

# SOZIALPLAN 2030 DER STADT INNSBRUCK



**SOZIALPLAN 2030** DER STADT INNSBRUCK



## Inhalt

Vorwort Vizebürgermeister Sozialstadtrat Ing. Mag. Johannes Anzengruber BSc.	8
Vorwort Dr.in Renate Krammer-Stark	10
<b>1. Sozialplan2030 – So wurde dieser Masterplan erarbeitet</b>	14
1.1. Chronologie - Die Etappen in der Untersuchung	15
1.2. Wie Systempartner:innen auf den Sozialplan2030 reagiert haben	17
1.3. Sample 1 & 2 - 53 Systempartner:innen in 2 Monaten	18
1.4. Sample 3 – Inklusion durch die Einbindung der Nutzer:innen in Betroffenensegmenten Wohnungslosigkeit/Sucht, Teilhabe+Angehörige, Psychosoziales, Frauen+Kinder sowie Migration	19
1.5. Sample 4 – Rund wird es erst durch die Einbindung der Sozialverwaltung	21
<b>2. Methodik – Hier sind die Meilensteine des Masterplans</b>	24
<b>3. Angebot und operativer Betrieb der Innsbrucker Sozialvereine</b>	28
3.1. Das breite Angebot der Innsbrucker Sozialvereine	28
3.2. Gegenstück: Das sind die Hauptanliegen der Klient:innen	30
3.3. Wer sind die Klient:innen der heimischen Sozialvereine?	30
3.4. Ist Innsbruck ein Anziehungspunkt für soziale Probleme?	33
3.5. Wie schnell bekomme ich Hilfe oder einen Betreuungsplatz?	35
3.6. Gibt es etwa Betreuungslücken oder Ausschließungsgründe?	36
3.7. ... oder gar Lücken im Angebot?	36
3.8. Sozialarbeiterische Erfolgsparameter	38
3.9. Erfolgreich sind wir dann, wenn ...	39
3.10. Gretchenfrage: Was braucht es an Infrastruktur, Personal und Leistung?	39
3.11. Versorgungsangebot: Wo die Jacke doch noch zu kurz bleibt?	40
3.12. Zum Kern der Sache: Wo sehen die Vereine Synergieeffekte oder Optimierungspotenziale?	40
<b>4. Ergebnisse: Was funktioniert in Innsbruck gut?</b>	
Wo gibt es Optimierungspotenzial und Best Practice Beispiele?	
Wo bewegt man sich mittelfristig hin?	44
4.1. Hier ist Innsbruck im Sozialbereich besonders gut aufgestellt	44
4.2. Wie könnten Abläufe im sozialen Innsbruck noch besser organisiert werden?	48
4.3. Mittelfristige Ziele und Entwicklungen – was in Innsbruck kommen soll(te)?	49
<b>5. Ergebnisse: Welche Herausforderungen und Probleme kommen auf Innsbruck zu?</b>	54
5.1. Brennpunkte: Kommt da was auf Innsbruck zu?	54
5.2. Trotzdem positiv: Unter welchen Bedingungen lässt sich die Betreuungsqualität sicherstellen?	57
5.3. Risiken, die die Sozialversorgung behindern könnten, bleiben gering	58
<b>6. Ergebnisse: Herausforderungen als Chancen begreifen</b>	62
6.1. Kurz- bis mittelfristige Herausforderungen aus Sicht der Sozialvereine	62
6.2. Hat die Sozialplanung noch Luft nach oben?	64
<b>7. Ergebnisse: Wie steht es um die Interaktion der Akteure?</b>	68
7.1. Gute Noten für das Magistrat. Und auch ein paar weniger gute ...	68
7.2. Hintergründe zur Wohnungsvergabe in Innsbruck	69

Im Auftrag der Landeshauptstadt Innsbruck, Maria-Theresien-Straße 18, 6020 Innsbruck, Austria

Vizebürgermeister Ing. Mag. Johannes Anzengruber BSc.

Redaktion: Mag. Andrea Salzburger (YELLOW:BLUE)  
Gestaltung: YELLOW:BLUE

Bildnachweis: pexels, © Parlamentsdirektion / Bubu Dujmic  
Alle Inhalte und Angaben vorbehaltlich Satz- und Druckfehler.

Die in diesem Bericht verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Geschlechter.

**INNS'  
BRUCK**

7. 3.	Doch ein Problem bei den mobilen Betreuungskontingenten?	71
7. 4.	Was die Sozialvereine stört	72
8.	Rechts- und Budgetgrundlagen für die Sozialpolitik Innsbrucks	76
9.	SWOT-Analyse - Tableau Sozialvereine	84
10.	SWOT-Analyse des Sozialplan2030 unter Einbeziehung von Metaexpert:innen, Nutzer:innen und Verwaltungsebene	85
10. 1.	Einige Schwachpunkte im Einzelnen	87
10. 2.	Beobachtungen der Meta-Expert:innen	88
10. 3.	Chancen: Das sehen die Meta-Expert:innen	90
10. 4.	Risiken, die von Meta-Expert:innen angesprochen wurden	92
10. 5.	Klient:innen: Der Standort bestimmt den Standpunkt	93
10.5. 1.	Nutzer:innen Gruppe 1 Wohnungslosigkeit/Sucht	94
10.5. 2.	Nutzer:innen Gruppe 2 Behindertenhilfe/Reha/Angehörige	97
10.5. 3.	Nutzer:innen Gruppe 3 Psychosoziales	100
10.5. 4.	Nutzer:innen Gruppe 4 Frauen	102
10.5. 5.	Nutzer:innen Gruppe 5 Flüchtlingswesen/Migration	103
10. 6.	Expert:innen der Kontrollgruppen Meta + Nutzer:innen zusammengefasst	105
10. 7.	Städtische Sozialverwaltung in ihrer Selbstwahrnehmung	106
10. 8.	Sozialverwaltung: Sozialamt (Mindestsicherung/Behindertenhilfe und Reha)	108
10. 9.	Sozialverwaltung: Jugendamt	110
10. 10.	Wohnungsservice: Wohnungsvergabe	113
11.	Die Maßnahmen des Masterplanes	118
11. 1.	Sozialstadt Innsbruck (Empfehlungen für Politik und Verwaltung)	118
11. 2.	Drei Schwerpunkte im Fokus: Jugendliche, psychisch erkrankte Menschen und Senior:innen	119
11. 3.	Welche Maßnahmen sich nach Sektor empfehlen	120
11. 4.	Wo Innsbruck das Bestandsangebot ausbauen sollte	122
12.	Der Masterplan2030 legt einen neuen Grundstein	126
13.	Sozialplan der Stadt Innsbruck – Expert*Inneninterviews Erhebungsbogen	130
14.	Sozialplan der Stadt Innsbruck – Expert*Inneninterviews Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Meta	133
15.	Sozialplan der Stadt Innsbruck – Nutzer*Innen-Gespräche Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Nutzer*innen/Klient*innen	135



VORWORT

**VIZEBÜRGERMEISTER**

**SOZIALSTADTRAT**

**ING. MAG. JOHANNES ANZENGRUBER BSC.**

## Geschätzte Systempartner:innen des Sozialen Innsbruck! Liebe Expert:innen!

Es ist eine Freude, dass wir Ihnen mit dem vorliegenden Papier den Masterplan „Soziales Innsbruck 2030“ präsentieren können. Dass die Sozialpolitik und die Sozialdienstleistungen der Stadt evaluiert werden sollen, wurde 2018 im Koalitionspakt festgelegt. Schon Mitte 2020 habe ich als ressortführender Stadtrat alle erforderlichen Weichen gestellt, um das Projekt „Sozialplan2030“ wieder aufzunehmen. Als Vizebürgermeister dieser Stadt ist mir unser soziales Innsbruck ein Herzensanliegen. Denn es geht um nichts weniger als eine zukunftsfähige Basis mit allen Vereinen, Institutionen und Fachleuten zu schaffen. Dazu haben wir ein kooperatives Verfahren beauftragt: gemeinsam und partnerschaftlich – das war von Anfang an unsere Devise für dieses weitreichende Projekt, das in einer großen Analyse den IST-Stand der Sozialen Arbeit in Innsbruck erhebt, dokumentiert und sozialpolitische Empfehlungen und Maßnahmen daraus entwickelt.

Seit dem Kick-off dieses Projektes im Jahr 2019 gab es viele gute Ideen, Ansätze und Energien. Wir haben uns bemüht, auch diese Anregungen und Ergebnisse in den hier vorliegenden Endbericht einfließen zu lassen. Wie Sie sehen werden, leiten sich aus der kompletten Analyse eine Vielzahl von sozialpolitischen Maßnahmen ab. Alle Einschätzungen von 76 Systempartnern und 3 Behörden wurden in über 7000 Kodierungen gefasst und in die Daten- und Meinungsbasis eingearbeitet. Der nunmehr vorliegende Katalog soll in den kommenden Jahren der Handlauf für unser soziales Innsbruck werden.

Die Vorlage dieses Plans erfüllt uns mit großer Freude und Stolz. Erstmals ist es in einem solchen Prozess gelungen, durch die Einbindung von Klient:innen möglichst barrierefrei zu sein. Stolz wie Dank möchten wir an dieser Stelle an alle Systempartner, die ihren Input geleistet haben, aber nur zu gerne zurückgeben. Zumal die Durchführung durch die Pandemie zumindest erschwert, phasenweise auch gebremst wurde. Dieses Projekt lebt durch Ihre Expertise und Ihr Engagement. Durch dieses Wissen und Mittun konnte das notwendige tragfähige Fundament entstehen, auf dem ein zukunftsfähiges, nachhaltiges soziales Innsbruck Gestalt annehmen wird. Dass am Beginn dieses neuen Prozesses ausführliche, zielgerichtete, qualitative Gespräche mit allen beteiligten Systempartnern gestanden haben - auch dies weist den Weg in Zukunft, indem wir die entstandene Gesprächsbasis weiter pflegen und ausbauen werden.

Als ressortzuständiger Vizebürgermeister freue ich mich, dass wir gemeinsam ein nachhaltiges soziales Innsbruck bauen und hiermit den „Sozialplan2030“ vorlegen dürfen

Innsbruck, im November 2022



VORWORT

**GEMEINDERÄTIN**

**DR. IN RENATE KRAMMER-STARK**

VORSITZENDE DES AUSSCHUSSES

FÜR SOZIALES UND WOHNUNGSVERGABE

**Sehr geehrte Beteiligte der Vereine und Institutionen!**

**Sehr geehrte Vertreterinnen und Vertreter der städtischen Ämter!**

**Sehr geehrte Nutzerinnen und Nutzer!**

**Liebe Innsbruckerinnen und Innsbrucker!**

In meiner Funktion als Vorsitzende des Gemeinderätlichen Ausschusses für Wohnen und Soziales freue ich mich über den ersten Sozialplan der Stadt Innsbruck! Es ist schön, wenn etwas zu einem positiven Abschluss kommt, wofür man lange gearbeitet hat.

Denn spätestens 2016, angesichts der Ausweitung von Alkoholverbotzonen in der Innenstadt, des Bettelverbots und der Diskussion eines Nächtigungsverbots in der Altstadt, wurde der Ruf nach alternativen sozialpolitischen Maßnahmen immer dringender. Klar war auch, dass es gleichzeitig eine Evaluierung der Wohnungsloseneinrichtungen inklusive einer Prüfung der Durchlässigkeit der bestehenden Wohnungsloseneinrichtungen braucht. Ausgelöst durch den restriktiven politischen Umgang mit den Themen Betteln und Wohnungslosigkeit wurde schließlich 2017 eine Sozialkoordination im Magistrat eingerichtet sowie eine breite Evaluierung der Innsbrucker Sozialpolitik im Rahmen eines Sozialplans vorgeschlagen und 2020 auch beschlossen.

Heute sind wir konfrontiert mit vielen neuen Herausforderungen wie der noch nicht überstandenen COVID 19-Pandemie, dem Krieg Russlands gegen die Ukraine, der rasanten Teuerung, der drängenden Klima- und Energiekrise und den wieder verstärkten Fluchtbewegungen. Umso wichtiger und aktueller ist der erste Innsbrucker Sozialplan 2030. Mit diesem liegt gerade rechtzeitig ein Wegweiser vor, auf dessen Grundlage der Gemeinderat das soziale Netz der Stadt Innsbruck weiter gut gestalten kann.

Mein Dank gilt allen, die so engagiert und ausdauernd an diesem Sozialplan mitgewirkt haben! Ich bin sicher, dass wir gemeinsam den sozialen Zusammenhalt und die gegenseitige Solidarität in unserer Stadt nicht aus den Augen verlieren werden.

Innsbruck, im November 2022

ERHEBUNG DES **IST-ZUSTANDES**



## 1. Sozialplan2030 – So wurde dieser Masterplan erarbeitet

In ihrem Arbeitsübereinkommen 2018-2024 hat die Innsbrucker Stadtregierung festgelegt, eine sozialpolitische Strategie 2030 – in der Folge *Sozialplan2030* genannt - zu verfolgen. Um diesen Masterplan zu entwickeln, hat die Stadt Innsbruck, vertreten durch Vizebürgermeister Ing. Mag. Johannes Anzengruber, BSc, mit dem Beraternetzwerk yellow:blue Consulting eine externe Prozessbegleitung installiert. Der aufgesetzte Prozess beinhaltet die Durchführung einer Expertenbefragung und die Erstellung eines kritischen und umfassenden Maßnahmenkataloges. Dieser Katalog zeigt der Sozialpolitik Möglichkeiten aber auch Notwendigkeiten auf.

Ziel der Meinungsforschung war es, den **Ist-Zustand** der kommunalen Sozialarbeit zu erheben.

Erklärtes Ziel der Meinungsforschung war es, den Ist-Zustand der kommunalen Sozialarbeit zu erheben. Dabei deckt die Systempartner-Landschaft der Stadt Innsbruck die komplette Leistungspalette ab – die Angebote richten sich an Wohnungslose, Kinder, Jugendliche, Senioren, pflegebedürftige Menschen, Menschen mit physischen und psychischen Beeinträchtigungen und Erkrankungen. Gleichzeitig werden auch Prävention (Gewalt, Delogierung, Sucht) sowie die dazugehörige Beratung/Betreuung in diesen Feldern angeboten.

Grundlage für die Erhebung war die Zusammenstellung eines belastbaren Datensatzes. Dieser wurde qualitativ durch die ausführliche Einzelbefragung von Systempartnern in der Innsbrucker Soziallandschaft gewonnen. Interviewt wurden Vertreterinnen und Vertreter von 76 Sozialvereinen aller Sparten sowie von sozialen, öffentlichen und universitären Einrichtungen. In einem zweiten Sample wurden die Nutzer:innen dieser Einrichtungen befragt. Damit wurde dem Ruf nach Inklusion Rechnung getragen.

Nachdem in einem Prozess dieser Größenordnung alle Akteure zu Wort kommen sollen, wurde zur Abrundung und inhaltlichen Überprüfung ein weiteres Sample hinzugefügt. In diesem letzten Befragungsschritt wurden die leitenden Beamten der Sozialbehörden in den Bereichen Soziales & Mindestsicherung, Reha, Kinder- und Jugendhilfe sowie Wohnen befragt.

