

„Aber es ist natürlich die innere Überwindung“ Kontaktaufnahme zur Wohnungssicherung des Vereins Wohnen

Jelena Hrvacanin, 1610406013

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 26.04.2019

Version: 1

Begutachterinnen:

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Ursula Hermann MPOS, MSc
Jacqueline John MA, MSc

Abstract Deutsch

Um Leistungen von sozialen Einrichtungen in Anspruch nehmen zu können muss zunächst Kontakt aufgebaut werden. Diese Bachelorarbeit setzt sich mit der Frage auseinander, wie von Wohnungsnot betroffene Personen die Phase der Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle für Wohnungssicherung des Vereins Wohnen erleben. Das Ziel ist das Erlangen von fundiertem Wissen über Bedürfnisse und Hürden, welche Betroffene diesbezüglich artikulieren. Die Daten wurden in narrativen Interviews nach Schütze (vgl. 1983) erhoben und durch Anwendung des offenen Kodierens nach Strauss und Corbin (vgl. 1996) ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass die Kontaktaufnahme oftmals durch fehlendes Wissen über die Wohnungssicherung nicht entstehen kann. Darüber hinaus entsteht er meist dann, wenn Betroffene keine Lösungsstrategien sehen und zunehmende Perspektivlosigkeit verspüren.

Abstract Englisch

In order to utilize services provided by social institutions first contact has to be established. This bachelor thesis deals with the question, how people who are affected with housing shortage experience the phase, when getting in contact with the social workers from Verein Wohnen, who help to secure the housing and to prevent homelessness. The aim of the thesis is to gain well-founded knowledge about the needs the people have and possible hurdles they are confronted with. The data was collected by four narrative interviews according to Schütze (see 1983) and analysed by using the grounded theory according to Strauss and Corbin (see 1996). The results show that contacting is often impossible due to a lack of knowledge about the service. Futhermore contacting usually happens when affected people don't see any coping strategies and feel increasingly hopeless.

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Begriffsbestimmung	2
2.1	Wohnungsnot.....	2
2.2	Wohnungssicherung.....	3
2.2.1	Delogierung	3
2.2.2	Meldung an Beratungsstellen für Wohnungssicherung.....	4
2.3	Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung	5
2.4	Hochschwellige und niederschwellige Sozialarbeit	6
3	Erkenntnisinteresse	7
3.1	Forschungsstand	7
3.2	Forschungsinteresse und Forschungsfragen	9
3.3	Hypothesen.....	10
4	Forschungsdesign	10
4.1	Sampling	10
4.2	Methodenwahl	11
4.2.1	Erhebungsmethode	12
4.2.1.1	Durchführung der narrativen Interviews	12
4.2.2	Auswertungsmethode.....	12
5	Forschungsergebnisse	13
5.1	„Wie in an Tunnel. Owa im foischn“ – Vor der Kontaktaufnahme	13
5.1.1	Umgang mit Wohnungsnot.....	13
5.1.2	Wissen um die Wohnungssicherung	16
5.1.3	Information an die Wohnungssicherung	17
5.1.4	Erwartungen an die Wohnungssicherung	18
5.2	„Und do hot daun des ois augfaugt“ - Während der Kontaktaufnahme	19
5.2.1	Versuche der Kontaktaufnahme durch die Wohnungssicherung	19
5.2.2	Der Erstkontakt.....	20
5.3	„Wei sunst wa i jo ned so oft kumma na.“ – Voraussetzungen für das Fortbestehen der Betreuung	23
6	Diskussion der Ergebnisse	25
7	Resümee und Forschungsausblick	28
	Literatur	29
	Daten	31
	Abkürzungen	32

Anhang	I
Beratungsstellen für Wohnungssicherung in Niederösterreich	I
Ablauf Räumungsklage.....	II
„Brief 1“	III
„Brief 2“	IV
„Brief 3“	V
„Brief 4“	VI
Einstiegsfragen der narrativen Interviews nach Schütze (1983)	VII
Transkriptionsbeispiel nach Froschauer und Lueger (2003)	VIII
Auswertungsbeispiel Offenes Kodieren nach Strauss und Corbin (1996)	IX
Eidesstattliche Erklärung	X

1 Einleitung

Wohnungsnot betrifft nicht nur marginalisierte Gruppen in der Gesellschaft, sondern kann zur Lebensrealität unterschiedlich situierter Personen werden. Darauf müssen sich auch Beratungsstellen einstellen, welche mit Betroffenen zusammenarbeiten. Mit dem Ziel, Hürden und Hindernisse herauszuarbeiten, mit welchen von Wohnungsnot betroffene Personen konfrontiert sind, entstand das Bachelorprojekt „Wohnungsnot – Wo soll ich hin?“ an der Fachhochschule St. Pölten (vgl. John / Hermann o.A.) und als Teil dieses Projekts diese Forschungsarbeit. Umgesetzt wurde dies in Kooperation mit dem Verein Wohnen, welcher von Wohnungslosigkeit bedrohte oder betroffene Personen unterstützt (vgl. Verein Wohnen o.A.a).

Zielgruppe der vorliegenden Arbeit sind Personen, welche unmittelbar vom Verlust ihres Wohnraums bedroht sind. Daher wird hier Bezug auf die Wohnungssicherung, ein Geschäftsfeld des Vereins Wohnen, genommen. Diese unterstützt von Wohnungsnot Betroffene beim Erhalt ihres Wohnraums und der Stabilisierung von deren Lebenssituation (vgl. Verein Wohnen o.A.b). Damit Betroffene Unterstützung von den Sozialarbeiter*innen der Wohnungssicherung erhalten muss zunächst Kontakt zwischen beiden hergestellt werden. Zahlen und Informationen aus dem Jahresbericht (vgl. ARGE Wohnungssicherung NÖ 2017:5) und von Professionist*innen (vgl. G1 2019) zeigen, dass sich die Kontaktaufnahme unterschiedlich gestaltet. Teilweise melden sich Betroffene, wenn ein Mietrückstand entsteht. Zu anderen entsteht erst nach Einlangen einer Räumungsklage Kontakt, wodurch die Zeit für die Bearbeitung und Stabilisierung der Situation geringer ausfällt.

Ausgehend von diesen Informationen geht die vorliegende Forschung der Frage nach, inwieweit sich institutionelle Strukturen und Prozesse auf den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme auswirken. In Bezug auf das Gesamtprojekt besteht der Anspruch darin institutionelle Strukturen als potenzielle Hürden für Betroffene in den Blick zu nehmen. In Interviews mit Klient*innen der Wohnungssicherung wird erhoben, wie sie die Phase der Kontaktaufnahme zur Beratungsstelle erlebt haben und welche Bedürfnisse sie diesbezüglich artikulieren. Diese Informationen sollen einen Reflexionsrahmen für institutionelle Strukturen und professionelles Handeln bieten. Dies kann einen Reflexionsprozess innerhalb der Einrichtung anregen, wodurch bestehende Strukturen hinterfragt und potenzielle Hürden abgebaut werden können.

Im ersten Teil der Arbeit werden zentrale Begriffe definiert und diskutiert, worauf die Darstellung des derzeitigen Forschungsstandes folgt. Ausgehend davon wird das Erkenntnisinteresse der vorliegenden Forschung erläutert, gefolgt von den Forschungsfragen und diesbezüglich aufgestellten Hypothesen. Des Weiteren wird das Sampling beschrieben sowie die verwendeten Erhebungs- und Auswertungsmethoden. Im Fokus dieser Arbeit steht die darauffolgende Darstellung der Ergebnisse und deren Diskussion. Abschließend erfolgt die Reflexion des Forschungsprozesses und ein Ausblick für die weitere Forschung.

2 Begriffsbestimmung

In diesem Kapitel werden zentrale Begriffe der Forschung definiert, beginnend mit der Erläuterung des Begriffs Wohnungsnot. Darauffolgend wird die Beratungsstelle für Wohnungssicherung vorgestellt und das Delogierungsverfahren beschrieben. In weiterer Folge werden Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung dargestellt sowie niederschwellige und hochschwellige Sozialarbeit einem Vergleich unterzogen.

2.1 Wohnungsnot

Wohnungsnot ist einer von mehreren Begriffen, welcher eine prekäre Wohnsituation beschreibt, wenn kein gesicherter Wohnraum zur Verfügung steht. Als gesichert gilt Wohnraum, wenn Personen eine Wohnung oder ein Haus besitzen, dafür eine rechtliche Grundlage besteht und sie an diesem Ort ihre Privatsphäre wahren können (vgl. FEANTSA 2005). Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, werden Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und Wohnungsnot differenziert (vgl. ebd.).

Lutz und Titus (vgl. 2012:92-93) beschreiben Obdachlosigkeit als übergeordneten Begriff für den Verlust von Wohnraum. Personen gelten FEANTSA (vgl. 2005) zufolge dann als obdachlos, wenn sie nicht über Wohnraum verfügen. Sie halten sich im öffentlichen Raum oder in Notunterkünften auf, was ebenso als Obdachlosigkeit kategorisiert wird, da für diese Unterbringung keine vertragliche Absicherung besteht (vgl. ebd.; Lutz / Titus 2012:93).

Als wohnungslos beschreibt FEANTSA (vgl. 2005) dahingegen Personen, welche in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wohnen und diese Unterbringung, zumindest für eine bestimmte Zeit, rechtlich abgesichert ist. Hierbei wird zwischen kurzfristigen und dauerhaften Unterbringungen unterschieden, jedoch auch zielgruppenspezifisch, wie beispielsweise Frauenhäuser oder Unterbringungen für Asylwerber*innen (vgl. ebd.). Lutz und Titus (vgl. 2012:93) definieren Wohnungslosigkeit zusätzlich dadurch, dass Betroffene sozialarbeiterische Betreuung benötigen.

FEANTSA (vgl. 2005) unterscheidet in weiterer Folge zwischen ungesichertem und ungenügendem Wohnen. In ungesicherten Wohnverhältnissen leben Menschen, welche keinen Rechtsanspruch auf deren Unterkunft haben und bei Freund*innen oder Bekannten übernachten. Darüber hinaus fassen sie darunter auch Personen, welche Gefahr laufen ihre Wohnung zu verlieren sowie jene, welche in ihrem Wohnraum von Gewalt betroffen sind. Ungenügendes Wohnen hingegen betrifft Personen, deren Wohnräume die notwendigen Kriterien nicht erfüllen, wie beispielsweise Fahrzeuge oder baulich unsichere Wohnhäuser. Dazu zählt auch Wohnraum, welcher zu wenig Platz bietet. (vgl. ebd.)

Zielgruppe dieser Forschung ist jene Teilgruppe von in ungesicherten Wohnverhältnissen lebenden Personen, welche von der Gefahr bedroht sind, ihre Wohnung zu verlieren. Um diese

Zielgruppe von anderen Typen des ungesicherten Wohnens zu differenzieren wird in weiterer Folge auf die Beschreibung nach Lutz und Titus (vgl. 2012:93-100) zurückgegriffen, welche im Fall von gefährdetem Wohnraum vom Wohnungsnotfall sprechen, demnach befinden sich Betroffene in Wohnungsnot. Dieser Begriff umfasst laut Autoren (vgl. ebd.) neben der ungesicherten Wohnsituation die Lebenslage der Personen, welche oftmals durch weitere Herausforderungen, wie finanzielle Schwierigkeiten oder Arbeitslosigkeit, geprägt ist.

2.2 Wohnungssicherung

Die Wohnungssicherung betreut Mieter*innen, welche von Wohnungsnot betroffen sind, mit dem Ziel, ihre Lebenssituation dahingehend zu stabilisieren, dass sie ihren Wohnraum erhalten können (vgl. Verein Wohnen o.A.b). Die Wohnungssicherung des Vereins Wohnen ist eine von fünf Beratungsstellen, welche die ARGE Wohnungssicherung bilden und jeweils für eine Region in Niederösterreich zuständig sind (siehe Anhang „Beratungsstellen für Wohnungssicherung in Niederösterreich“). Die Beratungsstelle wird entweder von Betroffenen selbst kontaktiert, oder sie wird auf Basis rechtlicher Grundlagen selbst tätig (vgl. G1 2019). Um nachvollziehen zu können, in welchen Fällen dies möglich ist werden in weiterer Folge das Delogierungsverfahren sowie die zugrunde liegenden Gesetzestexte erläutert. Dies soll als Basis dienen, um darzustellen, wann und wie die Wohnungssicherung selbstständig Kontakt zu Betroffenen aufnehmen kann.

2.2.1 Delogierung

In §30 des Mietrechtgesetzes (MRG § 30 (1)) ist festgehalten, dass Vermieter*innen einen bestehenden Mietvertrag vorzeitig kündigen können, sofern einer der im Gesetz angeführten Gründe vorliegt. Gründe sind unter anderem Mietrückstände, der nachteilige Gebrauch des Mietobjekts oder die unrechtmäßige Verwendung dieses durch Dritte (MRG §30 (2) Z1-Z16). (vgl. RIS 2018) Um den Mietvertrag aufzulösen, kann eine gerichtliche Kündigung oder ein Übergabeauftrag erwirkt werden. Letzteres hat zum Ziel, dass die Wohnung bei befristeten Mietverträgen zum geplanten Datum übergeben wird. (vgl. BAWO 2015:18-19)

Darüber hinaus besteht als dritte Möglichkeit das Einbringen einer Räumungsklage beim Bezirksgericht. Bevor diese eingebracht werden kann müssen Vermieter*innen den Mieter*innen gegenüber eine Mahnung aussprechen. Wird dieser nicht nachgekommen, kann die Klage eingebracht werden. Mieter*innen werden per Brief vom Gericht über das Eingehen der Räumungsklage informiert und zu einer mündlichen Verhandlung, der Tagsatzung, geladen. Wird die Klage bei Gericht nicht abgewiesen, so können sich die Parteien vergleichen und vereinbaren, dass die Wohnung von den Mieter*innen selbst zu einem bestimmten Termin geräumt und Mietrückstände ausbezahlt werden. Tritt dies nicht ein, wird den Vermieter*innen stattgegeben und es ergeht ein Urteil, wodurch die klagende Partei einen Exekutionstitel erhält (vgl. BAWO 2015:15-18).

Mit einem rechtskräftigen Exekutionstitel können Vermieter*innen innerhalb von sechs Monaten die Räumung des Mietobjekts beantragen, welche durch einen Gerichtsbeschluss bewilligt wird (vgl. ebd.:30-31). Die zwangsweise Räumung, die Delogierung, des Wohnobjektes erfolgt durch Gerichtsvollzieher*innen und ist in §349 der Exekutionsordnung geregelt (EO §349 (1)) (vgl. RIS 2017). Demnach dürfen alle Personen und beweglichen Sachen aus dem Objekt entfernt werden (vgl. BAWO 2015:30-31). Die Grafik „Ablauf Räumungsverfahren“ im Anhang stellt den Ablauf grafisch dar und verdeutlicht, dass mit Voranschreiten der Klage zusätzliche Kosten für die Mieter*innen entstehen.

2.2.2 Meldung an Beratungsstellen für Wohnungssicherung

Liegt eine der beschriebenen Situationen vor, beziehungsweise haben Mieter*innen Schwierigkeiten beim Bezahlen der nächsten Miete, können sie selbst Kontakt zur Wohnungssicherung aufnehmen (vgl. G1 2019). Wie im Jahresbericht (vgl. ARGE Wohnungssicherung NÖ 2017:5) ersichtlich, geschieht dies in ca. 37% der Fälle, entweder per Telefon, E-Mail oder Kontaktformular auf der Homepage (vgl. G1 2019). Neben der selbstständigen Kontaktaufnahme gibt es weitere Möglichkeiten, um die Wohnungssicherung über die Situation zu informieren.

Nach MRG §33a erlangt die Gemeinde vom Gericht eine Meldung, sobald Räumungsklage gegen Mieter*innen dieser Gemeinde eingebracht wurde (MRG §33a) (vgl. RIS 2015a). Das Gesetz lautet wie folgt:

„Sobald gegen einen Mieter [sic!] ein auf die Erwirkung eines Exekutionstitels auf Räumung von Wohnräumen abzielendes Verfahren eingeleitet oder mit einem Mieter [sic!] von Wohnräumen ein Räumungsvergleich abgeschlossen wird, hat das Gericht davon die Gemeinde zu benachrichtigen, sofern sich der Mieter [sic!] nicht gegen diese Benachrichtigung ausspricht. [...] Die Gemeinde kann soziale Institutionen, die Hilfeleistungen bei drohendem Wohnungsverlust oder Obdachlosigkeit erbringen, von der Verfahrenseinleitung oder dem Vergleichsabschluß [sic!] informieren.“ (MRG §33a) (RIS 2015a)

Wie es in dem Gesetz heißt, kann die Behörde soziale Institutionen, in diesem Kontext Beratungsstellen zur Wohnungssicherung, benachrichtigen. Das Gesetz sieht keine Verpflichtung und keine Frist für die Meldung vor. (vgl. ebd.)

