



Diakonie
Michaelshoven



Wohnhilfen OBERBERG

Evaluationskonzept

Bearbeitung:

Susanne Hahmann, Rainer Schröder, Andrea Steinbinder, Stefan Wessels
Diakonie Michaelshoven e.V. – Wohnhilfen Oberberg
Karlstraße 1, 51643 Gummersbach
Fon: 02261 96906-0
Mail: wohnhilfen-oberberg@diakonie-michaelshoven.de

Sofie Eichner, Alexander Sbosny
STADTRAUMKONZEPT GmbH
Huckarder Straße 12, 44147 Dortmund
Fon: 0231 5323446
Mail: eichner@stadtraumkonzept.de/sbosny@stadtraumkonzept.de

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

Gummersbach/Dortmund, August 2015

Inhalt

- Hintergrund 4
- Teil 1: Grundlagen 5
 - Ziele..... 6
 - Indikatoren 7
- Teil 2: Verfahren 9
 - Station 1: Datenzusammenstellung10
 - Station 2: Regionalklausuren10
 - Station 3: Evaluationsworkshop11
 - Station 4: Evaluationsbericht12
 - Station 5: Kommunikation.....12
- Anhang: Flussdiagramm14

Hintergrund

Seit 2011 befinden sich die Hilfen für Menschen in Wohnungsnotfällen im Oberbergischen Kreis in einem konzeptionellen Umbauprozess zum integrierten Gesamthilfesystem der Wohnungsnotfallhilfe. Gefördert im Aktionsprogramm „Obdachlosigkeit verhindern“ des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen wurde dafür ein Rahmenkonzept erarbeitet. Das Konzept, das die Weiterentwicklung der „Sozialen Hilfen Oberberg“ in die „Wohnhilfen Oberberg“ beschreibt, beinhaltet 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.

Mitte 2013 stellten die Verantwortlichen der Diakonie Michaelshoven das Rahmenkonzept den Kostenträgern und Kooperationspartnern vor. Seitdem läuft die Umsetzungsphase, in der die Regionalteams zusammengestellt, neue Bürostandorte und Wohneinheiten angemietet und Kooperationsgespräche geführt werden. Ende des Jahres 2015 soll der Umbauprozess abgeschlossen sein.

Ein wesentlicher Bestandteil des Rahmenkonzeptes ist es, ein geeignetes Verfahren zu entwickeln, um den Umbauprozess systematisch zu evaluieren. Dazu gehört es 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 werden die Verantwortlichen der Diakonie Michaelshoven dabei von der STADTRAUMKONZEPT GmbH.

Das Evaluationskonzept für die Wohnhilfen Oberberg wurde in einem Dialog zwischen Mitarbeitenden der Diakonie Michaelshoven und STADTRAUMKONZEPT entwickelt. Zu Beginn fand im Mai 2014 eine Kick-Off-Veranstaltung statt, um den Status Quo und die Erwartungen an die Evaluation mit den Teamleitungen der drei Funktionsbereiche (Fachberatungsstelle Wohnungsnot, Ambulant Betreutes Wohnen, Stationäre Hilfe), der Bewohnervertretung im Haus Segenborn, dem Statistikbeauftragten für das Datenerfassungssystem SENSO iHM und der Geschäftsbereichsleitung zu klären.

Aus dieser Runde heraus wurde 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 Indikatoren-system 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 der ersten Jahreshälfte 2015 erfolgreich angewendet worden ist, wurde das vorliegende Evaluationskonzept nochmals angepasst. Das Konzept dient als Leitfaden für die Mitarbeitenden der Wohnhilfen Oberberg.

Teil 1:

Grundlagen

Jede Evaluation braucht eine transparente Grundlage aus Zielen, Indikatoren und Informationsquellen. 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 Ziele).

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 Indikatoren).

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 benötigt (z.B. Art und Qualität der Kooperation zwischen den Regionalteams und den Akteuren im Oberbergischen Kreis), die durch neue Informationsquellen (Regionalklausuren, Evaluationsworkshop) erhoben werden.

Ziele und Indikatoren stellen fortan die Bewertungsgrundlage für die Evaluation der Wohnhilfen Oberberg dar. Dabei sind sie so gestaltet, dass sie einerseits das komplexe Gesamthilfesystem abbilden und 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).