Für eine tiefer gehende Analyse war eine qualitative Interviewführung unerlässlich. Somit ließen sich erstens Kommunikations- und Konfliktmuster, zweitens individuelle Verbesserungsvorschläge und Ideen herausarbeiten sowie drittens Akzeptanz und Legitimierung für einen nachfolgend zu entwickelnden und zu erstellenden Maßnahmenkatalog grundlegen. Wie in der Sozialwissenschaft gängig, wurde ein bottom-up Ansatz verfolgt. Die vorgeschlagenen Maßnahmen zur Optimierung oder Synergiefindung sollen visualisiert werden.

Weiters waren die Projektleitung, die Projektdokumentation und ein laufend aktualisierter Projektzeitplan sowie entsprechendes Reporting an die Projektsteuerung definierte Aufgabenbestandteile.

Als Projektsteuerungsgruppe fungierte ein fünfköpfiges Personenkomitee bestehend aus Vizebürgermeister Ing. Mag. Johannes Anzengruber BSc, Mag. Dr. Stefan Moisi (Sozialplanung - Sozialkoordinator), Amtsvorstand Soziales Dr. Markus Warger, Obfrau des Ausschusses für Soziales und Wohnungsvergabe Gemeinderätin Dr.in Renate Krammer-Stark und MMag.ae Dr.in Katharina Schuierer-Aigner (Büroleiterin Landesrätin Dlin Gabriele Fischer).

Am Ende des Prozesses steht ein nachhaltig lebbares Konzept, wie gemeinsame und unterschiedliche Ansätze zur Gestaltung, Steuerung und zukunftsfähigen Ausrichtung der Innsbrucker Soziallandschaft in den Sozialplan2030 integriert werden können. Darin werden sich Schwerpunkte wie Leistungsvereinbarungen, Empfehlungen für Qualitätssicherungsprozesse, Schnittstellenoptimierung und Kommunikationsrichtlinien finden. Eine adäquate Wohnversorgung auch der ärmeren Bürger, Case Management für Jugendliche, Pflegebedürftige oder Menschen mit psychischen Erkrankungen, also Zielgruppen die eine besondere Aufmerksamkeit verlangen, sollen insbesondere berücksichtigt werden. Augenmerk legen wir auch auf die Schaffung von fachspezifischen Plattformen für interdisziplinären Austausch (analog ARGE Wohnen/Wohnungslosigkeit) sowie der Förderung von bestehenden Plattformen für Informationsaustausch bzw. die Schaffung von neuen qualitätsvollen, der Sozialbranche angemessenen Informationsdreh scheiben. Konkret wird im Magistrat die Schaffung eines Sozialarbeiter:innen-Pools zur Begleitung und Mediation im kommunalen Bewilligungswesen (Mindestsicherung, Reha-Betreuung sowie Kinderfürsorge) vorgeschlagen.

Der Kick-off des Sozialplanes2030 erfolgte im Herbst 2020 und das Projekt sollte im ersten Planungsstadium bis Ende 2021 abgeschlossen sein und die Ergebnisse der Öffentlichkeit präsentiert werden. Durch die nachträgliche Ergänzung des Gesamtinterviewkorpus auf ein zweites Sample „Nutzer:innen“ und schließlich ein drittes Sample „Sozialverwaltung“ und der damit verknüpften Zusatzarbeiten und Mutationen sowie Abstimmungen war eine zeitliche Zugabe von gut 6 Monaten vonnöten. Die kalkulierte Auswertungszeit der Ergebnisse musste ebenfalls an den vergrößerten Korpus angepasst werden.

Die gesammelten, geclusterten und ausgewerteten Befragungsergebnisse aus allen Samples sind nachfolgend im nun vorliegenden Endbericht, dem finalen Sozialplan2030, dokumentiert (Expert:innen und Meta-Expert:innen sowie Nutzer:innen und Sozialbehörde) sind nachfolgend dokumentiert und kommentiert.

Der vorliegende Masterplan „Soziales Innsbruck 2030“ beruht auf der eingehenden Diskussion der Auswertungsergebnisse und Erarbeitung des Maßnahmenkataloges.

### 1. 1. Chronologie - Die Etappen in der Untersuchung

1. Die Einladung bzw. das Terminavisos seitens Sozialstadtrat Anzengruber ergehen am 1. Dezember an 50 Stellen. Etwa 85 % der Einladungen landen bei der angeschriebenen Person. Einige Teilnehmer:innen der Befragung weisen allerdings darauf hin, das Info-Schreiben der Stadt über die Neuaufnahme des Sozialplan2030 habe sie über Umwege erreicht. Man hat sich in diesen Fällen gegen eine direkte und persönliche Adressierung entschieden, um den Sozialvereinen Spielraum für die Nennung eines aus ihrer Sicht geeigneten Gesprächspartners zu lassen.
2. Die nominierten 50 Stellen werden innerhalb der yellow:blue Netzwerker in vier thematische Tranchen aufgeteilt, um die Terminvereinbarung vorzunehmen. Den einzelnen Mitgliedern des vierköpfigen Projektteams werden Themengebiete zugeteilt: So entfallen der Frauen-, Kinder- und Jugendbereich, das weiter gefasste Segment von Teilhabe und Inklusion und psychosoziales Angebot, der Bereich Wirtschaft, Arbeitsmarkt & Arbeitsmarktförderung und das Flüchtlingswesen auf jeweils einen Netzwerkkollegen. Die Projektleitung sollte Einblicke in sämtliche Bereiche erhalten und bearbeitete ein repräsentatives Sample quer durch alle Segmente und Metaebenen, insbesondere auch der Vertreter:innen der Universitäten.
3. Den Gesprächen geht seitens aller Netzwerker eine eingehende Vorbereitung und Einarbeitung in die jeweilige Themenlandschaft, in die vorausgegangene Arbeit der 4 eingerichteten Arbeitsgruppen des Vorgängerprozesses und in die zu erwartenden Problemfelder voraus.



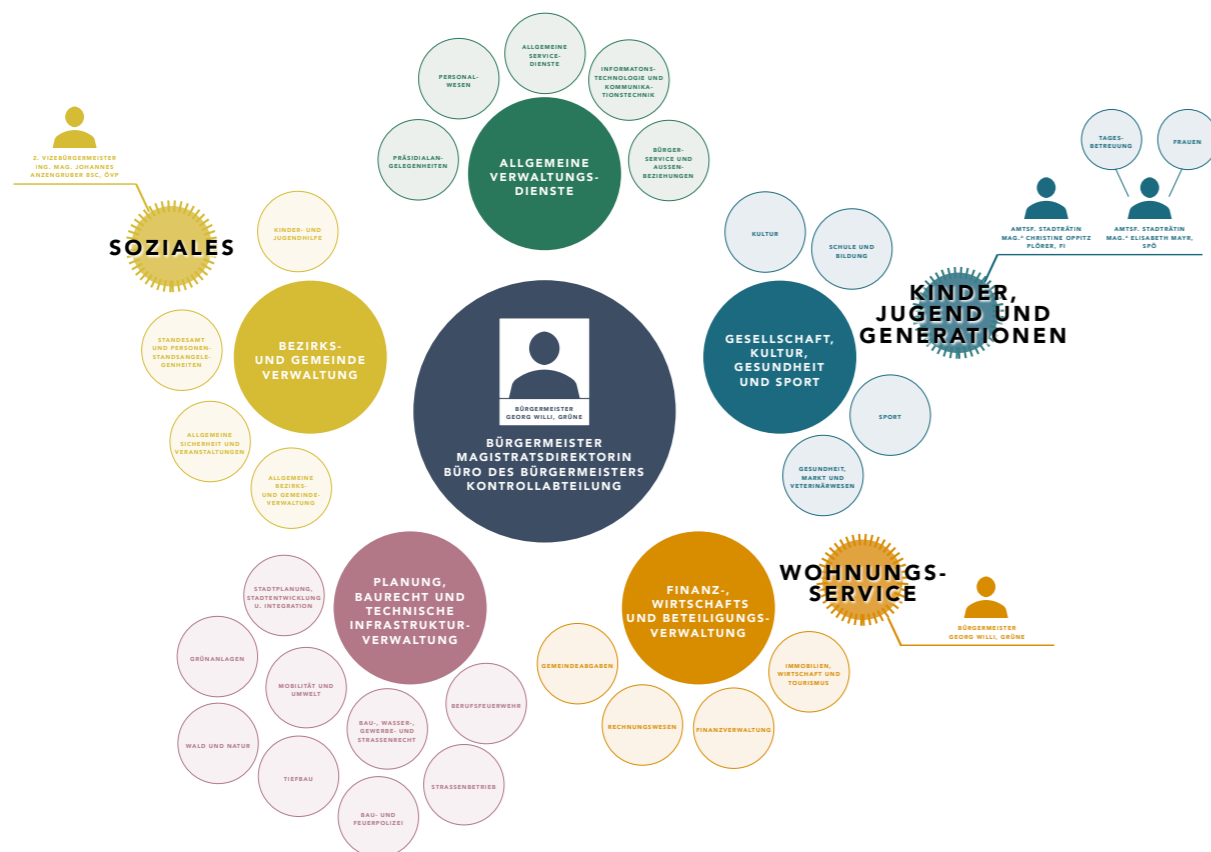
4. Die Terminvereinbarungen verlaufen von reibungslos, freundlich und terminlich äußerst entgegenkommend bis korrekt, nachdem wir alle Kontaktdaten richtiggestellt sind.
5. Ende KW 49 starten wir mit Testinterviews im anonymisierten Umfeld von Sozialeinrichtungen, teils in Tirol, teils in Wien. Dies um abzutesten, ob die Fragestellungen semantisch und inhaltlich verstanden werden, das zieldefinierte Antwortspektrum abdecken oder allenfalls nachgeschärft werden müssten.
6. Wie erwartet stellt sich heraus, dass der mit der Steuerungsgruppe am 13.11.2020 akkordierte Fragebogen für Repräsentant:innen von Einrichtungen, die nicht Sozialeinrichtung oder Verein sind, adaptiert, sprich: mutiert, werden muss. Direkte Fragen nach dem Vereinsgegenstand oder nach dem operativen Betrieb und/oder der Klientel wurden im Meta-Kontext generalisiert oder weggelassen. Siehe Fragebögen in der Anlage.
7. Mit den Ansprechpartnern von Caritas, ISD, den Sozialpartnern und den universitären Vertretern wurde in KW 50/2020 ins Feld gestartet.
8. Die Vereine Heilpädagogische Familien, Aranea, Emmaus sowie die ISD-Geschäftsführung wurden als Ansprechpartner nachnominiert - somit haben wir total 53 Interviewpartner:innen im ersten Sample - davon 43 Vertreter:innen von Sozialvereinen und 10 Expert:innen der Metaebene.
9. Mit KW4/2021 werden - bis auf 2 Interviewtermine, die krankheitshalber verschoben und in KW6 nachgeholt wurden - alle Gespräche aus dem 1. Sample geführt.
10. Am 12.3.2021 erfolgt zu diesem Zwischenstand ein Reporting an die Systemsteuerungsgruppe via Zoom Call. Hier wurde ein erstes Feedback aus der 1. Befragungsrunde gegeben und die Erweiterung des Samples Nutzer:innen vorgeschlagen.
11. Mit der Beauftragung der Erweiterung der Studie um die Nutzer:innen startet diese Phase mit März 2021 und nimmt wegen des relativ hohen Aufwands Klient:innen ausfindig zu machen, die an der Studie teilnehmen sollen und wollen, etwa 2 Monate in Anspruch.
12. Die Auswertungsphase beider Samples erfolgt von Juni – August 2021.
13. Mit leichtem zeitlichem Versatz starten auch die Arbeiten am Rohbericht, der die Auswertungsergebnisse aufschlüsselt und kommentiert.
14. Am 21. Oktober präsentiert yellow:blue den Inhalt des Rohberichtes, also die Rohdaten der Untersuchung. Die Steuerungsgruppe ist durch Johannes Anzengruber, Stefan Moisi, Renate Krammer-Stark und Amtsvorstand Markus Warger vertreten. Katharina Schuierer-Aigner konnte nicht anwesend sein und ließ sich entschuldigen.
15. Nach Präsentation der Daten und Diskussion der Ergebnisse trat die Notwendigkeit zutage, dass die Behördenvertreter als wesentlicher Akteur in die Studie eingebunden werden sollen.
16. Ende November 2021 wurde yellow:blue der Auftrag zur Bildung eines 4. Samples erteilt. Nach Adaption des Fragebogens startete die Befragung der Behördenvertreter Ende Dezember.
17. Nach abgeschlossener Befragung und Auswertung dieses 3. Korpus erarbeitet yellow:blue die Maßnahmenvorschläge auf Basis der nunmehr kompletten Rohdaten.

18. Bevor aber die Maßnahmen formuliert und katalogisiert werden können, ist das Definieren der Rahmenbedingungen und externen Faktoren in möglichst scharfer Abtrennung zu den internen, beeinflussbaren Faktoren aus unserer SWOT-Analyse vorzunehmen.
19. Ende Mai 2022 wird der vorläufige Endbericht intern vorgelegt.
20. Die öffentliche Präsentation in Form einer Pressekonferenz ist für Mitte November 2022 geplant. Zeitgleich wird der Masterplan in einer Druckauflage von 100 Stück vorliegen.

## 1. 2. Wie Systempartner:innen auf den Sozialplan2030 reagiert haben

1. Unsere Ansprechpartner:innen der Sozialen Arbeit standen und stehen dem Neustart des städtischen Sozialplan-Prozesses ausdrücklich sehr positiv gegenüber. Wie in der Zieldefinition vorgegeben werden die Gespräche als wertvolle Chance und Möglichkeit gesehen, die eigene Sichtweise einzubringen und am Sozialplan2030 mitzugestalten.
2. Die Stimmung reicht von Optimismus, Euphorie, freudiger Erwartung bis hin zu Wohlwollen und vorsichtiger Skepsis, was die politischen Ziele und Maßnahmen anlangt. Deutlich ablehnende Stimmung gab es lediglich in Einzelfällen oder einzelnen Momenten im Gesprächsverlauf - etwa bei kritischen Hinterfragen.
3. Als Kommunikationsframe hat yellow:blue die Vision von einem Prozess transportiert, durch den etwas Größeres, Weiterführendes, Nachhaltiges und Wertvolles entstehen kann, von dem der Sozialraum Innsbruck als Ganzes profitieren soll. Entsprechend eines partizipativ aufgesetzten und durchgeführten Prozesses soll das „Soziale Innsbruck 2030“ ein Commitment generieren, das alle Systempartner in die Entwicklung einbezieht, deren Expertise partnerschaftlich wertschätzt und Nutzen für die Stadt und ihre Bewohner:innen durch einen letztlich nachhaltigen, weil gemeinsamen Outcome stiftet. Einen Nutzen, der über den engeren Teilbereich von Sozialpolitik hinaus spürbar werden soll.
4. Fragezeichen ob der Teilnahme an der Befragung taten sich insbesondere bei jenen Einrichtungen oder Personen auf, die in ihrem Kernfeld nicht oder eben nur am Rande mit den sozialpolitischen Fragen befasst sind. Interessenvertreter konzentrierten sich ihrerseits auf Fragen von Unternehmerinteressen, Arbeitnehmerinteressen und -vertretung, aber auch allgemeineren Phänomenen von Working Poor und/oder Armutssymptomatik.
5. Fragezeichen, gepaart mit Wohlwollen und Anerkennung, gab es in der Grundeinstellung vor allem in Einrichtungen und Vereinen, die zwar in der Stadt Innsbruck tätig sind, aber den Löwenanteil ihrer budgetären Ausstattung über das Land Tirol abgegolten bekommen.
6. Nachdem der Sozialplan2030 auf derart großes Interesse in der Sozialbranche stößt, nimmt der dringlich geäußerte Wunsch nicht Wunder, dass eine weitere Einbindung in die Maßnahmenentwicklung erfolgen sollte. Es wurde stets darauf hingewiesen, dass die Umsetzung von Maßnahmen eine politische Frage ist, die letztlich demokratisch entschieden wird.
7. Tatsächlich kristallisiert sich in vielen Gesprächen heraus, dass eine Sozialstrategie für Innsbruck eine „wirkliche großartige Sache“ ist, speziell dass sich die Stadt überhaupt der Problemstellung widmet. Andererseits wurde von allen Partnern mitgegeben, dass die Abstimmung und Kommunikation mit dem Land Tirol teilweise mangelhaft sei und Stadt Innsbruck und Land Tirol oft nicht wüssten, was der andere mache.

