Diakonie
Michaelshoven

Wohnhilfen
OBERBERG

Evaluationskonzept

Bearbeitung:

Susanne Hahmann, Rainer Schröder (†) Wilfried Fenner, Andrea Steinbinder, Stefan Wessels
Diakonie Michaelshoven, Soziale Hilfen gGmbH – Wohnhilfen Oberberg
Karlstraße 1, 51643 Gummersbach
Fon: 02261 96906-0
Mail: wohnhilfen-oberberg@diakonie-michaelshoven.de

Nina Schlüter, Alexander Sbosny
STADTRAUMKONZEPT GmbH
Huckarder Straße 12, 44147 Dortmund
Fon: 0231 5323446
Mail: sbosny@stadtraumkonzept.de

Gefördert vom Ministerium für Arbeit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen im Aktionsprogramm „Obdachlosigkeit verhindern".

Gummersbach/Dortmund, Dezember 2017, aktualisiert September 2021

Inhalt

Hintergrund 4
Teil 1: Grundlagen 5
Zielsystem 6
Zielkriterien, Indikatoren und Informationsquellen 7
Teil 2: Verfahren 17
Station 1: Datenzusammenstellung 18
Station 2: Regionalklausuren 18
Station 3: Evaluationsworkshop 19
Station 4: Evaluationsbericht 20
Station 5: Kommunikation 20

Hintergrund

Von 2011 bis 2016 wurden die Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfällen im Oberbergischen Kreis konzeptionell umgebaut. Gefördert im Aktionsprogramm „Obdachlosigkeit verhindern" des Ministeriums für Arbeit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAIS) wurde dafür ein Rahmenkonzept erarbeitet. Das Konzept, das die Weiterentwicklung der „Sozialen Hilfen Oberberg" in die „Wohnhilfen Oberberg" beschreibt, beinhaltete vier zentrale Maßnahmen:

- die Zusammenführung der vorhandenen Angebote für wohnungslose und von Wohnungsnot bedrohte Menschen in drei Regionalteams,
- die Dezentralisierung der stationären Hilfen,
- die Erweiterung der Hilfen um Angebote zur Tagesstrukturierung sowie spezifische Hilfen für Frauen mit komplexem Hilfebedarf und junge Erwachsene,
- die verbindlichere Regelung der Schnittstellen zu wichtigen Kooperationspartnern vor Ort.

Darüber hinaus galt es, ein geeignetes Verfahren zu entwickeln, um den Umbauprozess systematisch zu evaluieren. Dazu gehörte nicht nur, neue Erhebungsinstrumente zu entwickeln und anzuwenden, um die Wirkungsweise der Wohnhilfen Oberberg sichtbar zu machen, sondern auch, etablierte Vorgehensweisen und Produkte (z.B. im Hinblick auf die Datenverwaltung und die jährlichen Geschäftsberichte) nach und nach anzupassen. Inhaltlich und methodisch unterstützt wurden die Verantwortlichen der Diakonie Michaelshoven dabei von der StadtRaumKonzept GmbH.

Im Jahr 2014 wurde dafür ein Evaluationsteam gebildet, bestehend aus der Geschäftsbereichsleitung, der Teamleitung des Regionalteams Nord, dem Statistikbeauftragten und einem Vertreter der Hilfesuchenden. Das Evaluationsteam entwickelte in zwei Stufen zunächst das Ziel- und Indikatorensystem für die Evaluation und darauf aufbauend das vorliegende Konzept. Für beide Schritte lieferte StadtRaumKonzept die Grundlagen, basierend auf einer Analyse von Materialien (Rahmenkonzept, Zwischenbericht, trägereigene Geschäftsberichte etc.).

Nachdem das Evaluationsverfahren in den Jahren 2015 und 2016 erfolgreich angewendet worden ist, wurde es im Herbst 2016 – mit Start des ebenfalls vom MAGS NRW geförderten Projektes „Präventive Hilfen" – um einen Zielbereich erweitert, erneut getestet und im Laufe der Jahre 2017 und 2021 überarbeitet.

Das angepasste, vorliegende Evaluationskonzept dient als Leitfaden für die Mitarbeitenden der Wohnhilfen Oberberg.

Teil 1: Grundlagen

Jede Evaluation braucht eine transparente Grundlage. In einem ersten Schritt nahmen das Evaluationsteam und STADTRAUMKONZEPT deshalb die fachlichen Ziele aus dem Rahmenkonzept unter die Lupe, schärften sie und bündelten sie in einem Zielsystem (siehe Seite 6).