§569 der Geschäftsordnung für die Gerichte erster und zweiter Instanz (GEO §569 (1)) sieht vor, dass bei Eintritt des Exekutionsverfahrens, also der Beantragung der zwangsweisen Räumung, die Behörden und betroffenen Personen zu informieren sind (vgl. RIS 2015b). Die Behörden werden in weiterer Folge, wie es im Gesetz (vgl. ebd.) lautet, dazu „berufen“, Fürsorgemaßnahmen einzuleiten. Eine zeitliche Frist für die Meldung an die Behörden ist in diesem Gesetz vorgesehen, welche acht Tage vor der Exekution zu erfolgen hat. Eine Frist für die Meldung an Beratungsstellen wird nicht erwähnt. (vgl. ebd.)

Erhält die Wohnungssicherung eine Meldung nach MRG §33a, werden den Betroffenen zwei Briefe, „Brief 1“ und „Brief 2“ (siehe Anhang) in einem Abstand von 14 Tagen an ihre Wohnadresse geschickt. Erhalten sie anschließend Meldung nach GEO §569, so versenden

sie die Briefe „3“ und „4“. Neben diesen wird, falls Telefonnummern vorliegen, versucht über diese oder durch Hausbesuche Kontakt aufzunehmen. (vgl. G1 2019; ARGE Wohnungssicherung NÖ 2017:6) Darüber hinaus wird in einigen Situationen von privaten Vermieter*innen oder Genossenschaften, Kontakt zur Wohnungssicherung aufgenommen. Sind Kinder betroffen, kann die Information zusätzlich durch die zuständige Bezirkshauptmannschaft erfolgen. (vgl. ARGE Wohnungssicherung NÖ 2017:5)

2.3 Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung

Da die Kontaktaufnahme voraussetzt, dass Wissen um die Wohnungssicherung besteht, wird in weiterer Folge Öffentlichkeitsarbeit definiert. Franck (vgl. 2017:9) beschreibt Öffentlichkeitsarbeit als Public Relations, also die Arbeit an öffentlichen Beziehungen, welche verbessert oder erhalten werden sollen. Die Arbeit kann sich dabei an unterschiedliche Öffentlichkeiten richten (vgl. Pfannendörfer 1995:9):

- Die interne Öffentlichkeit, umfasst eigene Mitarbeiter*innen. Ziele sind Motivation (vgl. Franck 2017:12-13), als auch der Abbau potenzieller Vorurteile gegenüber Klient*innen (vgl. Pfannendörfer 1995:10).
- Der (fach)politischen Öffentlichkeit, wie Franck (vgl. 2017:13-14) Expert*innen und Politiker*innen bezeichnet, soll die Bedeutung und der Wert sozialer Dienstleistungen nähergebracht werden, um finanzielle Mittel zu generieren (vgl. Pfannendörfer 1995:10).
- Die „Kern“-Öffentlichkeit umfasst nach Franck (vgl. 2017:13-14) sowohl Spender*innen, als auch Betroffene und deren soziales Umfeld. Diese sollen über Angebote, als auch über die Voraussetzungen, welche für die Inanspruchnahme erfüllt werden müssen, informiert werden (vgl. Pfannendörfer 1995:10).
- Abseits der Akteur*innen, welche unmittelbar die Arbeit der Organisationen beeinflussen, geht Franck (vgl. 2017:15) auf die Medienöffentlichkeit ein. Damit bezeichnet er eine größere, nicht betroffene Gruppe von Personen. Öffentlichkeitsarbeit mit Medien habe Pfannendörfer (vgl. 1995:9-11) zufolge zum Ziel, in der allgemeinen Öffentlichkeit ein Bild der Organisation zu schaffen. Eine Herausforderung diesbezüglich sieht Franck (vgl. 2017:14) in der Gefahr, durch einen zu starken Fokus auf die Allgemeinheit, die Bedürfnisse der „Kern“-Öffentlichkeit zu verkennen.

Reineke und Eisele (vgl. 1994:16-17) verorten in der Öffentlichkeitsarbeit die Möglichkeit zur Weiterentwicklung durch die Wechselwirkung zwischen Organisation und Öffentlichkeit. Organisationen stoßen durch Informationen Prozesse an, wobei die jeweilige Öffentlichkeit ihrerseits reagiert. Diese Reaktionen sind von Seiten der Organisationen in Hinblick auf Angebote und Handlungen zu reflektieren und diese gegebenenfalls anzupassen. (vgl. ebd.)

Eine nicht erwähnte Gruppe in den beschriebenen Öffentlichkeiten wird von Pfannendörfer (vgl. 1995:10-11) erwähnt, nämlich weitere Organisationen. Mit diesen sei Vernetzung notwendig, um Klient*innen adäquat unterstützen zu können. An dieser Stelle erscheint es daher wesentlich, näher auf den Begriff der Vernetzung einzugehen. Weyer (vgl. 2011:49-53) versteht darunter die auf Vertrauen basierende Kooperation von Individuen, um Zielerreichung wahrscheinlicher zu machen. Diese Kooperation kann, wie Schwarz (vgl. 1992:169-171)

ausführt, unterschiedliche Netzwerke bilden. Einerseits natürliche Netzwerke, welche Verwandtschafts- und Freundschaftsbeziehungen umfassen sowie künstliche Netzwerke, welche aus professionellen Einrichtungen bestehen (vgl. ebd.).

Zu künstlichen Netzwerken können sich Bullinger und Nowak (vgl. 1998:149-151) zufolge sowohl soziale Dienste der gleichen als jene unterschiedlicher Handlungsfelder vernetzen. Die Aufgaben der Vernetzung umfassen Informationen über die Angebote und Struktur des jeweils anderen Dienstes zu haben sowie Koordination der Handlungen und Kooperation (vgl. ebd.). Flick (vgl. 1993:159) sieht neben der Aufgabe, sich interorganisational zu vernetzen auch jene, Klient*innen dabei zu unterstützen, in der vernetzten Versorgungslandschaft adäquate Leistungen zu erhalten. Vor allem, da sich soziale Dienste, wie Bullinger und Nowak (vgl. 1998:149-151) ausführen, zunehmend spezialisieren und differenzieren. Dies entspricht der Forderung von Pfannendörfer (vgl. 1995:10-11), welcher somit Vernetzung zu künstlichen Netzwerken als wesentlichen Teil der Öffentlichkeitsarbeit von Organisationen sieht.

In der vorliegenden Arbeit wird Öffentlichkeit als Summe unterschiedlicher Teilöffentlichkeiten betrachtet, wobei die Arbeit mit jeder Öffentlichkeit bestimmte Ziele verfolgt. Soziale Organisationen werden dabei, wie ausgeführt, ebenso als Teilöffentlichkeit betrachtet und Vernetzung mit diesen als Beitrag zur Öffentlichkeitsarbeit.

2.4 Hochschwellige und niederschwellige Sozialarbeit

Die Begriffe Niederschwelligkeit und Hochschwelligkeit werden in der Sozialarbeit verwendet, um den Zugang zu Organisationen und Hilfeleistungen zu beschreiben, weshalb sie in dieser Arbeit als Reflexionsrahmen für Organisationsstrukturen herangezogen werden. Organisationen bezeichnen ihre Strukturen oftmals als niederschwellig, im Gegensatz dazu jedoch eher selten als hochschwellig (vgl. Mayrhofer 2012:146-147). Die Literaturrecherche zeigt, dass Hochschwelligkeit als Konzept selten Erwähnung findet und lediglich als Gegenteil von Niederschwelligkeit angeführt wird, weshalb die folgenden Ausführungen vor allem auf zweiteres fokussieren.

Unterschieden werden die Begriffe in Bezug auf die Voraussetzungen, welche Personen aufweisen müssen, um soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen zu können. Hochschwellige Angebote setzt voraus, dass die Anforderungen und die Bereitschaft zur Kooperation mit den Sozialarbeiter*innen bereits vorhanden sind. Daher scheint nicht die Erreichung der Klient*innen im Fokus dieser Angebote zu stehen, sondern eine gezielte Bearbeitung von Problemen oder Schwierigkeiten. (vgl. ebd.:147-155)

Das Ziel der Niederschwelligkeit liegt Mayrhofer (vgl. ebd.:151-155) zufolge darin, den Zugang zu Einrichtungen der Sozialarbeit und die Inanspruchnahme von Leistungen zu erleichtern. Stark (vgl. 2011:199-202) beschreibt das Ziel im Abbau von Zugangshürden zu Einrichtungen, um möglichst viele unterschiedliche Zielgruppen zu erreichen. Die Zielgruppen niederschwelliger Angebote sind Mayrhofer (vgl. 2012:147-155) zufolge Personen, welche teilweise oder zur Gänze aus dem Hilfesystem der Sozialarbeit exkludiert sind. Gründe dafür

können fehlende Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen, bewusste oder freiwillige Exklusion aufgrund negativer Erfahrungen oder fehlende Problemmerkmale sein (vgl. ebd.). Charakteristika niederschwelliger Sozialarbeit sind folgende:

- Die zeitliche Dimension: Sozialarbeiterische Angebote sind zeitlich unbegrenzt, setzen keine Termine voraus und die Dauer der Zusammenarbeit wird individuell vereinbart. (vgl. ebd.:160-162). Die Hilfe erfolgt schnell und ohne Verzögerung durch strukturelle Vorgänge (vgl. Stark 2011:201).
- Die räumliche Dimension: Der Zutritt zu Räumen stellt geringe Anforderungen an Betroffene. Bei Beratungsstellen besteht die Möglichkeit die Räumlichkeiten schnell zu finden und schnell wieder zu verlassen. Private Räume können ebenso zur Beratung genutzt werden, da Klient*innen ihr gewohntes Umfeld nicht verlassen müssen und sich in diesen nicht an bestimmte Regeln halten müssen, wie beispielsweise in Beratungsstellen oder im öffentlichen Raum. (vgl. Mayrhofer 2012:162-166)
- Die sachliche / inhaltliche Dimension: Die Problemlagen als Voraussetzung für eine Beratung sind nicht eingeschränkt und die Verfassung der Klient*innen stellt keinen möglichen Ausschlussgrund dar. Ebenso wird die Beratung nicht beendet, sollten vereinbarte Ziele nicht erreicht werden. (vgl. ebd.:166-170) Klient*innen müssen ihr Verhalten nicht verändern, um niederschwellige Angebote der Sozialarbeit in Anspruch nehmen zu können (vgl. Stark 2011:201).
- Die soziale Dimension: Falls gewünscht, wird die Anonymität der Klient*innen gewahrt. Darüber hinaus bilden Sprachbarrieren kein Hindernis und die Sozialarbeiter*innen verfügen über Verständnis in Bezug auf andere Kulturen. (vgl. Mayrhofer 2012:170-176)

Niederschwellige Angebote zeigen durch diese Charakteristika ein höheres Maß an Unverbindlichkeit als hochschwellige, wodurch die Grundlage für einen Beziehungsaufbau und weitere Zusammenarbeit geschaffen werden soll (vgl. ebd.:176). Obwohl niederschwellige Angebote ihr Ziel nicht in der Bearbeitung einer Problemlage sehen, können sie dennoch lösungsorientiert wirken. Sie können zudem als Unterstützung dienen, um Anschluss an höherschwellige Einrichtungen oder Angebote zu schaffen. (vgl. Stark 2011:201)

3 Erkenntnisinteresse

Im Folgenden erfolgt die Darstellung des gegenwärtigen Forschungsstandes, von welchem ausgehend das zentrale Anliegen dieser Forschung erläutert sowie die Forschungsfragen abgeleitet werden. Abschließend werden Hypothesen diesbezüglich formuliert.

3.1 Forschungsstand

In Bezug auf den Forschungsgegenstand der vorliegenden Arbeit werden drei Studien komprimiert vorgestellt, welche sich der Thematik aus unterschiedlichen Perspektiven nähern. Der Fokus lag bei der Recherche darauf aktuelle Studien zu finden, welche sich mit den

Zugangsmöglichkeiten und der Kontaktaufnahme zu Organisationen auseinandersetzen. Dabei sollten sowohl die Klient*innen-, als auch Sozialarbeiter*innen- und Organisationsperspektive berücksichtigt werden.

Hofmann, Löwenhaupt und Rinklake (vgl. 2012:17-21) sowie Gurr, Kaiser, Kress und Merchel (vgl. 2016:9-17) stellen in ihren Forschungen die Frage, inwieweit organisationale, als auch Faktoren und Merkmale der Betroffenen den Zugang zu Einrichtungen erschweren. Hofmann et al. (vgl. 2012:11-12) legen den Fokus dabei auf Menschen in prekären Lebenslagen und untersuchen, wie sich der Zugang zu Einrichtungen der Caritas in einer Region gestaltet. Dabei stellen sie fest, dass vor Inanspruchnahme der Leistung häufig nur wenig Informationen über die Angebote der Einrichtungen bestehen und diese bei Bedarf durch Personen aus dem sozialen Netzwerk oder andere Organisationen erhalten werden (vgl. ebd.:47-57).

Ob Leistungen in Anspruch genommen werden hängt laut den Autor*innen (vgl. ebd.:24-25; 47-57) von zwei Phasen ab. Den Ausführungen zufolge entscheiden Personen vor der Kontaktaufnahme, also in der ersten Phase, ob das Angebot der Einrichtung und die Anforderungen für ihre Situation passend sind. Ein wesentlicher Faktor dabei ist, inwieweit die Personen selbst einen Hilfebedarf erkennen. Je höher das Bewusstsein darüber, umso wahrscheinlicher eine Inanspruchnahme. Im Falle eines Hilfebedarfs werden Informationen, so zeigen es die Ergebnisse, am häufigsten über Dritte oder andere Einrichtungen weitergegeben, das eigene aktive Suchverhalten ist gering. Auch die Kontaktaufnahme selbst erfolgt oftmals durch Angehörige, Freunde oder andere Organisationen. In der zweiten Phase, nach erfolgter Kontaktaufnahme, verorten die Autor*innen (vgl. ebd.:24-25) die Entscheidung, ob sich aus dem Kontakt eine Arbeitsbeziehung entwickelt oder nicht. Dabei sind die Möglichkeit zur Kooperation mit den Sozialarbeiter*innen, räumliche und zeitliche Faktoren und die Passgenauigkeit der Angebote ausschlaggebend. (vgl. ebd.:24-25;47-57)

Gurr et al. (vgl. 2016:9-17) gehen in ihrer Studie auf den Umgang von Einrichtungen der Jugendsozialarbeit mit „schwer erreichbaren“ Jugendlichen ein und fokussieren dabei ebenso auf die Phase vor sowie nach der Kontaktaufnahme. In Bezug auf organisationale Strukturen gleichen die Ergebnisse den eben angeführten. So erkennen Gurr et al. (vgl. ebd.:314-316; 346-358), dass das Wissen um die Angebote der Einrichtung und vor allem die Flexibilisierung der zeitlichen Strukturen eine wesentliche Rolle für Jugendliche spielen. Nach der Kontaktaufnahme zeigen junge Menschen, den Autor*innen (vgl. ebd.) zufolge, das Bedürfnis, als Individuen in einen transparenten Arbeitsprozess miteinbezogen zu werden. Um die Arbeitsbeziehung zu den Jugendlichen aufrechtzuerhalten, wird die Kooperation mit anderen Einrichtungen als wesentlich beschrieben. Ebenso die Flexibilisierung des Budgets, um mehr Ressourcen für die Auseinandersetzung mit den individuellen Lebenssituationen der Jugendlichen bereitzustellen. Diese Auseinandersetzung ist den Ergebnissen zufolge zentral, da Jugendliche, welche mit Herausforderungen in ihrem Privatleben oder im schulischen und beruflichen Kontext konfrontiert sind, tendenziell schwerer zu erreichen sind. (vgl. ebd.:90-146; 346-347)

Nagy (vgl. 2018:106-112) wählt in ihrer Studie, in welcher sie sich mit dem Zugang zu sozialen Diensten in Südtirol auseinandersetzt, einen organisationsbezogenen Fokus. Dabei stellt sie

durch die Auswertung von Interviews mit Einrichtungsleiter*innen fest, dass die Ausrichtung der Organisation Auswirkungen auf den Zugang zu dieser hat und unterscheidet folgende:

- Wertfokussierung: Dieser ermöglicht allen Betroffenen einen, mit geringen Anforderungen verbundenen, Zugang zur Einrichtung. Wertfokussierte Einrichtungen orientieren sich laut Nagy (vgl. ebd.) nach den Bedürfnissen der Klient*innen.
- Organisationsfokussierung: Die Organisation folgt festgeschriebenen Regeln, alle Klient*innen erhalten die gleiche Behandlung, Standardisierung wird angestrebt.
- Professionsfokussierung: Das Ziel liegt im ganzheitlichen und differenzierten Einschätzen der Situation der Person, was Vernetzung zwischen Professionist*innen und die Weiterleitung an andere Organisationen erfordert. Das kann Nagy (vgl. ebd.) zufolge den Unterstützungsprozess verlängern und dazu führen, dass Klient*innen ihre Situation mehrmals schildern müssen. (vgl. ebd.)