8. Der Sozialplan2030 berührt einige Schnittstellenmaterien wie Pflege bzw. Seniorenbetreuung, aber auch Kinderbetreuung/Jugendwohlfahrt. Gerade das Wohnen mit der Querschnittmaterie Stadtplanung/Stadtentwicklung stellt eine Querschnittmaterie dar. Die politische Abgrenzung zwischen den Zuständigkeiten ist ein Risiko, das den Sozialplan2030 determiniert. Solche Schnittstellen gibt es nicht nur auf Stadtebene etwa zum Wohnbau, zur Wohnungsvergabe oder zur Bürgerbeteiligung, sondern natürlich auch zum Land Tirol, Abt. für Soziales, oder zum Bund.



POLITISCHE KOMPETENZENABGRENZUNG: Wohnen ist die wichtigste soziale Frage, liegt aber nicht in der Zuständigkeit des Sozialressorts. Die politische Zuständigkeit liegt direkt bei Bürgermeister Georg Willi. Auch Christine Oppitz-Plörer mit der Kinder- und Jugendförderung und den Senior:innen sowie Elisabeth Mayr mit Kinderbetreuung und Frauen haben Schnittmengen zum Sozialressort von Johannes Anzengruber.

### 1.3. Sample 1 & 2 - 53 Systempartner:innen in 2 Monaten

53 Systempartner werden in die Untersuchung miteinbezogen und von yellow:blue zu Interviewgesprächen getroffen. Inklusive aller Nachnominierungen, die zur ursprünglichen Liste hinzugekommen sind. Die Gespräche dauern zwischen 80 bis längstens 120 Minuten. Im Sinne einer qualitativen Erhebung wird auch ausführlicheren Reflexionen Raum gegeben. Es sollte nichts ungesagt bleiben. Selbstverständlich achten wir stets auf den Leitfaden und bemühen uns, jedem Gesprächspartner dieselbe Aufmerksamkeit einzuräumen.

Der Fragebogen bestand aus vier Blöcken und einem Zusatzblock für Nachfragen. Insgesamt wurden **30 Fragen** vorgelegt.

Der Fragebogen besteht aus 4 Blöcken und 1 Zusatzblock für Nachfragen. Insgesamt werden 30 Fragen vorgelegt. Je nach Gesprächsverlauf werden Zwischen- und Nachfragen gestellt, Verständnisfragen geklärt. Im Einzelfall lassen die Interviewer:innen Fragen weg, wo vorangegangene Antworten bereits Beantwortungen vorweggenommen hatten.

Die Kernerhebungszeit ist Dezember 2020 und Jänner 2021. Mit den einzelnen Nachnominierungen kann diese Phase im Frühsommer 2021 abgeschlossen werden.

Der gewonnene Korpus aus dem Expert:innen Sample deckt somit alle Stakeholder der sozialen Angebotslandschaft - mit Ausnahme der Sozialverwaltung - ab. Tatsächlich bildet die Sozialverwaltung verschiedene Behörden ab. Ob die Ämter als reine Vollzugseinheiten fungieren oder doch als Teil der Angebotslandschaft begriffen werden sollten, dazu gibt es unterschiedliche Sichtweisen. Vielleicht zur näheren Erklärung: Die Behörde wird zunächst verstanden als eine das Gesetz vollziehende Institution. In einer postmodernen Dienstleistungsgesellschaft verstehen sich Behördenvertreter, also Beamt:innen, aber natürlich auch als Dienstleister mit Servicecharakter. Dennoch sind es aber gesetzlich begründete Ansprüche (oder Auflagen) und kein freiwilliges Angebot, das die Bürger zur Behörde gehen lässt. Vgl. dazu auch Rechtsgrundlagen in Kapitel 8. Dieses letzte Behörden-Sample wird – wie oben gesagt – im Dezember 2021/Jänner 2022 noch an die Studie angeschlossen.

### 1.4. Sample 3 - Inklusion durch die Einbindung der Nutzer:innen in Betroffenensegmenten Wohnungslosigkeit/Sucht, Teilhabe+Angehörige, Psychosoziales, Frauen+Kinder sowie Migration

Bei allem Wohlwollen für den Prozess und die Dimension des Anliegens der Stadt Innsbruck eine solche Erhebung durchzuführen, tauchte in den Einzelgesprächen immer wieder die Frage auf, warum die Nutzer:innen nicht einbezogen würden. Dies fußt auf dem Hintergrund, dass eine Befragung und also Miteinbeziehung der Nutzervertreter:innen und Angehörigenvertreter:innen laut Anfangsplanung des Sozialplan2030 nicht im ersten Durchgang, sondern erst in einer zweiten Phase gemacht werden sollte. Insbesondere im Teilhabe-Segment der Systempartner:innen wird dieses Vorgehen aber wiederholt hinterfragt.

Um das optimale Gelingen des Prozesses sicherzustellen, wurde deshalb eine qualitative Meinungserhebung unter ausgewählten Nutzervertreter:innen bereits in Phase 1 empfohlen.

Nachhaltige Sozialplanung bedingt **Barrierefreiheit.**

Unsere wichtigste Überlegung dabei: Der Grundsatz von Barrierefreiheit gehört maßgeblich zu jenen Kriterien, die eine unverzichtbare Basis von Sozialplanung bilden. Inklusion verstärkt in weiterer Folge auch die Akzeptanz des Prozesses, der daraus abgeleiteten Maßnahmen und der politischen Akteure.

Sozialraumentwicklung, wie sie beispielsweise anhand der stadteigenen ISD derzeit im Rahmen etwa des Campagne Areals umgesetzt wird, ist ohne Inklusion der Betroffenen kaum nachhaltig. Im Konkreten lebt die Stadt Innsbruck also bereits moderne sozialpolitische Ansätze. Gerade dann, wenn eine derart weitreichende Strategie verfolgt wird, war es notwendig, diese Ansätze auch im Prozess anzuwenden.

Um dieses Sample aufzustellen, wurde zunächst bei Multiplikatoren sondiert, welche Ansprech- bzw. Zielgruppen dafür gelistet werden sollten. In dieser Phase wurde nochmals die Akzeptanz für die Erweiterung abgefragt und auch mit der Systemsteuerungsgruppe abgeglichen.

Nachdem die Nutzer:innen nur im Bereich Menschen mit Behinderung bzw. Reha und Teilhabe organisiert sind, gibt es nur dort gewählte Vertreter:innen und Ansprechpartner:innen. Dies sind die gewählten Nutzer:innenvertreter:innen und organisierten Angehörigenvertreter:innen. Auch im Bereich der psychosozialen Erkrankungen haben wir mit dem Leiter der Trialogischen Stelle (TRIPS) einen passenden Ansprechpartner gefunden.

Anders dort, wo Strukturen fehlen, wo es weder Organisation noch Ansprechpartner gibt. In den Bereichen Wohnungslosigkeit+Sucht, Frauen-Gewalt sowie Flüchtlingswesen gibt es eben keine Klientenvertretung.

Nach Rücksprache und Sondierung mit Eva Fleischer (MCI Innsbruck), Andreas Exenberger (Uni Innsbruck und damaliger Obmann von Unicum Mensch), Arge Sodit Obmann Ludwig Plangger, Irmgard Reiterer von den heilpädagogischen Familien, Katharina Schuierer-Aigner vom Land Tirol sowie dem Auftraggeber und der Steuerungsgruppe haben wir uns dazu entschieden, ausdrücklich auch die im SPAK organisierten Vereine zur Mithilfe/Suche von geeigneten Klient:innen anzusprechen.

Die Kontaktaufnahme mit Peter Grüner vom Verein Dowas war vielversprechend und gab Grund zur Annahme, dass wir zeitnahe ein passendes Sample zusammenstellen können würden. Das erste auf SPAK-Vermittlung zustande gekommene Gespräch fand am 30. März 2021 statt – die weiteren durch Dowas und Z6 vermittelten Gespräche dann Mitte bzw. Ende Mai 2021. Wir bedanken uns an dieser Stelle für die konstruktive Unterstützung und Herstellung von Kontakten und Interviewmöglichkeiten bei den SPAK-Vereinen, dem Verein Frauen helfen Frauen sowie der Städtischen Herberge. Im Bereich Migration stand uns dankenswerterweise ein ausgewiesener Experte für Fremdenrecht Rede und Antwort.

**Prädikat persönlich:** Klient:innen, die aus eigener Erfahrung sprechen.

Klient:innen schienen dann besonders geeignet, wenn sie mehrjährige Erfahrungen im Sozialwesen mit Entwicklung und Reflexion verknüpfen konnten und dies auch in einem Interview für diese Studie ausdrücken wollten.

Dass dafür eine Adaption des Fragebogens notwendig war, liegt auf der Hand. Wir konzentrierten uns dabei auf die individuelle Betroffenheit, die sich auf die Situation oder den Fall beziehen sollte. Allgemeine Betrachtungen zum Betreuungsangebot zu formulieren war erwünscht, persönliche oder gar intime Erlebnisse wurden hingegen von vorneherein ausgeklammert.

Die Nominierung eines passenden Samples inklusive der Kommunikationsläufe und Bewusstseinsbildung bei den Vereinen bis zur Umsetzung der Interviews hat grob zwei Monate in Anspruch genommen.

## 1.5. Sample 4 – Rund wird es erst durch die Einbindung der Sozialverwaltung

Aus der Präsentation und Diskussion der Rohdaten wurde deutlich ersichtlich, dass ein derart umfangreicher Prozess, die Einbeziehung aller wesentlichen Akteure und Stakeholder notwendig und sinnvoll macht. Zu diesen Akteuren gehören zwangsläufig das Sozialamt der Stadt Innsbruck, das Kinder- und Jugendamt sowie die Fachdienststelle des Innsbrucker Wohnungsservice bzw. der Wohnungsvergabe.

Sozialverwaltung wird als **Kontrollgruppe** ergänzt.

Nachdem aus dem Sample der Sozialvereine sowohl Lob als auch einschlägige Kritik in Richtung der Behörde der Stadt Innsbruck geäußert wurde, ergänzen wir unsere Untersuchung um das 4. Sample „Sozialverwaltung“. Dabei ging es auch darum, Sichtweisen der Sozialvereine abzugleichen bzw. die Gegenprobe zu ziehen.

Die im ersten Sample gegebenen Hinweise der Sozialvereine zu Kommunikation mit den zuständigen Ämtern und die Auffälligkeiten im Bescheidwesen wurden nochmals hinterfragt und präzisiert.

Parallel dazu überprüfen wir den Leitfaden nochmals kritisch und mutieren ihn auf die Rolle der Behörde. Konkret ändern wir dann den ersten Leitfaden der Sozialvereine ab, indem wir die Fragestellung semantisch anpassen, wo es die Rolle der Behörde verlangt – etwa bei den Fragen nach dem Leistungsangebot oder den Budgets. Um methodisch kohärent zu bleiben, kommt aber der bestehende Fragenkorpus auch bei den teilnehmenden Expert:innen der Sozialverwaltung zum Einsatz. Dieser Fragenkorpus wird den Gesprächspartnern vorgelegt und die Abänderungen in Klammern hinzugefügt.

Die Gespräche mit den Ämtern für Soziales, Kinder und Jugend sowie Wohnungsvergabe wurden im Dezember 2021 und Jänner 2022 geführt.

# MEILENSTEINE DES **MASTERPLANS**



## 2. Methodik – Hier sind die Meilensteine des Masterplans

4 Fragebögen (43 Sozialvereine, 10 Meta-Systempartner, 11 Nutzer:innen, 5 Sozialbeamte)

Zur Erstellung des Datenkorpus wurden 4 Ansprechgruppen gebildet. Dass die Qualität der Studie auf das Wissen der Expert:innen der operativen Ebene angewiesen ist, wurde von der ersten Kontaktaufnahme an so kommuniziert. Überwiegend verfügen die befragten Personen über mehrjährigen Erfahrungen in ihren Aufgabenfeldern. Wie für sozialwissenschaftliche Studien dieses Typus üblich, haben wir uns also eines Bottom-up Ansatzes bedient.

Nachfolgend gliedern wir unsere Ansprechgruppen in 4 Samples, Sample 3 und 4 wurden im Verlauf der Studie hinzugenommen - die Nutzer:innen und die Beamt:innenebene. Damit konnten wir alle Akteure berücksichtigen und ihnen Gewicht geben.

Sample 1 besteht aus Expert:innen der Innsbrucker Soziallandschaft. Das Sample ist wie wir oben gesehen haben breit gestreut. Es besteht aus operativ tätigen Führungskräften der Sozialvereinen.

Jene Systempartner, die dem sehr weit gefassten Netzwerk Soziales Innsbruck zuzuordnen sind, bilden quasi die Kontrollgruppe zu Sample 1. Dazu gehören mit AK Tirol und WK die Sozialpartner, mit dem ÖGB die Arbeitnehmerinteressenvertretung, mit dem AMS wichtige Drehscheiben im Segment Arbeit und Wirtschaft. Mit dazu wurden auch zentrale Systempartner der Stadt Innsbruck für sozialapolitische Angelegenheiten geholt - das Land Tirol, die TILAK und die Stadtpolizei. Dazu kamen Vertreter:innen der Universitäten - Uni Innsbruck und MCI. Aber auch der Zusammenschluss der Teilhabe-Vereine, die ARGE Sodit, aus dem inneren Kern der sozialen Stakeholder, wurde selbstverständlich eingebunden.

Erstmals ist die **Einbindung der Nutzer:innen** gelungen.

Auf die in einem solchen Prozess erstmalig erfolgte Einbindung der Nutzer:innen darf die Stadt Innsbruck besonders stolz sein. Dem Grundsatz der Inklusion konnte hiermit Rechnung getragen werden.

