

Wunnéngshëllef: Eine Institution im Wandel

August 2009 (Reprint der Auflage vom Dezember 2007)

© Universität Luxemburg und die Autoren

Layout cover: fargo, Luxemburg

Druck: Rapidpress Bertrange

ISBN 978-2-87971-803-3

Sandra Biewers & Patrice Joachim

Wunnéngshëllef: Eine Institution im Wandel

**Analyse der Erfahrungen, Interessen und Motive der
Mitarbeiter als Grundlage der Konzept- und
Strategieentwicklung**

Luxemburg 2009
Universität Luxemburg

Danksagung

An dieser Stelle möchten wir uns ganz herzlich bedanken,

bei allen Suiveuren der Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef, die diese Studie durch ihre Teilnahme an einem Interview oder einer Gruppendiskussion unterstützt haben.

Bei den Leitern des Projektes, Charles Berg und Helmut Willems von der Universität Luxemburg und bei Holger Spieckermann von der Fachhochschule Köln für die wissenschaftliche Begleitung des Projektes.

Im vorliegenden Bericht werden zugunsten eines besseren Leseflusses ausschließlich maskuline Substantiv verwendet, jedoch sind stets beide Geschlechter gemeint und angesprochen.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	13
1 KONTEXT DER STUDIE.....	13
1.1 AUSGANGSSITUATION	13
1.2 GEGENSTAND DER EVALUATION.....	16
1.3 ZIELE UND AUSGANGSFRAGEN DER EVALUATION	17
2 METHODOLOGIE DER STUDIE	18
2.1 PARTIZIPATIVES EVALUATIONSVERFAHREN	18
2.2 AUSWAHL UND INTENTION DER SOZIALWISSENSCHAFTLICHEN METHODEN	20
2.2.1 DOKUMENTENANALYSE.....	21
2.2.2 LEITFADENINTERVIEWS	21
2.2.3 GRUPPENDISKUSSIONEN.....	24
2.2.4 ZEITLICHER ABLAUF DES PROJEKTS	25
ERGEBNISSE DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG	26
3 BESCHREIBUNG DER ORGANISATION WUNNÉNGSHËLLEF	26
3.1 MISSION UND LEITZIEL DER WUNNÉNGSHËLLEF.....	26
3.2 ORGANISATIONSSTRUKTUR.....	27
3.3 KONZEPTUELLER ANSATZ.....	28
3.4 REGELWERK UND ABGESTIMMTE VERFAHRENSPRAXIS	29
4 DER WANDEL IM SOZIALEN SEKTOR ALS HERAUSFORDERUNG FÜR DIE WUNNÉNGSHËLLEF	33
4.1 DER GENERATIONENWECHSEL IN DER WUNNÉNGSHËLLEF: SELBSTBILDER, ORIENTIERUNGEN, KOMMUNIKATION	38
4.2 STRUKTURELLE HERAUSFORDERUNGEN DER WUNNÉNGSHËLLEF	39
5 PROZESSBESCHREIBUNG DES SUIVI SOCIAL.....	41
5.1 BEDARFSANALYSE	41
5.1.1 EINSCHÄTZUNG DER IST-SITUATION	41
5.1.2 GESPRÄCH ZWISCHEN KLIENT UND SUIVEUR.....	43
5.2 ZIELVEREINBARUNG UND LEISTUNGSPLANUNG	43
5.2.1 ZIELE SETZEN	44
5.2.2 PLANUNG DER LEISTUNGEN.....	45
5.2.3 PROFESSIONELLER HINTERGRUND DER SUIVEURE.....	45
5.3 ANTRAGSSTELLUNG	47
5.3.1 MOTIVE UND KRITERIEN FÜR EINE ANFRAGE.....	47
5.3.2 DAS VERGABEVERFAHREN	49
5.3.3 VERTRAGSABSCHLUSS	50
5.4 DURCHFÜHRUNG DER BEGLEITUNG, DOKUMENTATION UND MONITORING	51
5.4.1 ZUR DURCHFÜHRUNG DES SUIVI SOCIAL	52
5.4.2 DAS SPANNUNGSVERHÄLTNIS ZWISCHEN KONTROLLE UND VERTRAUEN.....	55
5.4.3 KOMMUNIKATION ZWISCHEN DEN DREI EBENEN.....	56
5.4.4 KOOPERATION IM PARTNERNETZWERK.....	57
5.5 EVALUATION UND ERGEBNISBEWERTUNG	58
5.5.1 ZIELE, INHALT UND ABLAUF DER EVALUATIONSGESPRÄCHE	58
5.5.2 AUFGABEYTEILUNG UND AUFGABENKLÄRUNG IM EVALUATIONSGESPRÄCH	59
5.5.3 ERFOLGSKRITERIEN DES SUIVI SOCIAL	61
ANALYSE UND INTERPRETATION DER EMPIRISCHEN DATEN.....	63

6 ANALYSE DER PROFESSIONALITÄT UND DER QUALITÄT DES KONZEPTS DES SUIVI SOCIAL.....	63
6.1 DIENSTLEISTUNGSTHEORETISCHE ANALYSE.....	63
6.2 DISKUSSION DES PROFESSIONALITÄTSBEGRIFFS IM <i>SUIVI SOCIAL</i>	64
6.3 BEWERTUNG HINSICHTLICH DER STRUKTUR-, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT	67
6.3.1 STRUKTURQUALITÄT	67
6.3.2 PROZESSQUALITÄT.....	70
6.3.2.1 BEDARFSANALYSE UND EINSCHÄTZUNG DER IST-SITUATION (ASSESSMENT).....	71
6.3.2.2 ZIELVEREINBARUNG UND HILFE, BZW. LEISTUNGSPLANUNG.....	71
6.3.2.3 UMSETZUNG, DOKUMENTATION UND MONITORING DES HILFE- UND LEISTUNGSPAKETS	73
6.3.2.4 EVALUATION UND ERGEBNISBEWERTUNG	74
6.3.3 ERGEBNISQUALITÄT.....	75
7 MODELLENTWICKLUNG DES SUIVI SOCIAL	77
7.1 DEFINITION	77
7.1.1 STANDARDS DES <i>SUIVI SOCIAL (TRONC COMMUN)</i>	78
7.1.2 DIFFERENZIERUNGSMERKMALE	79
7.1.3 BEDINGUNGSGEFÜGE DER DIFFERENZIERUNGSMERKMALE	81
7.2 DEFINITIONSMODELLE DES <i>SUIVI SOCIAL</i>	82
7.2.1 ZEITLICHE DEFINITION DES <i>SUIVI SOCIAL</i> : DAS PHASENMODELL	83
7.2.1.1 VORBEREITUNGSZEIT	85
7.2.1.2 PHASE 1: STARTPHASE	85
7.2.1.3 PHASE 2: KONSOLIDIERUNGSPHASE	86
7.2.1.4 PHASE 3: ABSCHLUSSPHASE.....	86
7.2.1.5 NACHBETREUUNG	87
7.2.2 INHALTLCHE DEFINITION DES <i>SUIVI SOCIAL</i> : DAS TYPENMODELL	88
7.2.2.1 ENTWICKLUNG VON DIFFERENZIERUNGS- UND VERGLEICHSMERKMALEN	89
7.2.2.2 SUCHE NACH REGELMÄßIGKEITEN UND DER GRUPPIERUNG DER FÄLLE	92
7.2.2.3 ANALYSE UND BESCHREIBUNG INHALTLICHER ZUSAMMENHÄNGE	94
7.2.2.4 CHARAKTERISIERUNG DER TYPEN	97
7.2.2.5 PARALLELEN UND SCHNITTSTELLEN DER TYPEN	105
7.3 ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN DES TYPENMODELLS.....	107
8 HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	109
9 LITERATURVERZEICHNIS	114
10 ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS	119
11 AUTORENVERZEICHNIS	120

Einleitung

Der vorliegende Evaluationsbericht dokumentiert die Ergebnisse einer Studie, die im Sommer 2005 durch die Wunnéngshëllef beim luxemburgischen Forschungsinstitut CESIJE¹ (Centre d'Etudes sur la Situation des Jeunes en Europe) in Auftrag gegeben wurde. Sie hat das Ziel, die strukturellen und konzeptionellen Leistungen der Institution Wunnéngshëllef mit sozialwissenschaftlichen Instrumenten zu beleuchten und zu analysieren, um hieraus Einschätzungen zur Ist-Situation der institutionellen und organisatorischen Abläufe, ihrer Qualität, aber auch des Entwicklungsbedarfs und des Entwicklungspotenzials zu erhalten.

Der Bericht gliedert sich in acht Kapitel. In den ersten beiden Kapiteln wird die Ausgangssituation beschrieben, aufgrund derer sich die Wunnéngshëllef entschieden hat, eine externe, formative Evaluation durchführen zu lassen. Es wird zudem erläutert, welche Methodologie der Studie zugrundeliegt.

Die Kapitel 3 bis 5 befassen sich mit der Beschreibung der Ergebnisse, die aus der empirischen Untersuchung hervorgegangen sind. Dazu gehören die Ergebnisse der Dokumentenanalyse zum Profil und zum Leistungskatalog der Wunnéngshëllef (Kapitel 3). Zudem wird die Komplexität der institutionellen und der strukturellen Ist-Situation der Wunnéngshëllef auf der Grundlage empirischer Daten herausgestellt (Kapitel 4) sowie der Prozessverlauf und die Zusammenarbeit zwischen Klienten, Suiveuren und der Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef innerhalb der sozialen Begleitung (*suivi social*) beschrieben (Kapitel 5).

Im Kapitel 6 erfolgt eine Analyse des *suivi social* anhand theoretischer Ansätze aus dem Dienstleistungsmanagement und dem Qualitätsmanagement. Im Zentrum dieser Analyse stehen Fragen zur Professionalität und Qualität des *suivi social*. Sie schließt im Kapitel 7 mit der Entwicklung von zwei Modellen zur Systematisierung und Charakterisierung der komplexen Vorgehensweise im *suivi social* ab. Mit einem zeitlichen Phasenmodell und einem inhaltlichen Typenmodell wird versucht, Ansätze zur kontinuierlichen Qualitätssicherung im *suivi social* herauszuarbeiten.

Im Kapitel 8 werden Handlungsempfehlungen bezüglich der Qualitätssicherung des *suivi social* und der Weiterentwicklung des gesamten Prozessverlaufs formuliert.

1 Kontext der Studie

1.1 Ausgangssituation

Die Organisation Wunnéngshëllef, die aus einem Netzwerk von 27 Mitgliedsorganisationen besteht, hat sich im Laufe ihres 20jährigen Bestehens im Sozialen Sektor Luxemburgs als soziale Dienstleistungsorganisation mit dem Leistungsangebot des betreuten Wohnens etabliert. Das Gründungskonzept der Wunnéngshëllef sieht vor, dass besonders junge und sozial benachteiligte Menschen durch das Angebot einer finanzierten Wohnung und gleichzeitig eines dreijährigen Prozesses der sozialen Begleitung dabei unterstützt werden sollen, ihre Lebenssituation so weit

¹ Das CESIJE wurde zu Beginn des Jahres 2007 der Forschungseinheit INSIDE (Integrative Research Unit on Social and Individual Development) an der Universität Luxemburg angegliedert.

wie möglich zu stabilisieren, um im Idealfall nach diesen drei Jahren vollständig in das gesellschaftliche Leben integriert werden zu können.² In den letzten 20 Jahren konnte die Wunnéngshëllef so in vielfacher Weise dazu beitragen, dass Menschen in schwierigen Lebenssituationen durch die Sicherung ihrer Grundbedürfnisse und einer eigenen privaten Wohnung, Unterstützung und Hilfe erfahren haben. Gleichzeitig konnte gewährleistet werden, dass die Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef mit der Durchführung der sozialen Begleitung eine passgenaue und effektive Stabilisierung und Förderung der Menschen erreichen konnten.

Die Wunnéngshëllef hat sich in ihrer zwanzigjährigen Entwicklung aber auch einer Reihe sozialpolitischer und gesellschaftlicher Veränderungen anpassen müssen und muss dies auch heute mehr denn je tun. Drei Phänomene kennzeichnen hauptsächlich die Entwicklung zwischen früher und heute: Erstens ist eine steigende Intensität und Quantität sozialer und gesellschaftlicher Problemlagen wie Arbeitslosigkeit soziale Ausgrenzung und Deprivation zu beobachten³, die zweitens dazu führt, dass auch die Anzahl von Menschen mit komplexen sozialen, psychischen und häufig multiplen Problemen ansteigt. Drittens hat der sich beachtlich verteuerte Wohnungsmarkt direkte Folgen für die Wunnéngshëllef und ihre Klienten: Es werden immer mehr bezahlbare Wohnungen von immer mehr Personen benötigt, die keine Chance haben, auf dem regulären Wohnungsmarkt eine adäquate Wohnung für sich und für ihre Familienangehörigen zu finden⁴. Dies entweder, weil die Mietpreise ihre finanziellen Ressourcen bei weitem übersteigen oder aber weil sie zusätzlich so tiefgründige Probleme aufweisen, dass sie neben einer geeigneten Wohnung auch eine umfassende soziale Begleitung und Unterstützung benötigen, um die selbstständige Wohnsituation überhaupt erfolgreich organisieren zu können.⁵ Die Kombination dieser drei Phänomene führt dabei immer öfter dazu, dass entweder die reine Notlage des Klienten oder aber „lediglich“ finanzielle Probleme als Motiv für die Wohnungsanfrage in den Vordergrund rücken.

Probleme bestehen einerseits darin, dass die Mitgliedsorganisationen häufiger gezwungen sind, schnelle und unbürokratische Lösungen für solche Klienten zu finden, die mit einer akuten Problemsituation kämpfen oder sich gar in einer Notsituation befinden. Oft ist dabei eine eigene Wohnung bereits ein wichtiger Schritt zur Lösung der akuten Problemsituation.

² Vgl.: Wunnéngshëllef asbl (1998): Zehn Jahre „Wunnéngshëllef“. Veröffentlichte Broschüre zum Anlass des zehnten Jahrestages der Gründung der „Wunnéngshëllef“, Luxemburg.

³ Die Arbeitslosenquote ist im Zeitraum zwischen 2001 und 2007 von 2,6% auf 4,5% gestiegen (Vgl. Service Central de la Statistique et des Etudes Economiques - Statec, Luxembourg, 09/2001 und 09/2007)

⁴ Beispiel 1: Der Baupreisindex stieg von 411.88 Punkten im Jahr 1991 auf 646.07 Punkten im Jahr 2007 (Vgl. Ministère des Classes moyennes, du Tourisme et du Logement, Service Central de la Statistique et des Etudes Economiques - Statec, Luxembourg, 09/2007.) Beispiel 2: Die Steigerungsrate der durchschnittlichen Kaufpreise für Appartements zwischen 2004 und 2006 liegt bei 16%, für Einfamilienhäuser bei 19,5% (Vgl.: Observatoire de l'habitat, www.observatoire.ceps.lu)

⁵ Vgl. Pels M., Vaessen B. (2001): Rapport Luxembourgeois 2000 pour la Feantsa : L'accès au logement des personnes défavorisées, Luxembourg.

Hinzu kommt andererseits, dass sich nun diejenigen Klienten, die sowohl eine Wohnung als auch eine soziale Begleitung zur Stabilisierung ihrer Lebenssituation benötigen, das (begrenzt) vorhandene Wohnungskontingent auch mit solchen Klienten teilen, die eher aus einem präventiven Ansatz heraus eine bezahlbare Wohnung benötigen, z.B. damit ihre Lebenssituation sich nicht weiter destabilisiert, sie Schulden abbauen können und so ihre finanziellen Probleme lösen können. Dies sind meist solche Personen, die zwar selbstständig leben möchten und es auch könnten, für die die Wohnungspreise auf dem freien Markt aber nicht erschwinglich sind.⁶

Weil es weder ein ausreichendes Angebot an staatlich geförderten Wohnungen gibt, noch eine adäquate soziale Absicherung in Form von Wohngeld o.ä. wird die Option, eine Wohnungsanfrage bei der Wunnéngshëllef zu stellen, ungeachtet der originären Ziele der Wunnéngshëllef deshalb immer interessanter. Das belegt auch die gestiegene Zahl der Wohnungsanträge bei der Wunnéngshëllef, die sich von durchschnittlich 80 Anfragen in den ersten 12 Jahren, in den Jahren 2001 bis 2006 mit durchschnittlich ca. 140 bis 150 Anfragen fast verdoppelt hat.⁷

Auf den erweiterten Bedarf an erschwinglichen Wohnungen konnte bereits erfolgreich durch die Inkraftsetzung der Möglichkeit auf staatliche Unterstützung zur Finanzierung von Mietkautionen ab dem 1. Juni 2006 reagiert werden: Wird der Antrag eines Klienten genehmigt, so übernimmt der Staat vorläufig die Mietkaution des Antragstellers und dieser erhält die Möglichkeit, die Kaution in Raten an den Staat zurückzuzahlen. Hierdurch können zumindest solche Personen eine Wohnung mieten, die vorher aufgrund des Mangels an finanziellen Mitteln bereits an der Kautionszahlung gescheitert wären. Dieses Projekt wurde von der Wunnéngshëllef mitentwickelt und unterstützt.

Einige Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef reagieren auf die Steigung des Bedarfs damit, dass sie, je nach Möglichkeiten, eigene Wohnungen anmieten oder kaufen.

Zudem werden meist gleichzeitig zu einem Antrag bei der Wunnéngshëllef auch Anträge für Wohnungen aus dem Pool des *Fonds du Logement* oder aus Gemeindebeständen gestellt.

Neben den genannten gesellschaftlichen und politischen Veränderungen hat sich die Wunnéngshëllef auch organisationsintern weiterentwickelt.

Aus den Vorgesprächen zu dieser Studie mit den Vertretern der Wunnéngshëllef wurde deutlich, dass die Wunnéngshëllef als soziale Dienstleistungsorganisation seit ihrer Gründung gewachsen ist: demnach sind sowohl eine Reihe neuer Mitgliedsorganisationen in das Netzwerk integriert worden, als auch deren Fachkräfte (*Suiveure*), die mit der Durchführung des *suivi social* den konzeptuellen Ansatz der Wunnéngshëllef in der Zusammenarbeit mit den Klienten unmittelbar umsetzen.

Aufgrund der wachsenden Komplexität der Organisationsstruktur, ihres Dienstleistungsangebots und des Organisationsumfeldes besteht für die Wunnéngshëllef die Herausforderung, ihre originären Ziele und Ansätze im Kern zu wahren, zugleich aber auch als Reaktion auf den

⁶ Vgl.: Pels M., Vaessen B. (2001): Rapport Luxembourgeois 2000 pour la Feantsa : L'accès au logement des personnes défavorisées, Luxembourg.

⁷Vgl.: Wunnéngshëllef asbl (2006): Rapport d'activité et financier de l'exercice, Assemblée générale ordinaire, Luxembourg.

vielfältigen Wandel weiterzuentwickeln. Diese Herausforderung wird nach Aussage der Vertreter der Wunnéngshöllef zusätzlich dadurch verstärkt, dass in vielen Mitgliedsorganisationen ein „Generationenwechsel“ stattgefunden hat, der zur Folge hat, dass heute viele junge Suiveure den *suivi social* nach anderen Methoden und professionellen Ansätzen durchführen. Nachdem das ursprüngliche Konzept des *suivi social* vor allem die Handlungsweisen und das Selbstverständnis der Gründergeneration der Wunnéngshöllef widerspiegelt, haben sich im Laufe der Jahre durch die Integration der neuen Mitglieder auch neue Praktiken und Erfahrungen des *suivi social* herausgebildet, die es für eine Weiterentwicklung des Konzepts zu beschreiben gilt.

Die Interpretationsmöglichkeiten darüber, was genau der *suivi social* ist, welche Vorgehensweisen Anwendung finden sollten und welche Merkmale und Kennzeichen ihn prägen, werden damit ausgeweitet.

Um auf die aktuellen Veränderungen reagieren zu können und sich sowohl im Hinblick auf den Wandel der gesellschaftlichen und sozialpolitischen Situation in Luxemburg, wie auch auf die Umgestaltung des Sozialen Sektors allgemein und die Neuorientierung des Bereichs des betreuten Wohnens einzustellen, ist die Wunnéngshöllef mehr denn je gefordert, sich zu profilieren und zu positionieren. Ihr Leistungsspektrum, ihre Ressourcen, ihr eigenes Selbstverständnis und die Qualität ihrer Arbeit müssen nach innen wie nach außen professionell dargestellt und kommuniziert werden.

1.2 Gegenstand der Evaluation

Mit der vorliegenden Evaluationsstudie wird das System der Wunnéngshöllef dahingehend untersucht, ob und wie sich das ursprüngliche Konzept und die Organisation der Wunnéngshöllef im gesellschaftlichen und politischen Wandel verändert hat, wie die Wunnéngshöllef heute, 20 Jahre nach ihrer Gründung, im Sozialen Sektor in Luxemburg wirkt und in welcher Art und Weise sie sich von anderen, vergleichbaren Organisationen abgrenzen lässt.

Dabei wird insbesondere untersucht, wie sich die Dienstleistungsfunktion der Wunnéngshöllef (die Vergabe von Wohnungen) und die soziale Funktion (der *suivi social*) gestalten und wie beide Funktionen zusammenwirken. Als Evaluationsgegenstand wird auch die Zusammenarbeit der Wunnéngshöllef mit ihren Mitgliedsorganisationen, bzw. den Suiveuren untersucht. Vordergründig geht es dabei um eine Beschreibung der beiderseitigen Perspektiven auf die Qualität und die Gestaltung der Zusammenarbeit, auf Zuständigkeits- und Rollenverteilungen und auf die Erfolgskriterien der gemeinsamen Arbeit. Beide Blickrichtungen sollen zu einem Gesamtprofil, der Definition des Systems Wunnéngshöllef als solches, zusammengefügt werden.

Der Kerngegenstand der Evaluation richtet sich jedoch auf die Beschreibung und Systematisierung des Aspekts *suivi social*. Der Focus wird dabei auf die Art und Weise des *suivi social* und seine komplexen und vielfältigen Ausrichtungen und Methoden gelegt. In diesem Zusammenhang wird sowohl nach der Qualität des *suivi social* gefragt, als auch nach den Ressourcen und Kompetenzen der Suiveure in der Arbeit mit ihren Klienten und nach Unterschieden und Gemeinsamkeiten der Ansätze.

1.3 Ziele und Ausgangsfragen der Evaluation

In Anlehnung an den Gegenstand der Evaluation wurden mehrere Zielsetzungen für die Studie festgelegt:

- a) Ein Ziel der Studie besteht darin, die Besonderheiten und den spezifischen Charakter des Systems und der Arbeitsweise der Wunnéngshëllef in ihrer Gründungszeit und heute zu identifizieren und zu analysieren. Dabei sind nachfolgende Fragestellungen relevant:
 - Welche Mission und welche Ziele verfolgt die Wunnéngshëllef?
 - Welche Arbeitsabläufe lassen sich beschreiben?
 - Wie ist das partnerschaftliche Netzwerk der Wunnéngshëllef strukturiert und organisiert?
 - Was macht die Qualität des Systems Wunnéngshëllef allgemein und den Erfolg im Hinblick auf die Integration von benachteiligten Menschen aus?
- b) Ein weiteres Ziel der Studie ist die Analyse und Bewertung der konkreten Auswirkungen der vordefinierten gesellschaftlichen und politischen Veränderungen auf das System der Wunnéngshëllef. Es stellt sich die Frage, inwieweit die soziale Organisation mit ihren typischen Strukturmerkmalen, aber auch vor dem Hintergrund gesellschaftspolitischer und organisationaler Veränderungen tatsächlich geeignet ist, die eigenen Ziele erfolgreich umzusetzen und den Veränderungen innerhalb des Sozialen Sektors in Luxemburg adäquat begegnen zu können. Hierbei stellt sich auch die Frage, wie kohärent das Gesamtsystem der Wunnéngshëllef ist, d.h. wie die Wunnéngshëllef überhaupt von ihren Mitgliedsorganisationen wahrgenommen wird (Außendarstellung) und inwieweit eine Identifikation der Suiveure mit der Wunnéngshëllef festzustellen ist. Es soll besonders danach gefragt werden,
 - wie die Organisation Wunnéngshëllef in ihrem Netzwerk wahrgenommen wird und
 - inwieweit sich die Netzwerkpartner mit der Wunnéngshëllef und ihrem Konzept identifizieren.
- c) Zudem ist es das Ziel der Studie, den Ansatz des *suivi social* in seiner Vielfältigkeit und Komplexität zu beschreiben und zu analysieren. Hierbei wird danach gefragt, welche Analogien und Parallelen im Sinne „professioneller Handlungsstandards“ (*tronc commun*) die Suiveure ihrer Arbeit mit den Klienten zugrunde legen, bzw. welche unterschiedlichen Merkmale den *suivi social* kennzeichnen. Differenzierungsmerkmale und ihre Bedingungsfaktoren sollen herausgearbeitet und näher beleuchtet werden. Die folgenden Fragen stellen sich dabei:
 - Wie lässt sich der *suivi social* als methodischer Ansatz definieren?
 - Was sind die gemeinsamen Handlungsstandards des *suivi social*?
 - Welche Differenzierungsmerkmale und Typen lassen sich unterscheiden?
 - Welche Systematisierungsmöglichkeiten gibt es?
 - Was macht die Qualität des *suivi social* aus?

Letztlich will die Studie aus der Analyse der erhobenen Daten, Handlungsmöglichkeiten für eine transparente, effektive und qualitativ hochwertige Zusammenarbeit zwischen der Organisation Wunnéngshöllef und ihren Mitgliedsorganisationen entwickeln.

Zudem ist es das Ziel der Studie, aus den analysierten Daten heraus Aussagen über eine mögliche künftige Rolle und Stellung der Organisation Wunnéngshöllef im veränderten gesellschaftlichen und organisationsinternen Kontext zu formulieren.

2 Methodologie der Studie

Im nachfolgenden Kapitel werden die Auswahl und die Intention der Analyseverfahren sowie die Methoden der Evaluationsstudie kurz erläutert.

2.1 Partizipatives Evaluationsverfahren

Dem Evaluationsauftrag wird ein partizipatives Evaluationsverständnis zugrunde gelegt. Partizipative Evaluation geht von der Annahme aus, dass Veränderungen nie ohne Beteiligung der Akteure stattfinden, da sie diejenigen sind, die steuernd eingreifen und Strukturen (re)produzieren.

Ein solcher Ansatz kann nur dann erfolgreich realisiert werden, wenn er versucht, das bewusste und unbewusste Wissen der Fachkräfte innerhalb der Organisation zu bündeln und zu (re)-konstruieren (Fitzpatrick 2004, S. 142), denn genau dieses (Experten-) Wissen bildet die Grundlage der Studie. Im vorliegenden Projekt kennzeichnet sich diese partizipative Vorgehensweise besonders durch zwei Merkmale:

Zum einen wurde das Projekt gemeinsam in einer Arbeitsgruppe mit den Verantwortlichen der Wunnéngshöllef konzipiert und die Arbeitsschritte und Zwischenergebnisse wurden in regelmäßigen Abständen an dieselbe Arbeitsgruppe zurückgespiegelt. Zum anderen wurde der Fokus der Analyse auf die Meinungen und Sichtweisen der sozialen Fachkräfte (Suiveure) in den Mitgliedsorganisationen gelegt, deren Klienten in den Wohnungen der Wunnéngshöllef betreut und begleitet werden. Zudem wurde auch die Perspektive der Mitarbeiter und der Geschäftsstelle und des Vorstandes der Wunnéngshöllef erfasst.

Durch die partizipativ angelegte Evaluation kann die Validität der Evaluationsergebnisse wesentlich verbessert werden, da sowohl die Vorgehensweisen, die Maßnahmen als auch die Ergebnisse während des gesamten Prozesses validiert und/oder diskutiert wurden (vgl. Stockmann 2004, S. 13). Voraussetzung für die Gültigkeit und Geeignetheit der einzelnen Analyseschritte und den gesamten Forschungsvorgang war deshalb ein intensiver Dialog zwischen den Evaluatoren des CESIJE und den Mitarbeitern und Verantwortlichen der Wunnéngshöllef (Lamnek 1995, S. 23).

Zur Gewährleistung dieser dialogischen Struktur wurde eine Steuerungsgruppe gegründet, die sich zum Teil aus Geschäftsstellenmitarbeitern und Vorstandsmitgliedern der Wunnéngshöllef sowie aus Vertretern des CESIJE als externer Evaluator zusammensetzte.

Während des Planungsprozesses der Evaluation dient der Austausch mit der Steuerungsgruppe dazu, die als Basis der Evaluation benötigten Daten über das System der Wunnéngshöllef, ihrer Organisationsstruktur und ihrer Arbeitsweisen zu generieren und ein allgemeines Profil der Organisation zu extrahieren. Im weiteren Durchführungsverlauf der Evaluation wurden die Informationen und Wirkungen aus dem laufenden Evaluationsprozess durch ihre kontinuierliche Rückkopplung in die Steuerungsgruppe kumuliert und in den Evaluationsprozess integriert. Die Kombination aus Datenerhebung und –rückkopplung liegt somit dem Ansatz formativer und partizipativer Evaluation nahe.

Diesem Rückkopplungsverfahren liegt die Intention zugrunde, dass ein organisatorischer Entwicklungsprozesses erreicht werden soll, der, in Anlehnung an das Konzept der *Lernenden Organisation* nach Argyris & Schön (1999), innerhalb der Organisation Lerneffekte freisetzt. Durch die Kombination aus Datenerhebung, Auswertung und Datenrückkopplung der Ergebnisse an die Organisationsmitglieder sollen diese dazu motiviert werden, sich verändernd mit ihrer eigenen Situation innerhalb der Organisation auseinanderzusetzen. Peter Senge definiert „Lernen“ in diesem Zusammenhang als das „Umdenken“ oder die „tiefgreifende Sinnesveränderung“ von Individuen einerseits (individuelle, psychische Prozesse) und des gesamten Organisationssystems andererseits (kollektive, soziale Prozesse) (Senge 2003, S. 23).

Partizipativ angelegte Evaluation bietet also die Möglichkeit, einen Lernprozess bei den Beteiligten und Betroffenen anzuregen und zu fördern, damit diese während und am Ende der Evaluation befähigt sind, Veränderungen in der Organisation vorzunehmen.

Evaluation ist in diesem Sinne ein unverzichtbarer und zentraler Bestandteil der Organisationsentwicklung. Arbeitszusammenhänge werden so reflektiert und das Kennenlernen und Verstehen der Sichtweisen anderer führt unmittelbar zur Kommunikationsverbesserung innerhalb der Organisation.

Die Rolle des externen Evaluators ist die des Spiegels, des Kartographen. Er systematisiert vielmehr das Wissen der Akteure als dass er anhand seines eigenen Wissens die Welt der Akteure interpretiert. Die Wissenschaftlichkeit des Vorgehens kennzeichnet sich dadurch, dass zum einen sozialwissenschaftliche Methoden zum Sammeln und Auswerten der Daten eingesetzt werden (vgl. Kromrey 2001, S. 106). Zum anderen wird Wert darauf gelegt, dass das gewählte Verfahren transparent und das Evaluationsdesign für alle Beteiligten verbindlich festgelegt wird.

2.2 Auswahl und Intention der sozialwissenschaftlichen Methoden

Das methodische Konzept der Evaluation ist so angelegt, dass es die beschriebenen Evaluationsgegenstände aus verschiedenen Perspektiven beleuchten und analysieren kann. Im Kern geht es dabei um die Umsetzung von drei Strategien:

- Zum einen sollen die Wahrnehmungen und Meinungen der sozialen Fachkräfte in den Mitgliedsorganisationen erfasst werden, um dadurch Informationen über die Wirklichkeit (die vielfältigen Ansätze, Ziele und Methoden) der sozialen Begleitung zu erfassen (vgl. Lamnek, 1995, S. 22).
- Zum anderen sollen unterschiedliche Erkenntniszugänge geschaffen werden und hierzu geeignete sozialwissenschaftliche Instrumente eingesetzt werden, damit ein Höchstmaß an Erkenntnisgewinn erzielt werden kann.
- Drittens soll durch die Erhebung und Interpretation verschiedener Datensorten gewährleistet werden, dass sämtliche relevanten Informationen in den Forschungskontext mit einfließen können.

Um diese Strategien zu vereinen, wurde ein Multimethodenmix ausgewählt. Das Verfahren der multiperspektivischen Betrachtungsweise wird als Triangulation bezeichnet. Nach Flick (2005; S. 12-15) sind die wesentlichen Merkmale dieses Verfahrens, dass die Kombination der Anwendung unterschiedlicher Methoden (persönliche Befragung, Gruppendiskussionsverfahren), die Analyse verschiedener Datensorten (Analyse vorhandener und neu erhobener Informationen) und die Auswahl verschiedener Datenquellen (die Untersuchungsebenen) eine weiter reichende Informationsdichte ergibt als es mit nur einem Zugang möglich gewesen wäre. Weiterhin erlaubt der Multimethodenmix die Schwächen der jeweiligen Methoden durch die Stärken einer anderen Methode zu kompensieren. So genannte „*cross-checks*“ ermöglichen die Zuverlässlichkeit und die Gültigkeit der Informationen zu prüfen (vgl. Groß & Holz 2004, S. 120). Die Datenerhebung erfolgte in drei Schritten:

- 1. Dokumentenanalyse**
- 2. Persönliche Befragungen in Form von Leitfadeninterviews**
- 3. Gruppendiskussionen**

Gerade in Evaluationsansätzen die auf Effizienz und Qualitätssicherung sowie Organisationsentwicklung zielen, gewinnen „qualitative, prozessorientierte, kommunikations- und beteiligungsorientierte Verfahren“ an Bedeutung (von Kardorff 2005, S.242). Die Interviews und Gruppendiskussionen sind daher geeignete Datenerhebungsinstrumente in einer als partizipativ und formativ angelegten Evaluationsstudie. Dieses Erhebungsmodell wurde jedoch zum Projektbeginn bewusst nicht als starres Konstrukt definiert, sondern offen gelassen im Hinblick auf den Prozessverlauf der Evaluation. Hätte sich im Laufe der Evaluation einen Bedarf an Modifikationen der Erhebungsinstrumente als notwendig erwiesen, wären diese in der Steuerungsgruppe beschlossen und in den Evaluationsprozess integriert worden.

2.2.1 Dokumentenanalyse

Zur systematischen Erhebung der benötigten Daten wurde zu Beginn der Evaluationsstudie eine Dokumentenanalyse durchgeführt. Hierzu wurden die nachfolgend aufgelisteten Dokumente eingesehen. Ziel war es, mit der Organisation der Wunnéngshëllef, ihren Strukturen und der organisationspolitischen und sozialpolitischen Ausgangssituation vertraut zu werden um diese Informationen für die Studie zu nutzen.

Die Dokumente lieferten einen Überblick an Informationen über drei Organisationsebenen:

Normative Ebene Hauptversammlung und Vorstand der Wunnéngshëllef Kooperationsplattform	<ul style="list-style-type: none">▪ Die Leitlinien (Statuten) der Wunnéngshëllef▪ Protokolle der Vorstandssitzungen▪ Jahresberichte
Steuerungsebene Verwaltungsrat Geschäftsführung / Geschäftsstelle	<ul style="list-style-type: none">▪ Antragsvoraussetzungen und -formulare für die Anfrage nach Wohnungen▪ Arbeitsprotokolle aus den thematischen Arbeitsgruppen▪ Partnerschaftsverträge zwischen der Wunnéngshëllef und ihren Mitgliedsorganisationen▪ Verträge zwischen der Wunnéngshëllef und Klienten▪ Fallprotokolle
Operative Ebene Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef Soziale Fachkräfte aus den Mitgliedsorganisationen /Klienten	<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluationsberichte über die soziale Begleitung

Tabelle 1: Informationsverteilung Dokumentenanalyse

Die Analyse der Dokumente konnte insbesondere Informationen über die in den Kapiteln 3 und 5 beschriebenen organisationsinternen Rahmenbedingungen, die Aufbaustruktur und die Abläufe in der Organisation, über Ziele und Leitlinien und über das Konzept der Wunnéngshëllef liefern. Zudem ermöglichte die Einsicht in die Leitlinien und Protokolle eine gute Sicht auf den Aspekt des Wohnens, so wie er im Konzept der Wunnéngshëllef definiert wird.

2.2.2 Leitfadeninterviews

Im zweiten Schritt wurde die Methode der leitfadengestützten Einzelinterviews als geeignete Methode zur Erhebung von Daten über den *suivi social* und die Zusammenarbeit zwischen Mitgliedsorganisationen und Wunnéngshëllef ausgewählt. Weil die soziale Begleitung als solche bisher nicht konzeptuell definiert wurde und es hierüber keinerlei schriftliche Rahmenform über den *suivi social* (synonymer Begriff zur sozialen Begleitung) gibt, wurde versucht, die Erfahrungen der Suiveure hierüber als empirische Datengrundlage zu generieren. Besonders bei der Beschreibung sehr komplexer Prozesse, wie des *suivi social* eignet sich das Instrument des Interviews besonders gut, weil mit dieser Methode ein möglichst ausgeprägter Erkenntnisgewinn über die komplexen Sichtweisen innerhalb der Mitgliedsorganisationen und vor allem über die Vielfalt der Merkmale des *suivi social* generiert werden kann (Weick 1995). Weiterer Vorteil der

Leitfadenstruktur ist, dass das „face-to-face“- Gespräch mit dem Interviewpartner vorstrukturiert wird und dadurch die Ansprache aller relevanten Themen gesichert werden kann. Aufgrund seiner relativen Offenheit bietet es aber auch die Möglichkeit, zusätzlich interessante und nichtintendierte Fragen oder Themen aufzunehmen und das Gespräch dadurch qualitativ aufzuwerten (Diekmann 2001, S. 375).

Explorative Gespräche mit Mitarbeitern der Direktion/ Geschäftsführung und der Geschäftsstelle
Als Basis für die Konzeption der Interviewleitfäden wurden explorative Gespräche mit dem Geschäftsführer und den beiden sozialpädagogischen Fachkräften des Wunnéngshöllef geführt. Ziel dieser Vorerhebung war zum einen die auf die Dokumentenanalyse aufbauende, weitergehende Erfassung struktureller und organisatorischer Aspekte der Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshöllef und ihren Mitgliedsorganisationen. Zum anderen sollte die Spezifika der Organisation Wunnéngshöllef ausgearbeitet werden. Diese Basisinformationen dienten dazu, ein der Evaluationsfragestellungen angepasstes Konzept für die Interviewleitfäden zu erarbeiten.

Thematische Struktur des Fragebogens

Die nachfolgende thematische Grundstruktur wurde für die Fragebögen der Einzelinterviews ausgearbeitet:

- Informationen zum Interviewpartner, seiner Person, seines Aufgabenspektrums und seiner institutionellen Rahmenbedingungen
- Anzahl der aktuell zu betreuenden Klienten
- Beschreibung der Arbeitsvereinbarungen zwischen der sozialen Fachkraft und seiner Ursprungsorganisation
- Einfluss der Profession auf die Methodenwahl im Rahmen der sozialen Begleitung
- Beschreibung der Zusammenarbeit mit der Wunnéngshöllef:
 - Vergabenverfahren
 - Rollenverteilung
 - Evaluationsgespräch
 - Informationstransfer
- Beschreibung der Arbeitsgrundlage zwischen der sozialen Fachkraft und dem Klienten:
 - Beschreibung eines typischen Falles
 - Kriterien für die Auswahl eines Klienten
 - Festlegung von Zielen und Arbeitsmethoden
- Beschreibung von Erfolgskriterien für eine qualitativ gute soziale Betreuung
- Repräsentation der eigenen Rolle im System der Wunnéngshöllef
- Modifikationsbedarf in der Zusammenarbeit mit der Wunnéngshöllef
- Bedarf an Fortbildungen oder Supervision
- Definition der Besonderheiten des Systems der Wunnéngshöllef

Durchführung eines Prétests

Die Interviewleitfäden wurden in einem Prétest auf ihre Validität hin getestet und, soweit notwendig, im Hinblick auf die Evaluationsfragestellungen modifiziert und angepasst.

Die Interviewteilnehmer

Um die Heterogenität und Vielfältigkeit des *suivi social* abilden zu können war es notwendig, eine adäquate Auswahl an Interviewpartnern aus unterschiedlichen sozialen Diensten und Arbeitsbereichen zu treffen. Hierzu wurde eine Typisierung der Fallcharaktere vorgenommen. Ziel dieser Vorgehensweise war die Definition unterschiedlicher Fallprofile (z.B. im Hinblick auf die Intensität, die Problemlagen oder die Zielgruppe). Zudem sollte ein Überblick über verschiedenartige Binome aus Falleigenschaften einerseits und entsprechender Fallbearbeitung andererseits möglich werden. Es sollte festzustellen sein,

- a) welche Intensitätsgrade die soziale Begleitung⁸ kennzeichnen,
- b) welche Aspekte eine professionelle und qualitativ hochwertige soziale Begleitung beinhaltet und
- c) wo Differenzen, bzw. Gemeinsamkeiten in der sozialen Begleitung unterschiedlicher Klienten augenscheinlich werden.

Die Kategorisierung erfolgte nach 3 Profildefinitionen. Ausgewählt wurden

- Fälle, in denen eine intensive, tägliche oder zumindest wöchentliche Betreuung und Unterstützung des Klienten notwendig ist, weil dieser ohne den intensiven Kontakt zu der sozialen Fachkraft sein Leben und seinen Alltag nicht eigenständig organisieren könnte.
- Fälle, in denen die soziale Fachkraft in einem regelmäßigen Kontakt zu ihrem Klienten steht, der sich aber auf ein bis zwei Treffen im Monat beschränkt. Dabei wird der Klient bei der Bewältigung seines Alltags sowie bei der Erreichung der gemeinsam festgelegten Ziele unterstützt und begleitet.
- Fälle, die durch einen sporadischen Kontakt zwischen der sozialen Fachkraft und dem Klienten gekennzeichnet sind (nicht häufiger als zweimal im Jahr). Dieser Kontakt beschränkt sich überwiegend auf die Beratung und Begleitung des Klienten im Bedarfsfall.

Nach der beschriebenen Kategorisierung wurden im gesamten Projekt 26 Fachkräfte⁹ aus insgesamt 27 Mitgliedsorganisationen zu einem Interview eingeladen. Bei den befragten Suiveure handelt es sich zu 30% um Männern und 60% um Frauen. Alle Gespräche wurden digital aufgezeichnet und anonymisiert.

