



Diakonie  
Michaelshoven



# Wohnhilfen OBERBERG

## Evaluationskonzept

### **Bearbeitung:**

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

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

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

Gummersbach/Dortmund, Dezember 2017

# Inhalt

Hintergrund .....	4
Teil 1: Grundlagen.....	5
Zielsystem.....	6
Zielkriterien, Indikatoren und Informationsquellen.....	7
Teil 2: Verfahren .....	16
Station 1: Datenzusammenstellung .....	17
Station 2: Regionalklausuren .....	17
Station 3: Evaluationsworkshop .....	18
Station 4: Evaluationsbericht .....	19
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, 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.

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, trügereigene 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 des Jahres 2017 nochmals 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, schärfte sie und bündelte 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
<p><b>Ziel 1:</b></p> <p>Die Hilfen werden an ihren Standorten angenommen.</p> <p><b>Ziel 2:</b></p> <p>Die Hilfen sind flexibel und reagieren auf Bedarfsveränderungen.</p> <p><b>Ziel 3:</b></p> <p>Die Hilfen berücksichtigen die individuellen Merkmale, Ressourcen und Wünsche der Hilfesuchenden und der Bewohner/-innen.</p>	<p><b>Ziel 4:</b></p> <p>Hilfesuchende und Bewohner/-innen werden bei der Bewältigung akuter Krisen unterstützt.</p> <p><b>Ziel 5:</b></p> <p>Hilfesuchende und Bewohner/-innen erhalten Hilfen, in deren Zentrum die Normalisierung der Lebenslagen steht.</p> <p><b>Ziel 6:</b></p> <p>Der Hilfeprozess wird möglichst schnell erfolgreich beendet.</p>	<p><b>Ziel 7:</b></p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg sind im Oberbergischen Kreis unter allen relevanten Akteuren bekannt.</p> <p><b>Ziel 8:</b></p> <p>Die Schnittstellen zu anderen relevanten Systemen sind verbindlich geregelt.</p> <p><b>Ziel 9:</b></p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg leisten einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis.</p>	<p><b>Ziel 10:</b></p> <p>Die Hilfen werden von Regionalteams organisiert. Die Grenzen zwischen den Funktionsbereichen sind durchlässig.</p> <p><b>Ziel 11:</b></p> <p>Die Hilfen sind im Sozialraum verankert (präsent und vernetzt) und zeigen sich für diesen verantwortlich.</p> <p><b>Ziel 12:</b></p> <p>Die Hilfen sind aufsuchend und niederschwellig.</p>	<p><b>Ziel 13:</b></p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg werden von anderen relevanten Akteuren rechtzeitig über bedrohte Wohnverhältnisse informiert.</p> <p><b>Ziel 14:</b></p> <p>Auf eingehende Informationen über bedrohte Wohnverhältnisse reagieren die Wohnhilfen Oberberg unmittelbar.</p> <p><b>Ziel 15:</b></p> <p>Die Wohnhilfen Oberberg verhindern Wohnungslosigkeit.</p>