Für alle Samples wurden Fragebögen ausgearbeitet bzw. der prinzipielle Interview-Leitfaden rollen- und aufgabenspezifisch angepasst und mit der Systemsteuerungsgruppe abgestimmt. Die Befragung erfolgte qualitativ durch die ausführliche Einzelbefragung von Systempartnern, die im Anschluss transkribiert, tableausiert und daraufhin geclustert wurden. Das Setting war zumeist 1:1 (Interviewer und Befragte/r). In Einzelfällen waren aber auch 2 oder gar mehrere (bis zu 5) Interviewpartner anwesend.

Der entwickelte Leitfaden war feste Grundlage nicht nur der Interviewführung, sondern auch der Auswertung, die durch induktive Kategorienbildung aus dem Korpus gezogen wurde. Es wurden mehr als 7000 Kodierungen im Korpus definiert. Die jeweilige Zuordnung in den Codierungen entspricht wiederum den Fragebögen und somit dem Auftrag, die Ergebnisse in einer SWOT-Analyse abzubilden, bzw. eine SWOT-Analyse zu erstellen. Um diese Analyse zu gliedern, haben wir uns der Inhaltsanalyse nach Philip Mayring bedient.

Methodisch und in der qualitativen Auswertung verwenden wir die Samples der Meta:Expertinnen, der Nutzer:innen und der Sozialverwaltung als Kontrollgruppen, die den Korpus der Expert:innen aus der operativen Ebene ergänzen. Erst durch die Befragung der Kontrollgruppen ergibt sich ein vollständiges Bild. Diese methodischen Schritte haben wir verfolgt:

- Festlegung auf Interviews als Technik zur Datenerhebung
- Festlegung von Fragezielen, des äußeren Rahmens, des Standardisierungsgrades und der Fragearten
- Auswahl der Interviewpartner (Systempartner als Vorgabe der Auftraggeberin)
- Durchführung von qualitativen, strukturierten Experten-Interviews
- Transkribieren der Antworten
- Induktive Kategorienbildung (Cluster)
- Qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring<sup>1</sup>
- Kodierung, Prüfung und Fertigstellung
- Auswertung der 4 Samples
- Rohbericht und graphische Datendarstellung
- Finale Auswertung und Interpretation
- Maßnahmenvorschläge aufgrund der finalen Auswertung

<sup>1</sup>Mayring, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken, Weinheim Basel, 2010 (12. Auflage)

ANGEBOT DER INNSBRUCKER **SOZIALVEREINE**

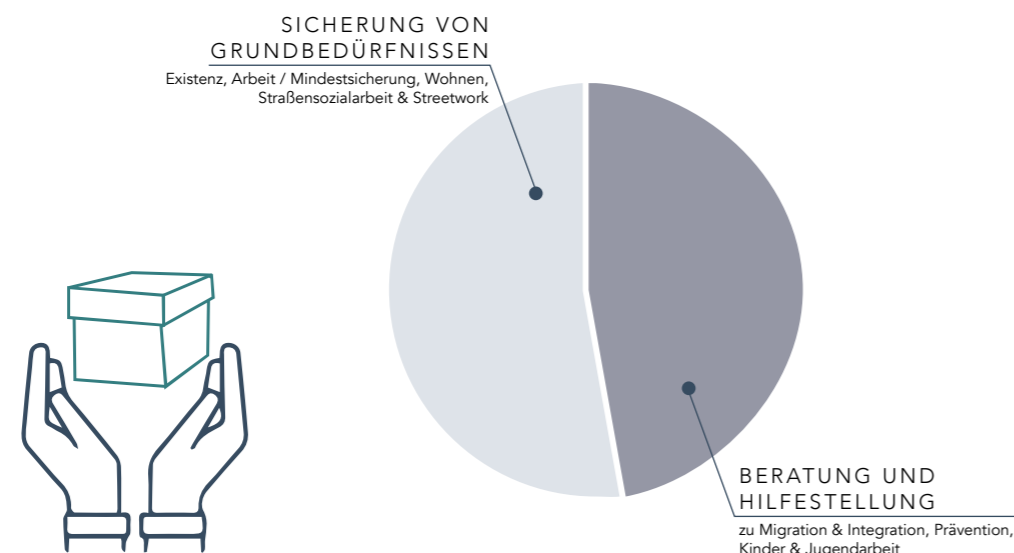


### 3. Angebot und operativer Betrieb der Innsbrucker Sozialvereine

#### 3.1. Das breite Angebot der Innsbrucker Sozialvereine

Nachfolgend beschäftigen wir uns mit der Tätigkeit der befragten Systempartner, ihren Aufgabenfeldern und deren Selbstbeurteilung, mit der Struktur ihrer Klient:innen und deren Bedürfnissen sowie Einschätzungen zu Haushalt und Finanzierung.

Die zentrale Aufgabe nahezu sämtlicher Sozialvereine ist die Sicherung von Grundbedürfnissen. Um möglichst rasch einen Überblick über die Vereine zu gewinnen, wurden die Interviews mit dieser Frage eingeleitet. Mit Abstand gehören alle Themen der Existenzsicherung zu vordringlichen Aufgaben der Systempartner. Dazu gehören entweder Arbeit oder Mindestsicherung und alle dazugehörigen Beratungsleistungen, daneben vor allem die Befriedigung des Wohnbedürfnisses. Auch Straßensozialarbeit und Streetwork decken neben der sozialarbeiterischen Support-Aufgabe vor allem Fragen der Existenzsicherung ab.



Vordringlich: Sicherung von Grundbedürfnissen von Arbeit, Wohnen und Leben.

Hinzu kommen nun die Sondersparten und Tätigkeitsfelder in den jeweiligen Segmenten heimischen Sozialwesens. Aufgeschlüsselt auf die einzelnen Tätigkeitsfelder: **Migration & Integration, Prävention** sowie Angebote für **Kinder und Jugendliche**.

Besonders vielschichtig sind die Aufgabenbereiche der Migrant:innenhilfe, aber auch jene der Kinder und Jugendhilfe, die nachfolgend im Detail aus den Fragebögen herausgefiltert wurden. Die Vielschichtigkeit ist dadurch bedingt, dass es sich um Zielgruppen mit sehr allgemeinen und gleichermaßen sehr speziellen Bedürfnissen handelt. Im Detail wurden uns folgende Aufgabenbereiche beschrieben.

#### Migrant:innen

- Integrations- und Starthilfeprojekt für kürzlich anerkannte Personen (Beratung, Schulanmeldung, Existenzsicherung, Wohnen)
- Interkulturelle Psychotherapie
- Arbeitsmarktintegration
- Allgemeine Bildungs- und Berufsberatung
- Bildungs- und Beratungseinrichtung für Frauen
- Beratung zu Scheidung, Alleinerziehung etc. für Frauen

#### Kinder und Jugendliche

- Familien- und Jugendberatung
- Kinder- und Jugendhilfen (u. a. Krisenintervention)
- Kinderbetreuung
- Langzeitunterbringung von Kindern zw. 2 und 18 Jahren
- Jugendcoaching für Schulabbrecher und junge Menschen ohne Ausbildung
- Jugend- und Kulturzentrum
- Künstler:innenkinder (Performing Arts)
- Patenschaften

Hinzu kommen verschiedene sozialarbeiterische Tätigkeiten wie mobile oder stationäre Pflege, persönliche Assistenz, Opferschutz - und natürlich Krisenintervention im Akutfall, Job Fit für Menschen mit Behinderung und/oder Lernschwierigkeiten. Ein separates Feld bildet die Dolmetschorganisation, strukturell gesellschaftliche Anliegen etwa Barrierefreiheit, Antirassismuserbeit, Bewusstseins- und Sensibilisierungsaufgaben, aber auch Lobbyismus für eigene Anliegen, aber natürlich vor allem die Klient:innen betreffenden sozialen Belange. Weiters Aufgaben von Koordination und Vermittlung (Klient:innenbezogen über verschiedene Einrichtungen hinweg) sowie die Schaffung und Gestaltung des Sozialraumes.

### 3. 2. Gegenstück: Das sind die Hauptanliegen der Klient:innen

Schauen wir uns parallel dazu an, wie es in der Gegenprobe mit den zentralen Bedürfnissen der Klient:innen aussieht? Stellt sich doch die Frage, ob sich das Angebot der Sozialvereine und die Bedürfnisse der Klient:innen decken. Tatsächlich sind es zunächst die existenzsichernden Bedürfnisse wie Wohnen, Arbeiten bzw. finanzielle Unterstützung sowie Schutz (etwa vor Gewalt), die gelöst oder befriedigt werden sollen. Bildung und Beruf, Freizeitangebot und -gestaltung für unterschiedliche Zielgruppen, der Kampf um die Barrierefreiheit und die Kinderbetreuung wurden als weitere Themen angesprochen.



Gegenprobe: Fragen der Existenzsicherung betreffen die überwiegende Zahl der Klient:innen. Qualitativ mindestens ebenso wichtig, aber quantitativ nachrangig: Bildung, Tagesgestaltung, Psychosoziale Beratung und Betreuung, Inklusion und Kinderbetreuung.

Wiederum sehr differenziert aufdröseln lässt sich das Gebiet der psychosozialen Bedürfnisse. Hier haben die Expert:innen folgende Hilfestellungen angegeben:

- Hilfe bei (sexualisierter, körperlicher, seelischer) Gewalt
- Hilfe/Unterstützung bei Drogenmissbrauch
- Hilfe/Beratung/Betreuung bei Vernachlässigung und Verwahrlosung
- Spezifische Mädchen- und Frauenthemen
- Fragen der Sexualität (beide Geschlechter)
- Partnerschaftsthemen und -konflikte

### 3. 3. Wer sind die Klient:innen der heimischen Sozialvereine?

Es mag einer Schere im Kopf geschuldet sein, dass bei dieser Frage die ersten Enttypisierungen auftreten. Denn anders als Nicht-Experten vielleicht erwarten könnten, gibt es keine spezifische oder typische Klientel. Ganz im Gegenteil: Die Klient:innen der Sozialvereine sind in gut 50 % der Einrichtungen nicht schicht-, bildungs- oder herkunftsspezifisch.

So werden beispielsweise die Beratungsleistungen der Frauen- und Suchteinrichtungen von allen gesellschaftlichen Schichten und Herkünften nachgefragt.

In Bezug auf **Migrationshintergrund** als Push-Faktor ist festzuhalten, dass selten die Migrant:innen der ersten Generation zur Klientel der Innsbrucker Beratungseinrichtungen werden. Klarerweise mit Ausnahme der explizit auf Flüchtlinge und Asylwerber zugeschnittenen Angebote – wie etwa TSD, Zemit, Diakoniewerk oder Plattform Asyl ua. Als singulärer Ausreißer ist das Z6 zu nennen: 1/3 der Klientel hat dort Fluchthintergrund, 80% Migrationshintergrund. Diese Jugendlichen, übrigens vorwiegend Burschen, sind überwiegend in Innsbruck ansässig. Bei den heilpädagogischen Familien entstammen etwa 70% aus Familien mit Migrationshintergrund, der allerdings breit gefasst ist und sich über Deutschland, Italien, Ungarn bis hin in den arabischen und afrikanischen Raum erstreckt.

**Schichtenspezifisch** werden keine Unterschiede festgestellt – die Kinder und Jugendliche entstammen aber einem Verwahrlosungskontext – ob dieser sozial oder ökonomisch determiniert ist, ist für das Auftreten einer Störung nur sekundär relevant.

In den **Frauenberatungseinrichtungen** sind muslimische Migrationshintergründe eher die Ausnahme als die Regel – dies ist insbesondere auf soziokulturelle Hintergründe (etwa gesellschaftliche Stellung von Frauen) und damit auf sozial determinierte Ängste (Entehrung, Verstoßen, Bruch mit der Familie oder Racheakte) zurückzuführen. Nicht von ungefähr kommen gerade in die Fraueneinrichtungen Frauen aus ganz Tirol und nicht nur aus Innsbruck. Die Gründe liegen auf der Hand und werden unten näher ausgeführt.

Armutmerkmale wie **niedrige Schulbildung, prekäre Jobsituation** und **fehlende rechtliche Absicherung** sind die wichtigsten Klient:innenmerkmale.

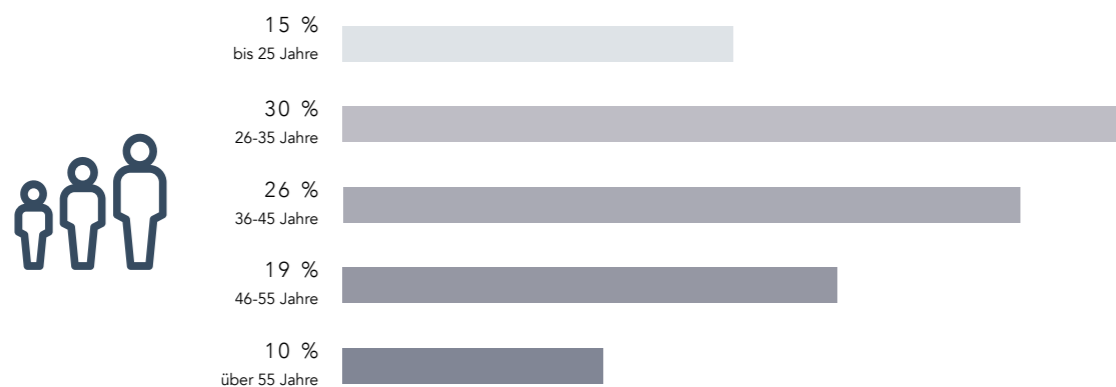
Andererseits ist festzuhalten, dass die einschlägigen Armutmerkmale wie bildungsferne Schichten bzw. niedrige Schulbildung, prekäre Jobsituation, prekäre rechtliche Absicherung (etwa Aufenthaltsstatus) definitiv Auslösekriterien sind, die Betroffene als Klient:innen in die Einrichtungen kommen lassen. Hinzu kommen Kriterien wie psychische Erkrankungen und/oder Suchterkrankungen. Ganz grundsätzlich gilt, je schlechter der Bildungsstatus, desto gefährdeter ist eine Person etwa in die Wohnungslosigkeit zu schlittern.

Bei der Altersverteilung in den klassischen Beratungs- und Betreuungseinrichtungen liegt der Schwerpunkt wenig überraschend und eindeutig im Alterssegment der erwachsenen Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter. Im Wohnungslosenbereich sind die Klient:innen durchschnittlich um die 35 Jahre alt.

**Beispiel Dowas für Frauen:** 70% der Klientinnen sind laut Statistik 18-39 Jahre alt. Davon wiederum der Großteil der Frauen zwischen 30 und 39. 80% der Frauen haben übrigens Gewalterfahrungen.  
**Beispiel Mannsbilder:** 25% sind bis 20 Jahre alt. 50% hingegen zwischen 30 und 50.