Auswertung der Interviews

Die aus den Interviews gewonnenen Daten wurden transkribiert und nach den Kodierprinzipien der Methode der *Grounded Theory* (vgl. Glaser und Strauss 1992) ausgewertet. Bei der Grounded Theory handelt es sich um eine empiriebasierte oder gegenstandsverankerte („grounded“) Theorie. Das Ziel der Analyse ist die Theoriebildung. Die Analyse ist ein interaktiver Prozess, in

⁸ synonyme Bezeichnung zum *suivi social*

⁹ In der ersten Interviewphase wurde 15 Fachkräfte und in der zweiten 11 Fachkräfte befragt.

dem die Theorie aus der Interaktion der Analysierenden mit dem Datenmaterial entsteht¹⁰. Durch die Interaktion, die Lektüre und die Arbeit am Datenmaterial entsteht allmählich eine Sensibilität dafür, was signifikant ist. Mit der Hilfe „sensibilisierender Konzepte“ werden Daten erhoben bzw. Datenquellen herangezogen. Theoretische Sensibilität stellt einen wichtigen kreativen Aspekt der *Grounded Theory* dar. Die Analyse an sich ist ein kreativer Prozess: die Kreativität des Forschers liegt darin, Datenmaterial zu benennen und ihm konzeptuelle Etiketten zu geben. Den Kern des Forschungsstils bilden das „theoretische Kodieren“ und die kontinuierliche „komparative Analyse“. Beim theoretischen Kodieren werden die Daten mit der Hilfe eines mehrstufigen Verfahrens (offenes, axiales selektives Kodieren) einer systematischen und methodisch kontrollierten Analyse unterzogen. Jeder *Code*¹¹ verweist über die ihm zugeordnete Textstelle auf Phänomene des untersuchten Wirklichkeitsbereichs.

Bei der komparativen Analyse werden die Daten auf relevante Ereignisse oder Erfahrungen analysiert und als Konzepte bezeichnet. Der Forscher geht dann so vor, dass er im nächsten Interview genau hinhört, um andere Ereignisse zu finden, die ebenfalls Indikatoren für ein Konzept sind. Dabei achtet er auf Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen diesen und den zuvor identifizierten Ereignissen. Außerdem sammelt der Forschende weiter Daten über andere Ereignisse und Vorfälle, die zu weiteren Konzepten führen (vgl. Strauss/Corbin 1996). Die Interviews wurden mit der Software *Atlas.ti* ausgewertet. Um die Anonymität der interviewten Personen zu wahren, wurden die Zitate mit Zahlen versehen, wie z.B. (15:4; 19:20). Die beiden ersten Zahlen verweisen auf das Zitat (Zitat Nummer 15) und die Person (Person Nummer 4), die beiden letzteren Zahlen verweisen auf die Zeilen im transkribierten Interview, in denen das Zitat steht.

2.2.3 Gruppendiskussionen

Die Methode der Gruppendiskussion wurde zur Förderung einer kontextbezogenen Diskursentwicklung eingesetzt. Es wurden zwei Gruppendiskussionen mit den Suiveuren sowie zwei Diskussionsrunden mit Mitarbeitern der Geschäftsstelle und Vorstandsmitgliedern der Wunnéngshöllef durchgeführt. Die Gruppendiskussion werden nach Lamnek (1995, S.132) zum einen komplementär zu den ersten beiden Erhebungsschritten (Dokumentenanalyse und Leitfadeninterviews) eingesetzt, zum anderen als Instrument einer partizipativ angelegten Evaluation. Dabei haben die Gruppendiskussionen nicht den Anspruch, repräsentative Ergebnisse zu erheben. Das Ziel besteht vielmehr darin, den Blick auf bestimmte Themen zu vertiefen und bewusste sowie auch unbewusste Normen, Regeln und Handlungsmaxime im diskursiven Kontext freizulegen. Gruppendiskussionen erlauben somit vor allem den Zugang zum impliziten, handlungsleitendem Wissen der Akteure (vgl. hierzu Bohnsack 2003) und somit nach Flick (1998, S.131) zum Aufdecken von „Prozessen der Konstruktion sozialer Wirklichkeit“. Zudem werden die in den vorangegangenen Erhebungsschritten gewonnenen Daten in der Diskussion kontextualisiert (vgl. Stockmann 2004, S.13-14) und weiterentwickelt.

¹⁰ Die Datenerhebung erfolgt somit nicht auf der Grundlage bereits vorher entwickelter Theorien und Konzepte.

¹¹ Begriffe, Stichwörter, Konzepte

Auswertung der Gruppendiskussion

Die Gruppendiskussionen wurden nach der *dokumentarischen Methode* nach Ralph Bohnsack ausgewertet. Die dokumentarische Methode bietet den Forschenden „*ein Instrumentarium an, mit dessen Hilfe ein Zugang zu fremden Milieus bzw. zu deren Orientierungen, Haltungen oder Handlungen erarbeitet werden kann*“ (Weller 2005, S. 295). Grundlegend für diesen Forschungsstil ist, dass durch eine möglichst geringe Intervention des Forschenden, eine höhere Qualität der Daten und eine höhere methodische Kontrolle über die eigene Interpretation erreicht werden kann. Den Befragten wird dadurch die Möglichkeit gegeben, ein Thema in seiner Relevanz für das eigene Milieu zu entfalten. Durch diese Vorgehensweise erhält der Forscher nicht nur die Möglichkeit, milieuspezifische Sichtweisen und Orientierungen zu rekonstruieren, sondern auch den Stellenwert des Themas innerhalb des untersuchten Milieus zu bestimmen. Bei der Analyse werden nach Bohnsack (2003, S.33) vier Stufen der Rekonstruktion bzw. der Interpretation unterschieden: 1) Die formulierende Interpretation 2) Die reflektierende Interpretation 3) Die Diskursbeschreibung und 4) Die Typenbildung (Bohnack 2003, S. 134 ff.).

2.2.4 Zeitlicher Ablauf des Projekts

Die Evaluationsstudie war zunächst in einem Zeitrahmen von September 2005 bis Dezember 2006 geplant. In dieser ersten Phase wurden insgesamt 15 Fachkräfte (Suiveure) befragt. Im Februar 2007 wurde allerdings in der Steuerungsgruppe der Entschluss gefasst, die Projektlaufzeit um 6 Monate zu verlängern mit der Absicht den Informationsgehalt zu der Durchführung des *suivi social* zu verdichten. Der Interviewleitfaden wurde zu dem Zeitpunkt noch einmal enger auf den Themenbereich des *suivis* eingegrenzt. Es wurden zusätzlich nochmals 11 Suiveure befragt. Die Interviews wurden nach dem gleichen Prinzip wie die Interviews aus der ersten Projektphase ausgewertet.

Zeitachse	Arbeitsschritte
September – Dezember 2005	Projektstart Explorative Phase: Dokumentenanalyse
Januar - Februar 2006	Explorative Phase: Vorbereitung und Durchführung der explorativen Gespräche in der Wunnéngshëllef
März - September 2006	Erste Interviewphase: Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Interviews mit den Suiveuren
Oktober-Dezember 2006	Elaborationsphase: Vorbereitung, Durchführung und Auswertung zweier Gruppendiskussionen mit den Suiveuren
Januar 2007	Vorbereitung und Durchführung einer Gruppendiskussion mit Mitgliedern und Mitarbeitern in der Wunnéngshëllef
Februar - Juli 2007	Projektverlängerung
Februar – April 2007	Zweite Interviewphase: Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Interviews mit den Suiveuren
April – Juli 2007	Erstellung des Abschlussberichts

Tabelle 2 : Zeitlicher Ablauf des Projekts

Ergebnisse der empirischen Untersuchung

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aus der empirischen Untersuchung beschrieben. Das Kapitel ist in drei Hauptkapitel gegliedert.

Im Kapitel 3 (Beschreibung der Organisation Wunnéngshëllef) werden zunächst die Leitziele, die Organisationsstruktur, der konzeptuelle Ansatz sowie das Regelwerk und die Verfahrensweise der Wunnéngshëllef dargestellt.

Das Kapitel 4 (Der Wandel im Sozialen Sektor als Herausforderung für die Wunnéngshëllef) erläutert den gesellschaftlichen und politischen Kontext indem sich die Wunnéngshëllef bewegt.

Abschließend wird im Kapitel 5 (Prozessbeschreibung des *suivi social*) der Prozess der Zusammenarbeit im Dreiecksverhältnis zwischen der Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef, dem Suiveur (Mitgliedsorganisation) und dem Klienten beschrieben.

Die Ergebnisse beruhen auf einem Mix aus sekundäranalytischen Daten (Dokumentenanalyse) und Primärerhebungen in Form von Interviews mit den Suiveuren und der Gruppendiskussion mit den Mitarbeitern der Geschäftsstelle und dem Vorstand der Wunnéngshëllef.

3 Beschreibung der Organisation Wunnéngshëllef

3.1 Mission und Leitziel der Wunnéngshëllef

Die Organisation Wunnéngshëllef wurde im Jahr 1988 in der Rechtsform einer *asbl. (association sans but lucratif)* als zentrales Organ zur Vermittlung von Wohnungen an Klienten sozialer Einrichtungen gegründet.

Sie entstand aus der Zusammenarbeit einer Gruppe von Trägern der Jugendhilfe und der Sozialen Arbeit. Die Gruppe bildete sich einerseits aus dem Bedarf heraus, dass Mietwohnungen auf Grund von hohen Mietpreisen und den dazukommenden Vermittlungsgebühren der Agenturen, den Versicherungen und den Kautionen besonders für junge Menschen, die ihre Kindheit im Heim verbracht haben, nur sehr schwer erschwinglich waren und diese andererseits auf dem Weg in die Selbstständigkeit noch eine gewisse Betreuung und Unterstützung benötigten. Die Zielgruppen waren und sind damit einerseits Jugendliche, die nach ihrer Volljährigkeit ohne Unterstützung der Eltern eine eigene Wohnung suchen. Andererseits sind es aber auch zunehmend Familien, Alleinerziehende und Alleinstehende aller Altersgruppen, die ihre Wohnung durch Trennung, Verlust des Arbeitsplatzes und/oder Überschuldung verloren haben. Die Wunnéngshëllef macht im Gegensatz zu den großen Trägergesellschaften von Sozialwohnungen, zeitlich begrenzte und finanziell beschränkte Angebote.

In der Gründungsakte vom 29. März 1988, wird das Ziel der Wunnéngshëllef wie folgt beschrieben : „*L'association a pour but l'aide à la recherche d'un logement au profit des personnes majeures sortant des centres d'accueil, afin de permettre leur intégration sociale et leur insertion dans la vie professionnelle [...] sur décision du Conseil d'Administration, l'association pourra étendre son activité à des mineurs d'âge ainsi qu'à d'autres personnes que*

celles dont question à l'article présent, à condition qu'un suivi socio-éducatif soit garanti par l'organisme qui les envoie" (extrait du Mémorial « C » n :161 vom 13 Juni 1988, Artikel 2 et 3).

Die sozialen Einrichtungen müssen somit die zeit- und ressourcenaufwendige Suche und Bereitstellung von entsprechendem Wohnraum nicht mehr eigenständig und voneinander unabhängig organisieren, sondern können auf eine zentrale „Vergabe- und Instandhaltungsstelle“ zurückgreifen. Hierdurch wird gewährleistet, dass einerseits das Verfahren der Wohnungsvergabe professioneller und effektiver wird, andererseits die sozialen Einrichtungen mehr Zeit für die soziale Begleitung und Betreuung ihre Klienten freisetzen können.

„Die Zielsetzung der Fördermaßnahme der Wunnéngshëllef ist erreicht, wenn der Nutzer sich in seiner Lebenslage soweit stabilisiert hat, dass eine frei finanzierte Wohnung übernommen oder angemietet werden kann“ (Wunnéngshëllef, 1998).

3.2 Organisationsstruktur

Die Wunnéngshëllef ist eine gemeinnützige Organisation, d.h. sie verfolgt keine kommerziellen (Rendite-)Interessen, sondern karitative Zwecke. Die zentralen Handlungsleitlinien der Wunnéngshëllef sind in ihrem Statut vom 13. Juni 1988 festgelegt. Hierzu zählt u.a., die für Nonprofitorganisationen typische mitgliedschaftliche Aufbaustuktur (*extrait du Mémorial « C » n :161 vom 13 Juni 1988*). Die Kofinanzierung von staatlicher Seite (Familienministerium) ist neben den Beiträgen der Mitgliedsorganisationen und eigenen Einnahmen die wichtigste Finanzierungsquelle.

Das Netzwerk der Wunnéngshëllef umfasst zum Projektzeitpunkt 24 gemeinnützige Einrichtungen des Sozialen Sektors (soziale Institutionen und Dienste) sowie drei Staatsorgane. Die Mitgliedschaft erwirbt man laut Statuten im Mémorial « C » (n :161 vom 13 Juni 1988, Kapitel I, Artikel 6 und Artikel 9) durch den Kauf von Gesellschaftsanteilen, wobei eine einzige Einrichtung nicht über mehr als ein Viertel der Gesellschaftsanteile insgesamt verfügen darf.

Neben dem Netzwerk von sozialen Mitgliedsorganisationen besteht die Wunnéngshëllef auf der normativen und der operativen Ebene aus den folgenden Gremien:

- **Die Gesellschaftsversammlung** (*L'assemblé générale*) trifft sich minimum einmal jährlich. Hier sind die 27 Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef vertreten, wobei jedes Mitglied über genauso viele Wahlstimmen wie Gesellschaftsanteile (*part social*) verfügt. In der Gesellschaftsversammlung wird weiterhin der Verwaltungsrat für eine Dauer von 2 Jahren gewählt (*extrait du Mémorial « C » n :161 vom 13 Juni 1988, Kapitel II*).
- **Der Verwaltungsrat** (*conseil d'administration*) setzt sich zusammen aus dem Präsidenten, dem Vize-Präsidenten, einem Sekretär und dem Kassenführer. Der Verwaltungsrat trifft sich bei Bedarf, bzw. wenn der Rat vom Präsidenten der Organisation, bzw. von zwei Mitgliedern einberufen wird (*extrait du Mémorial « C » n :161 vom 13 Juni 1988, Kapitel III*).
- **Kooperationsplattform** (plate-forme de coopération avec le Ministère de la Famille) wird mindestens einmal jährlich einberufen zwecks Abstimmung der Institution mit dem zuständigen Ministerium. Mitglieder der Plattform sind einerseits ein Ministeriumsvertreter,

andererseits der Präsident, Vize-Präsident, Sekretär, Kassenführer und der Geschäftsführer der Wunnéngshëllef.

- **Der beratende Ausschuss** (*comité restreint*) setzt sich zusammen aus dem Präsidenten der Organisation, dem Vize-Präsidenten, dem Kassenführer, dem Geschäftsführer und einer Sozialarbeiterin. Bei diesem monatlichen Treffen werden Themen aus dem Alltagsgeschäft diskutiert. Zum Beispiel werden hier Entschlüsse darüber gefasst, wie mit der Situation verfahren wird, wenn ein Bewohner nach Ablauf der Dreijahresfrist nicht freiwillig die Wohnung verlässt, oder wie die Wunnéngshëllef mit der Überschuldung eines Klienten umgehen kann.
- Auf **operativer Ebene** arbeiten derzeit 5 Personen. Es handelt sich hierbei um die Stelle des Geschäftsführers, der das Alltagsgeschäft leitet und koordiniert; einer Sozialarbeiterstelle¹² und je einer Stelle für Buchhaltung, Verwaltung und Technik.
- Zudem arbeiten **themenspezifische Arbeitsgruppen** unter Mitwirkung von Vertretern der Mitgliedsorganisationen kontinuierlich an aktuellen Fragestellungen und an der Weiterentwicklung der spezifischer fachlicher Inhalte rund um den *suivi social*.

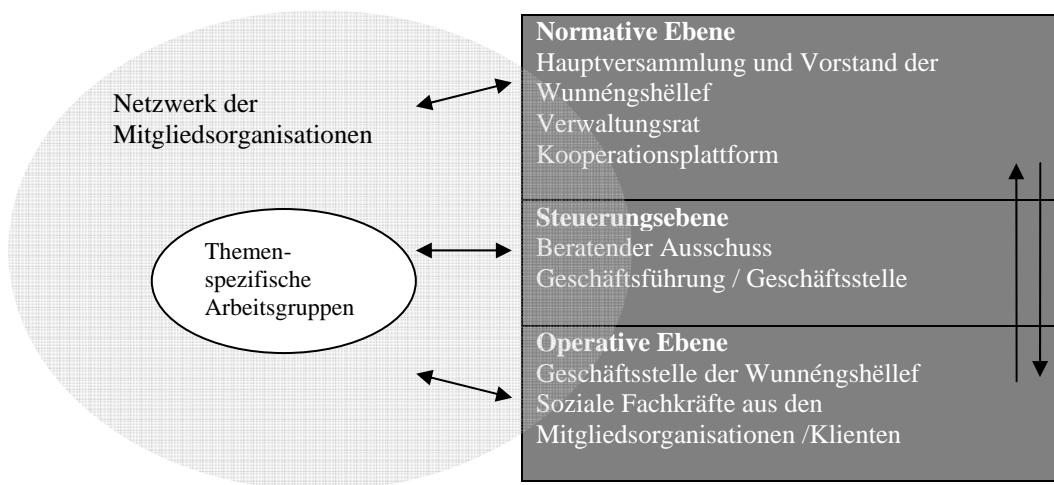


Abb.1 : Kooperationsnetzwerk und Organisation der Wunnéngshëllef

3.3 Konzeptueller Ansatz

Neben dem Netzwerk an 27 Organisationen verbindet die Wunnéngshëllef zwei konzeptuelle Ansätze miteinander. Laut den Statuten und den Aussagen der Mitarbeiter der Wunnéngshëllef hat das Konzept der Wunnéngshëllef sowohl eine *dienstleistungsorientierte* als auch eine *soziale Komponente*.

Die Dienstleistung richtet sich an die Mitgliedsorganisationen und somit indirekt auch an den Klienten selbst: Die zur Verfügungstellung von finanziertbarem Wohnraum dient als Basis zur Stabilisierung der Lebenssituation von Personen mit (insbesondere) persönlichen und finanziellen Problemen.

¹² Zu Projektbeginn waren zwei Sozialarbeiterinnen halbtags in der Wunnéngshëllef tätig, wobei die 2. Person den Mutterschaftsurlaub der festangestellten Sozialarbeiterin ersetzte.

Die soziale Komponente im Konzept der Wunnéngshëllef richtet sich auf das dreijährige (Entwicklungs-) Projekt, das der Klient mit Unterstützung des ihn betreuenden Suiveurs durchführt. Das Projekt soll den Klienten sukzessive dazu führen, nach Ablauf der dreijährigen Wohnfrist sowohl persönlich als auch finanziell soweit stabilisiert zu sein, dass er eigenständig und autonom leben kann.

3.4 Regelwerk und abgestimmte Verfahrenspraxis

Das Regelwerk und die Verfahrenspraxis, auf die sich die Gründungsmitglieder der asbl. geeinigt haben, gilt in weiterentwickelter Form noch bis zum heutigen Zeitpunkt und dient als Grundlage für Entscheidungen (vgl. Wunnéngshëllef asbl, 1994 und 1998).

Es kann unterschieden werden zwischen Modalitäten und Verfahrensweisen der Wohnungsvergabe einerseits und Voraussetzungen zum Erhalt einer Wohnung und zur erfolgreichen Stabilisierung des Klienten andererseits. Zudem wird die Verfahrenspraxis auch durch die Kooperation innerhalb des Netzwerkes geprägt.

Modalitäten und Verfahrensweisen bei der Wohnungsvergabe:

- **Antragsberechtigung:** Anträge auf eine Wohnung können nur durch die Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef eingereicht werden. Die Wunnéngshëllef ihrerseits stellt den Mitgliedsorganisationen periodisch eine Liste der Wohnungen zur Verfügung, die erhältlich sind. Diese enthalten Angaben zur Lage und zur Ausstattung der Wohnung sowie zu Miet- und Nebenkosten. Je nach Bedarfssituation des Klienten, bzw. wenn keine adäquate Wohnung für einen bestimmten Klienten frei ist, werden auch alternative Wohnungsangebote zur Verfügung gestellt. In dem Falle, in dem mehrere Interessenten gleichzeitig einen Antrag für eine Wohnung stellen, wird nach gemeinsamer Beratung im *Conseil restreint* entschieden, wer aus welchem Grund die Bewilligung erhält.
- **Zeitliche Befristigung:** Die Vergabe der Wohnung ist prinzipiell auf drei Jahre befristet. In Ausnahmefällen kann diese Befristung aufgehoben werden und je nach Bedarfssituation des Wohnungsnehmers angepasst werden.
- **Wohnungsangebot:** Die Wohnungen der Wunnéngshëllef sind vorfinanziert und bezugsfertig. Zudem sind die Wohnungen so ausgewählt, dass sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln leicht zu erreichen und unterschiedlichen Familiengrößen und -verhältnissen angepasst sind. Sie werden durch den organisationsinternen Technikerdienst instand gehalten.
- **Garantien und Pflichten:** Die Wunnéngshëllef übernimmt den Eigentümern gegenüber die notwendigen Garantien. Der Wohnungsbenutzer ist dazu verpflichtet, der Wunnéngshëllef jegliche Veränderung seiner finanziellen oder familiären Lage mitzuteilen. Eine Veränderung seiner finanziellen Situation kann eine Anpassung des Wohngeldes bedingen. Die Suiveure des betreuenden sozialen Dienstes werden außerdem über alle unternommenen Schritte seitens der Wunnéngshëllef gegenüber dem Wohnungsnehmer schriftlich oder telefonisch

informiert. Dabei kann es sich sowohl um Reparaturarbeiten, als auch um Beschwerden der Nachbarn wegen nächtlichem Lärm handeln.

- **Mietvertrag und Mietpreise:** Die Wunnéngshëllef verfügt über eigene Wohnungen, aber auch über solche, die ihr vom Staat, von den Kommunen oder privaten Anbietern überlassen werden. Die Wohnungen der Wunnéngshëllef werden per Mietvertrag an die Klienten untervermietet, wobei diese einen Beitrag zur Miete leisten. Der finanzielle Beitrag „*unterschreitet nicht die Hälfte des Mietwertes und überschreitet nicht ein Drittel des verfügbaren Einkommens des Klienten*“ (Wunnéngshëllef 1998, S.7). Zusätzlich werden Vorauszahlungen für die Wohnnebenkosten erhoben. Dabei wird darauf geachtet, dass dem Klient stets zwei Drittel seines Einkommens zur Lebensführung, zum Sparen und/oder zur Entschuldung zur Verfügung stehen. Die zur Verfügung gestellte Wohnung wird so ausgewählt, dass alle diese Bedingungen erfüllt werden können, damit der Klient innerhalb von drei Jahren in der Lage ist, die Gesamtkosten der Wohnung ohne Mietzuschuss zu tragen.
- **Ausstände:** Manche Klienten kommen trotz des gedämpften Wohngeldes in Zahlungsverzug. In solchen Fällen zeigt sich die Wunnéngshëllef bereit, in Zusammenarbeit mit dem Suiveur des betreuenden sozialen Dienstes einen Rückzahlungsplan mit dem Klienten auszuarbeiten. Bricht der Klient allerdings die vertraglich festgelegte soziale Begleitung ab oder beendet er das soziale Projekt, so erlischt auch die Vertragsbindung zwischen der Wunnéngshëllef und dem Klienten (Wunnéngshëllef 1998, S.9).
- **Instandhaltungsverpflichtung:** Der Klient verpflichtet sich, die Wohnung zu pflegen und soweit es ihm möglich ist, instandzuhalten. Verletzt er diese Pflicht vorsätzlich, so behält sich die Wunnéngshëllef das Recht der Anhebung der monatlichen Wohnnebenkosten vor.
- **Wohnungswechsel:** Ein Wohnungswechsel ist bei der Wunnéngshëllef möglich, wenn sich zum Beispiel der Raumbedarf durch Zu- oder Abnahme der Familiengröße verändert oder aber die Lage der Wohnung zum Beispiel durch einen Wechsel des Arbeitsplatzes ungünstig wird.
- **Ausschluss aus der Wohnung:** Der Ausschluss aus der Wohnung erfolgt, wenn der Klient die Vereinbarungen mit der Wunnéngshëllef über die Bereitstellung der Wohnung oder die Durchführung der sozialen Begleitung ablehnt und/oder wenn er seine finanziellen Beiträge zur Wohnung nicht zu zahlen bereit ist. Weitere Gründe für einen Ausschluss aus der Wohnung können der Missbrauch von Drogen und/oder Alkohol oder anhaltende Störungen der Wohngemeinschaft innerhalb der Nachbarschaft sein.

Voraussetzungen zum Erhalt einer Wohnung und zur Stabilisierung des Klienten

- ***Suivi social:*** Als Voraussetzung um die Dienste der Wunnéngshëllef in Anspruch nehmen zu können, wird die Betreuung des Wohnungssuchenden durch einen sozialen Dienst (Netzwerkpartner) determiniert. Dabei liegt es im Ermessen des sozialen Dienstes zu beurteilen, ob eine Wohnung der Wunnéngshëllef der betreffenden Person hilfreich ist oder nicht. Die Person, die sich zur Betreuung innerhalb des *suivi social* verpflichtet, arbeitet gemeinsam mit dem Klienten eine Zielsetzung aus, die es gemeinsam zu erreichen gilt. Die Aufgabe des betreuenden Dienstes besteht darin, den Klienten auf dem Weg zu diesem Ziel zu begleiten und abzuwägen, wann die Maßnahme abgeändert oder abgeschlossen werden kann.
- **Alter und Aufenthaltsregelung:** Der Klient muss zudem eine gültige Aufenthaltserlaubnis besitzen. Prinzipiell gilt zudem das Alterskriterium von mindestens 18 Jahren für den Erhalt einer eigenen Wohnung. Gleichzeitig sind Sonderregelungen für die Unterbringung von jungen Menschen unter 18 Jahren in Jugendwohnheimen oder im Jugendhotel gültig.
- **Einkommen des Klienten:** Voraussetzungen im Bezug auf den Klienten sind zudem das Vorhandensein eines Einkommens und einer Sozialversicherung.
- **Evaluation der sozialen Entwicklung und Kontrolle der Wohnsituation:** Zweimal jährlich oder bei Bedarf findet in der Wohnung des Klienten ein Evaluationsgespräch zwischen dem Suiveur, dem Klienten und einem Mitarbeiter der Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef statt. Hierüber wird in gemeinsamer Arbeit des Suiveurs und dem Mitarbeiter der Wunnéngshëllef ein Evaluationsbericht erstellt. Diese Evaluation ist, so die Wunnéngshëllef (2005), ein Instrument der Qualitätssicherung: Dadurch dass die Entwicklung des Wohnungsnutzers (des Klienten) systematisch erhoben und bewertet wird und die Wohnsituation und der Zustand der Wohnung überprüft wird, wird die Qualität des gesamten konzeptionellen Ansatzes kontinuierlich sichergestellt. Dem hierbei mitwirkenden Mitarbeiter der Wunnéngshëllef kommt dabei eine wichtige Funktion zu:
 - a) er unterstützt durch konkrete Maßnahmen sowohl den Suiveur des betreuenden Dienstes als auch den Klienten in seinen Bemühungen, die Ziele des sozialen Projekts zu erreichen.
 - b) er kontrolliert, inwieweit der Klient Fortschritte in seiner sozialen Entwicklung gemacht hat und sichert so die Legitimation des gesamten Ansatzes. Dadurch, dass er zwar regelmäßig den Fortschritt des Klienten evaluiert, aber nicht häufig mit ihm in Kontakt steht, hat er mehr Distanz zu dem Klienten und der gesamten Betreuungssituation. Dies hat den Vorteil, dass er die aktuelle Situation aus einer externen Sichtweise (meta-)analysieren kann und evtl. blinde Flecke oder verdeckte Probleme in der Betreuungssituation erkennen kann.
 - c) er kann aber auch eine funktionale Kontrolle bezüglich des Klienten und/oder des Suiveurs übernehmen und direkt intervenieren, sollte sowohl die Wohnsituation, als auch das soziale Projekt in eine Richtung führen, die dem gemeinsam vereinbarten Ziel widerspricht. (Wunnéngshëllef asbl, 2005)

Beteiligungsformen und Einflussmöglichkeiten der Mitgliedsorganisationen:

- **Themenspezifische Arbeitsgruppen:** Die interne Kommunikation zwischen den Mitgliedsorganisationen und der Wunnéngshëllef findet zudem auf der Ebene von themenspezifischen Arbeitsgruppen statt.
Diese Organisation der internen Kommunikation ist eine effektive Form der Zusammenarbeit und bildet eine wichtige Schnittstelle zwischen der Wunnéngshëllef und ihren Mitgliedsorganisationen. Die vielfältigen Ressourcen und Kompetenzen der Mitgliedsorganisationen im Hinblick auf den Umgang mit psychosozialen Themenfeldern und Problematiken werden in diesen thematisch-strukturierten Arbeitsgruppen gebündelt. Dementsprechend stellt das Netzwerk eine wichtige Ressource der Wunnéngshëllef dar, die u.a. auch dazu eingesetzt wird, neue Strategien für den Ansatz des betreuten Wohnens in Luxemburg zu konzipieren. Das Netzwerk hat zudem eine politische Stimme und stärkt damit die Lobby der Sozialen Arbeit.
- **Kooperation innerhalb des Netzwerks:** Je nach Bedarf des Klienten wird ein Netzwerk von sozialen und/oder im Gesundheitsbereich tätigen Einrichtungen und Diensten konsultiert. Durch die Ressourcen und die Kompetenzvielfalt, auf die innerhalb des Netzwerks zurückgegriffen werden können, kann die Entwicklung des Klienten effektiv gefördert werden. Wenn die Situation es erforderlich macht, können die notwendigen Interventionen zur adäquaten Betreuung des Klienten zusätzlich an eine Fachkraft innerhalb oder außerhalb des Netzwerks weitergeleitet werden. Die „Referenzperson“ der Mitgliedsorganisation bleibt allerdings stets verantwortlich für das soziale Projekt mit dem Klienten, der in einer Wohnung der Wunnéngshëllef lebt.

Die Regelungen und Verfahrensweisen, die seit der Gründung der Wunnéngshëllef in ihren Grundlagen konzipiert wurden, haben sich im Laufe der Zeit zum Teil Alltags- und Erfahrungs routinen angepasst. Zwar bleiben besonders die Modalitäten und Voraussetzungen rund um die Wohnungsvergabe stabil, andere Vorgehensweisen, wie z.B. die Kooperation der Suiveure mit kompetenten Fachkräften im Netzwerk können aber Trends und Veränderungen unterliegen. Um die Wunnéngshëllef in ihrer heutigen Ist-Situation und ihrem aktuellen Profil darzustellen, ist es daher notwendig, beide Situationen miteinander zu vergleichen und auch eine Beschreibung der Leistungen, des Konzepts und der Umsetzungsregeln und -verfahren aus aktueller Sicht vorzunehmen. Sich verändernde Ansätze und Verfahrensweisen können zudem auf Veränderungen der Rahmenbedingungen und des Organisationsumfeldes zurückgeführt werden. Auch diese Hintergründe des Wandels sind zu beleuchten.

4 Der Wandel im Sozialen Sektor als Herausforderung für die Wunnéngshëllef

Um die Notwendigkeit der Profilbildung und Leistungsbeschreibung in der Wunnéngshëllef aus theoretischer Sicht zu begründen, beschreibt das folgende Kapitel, aus welcher Ausgangssituation heraus und mit welchen Bedingungen soziale Organisationen dem (im Kapitel 1 beschriebenen) Wandel im Sozialen Sektor begegnen. Es beleuchtet dabei zum einen die Rahmenbedingungen, mit denen sich soziale Organisationen im Vergleich zu Wirtschaftsorganisationen auf ein sich veränderndes Organisationsumfeld einstellen müssen und welche besonderen Anforderungen sich dabei zum anderen für die Organisationen ergeben. Dabei wird auf die aktuelle Literatur zurückgegriffen. Die beschriebenen Aspekte werden sodann auf die Situation der Wunnéngshëllef übertragen und aus Sicht der Wunnéngshëllef diskutiert.

Während Mitte der 1990er Jahre noch konstatiert wurde, dass nur wenige soziale Organisationen sich Themen wie der Leistungsbeschreibung und der Qualitätsentwicklung angenommen hätten, ist die Anzahl von Organisationen, die sich mit der Analyse, Bewertung und Modifikation ihrer internen Prozesse und Strukturen auseinander setzen, von Anfang 2000 an erheblich gewachsen (Stockmann 2006, S.13).

Der Blick richtet sich dabei einerseits auf die Qualifizierung von internen Kommunikations- und Koordinationsstrukturen, andererseits auf die Ausrichtung der Organisationsprozesse auf das Angebot fachlich hochwertiger und effektiver Produkte und Dienstleistungen. Die Wunnéngshëllef bewegt sich mit der Beauftragung dieser Evaluationsstudie zur Erfassung und Beschreibung der Qualität ihrer Leistungen damit in einem allgemein erkennbaren Trend im Sozialen Sektor.

Im Unterschied zu einem Wirtschaftsunternehmen, das sich über die für seine Produkte am Markt erzielten Preise finanziert, finanzieren sich soziale und gemeinnützige Organisationen hauptsächlich über öffentliche Zuschüsse und/oder Beiträge, die weder Kurs- noch Preisschwankungen erleiden und bisher wenig von Nachfragekriterien wie z.B. Qualität abhängig waren. Im Gegenteil: für die meisten sozialen Organisationen bestand bisher kein zwingender (finanzieller) Anreiz, ihre strategische Planung über die Bereitstellung ihrer Produkte unter Effizienzkriterien oder Qualitätskriterien zu überdenken.

Zudem sind im Hinblick auf die qualitative Entwicklung der Organisationen auch andere als die markttypischen Nachfragebedingungen von Relevanz (Stockmann 2006, S. 49). Adressaten von Kollektivgütern verfügen allgemein meist nicht über Leistungsbeschreibungen oder Leistungsstandards und können diese Informationen auch nicht ohne weiteres einholen. So existierte beispielsweise auch in der Wunnéngshëllef bisher bis auf eine Broschüre nur wenig Informationsmaterial über deren Leistungskatalog.

Die Leistungsempfänger können also weder allgemein, noch im Fall der Wunnéngshëllef auf mögliche Qualitätseinbußen reagieren, denn was die Qualität der Leistung konkret ausmacht, wird nicht beschrieben und bleibt ihnen damit weitgehend unbekannt.

Hinzu kommt, dass sich die Leistungsempfänger sozialer Einrichtungen, deren Leistungen nicht wie beispielsweise auf dem freien Markt selbst aussuchen oder bei Unzufriedenheit mit der

Leistung zu einem anderen Anbieter wechseln können. Gemeinnützige Organisationen wie die Wunnéngshëllef, die im Großen und Ganzen eine Art Monopolstellung innehaben, suchen sich ihre Leistungsempfänger ebenso wenig auf dem freien Markt aus, wie dies im umgekehrten Fall die Leistungsempfänger zum Erhalt der bereitgestellten Leistung tun (können). Vielmehr handelt es sich um die staatliche Verpflichtung zur Leistungserbringung auf der einen Seite und um eine möglicherweise notwendige Inanspruchnahme dieser Leistung ohne wirkliche Entscheidungsmöglichkeit auf der anderen Seite. Gerade die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen geschieht sogar, und insbesondere in der Wunnéngshëllef, in den meisten Fällen aus einer gesundheitlichen, sozialen oder finanziellen Notsituation heraus, die schlachtweg keine Entscheidungsspielräume beinhaltet.

Wie Stockmann (2006 S. 50) feststellt, entfällt bei Leistungsanbietern dieser Art damit ein wesentliches Motiv, dafür zu sorgen, dass die Qualität ihrer Leistungen gewährleistet und an die Bedürfnisse der Leistungsempfänger angepasst ist, um damit deren Zufriedenheit sicherzustellen. Zumindest hatten soziale Einrichtungen bei einem Qualitätsmangel bislang deshalb keine direkten Marktreaktionen zu befürchten.

Wie bereits eingangs mit Blick auf die sich verändernde politische und gesellschaftliche Situation in Luxemburg angedeutet wurde, wird sich dieses Phänomen in den nächsten Jahren nicht in dieser Form halten können. Zu den nationalen Veränderungen wie der anwachsenden Problemlagen aufgrund der steigenden Arbeitslosigkeit und der hohen Mietpreise sind auch die staatlichen Konventionen und Zuschüsse langfristig nicht mehr ohne Qualitätsnachweise zu haben. Zudem werden immer häufiger auch europäische Richtlinien und Beschlüsse gefällt, die Auswirkungen auf die besondere Situation des nationalen Sozialen Sektors oder einzelner Arbeitsfelder haben. Die nachfolgenden Gliederungspunkte a) bis c) zeigen, welche Auswirkungen die Veränderungen des Umfeldes auf die wesentlichen Merkmale sozialer Organisationen haben:

a) Qualitätssicherung durch die Entwicklung und Überprüfung fachlicher Leistungsziele

Ein wichtiges Charakteristikum für soziale Organisationen ist ihr gesetzlich verankertes Verbot, Gewinne auszuweisen. Der Erfolg und die Qualität gemeinnütziger Organisationen lässt sich nicht an einer Einzelgröße wie Gewinn, Umsatz oder Rentabilität feststellen (vgl. Stockmann 2006, S. 48). Die Missionen, die strategischen Ziele sowie die Bewertungskriterien für die fachliche und finanzielle Wirksamkeit der Organisationen unterscheiden sich sehr stark und sind auf eine Vielzahl von Themen und Indikatoren gerichtet. Das Oberziel ertragswirtschaftlicher Unternehmen, nämlich das Erzielen und Ausweisen von Gewinnen, entfällt zugunsten eines komplexen Zielsystems aus überwiegend fachlichen Leistungszielen.

In sozialen Dienstleistungsorganisationen werden strategische und operationale Ziele und die zur Nachprüfbarkeit notwendigen Indikatoren aufgrund ihrer Komplexität oft nur angedeutet, nicht aber in der benötigten Vollständigkeit ausdifferenziert. Dies wurde auch am Beispiel der Wunnéngshëllef deutlich. Ein häufiges Argument, das diesen Mangel begleitet, ist zudem die Problematik der Messbarkeit von fachlichen Wirkungen. Auch wenn in den vergangenen Jahren eine ganze Reihe von Modellprojekten und Studien über die Wirkung sozialer Leistungen durchgeführt wurden, ist der Weg zu einer routinemäßigen und konzeptuell festgelegten

Wirksamkeitsprüfung von fachlichen Zielen in sozialen Dienstleistungseinrichtungen noch weit. Will sich die Organisation jedoch gegenüber anderen Organisationen abgrenzen, will sie Transparenz gegenüber Leistungsempfängern und Finanzierern herstellen und will sie sich intern weiterqualifizieren, ist die Entwicklung und kontinuierliche Überprüfung ihrer fachlichen Ziele jedoch von grundlegender Bedeutung. Hier besteht ein Nachholbedarf.

b) An wen richtet sich das Leistungsangebot sozialer Organisationen?

Während in Wirtschaftsunternehmen die Zufriedenheit der Kunden mit dem Erfolg des Unternehmens einhergeht, arbeiten soziale Organisationen nicht für einen Kunden, sondern mit den Menschen, die ihre Leistungen in Anspruch nehmen.

Stockmann beschreibt die Beziehung zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger im Bereich der Wirtschaftsunternehmen als eindimensional (Stockmann 2006, S. 54). Er benutzt zur Definition des Leistungsempfängers den Begriff des „Kunden“. Er meint damit, dass zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger ein direkter Austausch von Ware gegen Geld (oder sonstiger Finanzmittel) entsteht, der auf der Basis von Angebot und Nachfrage stattfindet.

Auf soziale Organisationen ist der Kundenbegriff nicht in dieser Eindeutigkeit zu übertragen. Die Frage danach, welche Bezeichnung dem originär betriebswirtschaftlichen Kundenbegriff im sozialen Dienstleistungsbereich am ehesten zuzuordnen ist, ist weitaus komplexer und muss differenziert werden, denn die Zielgruppen und die Interessens- und Anspruchsgruppen können je nach Organisationsart, Mission, Rechtsform, Organisationszielen etc. sehr heterogen sein.

Dementsprechend findet man in der Literatur zum sozialen Dienstleistungsmanagement unterschiedliche Auffassungen über die Verwendung des Kundenbegriffs in der sozialen Arbeit. Der Kundenbegriff wird einerseits über die finanzielle Kaufkraft des Kunden definiert und ist somit im Großen und Ganzen von der Inanspruchnahme und der Ethik des sozialen Dienstleistungsbereichs abgegrenzt (vgl. Trenkwalder-Egger 2006, S. 4). Aus der Sicht von Hinte kennzeichnet sich der Kundenbegriff dadurch, dass der Kunde auf dem Markt bedient wird, was im Umkehrschluss im sozialen Dienstleistungsbereich dazu führen würde, dass Menschen in erster Linie bedient statt aktiviert würden und so keine Impulse mehr dazu erhalten würden, eigenverantwortlich tätig zu werden und ihre Lebenswelt selbst zu gestalten (vgl. Hinte, 1996 a und b, 1997). Kritik am Kundenbegriff wird zudem mit dem Hinweis auf die spezifische Beziehungsgestaltung zwischen Hilfesuchendem und professionellen Mitarbeitern in sozialen Einrichtungen geäußert: „Das Unbehagen, das viele Sozialarbeiter erfassst, wenn sie von ihrem Gegenüber als Kunden reden sollen, verweist auf erhebliche Differenzen zum bisherigen Selbstbild von Sozialarbeitern und Sozialpädagogen, die den Kontakt mit ihren Klienten nicht auf eine sachliche Kundenbeziehung als Austauschverhältnis reduziert sehen wollen“ (Merchel 1995, S. 326). Befürworter des Begriffs Kunde sehen zwar auch die kritischen Aspekte, weisen aber darauf hin, dass seine Verwendung durchaus einen strategischen Wert besitzen kann. Die Bezeichnung Kunde signalisiert eine neue Qualität von „Beziehungen zwischen Sozialarbeit und ihren Adressaten, die stärker als bisher von Elementen der Freiwilligkeit der Inanspruchnahme, der Basis von Akzeptanz und anerkannter Mündigkeit, der Anerkennung des Adressaten als Subjekt im Hilfeprozess (und nicht als Objekt sozialarbeiterischen Handelns) geprägt sind“ (Merchel 1995, 329f.).

In der fachlichen Diskussion wird der Kundenbegriff vom Klientenbegriff, bzw. vom Nutzerbegriff abgegrenzt: Während der Kundenbegriff eine Entscheidungs- und Mitbestimmungsfreiheit des Leistungsempfängers beinhaltet, wird dem Klienten eine gewisse Zugehörigkeit zu der ihn betreuenden sozialen Institution unterstellt, die u.a. auch ein Ungleichgewicht von Macht und Entscheidungsspielräumen beinhaltet (vgl. Trenkwalder-Egger, 2006, S. 4). Wendt definiert den Klienten als eine Person, die sich in die Abhängigkeit einer professionellen Fachkraft begibt, die auf einem Gebiet kompetent ist, auf dem es der Person an Kenntnissen und Kompetenzen fehlt (Wendt, 2001, S.37). Im Vergleich zum Kundenbegriff ist der Klientenbegriff damit im Wesentlichen durch einen geringeren Grad an Entscheidungsfreiheit und Entscheidungskompetenz des Leistungsempfängers gekennzeichnet.