Gleichzeitig entwickelten sie für die einzelnen Ziele passende Indikatoren (z.B. Anzahl der Anfragen und der Hilfesuchenden in den Angeboten, Anzahl und Inhalt der Presseberichte, Ergebnisse der Bewohnerbefragung im stationären Bereich etc.) (siehe Seite 7 ff).

Unterscheiden lassen sich zum einen solche Indikatoren, die bereits im Rahmen der Dokumentationspflicht gegenüber dem Kostenträger (z.B. Anzahl der Hilfesuchenden) oder dem eigenen Qualitätsmanagement (z.B. Zufriedenheit der Hilfesuchenden mit den Hilfen) erhoben werden. Diese können für die Evaluation fortgeschrieben werden.

Zum anderen werden, um alle gewünschten Wirkungen des Gesamthilfesystems zu erfassen, zusätzliche Indikatoren (z.B. Art und Qualität der Kooperation zwischen den Regionalteams und den Akteuren im Oberbergischen Kreis) durch neue Informationsquellen (Regionalklausuren, Evaluationsworkshop) erhoben.

Gemeinsam stellen Ziele, Zielkriterien und Indikatoren die Bewertungsgrundlage für die Evaluation der Wohnhilfen Oberberg dar. Dabei sind sie so gestaltet, dass sie einerseits das komplexe Gesamthilfesystem abbilden, andererseits handhabbar bleiben. Letzteres wird dadurch erreicht, dass das Evaluationskonzept überwiegend bestehende Informationsquellen nutzt und diese nur punktuell ergänzt. So bleibt der Arbeitsaufwand überschaubar.

Grundsätzlich gilt, dass die für die Evaluation festgelegten Indikatoren noch keine Zielmargen enthalten. Um zu bewerten, ob die Indikatoren eine positive oder negative Entwicklung anzeigen, bedarf es daher einer strukturierten Diskussion mit Blick auf das Zielsystem – einem Evaluationsverfahren (siehe Teil 2).

Zielsystem

Die Wohnhilfen Oberberg arbeiten…

bedarfsgerecht	ergebnisorientiert	kooperativ	sozialräumlich	präventiv
Ziel 1: Die Hilfen werden regelmäßig an ihren Standorten angenommen. **Ziel 2:** Die Hilfen sind flexibel und reagieren auf Bedarfsveränderungen. **Ziel 3:** Die Hilfen berücksichtigen die individuellen Merkmale, Ressourcen und Wünsche der Hilfesuchenden und der Bewohner/-innen.	**Ziel 4:** Hilfesuchende und Bewohner/-innen werden bei der Bewältigung akuter Krisen unterstützt. **Ziel 5:** Hilfesuchende und Bewohner/-innen erhalten Hilfen, in deren Zentrum die Normalisierung der Lebenslagen steht. **Ziel 6:** Der Hilfeprozess wird so kurz wie möglich, aber so lange wie notwendig durchgeführt.	**Ziel 7:** Die Wohnhilfen Oberberg sind im Oberbergischen Kreis unter allen relevanten Akteuren bekannt. **Ziel 8:** Die Schnittstellen der Wohnhilfen Oberberg zu anderen relevanten Systemen sind verbindlich geregelt. **Ziel 9:** Die Wohnhilfen Oberberg leisten einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis.	**Ziel 10:** Die Hilfen werden von den Regionalteams organisiert. Die Grenzen innerhalb der Wohnhilfen sind durchlässig. **Ziel 11:** Die Hilfen sind im Sozialraum verankert (präsent und vernetzt) und zeigen sich für diesen verantwortlich. **Ziel 12:** Die Hilfen sind aufsuchend und niederschwellig.	**Ziel 13:** Die Wohnhilfen Oberberg erfahren von bedrohten und prekären Wohn- und Lebensverhältnissen sowie akuter Wohnungslosigkeit. **Ziel 14:** Auf eingehende Informationen reagieren die Wohnhilfen unmittelbar. **Ziel 15:** Die Wohnhilfen Oberberg verhindern Wohnungslosigkeit sowie eine Verschlimmerung der Situation.