Damit ist offensichtlich, dass die größten sozialen Probleme dann auftreten, wenn auch Leistungsfähigkeit und Leistungserwartung in Bezug auf berufliche Etablierung und Familiengründung am höchsten ist. Das heißt, jene Phase im Erwachsenenalter, die gleichzeitig die größten Chancen und die höchsten Risiken bietet, ist am gefahrenträchtigsten für biographische Schief lagen. Dieser Befund wird durch die präzise erhobene **Klientenaltersstruktur der Schuldnerberatung** deutlich: 15 % bis 25 Jahre, 30 % 26-35 Jahre, 26 % 36-45 Jahre, 19 % 46-55 Jahre, 10 % über 55 Jahre;

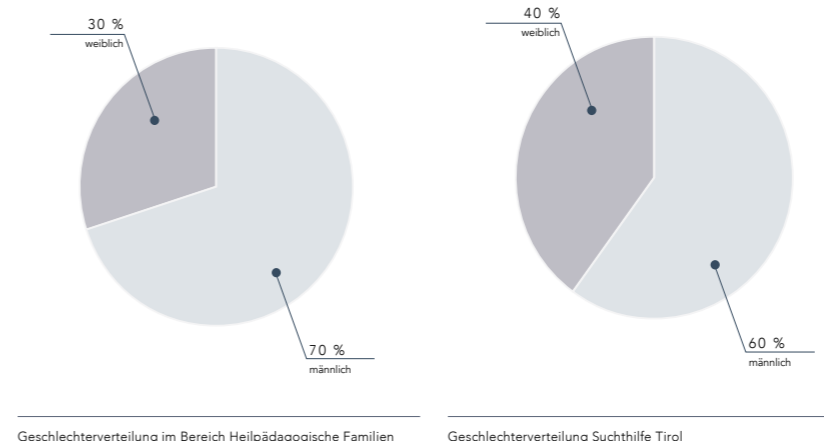
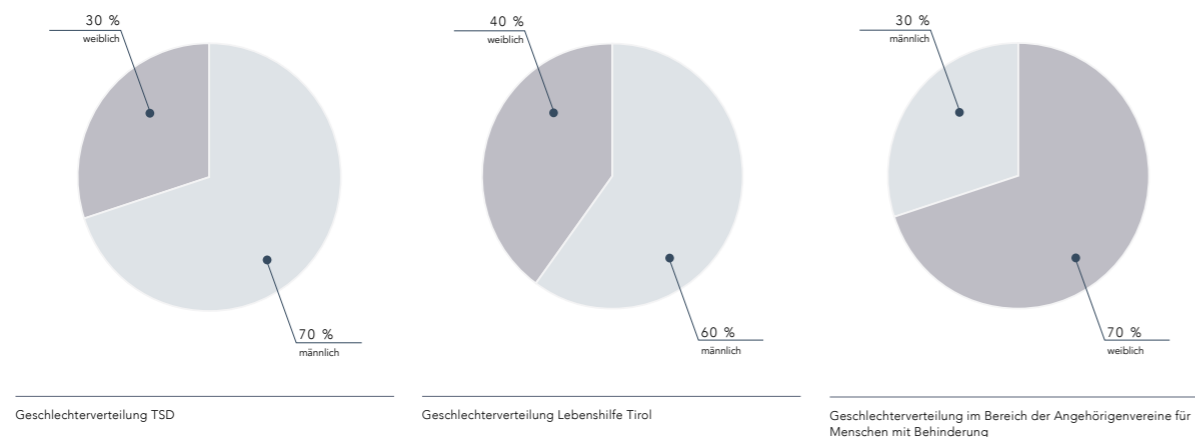




Klientenaltersstruktur der Schuldnerberatung

Tendenz bei bis 25-Jährigen steigend. Dasselbe Bild zeigt sich im Suchtberatungsbereich. Überraschen könnte vielleicht noch der **Flüchtlings- und Migrationsbereich**, denn auch hier sind die Klient:innen keineswegs jünger oder von der Normalverteilung abweichend. Während hingegen im **psychosozialen Dienst** die Personen mit diagnostizierten Erkrankungen dann allerdings mehrheitlich schon jenseits der 40 Jahre liegen. Auch dies ein schlüssiger Befund, da davon ausgegangen werden darf, dass es von den ersten Problemen bis zur manifesten Erkrankung ein relativ langes Zeitfenster geben kann. Umgekehrt sind die Klient:innen von **Neustart** eher jünger als die Durchschnittsverteilung, nämlich zwischen 14 und 30 Jahre, die Kurve flacht dann ab – deckt sich also nicht mit dem Durchschnitt der Bevölkerung. Die einschlägigen **Kinder- und Jugendeinrichtungen** sowie die **Seniorenangebote** werden natürlich nahezu ausnahmslos von den jeweiligen Alterskohorten in Anspruch genommen.

Bei der Geschlechterverteilung fallen hingegen typische Rollenspezifika auf. Interessant ist hier wieder der Bereich der Wohnungslosigkeit: Während auf der Straße überwiegend Männer leben, verharren Frauen häufiger in verdeckter Wohnungslosigkeit - etwa in (gewaltgeprägten) Abhängigkeitsbeziehungen. **In der Drogen- und Suchthilfe überwiegen bei Weitem die männlichen Klienten - und zwar grob im Verhältnis 2/3 zu 1/3. In der Suchthilfe Tirol steht es 60:40 für männliche Klienten. Ähnlich deutlich ist der Männerüberhang in der Flüchtlingshilfe, hier insbesondere TSD, wo 70% Männer betreut werden.**



Nachdem Frauen mit Kindern sehr häufig in der ersten sicheren Station verbleiben, sind es überwiegend junge Männer, die weiterziehen und ihre Zukunft etwa auch in Tirol zu finden hoffen.

Auch bei der **Lebenshilfe Tirol** gibt es einen Männerüberschuss im Verhältnis 60:40, während umgekehrt der Mitarbeiterbereich zu 70% von Frauen abgedeckt wird. Ein ähnliches, wenn nicht noch eklatanteres Bild zeigt sich im Bereich der **Angehörigenvereine für Menschen mit Behinderung**: Denn 70% der pflegenden Angehörigen sind weiblich, die Mitglieder des Vereines überhaupt überwiegend Frauen. Demgegenüber sind **verhaltensauffällige Kinder und Jugendliche**, die beim Verein **Heilpädagogische Familien** betreut werden, mehrheitlich, konkret zu 70%, Burschen. Auch hier ein rollenspezifisches Muster, wo «laute» Aggression eher bei Burschen vorkommt und «leise» Autoaggression wie etwa Essstörungen überwiegend weiblich sind. Die übrigen **Kinder- und Jugendbetreuungseinrichtungen** geben allerdings ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis an.

### 3. 4. Ist Innsbruck ein Anziehungspunkt für soziale Probleme?

Im Zuge der Untersuchung gehen wir auch der Frage nach, ob Innsbruck als urbaner Raum soziale Problemlagen anzieht. Nach einhelliger Aussage der Expert:innen trifft dies zu. Als Begründung gibt es zwei Erklärungsebenen. Erstens sind verschiedene Einrichtungen am Land, sprich in den Bezirken oder Bezirkshauptstädten Tirols, nicht vertreten. Zumindest sind nicht alle Einrichtungen flächendeckend vorhanden, etwa im Bereich Frauen und Gewalt, aber auch bei der Wohnungs- und Obdachlosigkeit.

Einrichtungen für Frauen und Wohnungslose finden sich nicht tirolweit, sondern in den **Ballungszentren**.

Umgekehrt ist es wiederum exakt die Klientel dieser Einrichtungen, die die ländliche Enge meidet und gezielt die Anonymität in einer größeren Stadt sucht. Da die Stadt für die Alltagsbewältigung bei Weitem mehr Möglichkeiten bietet. Sozialer Schutz in der Großstadt, wirtschaftliche Möglichkeiten, aber auch die sozialen Chancen werden in bestimmten Lebenssituationen nicht nur aktiv gesucht, sondern als existenziell notwendig erachtet. Dies gilt beispielsweise für Frauen mit Gewalterfahrungen, für Wohnungslose, deren Lebensalltag in der Stadt wesentlich leichter ist, aber genauso bei Konflikten mit der Familie, die bei den

Betroffenen zu Sucht- oder psychischen Erkrankungen (sogenannte Sekundär Diagnosen) führen können.

So werden auch Familienberatungen in Innsbruck in Anspruch genommen und nicht im Zillertal, eben weil Betroffene der Anonymität der Großstadt einer ortsnahe Versorgung den Vorzug geben, wie eine Expertin sagte.

Nicht von ungefähr kumulieren in Innsbruck also soziale Problemfälle. Dies ist offenkundig ein Phänomen des urbanen Raumes. Nur bedingt deutet dieser Umstand auf ein Angebotsdefizit in den Bezirken hin. Vielmehr würde ein erweitertes Angebot nur eingeschränkt oder unter bestimmten Rahmenbedingungen in Anspruch genommen werden, sind sich die Expert:innen einig.

Die Erweiterung des Angebots in den Bezirken allein schwächt das Innsbrucker Magnetfeld somit nur bedingt ab. **Evaluierungen rund um Angebotserweiterungen** sind aber empfehlenswert und werden auch laufend gemacht. So ist etwa die Versorgung mit Reha- und Teilhabeinrichtungen in ganz Tirol laut Expert:innen ausgezeichnet. Vereine wie die **Lebenshilfe** sind nicht nur in Innsbruck breit etabliert, wo sich 60% der Klient:innen befinden, sondern in ganz Tirol. Dasselbe gilt für die **Heilpädagogischen Familien**, die sich in allen Bezirksstädten wiederfinden oder die **Suchthilfe Tirol (SHT)**. Standorte für eine Delogierungsprävention bzw. eine Wohnungsloseneinrichtung, konkret: eine Notschlafstelle außerhalb Innsbrucks, wurden zum Zeitpunkt der Untersuchung im Tiroler Unterland gesucht (Wörgl oder Kufstein). (Update: Die TSD betreibt eine Winternotschlafstelle in Kufstein, DOWAS hat im April 2021 eine Sozialberatungsstelle in Kufstein eingerichtet – mit einer einmal wöchentlich besetzten Außenstelle in Wörgl).

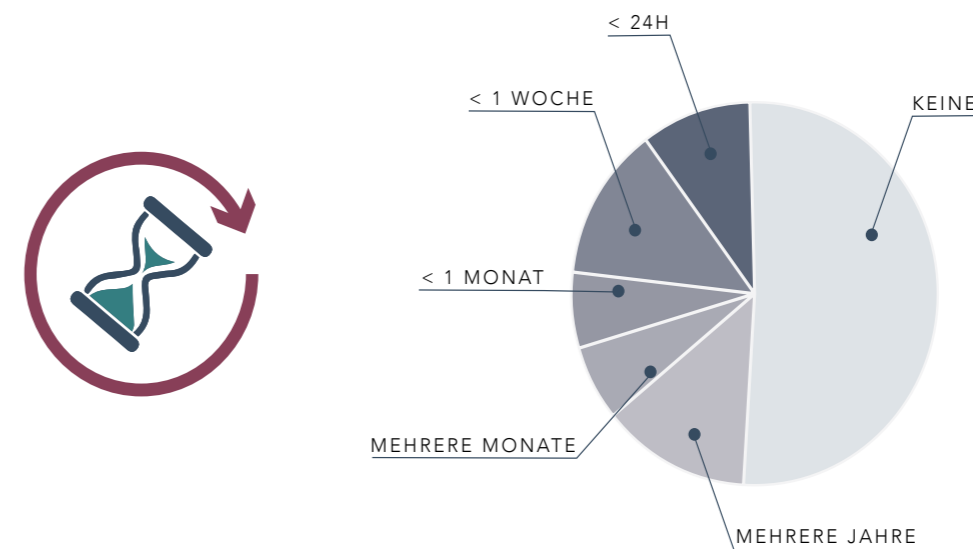
Solche Einrichtungen könnten nur funktionieren, heißt es, wenn auch das Umfeld, sprich der Tagesaufenthalt, gesichert sei. Demnach sind Fragen der Infrastruktur und Anlaufstellen während des Tages zwangsläufig zu bedenken und zu planen. Es spreche selbstverständlich nichts gegen Angebote. Sinnvoll wäre, vorher mit den Betroffenen zu reden und deren Bedürfnisse in die Planung einfließen zu lassen, lautet die dringende Expertenempfehlung nach weitestgehender Inklusion.

Diametral anders stellt sich die Situation im Bereich **Pflege** oder **Menschen mit Behinderung** dar – hier ist es ausdrücklich erwünscht, in der Nähe des Wohnortes bzw. der Familie dezentrale Angebote nützen zu können. Dass diese Notwendigkeit nicht infrage zu stellen ist, lässt sich am flächendeckenden Betreuungsangebot etwa von Caritas Familienhilfe oder Lebenshilfe ablesen.

In der **Flüchtlingshilfe** gelten die Gesetze von öffentlicher Zuteilung und Quoten. Einrichtungen wie die TSD agieren tirolweit in Abhängigkeit vom Goodwill der Gemeinden, Flüchtlinge aufzunehmen bzw. ob Mietobjekte für die Unterbringung zur Verfügung stehen. Das Verhältnis beträgt etwa 40:60 (Innsbruck:restliches Tirol). In Innsbruck wurden seit 2017 Kapazitäten wieder abgebaut. Die größten Flüchtlingsgruppen stammen weiterhin aus Afghanistan und Syrien, gefolgt von den Maghreb-Staaten, Iran, Irak sowie den afrikanischen Unruhestaaten mit islamistischen Konflikten wie Somalia, Nigeria oder Sudan. Im Prinzip spiegelt die Herkunftskonjunktur die geopolitischen Umstände wider. Selbstverständlich mit einem gewissen Zeitverzug.

### 3.5. Wie schnell bekomme ich Hilfe oder einen Betreuungsplatz?

In 16 Einrichtungen (von 43) gibt es keine Wartezeiten, sondern zumindest ein akut wirksames Gesprächsangebot. In 4 Einrichtungen liegt die Response-Zeit bei 24 h. Demnach kann nahezu die Hälfte der Einrichtungen sofort helfen.



In 16 Einrichtungen keine Wartezeiten. Wartezeiten stellen sich dort ein, wo es um Betreuungs- oder Wohnplätze geht. Etwa bei Männerberatung oder der Wohnversorgung von psychisch erkrankten Menschen.

Wenn es um Betreuungs- und/oder Wohnplätze geht, stellt sich die Situation natürlich anders dar. Hier kommt es zu Wartezeiten bis zu mehreren Monaten oder sogar Jahren. Dies liegt bei Wohnplätzen einerseits an der teils sehr eingeschränkten Verfügbarkeit, andererseits aber auch daran, dass der Platz für die jeweilige Person auch passend sein muss. Insbesondere für Frauen mit Kindern und Familien gibt es nur sehr wenige Plätze, die zur Verfügung stehen.

**Beispiel: DOWAS für Frauen** stellt 12 Plätze im Übergangwohnhaus zur Verfügung, dazu kommen 10 Plätze für Frauen in betreuten Wohnungen. Maximal 11 Kinder können zusätzlich untergebracht werden. Dazu kommen 7 Plätze in Übergangswohnungen, die von Frauen helfen Frauen betreut werden. Das **Tiroler Frauenhaus** stellt 37 Wohnplätze zur Verfügung. Dazu kommt die Notschlafstelle für Frauen und Kinder, **NoRa**, wo 23 Plätze zur Verfügung stehen. Neu bietet das DOWAS speziell für Familien auch Wohnplätze an, wo Familien gemeinsam untergebracht werden können. Für die Wohnungslosen-Vereine ein Tropfen auf dem heißen Stein. Die Auslastung sei sehr hoch, stellen die Vereine fest. Kritisiert wird vor allem die Flaschenhals-Situation. Das heißt, der Durchlauf ist zu gering, die Aufenthaltsdauer viel zu lang und der längere Verbleib in der Notunterkunft dadurch erzwungen, dass kein geeigneter Wohnraum zur Anmietung zur Verfügung steht.