Die Darstellung der ausgewählten Studien zeigt, dass der Forschungsgegenstand aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet werden kann und sowohl institutionelle als auch individuelle Faktoren die Kontaktaufnahme beeinflussen. Daher soll an dieser Stelle auf den Begriff der „schwer erreichbaren“ Klient*innen eingegangen werden, wie ihn Gurr et al. (vgl. 2016) verwenden. In der Literatur wird Wright (vgl. 2010:229) zufolge oftmals von ‚hard to reach clients‘ gesprochen und somit die Herausforderung der Kontaktaufnahme auf die Betroffenen projiziert. Dadurch wird impliziert, dass die Begründung und Lösung dessen ebenso bei den Klient*innen zu finden ist. (vgl. ebd.) Da es jedoch ebenso möglich ist, dass die Einrichtungen für Betroffene als schwer erreichbar zu sein scheinen wird in dieser Arbeit bewusst auf die Verwendung dieses Begriffs verzichtet.

3.2 Forschungsinteresse und Forschungsfragen

Um, wie in Kapitel 2.2.1 dargestellt, zu verhindern, dass durch das Voranschreiten des gerichtlichen Verfahrens höhere Kosten für Klient*innen entstehen und diese wohnungs- oder obdachlos werden erscheint es wesentlich, die Beratung durch die Wohnungssicherung zu einem frühen Zeitpunkt zu beginnen. Informationen von Professionist*innen (vgl. G1 2019) sowie der Jahresbericht der Wohnungssicherung (vgl. ARGE Wohnungssicherung 2017 NÖ:5) zeigen, dass der Kontakt in einigen Fällen erst nach Einbringen der Räumungsklage oder nach Antragstellung auf zwangsweise Räumung hergestellt wird.

Die vorliegende Arbeit setzt sich mit der Frage auseinander, welche Strukturen eine Hürde für die Kontaktaufnahme darstellen könnten. Wie Hofer (vgl. 2016:143) beschreibt, besteht durch die Fokussierung auf nur individuelle oder nur gesellschaftliche Zusammenhänge die Gefahr, in den institutionellen Strukturen liegende Ausschlussfaktoren zu übersehen. Daher wird der Fokus ausgeweitet und der Blick für mögliche Hürden, welche institutionellen Strukturen innewohnen, geöffnet. Durch die Befragung Betroffener, bei denen erst nach Einbringen der Räumungsklage Kontakt zur Wohnungssicherung entstanden ist, sollen deren Erfahrungen und Bedürfnisse in Hinblick auf organisationale Strukturen herausgefiltert werden. Das Wissen um diese soll in weiterer Folge als Basis dafür dienen, institutionelle Strukturen zu reflektieren, um eventuell eine frühere Kontaktaufnahme und früheren Zugang zur Wohnungssicherung zu

gewährleisten und dadurch der Verschlechterung der Lebenssituation von Betroffenen vorzubeugen. Aus diesem Anspruch ergeben sich folgende Forschungsfragen:

Wie erleben von Wohnungsnot betroffene Personen, welche das Angebot der Wohnungssicherung in Anspruch genommen haben, die Phase der Kontaktaufnahme und die Möglichkeiten des Zugangs zur Wohnungssicherung des Vereins Wohnen?

- Welche Bedürfnisse artikulieren Betroffene in Bezug auf die Phase der und Möglichkeit zur Kontaktaufnahme?
- Inwieweit wirken sich bestehende Strukturen und Modelle der Kontaktaufnahme zur Wohnungssicherung auf die Entscheidung von Betroffenen aus, das Angebot der Einrichtung in Anspruch zu nehmen?

3.3 Hypothesen

Vor Durchführung der Erhebungen und während der Konzeption des Forschungsdesigns ergaben sich sowohl in Bezug auf die Forschungsfragen als auch auf die Durchführung erste Hypothesen. Aufgrund der Statistiken, wonach zu 110 Personen erst nach Einbringen der Räumungsklage beziehungsweise dem Antrag auf Räumung durch die Wohnungssicherung Kontakt aufgenommen wurde (vgl. ARGE Wohnungssicherung NÖ 2017:5) besteht die Annahme, dass die Personen zuvor entweder kein Wissen um das Bestehen der Beratungsstelle hatten oder sich bewusst nicht melden wollten. Eine weitere Annahme diesbezüglich besteht darin, dass die Personen aufgrund des Fehlens eines Telefons oder Internetzugangs nicht in der Lage dazu waren, Kontakt aufzunehmen.

4 Forschungsdesign

Im folgenden Kapitel werden das Sampling sowie die angewandten Methoden zur Datengenerierung und -auswertung vorgestellt.

4.1 Sampling

Zur Generierung der Daten wurden vier Personen interviewt, welche aufgrund von Wohnungsnot von der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen betreut wurden. Der Zeitraum der Datenerhebung war von Februar 2019 bis März 2019.

Darüber hinaus wurden bestehende Daten, in Form von Klient*innenakten, Jahresberichten und Statistiken sekundäranalytisch ausgewertet, um einerseits für den Forschungsgegenstand wesentliche Informationen zu erhalten, als auch um eine passende Auswahl an Interviewpartner*innen zu treffen. Dies erscheint wesentlich durch den Anspruch, die in der Forschung erfahrenen Informationen und Thesen auf eine größere Anzahl von betroffenen Personen beziehen zu können (vgl. Przyborski / Wohlrab-Sahr 2009:174-176). Im

Jahresbericht der Wohnungssicherung aus dem Jahr 2017 (vgl. ARGE Wohnungssicherung 2017) wird ersichtlich, dass 958 Personen betreut wurden. Von diesen waren 597 alleinstehende, beziehungsweise alleinerziehende Personen, was 62,3% der Klient*innen entspricht (vgl. ebd.). Ansonsten handelte es sich um Paare, welche in der Forschung nicht aktiv mitberücksichtigt werden, da die Hypothese besteht, dass diese in Hinblick auf die Kontaktaufnahme aufgrund der Tatsache, dass es sich um zwei Personen handelt auf mehr Ressourcen zurückgreifen können als eine Einzelperson. Um eine breitere Streuung zu erlangen sollten sowohl Personen mittleren Alters als auch ältere Personen interviewt werden.

Die Interviewten wurden zunächst von Sozialarbeiter*innen der Wohnungssicherung kontaktiert, welche mein Anliegen artikulierten, damit die in Frage kommenden Personen entscheiden konnten, ob sie zu einem Gespräch mit mir bereit sind. Interviewt wurden vier Personen, welche sich in Hinblick auf Geschlecht - zwei männlich, zwei weiblich - und die Art, wie es zur Kontaktaufnahme zur Wohnungssicherung gekommen ist, unterscheiden. Allen war gemein, dass die Räumungsklage bereits eingebracht war. Eine Darstellung der Abläufe der Kontaktaufnahmen soll in weiterer Folge das Sample näher erläutern:

- Frau A: Die Wohnungssicherung erhielt die Information über Mietrückstände von der Genossenschaft im März 2015 und versuchte durch Briefe, Anrufe und Hausbesuche Kontakt aufzunehmen. Die Telefonnummer war bekannt, da Frau A zuvor von der Wohnassistenz betreut wurde. Im Dezember 2015 kam die Meldung nach MRG §33a, im Februar 2016 nach GEO §569. Der Räumungstermin war der 16.03.2016, der Erstkontakt erfolgte am 03.03.2016 durch einen Anruf einer Sozialarbeiterin der Beratungsstelle, wobei Frau A zuvor einen Rückruf hinterlassen hatte. (vgl. G2 2019)
- Herr B: Die Kontaktaufnahme erfolgte im Dezember 2017 telefonisch durch Herrn Bs Bruder, zwei Wochen bevor die Wohnungssicherung die Meldung nach MRG §33a erhielt, weshalb ihrerseits zuvor keine Kontaktaufnahmeversuche erfolgten. (vgl. ebd.)
- Herr C: Im Juni 2018 erhielt die Wohnungssicherung die Meldung nach MRG §33a, im August 2018 die Meldung nach GEO §569, der Räumungstermin war der 25.09.2018. Die Kontaktaufnahme erfolgte am 06.09.2018 durch einen Hausbesuch, wobei die zuvor getätigten Versuche, vier Briefe und zwei Hausbesuche zu unterschiedlichen Uhrzeiten, erfolglos blieben. (vgl. ebd.)
- Frau D: Am 25.03.2016 erhielt die Wohnungssicherung die Meldung nach MRG §33a und verschickte Brief 1, Frau D meldete sich daraufhin. Im Juni 2018 nahm sie nach der Scheidung erneut Kontakt auf, um präventiv zu handeln. (vgl. E1 2019)

4.2 Methodenwahl

In weiterer Folge werden die Methoden erläutert, welche zur Generierung und Auswertung der Daten Anwendung fanden.

4.2.1 Erhebungsmethode

Wie in der Forschungsfrage ersichtlich, liegt der Fokus auf dem Erleben und den subjektiven Erfahrungen der Klient*innen. Um diesen in der Generierung der Daten die Möglichkeit zu geben, ohne externe Beeinflussung deren Erfahrungen zu schildern, wurde das narrative Interview nach Schütze (vgl. 1983) eingesetzt. Durch diese Methode sollen biographische Erzählungen ausgelöst und erhoben werden. In adaptierter Form ermöglicht die Interviewform, bestimmte Zeiträume der Lebensgeschichte von Personen zu erfragen, was in dieser Arbeit Anwendung findet. Die Aufmerksamkeit der Interviewpartner*innen wird durch eine offene Einstiegsfrage auf einen Zeitraum gelenkt, wodurch eine längere Erzählung ausgelöst wird. Durch die zuhörende Haltung der Interviewer*innen wird den Erzählenden ermöglicht, die Themen der Erzählung selbst zu wählen, ohne durch intervenierende Fragen beeinflusst zu werden. Erst nach Abschluss der Erzählung können die Interviewer*innen immanente Nachfragen stellen, welche sich auf das Gehörte beziehen, wobei diese Fragen ebenso offen gestellt werden. Zum Abschluss werden exmanente Fragen gestellt, welche sich auf Themen beziehen, die bisher nicht erwähnt wurden, jedoch für den Forschungskontext relevant sind. (vgl. ebd.:285) Die erzählgenerierenden Interviewfragen sind im Anhang angeführt. Sie wurden für jedes Interview, aufbauend auf den Erfahrungen des vorangehenden, marginal verändert. Die Interviews wurden aufgezeichnet und nach den Regeln von Froschauer und Lueger (vgl. 2003) transkribiert. Ein Transkriptionsbeispiel findet sich ebenso im Anhang.

4.2.1.1 Durchführung der narrativen Interviews

Alle Interviewten wurden vor Beginn der Interviews über den Zweck der Befragung informiert und um Erlaubnis gebeten, das Gespräch aufzuzeichnen sowie das Material für die Forschung zu verwenden. Dazu wurden Einverständniserklärungen unterzeichnet. Ebenso wurde ihnen die vertrauliche Behandlung der Daten und Wahrung ihrer Anonymität versichert.

Das erste Interview fand mit Frau A. am 05.02.2019 statt und dauerte eine Stunde und 15 Minuten. Auf Bitte von Frau A. wurde das Interview in ihrer Wohnung durchgeführt. Das zweite Interview fand mit Herrn B. am 14.02.2019 statt und dauerte 45 Minuten. Dieses wurde ebenso auf Wunsch des Interviewten in dessen Wohnung durchgeführt. Das dritte Interview fand mit Herrn C. am 27.02.2019 in den Räumlichkeiten des Vereins Wohnen statt und dauerte zwei Stunden. Das vierte Interview mit Frau D. wurde, am 27.03.2019, ebenso auf Wunsch der Interviewten in ihrer Wohnung durchgeführt und dauerte 55 Minuten.

4.2.2 Auswertungsmethode

Die generierten Daten wurden durch Anwendung des offenen Kodierens nach Strauss und Corbin (vgl. 1996) ausgewertet. Die Anwendung der Methode erfolgte aus der Überlegung, der Offenheit der narrativen Interviews gerecht zu werden, welche keinen standardisierten oder vorgefertigten Themen folgen. Beim offenen Kodieren werden die Konzepte und Kategorien, welche entwickelt werden, aus den erhobenen Daten erhalten, wodurch sie keiner künstlichen Konzeptualisierung unterliegen.

Die Methode hat zum Ziel die Daten, welche zunächst in Satzfragmenten und in späterer Folge in umfangreicheren Satzabschnitten untersucht werden, in Konzepte zu unterteilen. Die Konzepte werden thematisch geclustert und in größere Kategorien, die „Codes“, zusammengefasst. Um die durch die Codes beschriebenen Phänomene detaillierter darstellen zu können werden Eigenschaften und Dimensionen dieser ausgearbeitet. Zusätzlich verfasste Memos in Bezug auf die Inhalte unterstützen durch das Festhalten weiterer Informationen oder zusätzlicher Fragen (vgl. ebd.:42-54). Ein Beispiel der Auswertung ist im Anhang angeführt.

5 Forschungsergebnisse

Nun werden die Ergebnisse vorgestellt, die durch die Auswertung der Daten generiert wurden. Dabei werden zunächst Ergebnisse in Bezug auf den Zeitraum vor der Kontaktherstellung angeführt. Darauf folgen Inhalte in Bezug auf die Kontaktaufnahme und abschließend auf den Zeitraum danach. Die in den Überschriften verwendeten Zitate entstammen zwei Interviews (vgl. ITV1 2019; ITV2 2019). Sie werden im Fließtext erneut angeführt.

5.1 „Wie in an Tunnel. Owa im foischn“ – Vor der Kontaktaufnahme

Im folgenden Kapitel wird auf jene Daten eingegangen, welche wesentliche Informationen zur Phase vor dem Erstkontakt enthalten. Zunächst wird dargestellt, wie Wohnungsnot von Betroffenen erlebt wird. Darüber hinaus wird beschrieben, inwieweit bei den Betroffenen Wissen über die Wohnungssicherung besteht und wie die Wohnungssicherung ihrerseits Kenntnis von der Situation erhält. Abschließend erfolgt die Darstellung der Erwartungen, welche Betroffene gegenüber der Beratungsstelle haben.

5.1.1 Umgang mit Wohnungsnot

Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass die Gefahr den Wohnraum zu verlieren, eine grundlegende Veränderung für das Leben Betroffener bedeutet. Zunächst lässt sich sagen, dass Wohnungsnot zumeist als Folge von anderen Vorgängen, wie Arbeitslosigkeit, entsteht. Drei der vier Interviewten waren von Arbeitslosigkeit betroffen (vgl. ITV1 2019; ITV2 2019; ITV3 2019). Das deutet darauf hin, dass Wohnungsnot nicht als isoliertes Phänomen auftritt, sondern durch multiple Herausforderungen ausgelöst wird und lediglich eine von mehreren Belastungen darstellt. Bereits diese Veränderungen der Lebenssituation, vor Eintritt der Wohnungsnot, stellen eine Belastung dar, wie folgendes Zitat verdeutlicht: *„Und. Dann passieren aber Dinge, die man nicht.. wie soll ma sogn. Planen kann.“* (T3 2019:6-7). Es scheint, als sei die Herausforderung jene, die Veränderung nicht in das eigene Lebenskonzept integrieren zu können. Das wiederum führt, so kann der Aussage entnommen werden, zum Verlust des Gefühls, selbstbestimmt handeln zu können. Des Weiteren lässt das Zitat eine Verallgemeinerbarkeit der Situation zu, was bedeutet, dass nicht einzelne Personen aufgrund

bestimmter persönlicher Merkmale von diesen Situationen betroffen sind, sondern dass sie jedem wiederfahren können.