Zielkriterien, Indikatoren und Informationsquellen

Bedarfsgerechtigkeit	
Ziel 1: **Ziel 2:** **Ziel 3:**	**Die Hilfen werden regelmäßig an ihren Standorten angenommen** **Die Hilfen sind flexibel und reagieren auf Bedarfsveränderungen.** **Die Hilfen berücksichtigen die individuellen Merkmale, Ressourcen und Wünsche der Hilfesuchenden und der Bewohner/-innen.**
Zielkriterien	- Alle Angebote der Wohnhilfen sind angemessen ausgelastet, d.h. die Zahl der Anfragen/Hilfesuchenden „passt" zur Anzahl der vorgehaltenen Betreuungs-kapazitäten/Wohnplätze. - Die Wohnhilfen sind fachlich, personell, strukturell und räumlich so aufgestellt, dass sie ALLEN Hilfesuchenden offenstehen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Familienverhältnissen, Herkunft, Religion, und sonstigen Lebensumständen (z.B. Krankheiten, Ernährungsgewohnheiten, Haustiere etc.). - Alle Mitarbeitenden der Wohnhilfen arbeiten dahingehend, die individuellen Merkmale und Ressourcen der Hilfesuchenden zu erkennen, zu berücksichtigen und weiterzuentwickeln, und werden bei Bedarf dementsprechend geschult. - In allen ambulanten und stationären Wohnangeboten der Wohnhilfen werden die Hilfesuchenden systematisch nach ihrer Zufriedenheit befragt.
Indikatoren	- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Ausstattung, Mobilität) - Anzahl/Art der Fortbildungen je Regionalteam und Anzahl/Art der Teilnahme an Fachtagungen/ Gremien/ Netzwerken je Regionalteam - Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (nach Angebot Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Einkommensverhältnissen, Arbeitsverhältnissen, Wohnstatus vor Aufnahme, Phase/Grund der Bedrohung, Hilfeergebnis, Vermittlung durch/nach) - Anzahl der Anfragen für das Ambulant Betreute Wohnen sowie für den stationären Bereich je Regionalteam

	- Anzahl der bei den Wohnhilfen bekannt gewordenen und federführend begleiteten Haushalte in bedrohten Wohnverhältnissen je Regionalteam - Zufriedenheit der Hilfesuchenden mit den Hilfen in den Regionalteams (nach Funktionsbereichen) - Zufriedenheit der Hilfesuchenden mit ihren Einflussmöglichkeiten auf die Hilfen in den Regionalteams (nach Funktionsbereichen) - Durchschnittliche Verweildauer bzw. Zahl der Beratungsgespräche in den Angeboten je Regionalteam - Anzahl und Bewertung der abgebrochenen Hilfen (durch die Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden) - Einschätzung der Kooperationspartner zum Hilfesystem der Wohnhilfen
Informationsquellen	- Datenverarbeitungssystem - Datenblatt „Prävention" - Personalübersicht - Ausstattungslisten - Übersicht Fortbildungen - Befragungen der Hilfesuchenden - Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung - Beschwerdemanagement - Rückmeldungen der Kostenträger - Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste) - Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung - Hilfeplanverfahren - Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop

Ergebnisorientierung	
Ziel 4:	**Hilfesuchende und Bewohner/-innen werden bei der Bewältigung akuter Krisen unterstützt.**
Ziel 5:	**Hilfesuchende und Bewohner/-innen erhalten Hilfen, in deren Zentrum die Normalisierung der Lebenslagen steht.**
Ziel 6:	**Der Hilfeprozess wird so kurz wie möglich, aber so lange wie notwendig durchgeführt.**
Zielkriterien	- Akute Notlagen der Hilfesuchenden (kein Dach über dem Kopf, kein Geld für Nahrungsmittel etc. keine medizinische Versorgung) werden zeitnah und unbürokratisch gemildert und beseitigt. - Die Wohnung und Existenz des Hilfesuchenden wird gesichert, z.B. durch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen. - Die Wohnhilfen vermeiden, Hilfesuchende in Sonderwohnformen unterzubringen (Obdachlosenunterkünfte, Substandardwohnungen, stationäre Hilfen). - Die Hilfesuchenden werden systematisch und kontinuierlich auf eine möglichst selbstständige Lebens- und Wohnform vorbereitet. - Bei Hilfeabbrüchen und Wiederaufnahmen werden die Gründe gemeinsam mit dem Hilfesuchenden erörtert/systematisch erhoben und im weiteren Hilfeprozess berücksichtigt.
Indikatoren	- Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (nach Angebot Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Einkommensverhältnissen, Arbeitsverhältnissen, Wohnstatus vor Aufnahme, Phase/Grund der Bedrohung, Hilfeergebnis, Vermittlung durch/nach) - Anzahl der Haushalte je Regionalteam, bei denen die Lebenssituation verbessert wurde und ein Wohnungsverlust verhindert werden bzw. eine bedrohte Wohnsituation entschärft werden konnte (nach s.o.) - Durchschnittliche Verweildauer bzw. Zahl der Beratungsgespräche in den Angeboten je Regionalteam - Anzahl und Bewertung der Wiederaufnahmen in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen

	- Anzahl und Bewertung der abgebrochenen Hilfen (durch die Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden)
Informations-quellen	- Datenverarbeitungssystem - Datenblatt „Prävention" - Befragungen der Hilfesuchenden - Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung - Beschwerdemanagement - Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop

Kooperationsorientierung	
Ziel 7:	**Die Wohnhilfen Oberberg sind im Oberbergischen Kreis unter allen relevanten Akteuren bekannt.**
Ziel 8	**Die Schnittstellen der Wohnhilfen Oberberg zu anderen relevanten Systemen sind verbindlich geregelt.**
Ziel 9	**Die Wohnhilfen Oberberg leisten einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis.**
Zielkriterien	- Die Wohnhilfen nutzen die etablierten Gremien (Regionaltreffen, GPV-Treffen…) und weitere Kooperationspartner zum allgemeinen und fallbezogenen Austausch und zur Verbesserung des Hilfeangebots im Einzelfall. - Die Wohnhilfen Oberberg sind bekannt bei dem Jobcenter Oberberg, den Jugendämtern, Sozialämtern, Ordnungsämtern, Amtsgerichten und gesetzlichen Betreuern, Kliniken, Ärzten, Polizei in den kreisangehörigen Kommunen, Gerichtsvollziehern, Schulen und Kindergärten, Haus & Grund, Wohnungsunternehmen, JVAs) und kooperieren aktiv, um die Strukturen für (auch einzelne) Hilfesuchende zu verbessern. - Die Wohnhilfen vermitteln ihre Jahresergebnisse und Erkenntnisse den Kooperationspartnern, den (politischen) Gremien des Kreises, den kreisangehörigen Kommunen und der Öffentlichkeit.
Indikatoren	- Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (Vermittlung durch/nach) - Anzahl und Qualität der der Kooperationskontakte/ Kooperationsvereinbarungen - Präsenz in den regionalen und überregionalen Gremien - Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste) - Anzahl und Aktualität der verfügbaren Kontaktdaten zu Akteuren der Hilfelandschaft in den internen Datenbanken der Wohnhilfen (Verteilerlisten etc.) - Art/Anzahl der Presseberichte über die Wohnhilfen

Informations-quellen	- Datenverarbeitungssystem - Datenblatt „Prävention" - Pressespiegel - Gremienliste - Kontaktdatenbanken - Regionaltreffen/ GPV-Treffen - Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop

Sozialraumorientierung	
Ziel 10:	**Die Hilfen werden von den Regionalteams organisiert. Die Grenzen innerhalb der Wohnhilfen sind durchlässig.**
Ziel 11:	**Die Hilfen sind im Sozialraum verankert (präsent und vernetzt) und zeigen sich für diesen verantwortlich.**
Ziel 12:	**Die Hilfen sind aufsuchend und niederschwellig.**
Zielkriterien	- Innerhalb der Wohnhilfen funktionieren die Abstimmung und die Vermittlung von Hilfesuchenden reibungslos; Überschneidungen in der Fallbetreuung werden vermieden. - Die Mitarbeitenden des Fachberatungsdiensts haben Stellenanteile für aufsuchende Arbeit und sind regelmäßig in Notunterkünften, Tafeln und an Szenetreffpunkten präsent. - Die Wohnhilfen sind rund um die Uhr für alle Partner im Hilfesystem und Hilfesuchenden ansprechbar. - Vertretungsregelungen (Urlaub/Krankheit) sind auch regionalteamübergreifend möglich. - Die Standorte der Wohnhilfen im Kreisnorden, in der Kreismitte und im Kreissüden sind fußläufig oder mit dem ÖPNV gut zu erreichen, die Fachberatungsstellen sind von außen deutlich als solche erkennbar. - Die Dienste kennen die regionalen Kooperationspartner und sind ihrerseits bei den Kooperationspartnern bekannt. - Die Regionalteams erfassen Daten und Entwicklungen im Sozialraum und geben diese an die Kooperationspartner weiter
Indikatoren	- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Mobilität, Ausstattung) - Anzahl/Art der Aktivitäten im /mit dem Sozialraum (aufsuchende Arbeit, Teilnahme an Runden Tischen etc.) je Regionalteam - Art, Intensität und Qualität der Kommunikation zwischen den Regionalteams und Fachteams - Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihren (neuen) Aufgaben in den Regionalteams - Anzahl der ehrenamtlich Tätigen je Regionalteam

