Fonds Soziales Wien

Für die Stadt Wien

Evaluierung „Peers und Partizipation“ 2024–2026

Durchgeführt vom Forschungszentrum Soziale Arbeit der Hochschule Campus Wien im Auftrag des Fonds Soziales Wien

HOCHSCHULE CAMPUS WIEN
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anja Bischeltsrieder, Helga Eberherr, Alexander Eder, Marianne Skopal

Ausgangslage

Im Strategiepapier „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022“ (Gutlederer/Zierler 2020) wird als Zielsetzung formuliert, dass ausgebildete Peer-Mitarbeiter:innen die Teams der Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH) verstärken und ergänzen sollen. Durch die Beschäftigung von Peer-Mitarbeiter:innen wird ein zusätzliches niederschwelliges und vertrauensförderndes Angebot geschaffen, um wohnungslose Personen oder Nutzer:innen der Einrichtungen der WWH unterstützen und begleiten zu können. In der strategischen Ausrichtung wird darüber hinaus die Weiterentwicklung partizipativer Ansätze und Methoden zur Miteinbeziehung von (ehemals) obdach- bzw. wohnungslosen Menschen als Ziel formuliert.

Das Hauptziel der Evaluierung bestand darin, die Erfahrungen und Erwartungen von Nutzer:innen mit der bzw. an die Peer-Arbeit zu untersuchen und phänomenologisch differenziert zu erfassen. Zentral war jedoch auch die Berücksichtigung unterschiedlicher Perspektiven auf Peer-Arbeit, die neben den Nutzer:innen die Peer-Mitarbeiter:innen selbst, Betreuer:innen, Sozialarbeiter:innen und Leiter:innen von Einrichtungen der WWH umfassten. Darüber hinaus diente die Evaluierung dazu, Potenziale aufzuzeigen, wie das vorhandene Erfahrungswissen verstärkt in die Weiterentwicklung der WWH einbezogen werden kann. Dies ermöglicht es, Anhaltspunkte für die Implementierung weiterer partizipativer Ansätze zu gewinnen und somit die Effektivität und Relevanz der Maßnahmen zu verbessern.

Die Evaluierung wurde von September 2024 bis September 2026 durchgeführt.

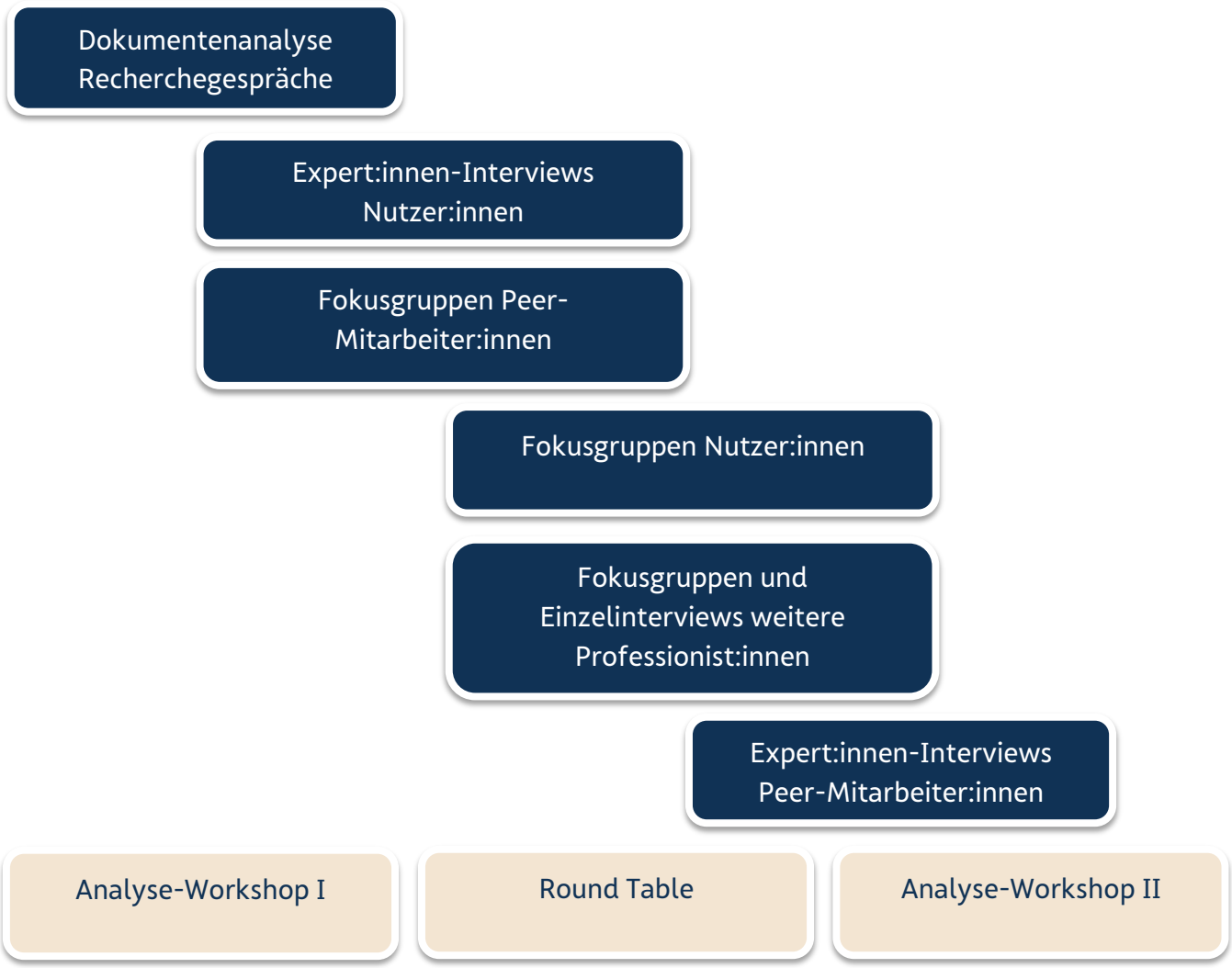
Impressum
Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien,
Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at
Für den Inhalt verantwortlich: Leistungsfinanzen und Statistik. Grafische Gestaltung: Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Oktober 2026