Darüber hinaus wird anhand der Ergebnisse deutlich, dass vor Eintreten der Situation keine Auseinandersetzung mit der Thematik stattfand. Frau A erläutert in diesem Zusammenhang: *„[...] weil es mir nicht bewusst war, dass mir jemals sowas passiern könnte.. [...] Owa mir is es ja gut gegangen. Oiso es is jo ois super toll glaufen.“* (T5 2019:19-22). Herr B unternimmt ebenso einen Vergleich mit bisherigen Erfahrungen: *„I hob so Probleme nu nia ghobt. De haum erst vor fünf Joah augfaungt. Und vorher hot ollas immer passt.“* (T2 2019:361-362). Dies deutet darauf hin, dass vor Eintreten der Veränderungen eine Distanzierung zu dem Thema Wohnungsnot bestand. Das führt zu Unverständnis bezüglich des Eintretens der Situation und verhindert, dass die Betroffenen die Ursachen oder Gründe für Wohnungsnot klar benennen können. Das lässt die Annahme zu, dass sie sich nicht selbst verantwortlich fühlen beziehungsweise keine Schuld in ihrem Verhalten sehen, da sich dieses zuvor bereits bewährt hat. Begründungen für die Situation werden demzufolge in anderen Strukturen gesucht. Herr C führt diesbezüglich Folgendes aus:

„Egal wie oid du bist egal wie. wie gebildet du bist und wosd sunst ois. äh für Ausbildung und wos was i wos ois jo.. Und des große Wissen jo. Owa. I sog immer wieder >C schlägt mit der Hand auf den Tisch< Du bist du. Und Chef is Chef.“ (T3 2019:279-282)

Mit dem letzten Satz bezieht sich der Interviewte, wie mehrmals in dem Interview, auf Gott (vgl. ITV3 2019). In Verbindung mit den zuvor angeführten Zitaten untermauert diese Aussage die Annahme, dass Betroffene die Situation als nicht selbstverschuldet erleben und die Entstehung nicht auf persönliche Defizite zurückführen. Folgende Beschreibung verdeutlicht die Gefühle, welches diese Phase in Herrn Cs Leben geprägt haben: *„I woa do in in an i woa wie in an Tunnel. Owa im foischn. Oiso ned in dem wo ma sogt des is da guade (C lacht) sondern i woa in dem andern. Wirklich in dem andern.“* (ebd.:86-88). Die Verwendung des Tunnels als Metapher deutet ebenso wie die erlebte Fremdbestimmung auf Perspektivlosigkeit hin. Dieses Gefühl scheint die Selbstwirksamkeit der Personen einzuschränken sowie den Glauben daran, dass eine Lösung der Situation möglich ist. Ähnliche Erfahrungen teilt Frau D: *„Und die ganzen Sorgen und die ganzen Probleme und die ganzen Ängste das war a Wahnsinn ich hab ja garnimma essen können. Ich war fertig ich war am Ende ich war hin.“* (T4 2019:109-111). Diese Aussage zeigt auf, wie vielschichtig sich Wohnungsnot auf die Lebenssituation der Betroffenen auswirkt. Die Formulierung *„am Ende“* (ebd.) zu sein verdeutlicht, dass kein Ausweg und keine Energie für etwaige Lösungsversuche vorhanden waren. Diese Tatsache untermauert sie durch die abschließende Bemerkung des Defekts, was darauf schließen lässt, dass sie sich nicht mehr dazu in der Lage gefühlt hat allein mit der Situation umzugehen, da ein Defekt Hilfe von außen erfordert. Daraus lässt sich schließen, dass sie sich in dieser Situation allein nicht handlungsfähig gefühlt hat. Die Angst wurde bei ihr durch ihre Betreuungspflichten zusätzlich verstärkt:

„Ich hab wirklich Ängste ghabt. Wegen meinen Kindern. Ich mein natürlich, dass ich die Wohnung verlier. Aber viel mehr, weil ich Angst ghabt hab dann. [...] Du kannst nicht mal die Wohnung bezahlen wie willstn dann für die Kinder sorgen na.“ (ebd.:92-97)

Die Ängste, welche die Betroffene zuvor artikuliert hat, werden hier präzisiert und auf ihre Betreuungspflichten bezogen. Zudem bezieht sie sich auf eine allgemeingültige Vermutung, wohnungslose Personen hätten nicht die Fähigkeit oder Möglichkeit, Sorge für ihre Kinder zu tragen. Damit spricht sie die Bewertung ihrer Situation durch Dritte an und verdeutlicht dadurch die Angst vor einer möglichen Kindesabnahme.

Die angeführten Zitate, welche vor allem die Belastung der Situation beschreiben, weisen darauf hin, dass das Gefühl, nicht selbst verantwortlich zu sein die Problemlösungskompetenz beeinflussen könnte. Die Gründe für die existenzbedrohende Situation nicht zu kennen kann verhindern, diese bearbeiten zu können. Von weitgehendem Interesse ist daher die Frage, ob und wie die Befragten Lösungsversuche unternommen haben. In Zusammenhang mit den angeführten Betreuungspflichten und der beschriebenen zusätzlichen Angst erscheint folgende Aussage von Frau A interessant:

„Do hob i mein Wecker richtn miassn jedn Tog hob i man gricht, dass i auf die Klane ned vagiss. Oda dass i jo sie vo da Schui ohoi, dass i jo rechtzeitig koch. Oiso i hob von Montag bis Freitag an Plan mitn Wecker ghobt, dass i jo ned irgendwos vergiss.“ (T1 2019:63-66)

Zum einen wird hier erneut sichtbar, dass die Belastung in dieser Phase sich nicht ausschließlich auf die Wohnsituation bezieht, sondern auf die gesamte Lebenssituation. Zum anderen wird deutlich, dass Frau A in dieser belastenden Situation nicht vollständig resigniert ist. Die Bedürfnisse ihrer Kinder scheinen für sie Priorität gehabt zu haben, weshalb sie ihre Energie und Ressourcen in deren Versorgung und Betreuung investiert hat. Möglicherweise entstand dies auch aus der Angst einer Kindesabnahme, sollte sich die Situation auf die Kinder auswirken. Die Begründung deutet darauf hin, dass die Verhinderung der Kindesabnahme für sie größere Priorität hatte als die Prävention des Wohnungsverlustes. Frau D formuliert Ähnliches: *„Musst kämpfen es hilft nix. Weil ich hab ja sonst nix.“ (T4 2019:302-303)*. Die Bezeichnung als Kampf verdeutlicht, wie viel Energie die Aktivität in dieser Situation erfordert hat. Das Kämpfen bezieht Frau D im Gegensatz zu Frau A auf die Kontaktaufnahme zur Wohnungssicherung. Dadurch wollte sie einer drohenden Kindesabnahme entgegenwirken. Die Darstellungen zeigen, dass Frau A und Frau D primär in Bezug auf ihre Kinder Lösungsversuche unternommen haben. Herr C schildert ebenso Lösungsversuche:

„Hob natürlich daun wie gsogt vom Einkaufen. Reduziert. Vom Pizza essen, dass ma si oder oder dass ma sichs liefern hat lassen. Das das war alles nicht mehr, das war alles vorher möglich wast eh.. das das sind scho Einschränkungen.“ (T3 2019:77-79)

Dieses Zitat zeigt auf, dass zunächst Gewohnheiten abgelegt wurden, welche als nicht notwendig erachtet werden. Die Bezeichnung dessen als Einschränkung deutet darauf hin, nicht jene Aktivitäten ausüben zu können, welche den derzeitigen Bedürfnissen entsprechen. Bei Herrn C führte dies bis zum Verkauf seines Autos und seines Telefons (vgl. ebd.:45-47; 70-71), was die teilweise Aufgabe von Mobilität und Kommunikation bedeutet. Frau D erläutert die Gedanken in dieser Situation wie folgt: *„Weil ich muss ja dann immer überlegen.. Was zahlst jetzt. Zahlst jetzt die Wohnung und hast nix zum Essen?“ (T4 2019:22-23)*. Durch die Auswertung kann aufgezeigt werden, dass Betroffene zunächst auf Güter verzichten, welche als luxuriös angesehen werden können, dies sich jedoch entwickelt, bis der Verzicht sich auf Güter des alltäglichen Lebens ausweitet, um Grundbedürfnisse befriedigen zu können.

Die Darstellung der Ergebnisse zeigt, dass von Wohnungsnot betroffene Menschen mit multiplen Herausforderungen konfrontiert sind, welche sich belastend auf deren Lebenssituation auswirken. Trotz dieser Belastung und erlebter Perspektivlosigkeit unternehmen sie, wie die Untersuchung aufzeigt, zunächst Versuche selbst mit der Situation umzugehen. Dabei konnte eine Priorisierung erkannt werden, wonach die Betroffenen zunächst die für sie persönlich wichtigste Situation bearbeiten, beziehungsweise gleichzeitig auf vergleichsweise nicht notwendige Güter verzichten.

5.1.2 Wissen um die Wohnungssicherung

Um selbstständig Kontakt zur Wohnungssicherung aufnehmen zu können braucht es das Wissen um die Beratungsstelle. Herr C sagt diesbezüglich: „*Oiso i hob in Verein nicht gekannt.*“ (T3 2019:528-529). Frau A teilt diese Erfahrungen: „*Ich wusste. nicht was Verein Wohnen kann und nicht kann. Sog mas amoi so. Nein ich wusste es nicht.*“ (T5 2019:5-6). Frau As Formulierung verdeutlicht, dass es nicht ausschließlich darum geht über den Verein Bescheid zu wissen, sondern auch über die Möglichkeiten, welche er bereitstellt. Das lässt darauf schließen, dass sie in der Betreuung Anliegen hatte, welche nicht erfüllt werden konnten.

Interessant erscheint Frau As Äußerung vor allem vor dem Hintergrund, dass sie bereits von einer anderen Abteilung des Vereins Wohnen, der Wohnassistenz, betreut wurde (vgl. T1 2019:40-45; G2 2019), von welcher sie laut eigenen Angaben von einem Arbeitskollegen erfahren habe (vgl. T1 2019:7). Herr B erfuhr von der Wohnungssicherung ebenso durch sein soziales Netzwerk: „*Mein Bruder hat sie empfohlen, na. Weu.. er is unten in.. Tulln.*“ (T2 2019:9-10). Diese Aussage präzisiert er im späteren Verlauf weiter und erzählt: „*Der sei Sozialarbeiterin was a untn hot im Spital na. Der des äh. Hot gsogt es gibt sowos. Na.*“ (ebd.:385-356). Die Tatsache, aus dem sozialen Netzwerk die Information zu erhalten setzt voraus, die Personen über die Situation in Kenntnis zu setzen.

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, inwieweit sich Betroffene ihrem sozialen Netzwerk in dieser Situation anvertrauen wollen oder können. Wie bereits im vorigen Kapitel beschrieben, kann in Bezug auf das Thema Wohnungslosigkeit eine Distanzierung festgestellt werden, was mit Scham verbunden werden könnte. Herr C. führt beispielsweise aus: „*Ich hätte natürlich sog i jetzt dazu i hätt zum Nachboan geh kenna owa do. Gaunz ehrlich gsogt do hob i mi daun (C hustet) geniert. Gib i do gib i offn zua.*“ (T3 2019:39-41).

Die Möglichkeit, Hilfe aus dem sozialen Netzwerk in Anspruch zu nehmen ist, darauf lässt dieses Zitat schließen, eng mit der Voraussetzung verbunden, die eigene Situation preiszugeben, was jedoch Verletzlichkeit auslösen könnte. Darüber hinaus, so lassen die Erläuterungen in Kapitel 5.1.1. vermuten, wollen die Personen nicht, dass die Situation auf eigenes Versagen zurückgeführt wird. Ein interessantes Beispiel stellt dabei Frau A dar, welche die Informationen von der Wohnassistenz von einem Arbeitskollegen erhalten und sich mit diesem daher wahrscheinlich über die Wohnungssuche unterhalten hat. Die Wohnungsnot hielt sie im Gegensatz dazu privat (vgl. T1 2019:582-584) was die Annahme bekräftigt, dass diese mit Scham und Schuldgefühlen behaftet ist.

Herr B und Frau D hingehen vertrauten sich Familienmitgliedern an. Herr B wie beschrieben seinem Bruder und Frau D ihrer Mutter und Schwester (vgl. T4 2019:104). Diese Unterschiede weisen darauf hin, dass Betroffene innerhalb ihres sozialen Netzwerks selektieren, wem sie sich anvertrauen. Bei Frau D und Herrn B handelte es sich um Familienmitglieder. Frau A und Herr C hingegen berichteten von Familienmitgliedern, welche bereits verstorben waren und erwähnten keine weiteren, zu welchen sie Kontakt halten (vgl. ITV1 2019; ITV3 2019). Das weist darauf hin, dass die Nähe, welche Betroffene zu Bezugspersonen haben ausschlaggebend dafür ist, ob sie sich dafür entscheiden, ihre Situation weiterzuerzählen.

Zusammengefasst lässt sich sagen, dass keine der Personen die Wohnungssicherung vor Eintreten der Situation gekannt hat und sie auch danach nicht versucht haben, Informationen über etwaige Möglichkeiten der Unterstützung zu erlangen. Diese Ergebnisse können mit jenen von Kapitel 5.1.1. in Verbindung gebracht werden, da möglicherweise die Perspektivlosigkeit der Situation auch die Hoffnung getrübt hat, es gäbe äußere Faktoren, welche bei der Stabilisierung der Lebenssituation wirksam unterstützen könnten.

5.1.3 Information an die Wohnungssicherung

Besteht seitens der Betroffenen kein Wissen um die Beratungsstelle, kann die Wohnungssicherung ihrerseits aktiv werden und durch die in Kapitel 2.2.2. beschriebenen Möglichkeiten Kontakt aufnehmen. Dafür benötigt sie zunächst die Information, dass die Betroffenen von Wohnungsnot betroffen sind. Wie beschrieben erhält die Beratungsstelle auf Basis rechtlicher Grundlagen die Meldung, was bei Herrn C und Frau D der Fall war (vgl. ITV3 2018; ITV4 2019; G2 2019; E1 2019).

Interessant erscheint in diesem Zusammenhang die Situation von Frau A, welche bereits zuvor Klientin der Wohnassistenz war. Dadurch bestand zwischen der Genossenschaft als Vermieter*in und dem Verein Wohnen bereits Kontakt. Frau A erzählt diesbezüglich Folgendes: *„Und des woa daun so, dass de des ois erfoan haum, weil die Genossenschaft augruafn haum beim Verein Wohnen haum gsogt mit mir stimmt irgendwos ned na.“* (T1 2019:70-72). Sie führt dies auf das Wissen der Genossenschaft um ihre Person zurück und vermutet dahinter Sorge sowie Interesse daran, sie bei Schwierigkeiten zu unterstützen. Durch die Vernetzung konnte die Wohnungssicherung vor der Meldung nach MRG §33a aktiv werden, was ebenso interne Vernetzung beim Verein Wohnen voraussetzt.

Im Gegensatz dazu ist Herr B der einzige der Interviewpartner*innen, welcher keinen Brief von der Wohnungssicherung erhalten hat, da zwei Wochen vor Einlangen der Meldung Kontakt durch seinen Bruder aufgenommen wurde. Dennoch äußert er im Interview den Wunsch nach einer früheren Kontaktaufnahme:

„Owa dass die Genossenschaft ned so vü is, dass da.. bei Wohnen möd sog ma dieser Herr hot Probleme oda wos und is so weit schon in Mietrückstand können sich da kümmern oder irgendwos. Des gibt's ned. Do wa vielleicht da. Des gaunze goaned so hoch aussakumma.“ (T2 2019:284-286)

Zum einen spricht Herr B die Genossenschaft an, von welcher seiner Aussage zufolge erwartbar sein könnte, sich für die Mieter*innen einzusetzen. Zum anderen spricht er die Tatsache an, dass mit laufender Zeit und längerer Dauer des Verfahrens die Kosten für die Mieter*innen ständig weitersteigen. Eine frühere Kontaktaufnahme könnte dies verhindern, wobei er sich in diesem Fall als passiver Teil sieht, da er zuvor kein Wissen über die Wohnungssicherung hatte. Daher besteht für ihn keine Möglichkeit zu handeln, weshalb er Unverständnis dafür zeigt, dass jene Personen, welche handeln könnten, darauf verzichten.

5.1.4 Erwartungen an die Wohnungssicherung

Die Erwartungen, welche Betroffene der Wohnungssicherung gegenüber haben, können sich sowohl auf die Kontaktaufnahme als auch auf den weiteren Verlauf der Betreuung auswirken. Die Ergebnisse lassen die Folgerung zu, dass die Erwartungen von bisherigen Erfahrungen beeinflusst werden. Über negative Erfahrungen berichten Herr B und Herr C in Bezug auf das AMS, wie folgendes Zitat beispielhaft zeigt:

„Des muasst da jo vuastöhn. Des san ausgewählte Psychologen. Jo. Und i kumm durt hin.. Und und die die schaut mi aun und sogt. Aha jo. Und sogt a und äh so so unter dem Motto sogt a na wie oid san se. Hob i gsogt na wenns mein Akt glesn hättn daun wissantns. So interessiert hot Ihna des bin aufgstaundn und gaunga.“ (T3 2019:740-744)

Die ausdrückliche Nennung der Profession, sowie der Hinweis, dass seien ausgewählte Personen, deutet darauf hin, dass er ganz bestimmte Erwartungen an die Beschäftigten des AMS und deren Dienstleistung hatte, welche in weiterer Folge enttäuscht wurden. Auch Herr B spricht von Erfahrungen mit dem AMS und zieht den Verein Wohnen als Vergleich heran:

„Es gibt.. Meschen de de wost. Wie soll idn sogn (B lacht) nicht so freundlich sind und so weiter na. [...] Eigentlich müssn de wos für dich tun und dich nicht blöd angehn na. Also.. bei da Frau X [Anm. der Autorin: Sozialarbeiterin]. woa des vü aundast na.“ (T2 2019:94-97)

Die negativen Erfahrungen hätten sich der Aussage zufolge beim Verein Wohnen wiederholen können. Dass dem nicht so war scheint nicht selbstverständlich gewesen zu sein, da er von seinen bisherigen Erfahrungen als Maßstab ausgegangen ist. Interessant erscheint an dieser Stelle die Erzählung Frau Ds, welche von schlechten Erfahrungen mit einem Amt berichtet, welche ihr die Auflösung eines Bausparvertrags, welchen sie für ihre Kinder angelegt hatte, empfohlen hat (vgl. T4 2019:244-246). Auf die Frage, ob sich diese Erfahrungen auf ihre Entscheidung, sich beim Verein Wohnen zu melden ausgewirkt haben, schildert sie wie folgt: *„Na. Mmh. Na weil die Situation bei mir eh scho so woa, dass ma dass ma do eh nix mehr hot.“ (ebd.:254-255)*. Dieses Zitat deutet darauf hin, dass die negativen Erfahrungen zwar präsent waren, die Befragte jedoch das Gefühl hatte, durch die Kontaktaufnahme nichts mehr verlieren zu können.