Im Rahmen dieser Studie wird vom Klienten oder Nutzer als direktem Leistungsempfänger gesprochen, wobei auch der Kundenbegriff, insbesondere im Hinblick auf die gewünschte und bezweckte Eigenverantwortlichkeit des Hilfesuchenden in Teilen anwendbar wäre. Vom Leistungsempfänger als Klient oder Nutzer zu sprechen, wird nach der Definition der Begriffe als sinnvoller betrachtet, weil der Grad der freien Entscheidungsmöglichkeit des Klienten insofern eingeschränkt ist, dass die Leistungserbringung an ganz bestimmte Kriterien und Bedingungen geknüpft ist, an die sich der Klient halten muss und die der Klient erfüllen muss, um die Unterstützung der Wunnéngshöllef in Anspruch nehmen zu können. Es handelt sich dabei nicht um frei verhandelbares Vorgehen zwischen Klient und Wunnéngshöllef.

Die Klienten der Wunnéngshöllef sind zudem zu gewissen Teilen abhängig davon, dass ein Angebot von betreuten Wohnverhältnissen vorhanden ist, da sie keine Möglichkeiten haben, sich dieses Produkt frei auf dem Markt zu kaufen. Im umgekehrten Fall kennzeichnet sich die Beziehung zwischen der Wunnéngshöllef und ihren Klienten so auch durch die Verantwortung, die die Wunnéngshöllef ihren Klienten gegenüber hat.

Neben der direkten Beziehung zwischen Leistungsanbieter und Leistungsempfänger sind in sozialen Organisationen allgemein auch noch andere Stakeholder in den Blick zu nehmen:

Soziale Dienstleistungsorganisationen bedienen auch indirekte Interessensgruppen, wie die Politik und Finanzdienstleister, Förderstellen oder auch Kooperations- und Netzwerkpartner.

Auch im Falle der Wunnéngshöllef werden demnach nicht nur die Klienten, bzw. Nutzer von ihrem Dienstleistungsangebot angesprochen. Die Wunnéngshöllef wird ebenso von externen Interessengruppen beeinflusst. Hierzu gehören die Mitgliedsorganisationen, die über den Kauf eines Mandats eine Mitgliedschaft erwerben, bis hin zu den staatlichen Verwaltungsbehörden, die die Wunnéngshöllef mittels finanzieller Zuschüsse unterstützen und deshalb fachliche Anforderungen an die Qualität der Organisation stellen.

Das Verhältnis zwischen der Wunnéngshöllef als Leistungserbringer und dem Klienten oder Nutzer des Dienstleistungsangebotes einerseits und den indirekten Interessensgruppen andererseits wird demnach geprägt von unterschiedlichen Bedürfnissen und Interessen. Zudem sind von den verschiedenen Interessensgruppen auch unterschiedliche Qualitätsanforderungen zu erwarten, auf die die Organisation sich einstellen und reagieren muss (vgl. Stockmann 2006, S. 55).

d) Die basisdemokratische Mitgliederstruktur und ihre Auswirkungen auf die Koordinations- und Organisationsabläufe

Einflussfaktoren wie die Art der Bedürfnisse von Interessensgruppen, politische Entscheidungen über finanzielle Förderrichtlinien oder gesellschaftspolitische Veränderungen werden durch das Organisationsumfeld bestimmt und lassen sich durch die Organisation selbst nur bedingt beeinflussen. Die Organisation kann und muss allerdings sehr wohl mit der Anpassung ihrer Strategien auf das Organisationsumfeld, und damit auch auf die beschriebenen Anzeichen des Wandels reagieren. Sie muss Veränderungen vornehmen, die sowohl interne als auch externe Wirkungen zeigen. Das Konstrukt der sozialen Organisation allgemein, wie auch im Speziellen in der Wunnéngshöllef, bildet keine ganze Einheit, sondern besteht aus dem lebendigen Zusammenwirken dieser einzelnen Faktoren. Nach Girschner (1990, S. 55) ist es dementsprechend nicht möglich, die Organisation als solche zu verändern oder zu entwickeln, sondern es können lediglich ihre Einzelteile untersucht und erklärt werden, um so Rückschlüsse auf die Gesamtorganisation zu ziehen.

Besonders hervorzuheben ist die Rolle der Mitglieder oder wie im Fall der Wunnéngshöllef der Mitgliedsorganisationen, deren interne Arbeitsweisen und Ressourcen sowie deren Kooperationsstrukturen die Organisation allgemein prägen.

Betrachtet man lediglich die Theorie der Wirkungen einer basisdemokratischen Mitgliederstruktur auf eine Organisation, so lässt sich feststellen, dass die Mitglieder prinzipiell in eine Struktur aus Rollen, Beziehungen, Werten, Regeln und Prozessabläufen integriert sind, die eine gewisse Kontinuität und interne Routine aufweist. Die „Interakte“ also die systematische Verknüpfung der Verhaltensweisen von Mitgliedern stellt nach Weick (1985, S.130ff) die Substanz einer Organisation dar. Girschner definiert die interne Organisation als „verdichtetes“ und systematisches Interaktionsfeld von Menschen, die auf andere Menschen und deren Handlungen reagieren und wechselseitig aufeinander angewiesen sind, um ihre Handlungsbeiträge erbringen zu können (Girschner 1990 S. 58). Weick fügt hinzu, dass die Voraussetzungen für das Funktionieren dieser Handlungsketten darin zu sehen sind, dass die Mitglieder sich über die Zielsetzungen der Organisation verständigt haben und diese nachvollziehen und akzeptieren (1985, S.130ff). Zudem sieht er als weitere Voraussetzung die Koordination der individuellen Beiträge und die Kommunikation als Bindeglied zwischen den Handlungen und Prozessen. Nicht zuletzt müssen die Mitglieder auch einer persönlichen Motivation (z.B. Qualifikation oder Gehalt) folgen, um effektive Leistungen zu erbringen.

Im Bezug auf die Wunnéngshöllef lassen sich die theoretischen Beschreibungen auch auf das Zusammenwirken mit ihren Mitgliedsorganisationen übertragen und so überdies ähnliche Anforderungen feststellen. Auch hier sind die Voraussetzungen für das Funktionieren der Zusammenarbeit ähnlich. Aufgrund ihrer basisdemokratischen und partizipativen Organisationsstruktur hat die Wunnéngshöllef eine besonders stark ausgeprägte Mitgliederantwortung. Andersherum ist die Wunnéngshöllef, will sie interne Entwicklungsprozesse und Veränderungen erreichen, auch und in erster Linie auf die Zustimmung und die Mitwirkung der Mitgliedsorganisationen angewiesen. Die aktive Zusammenarbeit und Beteiligung der Mitgliedsorganisationen ist deshalb besonders vor dem

Hintergrund wichtig, dass Veränderungen so akzeptiert und von innen heraus entwickelt werden können.

Mehr als im wirtschaftlichen Bereich muss bei sozialen Organisationen also ein „ganzheitlicher“ qualifizierender Veränderungsprozess implementiert werden, der sämtliche Bezugspunkte der Organisation und ihre Mitglieder, bzw. Mitgliedsorganisationen sowie das Selbstverständnis und die Werte der Organisation umfasst.

Im Hinblick auf die Erhaltung und Weiterentwicklung der Leistungsqualität der Wunnéngshëllef sind neben diesen grundsätzlich für den Sozialen Sektor zutreffenden Faktoren zudem weitere organisationsinterne Themen relevant. Aus der Auswertung der explorativen Gespräche wurde deutlich, dass die internen Abläufe im System der Wunnéngshëllef u.a. von zwei Kernthemen beeinflusst werden: einem Generationswechsel unter den Suiveuren mit Folgen für das Selbstverständnis der Organisation einerseits und der Existenz von Strukturproblemen, die in Kommunikationslücken zwischen der Wunnéngshëllef und den Mitgliedsorganisationen, bzw. den Suiveuren münden, andererseits. Beide Aspekte werden im Folgenden näher beleuchtet.

4.1 Der Generationenwechsel in der Wunnéngshëllef: Selbstbilder, Orientierungen, Kommunikation

Aus den explorativen Gesprächen mit den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef wurde deutlich, dass zwischen den langjährig in der Wunnéngshëllef aktiven Fachkräften der Mitgliedsorganisationen und den neu hinzugekommenen eine Generationslücke hinsichtlich des (Erfahrungs-) Wissens über das ursprüngliche Konzept der Wunnéngshëllef und der darin vorgesehenen Zielsetzung und Aufgabenteilung besteht.

Im Vergleich zu vielen neuen Suiveuren kennen diejenigen Personen, die die Entwicklung der Wunnéngshëllef seit ihrer Gründung aktiv miterlebt und mitgestaltet haben, die Intention der Wunnéngshëllef noch so, wie sie in ihrem Konzept ursprünglich vorgesehen war, d.h. in Form einer Kohärenz aus Wohnung und sozialem Projekt und als ein sozialer Ansatz zur Stabilisierung von Klienten.

Nach Aussage der Befragten hat die Wunnéngshëllef in den letzten 20 Jahren eine Vielzahl neuer Mitgliedsorganisationen hinzu gewonnen, die wiederum viele neue Suiveure mit dem System der Wunnéngshëllef in Kontakt gebracht haben. Zwar informiert die Wunnéngshëllef ihre Mitgliedsorganisationen regelmäßig über organisationsinterne Abläufe und bietet im Rahmen der Arbeitsgruppenstruktur die Möglichkeit des Austauschs zwischen ihr und den Suiveuren einerseits und den Suiveuren untereinander andererseits. Es ist jedoch festzustellen, dass die Austauschforen nicht von allen Suiveuren kontinuierlich genutzt werden und dass insbesondere die Diskussion über die Anwendung des Konzepts, über Rollen und Zuständigkeiten oder über die ursprüngliche Mission der Wunnéngshëllef nicht kontinuierlich und detailliert weitergeführt wurde.

Im Laufe dieser Zeit veränderte sich die praktische Anwendung des Konzepts der Wunnéngshëllef insbesondere dadurch, dass die neue Generation an Suiveuren andere Ansätze und Methoden in ihre Arbeit integrierten und den *suivi social* anhand von vielfältigen Eigenschaften definierten. Zudem kann festgestellt werden, dass sich das berufliche und

gesellschaftliche Selbstverständnis der Suiveure, bzw. der Sozialen Arbeit als solche im Laufe der Jahre verändert hat und auch die beruflichen Ausbildungs- und Studieninhalte sich weiterentwickelt haben.

Aus den Befragungen in Rahmen dieser Studie wurde deutlich, dass die genannten Veränderungen konkrete Auswirkungen auf die alltägliche Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshëllef und den Suiveuren haben und hier ein erhöhter Klärungsbedarf gesehen wird. Der Generationenwechsel führt dazu, dass sich besonders die jüngeren Suiveure in der praktischen Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef weniger an deren originären Zielen orientieren. Die sich abzeichnenden Rollenkonflikte zwischen den Suiveuren und den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef können entsprechend auf den Generationenwechsel zurückgeführt werden, ebenso wie die Diskussion für oder wider den Einsatz von Kriterien bei der Vergabe von Wohnungen durch die Wunnéngshëllef.

Das Erfahrungswissen muss also durch ein Innovationswissen ergänzt werden und in Form einer kommunikativen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit in neue Handlungsstandards geformt werden.

4.2 Strukturelle Herausforderungen der Wunnéngshëllef

An diesem Punkt rücken auch die angesprochenen strukturellen Anforderungen an die Organisation der Wunnéngshëllef näher in den Vordergrund: Diese beziehen sich insbesondere auf die Kommunikation und Zusammenarbeit mit den Mitgliedsorganisationen, bzw. den Suiveuren. Die aus den Aussagen der Befragten deutlich gewordenen strukturellen Konflikte begründen sich auf eine in sozialen Organisationen häufig auftretende Ursache: Dadurch, dass die Suiveure in der Mitgliedsorganisation in erster Linie für ihre eigene Organisation arbeiten und keine normative Verbindung zur Wunnéngshëllef haben, lässt sich nur schwer eine produktive und konstruktive Kommunikation zwischen den beiden Parteien aufbauen.

Zwar wird die Zusammenarbeit zwischen der Mitgliedsorganisation und der Wunnéngshëllef über den Kauf des Mandats normativ geregelt, jedoch besteht kein Arbeitsvertrag und keine inhaltliche Vereinbarung zwischen den Suiveuren und der Wunnéngshëllef. Die Suiveure identifizieren sich dementsprechend nicht über die Wunnéngshëllef, sondern sehen sie als Dienstleister, auf den sie für die Erfüllung ihrer Arbeit zurückgreifen können.

Das Problem der begrenzten zeitlichen Ressourcen, mit dem soziale Einrichtungen häufig zu kämpfen haben, trägt dazu bei, dass die Suiveure ihr Engagement und ihr Interesse in erster Linie für die eigene Organisation aufwenden und weniger in die Kommunikation mit der Wunnéngshëllef investieren. Damit ist die vorweg beschriebene Anforderung an eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen beiden Parteien grundsätzlich eher schwierig umzusetzen.

Da die Wunnéngshëllef aus einem Netzwerk an Mitgliedseinrichtungen besteht und dieses Konstrukt nur im System funktioniert, hat sie eine besonders stark ausgeprägte Mitgliederverantwortung. Das gesamte System ist prinzipiell nur dann erfolgreich, wenn eine kohärente und effektive Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshëllef und den Mitgliedsorganisationen gewährleistet ist.

Zwar sind durch die Arbeitsgruppenstruktur sowohl inhaltliche als auch strukturelle Verbindungen zwischen den Suiveuren und der Wunnéngshëllef gegeben, eine direkte Betroffenheit und Motivation z.B. zur Mitgestaltung der konzeptuellen Ansätze der Zusammenarbeit zu erreichen, ist dennoch eher schwierig. Als Indikator für die Kommunikationslücke kann die aus der Analyse der Daten ersichtliche Tatsache gewertet werden, dass die Informations- und Kommunikationslinien, die durch die Arbeitsgruppen existent sind, nicht in hohem Maße durch die Suiveure genutzt werden.

Die Suiveure identifizieren sich einerseits mit der Organisation, der sie angehören und andererseits mit ihrem eigenen Berufsethos und ihrer Arbeitsphilosophie. Dies wird daraus ersichtlich, dass die bisher freie Verantwortung der Suiveure für die Umsetzung des *suivi social* in einigen Fällen als Legitimation für den „Rückzug in die eigene Arbeitsverantwortung“ gesehen wird und die Wunnéngshëllef von der inhaltlichen Gestaltung des sozialen Projekts förmlich ausgeschlossen wird.

Die Partnerschaft zur Wunnéngshëllef hat in diesen Fällen mehr einen instrumentellen Wert (die Wohnung), die institutionelle Kooperation hat nur eine zweitrangige Bedeutung. Im Rahmen dieser Studie wurde in dem Zusammenhang z.B. deutlich, dass nur relativ wenige Suiveure ein Interesse an der Teilnahme an den Gruppendiskussionen hatten: Auch dies kann als ein Indikator dafür gesehen werden, dass die Weiterentwicklung der Wunnéngshëllef als institutioneller Partner nicht in dem Maße auf das Interesse der Suiveure und der Mitgliedsorganisationen stößt, wie es für die qualitative Entwicklung der Wunnéngshëllef und ihrer Arbeitsansätze zuträglich wäre.

Der gesellschaftliche Wandel und die damit einhergehenden Veränderungen für die Umsetzung des Konzepts der Wunnéngshëllef benötigen neue Mechanismen der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Die Herstellung von Transparenz über die Arbeitsweise der Wunnéngshëllef steht dem voran: Es muss klar sein, wie sich das Konzept grundsätzlich aufbaut, welche Leistungen und Rahmenbedingungen darin angesprochen werden, wie es praktisch umgesetzt wird und wie es in Anbetracht einer sich verändernden Ausgangslage (mehr Klienten, teuere Wohnungen) künftig umgesetzt werden soll.

Um diesem Ziel so gerecht zu werden, dass ein ganzheitlicher Entwicklungsprozess entstehen kann und sich auch die Mitglieder mit diesem Prozess und dem Konzept der Wunnéngshëllef identifizieren können, ist die Wunnéngshëllef auf die aktive Mitwirkung der Mitgliedsorganisationen und der Suiveure angewiesen. Dazu müssen Instrumente gefunden werden, die eine konstruktive Kommunikation zwischen den Mitgliedsorganisationen und der Wunnéngshëllef und eine bessere Identifikation der Mitgliedsorganisationen mit dem System der Wunnéngshëllef gewährleisten.

Als erster Schritt hierzu ist es wichtig, die strategische Ausrichtung der Organisation auf die sich wandelnde Ausgangssituation zu richten und entsprechende operationale Handlungsstrategien und -ziele zu definieren (vgl. Kap. 8). Hierzu gehört es, dass die Organisation sich selbst einzuschätzen weiß, dass sie die eigenen Stärken und Schwächen, ihre Ressourcen und Handlungsspielräume analysiert und die internen Prozesse so ausgestaltet, dass eine nachweislich wirkungsvolle und qualitativ hochwertige fachliche Leistung generiert werden kann.

5 Prozessbeschreibung des *suivi social*

In diesem Kapitel der Prozessbeschreibung soll nun die konkrete Leistungserbringung der Organisation Wunnéngshëllef näher dargestellt werden. Hierunter fallen alle Aktivitäten (von der Bedarfsanalyse, Zielvereinbarung und Antragsstellung bis hin zur Umsetzung des *suivi social* und der Evaluation) die während der Leistungserbringung zwischen den Mitarbeitern der Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef, dem Suiveur und dem Klienten stattfinden. Die Prozessbeschreibung beruht auf der Auswertung der empirischen Daten.

5.1 Bedarfsanalyse

5.1.1 Einschätzung der Ist-Situation

Im Vorfeld der Anfrage für eine Wohnung bei der Wunnéngshëllef wird nach Aussagen der befragten Suiveure zunächst eine interne Diskussion oder Prüfung darüber durchgeführt, ob ein zeitlich befristetes, soziales Projekt Erfolgschancen für den betreffenden Klienten hat oder nicht. Dies ist insbesondere in solchen Organisationen der Fall, in denen die fachliche Kommunikation in Form von regelmäßigen Teamsitzungen und/oder kollegialer Beratung organisiert wird. In kleinen Organisationen erfolgt meist eine unmittelbare (Fall-) Rücksprache mit Vorgesetzten oder direkten Kollegen. Finden die Fachkräfte eine einheitliche Einschätzung zum entsprechenden Fall, werden prinzipiell die notwendigen Maßnahmen eingeleitet.

Die Rücksprache im interdisziplinären Team, bzw. mit dem Vorgesetzten oder Arbeitskollegen geschieht unter Berücksichtigung verschiedener fachlicher Aspekte:

Um die Qualität der Begleitung im Sinne des Klienten adäquat sichern zu können, wird zum Beispiel nur dann eine Anfrage bei der Wunnéngshëllef gestellt, wenn genügend zeitliche oder personelle/fachliche Ressourcen in der Einrichtung oder im Organisationsumfeld (Kooperationsradius) der Einrichtung vorhanden ist. Dies schließt auch die Verfügbarkeit von Experten mit speziellen Fachkenntnissen mit ein, wenn diese benötigt würden.

Werden die Erfolgsschancen als zu niedrig eingeschätzt z.B. aufgrund eines hohen Rückfallrisikos des Klienten oder aufgrund der Einschätzung, dass die Dreijahresfrist für das soziale Projekt wesentlich zu kurz (oder auch zu lang) ist, wird keine Anfrage gestellt.

Ausgangslage des Klienten. Grundsätzlich hängt die Anfrage von der psychosozialen Situation und der Ausgangslage des Klienten bzw. der Art und Weise seiner Probleme und seines Stabilitätsgrades ab. Daher wird die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef erst in der Endphase des Entwicklungsprozesses (des Klienten) angefragt und wo der Suiveur sich generell sicher ist, dass noch Entwicklungspotential besteht: „Wunnéngshëllef ass éischter fir Leit, wou et ausgesäit dass d'Leit no zwee Joer op eegene Been stinn“ (4:5; 33:45). Dabei ist ein ausreichender Grad an Selbstständigkeit des Klienten obligatorisch, damit er seine Alltagssituation in der Wohnung erfolgreich bewältigen kann. Die Suiveurs vermitteln daher vor allem solche Klienten an die Wunnéngshëllef, die sie schon seit längerer Zeit betreuen und deren Entwicklungspotentiale sie kennen. Besteht ein erhöhtes Risiko, dass der Klient in eine

Abhängigkeits- oder Krankheitssituation zurückfällt oder seinen Stabilisierungsprozess durch kriminelle Handlungen oder Neuverschuldung selbst gefährdet, wird von einer Wohnungsanfrage bei der Wunnéngshëllef abgesehen. In solchen Fällen wird meist eine stationäre Unterbringung in betreuten Wohnheimen oder entsprechenden Einrichtungen vorgesehen, zumindest so lange, bis der Klient seine Persönlichkeit und seine Lebenssituation stabilisieren konnte.

Bedarfsprüfung. Neben der Prüfung der Erfolgsschancen eines Projekts wird ebenfalls danach gefragt, ob der betreffende Klient in seiner Entwicklung nicht bereits so selbstständig leben kann, dass er keine Begleitung und Unterstützung seitens der Mitgliedsorganisation mehr benötigen würde. Ursprung dieses Kriteriums ist die Bedarfsvoraussetzung der Wunnéngshëllef: Es sollen keine Personen in den Wohnungen untergebracht werden, die „lediglich“ finanzielle Probleme zu bewältigen haben.

Finanzielle Rahmenbedingungen. Ein anderes Kriterium aus Sicht der Mitgliedsorganisationen ist die finanzielle Möglichkeit des Klienten, die Miete für die Wohnung zu bezahlen. Aus diesem Grund haben nur solche Klienten die Möglichkeit in eine betreute Wohnsituation zu gelangen, die über ein regelmäßiges Einkommen verfügen. Ausnahmeregelungen gelten für Schüler oder Jugendliche, die aufgrund einer Anfrage durch den psychologischen Dienst ihrer Schule, aus Jugendwohngemeinschaften oder Kinder- und Jugendheimen in eine eigene Wohnung ziehen konnten. In solchen Fällen kann die Mitgliedsorganisation den Kostenanteil des Klienten tragen, sofern dieser über kein geregeltes Einkommen verfügt.

Kooperation des Klienten. Als wichtigstes Zugangskriterium in eine betreute Wohnsituation bei der Wunnéngshëllef wurde genannt, dass der Klient sich auf die soziale Begleitung einlassen und sich hieran aktiv beteiligen möchte. „*Hien muss d'accord sinn fir esou e Projet unzegeoen[...] Et geet net drëms fir just bëlleg ze wunnen, eppes ze spueren, fir datt et dono besser geet. Nee, mir kucken wat d'Grënn waren firwat et schlecht gaangen ass, an dann dorausser e richtege Projet ze maachen, zesummen mat enger Ekipp*“ (2:9;32:34). Der Wille und die Bereitschaft des Klienten, sich selbst im Rahmen seiner Möglichkeiten für eine positive Entwicklung seiner Lebenssituation einzusetzen, sind elementar „*Et muss eng Zesummenaarbecht mat der Persoun déi een suivéiert do sinn*“ (9:22; 202:202). Es besteht der Grundsatz, dass nur dort geholfen werden kann, wo Hilfe auch erwünscht ist.

Kommunikation. Die „Chemie“ und der persönliche Zugang zwischen dem Suiveur und dem Klienten müssen stimmen. Die regelmäßige Kommunikation und der regelmäßige Kontakt zwischen dem Suiveur und dem Klienten müssen gewünscht sein : „*Wann een sech eng Zesummenaarbecht mat där Persoun oder mat där Famill guer net ka virstellen, da kënnt et net zu enger Wunnéng*“ (4:2; 19:19).

Sind alle diese Voraussetzungen erfüllt, dann wird eine Anfrage auf eine Wohnung bei der Wunnéngshëllef vom Netzwerkpartner gestellt.

5.1.2 Gespräch zwischen Klient und Suiveur

Haben sich der Suiveur und der Klient darauf verständigt, dass dem Bedarf des Klienten an einer eigenen Wohnung nachgegangen werden soll, informiert der Suiveur den Klienten über die Möglichkeit eines Wohnprojektes in der Wunnéngshöllef.

Sowohl die Zielsetzung des dreijährigen Projekts, als auch die Rechte und die Verpflichtungen, die sich daraus ergeben, werden in entsprechenden Vorbereitungsgesprächen thematisiert. Der Klient wird insbesondere darauf hingewiesen, dass er in dieser Zeit aktiv an der Stabilisierung seiner (persönlichen und finanziellen) Situation mitwirken muss. Er wird daraufhin beraten, dass er diese Zeit nutzen kann, um Schulden abzubauen und Alltagsstrukturen aufzubauen, die eine autonome Lebensweise nach Abschluss des Projekts ermöglichen. Wichtig ist auch, dass der Suiveur dem Klienten versucht zu erklären, wie sich sein Alltag in der betreuten Wohnsituation darstellen wird, welche Änderungen sich für den Klienten künftig einstellen werden und mit welchen Schwierigkeiten umzugehen sein wird. Dies ist deshalb wichtig, damit der Klient eigenständig entscheiden kann, ob er mit den gegebenen Voraussetzungen einverstanden ist: „*Wat fir si an enger éischter Vue e Gewënn ass, kann, wa si et konkret erliewen, ganz schwéier sinn [...]. An dat ass eppes, wou mir probéieren drop hinzuweisen, wat si awer effektiv müssen erliewen fir et kunnen ze gleewen: Fräiheit heesch, ech ka maachen wat ech wöll. Mä Fräiheit heesch och: vläicht gëtt et mir fuerchbar langweileg an ech fille mech alleng gelooss, an traureg [...]“* (19:20; 153:155).

Zum Teil geht aus den Aussagen der Suiveure hervor, dass sich das Vorbereitungsgespräch dahingehend als entscheidend herausstellt, als dass eine Ablehnung des obligatorischen *suivi* durch den Klienten bereits in diesem Moment dazu führt, dass von einer Anfrage bei der Wunnéngshöllef abgesehen werden muss. Der häufigste Grund für eine solche Reaktion ist der Wunsch des Klienten nach einer günstigen Wohnung ohne regelmäßigen Kontakt zum Suiveur.

Sind jedoch alle notwendigen Voraussetzungen erfüllt, so wird ein Antrag auf eine Wohnung bei der Wunnéngshöllef gestellt.

5.2 Zielvereinbarung und Leistungsplanung

Die Ziele, die der Klient gemeinsam mit dem Suiveur vereinbart, werden dem *suivi social* zu Grunde gelegt. Diese Zielformulierung bildet das „soziale Projekt“, das der Klient -unterstützt durch den Suiveur- zu realisieren versucht. Diese Ziele müssen realistisch sein, damit sie innerhalb der kommenden drei Jahre erreicht werden könnten „*Mir schaffe ganz vill nom Prinzip, de Klient ass responsabel fir säi Liewen a mir sinn do fir si ze accompagnéieren a müssen èmmer oppassen dass d’Zieler realistesch sinn an dass Zieler do sinn*“ (15:16; 71:72).

Grundsätzlich kann die soziale Einzelfallhilfe als methodischer Ansatz für den *suivi social* definiert werden. Die konkreten Unterstützungsleistungen sind nach Aussagen der Suiveure individuell sehr unterschiedlich und richten sich grundsätzlich nach der Lebenssituation und der Problemlage des Klienten.

Auf die Frage hin, wieviel Zeit in den *suivi* investiert wird oder werden darf, konnten die interviewten Personen keine genauen Angaben machen. Die Intensität des *suivis* wird bestimmt

durch die Ausgangslage des Klienten. Einige Klienten bräuchten wöchentlich, fast täglich (z.B. in einer Krise) den Kontakt zum Suiveur, andere Klienten bräuchten überhaupt keinen Suivi mehr.

Zudem unterliegt die Intensität des *suivis* den psychosozialen Schwankungen des Klienten, so dass die Intensität eines Suivis nie statisch ist: „*Et kann mol sinn, dass an enger akkuter Situatioun de Suivi zwee, dräi Mol an der Woch ass, et sinn der awer och wou de Suivi zwee, dräimol am Joer ass, déi wierklech just dann eben punktuell eng Héllef brauchen*“ (15:4; 19:20).

5.2.1 Ziele setzen

Die Ziele die für den *suivi* festgelegt werden, reichen vom ‚Schuldenabbau‘, ‚einen neuen Job finden‘, bis ‚sein Kind aus der Pflegefamilie zurückbekommen‘, ‚die Ausbildung beenden‘, usw. Die Suiveure wiesen in den Interviews immer darauf hin, dass es sich bei den festgelegten Zielen um die Ziele des Klienten handelt, die *er* erreichen möchte. Der Suiveur schlüpft in die Rolle des Begleiters, d.h. er begleitet den Klient auf seinem Weg zu seinen Zielen.

Die Suiveure sind nach ihrem Verständnis die Vertrauensperson des Klienten auf die er immer bei Bedarf zurückgreifen kann.

Nach Aussagen der Suiveure setzt das soziale Projekt, das auf drei Jahre angelegt ist, in der Regel dort an, wo die Betreuung im Wohnheim aufgehört hat „*Mir probéieren dee Projet deen am Foyer deelweis gemaach ginn ass, weider lafen ze loossen, do gesi mir dann och schon am Foyer ob dee Projet realistesch ass*“ (15:16; 71:72).

Im folgenden Schaubild werden die Rahmenbedingungen für einen Wohnungsantrag bei der Wunnéngshëllef nochmals schematisch dargestellt.



Abb. 2: Rahmenbedingungen der Antragsstellung bei der Wunnéngshëllef

Bei der Festlegung von Zielen müssen die Erwartungen und Rahmenbedingungen, die die unterschiedlichen Beteiligten (Wunnéngshëllef, Suiveur, Klient und Mitgliedsorganisation, für die der Suiveur arbeitet) an das soziale Projekt haben, berücksichtigt und verbindlich festgelegt werden.

Die Ziele werden kontraktuell in dem Antrag der Mitgliedsorganisation festgeschrieben und bei oder Wunnéngshëllef eingereicht.

5.2.2 Planung der Leistungen

Die Analyse der Problemlage und ihres Ursprungs geht der Begleitung des Suiveurs im Bereich von persönlichen, sozialen und/oder familiären Problemen und Konflikten voraus. Daher untersuchen Suiveur und Klient gemeinsam, welche Schritte unternommen werden müssen, um die festgesetzten Ziele erreichen zu können. „*da maache mer och de Suivi psycho-social. Dat heescht alles wat dat sou beinhalt vu Reintegratioun [...]. Dat heescht dass mer do probéieren hinnen hiert Liewen bëssen rëm an de Grëff ze kréien sief et dass se entzwuesch anescht wunne ginn oder dass mer hinnen hëllegen eng Schoul ze fannen, se ze motivéieren eng Léier ze maen, oder sou*“ (7:3; 9:10).

Daher ist es meistens so, dass die Planung der Leistungen zunächst die Voraussetzungen beinhaltet, die gegeben sein müssen, damit die Ziele des Klienten angestrebt werden können. Diese Voraussetzungen sind unterschiedlich je nach Bedarf des Klienten.

Soll der alleinerziehende Klient seine Ausbildung beenden, so muss zum Beispiel zuerst eine Kindertagesstätte in der Nähe der Wohnung gefunden werden. Außerdem muss gewährleistet sein, dass der Klient den öffentlichen Transport nutzen kann, um einerseits zur Kindertagesstätte und andererseits zum Ausbildungsort zu fahren. Der Umzug in die neue Wohnung erfordert außerdem eine ganze Reihe an Anträgen und Formularen zum Ab- und Anmelden, usw. die ausgefüllt werden müssen. Dabei unterstützt der Suiveur den Klienten.

Hat der Klient zusätzlich einen Bedarf an therapeutischer Betreuung, so kann es Aufgabe des Suiveurs sein, einen geeigneten Therapeuten für den Klient zu finden. Er achtet dabei darauf, dass der Therapeut die erforderlichen Kompetenzen mitbringt usw. Bei jugendlichen Klienten wird häufig auch die Beziehung zu den Eltern untersucht und eruiert, inwiefern hieran gearbeitet werden kann (damit der Jugendliche eventuell wieder zu seinen Eltern ziehen kann).

Grundlage für die Planung der Leistungen sind mehrere Gespräche, in denen der Suiveur gemeinsam mit dem Klienten versucht die aktuelle Situation und den Bedarf des Klienten einzuschätzen und als Basis der Begleitung festzuhalten. Auf Basis dieser biografischen Problemanamnese wird anschließend nach Lösungswegen für die definierte Problemsituation des Klienten gesucht.

5.2.3 Professioneller Hintergrund der Suiveure

Der professionelle Hintergrund der befragten Suiveure bezieht sich auf deren erlernten Beruf. Bei den interviewten Personen begegneten wir folgenden verschiedenen Berufsgruppen: *assistant(e)*

social(e), bzw. Sozialarbeiter/in, *éditeur/éducatrice gradué(e)*, bzw. Sozialpädagoge/in (beide häufig zusätzlich mit systemisch/therapeutischen Zusatzausbildungen) oder Psychologen. Das berufliche Profil des Suiveurs ist eines von mehreren Auswahlkriterien im Vorfeld der Betreuung eines bestimmten Klienten. Besonders dort, wo spezifische methodische und therapeutische Fachkenntnisse erforderlich sind, fällt die Wahl eines geeigneten Suiveurs häufig auf eine entsprechend ausgebildete Person. Ein Grund dafür ist, dass dem Klienten aus fachlich-methodischer Sicht eine möglichst passgenaue und adäquate Betreuung zugute kommen soll. Aus den Interviews mit den Suiveuren geht hervor, dass das berufliche Profil der Suiveure einen Einfluss darauf ausübt, welche Methoden im *suivi* angewandt werden. Es wurde deutlich, dass psychosoziale Interventionen (z.B. personenzentrierte psychosoziale oder systemische Beratung, Konfliktberatung oder Erziehungsberatung) häufiger von Personen mit psychologischen oder pädagogischen Ausbildungen praktiziert werden. Bei diesen Berufsgruppen ist zudem häufiger festzustellen, dass sie die soziale Begleitung durch regelmäßige Gesprächstermine mit dem Klienten oder schriftlich fixierten und regelmäßig überprüften Zielvereinbarungen strukturieren. Auf die Problemlage des Klienten bezogen, kann festgestellt werden, dass es sich in solchen Fällen meist um Multiproblemlagen handelt, in denen ein intensiverer Betreuungsbedarf benötigt wird.

Solche Fälle, in denen der Klient stärker konkrete Unterstützungsleistungen zur Organisation seines Alltags benötigt, kommen häufiger Methoden der Sozialen Arbeit zur Anwendung. Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen bieten dem Klienten vergleichsweise häufiger sachliche Beratungen wie Bewerbungstraining, Arbeitsplatzsuche, Gestaltung und Organisation des Tagesablaufs oder Schuldnerberatung an. Zudem ist es auch wichtig, so weiter die Suiveure, sich mit den Gesetzen wie zum Beispiel dem Scheidungsgesetz oder dem Arbeitsgesetz auszukennen, damit man Möglichkeiten, wie auch Grenzen kennt.

Zudem wurde in den Interviews deutlich, dass vor allem in größeren Organisationen, die Aufgaben der Suiveure nach ihrem beruflichen Hintergrund aufgeteilt werden „*deen een mécht dann den psychologeschen Volet, deen aneren mécht dann dee praktesche Volet*“ (7:17; 86:90).

Kein Unterschied konnte hingegen zwischen den Suiveuren festgestellt werden, die bereits seit vielen Jahren für ihre Einrichtung und in der Partnerschaft mit der Wunnéngshëllef tätig sind und den Berufsanfängern mit weniger als 5 Jahren Berufserfahrung.

Insbesondere im Hinblick auf die zeitliche Dimension kann allerdings nur sehr bedingt eine Aussage zur Professionalität oder der Auswahl von Methoden für den *suivi* abgeleitet werden. Es ist also nicht selbstverständlich, dass Suiveure, die bereits seit langem mit der Wunnéngshëllef zusammenarbeiten, die soziale Begleitung erfahrungsbedingt anders gestalten als solche, die erst seit kurzem mit der Wunnéngshëllef zusammenarbeiten. Weder durch die persönlichen Interviews, noch in den Gruppendiskussionen konnten signifikante Hinweise identifiziert werden, dass oder inwiefern der Erfahrungshintergrund der Suiveure allgemein die Methodik des *suivis* prägt.

5.3 Antragsstellung

5.3.1 Motive und Kriterien für eine Anfrage

In der Diskussion mit den Suiveuren und aus der Auswertung der Interviews wird deutlich, dass sich die Mitgliedsorganisationen, bzw. die befragten Suiveure aus unterschiedlichen Gründen und mit verschiedenartigen Intentionen für eine Wohnungsanfrage bei der Wunnéngshëllef entscheiden. Diese hängen zum einen davon ab, welches Verständnis a) die Mitgliedsorganisationen und b) die Suiveure von der Zusammenarbeit, bzw. der Mission der Wunnéngshëllef haben. Insbesondere zwei Motive sind bei der Analyse der Interviews deutlich geworden.

Motiv A: Die Wunnéngshëllef als „Kompetenzzentrum“, d.h. Finanzier, Bereitsteller, Begleiter und Instandhalter des finanziabaren Wohnraumes. Diese Funktionen dienen als Grundlage für die Stabilisierung des Klienten, durch

- die Übernahme der aufwendigen Wohnungssuche und z.T. Finanzierung,
- als Anbieter von Know-How rund um die Wohnung (Versicherungen, rechtliche Fragen, etc.),
- die Kooperation mit dem Suiveur, auch in Fragen des sozialen Projekts (z.B. Wunnéngshëllef übernimmt die Rolle des Kontrolleurs, „an den der böse Finger abgegeben werden kann“ und der dem Suiveur als Reflexionshilfe dient)

Motiv B: Die Wunnéngshëllef wird auch gesehen als reiner Bereitsteller einer finanziabaren Wohnung

- für solche, die eine schnelle und unbürokratische Unterbringung ihrer Klienten als Grundlage für dessen Stabilität suchen,
- für solche, die nur eine finanziabare Wohnung benötigen, aber keine Verpflichtung zur sozialen Begleitung. Dabei ist zweitrangig, wer die Wohnung bereitstellt (Das soziale Projekt ist dabei häufig eine „Verpflichtung, die eingegangen werden muss, die aber hinter dem Kernziel, eine Wohnung zu erhalten, lediglich eine Formalität darstellt).

Unabhängig von den zwei vorher genannten Motiven wurden von den Suiveuren noch folgende weitere Gründe für einen Wohnungsantrag bei der Wunnéngshëllef genannt: Der Schuldenabbau und die Dringlichkeit einer Wohnung.

Schuldenabbau. Eine Anfrage auf Wohnung wird besonders häufig dann gestellt, wenn es innerhalb des Entwicklungsprozesses des Klienten um den Abbau von Schulden und die Stabilisierung der finanziellen Grundlage geht.

Dringlichkeit. Eine Reihe von Suiveuren gab außerdem an, dass die Dringlichkeit des Bedarfs an einer Wohnung ein häufiges Kriterium ist. D.h., dass einige der vorhergenannten Kriterien wie z.B. die Bedarfsprüfung oder die Vorbereitung auf das soziale Projekt durch das Kriterium der Dringlichkeit entkräftet werden.

Ein relativ hoher Anteil an Mitgliedsorganisationen verfügt allerdings auch selber über Wohnungen, die sie ihren Klienten zu Verfügung stellen können. Auf die Frage hin, was sie trotzdem zu einer Antragstellung bei der Wunnéngshellef veranlasst, wurden uns folgende Gründe genannt: Eine Antragstellung bei der Wunnéngshellef bietet sich immer dann an, wenn:

- in der Mitgliedsorganisation keine kindergerechte Wohnung zur Verfügung gestellt werden kann (unter der Voraussetzung, dass der Klient ausreichend selbstständig ist),
- die zur Verfügung gestellte Wohnung zu weit vom Arbeitsplatz des Klienten (meistens mit Kindern) entfernt liegt,
- alle Wohnungen der Mitgliedsorganisation besetzt sind und der Klient sich dennoch keine Wohnung auf dem freien Arbeitsmarkt leisten kann,
- Kinder einer sozial schwachen Familie im schlimmsten Fall in ein Heim platziert würden,
- eine Organisation an eine Mitgliedsorganisation der Wunnéngshëllef mit der Bitte herantritt, für einen bestimmten Klienten einen Wohnungsantrag bei der Wunnéngshëllef zu stellen.

Die eigenen Wohnungen (Privatbesitz oder angemietet) werden meist als „Zwischenetappe“ für die Klienten genutzt, bevor diese stabil und sicher genug sind, in eine Wohnung der Wunnéngshëllef zu ziehen. Hinzu kommt, dass die Organisationen selbst Wohnungen anmieten und ihren Klienten untervermieten. Dies sind solche Fälle, in denen ein Klient über einen langen Zeitraum (mehr als 3 Jahre) die Unterstützung der entsprechenden Organisation braucht.

Einige Suiveure gaben an, dass manchmal gleichzeitig zwei Anträge gestellt würden, und zwar zum einen bei der Wunnéngshëllef und zum anderen bei anderen Institutionen, die ebenfalls soziale Wohnungen zur Verfügung stellen. Generell kann man zwischen zwei weiteren Anbietern von Sozialwohnungen unterscheiden:

- soziale Organisationen, die mandatierte Partner der Wunnéngshëllef sind
- Gemeinden und staatliche Anbieter von Sozialwohnungen.

Da die Wartezeit auf eine soziale Wohnungen relativ lange dauern kann (5 Jahre und mehr), versuchen die Antragsteller durch die doppelte Antragstellung die größtmöglichen Chancen auf eine Wohnung für ihren Klienten zu sichern.

Bedauert wurde von einigen Suiveuren, die mangelhafte Zusammenarbeit zwischen den Institutionen, die soziale Wohnungen anbieten.

Auf die Frage hin, was andere soziale Wohnungen von jenen unterscheidet, die die Wunnéngshëllef anbietet, konnten folgende drei Punkte herausgearbeitet werden, wobei die beiden ersten zentral sind:

- Zum einen sind die Wohnungen der Wunnéngshëllef relativ schnell zugänglich. Die Wartezeit beträgt in der Regel weniger als 2 Jahre.
- Zum anderen bildet die Grundlage für das Wohnen bei der Wunnéngshëllef das soziale Projekt, in dem innerhalb von einer dreijährigen Begleitung versucht wird, alle Ziele mehr oder weniger zu erreichen. Der Klient wird dazu befähigt, sich eine Wohnung auf dem freien Arbeitsmarkt zu finanzieren und sein Leben ohne fremde Hilfe zu bewältigen. In diesem Sinne ist die Wohnnutzung befristet auf drei Jahre. Günstig auf die Entwicklung des Klienten wirkt sich die Tatsache aus, dass der Kontakt zum Suiveur bestehen muss. Nach Angaben einiger Suiveure würden sie sich nicht wohl fühlen, wenn sie einen Klienten regelmässig „kontrollieren“ müssten, der offensichtlich gut zurecht kommt.

- Desweiteren wurden bei den befragten Personen der kollegiale und regelmäßige Kontakt zu den verantwortlichen Personen der Wunnéngshöllef hervorgehoben.

Im Gegensatz dazu „braucht“ der Klient bei den anderen Einrichtungen kein soziales Projekt. Die Betreuung ist eine unbefristete soziale Begleitung, bei der die Selbstständigkeit noch nicht vorhersehbar ist.