Kritisch sei die Wohnversorgung aber auch für psychisch erkrankte Menschen.

**Beispiel: pro mente und PSP Tirol** bieten zusammengerechnet 54 Wohnplätze für Menschen mit psychischen Erkrankungen in betreuten oder therapeutischen Wohnformen an. Die Branche merkt übereinstimmend an, dass der Bedarf das Angebot deutlich übersteigt.

Problematisch ist hier auch das fehlende Schnittstellenmanagement etwa für haft- oder psychiatrieentlassene Menschen, die salopp formuliert aus der Einrichtung herausfallen, ohne in einer anderen Einrichtung einen Platz zu haben. In beiden vorgenannten Cases sind die Wartezeiten auf Wohnplätze deutlich zu lang, um noch von einer problemadäquaten Versorgung sprechen zu können.

### 3. 6. Gibt es etwa Betreuungslücken oder Ausschließungsgründe?

Als Hinderungsgrund Nr. 1 für die Inanspruchnahme des sozialen Leistungsangebotes wurde Scham genannt. Hilfe in Anspruch zu nehmen bedeutet ja oft das individuelle Eingeständnis, gescheitert zu sein. Misserfolg und/oder Scheitern gilt als gesellschaftliches Stigma und somit als Tabu. Dieser nicht weiter quantifizierbare Befund ist eine Einschätzung, die alle 3 Samples, nämlich Vereine, Expert:innen der Metaebene und auch Nutzer:innen teilen.

Zudem wurden rein cursorisch folgende personenbezogenen Faktoren genannt, die einer Inklusion, sogar in Sozialeinrichtungen, im Wege stehen: Alter, Sprache, Behinderung, physische oder psychische Beeinträchtigungen, emotionale Hürden (sowie siehe oben, Scham oder Verleugnung), Schwangerschaft oder rassistische Hintergründe. Sprich: Jede Einrichtung nennt Ausstattung, Budget und Ressourcen als grundsätzliche Kriterien, die erfüllt werden müssen, um Hilfe gewähren zu können.

Einrichtungsbezogene Faktoren sind auch die Lage und damit Zugänglichkeit/Erreichbarkeit der Einrichtung, der Bekanntheitsgrad oder eben auch ein Mangel an Ressourcen – wie anhand der verfügbaren Wohnplätze gerade oben ausgeführt wurde. Dazu kommen rechtliche Faktoren, dass Personen etwa die rechtlich-hoheitlichen Grundvoraussetzungen nicht erfüllen. Dies ist im Zusammenhang mit Wohnplätzen von großer Bedeutung: Nur wer über einen gültigen Aufenthaltstitel und damit zumindest über Mittel aus der Mindestsicherung verfügt, kann in einem betreuten Wohnkontext aufgenommen werden. Ein Hinderungsgrund kann auch ein nicht gesetzeskonformes Verhalten sein – wobei beispielsweise der illegale Aufenthalt in Österreich ein solcher Umstand wäre.

### 3. 7. ... oder gar Lücken im Angebot?

Vorausgeschickt sei, dass die Vereine überwiegend zufrieden sind mit ihrer Leistungs- und Angebotspalette. So seien die Strukturen dem Bedarf entsprechend ausgebaut und eingerichtet worden. Wichtig sei, dass die Planungen der Stadt, abgestimmt mit jenen im Land Tirol, gemacht würden. Sozialarbeit in der Stadt könne nicht losgelöst vom Land betrieben werden. Trotz der gesamthaft guten Ausstattung gibt es aber auch Defizite.

Alles, was sich die Vereine an Leistungsergänzung wünschen, konnte in 7 Kategorien aufgeteilt werden. Darunter die 3 größeren Kategorien: Förderung von Ressourcen, Ausbau des Angebots und mehr Integration. Der letzte Punkt kam aus dem **Teilhabe-Bereich** und betrifft vor allem Inklusion: Hier geht es um Autonomie statt Pflege und echte Arbeit statt geschützter Werkstätte. Mit Ressourcen sind (mehr) Personal und Ausbildungsplätze (etwa in der Frühförderung bzw. der Ergo- und Logotherapie) gemeint, aber auch Räumlichkeiten und Unterbringungsmöglichkeiten. Nicht zu vergessen, es geht um die Ressource «Zeit», wodurch beispielsweise schnellere Terminvergaben möglich würden.

Der Ressourcen-Ausbau kann ausschließlich über die Tiroler Landesregierung/Fachabteilung Soziales erfolgen, da der Stadtmagistrat in diesen Belangen kein Mitsprache-Recht hat (= der Magistrat kann hier nur „anregen“, dass bei diversen Betreuungsplätzen ein Erweiterungsbedarf besteht).

Welche Felder wurden konkret angesprochen, wo nach Ansicht der Sozialträger die Angebotspalette ausgebaut werden müsste:

- Mehr Beratungsstellen/-angebot im Bereich Wohnen (VFO), Gesundheit (Stichwort: Männergesundheitszentrum), Betreuung bei psychischen/psychiatrischen Diagnosen (Frühförderung, Autismus), Asyl (bessere Übergangsbegleitung von Menschen mit Asylbescheid, derzeit endet der Kontakt relativ plötzlich nach Ablauf einer 4-Monatsfrist. Damit brechen auch Beziehungen ab, aber der Unterstützungsbedarf bei Wohnungssuche, Jobsuche, Sozialberatung bleibt – dieses Thema wird von Diakoniewerk Flüchtlingsdienst, TSD ua angesprochen)
- Angebote für alleinerziehende geflüchtete Frauen
- Bereich Autismus
- Intensivbegleitung von Menschen mit Behinderung
- Kinderbetreuung und Frühförderung
- Präventionsarbeit ab früher Jugend (Stichwort: Gewaltprävention, Gewaltpräventionszentrum)
- Workshops für Schulabbrecher
- Mobile Sozialarbeit auch für 60-Jährige (dazu eigenes Mandat und eigener Personalschlüssel)
- Generell Pflegeangebot für Menschen über 60, zB mit MS-Diagnose oder Doppeldiagnosen (sprich: psychischen Erkrankungen); ein Pflegeheim mit einem Durchschnittsalter von 80 gilt für jüngere Menschen nicht als geeigneter Aufenthaltsort;
- Tagesangebot für Ältere
- Gruppenangebote/Freizeitangebote
- Voucher für pflegende Angehörige (im Ausmaß von 60-70h pro Jahr)
- Taubblinden Assistenz (Neu ab 2021)
- Gebärdensprachförderung in Familien
- gedolmetschter Unterricht
- Begleitung der KlientInnen zu Behörden/Ämtern
- Übergangswohnungen

Ausbauen möchte etwa die **Wohnungslosenhilfe** ihr Angebot in den Tiroler Bezirken.

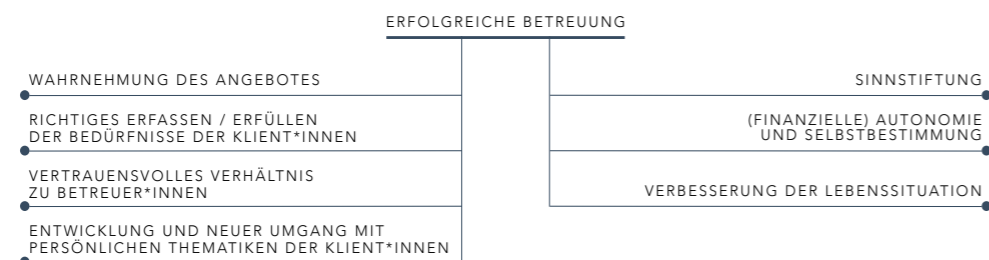
Reduziert werden sollte andererseits der «häusliche Unterricht» (Heilpädagogische Familien). Demnach sollen sich vermehrt die Schulen der Jugendlichen mit Lernschwierigkeiten annehmen und nicht auslagern. Wo nötig könnten mehr Gruppenlernangebote eingerichtet werden – etwa ein «Lernhaus» (ein Vorschlag des ÖRK unter dem Eindruck von Covid19).

Insgesamt im Fokus steht auch die **Abgrenzung der Vereinskompentenz** - d.h. die exakte Definition, «für welchen Bereich wir zuständig sind, für welchen nicht». Mangels Alternativen werden mitunter von den Vereinen Aufgaben übernommen, wofür eigentlich keine Ressourcen zur Verfügung stehen – Schwierigkeiten machen hier einmal mehr Doppeldiagnosen wie Suchterkrankungen kombiniert mit psychischen und/oder physischen Erkrankungen.

Bei **Doppeldiagnosen** von Sucht und psychischer Erkrankungen stößt das Sozialsystem an seine Grenzen.

### 3. 8. Sozialarbeiterische Erfolgsparameter

Was gilt im Sozialbereich als Misserfolg? Da es sich um eine klient:innenzentrierte Branche handelt, die das Wohl der Klient:innen in den Vordergrund stellt, sind diese auch bei dieser Frage zentral. Heißt: Wenn die Wünsche und Vorstellungen der Klient:innen nicht erfüllt oder umgesetzt werden können, gilt dies als Misserfolg. Genauso würde eine drastische Reduktion des Angebots generell als Misserfolg gewertet werden. Hinsichtlich der Betreuungsarbeit werden Abbrüche, Rückfälle, mehrjährige Betreuungen und/ oder auch das Übersehen von Chancen und Möglichkeiten als Misserfolg gewertet und mitunter auch als frustrierend wahrgenommen.



Klientenzentriert: Das Wohl des Klienten ist das Maß der Dinge; im Fokus stehen Gestaltungsautonomie, Sinnstiftung und Lebensqualität. Abbrüche, Rückfälle oder auch mehrjährige Betreuungen werden eher als Misserfolge gewertet.

Erfolgreich ist man demgegenüber dann, wenn die Bedürfnisse der Klient:innen richtig erfasst und erfüllt werden können und somit auch die Leistungsfähigkeit entsprechend zum Einsatz kommt. Grundlage für Erfolg sind eine vertrauensvolle Beziehungsebene zum Verein, zur Betreuungsperson im weitesten Sinn. Dies ist die Basis für eine persönliche Weiterentwicklung der Klient:innen, das Erlernen von neuen Techniken im Umgang mit Problemen und somit letztlich von Sinnstiftung und/oder einer Verbesserung der Lebenssituation. Gekennzeichnet durch neu gewonnene (finanzielle) Autonomie und Selbstbestimmung.

### 3. 9. Erfolgreich sind wir dann, wenn ...

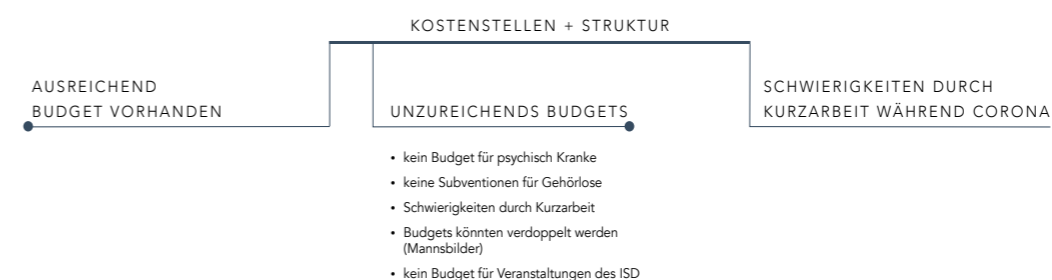
Welche Voraussetzungen müssen nun dafür erfüllt sein, um möglichst vielen hilfesuchenden Klient:innen zu einer selbstbestimmten Existenz zu verhelfen? Auf Klient:innen-Ebene setzt dies zunächst einmal die individuelle Bereitschaft voraus, Hilfe anzunehmen. Wenn die Person auf Einrichtungen stößt, die über entsprechende Ressourcen, das oben erwähnte Angebot und ein entsprechendes Netzwerk verfügen, ist der nächste Meilenstein erreicht. All das ist für die Lösung von ganzheitlichen Problemlagen nötig. Dazu kommen freilich die Skills der Mitarbeiter:innen, deren fachliche Ausbildung und die Fähigkeit eine Beziehungsebene aufzubauen.

Was es hingegen auf gesellschaftlicher Ebene braucht, ist weniger eng zu definieren: Hier geht es um Barrierefreiheit, also die Schaffung von Teilhabestrukturen und -infrastrukturen. Es geht weiters, ebenfalls inklusiv gedacht, um den Einbezug der betroffenen Nutzer:innen in die Planung des Angebotes. Es geht aber auch um die Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten am Arbeitsmarkt und um einen adäquaten Zugang zu Wohnungen sowie um ein Bildungsangebot für die diversen Zielgruppen und Ansprüche quer durch alle Altersgruppen.

### 3. 10. Gretchenfrage: Was braucht es an Infrastruktur, Personal und Leistung?

Ihre **Budgetausstattung** schätzt das Gros der Vereine als **zufriedenstellend bis sehr gut ein**. Herausragend bei der Budgetausstattung ist wohl die **Behindertenhilfe**. Positiv sei die Festsetzung des Normtarifs gewesen. Einzig um **Pilotprojekte in der Seniorenarbeit** oder **Behindertenarbeit** voranzutreiben, fehle es an Ressourcen (Diakoniewerk).

Aber auch aus anderen Bereichen hieß es: Bei entsprechenden jährlichen Anpassungen könne das Angebot in der bestehenden Form aufrechterhalten werden. Insbesondere positiv wurden die **3-Jahres-Verträge** erwähnt, die die dringend benötigte Planungssicherheit mit sich bringen. Vereine, die keine langfristige Finanzierung oder ausdrückliche Mehrjahresverträge haben, wünschen sich dringlichst ebensolche (etwa Aranea, Z6, Z6 Drogen sowie die Mehrzahl der befragten Kinder- und Jugendhilfevereine).



Das Gros der Vereine schätzt Budgetsituation als zufriedenstellend ein. Allen voran Behindertenhilfe (Festsetzung Normtarif) positiv sind die Rahmenverträge und 3-Jahresfinanzierung. Eher prekär sind die Projektfinanzierungen. Defizite bei Betreuung psychisch Erkrankten, aber auch die niedrigeren Tagsätze bei der Kinderbetreuung. Detto Männerberatung.

Verbindlichkeit seitens der Stadt, das ist es, was sich die Vereine wünschen. **Defizite wurden genannt in den Segmenten:**

- **Psychisch erkrankte Personen** (Erwachsene sowie Kinder/Jugendliche)
- Subventionen für **Gehörlose**
- **Kinderbetreuung**, hier seien die Tagsätze zu gering, um wirklich adäquate Betreuung sicherzustellen; „Das Hemd ist immer zu kurz. Es werden zu wenig Betreuungsstunden bezahlt.“ - So ein Befund, den mehrere Kinderbetreuungseinrichtungen aussprechen.
- Männerberatung, konkret: Verein **Mannsbilder**; sehr geringe Zuwendung seitens Stadt Innsbruck; eine Verdoppelung wäre wünschenswert;
- Asyl- und Flüchtlingshilfe: Auch hier überwiegen bei den privaten Sozialträgern eher prekäre Projektfinanzierungen; damit verknüpft sind auch Schwächen bzw. Risiken bei der Personalrekrutierung und -bindung;
- **Aidshilfe** - chronisch unterfinanziert
- **Veranstaltungsbudgets** (etwa **ISD**, generell sind hier die gewachsenen Strukturen der ISD und die unterschiedlichen Aufgaben und Budgetpfade zu beachten; es werde intern umgeschichtet, um Stadtteilstellen, wie sie sich die Politik wünscht, veranstalten zu können);
- Schwierigkeiten gab es durch pandemiebedingte Kurzarbeit auch in den Vereinen.