Anhand dieser Beispiele wird deutlich, dass bisherige Erfahrungen mit anderen Behörden oder Ämtern nicht differenziert betrachtet werden und in die Vorstellung über die Wohnungssicherung miteinfließen können. Warum und wie es schließlich trotzdem zur Kontaktaufnahme kommt wird im folgenden Kapitel erläutert.

5.2 „Und do hot daun des ois augfaungt“ - Während der Kontaktaufnahme

Als zentrale Phase dieser Forschung erscheint die tatsächliche Kontaktaufnahme, welche Gegenstand der folgenden Kapitel wird. Dabei wird dargestellt, wie diese erfolgte und wie der Erstkontakt von den Betroffenen erlebt wurde.

5.2.1 Versuche der Kontaktaufnahme durch die Wohnungssicherung

Wenn Betroffene sich nicht selbstständig bei der Wohnungssicherung melden, unternimmt diese Versuche zur Kontaktaufnahme. Dies erfolgt zunächst, wie bereits beschrieben, über Briefe, welche nach Einlangen der Meldung nach MRG §33a und GEO §569 versendet werden. Drei der vier Befragten haben Briefe erhalten, wobei sich der Umgang mit diesen unterscheidet. Frau A erzählt Folgendes: *„Do san.. I was ned wie vü Briaf doglegn wos i ned aufgmocht hob.“* (T1 2019:490). Einerseits wird hier der Verlust des Überblicks geschildert. Andererseits wird ersichtlich, dass sie die Briefe in die Wohnung gebracht hat, was darauf hinweist, dass ihr bewusst war, dass sie sie erhalten hat. Bei Frau A wurden Versuche auch durch Telefonanrufe getätigt, da die Nummer aufgrund der Betreuung durch die Wohnassistenz vorhanden war (vgl. G2 2019). *„Es woa schwa, dass mi dawischn weil i afoch a auf ka Telefon mehr reagiert hob, i hobs Handy nur mehr odraht, oiso auf leiste ghobt, i hob auf nix mehr reagiert.“* (ebd.:69-70). Diese Aussage und der Umgang mit den Briefen weist darauf hin, dass sie nicht bewusst den Kontakt zur Wohnungssicherung, sondern allgemein Kontakt vermieden hat. Herr C hingegen hat den vierten Brief gelesen. Die ersten drei nicht gelesen zu haben begründet er folgendermaßen:

„De haum vier Briaf gschriebn. [...] De hob i olle.. Weu i hob ma denkt. I war bei so vielen die si. Vom AMS de do olle Psychologen und so weiter. Die die kannst du alle khm.. nehmen und in die Tonne schmeißen.“ (T3 2019:213-215)

Der Verein Wohnen unternahm, seinen Ausführungen zufolge, mehrere Versuche zur Kontaktaufnahme. Dass er den letzten geöffnet hat lässt darauf schließen, dass die Häufigkeit der Versuche ihn dazu bewegt hat. Die Ergebnisse lassen daher die Schlussfolgerung zu, dass er ohne die mehrmaligen Versuche keinen der Briefe geöffnet hätte. Herr C reagierte anschließend jedoch nicht auf den vierten Brief. Den Inhalt des Briefes rezitiert er wie folgt:

„[...] und do is eben des Berühmte drinnen gstaundn. Sie werden äh äh oiso Wohnungs äh bedrohung und so weiter. Äh bitte melden Sie sich unter dieser Adresse oder kommen Sie vorbei oder so.“ (ebd.:494-495)

Um die Schlussfolgerung darzustellen, welche sich aus diesem Zitat ergibt, werden die Erfahrungen von Frau D dem gegenübergestellt. Bei ihr gestaltete sich der Prozess anders, da sie bereits den ersten Brief öffnete und daraufhin telefonisch Kontakt aufnahm. Sie beschreibt dies wie folgt:

„Und bis ich dann eben diesen Brief bekommen hab diesen ganz. Entscheidenden. Es is jetzt so es is. Aus. War ja eben das dabei wo eben diese Telefonnummer von da von dort. [...] Sie werden delogiert und so wenn Sie Hilfe brauchen rufen Sie an.“ (T4 2019:112-114)

Die Auswertung lässt darauf schließen, dass die Ernsthaftigkeit der Situation sie dazu bewegt hat, auf den ersten Brief zu reagieren. Während sie hier bereits von Delogierung spricht bezeichnet Herr C. die Situation als Wohnungsbedrohung. Eine Bedrohung scheint noch nicht den endgültigen Charakter zu haben, während sich bei Frau D zeigt, dass sie keinen Ausweg mehr sah und die Wohnungssicherung für sie die letzte Chance darstellte. Dies lässt die Folgerung zu, dass die Emotion beziehungsweise Dringlichkeit, welche ausgelöst wird, sich sowohl darauf auswirkt, ob die Briefe geöffnet werden als auch, ob auf sie reagiert wird.

Führen die Briefe nicht dazu, dass sich die Betroffenen bei der Beratungsstelle melden, so versuchen die Sozialarbeiter*innen sie durch Hausbesuche anzutreffen (vgl. G1 2019). Herr C beschreibt zunächst, dass er nicht mit der Sozialarbeiterin kommunizieren wollte: *„Hob i hob i owegschaut. Wer is des. De wüll i jo ned seng irgendwer. [...] I woa zu Hause [...] owa i woit i woit nix äh äh redn.“* (T3 2019:575-580). Durch diese Aussage wird deutlich, dass Kommunikation mit Personen allgemein vermieden wurde, auch wenn er kein Wissen darüber hatte, um wen es sich handelt. Frau A erlebte Ähnliches:

„Uuund jo. De Frau X [Anm. der Autorin: Sozialarbeiterin] woa sehr hoat und se woan a poa moi do owa [...] i hob sehr oft ka Tia mehr aufgmocht. Weil i afoch nimma mehr de Kroft ghobt hob, dass i mit wen red.“ (T1 2019:508-510)

In ihrer Aussage wird ebenso die Vermeidung von Kommunikation und Kontakt zu anderen Personen deutlich. Aus der Vermeidung des Kontakts kann auch darauf geschlossen werden, dass die Betroffenen darin ein Stück Selbstbestimmung finden und bewusst auf Kommunikation verzichten.

Ein weiterer Aspekt, welchen sie anspricht, sind die mehrmaligen Hausbesuche. Bei Herrn C wurden ebenso mehr Versuche unternommen: *„Äh na de woan hoit hartnäckig und haum mi haum san daun drei Moi owa daham gstaundn.“* (T3 2019:429-432). Die Beschreibung der Sozialarbeiter*innen als „hartnäckig“ (ebd.) deutet darauf hin, dass es einerseits eine Herausforderung darstellt, ihnen gegenüber Widerstand zu zeigen beziehungsweise auf die Kontaktaufnahmeversuche nicht zu reagieren. Andererseits erkennen sie die Leistung an und empfinden dies nicht als selbstverständlich.

Es konnte aufgezeigt werden, dass die Wohnungssicherung unterschiedliche Methoden zur Kontaktaufnahme einsetzt, wobei die Kontaktvermeidung der Betroffenen eine Herausforderung darstellt. Das Versenden der Briefe erfolgt standardisiert, wobei der Inhalt der Briefe und die dadurch ausgelösten Emotionen Auswirkungen auf die Reaktion von Betroffenen zu haben scheinen. Die folgenden Versuche werden persönlich unternommen. Vor allem die mehrmaligen Aktivitäten der Sozialarbeiter*innen diesbezüglich scheinen positive Auswirkungen auf die Kontaktaufnahme zu haben.

5.2.2 Der Erstkontakt

Die Untersuchungsergebnisse zeigen Unterschiede zwischen den Personen, welche sich selbst gemeldet haben und jenen, zu denen durch die Sozialarbeiter*innen Kontakt

aufgenommen wurde. Herr B nahm telefonisch Kontakt auf, wobei er beim Erstkontakt Unterstützung aus seinem sozialen Netzwerk, nämlich von seinem Bruder, erhielt. Er beschreibt die Situation wie folgt: „*Mein Bruder hat angerufen. I hab gsagt i hab voll Schwierigkeiten und do woa i mit de Nerven a fertig.*“ (T2 2019:53-54). Die Notwendigkeit der Unterstützung führt er auf die von ihm erlebte Belastung zurück. Frau D nahm ebenso telefonisch Kontakt zur Beratungsstelle auf, nachdem sie „Brief 1“ von der Wohnungssicherung erhalten hat. Wie bereits beschrieben scheint dies für sie die letzte Möglichkeit zur Problembearbeitung dargestellt zu haben.

Bei Frau A und Herrn C gestaltete sich die erste Kontaktaufnahme anders. Frau A berichtet Folgendes: „*Und irgendwie durch Zufall haums mi daun doch dawischt und daun bin i hoid kumma*“. (T1 2019:72-73). Interessant erscheint die Formulierung der erfolgten Kontaktaufnahme als Zufall und nicht als etwas Geplantes. Sie betrachtet sich in diesem Prozess als passiv und von den Handlungen der Sozialarbeiter*innen abhängig. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang die Tatsache, dass laut einer Sozialarbeiterin Frau A zunächst bei der Wohnungssicherung angerufen hat, woraufhin sie auf den Rückruf reagierte und der Kontakt entstand (vgl. G2 2019). Dass ihre Erinnerung diesbezüglich anders ist deutet darauf hin, dass sie sich in dieser Situation nicht als handelnd und selbstbestimmt erlebt hat, was möglicherweise auf die von ihr erlebte Perspektivlosigkeit zurückgeführt werden kann. Nachdem sie durch das Telefonat Informationen über das weitere Vorgehen und die Möglichkeiten erhielt, könnte dies einen Wendepunkt bedeutet haben, welcher durch Hoffnung auf Verbesserung der Situation ihre Handlungsfähigkeit steigerte. Das wird durch den zweiten Teil des Zitats untermauert, da sie eigene Aktivität beschreibt und damit eine gewisse Handlungsfähigkeit einhergeht. Dass sie den Kontakt als Wendepunkt erlebt hat wird durch folgende Aussage bestätigt: „*Und do hot daun des ois augfaungt, dass gsogt haum, wie san eh do und wir höfn Ihna und wir wissen, was grad ois los is owa bitte redns mit uns.*“ (T1 2019:191-193). Die Kontaktaufnahme sieht sie als Anfangspunkt eines Prozesses. Durch die Zusicherung, dass ihre Situation bekannt ist und sie von den Sozialarbeiter*innen nicht beurteilt wird, konnten ihr dabei möglicherweise bestehende Ängste genommen werden.

Bei Herrn C finden sich einige Parallelen zu den Ausführungen von Frau A, wobei bei ihm die Kontaktaufnahme beim dritten Hausbesuch erfolgte (vgl. T3 2019:447). Diesen beschreibt er wie folgt:

„De haum mi um ochte daun in da Fria aussaghaut.. I hob ausagschaut denk ma wer is des was wü um ochte in da Frua. Is des scho ana vom.. najo wissens eh vom Räumungs äh wast eh was.“ (ebd.:227-229)

Die Auswertung deutet darauf hin, dass er zunächst versucht hat, die Situation zu verstehen, wobei er die Gerichtsvollzieher*innen damit assoziierte, da es sich um eine für ihn ungewöhnliche Uhrzeit handelte. Dies scheint Unbehagen und möglicherweise Angst ausgelöst zu haben, woraus die gewaltvolle Formulierung des „Aussahauns“ entstehen könnte, welche auf das Fehlen von Selbstbestimmung im eigenen Wohnraum hindeutet. In weiterer Folge unternahm er den Versuch, die Situation zu klären:

„Vom Fenster aus hob i owegschaut. Hob i owegschaut und und hob ma denkt. Jetzt frogst amoi wer des is. Woa wia gsogt woa wia gsogt ihr Kollegin, die äh a junge Dame [...] Und de äh hot mir daun hot gsogt. I kummat vo dem Verein. [...] Sog i. Ich weiß i hob scho poa Briaf vo eich kriagt.“ (ebd.:585-589)

Durch die erhaltene Information wurde die Erinnerung an die erhaltenen Briefe geweckt, wodurch er die Gefahr der Bedrohung eliminierte und wieder Kontrolle über die Situation übernehmen konnte, wie folgende Aussage zeigt: *„Und.. und daun hob i hoit mit ihrer, von da äh X [Anm. der Autorin: Sozialarbeiterin] ihrer Kollegin, mit der mi daun gaunz kurz draußn im im vorm Haus troffn.“ (ebd.:230-231)*. Interessant erscheint die zu erkennende Ambivalenz, da zuvor beschrieben wurde, dass er jegliche Kommunikation mit anderen Personen ablehnte. Dabei stellt sie die Frage, weshalb er sich schließlich zu einem Gespräch bereit erklärte. Das könnte einerseits auf die Überraschung zurückgeführt werden, welche er in dieser Situation empfunden hat. Es scheint, als hätte er die Situation zuvor verdrängt beziehungsweise sich mit der Delogierung abgefunden. Der Hausbesuch könnte diesbezüglich Angst ausgelöst haben, weshalb er sein Verhalten änderte. Andererseits kann hier eine Parallele zum Aspekt der Häufigkeit in Bezug auf die Briefe erkannt werden. Er betonte mehrmals, dass es sich hier um den siebten Versuch der Kontaktaufnahme handelte: *„De steht jetzta do de steht ned des erste Moi do des is vo dem und do hob i scho vü Briaf.“ (ebd.:622-623)*. Das weist darauf hin, dass er dem eine Bedeutung zuspricht beziehungsweise davon ausgeht, dass es den Sozialarbeiter*innen ein Anliegen ist, den Kontakt zu ihm herzustellen. Darüber hinaus zeigt das Erleben des Herrn C, dass persönlicher Kontakt eine andere Bedeutung hat als schriftliche Versuche zur Kontaktaufnahme. Informationen können möglicherweise verständlicher vermittelt werden, wobei auch die direkte zwischenmenschliche Kommunikation eher Emotionen auslösen und daher Personen zumindest zu einem Gespräch bewegen kann.

Wesentlich erscheint an dieser Stelle, nach der Beschreibung des Zustandekommens des Erstkontakts, auch die Frage nach dessen Inhalten:

„Und da hab ich das da hab ich die. Ich habs eben so gsagt wies is. Auch wie ichs jetzt Ihnen auch gsagt hab. Also wies angfangen hat die Situation alles so a bissl na. Dass das halt ebn. So passiert is. Dass das von meim Mann is ebn leider in Konkurs gangen [...].“ (T4 2019:97-100)

Die Beschreibung des ersten Kontaktes mit der Wohnungssicherung zeigt, dass dieses Gespräch die Klärung der Situation enthält. Frau D erzählte dabei die Entstehungsgeschichte ihrer Situation, womit ein Offenlegen von Gefühlen und Ängsten einer unbekannt Person gegenüber am Telefon einhergeht. Herr C beschreibt es wie folgt: *„Aber es is natürlich die innere Überwindung. Dieser Schweinehund. Und i sog. Dieses jo äh Schamgefühl.“ (T4 2019:907-908)* Dies zeigt bereits, dass es einen inneren Prozess und Stärke erfordert, um mit den Sozialarbeiter*innen über die Situation zu sprechen. Ähnliches erlebte Frau A beim persönlichen Erstgespräch: *„Und na kloa i bin duat gsessn i hob zittert [...] Kloa schaumt ma si waun ma zuagebn muaß ma schafft sei Leben nimma. Kloa is schirch waun ma sogt bitte i brauch a Hüfe na.“ (T1 2019:352-354)*. Hier wird noch präziser deutlich, dass das Gespräch eine Belastung darstellt. Vor allem vor dem Hintergrund, dass Betroffene über eine Situation sprechen müssen, welche für sie mit Scham behaftet ist. Die Gegebenheiten anzusprechen ist eine Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Leistung, wobei die Formulierung der

Situation für sie mit dem Gefühl einhergeht, Fehler zuzugeben und sich selbst als schuldig zu empfinden. Zusätzlich beschreibt sie sich selbst als Bittstellerin, was darauf hinweist, dass die Leistung, welche in Anspruch genommen wird, nicht selbstverständlich ist und erarbeitet werden muss. Neben der Auftragsklärung enthält das Erstgespräch Möglichkeiten, eine akute Belastung zu reduzieren, wie dies bei Frau D der Fall war:

„Und wie sie mir das so gesagt hat am Telefon schon. Dann bin ich schon komplett runterkommen. Da hab ich mir gedacht oke es is doch nicht jetzt so komplett das Ende jetzt kommt dann irgendwer vom Jugendamt und nimma ma meine Kinder weg bah.“ (T4 2019:140-143)

Das zeigt, dass ihr primäres Bedürfnis und die Angst um ihre Kinder durch das Erstgespräch eingedämmt werden konnte, wodurch die Situation an Dynamik verlor. Bei ihr konnte dadurch Hoffnung für eine mögliche Lösung der Situation erzeugt werden.