## Zielkriterien, Indikatoren und Informationsquellen

### Bedarfsgerechtigkeit

<b>Ziel 1:</b>	<b>Die Hilfen werden an ihren Standorten angenommen.</b>
<b>Ziel 2:</b>	<b>Die Hilfen sind flexibel und reagieren auf Bedarfsveränderungen.</b>
<b>Ziel 3:</b>	<b>Die Hilfen berücksichtigen die individuellen Merkmale, Ressourcen und Wünsche der Hilfesuchenden und der Bewohner/-innen.</b>
<b>Zielkriterien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Angebote der Wohnhilfen sind angemessen ausgelastet, d.h. die Zahl der Anfragen/ Hilfesuchenden „passt“ zur Anzahl der vorgehaltenen Betreuungskapazitäten/ Wohnplätze.</li> <li>- Die Wohnhilfen sind fachlich, personell, strukturell und räumlich so aufgestellt, dass sie ALLEN Hilfesuchenden offen stehen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Familienverhältnissen, Herkunft, Religion und sonstigen Lebensumständen (z.B. Krankheiten, Ernährungsgewohnheiten, Haustiere etc.).</li> <li>- Alle Mitarbeitenden der Wohnhilfen sind dahingehend geschult, die individuellen Merkmale und Ressourcen zu erkennen, zu berücksichtigen und weiterzuentwickeln.</li> <li>- In allen ambulanten und stationären Wohnangeboten der Wohnhilfen werden die Hilfesuchenden systematisch nach ihrer Zufriedenheit befragt.</li> <li>- Hilfeabbrüche in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen bleiben eine Ausnahme.</li> </ul>
<b>Indikatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Ausstattung, Mobilität)</li> <li>- Anzahl/Art der Fortbildungen je Regionalteam und Anzahl/Art der Teilnahme an Fachtagungen/ Gremien/ Netzwerken je Regionalteam</li> <li>- Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (nach Angebot Geschlecht, Alter, Migrationshintergrund, Einkommensverhältnissen, Arbeitsverhältnissen, Wohnstatus vor Aufnahme, Phase/Grund der Bedrohung, Hilfeergebnis, Vermittlung durch/nach)</li> <li>- Anzahl der Anfragen für das Ambulant Betreute Wohnen sowie für den stationären Bereich je Regionalteam</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl der bei den Wohnhilfen bekannt gewordenen und federführend begleiteten Haushalte in bedrohten Wohnverhältnissen je Regionalteam</li> <li>- Zufriedenheit der Hilfesuchenden mit den Hilfen in den Regionalteams (nach Funktionsbereichen)</li> <li>- Zufriedenheit der Hilfesuchenden mit ihren Einflussmöglichkeiten auf die Hilfen in den Regionalteams (nach Funktionsbereichen)</li> <li>- Durchschnittliche Verweildauer bzw. Zahl der Beratungsgespräche in den Angeboten je Regionalteam</li> <li>- Anzahl und Bewertung der abgebrochenen Hilfen (durch die Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden)</li> <li>- Einschätzung der Kooperationspartner zum Hilfesystem der Wohnhilfen</li> </ul>
<b>Informationsquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenverarbeitungssystem</li> <li>- Datenblatt „Prävention“</li> <li>- Personalübersicht</li> <li>- Ausstattungslisten</li> <li>- Übersicht Fortbildungen</li> <li>- Befragungen der Hilfesuchenden</li> <li>- Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Rückmeldungen der Kostenträger</li> <li>- Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste)</li> <li>- Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung</li> <li>- Hilfeplanverfahren</li> <li>- Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop</li> </ul>



## 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 möglichst schnell erfolgreich beendet.**

### **Zielkriterien**

- Den Mitarbeitenden der Wohnhilfen gelingt es, akute Notlagen der Hilfesuchenden (kein Dach über dem Kopf, kein Geld für Nahrungsmittel etc., keine medizinische Versorgung) zeitnah und unbürokratisch zu mildern und zu beseitigen.
- Die Wohnung und Existenz des Hilfesuchenden wird gesichert, z.B. durch die Durchsetzung von Rechtsansprüchen.
- Grundsätzlich vermeiden es die Wohnhilfen, Hilfesuchende in Sonderwohnformen unterzubringen (Obdachlosenunterkünfte, Substandardwohnungen, stationäre Hilfen).
- Hilfesuchende mit weniger komplexem Hilfebedarf werden von den Wohnhilfen in wohnortnahen Wohngruppen unter weitgehend normalen Wohnverhältnissen untergebracht.
- Wiederaufnahmen und Hilfeabbrüche in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen bleiben eine Ausnahme.
- Bei Wiederaufnahmen werden die Gründe dafür 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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl und Bewertung der abgebrochenen Hilfen (durch die Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden)</li> </ul>
<b>Informationsquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenverarbeitungssystem</li> <li>- Datenblatt „Prävention“</li> <li>- Befragungen der Hilfesuchenden</li> <li>- Bewohnerversammlung/ Bewohnervertretung</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop</li> </ul>