5.3.2 Das Vergabeverfahren

Die Geschäftsstelle der Wunnéngshöllef verschickt jeden Monat ein Listing an Wohnungen, die verfügbar sind an alle Mitgliedsorganisationen. Die Liste beschreibt die Lage und die Aufteilung der Wohnung sowie auch das nötige Wohnentgeld (minimum >Wohngeld< maximum) und die Wohnnebenkosten. Der Gesellschafter Wunnéngshöllef entscheidet auf der Grundlage einer Warteliste und nach dem Prüfen der Anträge, wer die Wohnung zuerteilt bekommt. Der Antragsteller wird von der Geschäftsführung über den Beschluss informiert, so dass dieser die getroffene Entscheidung an den Bewerber weiterleiten kann. Es folgt die Wohnungsbesichtigung, ein Erstgespräch zwischen Klient, Suiveur und Wunnéngshöllef sowie danach die Vertragsunterzeichnung.

Zum Projektzeitpunkt verfügt die Wunnéngshöllef über ca. 120 Wohnungen im ganzen Land. Im Durchschnitt erhält sie 116 Anträge pro Jahr.

Die Kriterien der Wunnéngshöllef für die Wohnungsvergabe wurden bislang noch nicht schriftlich fixiert und sind dementsprechend wenig transparent. Ein immer wiederkehrender Diskussionspunkt im Rahmen der Interviews war daher das Verfahren und die Systematik der Vergabe der Wohnungen an Klienten. Dies wurde sowohl in den Interviews mit den Suiveuren als auch in den Gruppendiskussionen thematisiert.

Während die einen das Vertrauensverhältnis unterstreichen und sich von der Wunnéngshöllef „gut bedient“ fühlen, findet man genauso die umgekehrte Meinung vor, das heißt, dass einige Mitgliedsorganisationen sich „schlechter“ als andere bedient fühlen.

Bedauert wird auch, dass die Mitgliedsorganisationen nicht darüber informiert werden, wenn für sie überhaupt keine Aussicht auf eine Wohnung der Wunnéngshöllef steht. Es ist also im Umkehrschluss auch grundsätzlich nicht klar, welche Zugangskriterien eigentlich gelten.

In diesem Zusammenhang wurden nachfolgende Fragen diskutiert:

- Aus welchen Gründen erfolgt eine Zusage oder Absage?
- Welche Systematik liegt dem Vergabeverfahren zugrunde?
- Wonach wird im Falle einer Zusage ausgewählt, welche Wohnung der Klient erhält?
- Wonach werden die Miethöhe, bzw. Mietvergünstigung festgesetzt?

Die nachfolgend zusammengefassten Vermutungen der Suiveure über Auswahl- und Entscheidungskriterien zeigen, dass die Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshëllef und den Suiveuren an diesem Punkt einen Klärungsbedarf aufweist: Die Suiveure antworteten auf die Frage danach, welche Kriterien einer Wohnungsvergabe zugrunde liegen, wie folgt:

- „die Aufschrift oder der Stempel *urgent* auf der ersten Seite der schriftlichen Anfrage dafür ausschlaggebend sein könnte, ob die Anfrage von der Wunnéngshëllef positiv bewertet wird. Dieses Kriterium wurde als das Wahrscheinlichste angesehen, wobei unklar blieb, was genau unter „*urgent*“ zu verstehen ist.“
- „Man bekommt eine Wohnung, wenn man Glück hat.“
- „Man bekommt eine Wohnung, wenn kein anderer sich für die Wohnung interessiert hat.“
- „Diejenige Einrichtung bekommt eine Wohnung, die bereits langjährigen Kontakt mit der Wunnéngshëllef hat.“
- „Eine Anfrage wird dann positiv bewertet, wenn die Person, die in die Wohnung einziehen soll, sich in einer besonders problematischen Situation befindet („nur arbeitslos zu sein, reicht vielleicht nicht aus“).“
- Die Einrichtungen haben einen unterschiedlich guten Einfluss auf die Vergabe der Wohnungen.“
- „Entschieden wird « *À la tête du client* ». “
- „Je nachdem, wie gut man sich kennt.“
- „Diejenigen, die bereits einige Wohnungen erhalten haben, werden vielleicht bei der nächsten Anfrage vernachlässigt.“

Im Rahmen der Gruppendiskussionen mit den Suiveuren entstand eine Diskussion über die Vor- und Nachteile der Offenlegung der Vergabekriterien der Wunnéngshëllef. Hierbei war eine Polarisierung der Meinungen erkennbar: Die Offenlegung der Kriterien mit dem Ziel, die Antragstellung präziser nur auf solche Klienten ausrichten zu können, die auch nach den Kriterien der Wunnéngshëllef eine Chance auf eine Wohnung hätten, wird einerseits begrüßt. Dadurch könnte nach Meinung der Suiveure viel Zeit und Arbeit eingespart werden, weil Anträge, die von vornherein keine Chance hätten, genehmigt zu werden, gar nicht erst gestellt würden.

Andererseits wird befürchtet, dass ein zu starrer Kriterienkatalog die Flexibilität bei der Wohnungsvergabe einschränken könnte und dass die Vorteile der einzelfallorientierten, nicht-standardisierten Vergabe durch ein solches Instrument eingeschränkt werden könnten. Bisherige, eher spontane und schlanke Entscheidungswege wie z.B. „in Fällen, in denen man ein Risiko für einen Klienten eingeht, obwohl seine Situation kritisch ist“ oder „schnell und unbürokratisch auf Veränderungen reagiert werden kann“ könnten hierdurch unterbunden werden.

5.3.3 Vertragsabschluss

Bei dem Antrag handelt es sich um einen standardisierten Vertrag, der von der Wunnéngshëllef ausgearbeitet wurde: hier sind Angaben zum Einkommen, den Schulden, dem Status des Klienten zu machen. Außerdem sind eine Problembeschreibung sowie die Beschreibung der Zielsetzung des Klienten erforderlich. Die Anträge für eine Wohnung füllen die Betreuer gemeinsam mit dem

Klienten aus. Bevor die Wunnéngshëllef eine Entscheidung trifft, muss der Klient nochmals vorstellig werden.

Besonders diese Erstgespräche wurden oftmals in den Interviews kritisiert, da die Suiveure diese Gespräche teils als „entwürdigend“ für den Klienten finden und die gesamte Situation des Klienten im Antrag auf Wohnung bereits beschrieben ist. So die Aussage eines Suiveurs: „*Hir (Klient) perséinlech Situatioun, firwat si lo do (Wunnéngshëllef) ass, musst Der (als Wunnéngshëllef) net wëssen, dat huet si (Klient) eis (Suiveuren) gezielt, dat musst Der elo als Assistante (vun der Wunnéngshëllef) net wëssen*“....Well ech fannen dass et si näischt ugeet, firwat meng Clienten an däi Situatioun sinn“ (26:33; 220:224).

Die Wunnéngshëllef entscheidet auf der Grundlage des Antrages und des Gesprächs, wer eine Wohnung erhält und wer nicht. Das Wohnungsvergabeverfahren ist grundsätzlich nicht verhandelbar. Die Entscheidung wird von der verantwortlichen Person der Wunnéngshëllef getroffen.

Der Klient erfährt auch erst nach Unterzeichnung des Vertrages den genauen Betrag der Miete, den er zahlen muss. Der „*secours financier*¹³“ wird auf der Grundlage des Antrages ausgerechnet. In den Interviews wurde in diesem Zusammenhang mehrmals darauf hingewiesen, dass, auch bei verhältnismäßig geringen Mietpreisen, die Wohnnebenkosten, insbesondere bei älteren Wohnungen sehr teuer sind.

Wurde dem Klienten eine Wohnung zuerteilt, so folgen die nächsten Schritte (Wohnungsbesichtigung, Vertragsabschluss und die Schlüsselvergabe) sehr zügig nacheinander. Der Wohnungsnutzungsvertrag wird zwischen dem Klienten, dem Suiveur der entsprechenden Mitgliedsorganisation und dem Geschäftsführer der Wunnéngshëllef unterschrieben. Nach Aussagen der Suiveure nimmt sich die Wunnéngshëllef viel Zeit, um den Klienten in seine neue Wohnung einzuführen und ihm die zu erfüllenden Voraussetzungen nochmals darzulegen.

5.4 Durchführung der Begleitung, Dokumentation und Monitoring

Der Suiveur begleitet, berät und unterstützt den Klienten anfangs z.B. bei dem Gang zu den Ämtern (Ab- und Anmeldungen in der Gemeinde, des Kindes in der Schule, usw.), beim Ausfüllen der Formulare, Möbel kaufen, Geld verwalten, usw : „*Et sinn oft déi selwecht Saachen, et ass z.B. Scholden ofbauen, de Fait fir ze spueren ass oft en Zil an d'Situatioun vun der Aarbecht ze verbesseren ass och oft een Deel, Crèche fir d'Kanner [...]*“ (25:3 ; 34:38).

In einer weiteren Phase hilft er dem Klienten an den Stellen, an denen er Hilfe braucht oder danach fragt : bei der Haushaltsführung, Fragen bei der Kindererziehung, Verwalten der Haushaltsskasse, Bezahlen der Rechnungen, usw. Zur besseren Planung, legen einige Suiveure mit ihren Klienten zusätzlich Zwischenziele fest, die es dem Klienten wie auch dem Suiveur erlauben, die vertraglich festgelegten Ziele mit der Wunnéngshëllef in kleinen Zwischenschritten zu erreichen. Einige schließen hierfür einen weiteren « Vertrag » zwischen Klient und Suiveur ab. Diese Möglichkeit wird insbesondere in dem Kontext in Anspruch genommen, wo Suiveure

¹³ Nachdem die finanzielle Situation des Klienten genau geklärt ist, wird ihm die Vergünstigung die die Wunnéngshëllef dem Klienten zugesteht und übernimmt, mitgeteilt.

bestimmten offiziellen Instanzen Rechenschaft und Rückmeldung zum Verlauf des *suivi* und der Entwicklung des Klienten geben müssen. Andere Organisationen möchten mit diesem Vertrag dem *suivi* einfach einen zusätzlichen Rahmen setzen, zum einen, damit der Klient die Ernsthaftigkeit des *suivis* erkennt und zum anderen, dass die Rollendefinitionen der einzelnen Personen die im *suivi* intervenieren (Arzt, Suiveur, Theapeut, oder andere) für alle Beteiligten klar sind.

Die Intensität des *suivis* ist generell degressiv angelegt, das heißt, dass sich in einer ersten Phase der Einlebung und Eingewöhnung, Suiveur und Klient meistens wöchentlich treffen und die Anzahl der Treffen dann jedoch kontinuierlich reduziert werden. Die Besucherfrequenzen werden somit generell immer weniger. Allerdings kann es auch sein, dass die Frequenz beständig gleich bleibt – da der Klient immer wieder mit neuen Schwierigkeiten konfrontiert ist. Außerdem kann es sein, dass der Suiveur seinen Klienten nur alle paar Monate wirklich trifft, zwischendurch aber immer wieder telefoniert, vor allem dann, wenn es darum geht, den Klienten an seine Verpflichtungen zu erinnern (z.B. Zahlen der Miete) oder aber bei Bedarf des Klienten. Die meisten Suiveure gaben außerdem an, die Treffen mit dem Klienten an wechselnden Orten zu organisieren: nicht nur in der Wohnung des Klienten, sondern auch außerhalb, z.B. im Büro des Suiveurs oder dass man sich einfach zu einem gemeinsamen Spaziergang für ein Gespräch trifft. Bei gutem Verlauf des *suivis* wird sich schon nach zwei Jahren nach einer neuen Wohnung umgesehen damit der Klient nach drei Jahren die Wohnung der Wunnéngshöllef verlassen kann.

5.4.1 Zur Durchführung des *suivi social*

Im Verlauf dieser Projektdurchführung wurde deutlich, dass der Begriff *suivi social* von den befragten Suiveuren mit sehr unterschiedlichen Philosophien und Charakteristika belegt wird und sehr heterogene Zielsetzungen, Ansätze und Methoden aufweist.

Demnach handelt es sich dabei um einen komplexen Katalog aus Interventionsansätzen, die von den Suiveuren mit so unterschiedlichen Begriffen wie „*accompagnement social*“ , „*logement encadré*“ oder auch „*consultation socio-pédagogique*“ definiert wird. Die Begriffe haben, bezogen auf die Intensität des *suivis*, auf die Rolle des Suiveurs und auf die Art der Methode zum Teil sehr unterschiedliche Bedeutungen und Nuancen. Das zeigt, dass die *Suiveure* mannigfache Vorstellungen über die Ausgestaltung des *suivi social* haben. Diese Vermutung korrespondiert mit zwei Fakten:

- Zum einen hat die Wunnéngshöllef für die Ausgestaltung des *suivi* bis dato grundsätzlich keinerlei allgemeingültige Standards, Qualitätskriterien oder Umsetzungsvorgaben festgelegt. Auch liegt keine theoretische Beschreibung oder Definition des *suivis* vor, denn bisher wurde den Suiveuren das Recht der freien Entscheidung über ihre Vorgehensweisen eingeräumt: „*dat ass ganz flott [...] ech spieren do Fräiraum, si hunn hire Kader, dat heescht si soen: Mir ginn déi Wunnéng zu deem Präis, ènnert deene Konditiounen. Si hätte gären dee suivi social, mä wéideen soll oflafen, dat froen si eigentlich net no [...]*“ (23:43; 301:317).

- Zum anderen sind seit Gründung der Wunnéngshöllef sowohl viele neue Mitgliedsorganisationen mit unterschiedlichen Zielgruppen und Arbeitsweisen hinzugekommen, wodurch die praktische Ausgestaltung des *suivis* immer komplexer geworden ist. Zudem hat sich in den letzten 20 Jahren ein Professionalisierungsschub innerhalb der sozialen Arbeit eingestellt, wodurch sich auch der Ansatz des betreuten Wohnens etabliert und weiterentwickelt hat (siehe hierzu Kapitel 6).

Die Interventionen wurden durch die Suiveure grob in einem Katalog skizziert.

Unter dem Aspekt **Betreuung und Unterstützung** des Klienten werden sowohl „weiche“, soziale Faktoren wie

- den jungen Menschen so anzunehmen wie er ist (persönlicher Bezug zum Klienten),
- benachteiligten jungen Menschen besondere Aufmerksamkeit und Unterstützung schenken,
- ein warmes Klima schaffen,
- Verantwortlichkeiten zeigen,
- niemanden aufgeben,
- Sicherheit zur Bewältigung individueller Problemlagen bieten,
- Perspektiven aufbauen und realisieren,

genannt. Zudem werden auch konkrete administrative und organisatorische Maßnahmen darunter gefasst. Dazu gehören beispielsweise

- Einkäufe erledigen,
- Hilfen bei Antragsstellungen und Formularen,
- Organisation von Wohnungssuche und Umzug,
- Unterstützung bei der Suche nach Arbeit,
- Hilfen zum Lebensunterhalt –Wirtschaftsplanung, Finanzplanung
- Die Behandlung von multiplen Störungen und Problemkumulationen koordinieren
- Werdende Eltern/Alleinerziehende unterstützen und Wege zur Bewältigung der neuen Situation aufzeigen
- Uvm.

Zudem werden beratende Interventionen genannt. Hierzu zählt die **Beratung und Begleitung** bei

- Schul-, Ausbildungs- und Arbeitsangelegenheiten, Schuldnerberatung, Beratung bei Ämter- und Behördengängen oder Justizobligationen (fachliche Beratung),
- Haushaltsführung, Hygiene, Kochen, Wäschepflege etc.(Alltagsberatung),
- Individuelle Entwicklungsschritte, insbesondere in den Bereichen des sozialen Lernens, von Schlüsselqualifikationen und Tagesstrukturen,
- Aufarbeitung der Problemsituation, der Vergangenheit oder der Familiengeschichte (Anamnese, Genese)
- Sensibilisierung und Motivierung zur Annahme therapeutischer Angebote,
- Umgang mit anderen, Konflikte lösen, Mediation (soziale Beratung),
- Elternarbeit: Normalisierung bzw. Anbahnung des Eltern-Kind-Verhältnisses,

- Umgang mit sich selbst, psychologische, psychotherapeutische Ansätze (persönliche Beratung),
- Persönliche und telefonische Gespräche, aktives Zuhören, Spiegeln,
- Aufbau und Stabilisierung eines angemessenen Selbstwertgefühls.

Die Suiveure beschreiben ihre Rolle in den Interviews als Begleiter des Klienten zu seinen Zielen „wann s du wëlls de Mount Evererst eropklammen, da gees du meeschten net alleng, mä du hëlls ee mat deen de Bierg kennt: e Guide. Deen décidéiert net wou et higeet – eise Klient och net- mä dee seet wat e gäer am Liewen häft“ (3:21; 235:239). Insofern ist es nicht, so der Suiveur, der Klient der den Weg bestimmt, jedoch aber das Ziel. Eine weitere interviewte Person meinte „Accompagnement social heescht fir mech alles: Wuelbefannen, de finanzielle Volet, d'Ënnerstëtzung, de Stot an de Grëff ze kréien, d'Hygiène, d'Aarbecht, Sue géréieren...einfach alles“ (7:13; 62:63).

Methodisch könnte der *suivi social* somit unter den Begriff der Einzelfallhilfe (Casemanagement) subsummiert werden.

Aus den Aussagen der Begleiter wird deutlich, dass in nur wenigen Organisationen neben dem Vertrag mit der Wunnéngshëllef, zusätzlich schriftlich und verbindlich festgehalten wird, wie das soziale Projekt verlaufen soll und welchen Verpflichtungen sowohl der Klient als auch der Begleiter in der Projektzeit nachzukommen haben.

Diejenigen Einrichtungen, die einen solchen Kontrakt mit ihren Klienten abschließen, verwenden ihn als „**Arbeitsinstrument**“ für die kontinuierliche und zielorientierte Begleitung des Klienten: „Dat ass en Schrauwenzéier, praktesch. Et gëtt eist Haaptaarbechtsinstrument. Well da si mer, de Kontrakt ass nach èmmer wichteg, an sou rechtlech an juristesch, ass den Kontrakt am wichtigsten, dee Wunnkontrakt. Mä dat anert parallel, dat ass awer, awer deen Kontrakt deen am Fong geholl op d'Persoun ofgestëmmt ass. Wou dann genau dra steet, wat feelt, a wat dann d'Etappe sinn fir dat ze erreechen“ (2:18; 87:103).

Darüber hinaus werden die Kontrakte deshalb abgeschlossen, damit im Falle eines Wechsels des Begleiters jederzeit **objektiv nachvollziehbar bleibt**, welche Absprachen die Basis des sozialen Projekts bilden.

Besonders in intensiven Begleitfällen werden gemeinsame Vereinbarungen formuliert, auf die man sich rückbeziehen kann.

Grundsätzlich wird die Dokumentation des Projektverlaufs aber im Gegensatz zum theoretischen Konzept der Einzelfallhilfe eher vernachlässigt.

Je nach Bedarf und Kompetenz des Klienten im Umgang mit der Verwaltung seiner Geldmittel werden jedoch Finanzpläne aufgestellt.

5.4.2 Das Spannungsverhältnis zwischen Kontrolle und Vertrauen

Der Anspruch des *suivis* einerseits « helfen zu wollen » und gleichzeitig « kontrollieren zu müssen » ist ein weiteres Thema, das im Rahmen der Interviews immer wieder angesprochen wurde. So sagte eine interviewte Person, dass ihre Organisation helfen und nicht kontrollieren wolle: „ [...] Mä wat mir effektiv net gäere maachen, mir si jo en Hellefsservice, dass mer och nach d'Kontroll maachen“ (7:17; 86:90).

In der Fachliteratur wird der Umgang mit diesem, für viele Sozialarbeiter oftmals paradoxen Anspruch als « doppeltes Mandat » bezeichnet. Interessant ist dabei, dass die unterschiedlichen Suiveure und Mitgliedsorganisationen dieses « Paradox » unterschiedlich bewältigen.

Nach Aussagen der Suiveure ist der Umgang mit diesem Spannungsverhältnis zwischen Kontrolle und Hilfe relativ schwierig. Aus den Gesprächen ging hervor, dass die Suiveure ihren *suivi* generell auf einer Vertrauensbasis aufbauen. Vertrauen ist sozusagen der Grundstein des *suivis* auf dem das soziale Projekt, die « Hilfe » aufbaut. Diese Basis ist allerdings sehr zerbrechlich. Dies geht auch damit überein, dass die Suiveure ihre Rolle in erster Linie als eine Begleitung, ein Helfen beschreiben, damit der Klient sein Leben wieder alleine in den Griff bekommt « Eng Kontrollsituatioun an deem Sënn ass et net fir mech. Et ass eng Begleedung » (19:22 ; 162 :162). Ihre Rolle verändert sich erst dann, wenn es zu Problemen oder Schwierigkeiten mit dem Klienten kommt: « et gëtt een an deem Moment Kontrolleur, wou d'Saachen net méi klappen » (1 :16 ; 58 :62). Zum « Kontrolleur » wird der Suiveur erst dann, wenn das Vertrauensverhältnis gestört ist. Bezogen auf den professionellen Hintergrund der befragten Suiveure ist festzustellen, dass besonders solche Suiveure, die aus der Psychologie oder einem Erziehungsberuf kommen, Probleme haben, den richtigen Umgang mit dem doppelten Mandat in ihrer Arbeit zu finden.

Wie problematisch der Umgang mit dieser Doppelrolle tatsächlich ist, wurde daran deutlich, dass z.B. im Laufe eines Interviews die diesbezüglichen Aussagen zunehmend verschwommen dargestellt wurden:

Während der Interviewte zu Beginn eines Interviews noch der Meinung war, dass die Vertrauensbasis leidet oder sogar zerbricht, wenn der Suiveur den Klienten « kontrolliert » (sauber machen, Miete und Rechnungen zahlen, usw), kamen die gleichen Personen am Ende des Interviews allerdings wieder zum dem Schluss, dass eine gewisse Kontrolle erforderlich ist und es zur Aufgabe des Suiveurs gehört, den Klienten zurecht zu weisen, wenn er Dinge tut die nicht akzeptabel sind und die der Suiveur nicht vertreten kann.

Eindeutige Aussagen zu diesem Thema konnten bei der Datenerhebung des Projektes somit nur bedingt erhoben werden.

Zudem gaben einige Suiveure an, sich unwohl dabei zu fühlen, ihren Klienten kontrollieren zu müssen. Eine weitere interviewte Person meinte hingegen, dass der Grad von Kontrolle und Vertrauen je nach Stabilitätsgrad des Klienten ab-, bzw. zunimmt. « wann et gutt leeft, ass méi Hellef wéi Kontroll, wann et schlecht leeft, kann et och mol als méi Kontroll wéi Hellef empfonne ginn vun de Clienten » (23:41 ; 288 :295). Allerdings muss der Suiveur aufpassen, dass das Vertrauensverhältnis nicht an der Kontrolle zerbricht. Daher sind die Suiveure zum Beispiel erleichtert darüber, dass die Wunnéngshellef selbst eingreift, wenn der Klient die Miete und die

Rechnungen nicht mehr zahlt und dem Klienten einen Brief in einer etwas schärferen Tonlage zukommen lässt.

Auch der Umgang der Suiveure mit dieser Doppelrolle ist unterschiedlich: In größeren Organisationen mit schwieriger Zielgruppe konnten wir erfahren, dass sich die Suiveure die nicht mit der Doppelrolle zurechtkommen, den *suivi* aufteilen, so dass eine Person die psychologische Betreuung übernimmt, während die andere Person darauf achtet, dass Regeln eingehalten, Mieten gezahlt, die Wohnung gesäubert werde, usw... Eine andere Möglichkeit ist die, dass regelmäßige Kontrollen zB. von einer dritten Organisation durchgeführt werden, die zum Beispiel vom Staatsanwalt für die « Kontrolle » beauftragt wurde (siehe auch Kap. 6).

5.4.3 Kommunikation zwischen den drei Ebenen

Die Teilnehmer an den Interviews sind der Meinung, dass die Wunnéngshëllef nicht grundsätzlich über alle die **Lebenssituation** des Klienten betreffenden Informationen verfügen sollte. Daher „schützen“ die Suiveure ihre Klienten dahingehend, dass

1. in einem Vorgespräch mit dem Klienten gemeinsam überlegt wird, welche Informationen für die Wunnéngshëllef von Bedeutung sind und auch welche Informationen eine Chancenminderung des Rechts auf Erhalt oder Verbleib in der Wohnung mit sich bringen könnten.
2. sehr persönliche Informationen, die evtl. auch eine Chancenminderung auf Erhalt der Wohnung bewirken könnten, werden im Evaluationsgespräch umgangen.

Zum einen wird dieses Vorgehen mit der Sichtweise von professionellem (hier: vertraulichem) Handeln begründet. Demnach verstehen die Suiveure es als ihre professionelle Pflicht und Bestandteil ihrer Berufsethik, gewisse, die Lebenssituation und die Intimsphäre des Klienten betreffenden Informationen nicht (an die Wunnéngshëllef) weiterzugeben (siehe Kapitel 6 zur Professionalität).

Darüber hinaus spielt auch der pragmatische Grund eine Rolle, dass durch die Zurückhaltung gewisser Informationen verhindert werden soll, dass eine Chancenminderung für den Klienten auf Erhalt, bzw. Erhaltung der Wohnung entsteht.

Da die Suiveure nicht wissen, wer und wieviele andere Einrichtungen sich für einen Klienten auf eine Wohnung beworben haben („wie groß die Konkurrenz ist“), sehen sie dieses Vorgehen als Erfolg versprechender an als ein „Risiko“ einzugehen und offen zu sagen, dass gewisse Informationen nicht an die Wunnéngshëllef weitergegeben werden können. Zwar wird der Wunsch geäußert, dass diesbezüglich ein gewisses Grundvertrauen zwischen Wunnéngshëllef und Suiveur vorhanden sein sollte, aber es besteht die Meinung, dass auch die Wunnéngshëllef nach ihren Kriterien handeln und entscheiden muss und demnach in einigen Fällen sicherlich eine negative Entscheidung treffen „müsste“ um ihrem Selbstverständnis und ihren Grundsätzen entsprechen zu können.

Es besteht also sozusagen eine gewisse „Grauzone“, in der sich die Suiveure zwischen den Regeln und Grundsätzen der Wunnéngshëllef bewegen, um ihre eigene Berufsethik zu wahren und zudem

dem Klienten Vorteile im Sinne des Konzeptes der Wunnéngshëllef zu sichern, auch wenn dies nicht den allgemeinen Regeln entspricht.

Es gibt auch Situationen, die sich überschneiden: ändert sich die Lebenssituation des Klienten und soll dadurch die Wohnsituation ebenfalls verändert werden, wird die Wunnéngshëllef hierüber informiert. An dieser Stelle wurde die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef als sehr entgegenkommend und unbürokratisch beschrieben. Zudem informiert die Wunnéngshëllef auch den Suiveur über Situationen, die dieser nicht wissen kann, wie z.B. dass die Nachbarn bei der Wunnéngshëllef angerufen haben, um sich über den Klienten zu beklagen. So auch die Aussage eines Suiveurs: „*positiv ass, dass een hinnen och einfach kann uruffen, fir eng Hëllef ze kréien [...] an och op der aner Säit dass Noperen der Wunnéngshëllef soen, dass d'Frau relativ vill mam Kand jäizt..dat si Saachen di ech net matkréien...*“ (15:41; 192:194).

5.4.4 Kooperation im Partnernetzwerk

Als sehr wichtig gilt das Netzwerk, indem sich die Organisationen bewegen. Es handelt sich hierbei um einen sehr wertvollen „Kompetenzen- und Ressourcenpool“, auf den die Organisationen und Suiveure bei allgemeinen Fragen oder spezifischen Problematiken mit ihrem Klienten zurückgreifen, um sich Rat und Unterstützung zu holen. „*Et huet ee Kontakt, et rifft een sech un, oder et informéiert een sech géigesäiteg [...]*“ (9:14; 149:157).

In manchen Fällen werden Klienten an andere Einrichtungen mit speziellen Leistungsprofilen weitervermittelt, z.B. immer dann, wenn sich die Situation des Klienten derart verändert, dass besondere Maßnahmen erforderlich werden (z.B. Schwangerschaft bei Jugendlichen, schwere psychische Störungen, usw.). Viele Suiveure, so die Interviewten, greifen auf andere soziale Einrichtungen zurück, wenn solche spezifischen Kompetenzen fehlen. Zudem ist realistisch, dass der zuständige Suiveur einen weiteren Suiveur einer anderen Organisation hinzuzieht, welcher über spezifische Kompetenzen im Umgang mit besonderen Problemsituationen verfügt: „*also et ass ganz wichteg, et ginn émmer mol méi spezifesch Problematiken, wou ee sech besser dodran auskennt, an do ass et flott ze wëssen dass et do aanerer ginn, wou ee sech kann dorop beruffen, wou ee kann nofroen, oder wou ee kann e spezielle Fall hileeden [...]*“ (15:23; 101:101).

In diesem Zusammenhang wurde von den Suiveuren die Bedeutung der von der Wunnéngshëllef organisierten Arbeitsgruppen in den drei Bereichen: „Jeunes“, „Handicap“ und „Adultes dévaforisés“ erwähnt. In diesen Arbeitsgruppen können sowohl Mitglieder als auch Nichmitglieder der Wunnéngshëllef teilnehmen. Die Arbeitsgruppen bieten ein Forum zum gegenseitigen Austausch, aber vor allem auch um bereichsspezifische Themen zu diskutieren.

Die Beteiligung der Suiveure an den Arbeitsgruppen hat allerdings, so die Aussagen, abgenommen „*a beemol ass dat esou am Sand verlaf [...]*“ (1:34; 199:221). Sowohl solche Personen, die schon seit langer Zeit mit der Wunnéngshëllef zusammenarbeiten, wie auch solche, die noch relativ neu sind, sagen aus, dass sie zwar wissen, dass es die Möglichkeit der Kommunikation gibt, sie diese aber meist aus zeitlichen Gründen nicht nutzen. Einige sagen, dass sie vermuten, dass eine Teilnahme die Transparenz über Vergabekriterien, Arbeitsabläufe, etc. erweitern würde und dass durch den Austausch mit anderen Suiveuren auch die eigenen Ansätze qualifiziert werden könnten. Dennoch fehle die Zeit, sich in den Arbeitsgruppen zu engagieren.

Die pädagogische Kernarbeit mit dem Klienten steht bei den meisten Suiveuren vor der konzeptuellen Arbeit am Gesamtsystem der Wunnéngshëllef im Vordergrund.

5.5 Evaluation und Ergebnisbewertung

5.5.1 Ziele, Inhalt und Ablauf der Evaluationsgespräche

Die Qualitätssicherung des *suivi social* wird durch zwei Pfade gesichert, die nebeneinander verlaufen:

- a) Eine kontinuierliche Evaluation des Verlaufs des *suivis* und der Entwicklung des Klienten, die während der Zusammenarbeit durch den Suiveur und die Mitgliedsorganisation gewährleistet wird und
 - b) Eine ca. zweimal jährlich durchgeführte Evaluation über den Verlauf des *suivis* und die Entwicklung des Klienten sowie eine Kontrolle der Wohnsituation, die in Vor-Ort-Gesprächen zwischen Suiveur, Klient und einem Vertreter der Wunnéngshëllef in der Wohnung des Klienten stattfindet.
- a) Im Rahmen ihrer Garantie und Verantwortung für den *suivi* arbeitet ein Großteil der Suiveure mit verschiedenen Instrumenten der Qualitätssicherung. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Gesprächskontakte zwischen dem Klienten und dem Suiveur anhand von Notizen festgehalten werden. Der „Fall“ des Klienten wird dabei in einer Akte verwaltet, so dass der gesamte Prozess der sozialen Begleitung jederzeit nachvollzogen werden kann. Dies dient einerseits als Sicherheit sowohl für den Klienten als auch für den Suiveur, damit Vereinbarungen, Zielsetzungen und die Entwicklungen des Klienten dokumentiert und überprüft werden können. Andererseits soll dadurch auch gewährleistet werden, dass im Falle eines Wechsels von einem Suiveur zu einem anderen, dieser nachvollziehen kann, welchen Entwicklungsverlauf der Klient bis zu diesem Zeitpunkt abgeschlossen hat. Zudem können Ansätze und Methoden innerhalb des *suivis* visualisiert werden.

Einige der Suiveure gaben an, dass der *suivi* von Beginn an einer mehr oder weniger starren Struktur unterliegt: Hierbei wird z.B. jeder neue Gesprächstermin mit dem Klienten im Laufe eines vorangegangenen Gesprächstermins festgelegt. Bei jedem Zusammentreffen zwischen Klient und Suiveur wird zudem anhand eines „Zielrasters“ überprüft, welche Ziele der Klient bis zu diesem Zeitpunkt in welchem Grad erreichen konnte.

Ein weiteres Instrument der Qualitätssicherung ist die Teamsitzung, in der die Suiveure über ihre „Fälle“ sprechen können und sich Rat bei ihren Arbeitskollegen einholen können. Zudem gibt es meistens in solchen Einrichtungen, in denen mehrere Fachkräfte tätig sind, eine externe Supervision: „*An d'Supervisioun ass eng Gruppensupervisioun wou ech Fäll vun hei kann opschaffen. Dat ass immens wichteg fir net alleng do ze stoen, an èmmer erëm sech e bëssen a Fro ze stellen, dat hëlleft [...] a Froen ze stellen, an op enger aner Pist ze kommen*“ (7:30; 155:157). Jedoch fehlen gerade diese beiden letzten Qualitätssicherungsinstrumente -die Teamsitzungen und die Supervision- den Suiveuren, die alleine in einer kleineren Einrichtung zuständig für den *suivi* sind. So konnten wir in den Interviews erfahren, dass diese sich manchmal

mit Problematiken überfordert fühlten : „*dounn eech mech awer heinsdo alleng gespuert, mat där ganzer Problematik*“ (1:30; 170:170). Die Suiveure ohne interne Ansprechpartner im Team, bzw. ohne Supervision, wünschten sich zum Teil eine externe Unterstützung, um den Fall professionell weiterbearbeiten zu können.

b) Alle 6 Monate findet zwischen dem Suiveur, dem Klienten und der Sozialarbeiterin der Wunnéngshëllef ein Evaluationsgespräch in der Wohnung des Klienten statt. Das Gespräch als Instrument der Qualitätssicherung im *suivi social* dient der Wunnéngshellef zum einen als Zielüberprüfung und zum anderen zur Überprüfung der Instandhaltung der Wohnung, so die Suiveure.

Die Evaluationsgespräche verlaufen sehr strukturiert nach einem Leitfaden, der sich auf die Zielsetzungen des Erstgesprächs bezieht.

Bei der Zielüberprüfung wird eruiert, ob die festgeschriebenen Ziele des *suivis* (die bei der Vertragsunterzeichnung angeführt werden) noch aktuell sind oder ob sich die Situation des Klienten innerhalb der sechs Monate derart verändert hat, dass die damals formulierten Ziele nicht mehr der Problemlage des Klienten entsprechen. Ist dies der Fall, so werden neue Ziele formuliert, die der Klient innerhalb der nächsten sechs Monate erreichen soll. Sind die Ziele, die der Klient erreichen soll noch die gleichen, dann wird in dem gemeinsamen Gespräch überprüft, inwiefern der Klient dem Ziel schon näher gekommen ist, welchen Schwierigkeiten er bei der Zielerreichung begegnet ist und wie der Suiveur den Klienten bei der Zielerreichung am besten unterstützen kann. Gesprächsthemen sind meistens die Arbeits- und/oder Fortbildungssituation des Klienten, die Miete, die Schuldenrückzahlung sowie die Planung und Ziele der näheren Zukunft.

Die Sozialarbeiterin der Wunnéngshellef und die Suiveure stehen auch außerhalb der Evaluationsgespräche in Kontakt zueinander und intensivieren diesen besonders dann, wenn es Schwierigkeiten gibt: z.B. wenn der Klient seine Miete nicht zahlt, wenn sich Nachbarn bei der Wunnéngshellef beklagen, oder die familiäre Situation des Klienten sich verändert (neuer Lebenspartner, Schwangerschaft, usw). In all diesen Fällen wird dann versucht, Probleme zu lösen und die Familiensituation zu klären.

5.5.2 Aufgabenteilung und Aufgabenklärung im Evaluationsgespräch

Die Rollen der Wunnéngshellef und der Suiveure sind unterschiedlich. Versucht man die Rollen der Wunnéngshellef und des Suiveurs zu beschreiben, so sehen die Suiveure sich als die Person, die den Klienten begleitet, ihn gut kennt und eine Vertrauensgrundlage zu ihm aufgebaut hat „*Fir eis sinn do awer en plus nach Saache wichteg, déi der Wunnéngshellef net opfalen, well et si net stéiert. Et ass net wichteg fir si datt e Jugendlechen sech alleng fillt. Mä fir d'Entwicklung vum Jugendlechen a fir eis, als eng Bezugspersoun, ass dat wichteg*“ (19:20; 153:155).

Somit definieren sich die Suiveure als die Bezugspersonen des Klienten, die am Wohlbefinden ihres Klienten und an dessen Entwicklung interessiert sind. Getroffen wird sich an

unterschiedlichen Orten und zu unterschiedlichen Zeitpunkten, wobei Ort und Zeit gemeinsam bestimmt werden.

Die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef selbst definieren ihre Rolle in den Evaluationsgesprächen als eine Stütze, und zwar dadurch, dass sie über sehr viele Informationen verfügen, die sie auch weitergeben möchten. Durch den Austausch mit den Suiveuren in den Evaluationsgesprächen haben sie viele Kenntnisse darüber, wie die Suiveure mit den unterschiedlichen Situationen umgehen und können diese Kenntnisse und Erfahrungen an andere Suiveure weitergeben. Zudem können sie den Suiveur bei Entscheidungen beratend unterstützen.

Etwa die Hälfte der befragten Suiveure gaben auch an, dass die Gespräche, die alle 6 Monate gemeinsam mit der Wunnéngshëllef stattfinden, eine wichtige Stütze in ihrer Arbeit darstellen. Schwierige Entscheidungen können z.B. gemeinsam getroffen werden und die Entwicklung des Klienten kann nochmals zu zweit eingeschätzt werden. Die Zusammenarbeit wird als sehr angenehm und fruchtbar empfunden. Die Möglichkeit bei Problemen mit ihren Klienten auf die Wunnéngshëllef zurückzugreifen wird sehr positiv beschrieben: „*mir sinn net méi alleng mat der Decisioun, dat et gutt wäer wann dee Client deen hei sëtzt, e suivi social hätt [...] Jet huet een e ganz aneren Hiewel wann op eemol d'Wunnéngshëllef och seet: So, Dir hutt hei eng flott Wunnéng, zu engem flotten Taux, mä Dir kommt dofir heihinner an den (name) an de suivi social*“ (23:21; 115:118).

Nach Aussagen der Suiveure vermittelt die Wunnéngshëllef auch eine gewisse Sicherheit, und zwar dadurch, dass sie sowohl über den Klienten, wie auch über eventuelle Probleme mit der Wohnung im Vorfeld Bescheid weiß. Der Klient weiß, mit wem er es zu tun hat und braucht/soll vor der Wunnéngshëllef auch nichts (zu) verbergen. Die Suiveure sind allgemein der Meinung, dass die Wunnéngshëllef besonders dann eine gute Kontrollarbeit leistet, wenn sie den Klienten daran erinnert, dass dieser mit der Zahlung seiner Miete im Rückstand ist. Die Wunnéngshëllef kann, so die Aussagen, effektiver Druck ausüben, wenn es darum geht, die Miete zu zahlen und die Wohnung sauber zu halten. Der Klient weiß zwar, dass dem Suiveur die Wohnung nicht gehört und dass dieser den Klienten bei Problemen seine Hilfe anbietet. Dies wird jedoch manchmal von den Klienten falsch interpretiert, so dass einige davon ausgehen, dass die Wohnung mit der Unterstützung des Suiveurs auch dann nicht gefährdet ist, wenn der Klient die Miete nicht zahlt. «*Ech mengen si wëssen einfach, et ass net eis Wunnéng ass [...] dass si soen: bof, jo, dir hëlleft mer jo, ne*» (7:21 ; 114 :115).

Der «scharfe Ton» der Ermahnung von Seiten der Wunnéngshëllef beim Nich bezahlen der Miete ist somit nach den Aussagen der Suiveure sehr erwünscht. Einige Suiveure wünschten sich dennoch früher (nicht erst nach drei Monaten) von der Wunnéngshëllef über den Zahlungsrückstand ihres Klienten informiert zu werden, um den Zuwachs an Schulden rechtzeitig zu vermeiden.

Aus den Gesprächen mit den Suiveuren wurde allerdings auch deutlich, dass eine ganze Reihe von Suiveuren dieses Selbstverständnis der Wunnéngshëllef und ihre Rolle im Prozess der

sozialen Eingliederung des Klienten überhaupt nicht kennen. Die Evaluationsgespräche werden zum Teil als lästig und unkonstruktiv beschrieben.

Die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef sind nach Angaben einer Reihe von Suiveuren die « Offiziellen », die in den Augen des Klienten nur vorbeikommen um die Wohnung alle sechs Monate zu kontrollieren und die Miete schließlich anzuheben. Der Begriff „Offiziell“ wird gleichgesetzt mit dem Begriff der „Kontrolle“: « *Soubal een Offiziellen do opträtt, ass dat fir d'Leit émmer eng Kontroll. Dat ass jo logesch* » (2:33 ; 210:210).

Es wird nach dem Befinden des Klienten gefragt, aber der eigentliche Grund für den Besuch der Wunnéngshëllef ist es zu prüfen, ob mit der Wohnung alles in Ordnung ist, der Umgang mit den Nachbarn klappt, usw. Dabei stellen sich einige Personen die Frage, wieso die Wunnéngshëllef sich nicht einfach beim Suiveur über den Zustand der Wohnung informiert. Somit könnten die Evaluationsgespräche genauso gut bei der Wunnéngshëllef selbst stattfinden anstatt bei dem Klienten in der Wohnung.

In den Interviews wurde deutlich, dass die Suiveure sich im Gespräch zurückhalten, wenn die Gegenstände, die im Evaluationsgespräch erfragt werden, ihrer Meinung nach zu sehr in den Aufgabenbereich der sozialen Begleitung (des Suiveurs) übergehen: „[...] well ech wéll mir déi Famill lo do net verhondsen, d'Vertraue net futti maachen, well die Kanner, do ass et awer wichteg dat do een no deene kuckt an datt ech awer Saache gewuer ginn [...]“ (1:18; 75:79). Bleibt das Evaluationsgespräch auf die Wohnsituation beschränkt, wird dies in den Gesprächen als vorteilhaft bewertet.

Außerdem wurde in den Interviews mehrmals darauf hingewiesen, dass diese Gespräche vor allem vom Klienten als unangenehm empfunden werden: zum einen, da noch ein weiterer Sozialarbeiter den Klienten „kontrolliert“ und zum anderen da diese „Kontrollgespräche“, so einige Suiveure, für den vorbildlichen Klienten verletzend seien. Zudem wird auch von diesen Suiveuren als problematisch eingeschätzt, dass der Klient bei der Bestimmung des Besuchsdatums über überhaupt kein Mitentscheidungsrecht verfügt, sondern den Termin und den Ort einfach vorgesetzt bekommt. Einige Suiveure stellen sich zudem die Frage, ob diese Gespräche überhaupt stattfinden müssen, da sie vor allem Zeit kosten. Zudem haben einige Klienten nach Angaben der Suiveure regelrecht Angst vor diesem Gespräch, da sie nicht einschätzen können, was sie nun erwarten wird. Besonders psychisch labile Personen haben dann Schwierigkeiten mit dieser Stresssituation umzugehen.