Die Untersuchungsergebnisse deuten darauf hin, dass die Versuche zur Kontaktaufnahme dann erfolgreich sind, wenn zunehmend Perspektivlosigkeit verspürt wird. Dies kann bereits durch einen Brief erzielt werden, oder durch persönlichen Kontakt bei einem Hausbesuch. Es lässt sich annehmen, dass mehrmalige Versuche zur Kontaktaufnahme zur Zielerreichung beitragen. Das kann darauf zurückgeführt werden, dass die Häufigkeit der Versuche den Befragten das Gefühl zu geben scheint, die Sozialarbeiter*innen würden tatsächlich helfen und unterstützen wollen. Der Erstkontakt wurde schließlich als Wendepunkt erlebt. Zum einen aufgrund der erfahrenen Unterstützung und Wertschätzung und zum anderen aufgrund von Informationen, welche zur Reduktion bestehender Ängste beitragen können, um wieder das Gefühl der Handlungsfähigkeit zu erlangen.

5.3 „Wei sunst wa i jo ned so oft kumma na.“ – Voraussetzungen für das Fortbestehen der Betreuung

Das Erstgespräch stellt keine Garantie dafür dar, dass die Betreuung fortbesteht. Diesbezüglich äußerten die Interviewpartner*innen einige Bedürfnisse. Herr C formuliert dies, in Bezug auf negativen Erfahrungen beim AMS, wie folgt: *„Da wars anders.. Des woa beim obm ernst Termin woas aundas.. Und. Wei sunst wa i jo ned so oft kumma na.“ (T3 2019:815-816)*. Zunächst kann durch die Untersuchungsergebnisse festgestellt werden, dass die Beziehung zwischen den Sozialarbeiter*innen und Klient*innen für das Fortbestehen der Betreuung wesentlich ist. Frau A beschreibt dahingehend ein positives Gefühl:

„[...] die hot mir sehr vü ghoifn indem, dass sie gsogt es wird ois wieder guad und es passt ois und es rennt ois.. Uund und de woa daun wirklich a do wo ma de wieder ois erklärt hot [...]“ (T5 2019:74-75)

Diese Aussage untermauert die aufgestellte Annahme, dass durch die Aussagen der Sozialarbeiter*innen Hoffnung ausgelöst werden konnte. Darüber hinaus wird ersichtlich, dass sich Frau A nicht mehr allein gefühlt hat. Zusätzlich verdeutlicht das Zitat, dass sie durch die Information der Sozialarbeiterin in den Prozess miteinbezogen wurde und dadurch mehr Handlungsfähigkeit erlangen konnte, anstatt eine passive Rolle einzunehmen.

Herr C bezieht sich vor allem auf das ihm entgegengebrachte Interesse: *„Oiso ich ich kann nur für mich sagen ich habe das Gefühl gehabt so is eine Person oder ein ein Verein der helfen möchte aus einer schwierigen Lage.“* (T3 2019:627-628). Das zeigt, dass das Erkennen einer intrinsischen Motivation der Sozialarbeiter*innen, den Personen zu helfen, wesentlich für die weitere Zusammenarbeit ist.

Das Interesse und die Wertschätzung, welche die Klient*innen artikulieren, wird durch die Bedürfnisorientierung ausgelöst. Vor allem in Hinblick auf die Terminvereinbarungen, welche bei den Befragten überwiegend als Hausbesuche gestaltet wurden, erscheint dies wesentlich. Herr B erzählt, dies habe gesundheitliche Ursachen gehabt: *„Dann is sie nochmal gekommen (lacht), weil ich habe leider zwei Stants schon bekommen na, im Fuß drin.“* (T2 2019:27-28). Für ihn bestand aufgrund der eingeschränkten Mobilität keine Möglichkeit, die Räumlichkeiten des Vereins Wohnen aufzusuchen. Ähnliches berichtet Herr C, welcher aufgrund des Verkaufs seines Autos ebenso in seiner Mobilität eingeschränkt war und daher von zwei Sozialarbeiterinnen der Wohnungssicherung abgeholt und in die Beratungsstelle gefahren wurde (vgl. T3 2019:240-242). Frau D führt ihre Betreuungspflichten als Gründe an: *„Nein sie is immer zu mir kommen.. Genau. [...] bei mir is das Problem auch dann mitn Kleinen dann dann muss ich wieder weg [...]“* (T4 2019:296-297). Hier wurde dem Bedürfnis der Betroffenen entsprochen und Hausbesuche angesetzt, was die Fortsetzung der Betreuung ermöglicht hat. Wäre dies nicht geschehen, so hätte es die Betreuung zumindest erschwert, wie die Beschreibung als „Problem“ (ebd.) von Frau D suggeriert.

Die Bedürfnisorientierung bezieht sich darüber hinaus auf die Möglichkeiten zur Terminvereinbarung, welche bei Herrn C über E-Mail erfolgt, da er kein Telefon besitzt (vgl. T3 2019:69-71). Dabei beschreibt er die Vernetzung der Kolleg*innen untereinander, um die Informationsweitergabe zu ermöglichen, wie beispielsweise in folgender Situation:

„Des Problem lös ma gaunz afoch indem ma über E-Mail des mochn. [...] Äh oder wenns ned kloppt wies wie das letzte Moi is sie krank gewesen und so weiter hot ma ihr Kollegin [...] extra gschrieben. Hots gsogt Termin leider Absage. Kollegin is in Krankenstand. Sie meldet sich nächste Woche. [...] Des funktioniert eigentlich“ (ebd.:729-732)

Das setzt voraus, dass die Sozialarbeiter*innen diesbezüglich vernetzt sind, um zu wissen, wie die Klient*innen in einem solchen Fall zu informieren sind, was Herr C als funktionierend bezeichnet. Interessant scheint die Formulierung der Situation als „Problem“ (ebd.), für welches eine Lösung gefunden wurde, was verdeutlicht, dass er selbst dies als Normabweichung bewertet und mit einem Mehraufwand verbunden sieht.

Abschließend kann aufgezeigt werden, dass die belastende Situation, in welchen sich von Wohnungsnot betroffene Personen befinden, kein Garant dafür ist, dass eine Betreuungsbeziehung entsteht und aufrecht erhalten bleibt. Vielmehr artikulieren die Interviewten das Bedürfnis nach Interesse und die Wertschätzung, welche ihnen von den Sozialarbeiter*innen entgegengebracht wird, sowie die Orientierung an ihren Lebenssituationen und -gegebenheiten.

6 Diskussion der Ergebnisse

Nun werden die zentralen Ergebnisse komprimiert dargestellt und in Bezug auf die Forschungsfragen diskutiert. Darüber hinaus werden Handlungsmöglichkeiten für die sozialarbeiterische Praxis aufgezeigt.

Durch die Auswertung der Ergebnisse bezüglich des Erlebens der Situation konnte aufgezeigt werden, dass nicht nur die Kontaktaufnahme, sondern bereits die Phase davor wesentliche Auswirkungen auf das weitere Geschehen hat. Dies entspricht auch den Ausführungen von Hofmann et al. (vgl. 2012:24-25; 47-57). Was die Autor*innen (vgl. ebd.) nicht thematisieren sind jedoch die, durch diese Untersuchung herausgearbeiteten, Belastungen, mit welchen Betroffene vor der Kontaktaufnahme konfrontiert sind. Das Eintreten der Wohnungsnot scheint zunächst eine Überforderung zu sein. Das kann möglicherweise auch auf die, in Kapitel 5.1.1 thematisierte, Distanzierung zu dem Thema zurückgeführt werden, wodurch die Personen zunächst keine Handlungsstrategien haben. Dennoch haben sie versucht, die Situation selbst zu bearbeiten. Interessant erscheint in diesem Zusammenhang vor allem die Prioritätensetzung, welche dabei erkannt werden konnte. Bei jenen mit Erziehungspflichten stand, wie ausgeführt, vor allem die Abwendung einer Kindesabnahme im Vordergrund. Ansonsten haben die Betroffenen versucht, durch Verzicht auf bestimmte Güter ihre finanzielle Situation zu stabilisieren. Das kann sowohl positiv als auch negativ betrachtet werden, da die Fokussierung auf die Kinder sich einerseits hinderlich auf die Sicherung der Wohnsituation auswirken kann. Ein Zusammenhang kann hier zu den Ausführungen von Gurr et al. (vgl. 2016:90-146) gezogen werden, wonach Personen, welche mit privaten Herausforderungen konfrontiert sind für Sozialarbeiter*innen schwerer zu erreichen sind. Dies könnte darauf zurückgeführt werden, dass Betroffene Belastung verspüren und ihre Ressourcen anderweitig investieren. Andererseits wurde jedoch deutlich, dass die Angst, welche dadurch ausgelöst wird, zusätzliche Ressourcen aufdecken kann.

Interessant erscheint in weiterer Folge, wie die Betroffenen die tatsächliche Kontaktaufnahme erleben. Hofmann et al. (vgl. 2012:24-25) beschreiben in ihrer Studie, dass die Kontaktaufnahme wahrscheinlicher wird, wenn die Personen selbst Hilfebedarf erkennen. Dieser Hilfebedarf scheint, wie die Ergebnisse zeigen, an das Gefühl der Perspektivlosigkeit verknüpft zu sein. Dabei stellt sich die Frage, wie dieses Gefühl entsteht. Bei Frau D wurde es, zumindest teilweise, durch den Inhalt des ersten Briefes ausgelöst (vgl. T4 2019:112-114). Herr Cs Ausführungen zeigen jedoch etwas anderes (vgl. T3 2019:494-495), er verstand den vierten Brief als Warnung vor einer Bedrohung, nicht vor einer Delogierung. Obwohl bei Herrn C die Situation dringlicher war und er bereits vier Briefe erhalten hatte, löste dieser bei ihm nicht die gleichen Gefühle aus wie bereits der erste Brief bei Frau D (vgl. T4 2019:112-114). Werden die Briefe (siehe Anhang) betrachtet so fällt auf, dass in den Überschriften in allen vier Briefen von einer Bedrohung die Rede ist. Brief „3“ und „4“ enthalten in der zweiten Zeile die Information, dass die Wohnung an einem festgesetzten Termin geräumt wird. Diese Zeile scheint beim Durchlesen nicht mehr die Gewichtung zu haben, weshalb sie von Herrn C möglicherweise nicht als Warnung vor einer Delogierung wahrgenommen wurde. Das zeigt

einerseits, dass die Formulierung der Briefe unterschiedliche Reaktionen auslösen kann, welche wahrscheinlich auch von der bereits erlebten Belastung abhängig sind. Andererseits wird ersichtlich, dass durch die Briefe die Handlungen der Betroffenen beeinflusst werden können, wenn die Formulierung die Ernsthaftigkeit klar darstellt. In dieser Hinsicht besteht die Möglichkeit, die Personen zu einer früheren Kontaktaufnahme zu bewegen. Wie beschrieben scheint dies durch den mehrmaligen Erhalt der Briefe nicht zu geschehen, persönlicher Kontakt hingegen könnte die Wahrscheinlichkeit des Entstehens einer Arbeitsbeziehung erhöhen. Aus den Ergebnissen lassen sich zwei Möglichkeiten herausarbeiten. Einerseits könnte die Formulierung der Briefe spezifischer werden, um die Ernsthaftigkeit der Lage zu kommunizieren. Andererseits könnte früher durchgeführte Hausbesuche, beispielsweise nach dem ersten oder zweiten Brief, eine frühere Kontaktaufnahme begünstigen.

Das Erleben des Erstkontakts ist von Ambivalenzen geprägt. Zum einen konnte in den Ergebnissen Scham in Bezug auf Gespräche über das Thema festgestellt werden. Das erste Gespräch mit Sozialarbeiter*innen der Wohnungssicherung kann daher eine Belastung darstellen. Gleichzeitig konnte herausgearbeitet werden, dass sie die Kontaktaufnahme retrospektiv als Wendepunkt betrachten. Vordergründig scheint die Tatsache gewesen zu sein, dass sie von der, bereits beschriebenen, verspürten Perspektivlosigkeit wieder Handlungsfähigkeit und Hoffnung verspüren. Bezogen auf die Phase der Kontaktaufnahme kann zusammenfassend gesagt werden, dass diese von Unsicherheiten geprägt ist. Diese Unsicherheit kann sich verzögernd auf die Kontaktaufnahme auswirken. Erfolgt sie, so kann jedoch wieder das Gefühl von Sicherheit teilweise hergestellt werden, was ein zentrales Bedürfnis darstellt. In weiterer Folge sollen weitere festgestellte Bedürfnisse erläutert werden.

Zum einen konnte in Bezug auf die dargestellten negativen Vorerfahrungen das Bedürfnis nach professioneller Hilfe festgestellt werden. Dabei steht im Vordergrund, dass die Sozialarbeiter*innen tatsächliches Interesse an der Situation der Betroffenen zeigen. Aus Sicht der Betroffenen taten sie dies durch die mehrmaligen Kontaktversuche. Zentral scheint darüber hinaus, wie beschrieben, das Erlangen von Sicherheit durch Informationen über die Situation. Diese können, wie im Fall von Frau D in Bezug auf die Angst vor einer Kindesabnahme (vgl. T4 2019:92-97), entschleunigend wirken. Das scheint Betroffene dabei zu unterstützen, sich auf die Wohnungssicherung zu fokussieren.

Um Kontakt zu den Betroffenen aufzunehmen und aufrechtzuerhalten sind die Sozialarbeiter*innen, wie die Ausführungen zeigen, auf die Lebensrealitäten der Personen eingegangen. Am deutlichsten wird dies in Bezug auf die durchgeführten Hausbesuche. Dabei kann ein Zusammenhang zu den Charakteristika in Bezug auf die räumliche Dimension der Niederschwelligkeit erkannt werden (vgl. Mayrhofer 2012:162-166). Durch die Möglichkeit, in privaten Räumen Beratungen durchzuführen wurden Hürden in diesem Bereich gesenkt und den Betroffenen ermöglicht, das Angebot in Anspruch zu nehmen. Dabei kann eine teilweise Flexibilisierung der zeitlichen Strukturen erkannt werden, da bei Herrn C die Hausbesuche zu unterschiedlichen Zeiten stattgefunden haben, um Kontakt herzustellen (vgl. G2 2019). Grundsätzlich werden jedoch Termine vorausgesetzt, wodurch die Niederschwelligkeit in diesem Bereich nicht vollständig umgesetzt ist. Auch in Bezug auf die inhaltliche und soziale Dimension können keine Charakteristika der Wohnungssicherung erkannt werden, welche für

die Befragten von Bedeutung gewesen wären. (vgl. ebd.:160-176) Interessant erscheint jedoch die Reflexion des Vorgehens der Wohnungssicherung nach den Kategorien von Nagy (vgl. 2018:106-112). Dabei lässt sich eine Ambivalenz zwischen Wert- und Organisationsfokussierung erkennen. Dadurch, dass zunächst versucht wird, alle Betroffenen durch die gleichen Methoden zu erreichen wird zunächst organisationsfokussiert gehandelt. Bleibt dabei Erfolg aus so scheint eine Verschiebung hin zur Wertfokussierung stattzufinden, da sich die Versuche an den Lebensrealitäten und Bedürfnissen der Betroffenen orientieren. Die Organisationsfokussierung durch niederschwellige Methoden scheint sich sowohl auf den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme als auch auf den weiteren Verlauf der Arbeitsbeziehung positiv auszuwirken. Daher erscheint es sinnvoll diese Methoden weiterzuentwickeln und flächendeckend anzuwenden.

Zuletzt soll auf die Frage eingegangen werden, inwieweit sich institutionelle Strukturen auf die Entscheidung, Kontakt zur Wohnungssicherung aufzunehmen, ausgewirkt haben. Wie beschrieben wurde bei einer der Befragten, Frau D, durch Erhalt des Briefes die Entscheidung ausgelöst, Kontakt zur Wohnungssicherung aufzunehmen. Darüber hinaus konnte in Zusammenhang mit der räumlichen Niederschwelligkeit aufgezeigt werden, dass diese den Personen dabei geholfen hat, das Angebot der Wohnungssicherung in Anspruch zu nehmen. Wären diese Möglichkeiten nicht gegeben, so besteht die Möglichkeit, dass auch die Entscheidung, das Angebot in Anspruch zu nehmen später oder nicht gefallen wäre.