### 3. 11. Versorgungsangebot: Wo die Jacke doch noch zu kurz bleibt?

Institutionell wurden sogar ganz konkret Einrichtungen genannt, die in Innsbruck fehlen:

Etwa ein Hospiz für wohnungslose Menschen, ein Vinzidorf, ein Gesundheitszentrum/Ambulanz für drogenkranke Menschen.

Dazu kommen Angebote, die eindeutig Mangelware sind – etwa in den Bereichen:

- Psychotherapie
- Angebote für Menschen mit Autismus
- Generell: therapeutisches und psychiatrisches Angebot
- Beratungen bei Migration/Flucht
- systematische Sprachkurse für MigrantInnen/
- Flüchtlinge
- Beratungen bei sexualisierter Gewalt
- Präventionsarbeit im Kinder- und Jugendbereich

### 3. 12. Zum Kern der Sache: Wo sehen die Vereine Synergieeffekte oder Optimierungspotenziale?

Eindeutig als Stärke identifiziert wurde die **solide Partnerschaft zur Stadt Innsbruck**. Neben der **übergreifenden Vernetzung innerhalb der Branche** wird auch die gemeinsame **Raumnutzung** als Stärke- oder sogar Synergiemoment genannt. Als Beispiel fällt die Stadtteilarbeit (Pradl) auf – erwähnt wurden weiters die zukünftig gemeinsamen Nutzungsmöglichkeiten im städtischen Vorzeigeprojekt Campagne-Areal (Reichenau).

Der Vollständigkeit halber sei hier erwähnt, dass die Caritas in ihrer Matrixstruktur für sich selbst ein Optimum an Synergie sieht. Im Reha-Bereich gilt insbesondere die ARGE Sodit als Synergiemoment, das dem Teilhabe-Bereich nicht zuletzt mit dem Transparenzprozess zu einer positiven Weiterentwicklung

verholpen hat. Auch hier stehen Kooperation und partnerschaftliches Auftreten gegenüber den öffentlichen Geldgebern im Vordergrund.

Dennoch könnte eine **unabhängige, zentrale Meldestelle zur Bedarfserhebung und -koordination** weitere Synergien schaffen. Hier gibt es „Luft nach oben“. Wie wir weiter unten zum Thema Sozialplanung sehen werden, dürfte dies jedoch nicht der einzige Bereich sein, der von einer zentralen Bedarfskoordination profitieren würde.

Generell wurden Themen genannt, die bei der Schaffung von Synergien Hilfsmittel sein können: Dezentralisierung, Digitalisierung und eine darauf abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit. Auch interessant sind Sparten, wo den Sozialvereinen zufolge ausdrücklich noch Synergiepotenziale schlummern. Kursorisch hier die genannten Felder:

- ganzheitliche Delogierungsprävention (nicht nur
- monetäre Hilfe)
- Zusammenlegung der Sozialberatung (Frauenhaus, DOWAS, etc.) – ein Vorschlag, der sehr kritisch diskutiert werden dürfte, weil die unterschiedlichen Standorte als Garant für Flexibilität und Dynamik gesehen werden;
- Kooperation hinsichtlich Rassismus
- Bereich Schulpsychologie

# VORTEILE, NACHTEILE UND AUSSICHTEN



## 4. Ergebnisse: Was funktioniert in Innsbruck gut? Wo gibt es Optimierungspotenzial und Best Practice Beispiele? Wo bewegt man sich mittelfristig hin?

### 4. 1. Hier ist Innsbruck im Sozialbereich besonders gut aufgestellt

**Hochgradig ausgebaute Vernetzung** innerhalb der Sozialen Arbeit bildet das **Grundgerüst guter Versorgung**.

Der regelmäßig aktualisierte «Wegweiser bei sozialen Schwierigkeiten» - kurz: **Sozialroutenplan** - umfasst 73 Seiten und 209 Einrichtungen über sämtliche Sparten hinweg. Die Einrichtungen der Sozialberatung und -betreuung sind in 10 Unterkategorien aufgliedert: Von allgemeiner Sozialberatung für Wohnen und Arbeit, über Recht und Schulden, Kinder & Jugendliche, Familien- und Kinderbetreuung, Gewalt, Essen/Schlafen/Kleidung, Gesundheit/Krankheit/Pflege bis hin zu Beratungsstellen für Menschen mit Behinderung. Dazu kommen die Drogen- und Suchtberatung und alle Vereine, die sich an Migrant:innen richten.

Was das Betreuungsangebot in Innsbruck anlangt, herrscht angesichts dieser Fülle an Einrichtungen generell Zufriedenheit. Tatsächlich gilt die gewachsene Struktur in Innsbruck als sehr gut, vereinzelt sogar als vorbildlich für Österreich. Die Innsbrucker Sozialbranche stellt sich somit selbst ein gutes Zeugnis aus. Man sei gesamthaft sehr gut aufgestellt, heißt es, diesen Eindruck verstärkend, auch von Seiten der Meta-Expert:innen. Seit vielen Jahren gibt es etablierte und aufeinander eingespielte Sozialvereine. Als besonders wirksam und für den „*sozialen Frieden untereinander nützlich*“, erweisen sich dabei die diversen Vernetzungskreise (ARGE SHARK unter Mitwirkung der Diözese, ARGE SPAK sowie der Josefkreis, um die Wichtigsten zu nennen) aber auch Organisationsformen (etwa ARGE Sodit) – wie oben schon ausgeführt wurde.

Insgesamt wird auch explizit die gute Gesprächsbasis mit der Stadt und dem Magistrat gelobt – Verbesserungsbedarf mag es hier und dort geben. Aber Politikern genauso wie Beamten wird gemeinhin doch ein gutes Zeugnis ausgestellt. Ob dies auch der Tatsache geschuldet, dass die Stadt Innsbruck, Referat für Soziales, die Auftraggeberin der Befragung ist, muss zumindest in Betracht gezogen werden.

Dass sogar die **Präventionsarbeit** - etwa im **Wohnungslosenbereich** und der **Delogierungshilfe** - gut funktioniert, klingt etwas verwunderlich. Umso mehr, wenn man sich die Wartezeiten bei den städtischen Wohnungen vor Augen führt. Auf knapp 2.000 Bewerber kommen jährlich etwa 500 Wohnungen - wobei auf die Liste kommt, wer Staatsbürger oder anerkannter Flüchtling ist und sich mindestens 5 Jahre in Innsbruck wohnhaft aufgehalten hat.

Insgesamt aber gilt: Das Netz an sozialer Versorgungsleistung sei wirklich dicht und kaum jemand könne da durchfallen. Dass es dennoch Schwächen und Hürden gibt, werden wir im nächsten Kapitel beleuchten

Interessant waren in diesem Zusammenhang auch die 11 qualitativen Interviews mit den Klient:innen. Hier hat sich rasch gezeigt, dass aus der unmittelbaren Leidenserfahrung die jeweils vorhandenen Defizite besonders stark akzentuiert wurden. Erst auf gestütztes Nachfragen konnten auch Klient:innen ein generell hohes Niveau an Hilfestellungen attestieren. Der Teufel liegt - wie so oft - im Detail.

Mit dem **Haus im Leben**, der **Stadtteilarbeit**, dem **Campagne Areal** oder dem **syrischen Mittagstisch in Wilten**,

gibt es sogar einige, ganz konkrete Best-Practice Modelle in Innsbruck, die wiederholt genannt wurden. Gerade für ihr **Engagement im Fluchtwesen**, ja generell in der **Flüchtlingsarbeit** wurde die Stadt Innsbruck gelobt. Weiters auffällig war, dass das Commitment der Stadt zur **Stadtteilarbeit** von allen Stakeholdern ausdrücklich begrüßt wird. Denken im Sozialraum ist nicht nur ein Trend, sondern State-of-the-Art und schafft auch die Möglichkeit, Synergieeffekte für Klient:innen zu nutzen, die auf den ersten Blick ganz unterschiedliche Bedürfnissen haben.

Entsprechende Planung und Flexibilität bei der Finanzierung könnten aber dazu verhelfen, die Bedürfnisse etwa von **Menschen mit Behinderung** und **älteren pflegebedürftigen Menschen** in gemeinsamen Kleingruppen zu erfüllen.

Strukturell gesehen schaffen die gemeinsamen Nutzungen von Vor-Ort-Räumlichkeiten auch für die Vereine ganz wesentliche Arbeitserleichterungen. So könne die gewonnene Flexibilität von den Mitarbeiter:innen direkt in die Betreuungsleistung übertragen werden. Idealerweise entstehen auf diese Weise Begegnungsräume, die über den Standort oder den einzelnen Verein hinausstrahlen. Ziel ist, dass Stadtteilbewohner:innen einbezogen werden und sich gefühlte Grätzel-Gemeinschaften bilden.

Personal und qualifizierte Mitarbeiter:innen sind DAS absolute **Key Issue für Qualität** – neben einem Pflegenotstand gibt es Mängel bei ausgebildeten Sozialarbeitern, aber auch Logo- und Ergotherapeut:innen.

Selbstverständlich werden Personal und Mitarbeiter als Key Issue im Chancen-Chart gesehen: Dass Tirol auch einen Bildungsstandort für Personal in der Pflege und im Sozialbereich (MCI-Lehrgänge für **Soziale Arbeit** und **Non-Profit, Sozial- und Gesundheitsmanagement**) unterhält, gilt weiters als äußerst positiv. Einige Einrichtungen legen ihrerseits viel Wert auf Weiterbildungs- aber auch Supervisionsangebote für die eigenen Mitarbeiter. Andererseits wurde ein schmerzlicher Mangel an ausgebildeten Ergo- und Logotherapeut:innen festgestellt. Ein Defizit, das mit einem Ausbau der Studierendenzahlen behoben werden könnte. Qualifiziertes Personal fehlt aber andererseits ganz generell im Segment der Sozialen Arbeit – dass kaum diplomierte Sozialarbeiter:innen am Markt sind, fällt etwa im Jugendamt besonders schmerzlich auf.

Trotz Regionalisierung des Angebots ist der Zentralraum Innsbruck das **Ballungszentrum sozialer Grundversorgung**.

Für die möglichst großflächige Abdeckung Tirols mit Betreuungsleistungen wurden bereits konstruktive Hebel in Bewegung gesetzt oder sind zumindest in Planung: so etwa bei der Regionalisierung des Beratungs- und Betreuungsangebotes über alle Bezirke hinweg. Ob dies den Ballungsraum Innsbruck entlastet, hängt wiederum eindeutig von der Klientel ab. Wie bereits ausgeführt suchen einige Zielgruppen gezielt sowohl Anonymität als auch die Angebote der Großstadt.

Stärken wurden insbesondere im Segment Teilhabe ausgemacht: Die **Barrierefreiheit** sei in den letzten 10 Jahren wesentlich breiter berücksichtigt worden als zuvor. Der eingerichtete Behindertenbeirat der Stadt erfülle seinen Zweck. Selbiges gilt auch für den nahezu abgeschlossenen Transparenzprozess im Behindertenbereich. Alle Partner des Netzwerks ARGE Sodit sind sich darüber einig, dass der gewonnene Synergieeffekt vorteilhaft für den Reha-Bereich und beispielhaft für andere Segmente sein würde. Die Best-Practice Beispiele, die den Alltag behinderter Menschen erleichtern, finden sich aber leider andernorts: Graz gilt als vorbildlich in Sachen Barrierefreiheit, Berlin-Spandau wurde als herausragendes Beispiel für Inklusion genannt und angeregt, dass der Sozialausschuss dorthin eine Studienfahrt unternimmt. Genauso wie in der bundesdeutschen Hauptstadt vorbildlich umgesetzt, gehörten solche Fragen bereits in der jeweiligen Planungsphase berücksichtigt. Die nachträgliche Einebnung von baulichen Niveauunterschieden sei eben immer aufwändig und schwierig. Im sozialen Wohnbau der Stadt Innsbruck heißt es dazu, dass bereits in der Planungsphase an Sonderbedürfnisse (etwa behindertengerechte Wohneinheiten) gedacht werde und schon in der Tiefgaragenphase mit der Vergabe begonnen würde. Auch bei der schulischen **Einbindung von Kindern oder Jugendlichen mit Behinderung** gäbe es in Wien, Linz oder Salzburg viel weiter gediehene Ansätze.

Hingegen wünscht man sich im **Wohnungslosen-Bereich** einen weit besseren Umgang mit den Betroffenen. Dass sich sogar die Fachhochschule MCI mit der «Verbotsstadt Innsbruck» auseinandersetzt, wird quasi als Armutzeugnis oder politische Überreaktion - auf einige wenige kritische Bürger:innen - gesehen. Mit dem richtigen politischen Commitment und der entsprechenden Kommunikation gegenüber Anrainern ließen sich diese Repressionen präventiv aus der Welt schaffen.

Im Folgenden werden wir uns die formulierten Schwachpunkte je Segment näher ansehen und global bewerten, wo sich aus Defiziten echte handfeste Chancen für Innsbruck entwickeln lassen.

## Graz gilt als **Benchmark in der Wohnungslosigkeit** – Wien in der **Jugendarbeit**.

Graz gilt als Benchmark im Wohnungslosenbereich. Sowohl in Sachen **Housing First** als auch mit dem Vinzidorf hat man Wege eingeschlagen, die andernorts bislang nur diskutiert werden. Auch die Betreuungsgrenze von Jugendlichen wurde von 18 auf 25 Jahre hinaufgesetzt, aus der Erfahrung heraus, dass eine Obdachloseneinrichtung mit überwiegend älteren Männern kein jugendgerechter Unterbringungsort für gerade volljährig gewordene junge Männer sein kann. Eine Maßnahme, die mehr einer Umschichtung gleichkommt, das entsprechende Bekenntnis vorausgesetzt, und leicht umsetzbar sein sollte. Flankierend dazu brauche es aber auch mehr Projekte für Burschen - vgl. beispielsweise das Projekt Heros - ebenfalls in Graz.

Im **Kinder- und Jugendbereich** werden die Optimierungspotenziale vor allem in der Frühförderung gesehen. Hier gilt Wien als beispielgebend, wo die Stadt wesentlich strukturierter an Kleinkinder und Schulkinder herangeht, die von der schulischen Inklusion profitieren können. Defizite, die bereinigt werden sollten, gibt es ferner bei der Betreuung von **Kindern mit psychischen Diagnosen**. Hier werden zu wenig Plätze, ein unzureichendes Therapieangebot und der Mangel an psychiatrischen Einrichtungen beklagt. Denn wie oben gesagt, gilt auch für Kinder, dass die B4, die psychiatrische Abteilung der Klinik Innsbruck, aus vielerlei Gründen nur bedingt ein adäquater Behandlungsort sein kann.