5.5.3 Erfolgskriterien des *suivi social*

Die Erfolgskriterien des *suivi* werden grundsätzlich von den Suiveuren an den vorher verbindlich definierten Zielen gemessen. Das Ziel des *suivis* wurde erreicht, wenn der Klient nach dem dreijährigen Projekt in der Wunnéngshëllef genügend Geld gespart hat, um sich eine Wohnung auf dem regulären Arbeitsmarkt zu leisten und in der Lage ist, eigenständig zu leben. Ein Kriterium hierfür ist nach Aussage der Suiveure, wenn dieser sich überflüssig fühlt: „*Wann ech mech iwwerflësseg fillen, wann ech mech froen: Wat maachen ech hei? Oder wann ech nach just eng Taass Kaffi dohinner drénke ginn. Dann ass de suivi iwwerflësseg*“ (2:35; 219:220).

Zum Erfolg des *suivis* zählen allerdings auch jene kleinen Ziele, die der Klient im Laufe seines dreijährigen *suivis* erreicht: Es ist zum Beispiel ein Erfolg, wenn einem Klienten, der es gewohnt war, über mehrere Jahre auf der Straße zu leben, gelingt, seine Wohnung eigenständig sauber zu halten und einen Haushalt zu führen. Erfolg kann aber auch bedeuten, dass der Klient gelernt hat, einfachste Regeln einzuhalten und regelmäßig seiner Arbeit nachzugehen. Da die *suivis* und die Klienten sehr unterschiedlich sind, sind generelle Erfolgskriterien nur bedingt definierbar. Allen gemeinsam ist aber, dass der Klient innerhalb der drei Jahre dazu befähigt sein soll, eine eigene Wohnung auf dem Wohnungsmarkt zu beziehen und die Wohnung der Wunnéngshëllef zu verlassen.

Die Frage, was nach Meinung der Suiveure beim *suivi* „wirkt“, konnte in den Interviews nicht beantwortet werden. Es konnten nur einige Elemente zusammengetragen werden, die sich positiv auf den *suivi* auswirken, wie zum Beispiel: eine Vertrauensbasis zwischen dem Klienten und dem Suiveur herzustellen; dem Klienten wirklich zu helfen und ihn nicht zu bewerten; erreichbar zu sein bei Bedarf, bei Fragen und in Krisen.

Analyse und Interpretation der empirischen Daten

6 Analyse der Professionalität und der Qualität des Konzepts des *suivi social*

Wie aus dem vorherigen Kapitel deutlich wurde, ist der Prozess der Leistungserbringung sehr komplex, weil er sich zu weiten Teilen am Bedarf des Klienten orientiert und sich im ständigen Interaktionsprozess zwischen Klient, Suiveur und der Wunnéngshëllef bewegt. Diese Interaktionsgebundenheit erschwert die Erfassung von Qualität und Professionalität innerhalb des *suivi social*. Um den Leistungsprozess systematisch zu beschreiben und hieraus Aussagen zu seiner Qualität zu ermöglichen, wird dieser schrittweise in einen theoretischen Rahmen eingeordnet.

6.1 Dienstleistungstheoretische Analyse

Nach Otto, Olk und Backhaus-Maul lässt sich Soziale Arbeit in wesentlichen Teilen als öffentlich organisierte personenbezogene Dienstleistungsarbeit bezeichnen (Olk, Otto, Bauckhaus-Maul, 2003, S. IX). Die Erbringung der Interventionen im Rahmen Sozialer Arbeit kann mit dem Begriff der Dienstleistungsproduktion umschrieben werden. Aus sozialwissenschaftlicher Sicht umfasst die Definition des Dienstleistungsbegriffs erstens einen makrosoziologischen Ansatz, der die Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion aus ihrer gesellschaftlichen Funktion heraus analysiert. Zum anderen wird ein mikrosoziologischer Ansatz diskutiert, der an der Interaktion zwischen dem Dienstleistungsproduzenten und dem Konsumenten ansetzt und deshalb für die Analyse des Konzepts der Wunnéngshëllef bedeutend ist:

Badura und Gross (vgl. dies 1976) sehen den zentralen Ansatzpunkt für eine sozialwissenschaftliche Rekonstruktion von Dienstleistungsarbeit demgemäß in ihrer Interaktionsgebundenheit zwischen sozialer Fachkraft oder Produzent und dem Konsumenten.

Anders als bei der sachbezogenen Dienstleistung arbeiten der Suiveur und der Klient in der personen- oder „klientenbezogenen“ Dienstleistung gemeinsam innerhalb einer interaktiven Zusammenarbeit an der Entwicklung der Lebenssituation des Klienten. Ein solcher Prozess der Zusammenarbeit zielt in der Theorie nach Schaarschuch (2003, S. 154) auf die prospektive Veränderung von einem aktuellen hin zu einem angezielten, potenziell höheren Niveau eines bestimmten Zustands. Voraussetzung für das Gelingen dieser Entwicklung ist eine auf dem Bedarf des Klienten basierende Planung von Zustandsveränderungen des Klienten, die durch eine Dienstleistung (Interventionen) der Fachkraft angestoßen werden sollen. Der Klient ist an der Produktion der Dienstleistung aktiv beteiligt: Indem er die von der Fachkraft angebotene Dienstleistung annimmt und damit an sich arbeitet, produziert er (im Idealfall) gleichzeitig selbst den veränderten Zustand seiner eigenen Person, bzw. seines eigenen physischen und psychischen Wohlbefindens, seiner Gesundheit, seiner Qualifikation, seines Verhaltens oder seiner sozialen Bezüge. Schaarschuch erklärt die Logik der Veränderung von personalen Zuständen im Rahmen der klientenbezogenen Dienstleistungsproduktion wie folgt:

„Was aus der Perspektive der Professionellen als Erziehen, Unterrichten, Beraten, Unterstützen, Pflegen etc. erscheint, ist aus der Perspektive der die Dienstleistung konsumierenden Produzenten die Aneignung von Verhalten, Wissen, Sozialität, Gesundheit – und damit die (Re-) Produktion der Person“ (Schaarschuch 2003, S. 156).

Die soziale Dienstleistung im Sinne der Wunnéngshëllef kann also aus der Theorie heraus als eine Art Produktionsprozess beschrieben werden, in dem der Klient zum Produzent seiner eigenen Veränderungsleistung wird, während der Suiveur ihn dabei unterstützt und ihm die Grundlagen seiner Veränderung in Form von Interventionen Sozialer Arbeit vermittelt.

Will man die Qualität dieses Produktionsprozesses definieren, muss man ihn vor dem Hintergrund betrachten, dass

- die Dienstleistung ein professionelles Handeln darstellt,
- die vom Klienten als Produzent ausgeht und deshalb von diesem mitgesteuert wird.

Bei der Bewertung der Professionalität und der Qualität des Konzepts der Wunnéngshëllef haben die beiden genannten Faktoren eine wesentliche Bedeutung: Sie kennzeichnen erstens den Rahmen für die Diskussion dessen, was unter professionellem Handeln im Dienstleistungsprozess der Wunnéngshëllef verstanden werden kann. Hierzu wird im nachfolgenden Kapitel der Professionalitätsbegriff im *suivi social* näher beleuchtet.

Zweitens erfordert die Tatsache, dass nicht nur die professionellen Fachkräfte, sondern auch der Klient selbst das Produkt der Dienstleistung beeinflusst, einen entsprechend fokussierten Blick auf die Qualitätsebenen des *suivi social*.

Vor dem Hintergrund der „klientengesteuerten“ Dienstleistung wird nämlich neben der Analyse der erfassbaren Qualitätsaspekte im Hinblick auf die Struktur und den Prozess, insbesondere die Wirkungsdimension bedeutsam. In diesem Kontext wird auch der Frage nachgegangen, inwieweit die Bewertung von kausalen Zusammenhängen zwischen der angebotenen Dienstleistung (Intervention) und der eingetretenen Wirkung (Produkt) tatsächlich möglich ist und wie letztlich daraus die Ergebnisqualität des *suivi social* definiert werden kann.

6.2 Diskussion des Professionalitätsbegriffs im *suivi social*

Im Rahmen der deskriptiven Datenauswertung wurde ersichtlich, dass bis dato noch ein Defizit an systematisierten Vorgehensweisen im Prozessverlauf der „Dienstleistung *suivi social*“ besteht, das u.a. auf Kommunikations- und Managementlücken zurückzuführen ist. Dieses Defizit korrespondiert mit einem in der Literatur häufig diskutierten und der Sozialen Arbeit allgemein unterstellten Professionalisierungsdefizit.

Ein Grund für das Defizit ist nach Niemeyer (2003 S. 17), dass der Schwerpunkt der sozialen Berufe zunächst auf der Seite des „kunstvollen sozialen Handelns“ zu liegen scheint, nicht aber auf der des gekonnten Anwendens regelgeleitet gewonnenen systematischen Wissens, wie es z.B. für die Medizin typisch ist.

Im Rahmen der seit den 1970er Jahren aktuellen Modernisierungs- und Demokratisierungsdebatte (vgl. Dewe, Ferchhoff, Scherr, Stüwe 2001 S. 13) wurden mittlerweile eine Reihe wichtiger Reformen durchgesetzt, die insbesondere die Professionalisierung der sozialen Berufe *aus ihrer Theorie* heraus stark vorangetrieben haben. Allen voran die Einführung der akademischen Ausbildung sozialer Fachkräfte und damit die Erweiterung der theoretischen Wissensgrundlage der künftigen Professionellen.

Ziel war die **formale Qualifizierung und Professionalisierung der Sozialen Arbeit** als Berufszweig. (1. Professionalisierungsform)

Zugleich stieg ab den 1990er Jahren auch die zunehmende politische Forderung nach einer eindeutigeren Legitimation und Wirkungsanalyse der Sozialen Arbeit im Hinblick auf die öffentliche Finanzierung, was ebenfalls dazu führte, dass immer häufiger zu Instrumenten wie dem Controlling finanzieller und fachlicher Vorgehensweisen gegriffen wurde.

Dieser Trend führte europaweit zu einer Diskussion über die Wirtschaftlichkeit und Effizienz Sozialer Arbeit und brachte ebenfalls eine Vielzahl von Konzepten und Instrumenten zur **Professionalisierung derselben aus der Steuerungsperspektive** hervor.

(2. Professionalisierungsform)

Die Kommunikations- und Managementlücken im Sinne des Organisationsprozesses in der Wunnéngshëllef beziehen sich auf eine dritte Form der Professionalisierung, die jedoch nicht unabhängig von den beiden erstgenannten Formen steht: die Anforderung zur **Professionalisierung der operativen Handlungsweisen** Sozialer Arbeit. Darunter fallen einerseits

- die soziale Begleitung der Klienten und die Planung und Durchführung entsprechender Interventionen (also des *suivi social*) und andererseits
- die Steuerungs- und Organisationsabläufe (also das System und die Managementansätze in der Wunnéngshëllef) deren Reflexion, Qualifizierung und Weiterentwicklung zur Professionalisierung der Abläufe in der Wunnéngshëllef beitragen können.

Diese Art der Professionalisierung ist nach innen gerichtet und beginnt damit, Handlungsweisen und Prozesse sowie Handlungsprobleme deutlicher zu hinterfragen, detaillierter zu beschreiben und besser zu verstehen.

Nach Merchel wird die Professionalität und somit auch die Qualität in der Sozialen Arbeit zudem von einem vierten Faktor beeinflusst, nämlich der subjektiven und individuellen Fähigkeiten der sozialen Fachkräfte, ihren Haltungen und Werten sowie dem Grad ihres Engagements. Merchel hebt diesen Faktor sogar über die eher technokratischen Anforderungen an Professionalität wie z.B. die Einführung von Managementinstrumenten. Die Tatsache, dass die Qualität in sozialpädagogischen Handlungsfeldern aus einem komplexen Bedingungsgefüge besteht, in dem es um Wechselwirkungen und Interaktionsprozesse zwischen Menschen geht, bringt mit sich, dass hierbei auch subjektive Faktoren eine wichtige Rolle spielen: „*Aufgrund dieser Komplexität verfehlen sozialtechnokratische Erwartungsmuster (...) die Eigenheiten des Handlungsfeldes*“ (Merchel 2004 S. 45).

Besonders im Rahmen von Dienstleistungen, bei denen die Fachkräfte gemeinsam mit dem Klienten Entscheidungen zu dessen Bewältigungsarbeit treffen, bringen sich diese sowohl als fachlich kompetente Professionelle, als auch als individuelle Subjekte und Persönlichkeiten in den Fall ein.

Bei der Professionalisierung Sozialer Arbeit geht es also auch darum, Einstellungen, Werte und individuelle Haltungen kontinuierlich zu reflektieren und in gewisser Distanz zu überdenken, um diese im positiven Sinne für die eigene Arbeit zu nutzen und nicht etwa zu einem Belastungsfaktor werden zu lassen.

Die genannten Professionalisierungsebenen sind zwar auf unterschiedliche Ziele ausgerichtet, überschneiden sich aber logischer Weise und gehören eng zusammen.

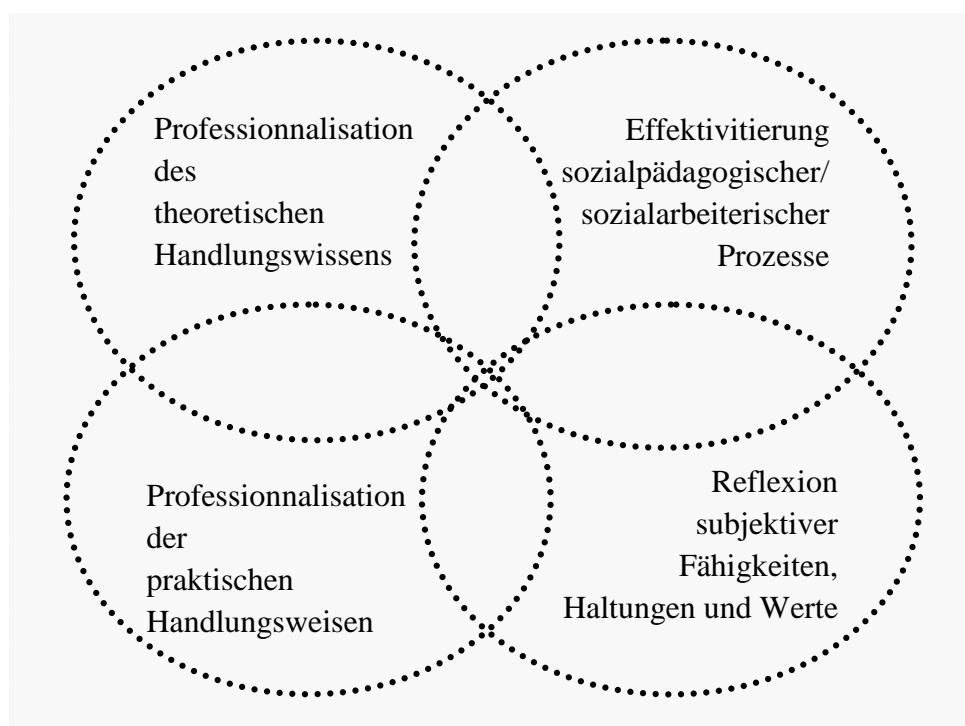


Abb. 3: Professionalisierungsebenen Sozialer Arbeit mit unterschiedlicher Zielsetzung

Im Hinblick auf die Professionalisierung und Qualifizierung des Arbeitsprozesses der Wunnéngshëllef sollten nachfolgende Faktoren bedacht werden:

Wie eingangs dargelegt, hat sich der sozialgesellschaftliche und politische Kontext in Luxemburg einerseits und die professionellen Anforderungen an die Soziale Arbeit andererseits seit der Gründung und konzeptionellen Entwicklung der Organisation verändert (siehe hierzu auch Kap. 4). Zudem sind in den letzten Jahrzehnten weitere Generationen an Suiveuren dazugekommen, deren theoretisches Handlungswissen sich ebenso von dem der älteren Generationen unterscheidet wie deren Spektrum an Interventionsmöglichkeiten und allgemein deren Verständnis von sozialer Dienstleistung.

Seit dieser Zeit wurde weder eine detaillierte Beschreibung und Bewertung der praktischen Handlungsweisen vorgenommen, noch wurde in nachträglich verfassten Papieren zur

Qualitätssicherung eine theoretisch-konzeptionelle Formatierung des *suivi social* als Dienstleistung vorgenommen. Im Gegenteil, die Freiheit zur Gestaltung des *suivi social* lag bisher ausdrücklich in den organisatorischen und fachlichen Rahmenbedingungen und Zielsetzungen der Mitgliedsorganisationen, bzw. der fachlichen Ausrichtung und den individuellen oder den Teamentscheidungen der Suiveure (als sowohl fachlich als auch subjektiv Handelnden).

6.3 Bewertung hinsichtlich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Der theoretische Ausblick machte deutlich, dass die Interaktionsgebundenheit zwischen Klient und Fachkraft die Bestimmung von Professionalität und somit auch die Definition der Qualität allgemein und im Bezug auf den *suivi social* erschwert. Zur Systematisierung und Bewertung der Leistungsprozesses im *suivi social* wird sich im Folgenden an die von A. Donabedian Anfang der 80er Jahre in den USA geprägte Aufteilung des Qualitätsbegriffs in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (vgl. Merchel 2004, S. 39) angelehnt. Dieser Zugang erlaubt es, den *suivi* systematischer zu gliedern und somit der Analyse zugänglicher zu machen.

- Die **Strukturqualität** bezieht sich dabei auf die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen und auf die fachlichen, personellen, und organisationalen Ressourcen, die die Wunnéngshëllef und die Mitgliedsorganisationen in die gemeinsame Arbeit einbringen.
- Die **Prozessqualität** umfasst die Umsetzungsschritte im Prozessverlauf und jene Maßnahmen, die für das Erreichen der im Konzept erfassten Ziele erforderlich sind.
- Auf der **Ergebnisqualität** wird nach dem erzielten Zustand, also nach dem Erfolg oder Mißerfolg gefragt, der sich aus der gemeinsamen Arbeit von Wunnéngshëllef und Mitgliedsorganisationen bzw. Suiveuren ergeben hat. An diesen Punkt wird zum einen nach dem direkten **Output** gefragt, d.h. danach, ob die Art und Weise der festgelegten Arbeitsschritte in der Zusammenarbeit zu den gewünschten Ergebnissen geführt hat.
- Zum anderen wird nach den Wirkungen (**Outcome**) gefragt, die dem Interventionsprozess kausal zuzuschreiben sind. Hierzu werden die Erfolgskriterien des *suivi social* aus Sicht der Suiveure und der Klienten zugrundegelegt und es wird danach gefragt, wie sich die Stabilisierung und vor allem die Integration der Klienten als Ziel der Wunnéngshëllef definieren lässt und welche Integrationswege sich abbilden lassen.

6.3.1 Strukturqualität

Die Strukturqualität umfasst vor allem die organisationalen Rahmenbedingungen, die in der Mitgliedsorganisation und der Wunnéngshëllef zur Umsetzung des Konzepts gegeben sind. Hierzu gehören z.B. die Personalressourcen, die technische Ausstattung, die fachlichen Ressourcen und Kompetenzen der Mitarbeiter, Arbeitszeitregelungen, interne Kommunikationsstrukturen oder Vernetzungsstrukturen nach außen.

Es kann festgestellt werden, dass die 27 Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef unterschiedliche Organisationsgrößen und -strukturen aufweisen. Sie verfügen zudem nicht über

einheitliche Ressourcen. Das bedeutet, dass die Ausgangssituation, aus der die Suiveure in die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef eintreten, ganz unterschiedlich ist.

Kollegiale Beratung. Die Mitgliedsorganisationen stellen die personellen und zeitlichen Ressourcen für den *suivi*, aber auch die inhaltlichen Leistungen, je nach ihren internen Möglichkeiten. Bei der Kontaktaufnahme mit der Wunnéngshëllef und der Beratung darüber, welche Gesamt(dienst-)leistung für den Klienten benötigt wird, sind bereits unterschiedliche Vorgehensweisen erkennbar. Die Beantragung der Wohnung wird meist durch den Suiveur im Zuge der Suche nach einer geeigneten Unterstützung für den Klienten vorgenommen, in größeren Organisationen ist hierfür auch ausdrücklich ein Koordinator oder der direkte Vorgesetzte des Suiveurs verantwortlich. In letztgenannten Fällen wird das weitere und konkrete Vorgehen in der Anfangsphase des sozialen Projekts dann gemeinsam in einem Team entschieden, bzw. auch, wer die Betreuung des Klienten übernimmt. Auffällig ist, dass, je größer die Einrichtung ist, desto häufiger wird das soziale Projekt durch ein (interdisziplinäres) Team unterstützt, d.h. der Erfolg und die Qualität der *suivi social* kann durch die Möglichkeit der Rücksprache und der kollegialen Supervision gesichert werden.

Zudem besteht in größeren Einrichtungen auch die Möglichkeit, einen Klienten in besonderen Problemsituationen (z.B. zwischenmenschliche Probleme zwischen Klient und Suiveur, Situationen, in denen andere als die vom Suiveur eingebrachten Kompetenzen benötigt werden) an eine andere Betreuungsperson aus dem Team zu vermitteln.

Kooperationen mit anderen Einrichtungen. In kleineren Einrichtungen, die wenig personelle Ressourcen aufweisen, kann dies häufig nicht geleistet werden. Dementsprechend sind hier der Außenkontakt zu anderen Einrichtungen und das Netzwerkmanagement wichtiger. In vielen Einrichtungen wird zur Sicherung der Qualität des *suivis* auf die Fachkenntnisse und die Kooperation mit anderen Einrichtungen und Diensten zurückgegriffen. Der Aspekt der Kooperation ist deshalb überaus wichtig. Hierbei sind sowohl Kooperationspartner mit anderen professionellen Fachkenntnissen wie z.B. Rechtsexperten, Ärzte, Psychologen, Psychotherapeuten, als auch die Nutzung von Angeboten und Maßnahmen anderer Einrichtungen bedeutsam. Der *suivi social* wird damit selten durch den Suiveur allein getragen. Der Kontakt zu anderen Einrichtungen wird sowohl in solchen Fällen gesucht, in denen die Art und Weise der Problemlage des Klienten dies erfordert, als auch dann, wenn die personellen Kapazitäten der Einrichtungen ausgeschöpft sind. Sind grundsätzlich so wenige personelle Kapazitäten in einer Organisation disponibel, dass keine dem Klienten angemessene Begleitung möglich wäre und kann dies auch nicht durch die Kooperation nach außen aufgefangen werden, wird grundsätzlich keine Anfrage an die Wunnéngshëllef gestellt. Auch das ist ein wichtiger Qualitätsaspekt.

Zeitliche Ressourcen für den *suivi social*. Als ein einheitliches Attribut aller befragten Mitgliedsorganisationen der Wunnéngshëllef kann herausgestellt werden, dass das soziale Projekt im Rahmen der Wunnéngshëllef nicht den zeitlichen Rahmen des Kontaktes zum Klienten darstellt. Im Gegenteil: In der überwiegenden Anzahl der Fälle besteht der Kontakt zum Klienten bereits vor der Beantragung einer Wohnung bei der Wunnéngshëllef und dem damit beginnenden

dreijährigen sozialen Projekt. In einigen Einrichtungen wird die gemeinsame Vorarbeit mit dem Klienten in der Mitgliedsorganisation als Kriterium für eine Antragstellung bei der Wunnéngshëllef angegeben. Hierbei wird deutlich, dass die meisten der gefragten Personen das soziale Projekt im Rahmen der Wunnéngshëllef nicht als zusätzliche Arbeit definieren, sondern als Teil ihrer Gesamtaufgabe zur Unterstützung des Klienten.

Fachliche Profile der Suiveure. Bevor ein Antrag bei der Wunnéngshëllef gestellt wird, ist vorab sicherzustellen, dass derjenige Suiveur die Betreuung des Klienten übernimmt, der hierfür am Besten geeignet ist. Die Auswahl einer kompetenten Fachkraft ist grundsätzlich wichtig, weil die Sachebene, auf der gearbeitet werden soll, meist nur über eine „gesunde“ Beziehung zwischen Klient und Suiveur wirksam bearbeitet werden kann. Sie ist zudem besonders dort wichtig, wo spezifische methodische und therapeutische Fachkenntnisse erforderlich sind. Die folgenden persönlichen und strukturellen Faktoren spielen bei der Wahl des Suiveurs eine besondere Rolle:

- Bekanntheit. Ein Suiveur übernimmt die Zusammenarbeit mit dem Klienten, weil er ihn bereits aufgrund gemeinsamer Projekte kennt.
- Persönlicher Kontakt. Ein Suiveur übernimmt die Betreuung eines Klienten, mit dem er ein kooperatives und relativ vertrauensvolles Verhältnis hat.
- Geschlecht. Je nach Fall kann es erforderlich sein, dass nur eine weibliche oder nur eine männliche Person für den Suivi in Frage kommt.
- Disponibilität. Derjenige Suiveur übernimmt den Fall, der gerade verfügbar ist.
- Zuständigkeit. Derjenige Suiveur übernimmt den Fall, der gemäß seiner Stellenbeschreibung in der Mitgliedsorganisation hierfür zuständig ist.
- Wunsch des Klienten. Der Klient wird nach seinem Wunsch gefragt, ob er von einer Frau oder einem Mann betreut werden möchte, bzw. von wem.

Professionsbedingte Unterschiede in der Arbeitsweise. Es wurde deutlich, dass das berufliche Profil der Suiveure einen Einfluss darauf ausübt, welche Interventionen im *suivi* angewandt werden. Psychosoziale Interventionen (z.B. personenzentrierte psychosoziale oder systemische Beratung, Konfliktberatung oder Erziehungsberatung) werden häufiger von Personen mit psychologischen oder pädagogischen Ausbildungen praktiziert. Bei diesen Berufsgruppen ist zudem häufiger festzustellen, dass sie die soziale Begleitung durch regelmäßige Gesprächstermine mit dem Klienten oder schriftlich fixierten und regelmäßig überprüften Zielvereinbarungen strukturieren. Auf die Problemlage des Klienten bezogen, kann festgestellt werden, dass es sich in solchen Fällen meist um Multiproblemlagen handelt, in denen ein intensiverer Betreuungsbedarf benötigt wird. In solchen Fällen, in denen der Klient vermehrt konkrete Unterstützungsleistungen zur Organisation seines Alltags benötigt, kommen häufiger Methoden der sozialen Arbeit zur Anwendung. Erzieher oder Sozialarbeiter bieten dem Klient vergleichsweise häufiger sachliche Beratungen wie Bewerbungstraining, Arbeitsplatzsuche, Gestaltung und Organisation des Tagesablaufs oder Schuldnerberatung an.

Zudem ist festzustellen, dass die Suiveure je nach ihrem originären beruflichen Selbstverständnis und Ethos unterschiedlich mit dem Problem des „doppelten Mandats“ (als Kontroll- und gleichzeitig Vertrauensperson) umgehen. (vgl. hierzu Kap. 5.4.2). Die Übernahme von

Anwaltschaften, sei es für den Klienten, sei es für die Wohnung, beinhaltet nicht nur das Angebot fördernder und unterstützender Leistungen, sondern auch die Übernahme der Garantie für deren Gewährleistung und deren Erfolgskontrolle. Aus dem beruflichen Ethos heraus sind Sozialarbeiter mit der Übernahme dieser „praktischen Kontrolle“ über die Konsumtion von Leistungen und die aktive, klientengesteuerte Produktion von Wirkungen eher vertraut als Pädagogen oder Psychologen. Diese sind aufgrund ihrer geisteswissenschaftlich orientierten Ausbildung stärker auf die Förderung und Entwicklung oder die Beratung des Klienten ausgerichtet und weniger auf die Kontrolle darüber, ob und in welchem Grad der Klient an der Mitgestaltung seines Entwicklungsprozesses beteiligt ist.

6.3.2 Prozessqualität

Die zentralen Dienstleistungsprozesse innerhalb der Wunnéngshëllef münden in ein Management- system, dessen Grundlage zumindest in Teilen mit der Definition des modernen und weiterentwickelten Begriffs der Casemanagements begründet werden kann.

Damit erklärt sich einerseits die für die Professionalisierung des Dienstleistungsangebotes wichtige Rolle des Suiveurs als aktiv handelnder, koordinierender oder allgemein auch managender „Ko-Produzent“ im Produktions- und Bewältigungsprozess mit dem Klienten. Die Person des Suiveurs übernimmt in dieser Funktion nämlich ähnliche Aufgaben, wie solche, die dem theoretischen Konzept des Casemanagement zugrundeliegen. (Hierzu gehören z.B. die Bedarfsanalyse, eine klientenbezogene Ziel- und Handlungsplanung oder die schrittweise Umsetzung des vereinbarten Leistungspakets).

Andererseits werden die im Casemanagement typischen Prozessschritte als Managementansatz für das Dienstleistungsangebot der Wunnéngshëllef interessant, weil hierbei nicht nur die Dienstleistung am Klienten geregelt wird, sondern auch der dazugehörende institutionelle und der organisationsübergreifende Kontext.

Bei der modernen und weiterentwickelten Form des Begriffs des Casemanagements geht es nach Gehrmann und Müller (2001) insbesondere darum, die (Einzelfall-) Methode vom ursprünglichen „Psychozentrismus“ zu befreien und mehr in die Richtung eines sozial-ökologischen Managements zu führen. Dabei steht im Vordergrund, dass zwar die Bedürfnis- oder Problemlage des Klienten in den unterstützenden, personalen Interventionen Priorität hat, dass aber ein institutionelles und strukturelles Gesamtsystem aus „Versorgungssteuerung und Versorgungsgestaltung“ die Optimierung des Handlungssystems sichert.

Der Ablaufprozess rund um den *suivi social* beginnt also mit der

- Bedarfsanalyse und einer hierauf abgestimmten
- Ziel- und Leistungsplanung.
- Es folgt die Umsetzung des Leistungspakets und das begleitende Monitoring
- sowie die regelmäßige Evaluation und Ergebnisbewertung.

Der Prozess endet mit dem Abschluss des sozialen Projekts.

6.3.2.1 Bedarfsanalyse und Einschätzung der Ist-Situation (Assessment)

Der erste Schritt besteht darin, eine möglichst umfassende Analyse und Beurteilung der Situation des Klienten durchzuführen. In vielen Fällen besteht bereits im Vorfeld einer Anfrage bei der Wunnéngshëllef ein Kontakt oder gar eine Betreuungssituation des Klienten durch die soziale Einrichtung. Die Einschätzung darüber, welchen Unterstützungsbedarf der Klient tatsächlich hat und ob er als potenzieller Klient der Wunnéngshëllef in Frage kommt, reift in solchen Fällen über einen längeren Zeitraum. In den Fällen, in denen der Klient dem Suiveur nicht oder nur wenig bekannt ist, erfordert das Assessment ein systematisches Vorgehen, damit die Komplexität der persönlichen Verhältnisse erfasst werden kann. Der Terminus „Assessment“ sagt aus, dass eine enge fachliche Beurteilung nicht ausreicht (Wendt 2001, S. 110). Letztlich benötigt der Suiveur genügend Informationen über die Lebenslage, den Bedarf, die Stärken und Schwächen, die persönliche und gesundheitliche Ausgangssituation und vor allem die Perspektiven und persönlichen Ziele des Klienten, um ganzheitlich einschätzen zu können, ob und mit welchen Voraussetzungen ein soziales Projekt innerhalb der Wunnéngshëllef erfolgreich verlaufen könnte. Je nachdem, um welche Ausgangssituation es sich handelt, kann das Assessment jedoch noch einen anderen wichtigen Zweck erfüllen: Geht es beispielsweise um einen Klienten, der aus seiner Biografie heraus mit immer wiederkehrenden Problemen oder gar Krankheiten umzugehen hat, kann der Einschätzungsprozess und das biografische Gespräch bereits erste Wirkungen beim Klienten erzielen. Indem er sich sich in diesem intersubjektiven Prozess erinnert, Fragen stellt oder Beziehungen zu anderen Menschen beschreibt, also seine individuelle Lebensgeschichte reflektiert, bewegt er sich gemeinsam mit dem Suiveur bereits im Rahmen therapeutischer Prozesse. An dieser Stelle ist es aber wichtig, dass der Suiveur sehr sorgfältig untersucht, wo der primäre Bedarf des Klienten liegt und/oder wie die aktuelle Ist-Situation aus einer Fülle von Bedürfnissen heraus bestmöglich identifiziert und in Perpektiven für den Klienten umgewandelt werden kann. Die Bedarfsanalyse und Feststellung von Perpektiven kann schrittweise erfolgen, korrigiert und immer wieder aufs Neue wiederholt werden.

Die Methode des systematischen Assessments wird in der Praxis allerdings häufig nicht oder nur teilweise angewandt, weil die Wohnungsnot vor der systematisch geplanten Bewältigungsarbeit, bzw. des (Re-) Produktionsprozesses des Klienten im Vordergrund steht. Dies ist besonders dort der Fall, wo die Klienten den Suiveuren nicht seit längerem bekannt sind, sondern aus einer Notsituation heraus auf den sozialen Dienst oder den Suiveur persönlich zugehen, um ihn um Unterstützung zu bitten. Zum Teil geht die Initiative für eine „schnelle Anfrage“ ohne detaillierte Bedarfsplanung aber auch von den Suiveuren aus, weil diese immer häufiger keine Alternative für eine relativ unbürokratische und schnelle Unterbringung des Klienten sehen.

6.3.2.2 Zielvereinbarung und Hilfe, bzw. Leistungsplanung

Die Hilfeplanung beginnt mit der Verständigung über die Ziele, die verfolgt werden sollen. Hierbei wird festgestellt, welche konkreten Leistungen, Dienste, Kooperationen benötigt werden, um die Ziele adäquat umzusetzen, bzw. die Situation des Klienten zu verbessern. Sind diese Entscheidungen im Vorfeld der Antragstellung getroffen, entscheiden die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef über die Wohnungsvergabe. Ab diesem Zeitpunkt beginnt ein Prozess der

dreidimensionalen Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Klient, Suiveur und Wunnéngshëllef. Bei negativer Entscheidung wird der Hilfeplan außerhalb der Organisation der Wunnéngshëllef umgesetzt.

Auf der Grundlage des definierten Bedarfs und der festgestellten Perspektive werden die Ziele für das gemeinsame soziale Projekt zwischen dem Suiveur und dem Klienten vereinbart. Die Ziele sollten konkret und realistisch sein, zudem sollten sie überprüfbar sein, denn anderenfalls dienen sie nicht dem Zweck, den Klienten schrittweise bei der Behandlung seiner Probleme zu unterstützen. Die Hilfeplanung muss außerdem als ein Prozess verstanden werden. Dem Suiveur ist es nicht möglich, einen festen Gesamtplan über den Zeitraum des dreijährigen Projekts aufzustellen. Deshalb sind im Projektverlauf regelmäßige Evaluationsgespräche wichtig, um sicherstellen zu können, dass die Leistungen und Maßnahmen noch dem Ziel entsprechen, den Klienten zu stabilisieren.

Die Datenanalyse hat allerdings gezeigt, dass die gemeinsam zwischen Klient und Suiveur definierten Ziele im Antragsformular meist nur oberflächlich benannt werden, d.h. sie definieren keine konkreten Indikatoren zur Zielüberprüfung und meist auch keinen Zeitrahmen, innerhalb dessen Einzelziele erreicht werden sollten. Die Ziele werden zudem häufig nicht konkret genug erfasst, dass eine Überprüfung im Evaluationsprozess an bestimmten, vorab festgelegten Merkmalen möglich wird. Dadurch dass die Zielsetzungen des sozialen Projekts meist nicht in der Form festgeschrieben werden, dass sie direkt überprüfbar sind, lassen sich die Interventionen erstens nicht passgenau darauf abstimmen und zweitens lässt sich weder die direkte Wirkung der Intervention (Output) noch eine langfristige Erfolgsmessung (Outcome) durchführen.

Das Fehlen von Qualitätskriterien und Erfolgskriterien führt dazu, dass die Effektivität der Zusammenarbeit und das Verständnis bzw. die Identifikation der Suiveure mit dem Konzept der Wunnéngshëllef gefährdet sind. Weil bisher kein Rahmenkontrakt zwischen Suiveur und Klient die gemeinsame Arbeit strukturiert und nur wenige Suiveure ein solches Instrument zur Qualifizierung des *suivis* nutzen, entstehen zudem immer wieder Unsicherheiten über die Professionalität und die Qualität des sozialen Projekts.

Aus den Daten geht weiterhin hervor, dass den Suiveuren die Kriterien nach denen die Wunnéngshëllef auf den Antrag hin Wohnungen vergibt, nicht transparent sind. Das Fehlen an objektiven Kriterien war ein häufiger Diskussionspunkt in den Gesprächen mit den Suiveuren. Zudem wurde deutlich, dass die dreidimensionale Kommunikationsstruktur zwischen Wunnéngshëllef, Klient und Suiveur nicht klar ist. Das Fehlen dieser Rollenklärung führte bisher häufig zu einem Kommunikationsproblem zwischen dem Suiveur und der Wunnéngshëllef im Hinblick auf ihre Zusammenarbeit. Zum Beispiel ging aus den Daten hervor, dass sich die Klienten im Erstgespräch mit der Wunnéngshëllef in die Enge getrieben fühlten. Die detaillierten Fragen der Wunnéngshëllef wurden von einigen Suiveuren als unverschämt und entwürdigend geschildert. Dadurch konnte von vorne herein keine kooperative Grundhaltung gegenüber der Wunnéngshellëf entstehen.

6.3.2.3 Umsetzung, Dokumentation und Monitoring des Hilfe- und Leistungspakets

Das Leistungspaket wird in kooperativer Arbeit zwischen dem Klienten, dem Suiveur und der Wunnéngshëllef durchgeführt. Die Beteiligten haben dabei verschiedene Aufgaben:

Der Klient ist durch seine vertragliche Verpflichtung (Mietvertrag und Rahmenvertrag) daran gebunden, aktiv an der Entwicklung seiner Situation und der Erreichung der Ziele mitzuarbeiten.

Der Suiveur koordiniert die in der Bedarfsplanung und im Hilfeplan festgelegten Interventionen, bzw. führt sie zum Teil auch selbst aus. Zudem übernimmt er für den Teil der sozialen Interventionen die Anwaltschaft für den Klienten.

Die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef begleiten den Interventionsprozess durch ein Monitoring, indem sie sich in regelmäßigen Evaluationsgesprächen nach dem Fortschritt des Klienten, nach Problemen und Beschwerden erkundigen und ihrerseits ergänzende Unterstützung anbieten. Die Wunnéngshëllef übernimmt (zumindest teilweise) für die Wohnsituation die Anwaltschaft des Klienten.

Sowohl zur Umsetzung der Interventionen, als auch zum Monitoring gehört die Dokumentation und Aufzeichnung der wesentlichen Momente des Geschehens. Sie stellen den Leistungsnachweis dar, der zur Evaluation und Wirkungsanalyse der Interventionen herangezogen werden kann.

Aus den Daten geht allerdings hervor, dass den meisten Suiveuren nicht bewusst ist, dass ihre Verantwortung für die Durchführung des *suivi* sich auf einen methodischen Teilbereich des Gesamtkonzepts bezieht. Die Missverständnisse, die dadurch entstehen, beeinflussen die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef in negativer Weise. Aus der Auswertung der Daten wird ersichtlich, dass dies zum einen eine hohe Anzahl der Suiveure betrifft und zum anderen zu einer Reihe von Folgeproblemen in der Zusammenarbeit und hinsichtlich der Qualität des *suivi* führt. Zum Beispiel wurde deutlich, dass im Evaluationsgespräch zum Teil absichtlich Informationen über den Verlauf des sozialen Projekts nicht an die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef weitergegeben werden, weil befürchtet wird, dass dadurch die Schweigepflicht gegenüber dem Klienten verletzt würde. Noch deutlicher wird das Missverständnis, wenn man die Tatsache betrachtet, dass einige Suiveure Informationen über den Klienten zurückhalten, um so dessen Chancen auf eine Wohnung zu erhöhen.

Ziel des von der Wunnéngshëllef in Zusammenarbeit mit dem Suiveur durchzuführenden Monitorings ist es, die Versorgung und den (Re-)Produktionsprozess des Klienten zu beobachten sowie die Dienstleistung und die „Bewältigungsleistung“ des Klienten sicherzustellen (vgl. Wendt 2001 S. 124). Damit kommt ihr eine wichtige Funktion zu. Diese Aufgabe ist allerdings in einigen Fällen deshalb konfliktreich, weil die „Einmischung“ besonders der Wunnéngshëllef in die inhaltliche Ausgestaltung der Bewältigungsleistung als störend und wenig konstruktiv empfunden wird. Dies resultiert u.a. aus dem bereits angedeuteten Generationskonflikt, in dem sich die Wunnéngshëllef derzeit befindet. Besonders bei den noch nicht so lange aktiven Suiveuren wird die vermeintliche Aufgabenteilung zwischen ihnen und der Wunnéngshëllef zu restriktiv umgesetzt („der Suiveur ist für die Durchführung des sozialen Projekts verantwortlich und die Wunnéngshëllef für die Bereitstellung der Wohnung zuständig“). Zudem führt ein systemimmanenter Konflikt dazu, dass diese Problematik nur bedingt kommuniziert und aufgelöst

werden kann: die Kommunikationsebene der Arbeitsgruppen wird zum einen von einer Reihe von Suiveuren nicht genutzt. Zum anderen hat die Wunnéngshöllef keine direkte Steuerungsfunktion im Bezug auf die Suiveure und kann deshalb die Teilnahme an den Arbeitsgruppen nicht als obligatorisch vorschreiben. Die Offenheit und der Mangel an Steuerungsmöglichkeiten erschwert so die Informations- und Kommunikationspolitik der Wunnéngshöllef.

Auch der Suiveur hat in der Durchführung des Leistungspakets mit der Polarität seiner Rollen zu kämpfen. Wie bereits angesprochen, erweist sich die praktische Ausübung seiner Rollen als Vertrauensperson des Klienten einerseits und als Kontrolleur seiner Mitarbeit und der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten andererseits als teilweise schwierig. Einerseits soll der Sozialarbeiter im Auftrag der Adressaten die (Wieder-) Herstellung ihrer Autonomie der Lebensführung unterstützen, andererseits soll Soziale Arbeit im Auftrag des Staates, der Institutionen gesellschaftliche Integration wiederherstellen und Exklusion vermeiden. Die einzelnen Handlungen können somit auf der interaktiven Ebene als konkrete Hilfe erfasst werden, während sie gleichzeitig auf struktureller Ebene als „sozialisatorische Kontrolle“ dargestellt werden (Müller 2001, S.35). Wolf (o.D., S.8) spricht z.B. in diesem Zusammenhang von der Arbeit des Sozialpädagogen als «Balanceakt », da die Klienten der Sozialen Arbeit meist auf Grund erniedrigender Lebenserfahrungen sehr schnell misstrauisch werden. In der sozialpädagogischen Familienhilfe findet man, so der Autor weiter, viele Hinweise darauf, dass solche Klienten, die ohnehin eine geringe Kontrollüberzeugung entwickelt haben, sich primär mit Fragen folgenden beschäftigen : „Kann ich dir trauen, mischst du dich in meine Angelegenheiten ein?“ oder „missachtest du mich ?“. Werden diese Fragen nicht positiv beantwortet, so findet man keine günstige Entwicklung vor. Werden diese Fragen hingegen positiv beantwortet, kennzeichnen die Klienten Interventionen und Verhaltensvorschläge als hilfreich.