In diesem Zusammenhang spielt das, in Kapitel 5.1.2. beschriebene, fehlende Wissen um die Wohnungssicherung eine wesentliche Rolle. Durch fehlendes Wissen wird Betroffenen die Möglichkeit der Kontaktaufnahme entweder zur Gänze genommen beziehungsweise erst zu einem späteren Zeitpunkt ermöglicht, wenn sie Kenntnis darüber erlangen. Dass keine*r der vier Interviewpartner*innen die Wohnungssicherung gekannt hat deutet darauf hin, dass die Öffentlichkeitsarbeit die „Kern“-Öffentlichkeit (vgl. Franck 2017:13-14) nicht erreicht hat. Hierbei wird eine Herausforderung deutlich, da alle Mieter*innen zur „Kern“-Öffentlichkeit der Wohnungssicherung gezählt werden könnten. Daher scheint es hier wesentlich zu sein, die Medienöffentlichkeit anzusprechen, um noch nicht betroffene Personen zu informieren (vgl. Pfannendörfer 1995:9-11). Wie die Ergebnisse und auch die Ausführungen von Hofmann et al. (vgl. 2012:24-25; 47-57) zeigen, spielt die Information, welche das soziale Netzwerk der Betroffenen hat, ebenso eine Rolle. Durch Öffentlichkeitsarbeit könnten auch Netzwerke mit den notwendigen Informationen ausgestattet werden, um Betroffenen adäquat helfen zu können. Dabei sollten auch künstliche Netzwerke, jene professioneller Organisationen (vgl. Schwarz 1992:169-171), miteinbezogen werden, da sich bessere Vernetzung mit anderen Organisationen förderlich erweisen kann, wie im Falle von Frau A ersichtlich (vgl. G2 2019). An dieser Stelle soll zudem darauf hingewiesen werden, dass Öffentlichkeitsarbeit zahlreiche Möglichkeiten bietet. So könnte sie dazu angewandt werden, negativen Vorerfahrungen von Personen, welche sich auf die Erwartungen der Wohnungssicherung gegenüber auswirken entgegenzuwirken. Sinnvoll erscheint diesbezüglich Öffentlichkeitsarbeit mit Erzählungen von Personen, welche positive Erfahrungen mit der Wohnungssicherung teilen können und wollen. Dies könnte einerseits die Bekanntheit erhöhen sowie Betroffenen andererseits Hoffnung geben, dass die Beratungsstelle in ihrer Situation tatsächlich unterstützen kann.

7 Resümee und Forschungsausblick

Die angeführten Ergebnisse verdeutlichen, dass die Kontaktaufnahme zu einer sozialen Einrichtung für Betroffene mit vielschichten Erfahrungen und Emotionen verbunden ist. Dies gilt es in der täglichen sozialarbeiterischen Praxis zu berücksichtigen, als auch die Erfahrungen, welche Klient*innen dazu äußern, in die Arbeit miteinzubeziehen und sie dadurch weiterzuentwickeln. Daraus ergibt sich der Anspruch, abseits von spezifischen Forschungen, in der Zusammenarbeit mit Klient*innen zu erfragen, wie sie die Kontaktaufnahme erlebt haben. Dadurch wird die Reflexion institutioneller Strukturen ermöglicht.

Aus dieser Arbeit ergeben sich einige Anregungen für weiterführende Forschungen. Zum einen wäre interessant in Bezug auf die schriftlichen Versuche zur Kontaktaufnahme unterschiedliche Formulierungen zu verwenden und zu untersuchen, welche Unterschiede in den Reaktionen darauf ausgemacht werden können. Möglicherweise könnten auch hier Personen, zu welchen der Kontakt bereits entstanden ist, bei der Formulierung unterstützen. Darüber hinaus wäre eine quantitative Untersuchung interessant, welche Aufschluss über die öffentliche Meinung und das Wissen in der Gesellschaft über die Wohnungssicherung beziehungsweise den Verein Wohnen gibt. Dadurch könnten noch weitere Informationen in Bezug auf die Notwendigkeit und Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit erlangt werden.

In Bezug auf den Forschungsprozess lässt sich sagen, dass die Wahl des narrativen Interviews als Erhebungs- und des offenen Kodierens als Auswertungsmethode sich als richtig erwiesen haben, da gezielt auf das Erleben der Betroffenen eingegangen und ihre Emotionen nachvollzogen werden konnten. Die Interviews enthalten eine Vielzahl an Informationen, welche sehr tiefgründig das Erleben der Personen zu diesem Zeitpunkt widerspiegeln. Spannend war darüber hinaus die Kontaktaufnahme zu den Interviewpartner*innen. Zunächst hat es eine Herausforderung dargestellt, den Kontakt nicht selbst herstellen zu können, sondern über Sozialarbeiter*innen der Wohnungssicherung. Da von meiner Seite kein Wissen über mögliche Interviewpartner*innen bestand war hier engmaschige Kommunikation notwendig, um Klient*innen auszuwählen, welche dem Sample entsprechen. Darüber hinaus gestaltete sich anschließend die telefonische Kontaktaufnahme meinerseits nicht ohne Schwierigkeiten und mehrmalige Versuche, bis es schließlich zu einer Terminvereinbarung kam. Hier ist eine Parallele zur „Hartnäckigkeit“ ersichtlich, welche auch für die Sozialarbeiter*innen zur Kontaktaufnahme notwendig war. Eine weitere lässt sich daraus ziehen, dass drei Interviews in den Wohnräumen der Klient*innen stattfanden, wodurch erneut der niederschwellige Aspekt erkannt wird.

Abschließend kann gesagt werden, dass die Auseinandersetzung mit diesem Thema dazu geführt hat, den Blick für die Perspektiven und Erlebnisse von Klient*innen in Bezug auf soziale Organisationen zu weiten. Dies sollte in der alltäglichen sozialarbeiterischen Praxis Einzug halten, um Klient*innen dazu zu befähigen an der Weiterentwicklung von Organisationen zu partizipieren, wovon sowohl Organisationen und Sozialarbeiter*innen als auch Klient*innen profitieren können.

Literatur

ARGE Wohnungssicherung NÖ (2017): Jahresbericht 2017. ARGE Wohnungssicherung NÖ. Unveröffentlicht.

BAWO - Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2015): Prävention von Wohnungslosigkeit. Forschungsbericht. http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/News/News_international/2016-06-28_Praevention_von_Wohnungslosigkeit_AT_2015_Bericht_FINAL_Auf_HP.pdf [04.03.2019]

Bullinger, Hermann / Nowak, Jürgen (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

FEANTSA - European Federation of National Associations Working with the Homeless (2005): ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?bcParent=27> [25.02.2019]

Flick, Uwe (1993): Der Sozialpsychiatrische Dienst. Beratungsstelle oder Knoten im Netz? In: Bergold, Jarg / Filsinger, Dieter (Hrsg.): Vernetzung psychosozialer Dienste. Theoretische und empirische Studien über stadtteilbezogene Krisenintervention und ambulante Psychiatrie. Weinheim, München: Juventa, S. 159-182.

Franck, Norbert (2017): Praxiswissen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Ein Leitfaden für Verbände, Vereine und Institutionen. 3. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das Qualitative Interview. Wien: Facultas.

Gurr, Thomas / Kaiser, Yvonne / Kress, Laura / Merchel, Joachim (2016): Schwer erreichbare junge Menschen. Eine Herausforderung für die Jugendsozialarbeit. Weinheim, Basel: Juventa.

Hofer, Manuela (2016): Niederschwelligkeit und Diskriminierung. In: Bakic, Josef / Diebäcker, Marc / Hammer, Elisabeth (Hrsg*innen): Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Band 3, Wien: Erhard Löcker GesbmH, S.134-148.

Hofmann, Michaela / Löwenhaupt, Stefan / Rinklake, Thomas (2012): Menschen in prekären Lebenslagen erreichen. Eine Praxisstudie in zwei Regionen (ZAC). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.

John, Jacqueline / Hermann, Ursula (o.A.): Projekte. 2018/2019. Wohnungsnot. Wo soll ich hin? <https://www.fhstp.ac.at/de/studium-weiterbildung/soziales/soziale-arbeit-bachelor/projekte1/wohnungsnot-wo-soll-ich-hin> [10.04.2019]

Lutz, Ronald / Titus, Simon (2012): Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Positionen und Perspektiven. 2. Auflage, Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Mayrhofer, Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: Springer VS.

Nagy, Andrea (2018): Zugang zu den sozialen Diensten in Südtirol. In: Blumenthal, Sara / Lauermaun, Karin / Sting, Stephan (Hrsg*innen): Soziale Arbeit und soziale Frage(n). Opladen, Berlin, Toronto: Verlag Barbara Budrich, S. 101-112.

Pfannendörfer, Gerhard (1995): Kommunikationsmanagement. Das ABC der Öffentlichkeitsarbeit für soziale Organisationen. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.

Przyborski, Aglaja / Wohlrab-Sahr, Monika (2009): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 2. Auflage, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Reineke, Wolfgang / Eisele, Hans (1994): Taschenbuch der Öffentlichkeitsarbeit. Public Relations in der Gesamtkommunikation. 2. Auflage, Heidelberg: Sauer-Verlag.

RIS - Rechtsinformationssystem des Bundes (2015a): Mietrechtsgesetz §33a. Benachrichtigung der Gemeinde. <https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002531&FassungVom=2019-03-05&Artikel=&Paragraf=33a&Anlage=&Uebergangsrecht=> [05.03.2019]

RIS - Rechtsinformationssystem des Bundes (2015b): Geschäftsordnung für die Gerichte 1. und 2. Instanz §569. Zwangsweise Räumung. <https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000240&Artikel=&Paragraf=569&Anlage=&Uebergangsrecht=> [05.03.2019]

RIS - Rechtsinformationssystem des Bundes (2017): Exekutionsordnung §349. Überlassung oder Räumung von unbeweglichen Sachen, Gegenständen des Bergwerkseigentums [sic!] und Schiffen. <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR12021299> [23.04.2019]

RIS - Rechtsinformationssystem des Bundes (2018): Mietrechtsgesetz §30. Kündigungsbeschränkungen <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40026135> [05.03.2019]

Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis. 13, 1983, 283-293.

Schwarz, Gotthart (1992): Die Aktivierung sozialer Unterstützung im Stadtteil. In: Hege, Marianne / Schwarz, Gotthart (Hrsg*innen): Gewalt gegen Kinder. Zur Vernetzung sozialer Unterstützungssysteme im Stadtteil. München: Fachhochschulschriften Prof. Dr. Jürgen Sandmann, S. 164-176.

Stark, Christian (2011): Niederschwelligkeit. Methodisches Arbeiten in niederschwelligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Verwahrung von Armut oder professionelle Hilfe zu einem menschenwürdigen Leben? In: BAWO. Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (Hrsg*in): Festschrift 20 Jahre BAWO. Wohnungslosenhilfe von A bis Z. Wien: Eigenverlag BAWO, S. 198-207.

Strauss, Anselm Leonard / Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory. Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz, Psychologie-Verlag-Union.

Verein Wohnen (o.A.a): Verein Wohnen. <https://www.vereinwohnen.at/verein/> [10.04.2019]

Verein Wohnen (o.A.b): Wohnungssicherung NÖ Mitte. <https://www.vereinwohnen.at/geschaeftsfelder/wohnungssicherung/> [04.03.2019]

Weyer, Johannes (2011): Zum Stand der Netzwerkforschung in den Sozialwissenschaften. In: Weyer, Johannes (Hrsg.): Soziale Netzwerke. Konzepte und Methoden der sozialwissenschaftlichen Netzwerkforschung. 2. Auflage, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, S. 39-70.

Wright, Michael (2010): Wer ist für wen schwer erreichbar? In: Labonté-Roset, Christine / Hoefert, Hans-Wolfgang / Cornel, Heinz (Hrsg*innen): Hard to Reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit. Berlin, Milow, Strasburg: Schibri-Verlag, S. 229-236.

Daten

E1, E-Mail 1 von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, 22.03.2019.

G1, Gesprächsprotokoll 1, Gespräch mit einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung, Verein Wohnen. Geführt von Jelena Hrvacanin am 02.01.2019. Digitalisiert.

G2, Gesprächsprotokoll 2, Gespräch mit einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung, Verein Wohnen. Geführt von Jelena Hrvacanin am 15.02.2019. Digitalisiert.

ITV 1, Interview 1, geführt von Jelena Hrvacanin mit Frau A., einer ehemaligen Klientin der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, [Ort anonymisiert], 05.02.2019, Audiodatei.

ITV 2, Interview 2, geführt von Jelena Hrvacanin mit Herr B., einem ehemaligen Klienten der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, [Ort anonymisiert], 14.02.2019, Audiodatei.

ITV 3, Interview 3, geführt von Jelena Hrvacanin mit Herr C., einem Klienten der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, St. Pölten, 27.02.2019, Audiodatei.

ITV4, Interview 4, geführt von Jelena Hrvacanin mit Frau D., einer ehemaligen Klientin der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, [Ort anonymisiert], 27.03.2019, Audiodatei.

N1, Nachgespräch 1, geführt von Jelena Hrvacanin mit Frau A., einer ehemaligen Klientin der Wohnungssicherung des Vereins Wohnen, telefonisch, 28.02.2019, Audiodatei.

T1, Transkript 1 des Interviews 1, erstellt von Jelena Hrvacanin, Februar 2019, Zeilen in 5er - Blöcken nummeriert.

T2, Transkript 2 des Interviews 2, erstellt von Jelena Hrvacanin, Februar 2019, Zeilen in 5er - Blöcken nummeriert.

T3, Transkript 3 des Interviews 3, erstellt von Jelena Hrvacanin, März 2019, Zeilen in 5er - Blöcken nummeriert.

T4, Transkript 4 des Interviews 4, erstellt von Jelena Hrvacanin, März 2019, Zeilen in 5er - Blöcken nummeriert.

T5, Transkript 5 des Nachgesprächs 1, erstellt von Jelena Hrvacanin, März 2019, Zeilen in 5er - Blöcken nummeriert.

Wohnungssicherung (o.A.): Klient*innenakte. Verfasst von den Sozialarbeiter*innen der Wohnungssicherung, Verein Wohnen. Unveröffentlicht.

Abkürzungen

AMS: Arbeitsmarktservice

ARGE Wohnungssicherung: Arbeitsgemeinschaft Wohnungssicherung

BAWO: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe

ETHOS: European Typology of Homelessness and Housing Exclusion

FEANTSA: European Federation of National Organisations Working with the Homeless

GEO: Geschäftsordnung für die Gerichte erster und zweiter Instanz

MRG: Mietrechtsgesetz

Anhang

Beratungsstellen für Wohnungssicherung in Niederösterreich

erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019



ARGE WOHNUNGSSICHERUNG NÖ

Delogierungsprävention in Niederösterreich

Beratungsstellen für Wohnungssicherung in NÖ

Stand Mai 2017

Unser **Ziel** ist es, Mieterinnen und Mieter, die von Wohnungsverlust bedroht sind, beim Erhalt ihrer Wohnung zu unterstützen.

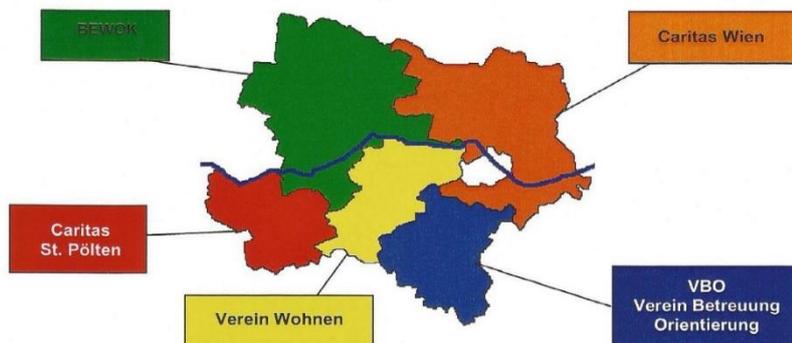
Wir können jedoch keine Wohnung vermitteln oder vergeben!

Unser **Beratungsangebot** umfasst unter anderem:

- Klärung der Ursachen und Gründe für den drohenden Wohnungsverlust
- sozialarbeiterische Beratung
- Beratung in mietrechtlichen Fragen
- gemeinsame Erarbeitung von Möglichkeiten, die Wohnung zu erhalten

Für ein **Beratungsgespräch** vereinbaren Sie bitte telefonisch einen Termin mit der für Sie zuständigen Beratungsstelle.