## Kooperationsorientierung

<b>Ziel 7:</b>	<b>Die Wohnhilfen Oberberg sind im Oberbergischen Kreis unter allen relevanten Akteuren bekannt.</b>
<b>Ziel 8</b>	<b>Die Schnittstellen zu anderen relevanten Systemen sind verbindlich geregelt.</b>
<b>Ziel 9</b>	<b>Die Wohnhilfen Oberberg leisten einen aktiven Beitrag zur sozialpolitischen Diskussion im Oberbergischen Kreis.</b>
<b>Zielkriterien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nachbarn und andere professionelle Hilfeakteure im Kreis (z.B. Jobcenter, Jugendämter, Sozialämter, Ordnungsämter, Amtsgerichte, Gerichtsvollzieher, gesetzliche Betreuer, Kliniken und Ärzte, Polizei, JVA) vermitteln Hilfesuchende an die Wohnhilfen.</li> <li>- Andere Akteure im Kreis (z.B. Jobcenter, Jugendämter, Sozialämter, Ordnungsämter, Amtsgerichte, Gerichtsvollzieher, gesetzliche Betreuer, Kliniken und Ärzte, Polizei, JVA, Schulen und Kindergärten, Haus &amp; Grund, Wohnungsunternehmen) laden die Wohnhilfen zu fachlichen Diskussionen und Veranstaltungen ein und werden von den Wohnhilfen eingeladen.</li> <li>- Die Wohnhilfen nutzen die etablierten Gremien (Regionaltreffen, GPV-Treffen) zum allgemeinen Austausch und zur Vermittlung im Einzelfall.</li> <li>- Die Wohnhilfen kooperieren aktiv mit dem Jobcenter Oberberg und mit den Jugendämtern, Sozialämtern, Ordnungsämtern, Amtsgerichten und gesetzlichen Betreuern in den kreisangehörigen Kommunen.</li> <li>- Die Wohnhilfen stellen ihre Jahresergebnisse und -erkenntnisse in den (politischen) Gremien des Kreises und der kreisangehörigen Kommunen vor.</li> <li>- Die Wohnhilfen kooperieren mit allen Kommunen im Oberberg gut.</li> </ul>
<b>Indikatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl der Hilfesuchenden je Regionalteam (Vermittlung durch/nach)</li> <li>- Anzahl und Qualität der der Kooperationskontakte/ Kooperationsvereinbarungen</li> <li>- Präsenz in den regionalen und überregionalen Gremien</li> <li>- Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl und Aktualität der verfügbaren Kontaktdaten zu Akteuren der Helfelandschaft in den internen Datenbanken der Wohnhilfen (Verteilerlisten etc.)</li> <li>- Art/Anzahl der Presseberichte über die Wohnhilfen</li> </ul>
<b>Informationsquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenverarbeitungssystem</li> <li>- Datenblatt „Prävention“</li> <li>- Pressespiegel</li> <li>- Gremienliste</li> <li>- Kontaktdatenbanken</li> <li>- Regionaltreffen/ GPV-Treffen</li> <li>- Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop</li> </ul>

## Sozialraumorientierung

<b>Ziel 10:</b>	<b>Die Hilfen werden von Regionalteams organisiert. Die Grenzen zwischen den Funktionsbereichen sind durchlässig.</b>
<b>Ziel 11:</b>	<b>Die Hilfen sind im Sozialraum verankert (präsent und vernetzt) und zeigen sich für diesen verantwortlich.</b>
<b>Ziel 12:</b>	<b>Die Hilfen sind aufsuchend und niederschwellig.</b>
<b>Zielkriterien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innerhalb der Wohnhilfen funktionieren die Abstimmung und die Vermittlung von Hilfesuchenden reibungslos, Überschneidungen in der Fallbearbeitung werden vermieden.</li> <li>- Die Mitarbeitenden des Fachberatungsdiensts haben feste Stellenanteile für aufsuchende Arbeit und sind regelmäßig in Notunterkünften, Tafeln und an Szenetreffpunkten präsent.</li> <li>- Die Wohnhilfen sind rund um die Uhr für alle Partner im Hilfesystem und Hilfesuchenden ansprechbar.</li> <li>- Vertretungsregelungen (Urlaub, Krankheit) innerhalb der Wohnhilfen sind auch funktionsbereichsübergreifend möglich.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Indikatoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Mobilität, Ausstattung)</li> <li>- Anzahl/Art der Aktivitäten im/mit dem Sozialraum (aufsuchende Arbeit, Teilnahme an Runden Tischen etc.) je Regionalteam</li> <li>- Art, Intensität und Qualität der Kommunikation zwischen den Regionalteams und Fachteams</li> <li>- Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihren (neuen) Aufgaben in den Regionalteams</li> <li>- Anzahl der ehrenamtlich Tätigen je Regionalteam</li> </ul>
<b>Informationsquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal- und Ausstattungslisten der Regionalteams</li> <li>- Mitarbeitendenbefragung/ Mitarbeitendenjahresgespräche</li> <li>- Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop</li> </ul>