Studiendesign

Um die Erfahrungen und Erwartungen mit dem bzw. an das Peer-Angebot der WWH zu untersuchen, wurde ein triangulatives Forschungsdesign gewählt. Für die Umsetzung wurden verschiedene Perspektiven auf den Forschungsgegenstand durch die Kombination unterschiedlicher qualitativer Erhebungsinstrumente (Expert:innen-Interviews und Fokusgruppen) sowie die Auswahl unterschiedlicher Akteur:innengruppen und Leistungsbereiche der WWH in die Erhebung integriert (vgl. Flick 2020).

Die Erhebungen fanden im Zeitraum November 2024 bis März 2026 statt. Insgesamt konnten 103 Personen aus 37 Einrichtungen von neun Trägerorganisationen der WWH erreicht und in Einzelinterviews oder im Zuge der Fokusgruppen befragt werden.

Die Evaluierung wurde in mehreren Phasen durchgeführt, die aufeinander aufbauten. Nachfolgend wird ein Überblick über diesen Aufbau gegeben:



Die Interviews mit Nutzer:innen und Peer-Mitarbeiter:innen folgen einem lebensweltorientierten Ansatz und stellen die Alltagserfahrung der Befragten ins Zentrum. In diesem Sinne werden die Befragten als Expert:innen untersucht. Die Evaluierung war von Rückkopplungsschleifen und einem iterativen Vorgehen geprägt, in dem partizipative Elemente eine wichtige Rolle spielten. Ein Design-Element der Fokusgruppen diente der Diskussion und punktuellen Validierung von Zwischenergebnissen; zudem brachten Peer-Mitarbeiter:innen und weitere Vertreter:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe in einem Workshop und bei einem Round Table Perspektiven ein, identifizierten Lücken und halfen, Befunde zu kontextualisieren.

Zielgruppen

Die primäre Zielgruppe waren Nutzer:innen der WWH. In Expert:innen-Interviews und Fokusgruppen wurden insgesamt 50 Personen zu ihren Erfahrungen mit Peer-Arbeit und Partizipation befragt.

Die Peer-Mitarbeiter:innen bildeten die zweitgrößte Befragtengruppe; insgesamt wurden über Expert:innen-Interviews und Fokusgruppen 36 Personen erreicht. Um gruppendynamisch bedingte Ungleichgewichte zu reduzieren, wurden Teilnehmende, die in den Fokusgruppen wenig zu Wort kamen, zu ergänzenden Einzelinterviews eingeladen, sodass ihre Perspektiven hinreichend einfließen konnten.