In 5 Regionen - in ganz Niederösterreich:



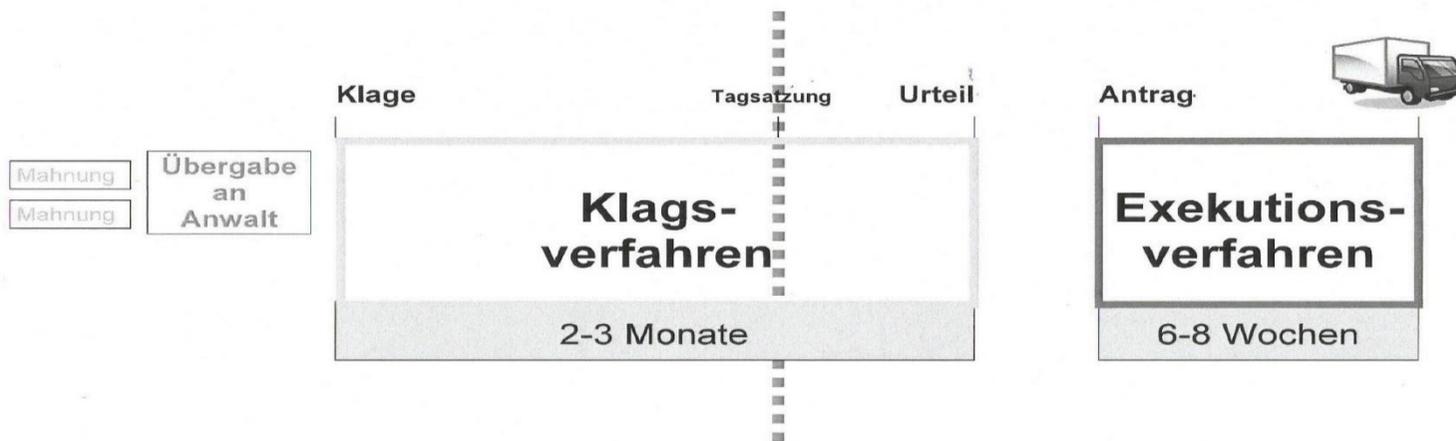
Region	NÖ West	NÖ Nord-West	NÖ Mitte	NÖ Süd	NÖ Ost
Organisation	CARITAS St. Pölten Burgfriedstr. 10 3300 Amstetten	BEWOK Bahnhofplatz 2F 3500 Krems	Verein WOHNEN Kerensstraße 14/3 3100 St. Pölten	VBO Domplatz 5/2 2700 Wr. Neustadt	CARITAS Wien Hauptplatz 6-7/1 2100 Korneuburg
Tel.Nr. Fax Nr.	07472/23399-29 07472/23399-13	02732/796 49 02732/796 49-11	02742/355 934 027/355 934-125	02622/25300 02622/25300-4	02262/732 85 02262/732 85-50
E-Mail	dele@stpoelten.caritas.at	beratung@bewok.at	office@vereinwohnen.at	wohnungssicherung@vbo.or.at	wosi.nocost@caritas-wien.at
zuständig für die Bezirke	Amstetten Scheibbs Waidhofen/Ybbs	Gmünd Waidhofen/Th. Sern Zwettl Krems Mauts Tulln-nord d. Donau	St. Pölten St. Pölten Land Lilienfeld Tulln-südl d. Donau	Baden Wiener Neustadt Neunkirchen	Korneuburg Hollabrunn Mistelbach Gänserndorf Bruck/Leitha Mödling Wien Umgebung (Klosterneuburg, Schwechat, Gerasdorf)

Gefördert von:  NÖ Landesregierung - Abteilung Sozialhilfe

Ablauf Räumungsklage

erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019

Von der unbezahlten Miete bis zur Delogierung



Zum Mietenrückstand kommen dazu Kosten von ca.



„Brief 1“

erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019



Wohnungssicherung NÖ Mitte



St. Pölten, am 02.01.2019

Der Verlust Ihrer Wohnung droht!

Sehr geehrte(r) 

Wir sind eine Beratungsstelle für Mieterinnen und Mieter, die vom Verlust ihrer Wohnung bedroht sind. Wir werden von der Gemeinde informiert, sobald bei Gericht eine Räumungsklage eingebracht worden ist. Das ist im Mietrechtsgesetz unter § 33a so geregelt.

Ihr Vermieter/Ihre Vermieterin hat Ihre Wohnung gekündigt. Er/Sie hat eine Klage bei Gericht eingebracht.

Bei uns erhalten Sie kostenlos und vertraulich Beratung.

- Wir können gemeinsam mit Ihrem Vermieter oder Ihrer Vermieterin verhandeln
- Wir können Sie bei Behördenwegen unterstützen
- Wir können Lösungswege mit Ihnen suchen

Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf.

Mit freundlichen Grüßen



Beratungsstelle für Wohnungssicherung NÖ Mitte
3100 St. Pölten, Kerensstraße 14/3
Telefon: 02742 / 355934
E-Mail: office@vereinwohnen.at

„Brief 2“

erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019



Wohnungssicherung NÖ Mitte



St. Pölten, am 02.01.2019

Der Verlust Ihrer Wohnung droht!

Sehr geehrte(r) 

Wir sind eine Beratungsstelle für Mieterinnen und Mieter, die vom Verlust ihrer Wohnung bedroht sind. Wir werden von der Gemeinde informiert, sobald bei Gericht eine Räumungsklage eingebracht worden ist. Das ist im Mietrechtsgesetz unter § 33a so geregelt.

Sie haben bereits einen Brief von uns bekommen.
Bitte melden Sie sich jetzt. Wir können Sie unterstützen. Sie erhalten kostenlose und vertrauliche Beratung.

Falls Sie keine weitere Beratung wünschen, teilen Sie uns das bitte telefonisch mit.

Mit freundlichen Grüßen



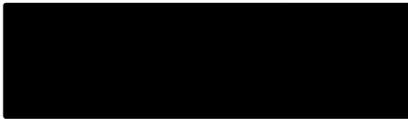
Beratungsstelle für Wohnungssicherung NÖ Mitte
3100 St. Pölten, Kerensstraße 14/3
Telefon: 02742 / 355934
E-Mail: office@vereinwohnen.at

„Brief 3“

erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019



Wohnungssicherung NÖ Mitte



St. Pölten, am 02.01.2019

Der Verlust Ihrer Wohnung droht!

Ihre Wohnung wird am 06.02.2019 geräumt!

Sehr geehrte

Wir sind eine Beratungsstelle für Mieterinnen und Mieter, die vom Verlust ihrer Wohnung bedroht sind. Wir werden vom Bezirksgericht informiert sobald ein Termin für die Räumung feststeht. Das ist in der Geschäftsordnung für Gerichte (GEO) in § 569 geregelt.

So haben wir erfahren, dass Ihre Wohnung am 06.02.2019 geräumt wird.

Bei uns erhalten Sie kostenlos und vertraulich Beratung.

- Wir können gemeinsam mit Ihrem Vermieter oder Ihrer Vermieterin verhandeln
- Wir können Sie bei Behördenwegen unterstützen
- Wir können Lösungswege mit Ihnen suchen

Bitte nehmen Sie schnell mit uns Kontakt auf.

Mit freundlichen Grüßen



Beratungsstelle für Wohnungssicherung NÖ Mitte
3100 St. Pölten, Kerensstraße 14/3
Telefon: 02742 / 355934
E-Mail: office@vereinwohnen.at

„Brief 4“

Erhalten von einer Sozialarbeiterin der Wohnungssicherung am 02.01.2019



Wohnungssicherung NÖ Mitte



St. Pölten, am 02.01.2019

Der Verlust Ihrer Wohnung droht!

Ihre Wohnung wird am 06.02.2019 geräumt!

Sehr geehrte 

Wir sind eine Beratungsstelle für Mieterinnen und Mieter, die vom Verlust ihrer Wohnung bedroht sind. Wir werden vom Bezirksgericht informiert, sobald ein Termin für die Räumung feststeht. Das ist in der Geschäftsordnung für Gerichte (GEO) in § 569 geregelt.

So haben wir erfahren, dass Ihre Wohnung am 06.02.2019 geräumt wird.

Sie haben bereits einen Brief von uns bekommen.
Bitte melden Sie sich jetzt. Wir können Sie unterstützen. Sie erhalten kostenlose und vertrauliche Beratung.

Falls Sie keine weitere Beratung wünschen, teilen Sie uns das bitte telefonisch mit.

Mit freundlichen Grüßen



Beratungsstelle für Wohnungssicherung NÖ Mitte
3100 St. Pölten, Kerensstraße 14/3
Telefon: 02742 / 355934
E-Mail: office@vereinwohnen.at

Einstiegsfragen der narrativen Interviews nach Schütze (1983)

■ Interview 1

Ich interessiere mich in meiner Forschung für die Erfahrungen von Menschen, die von Wohnungsnot betroffen sind oder waren und dabei vor allem für jene Erfahrungen, welche sie zwischen dem Beginn der Schwierigkeiten mit Ihrer Wohnung und dem Beginn der Beratung beim Verein Wohnen gemacht haben.

Ich möchte Sie deshalb bitten, mir alles was Ihnen dazu einfällt zu erzählen. Sie können sich dabei so viel Zeit nehmen wie sie möchten und brauchen, ich werde Sie nicht unterbrechen.

■ Interview 2

Ich interessiere mich in meiner Forschung für die Erfahrungen von Menschen, die von Wohnungsnot betroffen sind oder waren. Dabei interessiert mich vor allem, wie Sie die Zeit erlebt haben, als die Gefahr bestand, dass Sie ihre Wohnung verlieren und in Zusammenhang damit, wie Sie zum Verein Wohnen gekommen sind und wie das für Sie war.

Ich möchte Sie deshalb bitten, mir alles was Ihnen dazu einfällt zu erzählen. Sie können sich dabei so viel Zeit nehmen wie sie möchten und brauchen, ich werde Sie nicht unterbrechen.

■ Interview 3

Ich interessiere mich in meiner Forschung für die Erfahrungen von Menschen, die von Wohnungsnot betroffen sind oder waren. Dabei interessiert mich vor allem, wie Sie die Zeit erlebt haben, als die Gefahr bestand, dass Sie ihre Wohnung verlieren.

Ich möchte Sie deshalb bitten, mir alles was Ihnen dazu einfällt zu erzählen. Sie können sich dabei so viel Zeit nehmen wie sie möchten und brauchen, ich werde Sie nicht unterbrechen.

■ Interview 4

Ich interessiere mich in meiner Forschung für die Erfahrungen von Menschen, die von der Gefahr betroffen waren, ihre Wohnung zu verlieren. Dabei interessieren mich vor allem für Ihre Erfahrungen, welche sie in dieser Zeit gemacht haben und wie Sie anschließend zur Wohnungssicherung des Vereins Wohnen Kontakt aufgenommen haben.

Ich möchte Sie deshalb bitten, mir alles was Ihnen dazu einfällt zu erzählen. Sie können sich dabei so viel Zeit nehmen wie sie möchten und brauchen, ich werde Sie nicht unterbrechen.

Transkriptionsbeispiel nach Froschauer und Lueger (2003)

I: Interviewerin

C: Interviewte Person

I: Ich interessiere mich in meiner Forschung für die Erfahrungen von Personen, bei denen die Gefahr bestand, dass sie ihre Wohnung verlieren und würde dich bitten, dass du mir erzählst, wie das für dich war, wie sich das für dich angefühlt hat und ich werde dich dabei nicht unterbrechen.. Du kannst alles erzählen, was dir dazu einfällt.

- 5 C: (C seufzt) Naja.. die Situation woa. aufgrund von Arbeitslosigkeit. Und.. eigentlich is es si immer wieder wunderschön ausgegangen, mehr oder weniger.. Und. dann passieren aber Dinge, die man nicht.. wie soll ma sogn. Planen kann. Das eine war eine, ähm, kriminelle Handlung.. Und, da hab ich sehr viel Geld verloren, also Einbruch und so weiter. Und des
- 10 zweite woa eine Sperre des AMS, wo ich auf einmal ohne Geld dagestanden bin. Uund, jo.. phu, wie fühlt ma sich do, na ned gut. I man, des wär eine Lüge wenn i jetzt sog, i bin do jubelhochjauchzend.. aber auch nicht zu Tode betrübt, das möcht ich auch dazu sogn, zumindest nicht am Anfang... Und, man.. man sieht halt, ähm, es gibt Dinge, die kann man inti, die kann man nicht planen. Und egal, wie gesagt ich hab immer. eigentlich min Geld keine
- 15 Probleme ghobt, ja. Ich hab genug.. gespart ghobt, i hob immer gsogt, oke i leg immer so und so viel weg des, und es geht si aus. Es geht si jetzt aus, i kumm bis zur Rente, des bis zur Pension, (C atmet tief ein) wars aber nicht. Wei es san eben diese Dinge passiert... Und (C seufzt) naja, dann war die Situation so.. dass i gsogt hob, was mach ich jetzt. Auf der an Seitn..kein Geld, keine Miete für die Wohnung. oder in dem Fall fürs Haus. (C atmet tief ein) es muass jetzt irgenda Lösung her, ääh eine sinnvolle Lösung.. und, die hob i owa ned gfoundn.
- 20 Des sog i gaunz ehrlich, oiso es woa.. es woa schwierig, i hob daun.. gsogt, i hob, äh.. auf ein mal ohne Gel, i man, i man des muass ma sich mal vorstellen. Im 21. Jahrhundert ohne Geld dazustehn, wo ma eigentlich jetzt 30 Joahre laung.. jo. eigentlich immer sche auskumma is, nie viel, sog i dazua, oiso kane großn Urlaube oder kane äh extremen äh Dinge, oba i hob in meiner Arbeitslosigkeit nu a neue Küche, Auto und so weiter. Oiso des is, des is si ollas
- 25 ausgegangen, wei des.. und daun auf einmal eben nicht.. Und ja, des woa daun Ende zweitausend. sie b z ehn. Genau. Und aus heiterem Himmel, des nu dazu. Oiso des ane woa zweitausendvierzehn, des woa die, die kriminelle Sache do, wo i um des Geld umgefoin bin, was ma jetzt föht, so etwa auf dieser Soche... Und. äh (C seufzt) eben daun nix mehr. Und im März, oiso do hob i gsogt im Jänner, Februar, des geht si aus. (C atmet tief ein) Und im März
- 30 zweitausendachzehn . gehst du auf die Bank und hast kein Geld. Und hast kein Geld dass du, dass da jemals zumindest amal was zum Essen nu kaufen kannst, das muss man sich amal vorstellen. In der, in der Situation. I man i wünsch eich sowos nie . i sog des bewusst, ja.. Und i hob eh gsogt, i hob gsogt. wos hob i verbrochen Herr. I man, i weiß ned, glaubst du an Gott oder wie schauts aus.. Ja, gut. Und äh hob i gsogt, wos hob i foisch gmocht, na? Und phu jo owa es woa ka, woa die Botschaft woa du mochst nix foisch. Des is afoch eben eine..
- 35 Bewährungsprobe (C atmet tief ein). Hob i gsogt hätt a ma ned (Börse) geben kenna oda sunst irgendwos wos muass a ma sowos gebn so na unter dem Motto, na hob i gsogt jo_

Auswertungsbeispiel Offenes Kodieren nach Strauss und Corbin (1996)

Passage	Konzept	Eigenschaften	Dimensionen	Memo
(C seufzt) Naja.. die Situation wo. aufgrund von Arbeitslosigkeit.	Arbeitslosigkeit als Auslöser von Wohnungsnot	fehlend; abweichend; anders; überraschend; beabsichtigt; sich auswirkend; suchend;	lang-kurz; freiwillig-gezwungen; selbstbestimmt-fremdbestimmt; positiv-negativ; normal-abweichend; viel-wenig; gut-schlecht;	Die Wohnungsnot wird von ihm als Folge von Arbeitslosigkeit, also anderer Vorgänge, dargestellt, welche ihrerseits bereits eine Belastung bedeuten können; hat sich die Arbeitslosigkeit auch auf andere Lebensbereiche ausgewirkt?
Und.. eigentlich is es si immer wieder wunderschön ausgegangen, mehr oder weniger..	Erfahrungen mit den eigenen Finanzen	erfahren; häufig; regelmäßig; unproblematisch; herausfordernd; unterschiedlich; prozesshaft; positiv; knapp; verändernd;	gleich-anders; immer-manchmal; oft-selten; positiv-negativ; wiederholen-nicht wiederholen; schwer-leicht	Verdeutlicht, dass die Situation sich hier verändert hatte, sie passt nicht zu seinen bisherigen Erfahrungen; keine Ressourcen zur Lösung?
Und. dann passieren aber <u>Dinge</u> . Die man nicht.. wie soll ma sogn. planen kann.	Fremdbestimmung Planbarkeit des Lebens	unerwartet; intendiert; plötzlich; ungewollt; freiwillig; ungeplant; überraschend; nicht beeinflussbar; unerwünscht; negativ; herausfordernd;	wenige-viele; oft-selten; überfordernd-erwartet; selbstbestimmt-fremdbestimmt; verantwortlich-nicht verantwortlich; verschuldet-unverschuldet;	Er spricht in der dritten Person, das zeugt von Verallgemeinerbarkeit; kann jedem wiederfahren
Das eine war eine, ähm, kriminelle Handlung.. Und da hab ich sehr viel Geld verloren. also Einbruch und so weiter.	Ausschlaggebende Erfahrung / Erlebnis	einschneidend; unerwartet; ausschlaggebend; verschlechternd; negativ; illegal; unverschuldet; fremdverschuldet	eine-mehrere; viel-wenig; gewinnen-verlieren; legal-illegal; aktiv-passiv	Eine durch andere Personen ausgelöste Situation hat große Auswirkungen auf sein Leben; keine Handlungsmöglichkeiten

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Jelena Hrvacanin**, geboren am **30.07.1997** in **Lilienfeld**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, am **26.04.2019**

Jelena Hrvacanin