6.3.2.4 Evaluation und Ergebnisbewertung

Die Evaluation des Gesamtprozesses schließt die Bewertung der Qualität und den Erfolg auf der Strukturebene, auf der Prozessebene und auf der Ergebnisebene ein. Für alle drei Ebenen sollten die vorab definierten Qualitäts- und Erfolgskriterien soweit wie möglich gemeinsam überprüft werden.

Das regelmäßig stattfindende Evaluationsgespräch in der Wohnung des Klienten kann hierfür als Basis genutzt werden.

6.3.3 Ergebnisqualität

Mit der Ergebnisqualität wird nach dem erzielten Zustand gefragt, d.h. danach, ob die definierten Ziele des Gesamtprozesses einerseits und die des *suivi social* andererseits tatsächlich erreicht wurden. Während diese beiden „Pfade“ im Hinblick auf die Struktur- und Prozessqualität weitgehend kohärent sind, weil sie eng miteinander verflochten sind, muss bei der Ergebnisqualität eine wesentliche Unterscheidung getroffen werden:

- Zum einen werden die konkreten Ergebnisse gewertet, die sich aus dem Interventionsprozess des *suivi social* ergeben. Sie beziehen sich auf die direkte Zusammenarbeit zwischen Klient, Suiveur und der Wunnéngshëllef (*Output*) und zeigen auf, welche Prozessabschnitte und Leistungen zu positiven Effekten geführt haben.
- Auf der anderen Seite geht es darum herauszufinden, welche kausalen Wirkungen der Interventionsprozess auf die Situation des Klienten hat (*Outcome*).

Im ersten Fall werden die intendierten und nicht intendierten Ergebnisse aus dem Interaktionsprozess ermittelt. Dies kann in Form eines Soll-Ist-Vergleichs der gesetzten Ziele zu den konkreten Ergebnissen der Intervention erreicht werden. Es ist also vorher festzulegen, welche Faktoren in diesem Vergleich gegenübergestellt und bewertet werden sollen.

Das grundlegende Ziel der Wunnéngshëllef, nämlich die Stabilisierung und Integration von benachteiligten Menschen, ist ohne eine Konkretisierung und Operationalisierung nur sehr bedingt durch einen Soll-Ist-Vergleich nachprüfbar. Es muss vielmehr untersucht werden, ob die einzelnen Prozessschritte, die diesem Ziel letztlich zuträglich sein sollen, tatsächlich geeignet sind, die Qualität der Ergebnisse zu verbessern.

Damit verständlicher wird, was mit der Ergebnisqualität aus dem Prozess heraus im Einzelnen gemeint ist, hierzu zwei Beispiele:

- Eine Bedarfsanalyse, die sich durch umfassende, schriftlich fixierte Informationen zur Lebenssituation des Klienten und seiner Perspektiven auszeichnet, kann dazu beitragen, dass z.B. Vertretungspersonen des Suiveurs die Ausgangssituation des Klienten im Vertretungsfall schnell erfassen und entsprechend adäquat handeln können. Durch das Instrument der umfassenden Bedarfsanalyse kann der Arbeitsprozess nachvollziehbarer und transparenter gestaltet werden.
- Die Anwendung eines Katalogs an Erfolgskriterien für den *suivi social* dient im halbjährlichen Evaluationsgespräch zur systematischen Überprüfbarkeit der Effektivität der Interventionen im Hinblick auf die vorab festgelegten Ziele.
- Ein qualitativ hochwertiger Interaktionsprozess, der als solcher messbar ist, weist aus, dass die vorab definierten Ziele, bzw. welche Ziele genau erreicht worden sind.
- Es ist zudem wichtig, dass der Suiveur jene Interventionen, die er anbieten kann auch tatsächlich anbietet. Ein gutes Prozessergebnis liegt dann vor, wenn diese Interventionen und die Entwicklung des Klienten in dokumentierter Form vorliegen und objektiv nachvollziehbar sind.

Der Output einer Intervention kann neben den genannten, eher technokratischen oder auch quantitativen Maßstäben auch anhand qualitativer Daten wie z.B. dem Maßstab der Zufriedenheit

des Klienten mit der Dienstleistung gemessen werden. Hierzu wäre es notwendig, ein entsprechendes „Forschungsdesign“ vorzubereiten und die Klienten nach ihren Erfahrungen zu befragen.

Im Bezug auf den *Outcome* kann prinzipiell festgestellt werden, dass die Wirkungen des methodischen Ansatzes der Wunnéngshëllef (der Bereitstellung einer Wohnung als Basis der Autonomisierung bei zusätzlicher sozialer Begleitung) sowie der einzelnen Interaktionen individuell vom Einzelfall abhängen (vgl. Wendt 2001, S. 76). Dabei kann nicht generalisiert werden, welche Dienstleistung grundsätzlich zu positiven Wirkungen für die Klienten führen, weil sowohl die individuellen Ausgangsbedingungen der Klienten und die Problemsituationen, etc. als auch die Interaktionen und Prozessverläufe im sozialen Projekt zu verschieden und zu individuell sind.

Greift man auf die im letzten Kapitel beschriebene Theorie des Dienstleistungsprozesses als Konsumtions-Produktionsinteraktion zurück, auf die sich die Zusammenarbeit zwischen Suiveur und Klient begründet, lassen sich jedoch die folgenden Hypothesen über die Erfolgsfaktoren hinsichtlich einer langfristigen positiven Wirkung auf den Klienten festhalten:

- Der Grad des Erfolgs hängt davon ab, inwieweit eine positive Interaktion zwischen dem Klient und dem Suiveur festzustellen ist.
- Je intensiver der Klient an der Verbesserung seiner Situation mitwirkt, umso höher sind die Erfolgsschancen des Projekts.
- Aus der Datenanalyse wird ersichtlich, dass die Erfolgsschancen zudem generell dadurch erhöht werden, dass der Klient die Eingangskriterien in das System der Wunnéngshëllef erfüllt. Hierzu gehört u.a., dass dem Projekt überhaupt von vorne herein Erfolgsschancen beibemessen werden und der Zustand des Klienten stabil genug ist, um vom Dienstleistungsangebot der Wunnéngshëllef profitieren zu können.
- Der Grad des Erfolges für den Klienten hängt auch davon ab, inwieweit der ihn betreuende Suiveur mit ihm gemeinsam die richtigen Interventionen plant und durchführt.
- Je besser die Teamarbeit innerhalb eines interdisziplinären Betreuerteams ist, umso bessere Erfolgsschancen hat die Entwicklung des Klienten.
- Je intensiver die Netzwerkarbeit mit außenstehenden Mitgliedsorganisationen ist, umso umfangreicher und ganzheitlicher kann der Klient betreut werden (umso höher sind seine Erfolgsschancen).

7 Modellentwicklung des *suivi social*

Nachdem im vorherigen Kapitel der Prozess der Leistungserbringung zwischen Wunnéngshëllef, Suiveur und Klient eher grob dargestellt und anhand der drei Qualitätsdimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität analysiert wurde, richtet sich die Analyse im folgenden Kapitel konkret auf den *suivi social*. Dieser soll nicht nur in seiner Vielfältigkeit und Komplexität diskutiert werden, sondern, geht es vor allem darum, ihn auf der Basis des empirischen Materials zu systematisieren.

Das nun folgende Kapitel umfasst dementsprechend die einzelnen Schritte der Analyse die schließlich zur „Theoretisierung“ des *suivi social* in Form von Typologien münden.

Um die Entstehung dieser Typen transparent darstellen und wissenschaftlich begründen zu können, wurde die Struktur des Kapitels so gewählt, dass die einzelnen theoretischen Arbeitsschritte, die der Typenbildung vorangehen, dargestellt werden.

Die Analyse dessen, was der *suivi social* als zentrale Leistung im Gesamtkonzept der Wunnéngshëllef ist, was seine Qualität ausmacht und wie er sich unterscheiden kann, ist eines der Kernthemen dieser Studie, denn bisher wurde keine detaillierte Leistungsbeschreibung von Seiten der Wunnéngshëllef vorgenommen.

Die Komplexität der Interaktionen, die hauptsächlich zwischen Klient und Suiveur stattfinden, ist allerdings nur rudimentär systematisierbar. Über die Definition des Begriffs *suivi social* wird eingangs versucht, die Merkmale des Interaktionsprozesses herauszustellen, die ihn hauptsächlich kennzeichnen. Es wird darüber hinaus untersucht, welche grundsätzlichen, vom jeweiligen Einzelfall unabhängigen Merkmale den Verlauf des sozialen Projekts allgemein unterscheiden, bzw. in welcher Art und Weise dies erkennbar wird. Letztlich werden aus diesen Erkenntnissen heraus Systematisierungen des *suivi* vorgenommen, durch die zumindest eine elementare Einordnung eines spezifischen Falls in eine theoretische Ordnung ermöglicht werden soll.

7.1 Definition

Als *suivi social* kann die als dreijähriges „Entwicklungsprojekt“ konzipierte Begleitung, Beratung und Unterstützung eines Klienten durch eine soziale Fachkraft definiert werden. Die Ziele dieser „Interaktion zwischen Klient, Suiveur und den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef“ sind auf die Stabilisierung sowie die soziale und berufliche Integration des Klienten ausgerichtet (Klientenorientierung) und werden zwischen den Interaktionspartnern abgestimmt und regelmäßig überprüft. Das soziale Projekt beginnt mit der Bedarfsanalyse und der Verständigung über die Ziele und Handlungsplanung und endet mit dem Ablauf der zeitlichen Wohnfrist.

Im Verlauf der Evaluation wurde deutlich, dass die Definition besonders hinsichtlich der Begriffe Begleitung, Beratung und Unterstützung differenziert werden muss. Die befragten Suiveure blicken aus unterschiedlichen Perspektiven auf den *suivi social* und definieren ihn sowohl im Hinblick auf seine inhaltliche und methodische Ausgestaltung als auch auf die Struktur uneinheitlich.

Um diese komplexen Zusammenhänge adäquat zu erfassen und zu erklären, werden die aus der Analyse¹⁴ der Interviews und Gruppendiskussionen mit den *Suiveuren* und den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef erhobenen Informationen bezüglich des *suivi social* im Folgenden systematisiert. Hierzu wurde das Datenmaterial in mehreren Kodierungsverfahren

1. nach Merkmalen durchsucht, die den *suivi social* grundsätzlich kennzeichnen und in allen Fällen gleich sind. Diese werden im Kapitel 7.1.1 als Standards oder *tronc commun* beschrieben.
2. Anschließend wird nach grundlegenden Differenzierungsmerkmalen gesucht, im Hinblick derer sich die beschriebenen Fälle unterscheiden lassen (Kap. 7.1.2). Zudem wird beschrieben, wie genau die Differenzierungsmerkmale einen Fall von einem anderen unterscheiden können und wovon dies abhängig ist.

7.1.1 Standards des *suivi social* (*tronc commun*)

Zu den konstanten Merkmalen des *suivi social* gehören diejenigen, die durch die Statuten der Wunnéngshëllef geregelt sind. Hierzu gehören:

- **Die Rahmenbedingungen:** die Mitgliedschaft am System der Wunnéngshëllef wird grundsätzlich durch den Kauf eines Mandats (oder besondere vertragliche Regelungen) festgelegt. Zudem wird die Kommunikation zwischen den Netzwerkpartnern durch die thematischen Arbeitsgruppen sichergestellt. Der Service des technischen Dienstes kann ebenfalls grundsätzlich genutzt werden.
- **Die Struktur des *suivi social*:** prinzipiell ist vorgesehen, dass das soziale Projekt drei Jahre dauert. Es kann aber in Ausnahmefällen verlängert und auch verkürzt werden. Die Struktur umfasst zudem das formalisierte Antragsverfahren und das Verfahren der Zielfestlegung im Erstgespräch sowie die kontinuierliche Durchführung von Evaluationsgesprächen zwischen dem Klient, dem Suiveur und den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef.
- **Die Ziele:** das Kernziel des Konzepts der Wunnéngshëllef, nämlich die Stabilisierung und Integration der Klienten, liegt allen Fällen zugrunde. Bis zu welchem Grad und durch welche Maßnahmen dieses Kernziel erreicht werden soll, ist allerdings vom Einzelfall abhängig.
- **Die Zielgruppen:** die Wunnéngshëllef beschreibt in ihren Statuten die Zielgruppen ihres Konzeptes. Grundsätzlich handelt es sich dabei um Personen, die aufgrund einer persönlichen, sozialen, finanziellen oder gesundheitlichen Beeinträchtigung oder Notlage auf die unterstützende Begleitung eines sozialen Dienstes und auf eine finanzierebare Wohnung angewiesen sind.
- **Die freie Methodenwahl:** die Suiveure sind für die Auswahl und die Durchführung der Interventionen während der Projektlaufzeit grundsätzlich eigenverantwortlich zuständig.

Neben diesen festgeschriebenen Bestandteilen, haben sich aus der Analyse der Daten zudem weitere Standards herausgebildet, die dem *suivi social* grundsätzlich zugeordnet werden können:

¹⁴ hierbei fand das Verfahren der *Grounded Theory* nach Glaser/Strauss Anwendung.

- **Die Orientierung an Eingangskriterien:** die Wunnéngshëllef legt der Vergabe von Wohnungen und damit der Zustimmung zu einem sozialen Projekt die im Kapitel 3 beschriebenen Eingangskriterien zugrunde, die im Rahmen der Antragsprüfung und im Erstgespräch besprochen werden. Auch die Suiveure orientieren sich an (Einrichtungs-) eigenen Kriterien für die Beantragung einer Wohnung bei der Wunnéngshëllef. Diese richten sich auf die Ausgangssituation und den Zustand des Klienten. Die Kriterien sind zwar in allen Einrichtungen ähnlich, jedoch nicht einheitlich.
- **Die Mitwirkung des Klienten:** sowohl die Wunnéngshëllef als auch die Suiveure bezeichnen den Willen des Klienten, an der Zielerreichung seines Projekts mitzuwirken, als Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Durchführung des Projekts (Stichwort: Interaktionsgebundenheit).
- **Kooperation mit Netzwerkpartnern:** Im Rahmen des *suivi social* wird generell mit Netzwerkpartnern oder anderen Einrichtungen kooperiert, um die Ziele des Klienten adäquat umzusetzen.

Diese konstanten Merkmale sind in mehr oder weniger starken Ausprägung in allen Fällen zutreffend. Es kann z.B. davon ausgegangen werden, dass ein soziales Projekt grundsätzlich nur dann zustandekommt, wenn die Eingangskriterien der Wunnéngshëllef oder der Mitgliedsorganisationen erfüllt sind. Man kann auch allgemein sagen, dass das soziale Projekt nur dann erfolgreich zu Ende geführt wird, wenn der Klient an der Entwicklung seiner Situation mitwirkt, etc.

7.1.2 Differenzierungsmerkmale

Neben diesen konstanten Merkmalen lässt sich eine Vielzahl anderer Merkmale abbilden, die sich von Fall zu Fall unterscheiden. Es stellt sich die Frage, nach welchen Merkmalen sich die sozialen Projekte systematisieren und differenzieren lassen.

Aus dem Datenmaterial wird ersichtlich, dass die Charakterisierung der sozialen Projekte z.B. nicht nach dem Merkmal „Zielgruppen“ unterschieden werden kann, weil sich nur wenige zielgruppenspezifische Ansätze definieren lassen. Aus den Aussagen der befragten Suiveure wird deutlich, dass sich die *suivi social* viel eher nach der

- Art der Problemlage,
- dem Stabilitätsgrad des Klienten,
- der Art der Interventionen und dem Grad ihrer zeitlichen Intensität,
- dem Ziel der Interventionen,
- der zeitlichen Phase des *suivis* (Startphase, Konsolidierungsphase, Endphase)

unterscheiden lassen. Diese Merkmale sind nicht einzeln voneinander zu betrachten, sondern hängen stets mehr oder weniger stark voneinander ab und bedingen sich gegenseitig.

Art der Problemlage

In vielen Fällen (des *suivi social*) hat der Klient komplexe Problemsituationen zu bewältigen, die nicht auf einer einzigen Ursache beruhen, sondern aus einem Geflecht an multiplen und mehr oder weniger kohärenten Einzelproblemen bestehen.

Dies sind meist Problemgeflechte aus: Arbeitslosigkeit, hohen Schulden, Scheidung oder Trennung, Versorgungs- und Erziehungsprobleme von, bzw. mit Kindern, psychosozialen Problemen, Sucht oder psychischen Erkrankungen.

Aus den Aussagen der Suiveure geht hervor, dass von der Problemlage ausgehend, im Vorfeld des *suivis* entschieden wird, ob ein soziales Projekt im Rahmen der Wunnéngshëllef überhaupt hilfreich erscheint und ob der Zustand des Klienten für ein solches Projekt (in einer eigenen Wohnung) überhaupt stabil genug erscheint.

Ebenfalls von der Problemlage ausgehend wird überlegt, wie genau das soziale Projekt zur Verbesserung der Lage des Klienten beitragen könnte.

Hierzu klärt der Suiveur in einem oder mehreren Gesprächen mit dem Klienten die Ziele, die Erwartungen und die Verpflichtungen, die aus einem dreijährigen betreuten Wohnprojekt mit der Wunnéngshëllef hervorgehen.

Sowohl der Stabilitätsgrad des Klienten als auch die Zielsetzung des Projekts sowie der zeitliche Umfang und die Art und Weise des Unterstützungsleistung werden also in erster Linie von der Art und Weise der Problemlage des Klienten bedingt. Die Art und die Schwere, bzw. das Ausmaß der Problemlage sind also ausschlaggebend dafür, ob und wie der *suivi social* geplant und durchgeführt wird.

Stabilitätsgrad des Klienten

Der Stabilitätsgrad des Klienten ist ein weiteres Differenzierungsmerkmal des *suivi social*.

Das soziale Projekt in einer Wohnung der Wunnéngshëllef ist erst ab einem gewissen Grad an Stabilität überhaupt sinnvoll und hilfreich. Wichtig ist, dass der Klient mit der eigenständigen Wohnsituation nicht überfordert ist, weil sein psychischer oder gesundheitlicher Zustand z.B. relativ schlecht ist und er deshalb eine intensivere Betreuung benötigen würde, als das im Rahmen des Wohnprojektes möglich und konzeptuell vorgesehen ist.

Generell wird beispielsweise davon abgesehen, solche Klienten in einem Wohnprojekt der Wunnéngshëllef zu betreuen, die noch vor einem Drogenentzug stehen oder akut Rückfallgefährdet sind. Wird also im Vorfeld der Antragstellung deutlich, dass der Zustand des Klienten noch weitgehend instabil ist und wird vermutet, dass die Chancen auf den erfolgreichen Abschluss eines Projektes zu gering sind, wird die Maßnahme nicht begonnen. Vom Stabilitätsgrad des Klienten hängt auch ab, welche Ziele für das soziale Projekt definiert werden und mit welcher Intensität die notwendigen Interventionen angewandt werden. Der Stabilitätsgrad kann aufgrund seiner direkten Klientenbezogenheit als wesentliches Differenzierungsmerkmal gewertet werden.

Art und Weise der Interventionen und ihr Intensitätsgrad

Die Art und Weise der Interventionen und Interaktion im *suivi social* ist sehr vielfältig und hängt vom Bedarf des Klienten und der Zielsetzung des Projekts ab.

Grundsätzlich geht es dabei in Anlehnung an die Methode der Einzelfallhilfe um soziale, pädagogische, unterstützende, informierende, psychoziale, psychologische oder medizinisch-therapeutische Maßnahmen.

Die zeitliche Intensität des *suivis* hängt zu einem Großteil davon ab, welche Interventionen erforderlich sind und wie häufig diese im *suivi* angewandt werden. Zudem hängt sie auch davon ab, ob die Interaktion zwischen dem Klient und dem Suiveur konstruktiv und produktiv verläuft.

Die Intensitätsstufen reichen von einer sehr intensiven Kontaktfrequenz zwischen Klient und Suiveur (z.B. mehrmals wöchentlich) bis zu seltenen und sporadischen Kontakten. Intensive Kontakte sind tendenziell bei der Bearbeitung von Multiproblemlagen und/oder einem verhältnismäßig niedrigen Grad an Stabilität des Klienten notwendig. Zudem sind sie in der zeitlichen Perspektive häufig in der Anfangsphase eines Projekts wichtig.

Zeitliche Phase des Projekts

Der Wohnvertrag mit der Wunnéngshëllef ist bis auf Ausnahmefälle auf drei Jahre begrenzt. In dieser Zeit findet ein mehr oder weniger intensiver *suivi social* statt. Seltene oder sporadische Kontakte zwischen Klient und Suiveur, z.B. halbjährliche Gespräche, reichen meist in solchen Fällen aus, in denen der Klient entweder von Beginn an bereits relativ autonom ist oder (in der zeitlichen Perspektive) bereits seit längerer Zeit in der Wohnung betreut wird und sein Zustand sich in dieser Zeit sukzessive stabilisieren konnte.

Aus den Aussagen der Suiveure wurde ersichtlich, dass der *suivi* in seiner Anfangs- und in seiner Endphase durch einen intensiveren Interaktionsgrad geprägt ist, als in der Mitte des Projekts, weil besonders zu Anfang und am Ende viele organisatorische Aufgaben zu bewältigen sind.

Die mittlere Phase wird häufiger als eine Zeit beschrieben, in der der Klient in der neuen Situation „angekommen“ ist und gemeinsam mit dem Suiveur an der Umsetzung der vereinbarten Ziele arbeitet. Auch methodisch unterscheiden sich die Phasen: während in der Anfangs- und Endphase häufiger organisatorische und administrative Interventionen angewendet werden, besteht in der mittleren Phase häufiger ein Bedarf an Beratung oder an psychosozialen Interventionen.

Es wird deutlich, dass die beschriebenen Merkmale in unterschiedlicher Ausprägung kausal miteinander zusammenhängen und sich unterschiedlich stark gegenseitig bedingen.

7.1.3 Bedingungsgefüge der Differenzierungsmerkmale

Zur Kausalität der Differenzierungsmerkmale können aus der Analyse der Daten heraus die folgenden Hypothesen formuliert werden:

- der Stabilitätsgrad des Klienten wird bedingt durch dessen Problemlage und dessen psychosozialen Zustand. Dieser verändert sich (im Idealfall) durch die zeitliche Intensivität und die Art und Weise der Interventionen während des Projekts. Im Idealfall steigt er im Laufe des zeitlichen Projektverlaufs an.
- die Zielsetzung des Projekts wird bedingt durch die Art der Problemlage und den Stabilitätsgrad des Klienten.

- Die Intensität und die Art und Weise der Intervention hängt ebenfalls von der Problemlage und der Stabilität des Klienten ab und wird von der Zielsetzung des Projekts bedingt. Im Laufe des Projekts kann sie aufgrund einer progressiven Entwicklung (Verbesserung der Problemlage, Steigerung der Stabilität des Klienten) reduziert werden.
- Die Dauer des sozialen Projekts kann die Stabilität des Klienten beeinflussen, sie bringt auch in vielen Fällen eine Verbesserung seiner Problemlage mit sich. Sie hat zudem Auswirkungen auf die weitere Auswahl der erforderlichen Interventionen.

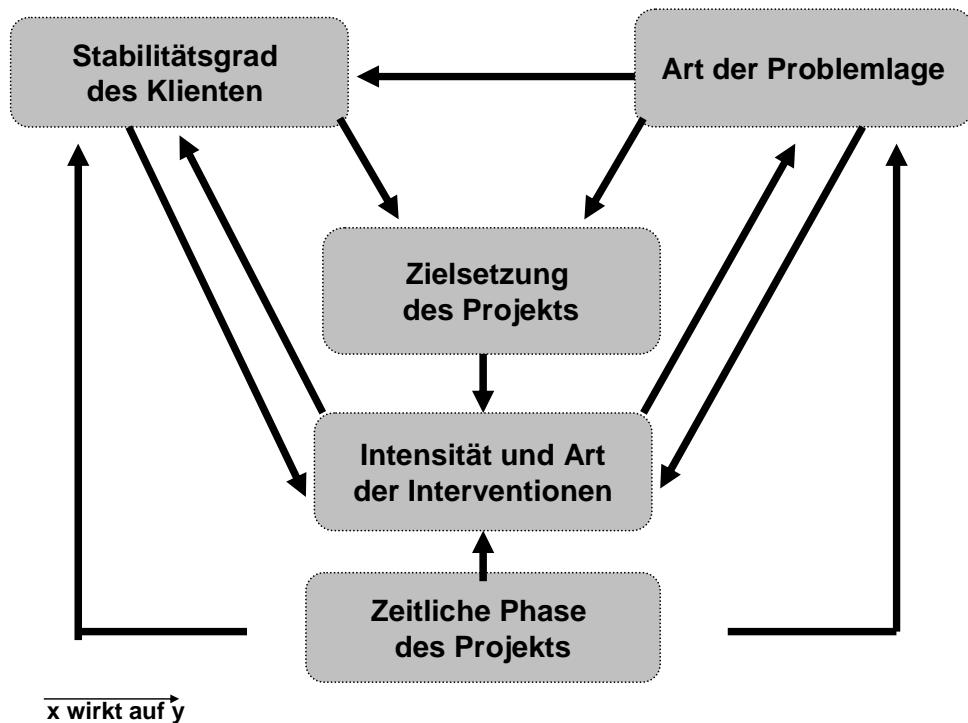


Abb.4: Kausalität von Differenzierungsmerkmalen

Prinzipiell kann davon ausgegangen werden, dass die Intensität der Interventionen und der Umfang der Problemlagen im Laufe des Projekts regressiv verlaufen, der Zielerreichungsgrad und der Stabilitätsgrad des Klienten progressiv.

7.2 Definitionsmodelle des *suivi social*

Im Folgenden wird versucht, den *suivi social*, bzw. die ihn kennzeichnenden Merkmale anhand von zwei Definitionsmodellen zuerst weiter zu systematisieren und im zweiten Schritt detailliert zu beschreiben. Die Definitionsmodelle beleuchten den *suivi social* aus zwei Perspektiven: dem zeitlichen Ablauf einerseits und seinen inhaltlichen Merkmalen andererseits.

Zur Erarbeitung der Modelle wurden die beschriebenen Differenzierungsmerkmale zueinander in Bezug gesetzt (vgl. hierzu Kluge 1999, S. 149) und so versucht, Regelmäßigkeiten zu

identifizieren und zu erklären, bzw. Abgrenzungstendenzen von einem zum anderen Merkmal festzustellen.

Der zeitliche Ablauf des *suivi social* wurde zum einen deshalb ausgewählt, weil er als fester Bezugsrahmen aller Projekte gültig ist. Der Projektzeitraum von drei Jahren kann als Vergleichsmaßstab eine feste Koordinate bilden und ist damit im Vergleich zu den anderen Differenzierungsmerkmalen dominant.

Zur Betrachtung der inhaltlichen Merkmale des *suivi social* wurden die Art und Weise der Interventionen, die Intensität der Interaktion sowie der Stabilitätsgrad des Klienten als Vergleichsmaßstäbe herangezogen.

Im Gegensatz zu den Differenzierungsmerkmalen „Problemlage des Klienten“ und „Zielsetzung des Projekts“ konzentrieren diese Merkmale den Fokus besonders stark auf den Zustand des Klienten und darauf, mit welchen Handlungsweisen der Suiveur hierauf reagiert. Durch den Vergleich dieser beiden Differenzierungsmerkmale kann somit eine gezieltere Betrachtung der Interaktion zwischen dem Klienten und dem Suiveur beobachtet werden.

7.2.1 Zeitliche Definition des *suivi social*: Das Phasenmodell

Die Bezeichnung das „soziale Projekt“ wird häufig synonym für den *suivi social* verwendet. Es ist de facto aber weit mehr, denn es beinhaltet erste Gliederungspunkte für seine Struktur und darüberhinaus auch erste inhaltliche Aussagen zu seiner Qualität. Der Grund dafür liegt in der Bezeichnung „Projekt“:

Ein Projekt wird definiert als ein zeitlich begrenztes Vorhaben mit einem klar formulierten Ziel und einem festgelegten Anfangs- und Endzeitpunkt sowie begrenzten und auf das Ziel abgestimmten Ressourcen. Es ist gekennzeichnet durch Einmaligkeit, Komplexität und einen innovativen Charakter - d.h. es grenzt sich gegenüber dem "Alltagsgeschäft" ab (Oltmann 1999, S. 13).

Will man Projekte erfolgreich umsetzen, ist eine systematische inhaltliche und zeitliche Strukturierung und die Abstimmung und Koordination von Prozessschritten notwendig (Projektmanagement). Zudem ist es wichtig, eine regelmäßige Bewertung des Verhältnisses der eingesetzten Mittel und Leistungen (*Input*) zu den erzielten Ergebnissen (*Output*) sowie eine Analyse der hieraus entstandenen Wirkung (*Outcome*) vorzunehmen.

Diese begrifflichen Merkmale des Projekts und die Beschreibung des Projektmanagements treffen ebenfalls auf das „soziale Projekt“ zu (zeitliche Begrenzung, Ausrichtung auf Ziele, regelmäßige Zwischenbewertungen). Deshalb wurde die Gliederung des *suivi social* in seine zeitlichen (Projekt-) Phasen als sinnvoll erachtet.

Der Verlauf des *suivi social* lässt sich in eine Startphase, eine Konsolidierungsphase und eine Endphase gliedern. Zudem kann dem eigentlichen Projekt eine „Vorbetreuungs“- und eine „Nachbetreuungsphase“ zugeordnet werden. Diese beiden Phasen liegen meist außerhalb des dreijährigen Projekts, haben jedoch zur Vorbereitung, bzw. zur Nachbereitung des Projekts und im Hinblick auf den Übergang in eine andere Wohnform einen nicht unerheblichen Stellenwert.

Der Definition des Phasenmodells liegt die Beschreibung eines „Idealfalls“ zugrunde, um aufzuzeigen, wie der *suivi social* im Hinblick auf seine zeitliche Struktur idealtypisch verlaufen kann. Diese Beschreibung ist in Anlehnung an den von Max Weber geprägten „Idealtyp“ und die Definition künstlicher Typen nach Ziegler (1973, S.20) als eine grobe und theoretische Überlegung zu werten, die intuitiv aus der Analyse der Daten konstruiert wurde. Die Auswertung des Datenmaterials der ersten Interviews mit den Suiveuren diente dabei der Vorstrukturierung, die zweite Interviewphase der Verdichtung der Informationen sowie der Verifizierung und Weiterentwicklung des Modells.

Es handelt sich demnach nicht um eine reale Fallrekonstruktion, sondern um ein theoretisches Modell.

Im Folgenden werden die Projektphasen (Startphase, Konsolidierungsphase, Abschlussphase) und die dazugehörigen Prozessschritte im *suivi social* näher beschrieben. Zudem wird erläutert, inwieweit die Vorbetreuung und Vorbereitung sowie die Nachbetreuung des Klienten durch den Suiveur als wichtige Bestandteile des *suivi social* zu definieren sind.

Die folgende Grafik zeigt die zeitliche und inhaltliche Gliederung des dreijährigen sozialen Projekts nach dem Phasenmodell.

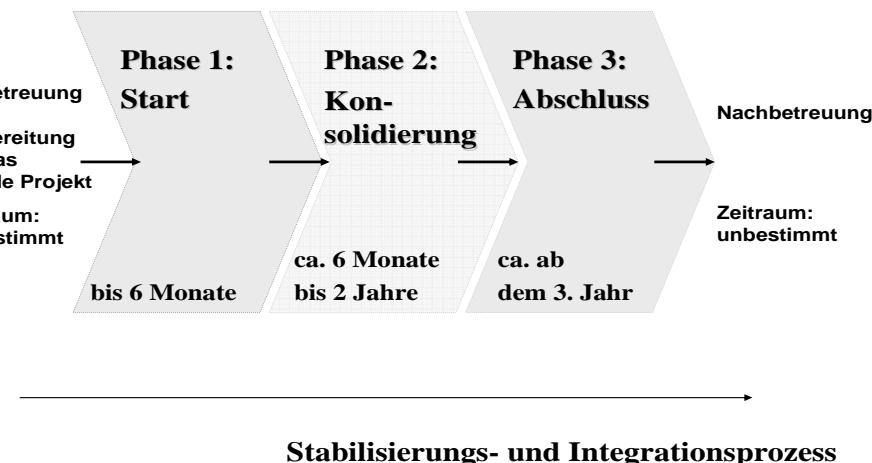


Abb. 5: Stabilisierungs- und Integrationsprozess des Klienten

7.2.1.1 Vorbereitungszeit

Grundlage und Kernziel der sozialen Begleitung ist die Verbesserung des Zustands und der Lebenssituation des Klienten. Hiermit ist ein Prozess gemeint, der mit der Stabilisierung des Klienten beginnt und im Idealfall mit dem Umzug in eine eigene Wohnung ohne Betreuungsbedarf endet.

Das soziale Projekt im Rahmen der Wunnéngshëllef wird dabei in vielen Fällen als eine Art „Zwischenetappe“ in der psychosozialen Begleitung und Betreuung von Menschen in schwierigen Lebenssituationen bezeichnet: Häufig (nicht immer) wurde der Klient bereits eine Zeitlang innerhalb der Mitgliedseinrichtung betreut und begleitet. Diese Vorbereitungszeit ist für die Arbeit zwischen dem Klient und dem Suiveur meist bereits sehr wichtig, weil in dieser Zeit sowohl der Aufbau von Vertrauen und Kooperation beginnen kann, als auch die inhaltliche Zusammenarbeit zwischen Klienten und Suiveur, die dann im sozialen Projekt und innerhalb der eigenständigen Wohnsituation fortgeführt wird.

Zudem dient die Vorbereitungszeit der Orientierung und der Einschätzung darüber, ob ein etwaiges Projekt für den Klienten von Nutzen sein kann oder nicht. Die Vorbereitungszeit beinhaltet auch die Überlegung, ob und wenn ja welches Projekt für den Klienten in Frage kommt, welche Ziele er erreichen möchte und welche Probleme es zu bearbeiten gilt. Die gemeinsame Ausarbeitung der Ziel- und Handlungsplanung zwischen Klient und Suiveur geht der Antragstellung für eine Wohnung bei der Wunnéngshëllef voraus. Das eigentliche Startgespräch mit der Wunnéngshëllef und die Besichtigung der Wohnung und des Umfeldes erfolgen zum Schluss der Vorbereitungsphase und leiten das eigentliche Projekt mit der Wunnéngshëllef ein.

7.2.1.2 Phase 1: Startphase

Die Startphase beginnt mit der Vertragsunterzeichnung des Mietvertrages. Sie beinhaltet sämtliche Handlungsschritte, die mit dem Einzug in die neue Wohnung, evtl. dem Wechsel des Wohnortes, sozialer und infrastruktureller Einrichtungen usw. verknüpft sind. Sie beinhaltet zudem die Begleitung des Klienten in die neue Lebenssituation und birgt demnach grundsätzlich zeitlich und methodisch betrachtet einen relativ intensiven Betreuungsaufwand für den Suiveur. Dieser hat zum einen vielfältige administrative und organisatorische Interventionen zu gewährleisten, die den Klienten in den ersten Monaten nach dem Umzug entlasten und ihm helfen, sich einzuleben.

Hierzu gehören insbesondere die Unterstützung des Klienten bei der Ummeldung oder die Orientierung im sozialen und infrastrukturellen Umfeld, wie z.B. die Suche nach geeigneten sozialen Einrichtungen, evtl. nach Schulen oder einem Arbeitsplatz.

Dazu gehören auch die Organisation der Grundausstattung für Wohnung und Haushalt, der Einkauf von Lebensmitteln oder aber die Aufstellung von Haushalts- und Finanzplänen, etc. Er hat aber gleichzeitig auch die Funktion, Ansprechpartner zu sein, zu beraten und den Klienten persönlich darin zu bekräftigen, dass er auf dem richtigen Weg ist. Je nach Problemlage des Klienten sind auch medizinische oder therapeutische Interventionen notwendig, die der Suiveur koordiniert oder zum Teil auch selbst durchführt. Auch die Beratung und konkrete Unterstützung zur Initiierung der ersten Schritte hin zu den gewünschten Zielen ist eine wichtige Aufgabe des

Suiveurs. Dabei hat er immer die Ausgangssituation des Klienten vor Augen. Vieles, was in dieser Phase initiiert wird, hat die ganze Projektphase über Wirkungen für den Klienten und muss daher professionell geplant und organisiert werden. Auch das Vertrauensverhältnis zwischen Klient und Suiveur wird in dieser Phase (neu) definiert und entwickelt.

Für den Klienten beginnt in dieser Zeit ein neuer Schritt in die Unabhängigkeit, der genauso mit Hoffnungen, wie auch mit Ängsten besetzt ist. Ob und inwiefern die gesetzten Ziele tatsächlich umsetzbar sind und die Probleme dadurch gelöst oder verringert werden können, dazu birgt die erste Phase häufig bereits die entscheidenden Hinweise.

Die Startphase kann daher als sehr bedeutende und intensive Phase beschrieben werden. Diese erste Projektphase kann bis zu einem Jahr andauern.

7.2.1.3 Phase 2: Konsolidierungsphase

Nach dieser „Einstiegszeit“ wird der Klient im Idealfall langsam sicherer und selbstständiger, er lebt sich in der neuen Wohnsituation ein und lernt sich (mehr oder weniger) auf den Alltag einzustellen. Hierzu gehört u.a., dass der Klient sich innerhalb einer geregelten Tagesstruktur bewegt, seine alltäglichen Verpflichtungen und Bedürfnisse zu organisieren lernt oder sich innerhalb eines geregelten Arbeitsverhältnisses etabliert. Mit der Unterstützung des Suiveurs lernt der Klient, die Verwaltung seiner finanziellen Mittel zu übernehmen und so zu leben, dass z.B. Schulden abgebaut oder gar finanzielle Beträge angespart werden können. Der Klient arbeitet in dieser Zeit mit dem Suiveur an der Erreichung der gemeinsam definierten Ziele und versucht diese nach und nach zu verwirklichen. Methodisch betrachtet hat der Suiveur in dieser zweiten Phase weniger häufig administrative Dinge zu regulieren als zuvor. Viele grundlegende organisatorische Dinge sind bereits in der ersten Phase erledigt worden und bedürfen keiner weiteren Handlungen mehr.

In dieser zweiten Phase kann sich der Suiveur häufig mehr vom Klienten distanzieren und die Intensität der Begleitung reduzieren. Er steht aber für sachliche und persönliche Fragen zur Verfügung und unterstützt den Klienten weiterhin bei der Gestaltung seines Alltages, bei neu auftretenden oder noch unbearbeiteten Problemen und im Prozess seiner Weiterentwicklung.

Er versucht gleichzeitig, den Klienten mehr und mehr zu ermutigen, Dinge selbst zu erledigen und autonomer zu werden. Die Konsolidierungsphase kann je nach Stabilitätsgrad des Klienten bereits nach 6 Monaten beginnen und dauert bis zu dem Zeitpunkt, in dem aufgrund des auslaufenden Mietvertrages eine Veränderung der Wohn-, bzw. Betreuungssituation geplant werden muss.

7.2.1.4 Phase 3: Abschlussphase

Erst gegen Ende des dreijährigen Projektes (meist im dritten Projektjahr) werden wieder verstärkt Unterstützungsleistungen erforderlich, wenn es darum geht, eine neue Wohnform, eine neue Wohnung oder ganz allgemein ein neues Ziel für den Klienten zu erarbeiten. Die Abschlussphase ist deshalb wiederum durch einen höheren Intensitätsgrad an Interventionen geprägt.

Nach Aussage der Suiveure ist es grundsätzlich kein realistisches Ziel, dass innerhalb des dreijährigen Projekts die völlige Integration des Klienten erreicht wird. Vielmehr wird der

sukzessive voranschreitende Prozess der Stabilisierung hin zur Integration als Ziel des sozialen Projekts definiert. In der dritten Projektphase wird entschieden, ob und welche Intervention für die weitere Stabilisierung oder die Integration des Klienten erfolgversprechend scheint und in welcher Wohnform dieses Ziel am besten realisiert werden kann. Häufig ist es den Klienten nach Ablauf der drei Jahre möglich, eine eigene Wohnung auf dem freien Markt zu mieten.

Meist bleibt der Kontakt zu den Suiveuren aber dennoch bestehen. Ebenso häufig ist aber auch festzustellen, dass die eigene Wohnung ein Ziel ist, das aus finanziellen oder aus psychosozialen Gründen noch nicht ohne weiteres umgesetzt werden kann. In diesem Fall geht es in der Abschlussphase darum, einen Übergang in eine andere Wohnform zu schaffen, durch den der Klient in seiner Entwicklung nicht beeinträchtigt, sondern unterstützt wird.

In dieser letzten Phase entsteht zwischen Klient und Suiveur erneut eine intensivere Kommunikation, weil auch jetzt wiederum eine Reihe organisatorischer Veränderungen in die Wege geleitet werden müssen. Je nachdem wie autonom der Klient bereits ist, begleitet der Suiveur ihn bei der eigenständigen Organisation dieser Veränderungen. Benötigt er weiterhin einen hohen Grad an Betreuung, bietet der Suiveur ihm hierbei auch konkrete Unterstützung an.

7.2.1.5 Nachbetreuung

Nach Beendigung der dreijährigen Wohnphase in der Wohnung der Wunnéngshëllef wird (bis auf Ausnahmen) je nach Stabilitätsgrad des Klienten eine neue Wohnform angestrebt.

Der Kontakt, der zwischen dem Klienten und dem Suiveur nach Ablauf der drei Jahre oder ohne die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef weiter besteht, wird in diesem Rahmen nicht mehr unter die Definition des *suivi social* gefasst. Weil es jedoch eine hohe Anzahl von Fällen gibt, die nach Ablauf des dreijährigen Projekts nicht ohne eine weitere Unterstützung in den freien Wohnungsmarkt und ein eigenständiges und autonomes Leben integriert werden können, ist die Nachbetreuung durch den Suiveur oder einen anderen sozialen Dienst ein weiterer wichtiger Schritt im Integrationsprozess des Klienten. Die Wunnéngshëllef sieht deshalb in begründeten Ausnahmefällen die Verlängerung des Mietvertrages vor. Dies wird z.B. dann entschieden, wenn die Bedarfssituation des Klienten einen solchen Schritt erfordert oder rechtfertigt.