Informations-quellen	- Personal- und Ausstattungslisten der Regionalteams - Mitarbeitendenbefragung/ Mitarbeitendenjahresgespräche - Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop

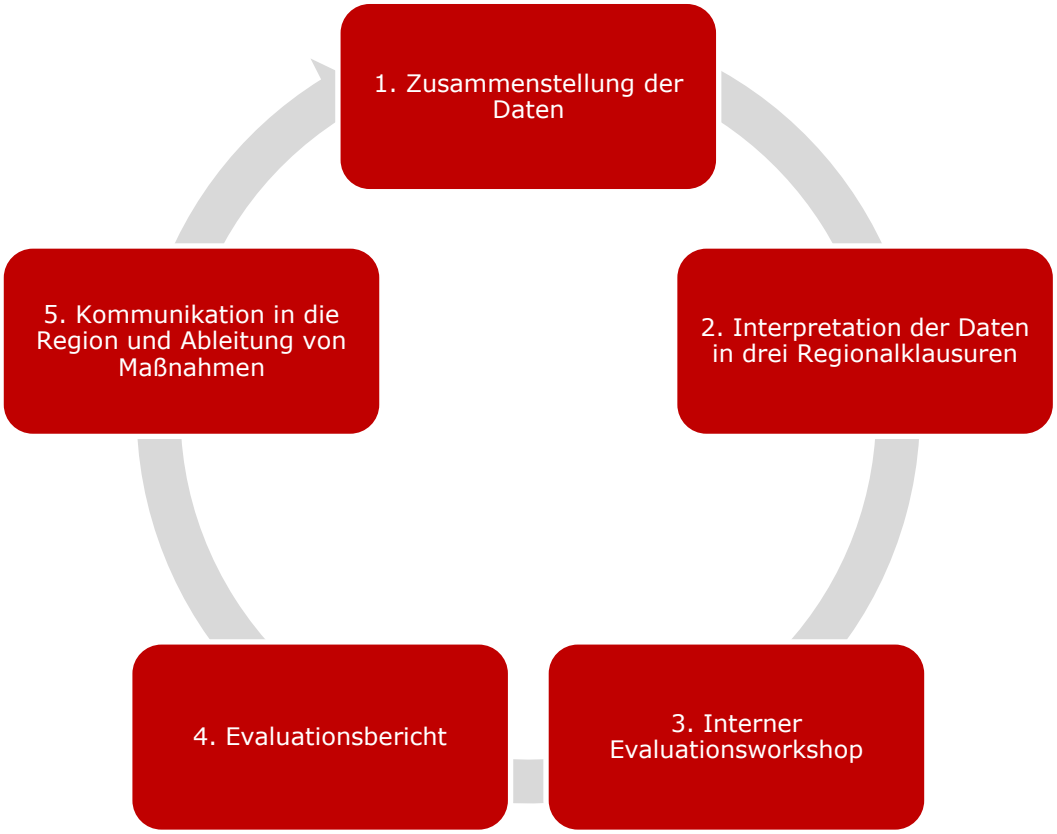
Präventionsorientierung	
Ziel 13:	**Die Wohnhilfen Oberberg erfahren von bedrohten und prekären Wohn- und Lebensverhältnissen sowie akuter Wohnungslosigkeit.**
Ziel 14:	**Auf eingehende Informationen reagieren die Wohnhilfen unmittelbar.**
Ziel 15:	**Die Wohnhilfen Oberberg verhindern Wohnungslosigkeit sowie eine Verschlimmerung der Situation.**
Zielkriterien	- Alle Angebote der Wohnhilfen vermeiden, dass Menschen in Wohnungs- und Existenznot geraten. Bei bestehenden existenziellen Notlagen sorgen sie für die Überlebenssicherung und eine Vermeidung von Verschlimmerung. - Alle Angebote richten ihre Hilfen danach aus, dass nach Beendigung der Hilfe die Wohnung und Existenz selbstständig gesichert werden können. - Die Mitarbeitenden der Wohnhilfen nehmen zeitnah und schnellstmöglich – in dem Hilfebaustein Prävention innerhalb einer Woche nach Bekanntwerden - Kontakt zu den Hilfesuchenden auf und machen ein Hilfeangebot. - Dem Angebot Prävention gelingt es, Wohnraum zu erhalten und akut bedrohte Wohnverhältnisse zu stabilisieren. - Die Wohnhilfen vermitteln bei Bedarf in weiterführende Hilfen.
Indikatoren	- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Mobilität, Ausstattung) - Anzahl der bei den Wohnhilfen bekannt gewordenen und federführend begleiteten Haushalte in bedrohten Wohnverhältnissen je Regionalteam (nach Anzahl der Personen, Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Einkommensverhältnissen, Arbeitsverhältnissen, Phase/Grund der Bedrohung, Hilfeergebnis, Vermittlung durch/nach) - Anzahl der Haushalte je Regionalteam, bei denen ein Wohnungsverlust verhindert werden bzw. eine bedrohte Wohnsituation entschärft werden konnte (s.o.) - Anzahl und Bewertung der abgebrochenen Hilfen (durch die Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden)