## Präventionsorientierung

**Ziel 13:** Die Wohnhilfen Oberberg werden von anderen relevanten Akteuren rechtzeitig über bedrohte Wohnverhältnisse informiert.

**Ziel 14:** Auf eingehende Informationen über bedrohte Wohnverhältnisse reagieren die Wohnhilfen Oberberg unmittelbar.

**Ziel 15:** Die Wohnhilfen Oberberg verhindern Wohnungslosigkeit.

### **Zielkriterien**

- Die Wohnhilfen treffen schriftliche Kooperationsvereinbarungen mit der Kreisverwaltung (Übertragung der Beratungsaufgaben bei drohenden Wohnungsverlusten).
- Die Wohnhilfen treffen verbindliche Absprachen zur Fallvermittlung mit Amtsgerichten, Gerichtsvollziehern, Haus & Grund und Wohnungsunternehmen (frühzeitige Information).
- Der Erstkontakt zwischen den Mitarbeitenden der Wohnhilfen und der/dem Hilfesuchenden erfolgt in der Regel innerhalb einer Woche nach Bekanntwerden des Wohnungsnotfalls.
- Die Anzahl der Haushalte, bei denen ein Wohnungsverlust verhindert werden bzw. eine bedrohte Wohnsituation entschärft werden konnte, steigt.
- Wiederaufnahmen und Hilfeabbrüche in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen bleiben eine Ausnahme.
- Die Wohnhilfen können bei Bedarf in weiterführende Hilfe vermitteln.

### **Indikatoren**

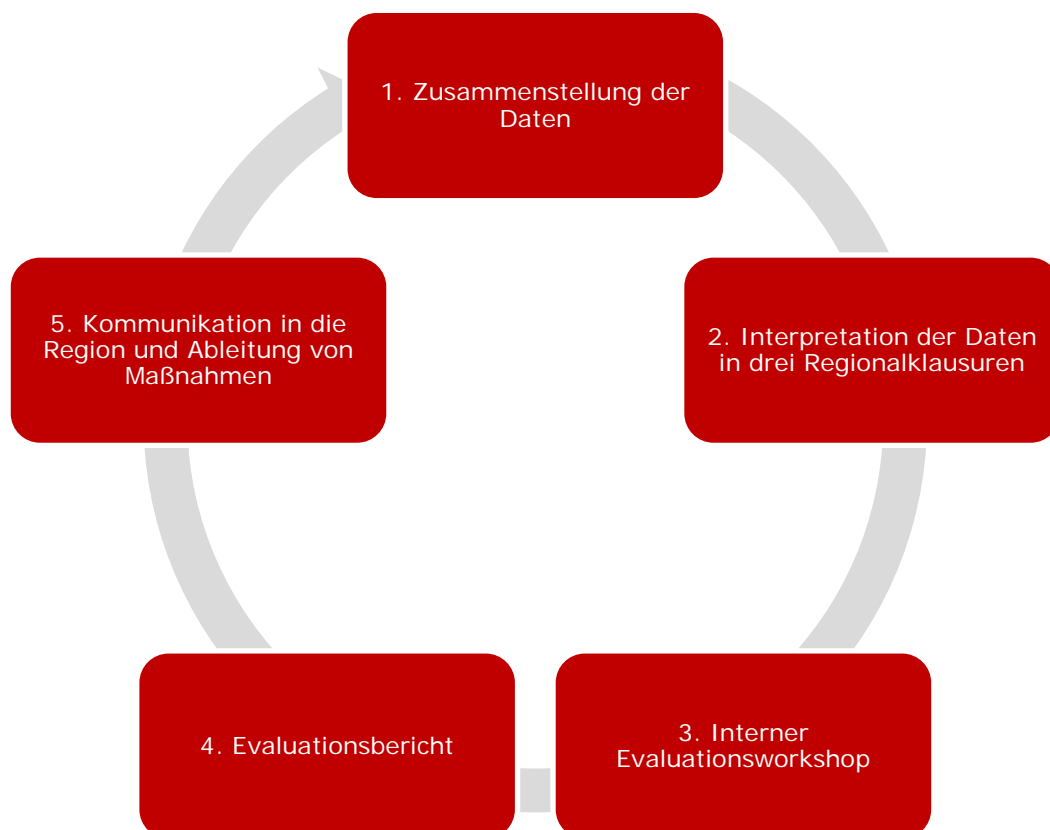
- Ausstattung der Regionalteams (Angebote, Personalstellen, räumliche Situation, Sprechstunden, Mobilität, Ausstattung)
- Anzahl der bei den Wohnhilfen bekannt gewordenen und federführend begleiteten Haushalte in bedrohten Wohnverhältnissen je Regionalteam (nach Anzahl der Personen, Geschlecht, Alter, 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