Grundsätzlich definiert die Wunnéngshëllef ihr Konzept des „betreuten Wohnens“ aber nicht als einen Ansatz, der in wiederkehrender Folge mehrfach von einem Klienten genutzt werden kann, sondern als eine Etappe zur Stabilisierung des Klienten, von der aus sich der Klient weiterentwickeln soll. Demnach ist es nicht möglich, nach Ablauf des dreijährigen Projekts erneut einen Antrag auf eine Wohnung der Wunnéngshëllef zu stellen.

Die Nachbetreuung erfolgt demzufolge meist in Form der Vermittlung einer anderen Wohnung (z.B. durch Antragstellung beim Fonds du Logement, Wohnungen aus kommunalen Beständen oder einrichtungseigenen Wohnräumen) und der Anpassung der Zielsetzungen an die aktuelle Situation des Klienten.

7.2.2 Inhaltliche Definition des *suivi social*: das Typenmodell

Die inhaltliche Strukturierung des *suivi social* erfolgt durch die Konstruktion empirisch begründeter Typen. Ziel der Typisierung ist es, die komplexe Vielfalt an Merkmalen, die den *suivi social* ausmachen, zu erfassen, Regelmäßigkeiten und Zusammenhänge sowie Unterschiede zu definieren und diese weitgehend zu beschreiben und zu erklären.

In der Literatur zur empirischen Sozialwissenschaft lassen sich eine Reihe von Typenbildenden Verfahren identifizieren, die sowohl auf qualitativer und hermeneutischer Basis, als auch auf der Basis quantitativer Daten beruhen¹⁵. Der Idealtypus im Sinne von Max Weber gilt allgemein als Grundlage für qualitative Verfahren der Typenbildung.

Der Idealtypus-Begriff wird demnach zur Erfassung komplexer Sachverhalte und als Ansatz zur Erklärung sozialer und historischer Phänomene verwendet.

Gerken definiert den Typenbegriff als „ein zusammenfassender Name bestimmter Merkmalskombinationen, zwischen denen bestimmte regelmäßige Beziehungen angenommen werden“ (Gerken nach Kluge 1999, S.41). Ziegler beschreibt die Typenbildung als „...theoretische Konstruktion, die sich am Ideal eines deduktiven Aussagesystems orientiert“ (Ziegler 1973, S.11).

Beide Definitionen weisen darauf hin, dass die inhaltliche Ausgestaltung einer solchen Typenkonstruktion durch die deduktive Analyse des erhobenen Datenmaterials erfolgen kann.

Die vorab beschriebenen Differenzierungsmerkmale des *suivi social* können dabei die Rahmenkonstruktion für die Bestimmung von regelmäßigen Merkmalskombinationen bilden.

In Anlehnung an Kelle und Kluge (1999) wird die Bildung von empirischen Typen des *suivi social* im Folgenden in Form von fünf Arbeitsschritten vollzogen:

- 1. der Entwicklung von Differenzierungs- und Vergleichsmerkmalen aus dem bestehenden Datenmaterial,**
- 2. der Suche nach Regelmäßigkeiten**
- 3. und der Gruppierung der Fälle,**
- 4. der Analyse und Beschreibung inhaltlicher Zusammenhänge**
- 5. und der Charakterisierung der Typen .**

¹⁵ Prozessstrukturanalyse nach Gerhard (1986), Typologische Analyse nach Kuckartz (1988, 1995a, 1996), u.a.

Die Arbeitsschritte 1-3 können mehrfach wiederholt werden, damit die Charakterisierung der Typen sich durch einen möglichst dichten Informationsgehalt begründen lässt.

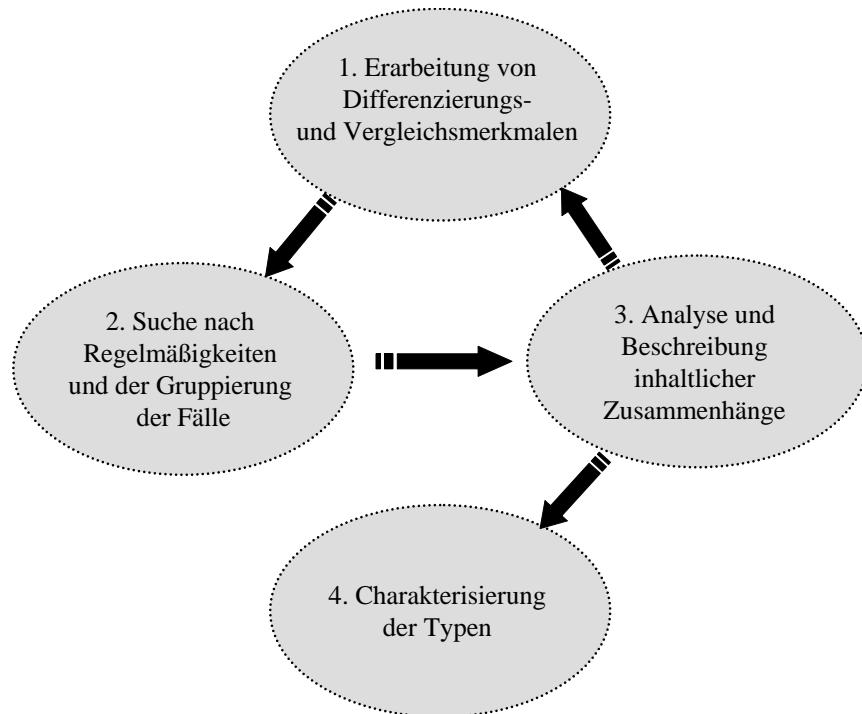


Abb. 6: Arbeitsschritte bei der Bildung von Typen

Quelle: Kelle, Kluge 1999, S. 82

7.2.2.1 Entwicklung von Differenzierungs- und Vergleichsmerkmalen

Aus der Datenanalyse wurde ersichtlich, dass die zeitliche Strukturierung des *suivi social* in Form des Phasenmodells eine relativ systematische und elementare Gliederung des *suivis* ermöglicht.

Will man ihn inhaltlich detaillierter beschreiben, wird aber deutlich, wie komplex und vielfältig seine Strukturen, seine Zielsetzungen, seine Interventionsansätze und seine Prozessverläufe tatsächlich sind.

Die „Realität“ des *suivi social* lässt sich demnach nicht grundsätzlich an einem typischen Fall rekonstruieren, sondern benötigt in sich homogene aber nach außen hin abgrenzbare Falltypen. Die Diskussion der Differenzierungsmerkmale dieser Typen, so wie es der erste Arbeitsschritt vorsieht, wurde bereits im Kapitel 7.1.2 vorgenommen.

Auf dieser Grundlage wurden neben der **zeitlichen Phase** des Projekts,

- **die Problemlage des Klienten,**
- **die Zielsetzung des Projekts,**
- **die Art der Interventionen,**
- **die zeitliche Intensität der Interaktionen**
- **und der Stabilitätsgrad des Klienten,**

als sich bedingende Differenzierungsmerkmale des *suivi social* definiert.

Wie im vorherigen Kapitel bereits angedeutet, wird zur Betrachtung der inhaltlichen Merkmale des *suivi social* die **Art und Weise der Interventionen**, die **Intensität der Interaktion** sowie der **Stabilitätsgrad des Klienten** als Vergleichsmaßstäbe herangezogen.

Diese werden zuerst dem Differenzierungsmerkmal der „**Problemlage des Klienten**“ zugeordnet, um so erste Regelmäßigkeiten im Zusammenhang von der Problemlage zur Intervention zu ergründen.

Das Differenzierungsmerkmal „Zielsetzung des Projekts“ wird hierbei vorerst außer acht gelassen, weil aus der Analyse der Daten erstens nur wenige Informationen über konkrete Zielsetzungen vorliegen und diese zweitens sehr individuell formuliert werden.

Aus der Datenanalyse konnten die in der Tabelle 3 aufgeführten Interventionsarten sowie die beschriebenen Problemlagen der Klienten ermittelt werden. Die Merkmale konnten weiterhin wie in der Tabelle ersichtlich, systematisiert und einander zugeordnet werden. (Da die Klienten in der überwiegenden Anzahl der Fälle durch multiple Problemlagen beeinträchtigt sind, werden nur jene Problemlagen beschrieben, die besonders dominant sind.)

Es kann also z.B. davon ausgegangen werden, dass die Koordination psychologischer und therapeutischer Hilfe besonders häufig in solchen Fällen notwendig wird, in denen der Klient an einer Suchterkrankung oder psychischen Erkrankungen leidet. Die Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit des Klienten wird meist in solchen Fällen angewendet, in denen es um die Bewältigung temporärer Familienprobleme oder persönlicher Probleme des Klienten geht.

Art der Interventionen im <i>suivi social</i>	Problemlagen der Klienten
1. Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung	<ul style="list-style-type: none"> • Chronische Erkrankungen, Suchterkrankung, • Psychische Erkrankungen
2. Angebot und Koordination Intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags	<ul style="list-style-type: none"> • Chronische Erkrankungen, Suchterkrankung, • Obdachlosigkeit, Arbeitslosigkeit • Psychologische Störungen, psychosoziale Krisen
3. Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer Methoden zur Lösung von Krisen	<ul style="list-style-type: none"> • Psychologische Störungen, psychosoziale Krisen • Familiäre Probleme und Konflikte • Arbeitslosigkeit
4. Beratung zur Lösung gesundheitlicher, sozialer und persönlicher Probleme	<ul style="list-style-type: none"> • Psychosoziale und persönliche Krisen • Familiäre Probleme • Gesundheitliche Probleme • Arbeitslosigkeit
5. Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit und zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	<ul style="list-style-type: none"> • Temporäre familiäre und finanzielle Krisen • Persönliche Probleme • Probleme bei der Organisation des Haushaltes und der Kinderbetreuung • Arbeitslosigkeit
6. Entwicklung von persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Temporäre familiäre und finanzielle Krisen • Probleme bei der Organisation des Haushaltes und der Kinderbetreuung • Arbeitslosigkeit
7. Begleitung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltages	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzielle Probleme • Arbeitslosigkeit

Tabelle 3: Interventionen und Problemlagen

Des Weiteren wurde das Datenmaterial nach Ausprägungen der Intensität der Interventionen und der Interaktionen im Rahmen des *suivi social* durchsucht, um den Informationsgehalt dieser ersten Zuordnung weiter zu verdichten.

Der Intensitätsgrad der Interventionen, bzw. der Interaktionen wird am persönlichen Kontakt des Klienten zum Suiveur gemessen. Neben dem persönlichen Kontakt zum Klienten ist der Suiveur besonders dort, wo er koordinierend tätig ist, auch in häufigem telefonischem Kontakt zum Klienten oder zu Kooperationspartnern. Deshalb wird die Frequenz der Telefonkontakte, die im Rahmen des *suivis* bestehen, geschätzt und bei der Definition des Intensitätsgrads ebenfalls berücksichtigt.

Aus der wiederholten Durchsicht des Datenmaterials ergibt sich die folgende Gliederung nach Intensitätsstufen:

Intensitätsgrad	1	2	3	4
Kontaktfrequenz zwischen Suiveur und Klient, bzw. zu Kooperationspartnern	täglich	wöchentlich bis alle 14 Tage	einmal im Monat	einmal im Trimester

Tabelle 4: Intensitätsgrad der Interventionen

Die Einordnung des Stabilitätsgrads des Klienten erweist sich als eher schwierig, weil dieser sehr kundenbezogen ist und zudem häufig im zeitlichen Verlauf des *suivi* variiert. Um dennoch einen relativ konstanten Vergleichsparameter zu definieren, wird der Stabilitätsgrad des Klienten auf die Anfangssituation des sozialen Projekts bezogen.

Die Unterscheidung erfolgt in einer groben Abstufung von **a) einer geringen Autonomie** **b) stark schwankend** **c) relativ autonom** und **d) einer hohen Autonomie** (des Klienten zu Beginn des Projekts).

7.2.2.2 Suche nach Regelmäßigkeiten und der Gruppierung der Fälle

Aufbauend auf die Auswahl von Differenzierung- und Vergleichsmerkmalen wurde anschließend das Datenmaterial nach Regelmäßigkeiten und deutlichen Unterschieden in den Merkmalsausprägungen durchsucht.

Die in der Tabelle 3 genannten Arten der Interventionen stellen lediglich eine grobe Übersicht der methodischen Ansätze im *suivi social* dar. Durch die Wiederholung der Suche nach Regelmäßigkeiten im Datenmaterial konnten noch konkretere Informationen über die Interventionen, bzw. über methodischen Schritte und Ansätze gewonnen werden, die die Suiveure im Interaktionsprozess mit dem Klienten anwenden.

Zudem konnten Regelmäßigkeiten hinsichtlich des Stabilitätsgrades der Klienten im Bezug zu den jeweiligen Interventionen einerseits und im Hinblick auf die zeitliche Intensität der Interaktionen andererseits festgestellt werden. Die Daten wurden in die nachfolgenden Tabellen 5 und 6 eingruppiert, aufgeschlüsselt und nach den Interventionsformen systematisiert.

In der Betrachtung der Tabellen wird deutlich, dass erste Unterscheidungen der Art der Interventionen hinsichtlich der ihnen zugrunde liegenden Problemlagen möglich werden.

Die Merkmalsausprägungen der Problemlagen wurden inhaltlich grob mit den Buchstaben A bis L abgestuft. Die meisten der Klienten leiden unter multiplen Problemen, die nicht alle gleichermaßen erfasst werden können. Die Tabellen zeigen deshalb die Problemlagen, die im jeweiligen *suivi* als Hauptprobleme betrachtet werden können.

(So kann beispielsweise in einem Fall die Suchterkrankung eines Klienten im Vergleich zu seiner Arbeitslosigkeit das prioritär zu bearbeitende Problem darstellen).

Finanzielle Probleme werden bei allen Klienten vorausgesetzt. Sie werden deshalb in der folgenden Tabelle nur dort besonders aufgeführt, wo sie das Hauptproblem des Klienten darstellen.

Art der Interventionen im <i>suivi social</i>	Merkmals- ausprägungen	Problemlagen der Klienten (neben finanziellen Problemen)
	Problemlage	
1. Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung	A B	A- Chronische Erkrankungen, Suchterkrankung, B- Psychische Erkrankungen
2. Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags	B C D E	B- Psychische Erkrankungen C- Obdachlosigkeit D- Psychosoziale und persönliche Krisen E- Grundlegende familiäre Probleme
3. Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer Methoden zur Lösung von Krisen	D E	D- Psychosoziale und persönliche Krisen E- Grundlegende familiäre Probleme
4. Beratung zur Lösung gesundheitlicher, sozialer und persönlicher Probleme	F G H I	F- Arbeitslosigkeit G- Gesundheitliche Probleme H- Temporäre familiäre und finanzielle Krisen I- Persönliche Probleme
5. Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit und Unterstützung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	F I J	F- Arbeitslosigkeit I- Persönliche Probleme J- Probleme bei der Organisation des Haushaltes und der Kinderbetreuung
6. Entwicklung von persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten	K L	K- Unsicherheit, Mangel an Erfahrung L- Finanzielle Probleme
7. Begleitung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltages	L	L- Finanzielle Probleme

Tabelle 5: Interventionen, Merkmalsausprägungen und Problemlagen

Um die bisherige Strukturierung der Merkmale durch weitere Informationen zu verdichten und anzureichern, werden ihr im nächsten Schritt nun die aus dem Datenmaterial gefilterten Merkmale der zur Stabilität des Klienten und zur Intensität der Interaktionen zugeordnet (vgl. Kelle, Kluge 1999, S. 68).

Dabei muss festgestellt werden, dass diese Zuordnung von Merkmalen nie absolut erfolgt, sondern immer nur in einem mehr oder weniger starken Maße und in graduellen Ausprägungen (vgl. Kluge 1999, S.32). Das führt grundsätzlich dazu, dass die hieraus zu konstruierenden Typen keinen Anspruch auf Gesetzmäßigkeiten oder klare Ordnungen erheben, sondern im Gegenteil, dass sie „lediglich“ durch ihre internen Regelmäßigkeiten und durch ihre Abstufungen zu anderen Typen differenziert werden.

Die Typen weisen demnach keine in sich geschlossene inhaltliche Identität auf. Ihre Grenzen sind viel eher verschwommen und bilden mehr oder weniger fließende Übergänge.

Art der Interventionen im <i>suivi social</i>	Merkmalsausprägungen Problemlage	Stabilität des Klienten	Intensität der Interaktionen
1. Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung	A B	a	1-2
2. Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags	B C D E	a	1-2
3. Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer Methoden zur Lösung von Krisen	D E	a-b	2
4. Beratung zur Lösung gesundheitlicher, sozialer und persönlicher Probleme	F G H I	b	2-3
5. Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit und Unterstützung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	F I J	b-c	2
6. Entwicklung von persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten	K L	c-d	3
7. Begleitung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	L	d	3-4

Tabelle 6: Überblick über die Merkmale der Typen

7.2.2.3 Analyse und Beschreibung inhaltlicher Zusammenhänge

Nach Max Weber darf das „verstehende Erklären sozialer Zusammenhänge nicht bei der Erfassung empirischer Regelmäßigkeiten stehenbleiben“ (Kelle, Kluge 1999, S. 91).

Die Konstruktion von Typen erschließt sich vielmehr durch die Feststellung inhaltlicher Zusammenhänge der einzelnen Merkmale des *suivi social*.

Aus der Tabelle 7 werden Regelmäßigkeiten und Abstufungen ersichtlich, die eine inhaltliche Beschreibung von Zusammenhängen erlauben. Die Felder, die einander eher zugeordnet werden können, weil sie mehr oder weniger homogene Merkmalsausprägungen und entsprechende Regelmäßigkeiten besitzen, werden farblich markiert.

Die Zusammenhänge werden zudem in Form der Typen I bis IV systematisiert.

Art der Interventionen im <i>suivi social</i>	Merkmals- ausprägungen Problemlage	Stabilität des Klienten	Intensität der Inter- aktionen	Zusammen- hang
1. Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung	A B	a	1-2	} Typ I
2. Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags	B C D E	a	1-2	} Typ II
3. Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer Methoden zur Lösung von Krisen	D E	a-b	1-2	} Typ III
4. Beratung zur Lösung gesundheitlicher, sozialer und persönlicher Probleme	F G H I	b	2	} Typ IV
5. Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit und Unterstützung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	F I J	b-c	2-3	} Typ V
6. Entwicklung von persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten	K L	c-d	3	} Typ VI
7. Begleitung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags	L	d	3-4	} Typ VII

Tabelle 7: Analyse der Zusammenhänge

Unter den Typ I können die Interventionsarten 1 (Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung) zugeordnet werden. Die diesen Interventionen zugrunde liegenden Problemlagen sind schwerwiegend und beziehen sich häufiger auf die Behandlung von chronischen Erkrankungen, Suchterkrankung oder psychischen Erkrankungen.

Dabei kann festgestellt werden, dass in solchen Fällen der Stabilitätsgrad des Klienten häufiger als in anderen Fällen eher niedrig ist, bzw. der Klient wenig autonom an seiner Regenerierung arbeiten kann. Folglich ist die Intensität der Interaktionen, die den Suiveur während des sozialen Projekts mit dem Klienten verbindet, sehr intensiv, d.h. es bestehen häufige und regelmäßige Kontakte zwischen dem Suiveur und dem Klienten.

Im Unterschied zur Interventionsart 2 (Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags) benötigt der Klient im ersten Fall eine Reihe von medizinischen oder therapeutischen Leistungen. Um diese anbieten zu können, greift der Suiveur in diesem Typ häufig auf die Leistungen seiner Netzwerk- und Kooperationspartner zurück.

Zwar wird bei der detaillierten Charakterisierung der Typen festzustellen sein, dass sich zu den jeweiligen Typen Schnittstellen und Übergänge definieren lassen, dennoch lassen die Merkmalsausprägungen der Typen I und II auf deutliche Abstufungen und Differenzen schließen: die Interventionsformen 2 (Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags) und 3 (Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer

Methoden zur Lösung von Krisen), die dem Typ II zugeordnet werden, beziehen sich hauptsächlich auf die Bearbeitung von psychosozialen, familiären und persönlichen Krisen. Diese werden häufig begleitet von gesundheitlichen Problemen oder Problemen, die aufgrund von Obdachlosigkeit und Arbeitslosigkeit entstehen.

Diese Interventionen unterscheiden sich inhaltlich von den eher medizinisch-therapeutischen Ansätzen des Typs I in der Form, dass die Ansätze hier stärker auf die Lösung von Krisen und vielschichtiger psychosozialer Probleme durch sozialpädagogische und unterstützende Leistungen ausgerichtet sind. Zudem unterscheiden sich die Typen hinsichtlich des Stabilitätsgrads und zumindest teilweise hinsichtlich des Intensitätsgrads der Interventionen: während der Stabilitätsgrad gegenüber dem Typ I leicht zunimmt, bleibt der Intensitätsgrad auch bei den Interventionen und Interaktionen des Typs II relativ hoch.

Aufgrund der zunehmenden Stabilität des Klienten kann davon ausgegangen werden, dass hier ein größerer organisatorischer Aufwand für die Suiveure besteht als dies im Typ I der Fall ist. Aus dem Datenmaterial wird deutlich, dass die Mehrheit der Suiveure aus sozialen und pädagogischen Ausbildungsbereichen stammt und entsprechende Interventionen gemäß ihrer fachlichen Kompetenzen selbst durchführt. Die Unterschiede im Grad der Intensität der Interaktionen resultieren also nicht grundsätzlich aus dem Stabilitätsgrad des Klienten, sondern häufig auch in der Unterscheidung zwischen koordinierenden und selbst durchgeführten Leistungen.

Der Typ III kennzeichnet sich häufig durch Interventionen wie z.B. der Beratung des Klienten bei persönlichen und familiären Problemen oder der Unterstützung bei der Gestaltung und Organisation seines Alltages. Der Suiveur bietet dem Klienten neben umfassenden Beratungen hierbei häufig konkrete Unterstützungsleistungen an. Im Vergleich zu den Typen I und II ist die allgemeine Verfassung des Klienten stabiler, aber unterliegt, je nach seiner persönlichen Situation, Schwankungen. Der Suiveur ist meist noch in relativ engem Kontakt zum Klienten und ist häufig eine wichtige Ansprech- und Vertrauensperson bei Fragen zur Organisation des Lebensalltags, persönlichen oder gesundheitlichen Problemen oder in Konfliktsituationen.

Der Typ IV charakterisiert sich durch eine stärkere Ausrichtung der Interventionen auf die Stärkung und Förderung der Klienten. Im Unterschied zu den Typen I und II hat der Suiveur eher eine beratende, als eine koordinierende oder unterstützende Funktion. Dies ist jedoch nur deshalb möglich, weil der Klient in dieser Situation bereits relativ autonom in seiner Wohnung leben kann und der Bedarf an psychosozialen Interventionen allgemein weniger ausgeprägt ist. Die zeitliche Frequenz der Kontakte zwischen Suiveur und Klient sind ebenfalls geringer als in den ersten beiden Typen, liegen aber dennoch meist bei einem bis zwei Kontakten im Monat.

Im Vergleich zu den anderen Typen ist der Intensitätsgrad der Interaktionen im Typ IV am geringsten. Es beschränkt sich häufig auf monatliche Gespräche zwischen dem Suiveur und dem Klienten oder 3-4 regelmäßige Besuche pro Jahr. Der Suiveur begleitet den autonom lebenden Klienten bei der Stärkung seiner Persönlichkeit und dem Aufbau einer finanziellen Basis, von der aus der Klient nach Ablauf des dreijährigen Projekts eigenständig und völlig autonom leben kann. Die detaillierte Erklärung der inhaltlichen Zusammenhänge und die Beschreibung der bisher nur grob gebildeten Typen verhelfen im Folgenden zu einer umfassenden Charakterisierung der Typen. Da sich die Typen nicht gleichen, sondern lediglich „ähnlich sind“, wird dabei

insbesondere Wert darauf gelegt, das „Typische“ aufzuzeigen und gleichzeitig auf Besonderheiten und Schnittstellen hinzuweisen.

7.2.2.4 Charakterisierung der Typen

Um eine inhaltlich möglichst umfangreiche Charakterisierung der Typen vornehmen zu können, wurden weitere Merkmale und Informationen aus dem Datenmaterial herausgefiltert und den Typen zugeordnet.

Zur Informationsverdichtung wurden den Typen zudem die zusätzlichen Vergleichsparameter **methodische Ansätze** und **Erfolgskriterien** zugeordnet.

Zur besseren Übersicht wird den Typen I bis IV eine Kurzbezeichnung und eine Kurzbeschreibung zugeordnet, anhand derer sie eindeutiger identifiziert werden können.

Typ	I	II	III	IV
Kurzbezeichnung	Grundsicherung	Krisen- und Konfliktbewältigung	Sicherstellung von Alltagsstrukturen	Begleitung im Alltag
Beschreibung	Sicherung elementarer persönlicher und gesundheitlicher Grundbedürfnisse	Bewältigung psychosozialer und persönlicher Krisen und Konflikte	Aufbau oder Wiederherstellung und Stabilisierung geregelter Arbeits- und Alltagsstrukturen	Förderung des Klienten und Begleitung im Alltag

Tabelle 8: Charakterisierung der Typen

Beschreibung des Typs I „Grundsicherung“

Der *suivi social* des Typs „Grundsicherung“ ist ein zeitlich und methodisch intensives Projekt, in dem nicht grundsätzlich mit der ursprünglichen Zielgruppe der Wunnéngshëllef gearbeitet wird, sondern mit Personen, die schwerwiegendere und tiefgreifende Problemlagen aufweisen.

Viele der Klienten, die im *suivi social* des Typen „Grundsicherung“ unterstützt werden, haben schwerwiegende gesundheitliche, psychische und persönliche Probleme. Die Interaktionen innerhalb ihres *suivis* sind entsprechend zeitlich aufwendig und erfordern von Seiten des Suiveurs ein hohes Maß an Engagement und Verantwortungsbewusstsein. Um bereits bei der Planung systematisch vorgehen zu können, ist es wichtig, dass ein gut strukturiertes Assessment durchgeführt wird, bei dem die komplexen Probleme und der entsprechende häufig mehrdimensionale Bedarf des Klienten systematisch erfasst und in einem interdisziplinären Team diskutiert wird. Nur so kann gewährleistet werden, dass die richtigen Kooperationspartner, bzw. Interventionen gefunden werden. Dementsprechend wird auch die Leistungsplanung und -umsetzung innerhalb des Typs „Grundsicherung“ besonders strukturiert und systematisch verfolgt. Hierzu gehört sowohl die kontinuierliche Dokumentation des Prozessverlaufs, als auch die Einberufung regelmäßiger interdisziplinärer Teamsitzungen zur Reflexion des Prozesses. Psychisch kranke oder suchtkranke Klienten benötigen eine kontinuierliche Begleitung, die relativ stabile Phasen zur Entwicklung nutzt und instabile Phasen im Entwicklungsprozess zu bewältigen hilft.

Der Typ „Grundsicherung“ kann zwar als ein Typ betrachtet werden, der vergleichsweise selten festzustellen ist, der aber in den vergangenen Jahren aufgrund der gesellschaftspolitischen Veränderungen sowie der steigenden Arbeitslosigkeit und dem sich verteuerten Wohnungsmarkt potenziell immer stärker in Erscheinung tritt.

Typ I		Grundsicherung
Kurzbeschreibung		Sicherung elementarer persönlicher und gesundheitlicher Grundbedürfnisse
Problemlagebeschreibung		Chronische Erkrankungen, Suchterkrankung, Psychologische Erkrankungen
Häufige Zielgruppen		<ul style="list-style-type: none">• Personen mit multiplen Problemen und Erkrankungen, für die die Betreuung und Unterstützung innerhalb einer eigenen Wohnung als Grundsicherung ihrer Bedürfnisse genutzt wird,• Personen mit multiplen Problemen und Erkrankungen, die sich in einer Notlage befinden.• Suchtmittelabhängige Personen, chronisch kranke Menschen, psychisch kranke Menschen
Stabilitätsgrad des Klienten		a - wenig autonom
Art der Interventionen		<ul style="list-style-type: none">• Koordination ärztlicher, psychologischer und therapeutischer Hilfe und Unterstützung• Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags
Methodische Ansätze		<ul style="list-style-type: none">• Netzwerkarbeit,• Koordination der gesundheitlichen und psychosozialen Versorgung,

	<ul style="list-style-type: none"> • Anamnese, Soziogenese, psychosoziale Diagnostik, Medikamentierung, • Begleitung zu Gesprächen mit Psychologen und Ärzten, • Erarbeitung von Bewältigungsstrategien von Störungen, psychosoziale Interventionen zur Stärkung des Klienten, • Persönlichkeitsentwicklung, Erarbeitung von Perspektiven • konkrete Unterstützung bei der Finanzplanung, Tagesplanung, Kinderbetreuung, Einkauf, Behördengängen u.a.
Intensitätsgrad der Interventionen	<p>1-2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequenz der persönlichen Kontakte: täglich bis wöchentlich • Frequenz der telefonischen Kontakte: täglich bis wöchentlich
Qualitätsanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortungsbewusstsein des sozialen Dienstes und Bereitstellung entsprechender Ressourcen für die adäquate Betreuung des Klienten, • Systematisches Vorgehen bei der Bedarfsanalyse und Zielentwicklung • Diskussion und Absprache der Bedarfssituation und der Leistungsplanung in einem interdisziplinären Team, • Notwendigkeit einer umsichtigen und koordinierten Betreuung, • Gesprächskompetenz und Netzwerkkompetenz des Suiveurs, • Verantwortungsbewusstsein des Suiveurs, • Durchführung der Bedarfsanalyse und der Zielentwicklung, bzw. Leistungsplanung in einem interdisziplinären Team, • Vertragliche Regelung zwischen Suiveur und Klient über gemeinsame Ziele und Interventionen (aufgrund eines hohen Rückfallrisikos), • Stützung therapeutischer Maßnahmen durch die Sicherstellung der Alltagsbewältigung, Ineinandergreifen der therapeutischen und unterstützenden Maßnahmen, • Schrittweise und prospektiv ausgerichtete Interventionen, • Regelmäßige Beratung und Reflexion der Zwischenschritte innerhalb des interdisziplinären Teams, • Flexibilität des Suiveurs, • Supervision
Erfolgskriterien	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit bieten • Grundsicherung der Lebenssituation (keine Verschlechterung) • Erreichung der gesetzten Ziele

Tabelle 9: Typ I: Grundsicherung

Beschreibung des Typs II: „Krisen- und Konfliktbewältigung“

Der Typ „Krisen- und Konfliktbewältigung“ umfasst häufig solche Fälle, in denen sich die Klienten bereits seit einem längeren Zeitraum in Betreuung durch einen sozialen Dienst befinden und in ihren subjektiven Lebenssituationen mit psychosozialen, familiären und strukturellen Belastungsfaktoren umzugehen haben. Die Klienten sind den Suiveuren meist bekannt und ihre Probleme sind häufig langwierig und komplex. Weil sich Bedarfsanalyse meist aus einer längeren Betreuungszeit heraus ergibt, ist es oft möglich, eine konkret auf die Person und ihre aktuelle Problemlage zugeschnittene Leistungsplanung zu entwickeln. Es besteht in vielen Fällen ein ausgeprägtes Vertrauensverhältnis zwischen Klient und Suiveur. Meist befindet sich der Klient in diesem Typ in einem Entwicklungsprozess, der sich langsam einstellt und von Zeit zu Zeit wieder von erneuten Krisen erschüttert wird. Die Leistungen, die der Suiveur in diesem Typ erbringt, sind zu einem hohen Anteil koordinierender Art. Dort wo der Klient mit persönlichen und psychosozialen Krisen umzugehen hat, werden nicht selten entsprechend ausgebildete Kooperationspartner konsultiert. Dennoch bietet der Suiveur dem Klienten auch eine Vielzahl konkreter Unterstützungsleistungen zur Bewältigung seines Lebensalltags an. Er unterstützt ihn z.B. bei der Planung seiner Tagesstruktur, bei der Verwaltung seiner Finanzen oder bei Erziehungsfragen. Sehr oft stellt die persönliche Vertrauensbasis die Grundlage der Interaktion. An diesem Punkt besteht gleichzeitig häufig ein Rollenkonflikt des Suiveurs in seinen Rollen als Vertrauens- und Kontrollperson. Aufgrund der noch relativ instabilen Gesamtverfassung der Klienten hat der Suiveur gerade in diesem Typ sowohl die Beziehungs- als auch die Sachebene so zu gestalten, dass die Zielsetzungen des Projektes erreicht werden können.

Besonders in diesem Typus der Begleitung stehen die Suiveure in der Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef nicht selten vor deontologischen Konflikten, wenn es darum geht, zwischen Offenheit gegenüber der Wunnéngshëllef und einer Schweigeverpflichtung gegenüber den teils prekären Problemen der Klienten zu entscheiden. Der Typ „Krisen und Konfliktbewältigung“ ist daher oft ein zeitlich intensives Projekt, das sich auch durch Schwankungen im Stabilitätsgrad des Klienten auszeichnet. Die Lebenssituation des Klienten ist allgemein eher wenig stabil und durch häufige Veränderungen geprägt.

Krisen- und Konfliktbewältigung	
Kurzbeschreibung	Bewältigung psychosozialer und persönlicher Krisen und Konflikte
Problemlagebeschreibung	<ul style="list-style-type: none">• Psychische Erkrankungen• Obdachlosigkeit• Psychosoziale und persönliche Krisen• Grundlegende familiäre Probleme
Häufige Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">• Personen mit multiplen Problemlagen, die bereits seit längerem von einem sozialen Dienst betreut werden und für die die neue Wohn- und Betreuungsform eine Chance der (Teil-)Stabilisierung darstellt• Personen, deren Probleme sich ohne eine eigene Wohnung zu vergrößern drohen• Personen, die eine ihren Problemen und Perspektiven angepasste, intensive Betreuung und Unterstützung benötigen, die durch andere Betreuungsformen

		weniger passgenau bereitgestellt werden kann
Stabilitätsgrad des Klienten	a - b -wenig autonom	
Art der Interventionen		<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung und Koordination sozialpädagogischer und therapeutischer Methoden zur Lösung von Krisen • Angebot und Koordination intensiver Unterstützung zur Bewältigung des Lebensalltags
Methodische Ansätze		<ul style="list-style-type: none"> • Sozialpädagogische und therapeutische Intervention zur Bearbeitung von Krisen, Gesprächs- und Gestalttherapie, • Mediation, Konfliktberatung, • Bewältigung von Gewalterfahrung, Supervision, • Coaching (Erstellung und Überwachung eines Zielkatalogs), Ressourcenplanung • Persönliche Beratung: Orientierungshilfe zur Lebensführung, psychologische Beratung, Konfliktberatung, Paarberatung, Erziehungsberatung, • Sachliche Beratung und Information zur Organisation des alltäglichen Lebens, juristische Beratung, Berufs- und Ausbildungsberatung, • Motivation des Klienten, • Konkrete Unterstützung bei der Finanzplanung, Tagesplanung, Kinderbetreuung, Einkauf, Kontakt zu Behörden und öffentlichen Einrichtungen, u.a.
Intensitätsgrad der Interventionen	1-2	<ul style="list-style-type: none"> • Frequenz der persönlichen Kontakte: wöchentlich bis alle 14 Tage • Frequenz der telefonischen Kontakte: täglich bis wöchentlich
Qualitätskriterien		<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung ausreichender Ressourcen für die adäquate Betreuung des Klienten, • Gesprächskompetenz und Netzwerkkompetenz des Suiveurs • Guter Kontakt zu anderen Einrichtungen und Netzwerkpartnern • Verantwortungsbewusstsein des Suiveurs, • Durchführung der Bedarfsanalyse und der Zielentwicklung, bzw. Leistungsplanung in einem interdisziplinären Team, • Vertragliche Regelung zwischen Suiveur und Klient über gemeinsame Ziele und Interventionen (aufgrund eines hohen Rückfallrisikos), • Anpassung von Vertrauens- und Kontrollfunktion an die aktuelle Situation • Regelmäßige Beratung und Reflexion der Zwischenschritte innerhalb eines interdisziplinären Teams, • Flexibilität des Suiveurs, • Supervision
Erfolgskriterien		<ul style="list-style-type: none"> • Erreichen einer stabilen persönlichen Situation des Klienten • Berufliche Integration des Klienten • Lebenszufriedenheit • Sicherung des Basiseinkommens • Schuldenreduktion

Tabelle 10: Typ II: Krisen- und Konfliktbewältigung

Beschreibung des Typs III „Sicherstellung von Alltagsstrukturen“

Im Vergleich zum vorher beschriebenen Typ, in dem der Klient meist über einen längeren Zeitraum in einem sozialen Dienst betreut wurde, kommen Klienten die diesem Typ zugeordnet werden können, meist aufgrund von temporären und plötzlich auftretenden Problemen auf einen sozialen Dienst zu. Aus der Datenanalyse wurde ersichtlich, dass häufig Wohnungsanfragen an die Wunnéngshëlle gestellt werden, die aus dringenden Notsituationen heraus resultieren. Diese können eher dem Typ „Sicherstellung von Alltagsstrukturen“ zugeordnet werden. Die Bedarfsanalyse ist dementsprechend häufig auf einen kürzeren Zeitraum bezogen. Die Leistungsplanung kann entsprechend viel Freiraum beinhalten, weil sich die Probleme des Klienten auch relativ schnell wieder verändern können. Die Ziele eines solchen Projekts sind dementsprechend ebenfalls häufig auf die Lösung konkreter Notsituationen ausgerichtet.

Zielgruppe dieses Typs sind z.B. Frauen, denen häusliche Gewalt angetan wurde und die mit ihren Kindern nicht über einen längeren Zeitraum in einer „Zwischenwohnung“ oder einem *Foyer* bleiben können. Zudem lassen sich unter diesen Typen Personen einordnen, deren Lebenssituation zwar von vielfältigen Problemlagen gekennzeichnet ist, die aber aufgrund eines bestimmten und aktuellen, bzw. vordergründigen Problems sowohl eine Betreuung und Unterstützung als auch eine eigene Wohnung benötigen. Diese Zielgruppe ist zwar meist auch auf ganz konkrete Unterstützungsleistungen durch den Suiveur angewiesen, die Klienten sind aber grundsätzlich meist stabil genug, um relativ autonom in der eigenen Wohnung leben zu können. Allerdings kann der Zustand dieser Klienten aufgrund der eher inkonstanten Problemsituation häufig schwanken. Es besteht ein relativ großes Rückfallrisiko. Der Suiveur bearbeitet viele Probleme des Klienten selbst: Er führt z.B. Beratungen hinsichtlich unterschiedlicher Lebensbereiche aus und bietet ebenfalls konkrete Unterstützungsleistungen im Haushalt, bei der gesundheitlichen Versorgung oder bei administrativen Belangen etc. an. Dieses Leistungen sind aber weniger zeitintensiv wie im Typ zuvor. Zudem ist bei diesem Typ *suivi social* die Sicherstellung der alltäglichen Wohn- und Lebenssituation durch Regeln und Strukturen ein weniger häufiges Thema als im Typ zuvor. Hier ist der Ansatz stärker darauf ausgerichtet, den Klienten zu eigenen Leistungen zu motivieren und ihn zu befähigen, selbst zu planen und zu organisieren.

Die Dokumentation des Interaktionsprozesses und des Entwicklungsprozesses des Klienten ist auch in diesem Typ sehr wichtig, denn die Betreuungssituation kann sehr komplex sein. Zudem sollte dem Klienten ermöglicht werden, aus dem Prozess für sich selbst zu lernen und sich zu reflektieren.

Typ III	Sicherstellung von Alltagsstrukturen
Kurzbeschreibung	Aufbau oder Wiederherstellung und Stabilisierung geregelter Arbeits- und Alltagsstrukturen
Problemlagebeschreibung	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitslosigkeit• Gesundheitliche Probleme• Temporäre familiäre und finanzielle Krisen• Persönliche Probleme• Probleme bei der Organisation des Haushaltes und der Kinderbetreuung

häufige Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> Frauen, die sich aufgrund familiärer Krisen neu orientieren müssen Personen, deren Stabilisierung mit dem Schritt in eine eigenständige, Wohnsituation besonders gefördert werden kann, weil sie sich z.B. aus einer betreuten Wohnsituation „herausentwickelt“ haben, Erwachsene, die aufgrund akuter Notsituationen eine finanzierte Wohnung benötigen, deren Bedarf an sozialer Unterstützung sich aber auf eine Basisbegleitung begrenzt.
Stabilitätsgrad des Klienten	b-c - schwankend
Art der Interventionen	<ul style="list-style-type: none"> Beratung zur Lösung gesundheitlicher, sozialer und persönlicher Probleme, Beratung zur Stärkung der Persönlichkeit und Unterstützung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags
Methodische Ansätze	<ul style="list-style-type: none"> Orientierungshilfe, psychosoziale Beratung in regelmäßigen Gesprächen, Persönliche Beratung: Lebensberatung, Paarberatung, Erziehungsberatung, Konfliktberatung, Mediation, Gesundheitsberatung, Konkrete Hilfe bei der gesundheitlichen Versorgung, Sachliche Beratung: Juristische Beratung, Schuldnerberatung , Berufsberatung, Empowerment, Hilfe zur Selbsthilfe, Motivation Tagesplanung und -strukturierung, Erstellung und Verwaltung eines Finanzplans, Beratung bei der Haushaltsführung und Erziehung von Kindern, Unterstützung bei Einkauf, Ausfüllen von Formularen, Kontakt zu Behörden und öffentlichen Einrichtungen, u.a.
Intensitätsgrad der Interventionen	<p>2-3</p> <ul style="list-style-type: none"> Frequenz der persönlichen Kontakte: alle 14 Tage bis einmal im Monat Frequenz der telefonischen Kontakte: wöchentlich bis alle 14 Tage
Qualitätskriterien	<ul style="list-style-type: none"> Kompetenzen in der Gesprächsführung (hohe Methodenkompetenz) Verantwortungsbewusstsein des Suiveurs Hohe Flexibilität des Suiveurs Regelmäßigkeit der Hausbesuche Erreichbarkeit Motivationsarbeit, Empowerment Kenntnisse der Rechtslagen Guter Kontakt zu anderen Einrichtungen und Netzwerkpartnern Regelmäßige Beratung und Reflexion der Zwischenschritte innerhalb eines interdisziplinären Teams, Supervision
Erfolgskriterien	<ul style="list-style-type: none"> Stabilisierung der Notsituation Stabilisierung des Allgemeinzustandes des Klienten Eigenständige Alltagsbewältigung Sicherung der Alltagsstruktur für Kinder Erreichen der gesetzten Ziele

Tabelle 11: Typ III: Sicherung der Alltagsstrukturen

Beschreibung des Typs IV „Begleitung im Alltag“

Wie generell gesehen ist auch im Typ „Begleitung im Alltag“ die Bedarfsplanung im Vorfeld des *suivi* ein wesentlicher Qualitätsfaktor. In diesem Typ wird der Bedarf des Klienten häufig als „Bedarf an Freiraum für die Entwicklung von Kompetenzen und Selbstbewusstsein“ oder als Bedarf an „Erfahrungsraum“ definiert. Es geht dabei häufig darum, den Klienten dabei zu unterstützen, aus seinem eigenen Handeln zu lernen und sich selbst als handelnd zu erleben. In diesem Typ lehnt der Suiveur eine vorstrukturierte Planung des gemeinsamen Projekts mit dem Klienten im Vergleich zu den anderen Typen eher ab: Demnach werden Finanzpläne beispielsweise häufig nicht erstellt, weil der Klient seine Finanzverwaltung größtenteils selbstständig organisiert, bzw. organisieren soll. Auch von schriftlichen fixierten Erfolgskriterien oder schriftlichen Vereinbarungen für die Leistungserbringung wird abgesehen. Die relativ informelle Vorgehensweise im Rahmen der Begleitung dieses Typs ist meist von den Suiveuren intendiert. Sie rechtfertigen ihre Handlungsweise mit der Bedarfssituation des Klienten: Ein zu strukturiertes Vorgehen wird als restriktiv und unzweckmäßig gewertet. Die Zielgruppe der Jugendlichen, die aus problematischen Elternhäusern stammen, benötigt weniger praktische und unterstützende Interventionen, sondern mehr eine psychologische, beratende Unterstützung in Form von Gesprächen, Rollenfindung, Persönlichkeitsentwicklung, etc.