	- Anzahl und Bewertung der Wiederaufnahmen in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen - Anzahl der geschlossenen Kooperationen/ Kooperationsvereinbarungen - Anzahl der Vermittlungen in weiterführende Hilfen
Informations-quellen	- Datenblatt „Prävention" - Ausstattungslisten - Regionaltreffen/ GPV-Treffen - Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste) - Kooperationsvereinbarungen - Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop

Teil 2: Verfahren

Das Evaluationsverfahren besteht aus fünf Stationen. Nacheinander umgesetzt ergeben diese eine Evaluationsschleife (siehe Grafik).

Innerhalb dieser Evaluationsschleife wird die Wirkungsweise der Wohnhilfen Oberberg erfasst, bewertet und dokumentiert. Für das Jahr 2014 wurde in der Zeit vom 01. Januar 2015 bis zum 30. Juni 2015 erstmals eine solche Evaluationsschleife durchgeführt. Seither wurde das Verfahren jährlich wiederholt (verkürzt auf drei Monate – vom 01. Januar bis zum 31. März eines Jahres). Teil 2 des Evaluationskonzeptes nennt für jede Station die Ziele, Instrumente und Verantwortlichen.



Station 1: Datenzusammenstellung

Zum Stichtag 31. Dezember werden alle Informationen zu den im Evaluationskonzept benannten Indikatoren zusammengetragen. Als Datenquellen werden verwendet

- Statistik aus dem Datenerfassungsprogramm (angelehnt an den Basisdatensatz der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe zu den Hilfesuchenden in allen Angeboten)
- Erfassung der Ausstattung und Erreichbarkeit der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Öffnungszeiten)
- Rückmeldungen aus den Regionaltreffen der Wohnhilfen Oberberg
- Rückmeldungen aus den Treffen des Gemeindepsychiatrischen Verbunds
- Bewohnerbefragung im stationären Bereich der Wohnhilfen incl. Haus Segenborn und Rückmeldungen aus den Bewohnerversammlungen
- Mitarbeiterbefragung und sonstige Rückmeldungen von Mitarbeitenden
- Pressespiegel
- Übersicht der Besprechungs- und Kommunikationsstrukturen
- Erfassung der ehrenamtlich engagierten Personen
- Übersicht der Teilnahme an Fortbildungen und Fachtagungen

Für die Zusammenstellung der Daten sind die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung, der Statistikbeauftragte und die Regionalteamleitungen verantwortlich.

Station 2: Regionalklausuren

In der zweiten Station werden die gesammelten Daten in den Regionalteams vorgestellt und gemeinsam interpretiert. Dafür findet **in jeder Region eine Regionalklausur** statt, an der jeweils alle Mitarbeitenden aus der Region, der Statistikbeauftragte und die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung teilnehmen. Organisiert (Termin, Einladung) werden die Regionalklausuren von den Regionalteamleitungen in Abstimmung mit der Geschäftsführung/Einrichtungsleitung.

Für die Präsentation der unter Station 1 zusammengestellten Daten sind die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung, der Statistikbeauftragte und die Regionalteamleitungen verantwortlich.