Die Zielgruppe der weiteren Professionist:innen (Betreuer:innen, Leitungen, Sozialarbeiter:innen) wurde im Laufe der Evaluierung ergänzt, um eine weitere Differenzierung mit Fokus auf die organisationale Ebene (wie etwa Teamebene, Zusammenarbeit heterogener Berufsgruppen) zu erfassen.

Übersicht: Methodik und Zielgruppen

	Qualitative Studie	
Erhebungs-zeitraum	November 2024–März 2026	
Methoden	Recherchegespräche Expert:innen-Interviews Fokusgruppen	
Auswertungs-methode	Inhaltsanalyse	
Zielgruppen	2 Recherchegespräche mit Expert:innen	
	37 Interviews mit Nutzer:innen	Chancenhäuser und niederschwellige Unterkünfte
		Mobil betreutes Wohnen
		Stationär betreutes Wohnen
		Tageszentren
	15 Interviews mit Peer-Mitarbeiter:innen	Alle Leistungsbereiche und Peer-Angebote
	4 Interviews mit Betreuer:innen	Chancenhäuser
		Tageszentren
		Stationär betreutes Wohnen
	Fokusgruppen mit 27 Peer-Mitarbeiter:innen	Chancenhäuser und niederschwellige Unterkünfte
		Beratung- und Gesundheitsförderung, Tageszentren
		Stationär betreutes Wohnen
		Mobil betreutes Wohnen
	Fokusgruppen mit 13 Nutzer:innen	Chancenhäuser
		Stationär betreutes Wohnen
	Fokusgruppe mit 6 Leitungen	Alle Leistungsbereiche
	Fokusgruppe mit 5 Sozialarbeiter:innen	Alle Leistungsbereiche
	Fokusgruppe mit 2 Betreuer:innen	Chancenhäuser
		Stationär betreutes Wohnen

Zentrale Ergebnisse der Evaluierung

Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse der Evaluierung anhand der Hauptkategorien „Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit“, „Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit“ sowie „Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten“ zusammengefasst, um einen Überblick über die zentralen Erkenntnisse zu ermöglichen. Die vollständige Darstellung der Ergebnisse sowie Interpretationen und Limitationen der Evaluierung können dem Forschungsbericht entnommen werden.

Rahmenbedingungen und Tätigkeiten von Peer-Arbeit

- **Grundcharakter der Peer-Arbeit**
    - Präsenz- und beziehungsorientierte Arbeit mit hoher zeitlicher und organisatorischer Flexibilität.
    - Peers sind in reguläre Teamstrukturen eingebettet (Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Supervision).
    - Sichtbarkeit und informelle Präsenz in der Nähe der Nutzer:innen sind zentral; zugleich braucht es Rückzugsräume für Vertraulichkeit.
- **Arbeitszeit, -ort und -mittel**
    - Werktägliche Präsenz mit breiten Gleitzeitfenstern gilt als fachlich notwendig (Anschluss an Alltag, Freizeit- und Gruppenangebote).
    - Ausstattung variiert stark (von eigenem Arbeitsplatz, Diensthandy und Laptop bis zu geteilten bzw. mobilen Lösungen).
    - 20-Stunden-Modelle erleichtern die Peer-Präsenz, erschweren aber Rekrutierung und existenzsichernde Beschäftigung; höhere Stundenumfänge erhöhen Verfügbarkeit, bergen jedoch Belastungsrisiken.
- **Tätigkeitsprofil (über alle Leistungsbereiche konsistent erkennbar)**
    - Kerntätigkeiten: beziehungsorientierte Gespräche/Entlastung, alltagspraktische Begleitungen (Ämter, Medizin, Wohnen etc.), Gestaltung von Freizeit- und Teilhabeformaten, soziokulturelle Übersetzung, Schnittstelle zwischen Team und Nutzer:innen.
    - Unkomplizierter Zugang für Nutzer:innen, „Zeit zum Zuhören“, Small Talk als Türöffner, Begleitungen senken Hürden und Ängste; Freizeitformate als sinnstiftende Tätigkeit, die Räume eröffnet und ein Zugehörigkeitsgefühl vermittelt. Gleichzeitig ist das Peer-Konzept für Nutzer:innen nicht von Anfang an greifbar und oft erst im Verlauf der Arbeitsbeziehung erkennbar.