Aus der Perspektive der Qualitätssicherung heraus führt die informelle Form der Begleitung dazu, dass nur wenig Raum für die Definition von professionellen Arbeitsweisen und von konkreten Erfolgskriterien besteht. Auch das Zugrundelegen von Auswahlkriterien für diese Art der Begleitung ist schwierig, weil sowohl die Rahmenstruktur als auch die Ziele und Interventionen in diesem Typ meist nicht formell dokumentiert werden.

Typ IV		Begleitung im Alltag
Kurzbeschreibung		Förderung des Klienten und Begleitung im Alltag
Problemlagebeschreibung		<ul style="list-style-type: none">• Unsicherheit, Mangel an Erfahrung• Finanzielle Probleme
Häufige Zielgruppe		<ul style="list-style-type: none">• Jugendliche, die zum ersten Mal in eine eigene Wohnung ziehen• Erwachsene, die bereits seit längerer Zeit von einem sozialen Dienst betreut werden und die bereits ein relativ selbstständiges Leben führen• Erwachsene, die aufgrund akuter Notsituationen eine finanziere Wohnung benötigen, deren Bedarf an sozialer Unterstützung sich aber auf eine Basisbegleitung begrenzt
Stabilitätsgrad des Klienten		c-d -Relativ autonom bis autonom
Art der Interventionen		<ul style="list-style-type: none">• Entwicklung von persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten• Begleitung zur selbstständigen Bewältigung des Lebensalltags
Methodische Ansätze		<ul style="list-style-type: none">• Gespräche und Trainings zur Vermittlung von Kompetenzen und zur Stärkung des Selbstwertgefühls,• Unterstützung beim Lernen, die eigenen Kompetenzen und Ressourcen zu erkennen und einzusetzen,

	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung dabei, die eigene Geschichte aufzuarbeiten und zu verstehen, • Selbstbewusstsein stärken, Kommunikationsfähigkeit stärken, • Perspektiven aufzeigen, Lösungswege erarbeiten, Grenzen aufzeigen, • Motivation des Klienten, • Halt geben, Ansprechperson sein, • persönliche und sachliche Beratung
Intensität der Interventionen	<p>3-4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequenz der persönlichen Kontakte: monatlich bis einmal im Trimester • Frequenz der telefonischen Kontakte: monatlich
Qualitätskriterien	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse und Beschreibung des Bedarfs, der Ziele und Perspektiven • Gemeinsam formulierte Vereinbarungen über den Verlauf und die Zielsetzung des Projekts • Nicht zu restriktive Methodenbeschreibung • Gesprächskompetenz • Empathie, Grenzen setzen können
Erfolgskriterien	<ul style="list-style-type: none"> • Der Klient lernt, Eigenverantwortung zu übernehmen und Lösungen gemeinsam mit dem Suiveur zu erarbeiten • Persönlichkeitsstärkung: („ich kann was“) • Langfristige Entwicklung einer eigenständigen Wohnkompetenz

Tabelle 12: Typ IV: Begleitung im Alltag

7.2.2.5 Parallelen und Schnittstellen der Typen

Die Typen bilden keine grundsätzlichen, in sich geschlossene, einheitliche Identitäten, sondern ihre Grenzen verschwimmen und gehen ineinander über. Es kann also durchaus sein, dass ein Klient im Laufe seines sozialen Projektes in verschiedenen Typen eingeordnet werden könnte, weil sich seine Lebenssituation und der Grad seiner Autonomie im Laufe der Zeit verändert haben. Demzufolge sind die Typen nicht als feste Konstrukte zu werten, sondern stellen ebenfalls unter Umständen „Prozessverläufe“ dar, in die ein Fall eingeordnet werden kann. Weitere Eigenschaften der Typen sind:

Sie sind relativ zeit- und raumlos, d.h. sie sollen möglichst generelle Aussagen bilden, die auch auf andere Bereiche und Zeiträume übertragen werden können.

Sie sind damit auch relativ abstrakt, d.h. nicht einem konkreten empirisch definierten Fall zuzuordnen, sondern zeigen generelle und gemeinsame Eigenschaften mehrerer zusammengefasster Fälle auf.

Die Typen sind sehr komplex, d.h. sie berücksichtigen eine Vielzahl von Merkmalen und bringen diese in unterschiedlicher Weise miteinander in Verbindung.

Sie unterscheiden sich hinsichtlich der Beziehungen zwischen den Merkmalen. Allerdings ist es meist nicht möglich, alle Beziehungen gleich stark zu berücksichtigen. Über die beschriebenen Typen lässt sich daher sagen, dass ihrer Charakterisierung „nur“ die in der Tabelle aufgelisteten Merkmale wie die Art der Problemlage, der Stabilitätsgrad des Klienten oder die Intensität der

Interaktion zugrunde liegen, obwohl noch viele weitere Merkmale bei der Beschreibung berücksichtigt wurden.

Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass Parallelen und Schnittstellen zwischen den Typen bestehen. Zudem sind im empirischen Datenmaterial immer auch Sonderfälle zu finden, die keinem der beschriebenen Typen eindeutig zuzuordnen sind.

Folgende Aussagen bezüglich der Schnittstellen, Parallelen und Bewegungen zwischen den Typen können definiert werden:

Die Intensität und Strukturiertheit der Prozessschritte im *suivi social* nimmt mit der Intensität der Problemlage zu. Je schwerwiegender eine Problemlage ist und je geringer der Stabilitätsgrad des Klienten, umso eher wird eine strukturierte Vorgehensweise angewandt. Die Prozessbegleitung eines Falles, der den Typen I „Grundsicherung“ und II „Krisen- und Konfliktbewältigung“ zugeordnet werden kann, ist also meist stärker strukturiert als ein Fall der dem Typ IV „Begleitung im Alltag“ zugeordnet werden kann.

Dem Typ I „Grundsicherung“ können weniger Fälle zugeordnet werden, als den anderen drei Typen. Er stellt eher die Ausnahme dar, weil solche Klienten, die chronische psychische Probleme bewältigen müssen, sehr oft nicht in der Lage sind, die eigenständige Wohnsituation erfolgreich zu meistern. Der Typ überschneidet sich zum Teil mit dem Typ II „Krisen und Konfliktbewältigung“, denn auch hierunter werden Fälle geordnet, in denen Klienten mit schwerwiegenden gesundheitlichen und psychischen Belastungen umgehen müssen. Die beiden Typen unterscheiden sich darin, dass der Typ I „Grundsicherung“ die Koordination der Hilfeleistung als wesentlich beschreibt, weil der Suiveur eine adäquate Interaktion im Normalfall aufgrund fehlender spezifischer Qualifikationen nicht leisten könnte. Der Typ II „Krisen und Konfliktbewältigung“ hingegen umrahmt solche Fälle, in denen der Suiveur weniger schwerwiegende Fälle durch eigene Leistungen selbst betreut und konkrete Interventionen anbietet. Die Schnittstellen dieser beiden Typen liegen nah beieinander und werden z.B. dann gebildet, wenn der Stabilitätsgrad eines Klienten schwankend ist und der Suiveur abwechselnd eigene Interventionen anwendet aber auch Expertenwissen anfordert, um der jeweiligen Situation gerecht zu werden.

Ähnliche Schnittstellen bestehen auch zwischen den Typen II „Krisen und Konfliktbewältigung“ und III „Sicherung von Alltagsstrukturen“. In Fällen, die dem letztgenannten Typ zugeordnet werden können, kann der Stabilitätsgrad des Klienten bereits so hoch sein, dass er Krisen und Konflikte durch die Beratung des Suiveurs zu lösen lernt. Rückfälle aufgrund neuer familiärer Probleme oder anderer Faktoren führen jedoch häufig zu Einbrüchen im Stabilitätsgrad, so dass der Klient nun eher dem Typ „Krisen und Konfliktbewältigung“ als dem Typ „Sicherung von Alltagsstrukturen“ zuzuordnen wäre.

Die Typen III „Sicherung von Alltagsstrukturen“ und IV „Begleitung im Alltag“ sind sich inhaltlich ähnlich, unterscheiden sich aber durch den Intensitätsgrad der Interventionen und durch den Grad an Motivationsleistungen, die der Suiveur dem Klienten anbietet. Besonders im letztgenannten Typ geht es sehr häufig um die Befähigung des Klienten, sein Leben autonom zu gestalten. Zielgruppe sind z.B. Jugendliche, die zum ersten Mal in eine eigenständige Wohnung ziehen und die zur Gestaltung ihres Alltages eine Ansprechperson benötigen, von der sie lernen können. Im Typ III „Sicherung von Alltagsstrukturen“ geht die Funktion des Suiveurs über die

Begleitfunktion hinaus und stellt eher eine konkrete Hilfeleistung zur Sicherung des alltäglichen Lebens dar. Dies sind zum Beispiel solche Fälle, in denen ein Klient lange Zeit in einem Foyer oder einer betreuten Wohnsituation gelebt hat und nun aufgrund seines stabilen Zustandes in der Lage ist, relativ selbstständig in einer Wohnung zu leben. Obwohl die Schnittstellen beider Typen sehr dicht beieinander liegen, besteht im Typ IV „Begleitung im Alltag“ im Vergleich zum Typ III „Sicherung von Alltagsstrukturen“ ein deutlich weniger intensiver Bedarf an Unterstützungsleistungen.

Die Definitionsmodelle des *suivi social* sollen zu einem besseren Verständnis des Gesamtkonzepts und insbesondere dessen Kern, des *suivi social* beitragen. Sowohl das zeitliche Phasenmodell als auch die Typologie können darüber hinaus als Instrumente der Qualitätssicherung genutzt werden.

Die Analyse des Interaktionsprozesses im *suivi social* (Kap. 6) hat bereits eine Reihe von Aspekten hervorgebracht, die der Prozessoptimierung und der Verbesserung der Abläufe dienlich sind. Die in Kapitel 6 angesprochenen Qualitäts- und Erfolgskriterien, die der *suivi social* zur besseren Qualitätskontrolle benötigt, können beispielsweise nun einem Typ des *suivi social* zugeordnet und so operationalisiert werden.

7.3 Anwendungsmöglichkeiten des Typenmodells

Grundvoraussetzung für die im folgenden genannten Anwendungsformen des Typenmodells ist, dass die Typen sowohl in der Wunnéngshëllef als auch in den Mitgliedsorganisationen transparent sind und als Arbeitsmaterial für die Zusammenarbeit von den Suiveuren mitgetragen und akzeptiert werden.

Da sowohl die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef als auch und insbesondere die Suiveure die Experten des *suivi social* sind, sind diese empirisch gebildeten Typen lediglich als Rahmenvorschläge für eine interne Weiterentwicklung und Ausdifferenzierung zu sehen.

- Die ausdifferenzierten und intern abgestimmten Typen können dem Suiveur erstens als Instrument der Bedarfseinschätzung dienen. Dabei kann er im Rahmen des Erstgesprächs mit dem Kleinten die Interventionsmaßnahmen anhand der Liste an möglichen Maßnahmen planen und das soziale Projekt von vornehmerein einem bestimmten Typen zuordnen. Der Suiveur kann so bei der Bedarfseinschätzung eine erste Tendenz für die Intensität und die Art und Weise der Interventionen aus dem Typenmodell „ablesen“.
- Durch diese erste Einordnung können a) die Intensität des Projektes und b) seine Erfolgschancen eingeschätzt werden. Beide Einschätzungen können als Grundlage für den Abschluss von Rahmenverträgen zwischen dem Klient und dem Suiveur und zwischen dem Suiveur und dem Klienten genutzt werden. Das im Antragsformular beschriebene soziale Projekt würde dabei einer Intensitätsstufe und einem Typus (Typ 1-4) zugeordnet, denen auch die in den Typen enthaltenden inhaltlichen „Mindestqualitätsstandards“ zugrunde liegen.

Diese Mindestqualitätsstandards sollten dabei grundsätzlich von der Wunnéngshëllef und den Suiveuren gemeinsam weiterentwickelt und verabschiedet werden, damit sie von beiden Seiten akzeptiert werden.

Die Rahmenverträge, die als Grundlage für die regelmäßigen Evaluationsgespräche genutzt werden können, dienen damit als Evaluationsinstrument für die Bewertung des Umsetzungsstands des sozialen Projekts und seiner Qualität einerseits und der Entwicklung des Klienten andererseits. In den Evaluationsgesprächen kann also überprüft werden, ob die vorab festgelegten Interventionen in der Form umgesetzt wurden, wie dies im Rahmenvertrag vereinbart war und ob die mit dem Klienten angestrebten Erfolge dadurch erreicht werden konnten oder nicht. Dieses Instrument dient damit der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, nicht einer normativen Qualitätskontrolle.

- Die Typologie kann zudem zur statistischen Angabe über die Häufigkeit eines Typen genutzt werden. So kann die Wunnéngshëllef langfristig dokumentieren, welche Art von *suivi social* wie häufig umgesetzt wird, bzw. welche Regelmäßigkeiten oder Trends sich im Laufe der Zeit diesbezüglich abbilden.

8 Handlungsempfehlungen

In diesem Kapitel werden eine Reihe von Handlungsempfehlungen für die Gesamtorganisation und die Geschäftsstelle der Wunnéngshëllef vorgestellt. Die Handlungsempfehlungen sind das Ergebnis der Analyse des empirischen Datenmaterials und sollen der Wunnéngshëllef als *Anregung* dienen.

Sie beziehen sich zuerst allgemein auf die Organisationsebene und zeigen Möglichkeiten auf, wie die Wunnéngshëllef sich als Organisation dem Wandel im Sozialen Sektor und den diesbezüglichen Herausforderungen für die internen Prozesse stellen kann (vgl. Kap. 4). Anschließend werden Anregungen zur Qualifizierung und Verbesserung der konkreten Handlungspraxis und des *suivi social* gegeben.

Handlungsempfehlungen zur Organisationsentwicklung

a) Regelmäßige Analyse der Ist-Situation

Die als Grundlage eines kontinuierlichen Entwicklungsprozesses benötigten Kenntnisse und Informationen über die Potenziale, das Selbstverständnis und die Werte, die Ressourcen und Schwächen der Organisation Wunnéngshëllef sollten regelmäßig erhoben und diskutiert werden. Instrumente hierfür liefert sowohl die qualitative Evaluation als auch die empirische Sozialforschung, wonach Wirkungen wie in dieser Evaluationsstudie anhand von schriftlichen oder mündlichen Befragungen, teilnehmenden Beobachtungen, Gruppendiskussionen oder Experteninterviews vorgenommen werden können. Zudem sind auch regelmäßige themenorientierte Workshops geeignet, um ein klares Bild über die internen und externen Eigenschaften und Rahmenbedingungen der Organisation zu generieren.

b) Einbezug der Klientenperspektive zur Wirkungserfassung

Zur Sicherung der (Ergebnis-) Qualität des Konzepts der Wunnéngshëllef und des *suivi social* wäre es überdies auch sinnvoll, diese aus der Perspektive der Klienten zu beleuchten, denn nur so können mittel- und langfristige Wirkungen der Ansätze bewertet werden.

c) Implementierung organisationsinterner Lern- und Entwicklungsstrukturen

Grundsätzlich führt die Einführung organisationsinterner Lern- und Entwicklungsstrukturen dazu, dass die Qualität in sozialen Organisationen kontinuierlich und ganzheitlich gesichert werden kann. Durch die Implementierung von transparenten und partizipativen Kommunikations- und Lernformen kann zum einen erreicht werden, dass sich die Wunnéngshëllef von innen heraus auf Veränderungen im Organisationsumfeld einrichten und diesen adäquat begegnen kann. Zum anderen gewährleistet sie dadurch auch, dass die Ressourcen und Kompetenzen, die in der Organisation enthalten sind, effektiv für die Behebung von Mängeln und Problemen und für die Weiterentwicklung des Konzepts genutzt werden können. Um die Mitgliedsorganisationen und die Suiveure stärker in den internen Entwicklungsprozess zu integrieren und diesen Lernprozess mit ihnen gemeinsam zu initiieren, sind die Steuerungsmechanismen noch stärker als bisher auf die Kommunikation und die Mitwirkung einzustellen. Hierzu kann z.B. auf das Modell der

„Lernenden Organisation“ verwiesen werden, wonach kontinuierliche Veränderungsprozesse grundsätzlich aus dem Inneren der Organisation entstehen. Durch die gemeinsame Identifikation und Modifikation von erkennbaren Mängeln in einem kommunikativen Prozess, in dem die Mitglieder die Experten sind, wird gewährleistet, dass diese einen stärkeren Bezug zum vorliegenden Gegenstand erhalten, sich mit den Vorgehensweisen identifizieren und diese mittragen¹⁶.

Handlungsempfehlungen zum *suivi social*

d) Formulierung von Mindestanforderungen an Ressourcen, die in den *suivi* einzubringen sind

Im Kapitel zur Bewertung des *suivi social* nach Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität wurde deutlich, dass die Ausgangssituation aus der die Suiveure in die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef treten, ganz unterschiedlich ist. Verschiedene Organisationsgrößen und Kompetenzen des Fachpersonals führen zu sehr heterogenen Interventionsmöglichkeiten. Es kann davon ausgegangen werden, dass sich erhebliche Qualitätsunterschiede im *suivi social* auch mit unterschiedlichen strukturellen Rahmenbedingungen der Organisationen begründen lassen.

Daher könnte die Formulierung von Mindestvoraussetzungen an Ressourcen (z.B. Personal, Arbeitsstunden), die in den *suivi* eingebracht werden sollten, zukünftig den Rahmen für bestimmte Qualitätsaspekte sichern und gleichzeitig den Antragstellern eine Orientierung hinsichtlich der von ihnen einzubringenden Leistungen und Ressourcen bieten.

Um Transparenz über die verfügbaren Ressourcen und die zeitliche Disponibilität der Suiveure herzustellen, wäre es sinnvoll, wenn auch die Mitgliedsorganisationen grobe Rahmenkonzepte über die verfügbaren zeitlichen und personellen Ressourcen für die Zusammenarbeit mit der Wunnéngshëllef definieren würden. Diese Rahmenkonzepte der Mitgliedsorganisationen würden vor allem den Suiveuren selbst Klarheit darüber geben, welchen zeitlichen Umfang und welche personelle Infrastruktur ihnen für die Betreuung der Klienten zur Verfügung steht.

e) Schriftliche Formulierung von Vergabekriterien

Als Grundlage der Zusammenarbeit mit den Mitgliedsorganisationen wäre es sinnvoll, wenn die Kriterien, die die Wunnéngshëllef bei der Vergabe einer Wohnung voraussetzt, grob schriftlich fixiert und in allen Mitgliedsorganisationen und bei den entsprechenden Suiveuren bekannt gemacht würden. Die Vorlage eines groben Kriterienkatalogs könnte dazu dienen, dass die Suiveure nach der Bedarfseinschätzung mit dem Klienten relativ schnell entscheiden könnten, ob die Antragstellung bei der Wunnéngshëllef Erfolg versprechend ist oder nicht. Die beiderseitige Orientierung an diesen Kriterien und die Einhaltung dergleichen kann als die Voraussetzung für eine transparente und verlässliche Zusammenarbeit gewertet werden.

¹⁶ Das Konzept der *Lernden Organisation* definiert Lernen als das „Umdenken“ oder der „tiefgreifenden Sinnesveränderung“ von Individuen einerseits und des gesamten Organisationssystems andererseits (vgl. Argyris und Schön, 1999).

f) Gestaltung der Kommunikationsstruktur regeln

Zur Förderung der Qualität in der Zusammenarbeit zwischen Klient, Suiveur und den Mitarbeitern der Wunnéngshëllef sollte es von Beginn an deutlich sein, dass die Kommunikation im *suivi social* dreidimensional ausgerichtet ist. Klient, Suiveur und die Mitarbeiter der Wunnéngshëllef sollten gemeinsam an einem Strang ziehen. Dazu ist es notwendig, dass Rollen und Zuständigkeiten bereits vor oder spätestens im Erstgespräch in den Räumen der Wunnéngshëllef geklärt werden. Andererseits sollte auch der Klient darüber informiert sein, dass nicht nur der Suiveur, sondern auch die Wunnéngshëllef Erwartungen an ihn stellt, bzw. welche. Letztlich sollte die Wunnéngshëllef das Monitoring im *suivi social* so ausführen, dass sie von Suiveuren und Klienten nicht überwiegend als „Kontrolleur“ und „Überwacher“, sondern auch als soziale Unterstützung erlebt wird.

g) Systematisierung des Assessments

Die Methode des systematischen Assessments gestaltet sich in der Praxis oftmals als schwierig. Dies ist besonders dann der Fall, wenn der Erhalt einer Wohnung der hauptsächliche Bedarf eines Klienten zur Lösung einer Notsituation ist. Die Suiveure greifen in diesem Fall sehr gerne auf die relativ unbürokratische und schnelle Unterbringungsmöglichkeit der Wunnéngshëllef zurück. Die Qualität des Assessments könnte insofern dadurch verbessert werden, wenn gewährleistet würde, dass eine fachlich kompetente Fachkraft die Bedarfsanalyse mit dem Klienten durchführt. Hierfür sollte ausreichend Zeit eingeplant werden, damit sich der Klient dem Suiveur öffnen kann und dieser nach und nach zu den eigentlichen Fragestellungen und dem primären Unterstützungsbedarf vordringen kann. Außerdem wäre es von Vorteil, wenn der Prozess der Bedarfsanalyse anschließend in einem Team noch einmal reflektiert und diskutiert würde, um andere Sichtweisen und Meinungen bezüglich der zu planenden Leistungen einzuholen.

Zur Sicherung der Prozessqualität könnten z.B. systematische Anamnesebögen verwendet werden, die den Suiveur bei der Gesprächsführung unterstützen. Damit die entscheidenden Bedarfsmomente objektiv nachvollziehbar und deren Veränderungen im Laufe des *suivis* überprüfbar sind, wären Gesprächsprotokolle ein wichtiges Instrument.

h) Konkretisierung der Zielformulierung

Die gemeinsam zwischen dem Suiveur und dem Klienten definierten Ziele werden im Antragsformular häufig nur sehr oberflächlich benannt. Es fehlen konkrete Indikatoren zur Zielüberprüfung sowie ein Zeitrahmen innerhalb dessen die Ziele erreicht werden sollten.

Dabei sollten diese möglichst konkret erfasst werden. Besteht ein Ziel beispielsweise aus der Suche nach einer Ausbildungsstelle für einen Jugendlichen, so sollte kurz umrissen werden, bis wann welche Ausbildungsstelle gesucht wird und ob als Zwischenziel hierfür z.B. ein Bewerbungstraining absolviert, Berufsberatungen besucht oder eine Liste möglicher Ausbildungsbetriebe abgearbeitet wird. Anhand dieser Kennzeichen könnte im Evaluationsgespräch zumindest grob ein Zielerreichungsgrad ermittelt werden.

i) Erarbeitung eines Rahmenvertrages als Grundlage der Qualitätssicherung im *suivi social*

Aus der Datenanalyse geht hervor, dass die praktische Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshëllef und den Suiveuren auf mehreren Ebenen Unklarheiten aufweist und die Kooperation negativ beeinflusst. Aus diesem Grund wurde in den Kapiteln 5 und 6 die Möglichkeit der Entwicklung eines Rahmenvertrags zur Qualifizierung der Zusammenarbeit zwischen der Wunnéngshëllef und dem Suiveur einerseits und zur Gestaltung der Interaktion von Suiveur und Klient andererseits diskutiert.

Ein solcher Rahmenvertrag sollte im Erstgespräch zwischen der Wunnéngshëllef, dem Suiveur und dem Klienten abgeschlossen werden. Neben den im Antragsformular enthaltenen Angaben könnten hierbei folgende Ergänzungen zur Qualitätssteigerung beitragen:

- **Qualitätskriterien des *suivi social* zur Bestimmung von Struktur- und Prozessqualität:** Der Rahmenvertrag könnte zum einen Qualitätskriterien zur Ausgestaltung und zur praktischen Durchführung des sozialen Projekts enthalten (Häufigkeit der Interventionen, Angabe notwendiger Kooperationen, Dokumentation, usw.). Diese sollten jedoch nicht zu rigide formuliert und überprüft werden, sondern lediglich einen groben Rahmen für die Qualität der Arbeit des Suiveurs und die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Wunnéngshëllef und Suiveuren beinhalten. Grundsätzlich sollte der Rahmenvertrag keine restriktive und einschränkende Wirkung haben, sondern der Orientierung an Qualitätsaspekten dienlich sein. Die Klientenzentriertheit des *suivi* sollte dabei gewährleistet bleiben. Die Qualitätskriterien können zum einen als grobes Raster aus der im Kapitel 6 entwickelten Typologie entnommen werden. Diese sollten aber durch die Wunnéngshëllef und die Suiveure weiter ausdifferenziert werden. Zudem muss im Rahmen des Erstgesprächs die Möglichkeit bestehen, weitere Qualitätskriterien zu definieren, bzw. bestehende hinsichtlich des individuellen Bedarfs anzupassen.
- **Einordnung in einen Typen:** Um den „Spagat“ zwischen Qualitätskriterien und Klientenzentriertheit gewährleisten zu können, sollte das soziale Projekt einem gewissen vordefinierten Typ zugeordnet werden können, für den grundsätzliche, vom konkreten Fall unabhängige Qualitätskriterien bestehen. (vgl. hierzu Kapitel 6 zur Typenbildung). Die unterschiedlichen Typen des *suivi social* könnten zudem grobe Aussagen zu den zeitlichen Rahmenbedingungen und den Interventionsansätzen erlauben, so dass diese im Rahmenvertrag vordefiniert werden können. In den regelmäßigen Evaluationsgesprächen könnte die Einhaltung der Qualitätskriterien schließlich gezielt überprüft, bewertet und dokumentiert werden. Hierdurch ließen sich Aussagen über die Struktur- und Prozessqualität im *suivi* herleiten.
- **Erfolgskriterien zur Bestimmung der Ergebnisqualität:** Außerdem kann der Vertrag Erfolgskriterien für den *suivi social*, bzw. für die Entwicklung des Klienten enthalten. Diese können in Anlehnung an die Ziel- und Leistungsplanung individuell im Erstgespräch zwischen Klient, Suiveur und der Wunnéngshëllef definiert werden. Gleichzeitig sollten Modalitäten der regelmäßigen Ergebnisüberprüfung festgelegt werden. Erfolgskriterien können neben ihrer Funktion als Orientierungsmaßstäbe zusätzlich auch motivierend auf den Klienten wirken, weil sie ihm seine Perspektiven aufzeigen. Die Erfolgskriterien könnten dem

Vertrag ebenfalls im Erstgespräch zugefügt werden und im Rahmen der kontinuierlichen Evaluationsgespräche als Kommunikationsbasis dienen. Ändert sich die Lebenssituation des Klienten und damit die Zielsetzung seines Projekts, sollten die Erfolgskriterien dementsprechend angepasst werden. Durch dieses Verfahren ließen sich Aussagen zur Ergebnisqualität (Überprüfung der Erfolgskriterien an der Entwicklung des Klienten) herleiten.

j) Weiterentwicklung und interne Abstimmung des Typenmodells

Das im Kapitel 6 vorgestellte Typenmodell kann als Grundlage der Systematisierung und Erklärung der verschiedenen Merkmale des *suivi social* betrachtet werden. Es beruht auf der Analyse der im Rahmen dieser Studie erhobenen Daten und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Gesetzmäßigkeit. Im Gegenteil: Um das Typenmodell noch näher an der Realität der Arbeit der Wunnéngshëllef und der Suiveure zu orientieren, benötigt es eine Ausdifferenzierung und Weiterentwicklung durch die Akteure selbst. Es kann daher empfohlen werden, eine gezielte Ausarbeitung der hier vorliegenden Rahmenstruktur der Typen innerhalb von interdisziplinären Workshops vorzunehmen. Die Zusammensetzung der Workshops sollte aus Mitarbeitern der Wunnéngshëllef, Vertretern der Mitgliedsorganisationen und aus Suiveuren bestehen.

k) Weiterbildungsmöglichkeiten für die Suiveure schaffen

Aus den Interviews ging hervor, dass die Zusammenarbeit zwischen Wunnéngshëllef und Mitgliedsorganisationen in Arbeitsgruppen diskutiert und reflektiert wird, es wird aber grundsätzlich keine Bewertung der Zusammenarbeit auf der operativen Ebene (im konkreten Fall) durchgeführt. Besonders denjenigen Suiveuren die alleine den *suivi* für den Klienten in ihrer Organisation durchführen, fehlt der Austausch mit Arbeitskollegen. Eine Art Fallsupervision wäre besonders für solche Einrichtungen hilfreich, in denen die Suiveure nur wenige Möglichkeiten zum Austausch oder zur kollegialen Beratung haben. In diesem Zusammenhang könnte die Wunnéngshëllef zum Beispiel auf Nachfrage bei den Suiveuren, einmal jährlich eine Weiterbildungsveranstaltung anbieten, wo Themen und Probleme, die während eines *suivis* auftauchen, diskutiert werden könnten (wie zum Beispiel der Umgang des Suiveurs mit seiner Doppelrolle: einerseits helfen zu wollen und andererseits kontrollieren zu müssen). Auch die unterschiedlichen professionellen Hintergründe der Suiveure (Pädagogen, Psychologen, Erzieher, Sozialarbeiter, usw.) könnten in einer derartigen Weiterbildung Thema sein. Unterschiedliche Arbeitsweisen, Schwierigkeiten, usw. könnten diskutiert werden und neue Perspektiven könnten sich daraus ergeben wie z.B. wo noch Weiterbildungsbedarf besteht. Die Wunnéngshëllef könnte hierzu einen externen Ausbilder oder Supervisor beauftragen. Das Weiterbildungsangebot könnte zudem gemeinsam mit den Mitgliedsorganisationen organisiert werden.

9 Literaturverzeichnis

Albrecht, G., Daheim H. & Sack, F. (1973): Soziologie. Sprache-Bezug zur Praxis-Verhältnis zu anderen Wissenschaften. René König zum 65. Geburtstag, Opladen: Westdeutscher Verlag.

Argyris, C. & Schön, D.A. (1999): Die lernende Organisation. Grundlagen, Methoden, Praxis. Stuttgart: Klett Cotta Verlag.

Badura, B., Groß P. (1976): Sozialpolitische Perspektiven. Eine Einführung. In: Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen. München: Piper Verlag.

Bohnsack, R. (2003): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden: Leske und Budrich Verlag.

Caspari, A. (2004): Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten in der Evaluation. In: Zeitschrift für Evaluation 1/2004, S. 143-157. Wiesbaden. Verlag für Sozialwissenschaften.

Dewe, B., Ferchhoff W., Scherr A., Stüwe G. (2001): Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. 3. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Die Armutskonferenz (Hg.), (2006): Mut zum Möglichen! Armut ist vermeidbar. Publikation zur 6. Österreichischen Armutskonferenz 2005/2006. Wien.

Diekmann, A. (2001): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Enzyklopädie.

Extrait du MEMORIAL « C » N°161 du 13 juin 1988 (Pages 7672-7674) WUNNENGSHELLEF A.s.b.l. Siège Social: Luxembourg.

Flick, U., V. Kardorff, E.; et.al. (Hg.), (2006): Qualitative Forschung - Ein Handbuch. 4. Auflage. Hamburg, Reinbek: Rowohlt Verlag.

Fitzpatrick, J., Sanders, J., Worthen, B. (2004): Program Evaluation. Alternative Approaches and Practical Guidelines. Boston u.a.: Pearson.

Flick, U. (2004): Triangulation - Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Glaser, B.G. (1992): Basics of Grounded Theory. Mill Valley: Sociology Press.

Gerhard, U. (1986a): Patientenkarrieren. Eine medizinsoziologische Studie. Frankfurt/Main: Suhrkamp.

Gerhard, U. (1991a): Typenbildung. In: Flick U. u.a. (Hg.): Handbuch qualitativer Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. München: Psychologie Verlag Union, S. 435-439.

Gerken, E. (1964): Der Typusbegriff in seiner deskriptiven Verwendung. In: Archiv für Rechts- und Sozialphilosophie, Vol. 1964. S.367-383.

Gehrman, G. & Müller K. D. (2001): Management in Sozialen Organisationen. Handbuch für die Praxis Sozialer Arbeit. Regensburg/Bonn: Walhalla u. Praetoria Verlag.

Girschner, W. (1990): Theorie sozialer Organisation. Eine Einführung in Funktionen und Perspektiven von Arbeit und Organisation in der gesellschaftlich-ökologischen Krise; Weinheim, München: Juventa Verlag.

Groß, D. & Holz, G. (2004): Das Evaluationskonzept des ISS-Frankfurt a.M. In : Zeitschrift für Evaluation 1/2004, S. 117-128. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Hinte, W. (1996a): Soziale Kommunalpolitik: Soziale Räume gestalten statt Elend verwälten, in: Theorie und Praxis der sozialen Arbeit, Heft 3, S. 27 - 33.

Hinte, W. (1996b): Mit Bürgern gemeinwesenbezogen arbeiten: Perspektiven statt Visionen, in: Wendt, Wolf Rainer u.a.: Zivilgesellschaft und soziales Handeln, Freiburg i. B., S. 97 - 111.

Hinte, W. (1997): Management mit Charme, in: Ries, H. A. u.a. (Hg.): Hoffnung Gemeinwesen, Neuwied.

Kelle, U. (Hg.): Computer-Aided Qualitative Data-Analysis. Theory, Methods and Practice. London; Thousand Oaks; New Dehli: Sage.

Kluge, S. Kelle, U. (1999): Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Opladen: Leske und Budrich Verlag.

Kromrey, H. (2001): Evaluation – ein vielschichtiges Konzept. Begriff und Methodik von Evaluierung und Evaluationsforschung. Empfehlungen für die Praxis. Sozialwissenschaften und Berufspraxis, S.105-131. Download unter: <http://www.hkromrey.de/SuB2001-2-kromtrey.pdf>.

Krier, M.: Une Typologie des locataires de Wunnéngshëllef. Unveröffentlichter Praktikumsbericht, Luxemburg 1995-1996.

Kuckartz, U. (1988): Computer und verbale Daten. Chancen zur Innovation sozialwissenschaftlicher Forschungstechniken. Frankfurt/Main; Bern; New York; Paris: Perte Lang (Europäische Hochschulschriften: Reihe 22, Soziologie, Bd. 173).

Kuckartz, U. (1995a): Case-Oriented Quantification. In: Kelle, Udo (Hg.): Computer-Aided Qualitative Data-Analysis. Theory, Methods and Practice. London; Thousand Oaks; New Dehli: Sage, S. 158-166.

Lamnek, S. (1995): Qualitative Sozialforschung. Band 2. Methoden und Techniken. Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Merchel, J. (2004): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Merchel, J.: Sozialverwaltung oder Wohlfahrtsverband als »kundenorientiertes Unternehmen«: ein tragfähiges, zukunftsorientiertes Leitbild? In: Neue Praxis, 4/1995, 325-340.

Ministère Classes moyenne, du Tourisme et du Logement. Observatoire de l'habitat – Rapport d'activité 2006. Und : www.observatoire.ceps.lu.

Müller, S. (2001): Erziehen-Helfen-Strafen. Das Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Niemeyer, Ch. (2003): Sozialpädagogik als Wissenschaft und Profession. Grundlagen, Kontroversen, Perspektiven. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Olk, T. & Otto H.-U. (Hg) (2003): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. Darmstadt: Luchterhand Fachverlag.

Oltmann, I. (1999): Projektmanagement. Hamburg: Rowohlt Verlag.

Pels, M., Vaessen B.: Rapport Luxembourgeois 2000 pour la Feantsa : L'accès au logement des personnes défavorisées, Luxembourg 03/2001.

Ries, H. A. u.a. (Hg.) (1996): Hoffnung Gemeinwesen, Neuwied.

Sanders, J.R. (Hg.) (2006): Handbuch der Evaluationsstandards. Die Standards des „Joint Committee on Standards for Educational Evaluation“. 3. erweiterte Auflage. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Schaarschuh, A. (2003): Die Priviligierung des Nutzers. Zur theoretischen Begründung sozialer Dienstleistung. In: Olk, T. & Otto H.-U. (Hg) (2003): Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. Darmstadt: Luchterhand Fachverlag (S. 150-166).

Service Central de la Statistique et des Etudes Economiques-Statec, Luxembourg, 09/01 und 09/07.

Statnews, informations statistiques récentes, Nr. 47/2005.

Stockmann, R. (Hg.) (2004): Evaluationsforschung. Grundlagen und ausgewählte Forschungsfelder. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Opladen: Leske und Budrich.

Stockmann, R. (2006): Evaluation und Qualitätsentwicklung. Eine Grundlage für wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement. Münster, New York, München, Berlin: Waxman Verlag.

Strauss, A. & Corbin, J. (1996): Grounded Theory. Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.

Senge, P.M. (2003): Die fünfte Disziplin. Kunst und Praxis der lernenden Organisation. Stuttgart: Klett-Cotta Verlag.

Trenkwalder-Egger A. (2006): Vom Teilen zum Tauschen. Die (un)heimliche Ökonomisierung des Sozialen. In: Die Armutskonferenz (Hg.) Mut zum Möglichen! Armut ist vermeidbar. Publikation zur 6. Österreichischen Armutskonferenz 2005/2006. Wien 2006.

Theorie und Praxis der sozialen Arbeit, Heft 3, 1996.

Von Kardorff, E. (2005): Qualitative Evaluationsforschung. In: Flick U. et. al. (Hg.) Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg. Rowohlt Verlag (S.238-250).

Weber, M. (1988a/1904): Die Objektivität sozialwissenschaftlicher und sozialpolitischer Erkenntnis. In: ders.: Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre. Hrsg. von Johannes Winckelmann, 7. Auflage, Tübingen: Mohr, S. 146-214 (zuerst erschienen 1904 in: Archiv für Sozialwissenschaft und Sozialpolitik, Bd. 19, (S.22-87).

Weick, Karl E., (1995): Sensemaking in Organizations. Thousand Oaks/London/New Dehli: Sage.

Weller, W. (2005) : Karl Mannheim und die dokumentarische Methode. In : ZBBS Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs-, und Sozialforschung 6.

Wendt, W.R. (2001): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 3. ergänzte Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

Wendt, W. R. u.a. (1996): Zivilgesellschaft und soziales Handeln, Freiburg i. B.

Wolf, K. (o.D.): Soziale Arbeit als Kontrolle? Dirty Work oder Kontrolle als Ressource. Zum Profil einer sozialpädagogisch legitimierten Kontrolle. Heruntergeladen im Mai 2007 unter www.uni-siegen.de/~wolf.

Wunnéngshëllef asbl (1998): Zehn Jahre „Wunnéngshëllef“. Veröffentliche Broschüre zum Anlass des zehnten Jahrestages der Gründung der „Wunnéngshëllef“. Luxemburg.

Wunnéngshëllef asbl (2005): Concept d’Action Générale. Internes Dokument der Wunnéngshëllef. Luxemburg.

Wunnéngshëllef asbl (2006): Rapport d’activité et financier de l’exercice 2006, Assemblée générale ordinaire, Luxemburg.

Ziegler, R. (1973): Typologien und Klassifikationen. In: Albrecht G., Daheim H., Sack F. (Hg): Soziologie. Sprache-Bezug zur Praxis-Verhältnis zu anderen Wissenschaften. René König zum 65. Geburtstag, Opladen: Westdeutscher Verlag (S. 11-47).

10 Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1: Kooperationsnetzwerk und Organisation der Wunnéngshöllef	S. 28
Abb. 2: Rahmenbedingungen der Antragstellung bei der Wunnéngshöllef	S. 44
Abb. 3: Professionalisierungsebenen Sozialer Arbeit mit unterschiedlicher Zielsetzung	S. 66
Abb. 4: Kausalität von Differenzierungsmerkmalen	S. 82
Abb. 5: Stabilisierungs- und Integrationsprozess des Klienten	S. 84
Abb. 6: Arbeitsschritte bei der Bildung von Typen	S. 89
Tabelle 1: Informationsverteilung Dokumentenanalyse	S. 21
Tabelle 2: Zeitlicher Ablauf des Projekts	S. 25
Tabelle 3: Interventionen und Problemlagen	S. 91
Tabelle 4: Intensitätsgrad der Interventionen	S. 91
Tabelle 5: Interventionen, Merkmalsausprägungen und Problemlagen	S. 93
Tabelle 6: Überblick über die Merkmale der Typen	S. 94
Tabelle 7: Analyse der Zusammenhänge	S. 95
Tabelle 8: Charakterisierung der Typen	S. 97
Tabelle 9: Typ I: Grundsicherung	S. 98
Tabelle 10: Typ II: Krisen- und Konfliktbewältigung	S. 100
Tabelle 11: Typ III: Sicherung der Alltagsstrukturen	S. 102
Tabelle 12: Typ IV: Begleitung im Alltag	S. 104

11 Autorenverzeichnis

Zu den Autoren :

Sandra Biewers M.A. soz.man., Dipl. Soz.päd. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der Forschungseinheit INSIDE/CESIJE (Integrative Research Unit on Social and Individual Development/Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe) der Fakultät für Sprachwissenschaften und Literatur, Geisteswissenschaften, Kunst und Erziehungswissenschaften (FLSHASE) der Universität Luxemburg. Spezialisiert hat sie sich im Bereich der Organisationsentwicklung und Sozialmanagement durch den *Master of Arts in Social Services Administration*, erworben an der Rheinischen Friedrich-Wilhelms Universität in Bonn.

Patrice Joachim, Dipl. Päd. ist wissenschaftliche Mitarbeiterin der Forschungseinheit INSIDE/CESIJE (Integrative Research Unit on Social and Individual Development/Centre d'études sur la situation des jeunes en Europe) der Fakultät für Sprachwissenschaften und Literatur, Geisteswissenschaften, Kunst und Erziehungswissenschaften (FLSHASE) der Universität Luxemburg. Derzeit spezialisiert sie sich im Bereich der Evaluationsforschung durch einen *Master of Arts in Evaluation* an der Universität des Saarlandes.

Die Arbeitsschwerpunkte von Sandra Biewers und Patrice Joachim sind Forschungs- und Evaluationsprojekte in Zusammenarbeit mit Partnern aus Forschung, Politik und Jugendarbeit auf lokaler, nationaler, regionaler und europäischer Ebene.