Ziele

Die Wohnhilfen Oberberg arbeiten...

bedarfsgerecht	ergebnisorientiert	kooperativ	sozialräumlich
<p>Ziel 1:</p> <p>Die Hilfen werden an ihren Standorten angenommen.</p> <p>Ziel 2:</p> <p>Die Hilfen sind flexibel und reagieren auf Bedarfsveränderungen.</p> <p>Ziel 3:</p> <p>Die Hilfen berücksichtigen die individuellen Merkmale, Ressourcen und Wünsche der Hilfesuchenden und der Bewohner/-innen.</p>	<p>Ziel 4:</p> <p>Hilfesuchende und Bewohner/-innen werden bei der Bewältigung akuter Krisen unterstützt.</p> <p>Ziel 5:</p> <p>Hilfesuchende und Bewohner/-innen erhalten Hilfen, in deren Zentrum die Normalisierung der Lebenslagen steht.</p> <p>Ziel 6:</p> <p>Der Hilfeprozess wird möglichst schnell erfolgreich beendet.</p>	<p>Ziel 7:</p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg sind im Oberbergischen Kreis unter allen relevanten Akteuren bekannt.</p> <p>Ziel 8:</p> <p>Die Schnittstellen innerhalb der Wohnhilfen Oberberg und zu anderen relevanten Systemen sind verbindlich geregelt.</p> <p>Ziel 9:</p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg leisten einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis.</p>	<p>Ziel 10:</p> <p>Die Hilfen werden von Regionalteams organisiert. Die Grenzen zwischen den Funktionsbereichen sind durchlässig.</p> <p>Ziel 11:</p> <p>Die Hilfen sind im Sozialraum verankert (präsent und vernetzt) und zeigen sich für diesen verantwortlich.</p> <p>Ziel 12:</p> <p>Die Hilfen sind aufsuchend und niederschwellig.</p>

Indikatoren

Informationsquellen	Indikatoren
Datenerfassungsprogramm	<ul style="list-style-type: none"> - Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (nach Angebot, Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Einkommensverhältnissen, Arbeitsverhältnissen, Wohnstatus vor Aufnahme, Hilfeanlass, Vermittlung in/nach) - Anzahl der Anfragen für das Ambulant Betreute Wohnen je Regionalteam (nach Geschlecht, Alter) sowie im Regionalteam Süd für das Haus Segenborn - Durchschnittliche Verweildauer bzw. Zahl der Beratungsgespräche in den Angeboten je Regionalteam
Controlling	<ul style="list-style-type: none"> - Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden) - Anzahl der ehrenamtlich Tätigen je Regionalteam - Anzahl/Art der Fortbildungen je Regionalteam und Anzahl/Art der Teilnahme an Fachtagungen/ Gremien/ Netzwerken je Regionalteam - Anzahl/Art der Aktivitäten im /mit dem Sozialraum (aufsuchende Arbeit, Teilnahme an Runden Tischen etc.) je Regionalteam
Bewohnerbefragung, Bewohnerversammlung	<ul style="list-style-type: none"> - 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) - Umfang und Ergebnisse der Partizipation von Hilfesuchenden in den Regionalteams (nach Funktionsbereichen)
Mitarbeiterbefragung, Mitarbeiterjahresgespräche	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihren (neuen) Aufgaben in den Regionalteams
Pressespiegel	<ul style="list-style-type: none"> - Anzahl/Art der Presseberichte

Informationsquellen	Indikatoren
<p>Regionaltreffen der Wohnhilfen Oberberg, Treffen des Gemeindepsychiatrischen Verbundes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bekanntheitsgrad der Regionalteams und des Gesamthilfesystems in der Öffentlichkeit und bei Akteuren (insbesondere im Sozialraum) - Art, Intensität und Qualität der Kommunikation zwischen dem Regionalteam und regionalen Kooperationspartnern - Regelungsgrad der Schnittstellen innerhalb des Gesamthilfesystems (fließend und offen /statisch und undurchlässig) - Regelungsgrad der Schnittstellen zwischen Gesamthilfesystem und anderen relevanten Systemen (einzelfallbezogen /verbindlich geregelt, evaluiert /angepasst)

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. In Zukunft soll das Verfahren jährlich wiederholt werden (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 01. Januar werden alle Informationen zu den im Evaluationskonzept benannten Indikatoren zusammengetragen:

- Statistikblatt aus dem Dokumentationssystem (Datenerfassung zu den Hilfesuchenden in allen Angeboten)
- Erfassung der Ausstattung und Erreichbarkeit der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Öffnungszeiten)
- Protokolle aus den Regionaltreffen der Wohnhilfen Oberberg (Rückmeldungen zum Bekanntheitsgrad und zur Qualität der Kommunikation)
- Rückmeldungen aus den Treffen des Gemeindepsychiatrischen Verbundes (Rückmeldungen zur Arbeitsweise, zum Bekanntheitsgrad und zur Qualität der Kommunikation)
- Rückmeldungen der Betroffenenvertretung und aus den Bewohnerversammlungen
- Rückmeldungen aus Mitarbeitendengesprächen
- 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 Geschäftsbereichsleitung, der Statistikbeauftragte und die Regionalteamleitungen verantwortlich.