- **Peer-Perspektive nach Settings**
  - Tageszentren/Beratung: offene Präsenz, spontane Ansprache, Deeskalation, Sprachvermittlung, geplante und Ad-hoc-Begleitungen; niederschwellige Kreativ- und Kulturangebote als Beziehungs- und Beobachtungsräume.
  - Stationär betreutes Wohnen: regelmäßige Strukturen (Gruppen, Begleitungen, Mitgestaltung von Bewohner:innen- und Interessensvertretungen, Beiträge zu Versorgungsabläufen); Gespräche gezielt in Alltagssettings integriert.
  - Mobil betreutes Wohnen: aufsuchende Arbeit, telefonische Kontaktpflege, viele Begleitungen zu Schnittstellen.
- Peer-Arbeit entfaltet sich besonders dann, wenn Gespräche, Begleitungen und Teilhabeformate nicht „mitlaufen“, sondern bewusst geplant, organisatorisch abgesichert und eng mit formal verantworteten Aufgaben anderer Berufsgruppen verschränkt werden.

- **Wiederkehrende Spannungsfelder**
  - Balance zwischen Flexibilität und Verbindlichkeit: Informelle, kurzfristige Kontakte sind gewollt, dürfen aber die notwendigen Planungs-, Dokumentations- und Ressourcenerfordernisse nicht beeinträchtigen.
  - Erleichterter Zugang/Risiken unklarer Abgrenzungen: Wenn die Peer-Funktion nicht explizit benannt wird, erleichtert das zwar den Zugang und die informelle Kontaktaufnahme, birgt aber das Risiko unscharfer Erwartungen und unklarer Zuständigkeitsabgrenzungen.
  - Vertrauensdimension: Sanktionsnahe Tätigkeiten liegen aufgrund der Vertrauensbasis zwischen Peers und Nutzer:innen kaum im Peer-Zuständigkeitsrahmen.
  - Die Ressourcenlage variiert je nach Einrichtung: Teilweise erzwingen knappe Kapazitäten Priorisierungen und Wartezeiten in Bezug auf Nutzer:innen-Bedürfnisse, andernorts erlauben flexible Strukturen und gute Ausstattung der Peer-Arbeit eine unmittelbare Unterstützung.
  - Personelle Engpässe: Peers übernehmen punktuell bespielsweise betreuende Aufgaben, dies kann die Sichtbarkeit der peerspezifischen Stärken jedoch verdrängen.

Rolle, besondere Aspekte und Herausforderungen der Peer-Arbeit

- **Bekanntheit und Wahrnehmung**
    - Unterschiedliche Wahrnehmung der Peer-Rolle seitens der Nutzer:innen: von „nicht als eigene Berufsgruppe bewusst“ über „unklares Wissen“ bis zu „ausdrücklicher Wertschätzung“.
    - Drei Typen konnten daraufhin identifiziert werden: „Inanspruchnehmende – differenziert“, „Inanspruchnehmende – undifferenziert“ und „Nicht-Inanspruchnehmende“.

      Die Typen entstanden auf Basis der Ergebnisse aus den Expert:innen-Interviews mit Nutzer:innen und differenzieren danach, ob ihnen Peer-Arbeit bekannt ist, ob sie diese nutzen und ob sie Unterschiede zu anderen Berufsgruppen benennen können.
- **Besonderheiten der Rolle (von allen Zielgruppen ähnlich benannt)**
    - Beziehungsarbeit, Vertrauensaufbau, Einbringen von Erfahrungswissen als Kern.
    - Peer-Gespräche werden als persönlicher, erfahrungsnäher und in Krisen zugänglicher erlebt.
- **Rollenentwicklung**
    - Ein dynamischer Prozess, der stark abhängig von der Person, ihren Fähigkeiten und Interessen ist. Auch die Einrichtungsform ist hierbei ausschlaggebend. Die Peer-Rolle ist nur bedingt über Funktionsbeschreibungen festlegbar.
    - Praktika erscheinen wichtig für die Rollenfindung, um sich frühzeitig mit der möglichen Peer-Rolle auseinanderzusetzen.
- **Professionalisierung und Weiterentwicklung**
    - Die Frage „Wie lange ist man Peer?“ kann aus zwei zentralen Perspektiven reflektiert werden. Die Peer-Erfahrung wird einhellig als bleibende Erfahrung gesehen. Entscheidend ist jedoch die Bereitschaft, wie lange damit gearbeitet werden möchte.
    - Die Peer-Ausbildung und -Beschäftigung eröffnen den (Wieder-)Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt und können als arbeitsmarktpolitisches Instrument bedeutsam sein.
    - Damit wächst auch die Relevanz von Entwicklungspfaden (Positions- oder Rollenwechsel) und von verlässlichen Rahmenbedingungen (Stundenausmaß, Weiterbildungsmöglichkeiten).