	<p>Wohnhilfen/ durch die Hilfesuchenden)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anzahl und Bewertung der Wiederaufnahmen in den ambulanten und stationären Angeboten der Wohnhilfen</li> <li>- Anzahl der geschlossenen Kooperationen/ Kooperationsvereinbarungen</li> <li>- Anzahl der Vermittlungen in weiterführende Hilfen</li> </ul>
<b>Informationsquellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datenblatt „Prävention“</li> <li>- Ausstattungslisten</li> <li>- Regionaltreffen/ GPV-Treffen</li> <li>- Feedback der Kooperationspartner (JÄ, SÄ, JC, soz. Dienste)</li> <li>- Kooperationsvereinbarungen</li> <li>- Regionalklausuren/ Evaluationsworkshop</li> </ul>

## 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 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.

Die Geschäftsbereichsleitung wiederum stellt 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 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?
- Inwiefern gab es eine Kooperation zwischen dem Regionalteam und dem Oberbergischen Kreis bei der Sozialberichterstattung und Sozialplanung?

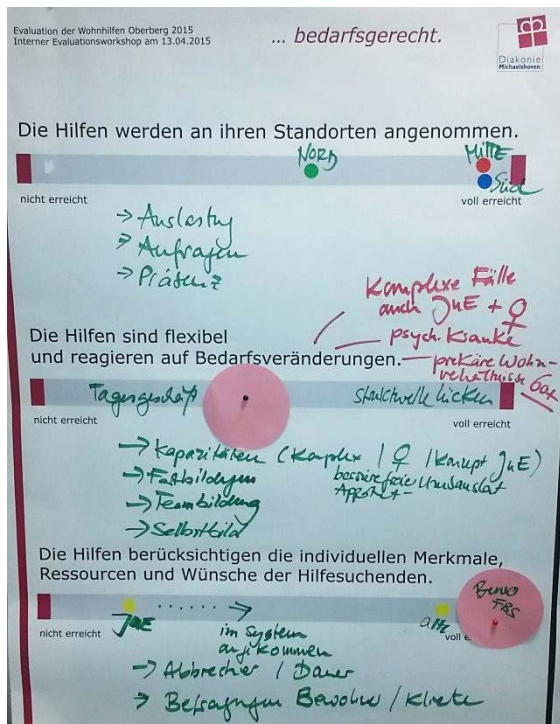
Die Ergebnisse der regionalen Klausur werden von einer/einem Mitarbeiter/-in des Regionalteams protokolliert. Die Person, die Protokoll führt, sollte im Vorfeld benannt und mit dem Vorgehen vertraut sein. Es wird ein Verlaufsprotokoll erstellt, das möglichst alle Interpretationen dokumentiert. Die Geschäftsleitung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

## Station 3: Evaluationsworkshop

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

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

Die Geschäftsbereichsleitung 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 beeinflussen, 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 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?
  - 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. 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.