Die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung wiederum stellen auf den Regionalklausuren für das jeweilige Regionalteam die wesentlichen Punkte aus der Bewohnerbefragung, den Bewohnerversammlungen, der Mitarbeiterbefragung, den Mitarbeiterjahresgesprächen und dem Pressespiegel vor.

Neben der Zusammenführung, Gesamtbetrachtung und Diskussion der Indikatoren aus den Informationsquellen 1 bis 6 dienen die Regionalklausuren dazu, das Bild um weitere qualitative Einschätzungen aus den Regionalteams zu ergänzen. Dazu sollten folgende Fragen bereits im Vorfeld von allen Teilnehmenden mitgedacht und dann im gemeinsamen Gespräch erörtert werden:

- Wie hat sich die Nachfrage in den Angeboten des Regionalteams im vergangenen Jahr entwickelt?
- Wie war das Regionalteam im vergangenen Jahr inhaltlich, personell und infrastrukturell aufgestellt?
- Haben sich Bedarfe verändert?
- Hat sich die Zufriedenheit der Hilfesuchenden und der Mitarbeitenden verändert?
- Welche Ergebnisse wurden erreicht im Hinblick auf nachhaltige Kriseninter-

vention, Normalisierung von Lebenslagen, schnelle erfolgreiche Hilfeprozesse?

- Wie bekannt ist das Regionalteam in der Öffentlichkeit und bei den Akteuren im Sozialraum?
- Welche Aktivitäten im/ mit dem Sozialraum (aufsuchende Arbeit, Teilnahme an Runden Tischen etc.) hat das Regionalteam verfolgt?
- Haben sich das Regionalteam und/oder seine Funktionsbereiche weiterentwickelt? Warum/ warum nicht?
- Wie zufrieden sind wir mit den erreichten Ergebnissen des zurückliegenden Jahres?
- Welche Veränderungsbedarfe sehen wir und wie wollen wir sie angehen?
- Welche Themen sollten im diesjährigen Evaluationsverfahren unbedingt aufgegriffen werden?
- Inwiefern gab es eine Kooperation zwischen den Regionalteam und dem Oberbergischen Kreis bei der Sozialberichterstattung und Sozialplanung?

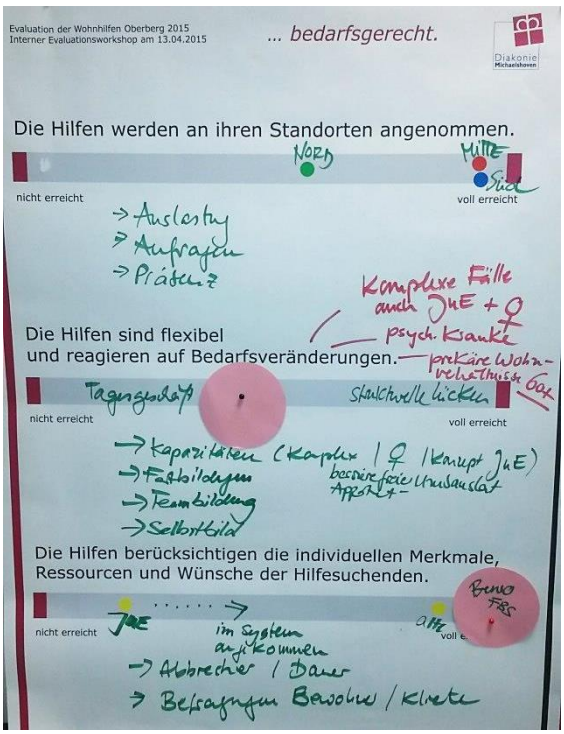
Die Ergebnisse der regionalen Klausur werden von einer/einem Mitarbeiter/-in des Regionalteams protokolliert. Die Person, die Protokoll führt, sollte im Vorfeld benannt und mit dem Vorgehen vertraut sein. Es wird ein Verlaufsprotokoll erstellt, das möglichst alle Intepretationen dokumentiert. Die Geschäftsleitung versendet die Protokolle der Regionalklausuren an die Teilnehmenden am Internen Evaluationsworkshop.

Station 3: Evaluationsworkshop

In der dritten Station führen die Regionalteamleitungen, die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung, der Statistikbeauftragte und ein/e Vertreter/-in der Hilfesuchenden die Ergebnisse aus den drei Regionalkausuren in **einem Evaluationsworkshop** zusammen.

Hier bewerten sie die Zielerreichung der Wohnhilfen Oberberg auf Ebene des Gesamthilfesystems.