- **Herausforderungen im Arbeitsalltag**
    - Die Tätigkeiten in Abgrenzung zur Sozialen Arbeit sind relativ gut im Alltag etabliert, wohingegen Abgrenzungen zu Betreuer:innen-Tätigkeiten teils unscharf sind. Zudem wird von manchen eine geringere Wertschätzung der Peer-Tätigkeiten erlebt.
    - Hoher Bedarf an Einarbeitung (Zeit, Ressourcen) und laufender Teamkommunikation; Integration von Peers ins Team und Teamentwicklung wird als Leitungsaufgabe verstanden, ebenso wie das Austarieren zwischen klar definierten Aufgaben und dem Erhalt von Gestaltungsfreiräumen für die Peer-Arbeit.
    - Leistungsbereichsabhängige Herausforderungen: Im Mobil betreuten Wohnen und in Tageszentren wird der Zugang zu Nutzer:innen als herausfordernder erlebt als beispielsweise im Stationär betreuten Wohnen.
    - Der Einsatz eigener Erfahrung kann emotional belastend sein, ein verlässlicher Teamrückhalt ist dafür zentral.

Partizipation und Beteiligungsmöglichkeiten

- **Beteiligungsformate**
    - Hausversammlungen, Bewohner:innen-Vertretungen, direkte Ansprache von Professionist:innen sowie Wunsch-/Beschwerdeboxen werden als typische Formate möglicher Beteiligung gesehen, jedoch wenig genutzt.
    - Sichtbare Mitbestimmung bei der Freizeitgestaltung und bei Gruppenangeboten sowie alltagsnahe Entscheidungen (Hausregeln, Raumgestaltung) als Anlässe für Mitsprache.
    - Im Stationär betreuten Wohnen ist die Beteiligung eher regelmäßig und strukturiert. In mobil betreuten Settings zeigt sich Partizipation durch Freiwilligkeit und eigenständige Zieldefinition, die jedoch durch Rahmenbedingungen begrenzt werden kann.
- Peers als niederschwellige Schnittstelle: sie organisieren bestimmte Formate (bekommen oft die Ressourcen dafür gestellt), holen Anliegen der Nutzer:innen ein und bringen diese ins Team, ermutigen zur Beteiligung, kommunizieren bewusst einfach, arbeiten beziehungs- und vertrauensbasiert.
- **Begrenzungen und Spannungen**
    - Ressourcen- und Raumengpässe schränken Beteiligungsmöglichkeiten vor allem im niederschwelligen Bereich ein.
    - Unterschiedliche Erfahrungen: von hoher Einbindung bis zu mangelnder Responsivität und wenig Einbezug von Vorschlägen der Nutzer:innen.

- Attribution von Ideen: Peers rahmen Beteiligungsformate oft als eigeninitiiert; andere sehen bestehende Praxis, deren Umsetzung aktuell bei Peers liegt (ressourcenbedingt).
- Personelle Engpässe fördern Aufgabenverschiebungen der Peers zu betreuenden Tätigkeiten. Dadurch verringert sich der verfügbare Raum für Beteiligungsarbeit durch Peers, was Auswirkungen auf die Verlässlichkeit und Reichweite der Peer-Arbeit haben kann.

- **Einordnung der Ergebnisse in Bezug auf Partizipation**
  - Geringe Teilnahme an den Beteiligungsformaten kann Unterschiedliches bedeuten: Zufriedenheit, bewusste Nicht-Nutzung oder unzureichendes Empowerment, sodass trotz Einbezug keine reale Mitbestimmung erreicht wird.
  - Beteiligungsformate sind strukturell verankert, werden aber primär von Peers getragen, während die Entscheidungsmacht häufig außerhalb der Beteiligungssettings und der anwesenden Personen liegt. Hierbei wird die Tendenz zur Konsultation statt Mitentscheidung sichtbar.

Verwendete Literatur

Gutlederer, Kurt / Zierler, Andrea (2020): Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie. Ziele. Maßnahmen. Wien: Fonds Soziales Wien. https://www.fsw.at/downloads/informationen-fuer-organisationen/Wiener-Wohnungslosenhilfe-Strategie-2022.1667385546.pdf.

Flick, Uwe (2020): Triangulation. In: Günter Mey / Katja Mruck (Hg.), Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie, Band 2: Designs und Verfahren. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 185–199.