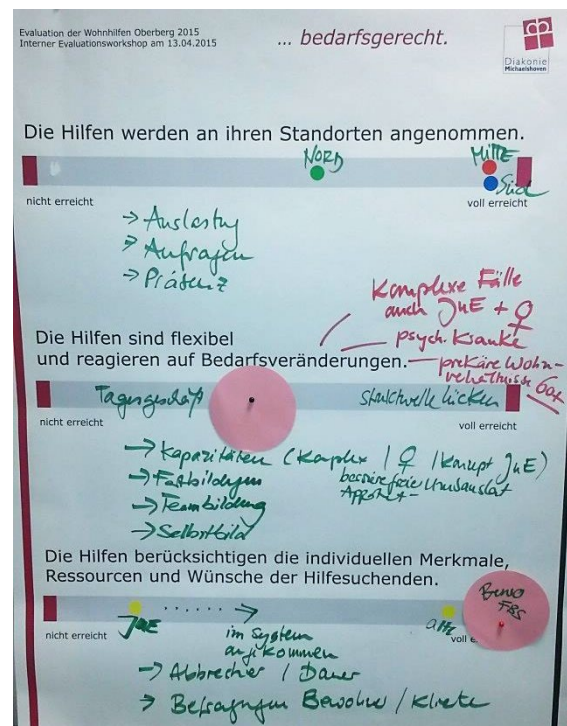
Station 2: Regionalklausuren

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 Geschäftsbereichsleitung teilnehmen. Organisiert (Termin, Einladung) werden die Regionalklausuren von den Regionalteamleitungen in Abstimmung mit der Geschäftsbereichsleitung.

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

Danach moderiert die Geschäftsbereichsleitung 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 Klebpunkten o.Ä.; siehe Beispiel).



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 Angebots-ebene und der qualitativen Betrachtung von Wirkungszusammenhängen auf der Ebene des Regionalteams. 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.

Bei Bedarf können die Plakate anhand des folgenden **Frageschemas** durchgegangen 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 Krisenintervention, 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?

Die Ergebnisse der Regionalklausuren werden von einer/einem Mitarbeiter/-in des Regionalteams protokolliert und von der Regionalteamleitung in die dritte Station eingespeist.

Station 3: Evaluationsworkshop

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

Hier bewerten sie – nach dem gleichen Schema wie in den Regionalklausuren – die Zielerreichung der Wohnhilfen Oberberg – dieses Mal auf Ebene des Gesamthilfesystems. Wieder werden alle Zielformulierungen (siehe Teil 1 des Evaluationskonzeptes) auf Plakaten dargestellt. Um eine regionalspezifische Bewertung sichtbar zu machen, können farblich unterschiedliche Klebepunkte genutzt werden.

Die Vorbereitung (Terminkoordination, Einladung, Erstellung der Plakate), Moderation und Dokumentation (inkl. Maßnahmenverfolgungsplan) des Workshops übernimmt die Geschäftsbereichsleitung, 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?
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 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 erstellt und veröffentlicht, die in die politischen Gremien des Kreises und den Sozialraum weitergegeben werden kann.

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 sich erst im Laufe der nächsten Monate herausstellen.

Eine von vielen Möglichkeiten, wie diese Kommunikation gestaltet werden kann, ist im Rahmen der ersten Evaluationschleife erfolgreich erprobt worden. Hierfür organisierte die Geschäftsbereichsleitung) einen zweiten, **akteursübergreifenden Evaluationsworkshop**. Darin wurden die Ergebnisse des internen Evaluationsworkshops einem erweiterten Teilnehmerkreis aus Kooperationspartnern und Kostenträgern thesenartig vorgestellt und aus verschiedenen Blickwinkeln offen diskutiert. Teilnehmende waren und können auch zukünftig sein: Vertreter/-in des Landschaftsverbands Rheinland, des Oberbergischen Kreises (Gesundheitsamt, Sozialamt, Sozialraumplanung etc.) und andere relevante Kooperationspartner des Sozialraums.

Das Protokoll des akteursübergreifenden Evaluationsworkshops wurde als Quelle für den Evaluationsbericht herangezogen. Sowohl die Form als auch der inhaltliche Mehrwert der Diskussion wurden von den Teilnehmenden im Nachgang sehr positiv bewertet. Geplant ist deshalb, diese Veranstaltung nach Bedarf zu wiederholen.

Darüber hinaus ist vorgesehen, den Evaluationsbericht in relevanten Gremien der Region z.B. im **Sozialausschuss** des Oberbergischen Kreises vorzustellen und relevante Informationen in der Öffentlichkeit zu verbreiten.

Aus den Ergebnissen lassen sich Veränderungsprozesse anstoßen, die die Rahmenbedingungen für die Hilfesuchenden der Wohnhilfen Oberberg verbessern.

Anhang: Flussdiagramm