Die Leitung moderiert die Diskussion anhand des Zielsystems der Wohnhilfen Oberberg. Dazu werden alle Zielformulierungen (siehe Teil 1 des Evaluationskonzeptes) auf Plakaten dargestellt. Gemeinsam wird dann für die jeweilige Region und für jedes Ziel eine Bewertung der Zielerreichung vorgenommen und auf einer Skala von „Ziel nicht erreicht" bis „Ziel vollständig erreicht" festgehalten (mit Klebepunkten o.Ä.; siehe Beispiel). Um eine regionalspezifische Bewertung sichtbar zu machen, können farblich unterschiedliche Klebepunkte genutzt werden.



Aufgabe der Moderation ist es, die Diskussion mit Hilfe der Plakate zu strukturieren und von den Teilnehmenden die Begründungen für ihre Urteile einzufordern. So entsteht ein Mix aus indikatorengestützter Evaluation auf Angebotsebene und der qualitativen Betrachtung von Wirkungszusammenhängen auf der Ebene des Gesamthilfesystems. Rahmenbedingungen und Entwicklungen, die die Wirksamkeit beeinflusst haben, kommen zu Tage und helfen die Bewertung der Zielerreichung über die Zahl der Fälle hinaus zu qualifizieren.

Die Vorbereitung (Einladung, Erstellung der Plakate), Moderation und Dokumentation (inkl. Maßnahmenverfolgungsplan) des Workshops übernimmt die Geschäftsführung/Einrichtungsleitung, unterstützt durch den Statistikbeauftragten.

Station 4: Evaluationsbericht

Zum Stichtag 31. März wird ein **Jahres- und Evaluationsbericht** erstellt. Der Bericht speist sich aus den Protokollen der Regionalklausuren und des Evaluationsworkshops. Er gibt einen Überblick über den Stand der Umsetzung und der Zielerreichung im Gesamthilfesystem. Zudem werden Schlussfolgerungen für die weitere organisatorische und inhaltliche Arbeit in den Angeboten und im System gezogen. Damit ersetzt der jährliche Evaluationsbericht das bisherige Geschäftsberichtswesen der einzelnen Funktionsbereiche.

Der Bericht besteht aus vier Teilen:

1. Hintergrund
2. Die Wohnhilfen Oberberg
2.1 Angebote
2.2 Nachfrage
3. Arbeiten die Wohnhilfen Oberberg…
3.1 bedarfsgerecht?
3.2 ergebnisorientiert?
3.3 kooperativ?
3.4 sozialräumlich?
3.5 präventiv?
4. Ausblick

Kapitel 2 stellt das Angebotsspektrum der Regionalteams und die Nachfrage in den Angeboten der Regionalteams dar. Kapitel 3 orientiert sich an den Zielen und Zielkriterien des Gesamthilfesystems, bündelt die Ergebnisse der Regionalklausuren und des Evaluationsworkshops und liefert gleichzeitig regionalspezifische Interpretationen und Erklärungsansätze. Kapitel 4 beschreibt die zentralen Themen und Herausforderungen für die Wohnhilfen Oberberg und den Oberbergischen Kreis aus Sicht der Wohnhilfen.

Zusätzlich zu dem eigentlichen Bericht, der in erster Linie für den Kostenträger bestimmt ist, wird eine Kurzfassung (White Paper) erstellt und veröffentlicht, die in die politischen Gremien des Kreises und den Sozialraum weitergegeben wird. Ziel ist es, einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis zu leisten.

Station 5: Kommunikation

Der Transfer von Ergebnissen aus dem Evaluationsprozess ist Gegenstand der fünften Station. Entscheidend ist, dass alle Mitarbeitenden und Kooperationspartner im Gesamthilfesystem über die Ergebnisse und ggf. die davon abgeleiteten Anpassungen informiert werden.

Welche Kommunikationswege gangbar und dabei besonders geeignet sind, wird laufend erprobt.

Unter anderem wurden die Ergebnisse des internen Evaluationsworkshops einem erweiterten Teilnehmerkreis aus Kooperationspartnern und Kostenträgern thesenartig vorgestellt und aus verschiedenen Blickwinkeln offen diskutiert. Teil-

nehmende waren und können auch zukünftig sein: Vertreter/-in des Landschaftsverbands Rheinland, des Oberbergischen Kreises (Gesundheitsamt, Sozialamt, Sozialraumplanung etc.) und andere relevante Kooperationspartner des Sozialraums.