Was wir am Beispiel der wohnungslosen Kinder und/oder Jugendlichen, aber auch bei den psychisch erkrankten jungen Menschen sehen, gilt auch für pflegebedürftige Jugendliche mit den verschiedensten Diagnosen und Beschwerdebildern. Die Last, die auf den Schultern der pflegenden

Eltern und Angehörigen ruht, ist zum Teil substanzzehrend und schwer überfordernd, berichten Angehörigenvertreter:innen.

Für **Migrant:innen** oder Menschen mit positivem Asylbescheid ist Innsbruck kein leichtes Pflaster. Nachholbedarf sehen die Vereine vor allem beim Wohnen. Dass es als Asylberechtigter kaum möglich sei, an eine Stadtwohnung, geschweige denn an eine frei finanzierte Bleibe zu kommen, öffnet einen Teufelskreis, der das Gelingen von Integration deutlich behindert.

Was den Umgang mit Menschen anlangt, die in Innsbruck ihre neue Heimat finden sollen und wollen, dazu gibt es unterschiedliche Wahrnehmungen. Die Stimmung in der Bevölkerung ist am Land, in den Dörfern mitunter freundlicher gegenüber Migrant:innen als in der Stadt. Andere Städte unternehmen in ihren Behörden gezielt Schulungen im Umgang mit Migrant:innen, um die interkulturelle Sensibilisierung zu fördern. Bei der Innsbrucker Sozialverwaltung werden generell Unterbesetzungen mit Diplom-Sozialarbeitern festgestellt. Dies stiftet viel Irritation. Wir kommen in Kapitel 10.7. auf diesen Punkt zurück. Um Hürden abzubauen, würden sich die betreuenden Sozialvereine vor allem wünschen, dass öffentliche Angebote für Migrant:innen besser zugänglich wären. So etwa Stadtführungen oder Bibliotheksausweise, aber auch gemeinnützige Arbeitsmöglichkeiten von Menschen mit Asylbescheid – beispielsweise in gemeinnützigen Arbeitsstiftungen (zB die aus dem Landesbudget geförderten Radwerkstätten und Second-Hand Einrichtungen wie Wams oder HoRuck).

Ganz generell würde man sich seitens der Politik ein höheres Verständnis für Problemlagen wünschen. Vieles das durch Bürokratie oder das Starren auf Gesetzesvorschriften unmöglich wird, ließe sich durch einen hemdsärmeligeren Zugang leichter lösen – etwa **Urban Gardening** in Stadträumen. Haftungsrechtliche Fragen und Bedenken bremsen hier aber ein gemeinwohlfokussiertes Bemühen von vorneherein aus.

Dass das Sozialreferat personell unterbesetzt ist, fällt auch den Expert:innen auf. Besonders kritisch wurde von Seiten der Meta-Ebene angemerkt, dass eine **professionelle Sozialplanung** oder gar die sozialplanerische Kompetenz im Magistrat fehlen würde. An der **Sozialverwaltung** wird kritisiert, dass die sozialarbeiterische Kompetenz fehlt, aber dezitiert auch auf die immense Chance hingewiesen, die eine entsprechende Personalaufstockung gerade für unübersichtliche Fälle mit sich bringen würde.

## **Rückständig?** Keine Möglichkeit für Frauen, in Innsbruck Schwangerschaftsabbrüche durchführen zu lassen.

Dass in Tirol keine Schwangerschaftsabbrüche durchgeführt werden können und die Frauen für eine Abtreibung nach Salzburg, Bregenz, München oder Wien auspendeln müssen, gilt, milde ausgedrückt, als rückständig. Für die betroffenen Frauen, die häufig in belastenden persönlichen Situationen stecken, kann dies eine zusätzliche Schikane bedeuten.



## 4. 2. Wie könnten Abläufe im sozialen Innsbruck noch besser organisiert werden?

Geht es um die Frage, wie sich Abläufe und Arbeit der Sozialträger in Innsbruck verbessern lässt, kommt eine Antwort meist wie aus der Pistole geschossen: Die **Sicherung der Finanzierung** - vornehmlich über 3-Jahres-Verträge – wie sie von der Stadt bereits im Falle von Dowas, Dowas für Frauen und andere Vereine eingerichtet. Die Pro-Argumente sind hinreichend bekannt und müssen hier nicht weiter beschrieben werden. Es gilt die Kurzformel: Wer nachhaltig finanziert ist, kann effizienter, zielfokussierter und strategisch planvoller arbeiten sowie dem Personal adäquate Arbeitsbedingungen schaffen und somit auch den Klient:innen Perspektiven schaffen, die über den Jahreswechsel hinausgehen. Wer hingegen im November nicht weiß, ob er diesen oder jenen Kurs, dieses oder jenes Betreuungsangebot stattfinden lassen kann, muss zwangsläufig auch die Mitarbeiter:innen und Klient:innen im Ungewissen lassen.

### Das A & O der Planbarkeit Sozialer Arbeit: Langfristige Finanzierungsmodelle.

Ähnliche Planbarkeit und Nachhaltigkeit würde man sich im **Finanzierungsmanagement des Teilhabebereiches** wünschen: Dass die bewilligende und die geldgebende Stelle voneinander getrennt sind, ist ein hinreichend bekanntes strukturelles Problem. Um bürokratische Mühen abzubauen, käme man um Änderungen im Verwaltungswesen nicht herum.

Kommen wir damit zu den **Qualitätsstandards**, wie sie in der Betreuung (etwa bei Menschen mit Behinderung oder Wohnungslosen) zur Anwendung kommen: Für eine Harmonisierung und Optimierung eines Sektors bzw. der Angebotsqualität eines Sektors wäre es wünschenswert, mit einer Diskussion über die Betreuungsstandards zu beginnen.

So wurden etwa alle operativ tätigen Stakeholder im Bereich der Wohnungslosigkeit im September 2021 von Sozialstadtrat Johannes Anzengruber zu einem Roundtable eingeladen. Gemeinsam wurde dabei ein Katalog von Einrichtungsmerkmalen, Qualitäts- und Betreuungskriterien für eine neue, ganzjährig geöffnete Notschlafstelle am Sillufer erarbeitet, die derzeit geplant wird und mit 26 Plätzen eine kurzfristige und doch zeitgemäße Unterbringung für Menschen, die sonst auf der Straße stünden, möglich machen wird.

Herausgekommen ist dabei ein umfangreicher Kriterien-Katalog einer Notschlafstelle, wie man sie am sozialarbeiterischen Reißbrett entwerfen würde. Infrastruktur, Ausstattung, Personal und Betreuungsqualität waren dabei die Überkategorien. Festgehalten wurden aber nicht nur die Hard-facts einer solchen Einrichtung, sondern darüberhinausgehend die unter den Systempartnern verbreitete Sichtweise, dass eine Gesamtstrategie für Wohnungslosigkeit, inklusive Bedarfserhebung und -planung, unabdingbar sei.

Zwei Umstände waren den teilnehmenden Institutionen besonders wichtig:

1. Regelmäßige Vernetzungstreffen sowie die weitere Einbindung der Systempartner im Projektverlauf und - mindestens ebenso wichtig - darüber hinaus. Dies resultiert aus dem Wunsch nach kontinuierlicher Mitgestaltung der Systempartner.
2. Der Vorrang von Wohnen und Wohnmöglichkeiten VOR Notunterkünften und der entsprechenden politischen und sozialplanerischen Strategie im Hintergrund.

Kommen wir zurück zu unserer Datenerhebung. In einigen anderen Segmenten der Sozialstadt Innsbruck wurden Bereiche benannt, wo man laut der Sozialvereine nachjustieren sollte (Doppelnennungen aus anderen Fragestellungen möglich):

- Beim mobilen Wohnen
- Bei den mobilen sozialen Diensten
- Bei der Pflege von Menschen unter 60 Jahren
- Bei den Aufenthaltsorten für Wohnungslose im städtischen Raum - gesondert Frauen.
- Bei Streetwork im Nachbarschaftsbereich und generell Stadtteilarbeit bzw. «Grätzlarbeit» (vgl. Wien)
- Bei einer unabhängigen Anlaufstelle für Zuwanderer
- Bei der Individualisierung des Angebots für Menschen mit Behinderung
- Beim Case-Management und Entlassenenmanagement für komplexe Pflegefälle zwischen Klinik, Pflegeeinrichtung (stationär/mobil) und Zuhause
- Beim Case-Management für besonders auffällige Jugendliche (Schulabbrecher)
- Bei den Therapieangeboten für Kinder und Jugendliche
- Beim Konflikt- und Casemanagement im städtischen Wohnbereich – etwa externe Moderation und psychisch/physisch kranke Personen bzw. Menschen mit Suchterkrankung.
- Beim Angebot für gehörlose Senior:innen - genannt wurde ein separates Altersheim für spezifische Bedürfnisse.
- Bei der Väterberatung
- Beim Männergesundheitszentrum
- Bei der Beratungsstelle für Gewaltprävention

Vgl. dazu auch Abschnitt 11 des Maßnahmenkataloges.

## 4. 3. Mittelfristige Ziele und Entwicklungen – was in Innsbruck kommen soll(te)?

Es sei nochmals an oben Gesagtes erinnert, dass nachhaltige Planung ohne langfristige Finanzierung schwer umsetzbar ist. Vorausgesetzt, dass der finanzielle Background stimmt, formuliert das Gros der Sozialvereine für sich und das Tätigkeitsfeld entsprechende Ziele oder Entwicklungsschritte.

Auf der Wunschliste ganz oben steht bei vielen Einrichtungen das **Platzangebot** bzw. die **Räumlichkeiten**. Wer operativ im Innsbrucker Sozialwesen zuständig ist, kennt die Problemlagen und Raumenge mancher Einrichtungen. Andere Einrichtungen wiederum sind, von außen betrachtet, recht gut aufgestellt und auch ausgestattet - insbesondere in den Neubauten am Stadtrand. Im Gegenzug lässt sich aber die Beengtheit vieler Büros, die wir in der Innenstadt besucht haben, nicht wegdiskutieren - nimmt man den Publikumsverkehr und die Beratungssituationen in einigen Einrichtungen dazu, sind hier Abstandsregeln kaum noch umzusetzen. Dies war, am Rande gesprochen, auch eine Erkenntnis aus der Pandemiezeit, die nahezu alle Beratungseinrichtungen vor spezielle Herausforderungen gestellt hat.

Was die Bestandskapazitäten anlangt, wollen einige Vereine wachsen und erweitern, andere wiederum haben aus eigener Betrachtung den Plafond erreicht und streben kein weiteres Wachstum mehr an – weder personell noch aufgabentechnisch.

Zugleich ist festzuhalten, dass wir auf keinen einzigen Träger getroffen sind, der sich qualitativ nicht verbessern wollte. Dass Angebote dem geänderten Bedarf folgen müssen, darauf können sich ausnahmslos alle Systempartner verständigen. Ganz generell darf das Engagement um Qualitätssicherung und auch die Reflexionsintensität der Träger durchwegs als sehr hoch angesetzt werden.

Angebote, die die Vereine in den nächsten 5 – 10 Jahren aus eigener Kraft schaffen wollen sind:

- Nachfolgeeinrichtung für Frauen mit Behinderung;
- Beratungsstelle für Gewaltprävention;
- Eigene Stelle für Präventionsarbeit;
- Ausbau der Elternberatung im KIZ;
- Angebote für Schulabbrecher:innen;
- Ein Männergesundheitszentrum;

Nicht allein auf Innsbruck bezogen, sondern tirolweit soll es geben:

- Zusätzliche Beratungsstellen für Kinderschutz;
- Frauenhäuser in allen Bezirken;

Zusammenfassend lässt sich zu diesem Punkt sagen, dass sich die Sozialbranche generell eine Abkehr von der Betreuungsleistung, hin zu vorausschauender Planung, übergeordnetem Case-Management, mehr Vernetzung zur Schaffung von Know-how (etwa in der Querschnittmaterie Inklusion), mehr Kooperation sowohl mit anderen Trägern als auch mit den Behörden oder den Gemeinden wünscht. Als Kurzformel bietet sich dafür folgendes Schlagwort an: mehr Community statt Einzelfallbetrachtung. Oder anders gesagt: mehr Sozialplanung und weniger Notfallsverwaltung.

Optimierung nach dem Motto: **Mehr Community statt Einzelfallbetrachtung.** Oder: **mehr Sozialplanung weniger Notfallsverwaltung.**

Als Beispiel, wie es gehen könnte, dass Sozialbelange frühestmöglich in den Planungsprozess mit einbezogen werden, wurde immer wieder das Campagne Areal herangezogen. Auch wenn Bauart, Verdichtung und Grundrisse der Wohnungen oberflächlich betrachtet zunächst nicht einladend wirken, die daran beteiligten Sozialvereine und -träger quittieren die Bemühungen der Stadtteilentwicklung unter Einbeziehung der Nutzer:innen als positiv. Dass die Branche mehr Gemeinwesen und Integrationsarbeit möchte und weniger Beratung und Existenzsicherung im Krisenfall, schlägt auf jeden Fall in dieselbe Kerbe.

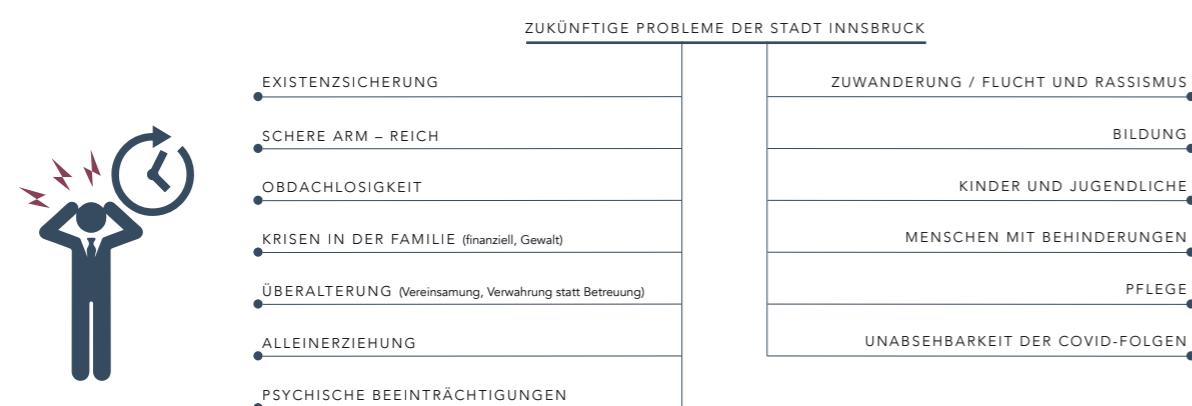
# HERAUSFORDERUNGEN UND PROBLEME



## 5. Ergebnisse: Welche Herausforderungen und Probleme kommen auf Innsbruck zu?

### 5.1. Brennpunkte: Kommt da was auf Innsbruck zu?

Generell sehen die Befragten bei der Risikoabschätzung keinen Rückgang bei sozialen Problemlagen. Im Gegenteil: Bei allen Fragen, die Existenzsicherung betreffend, sehen die Experten eine gleichbleibende bis steigende Tendenz. 5 der Befragten zufolge werde sich die Schere zwischen Arm und Reich weiter vergrößern.



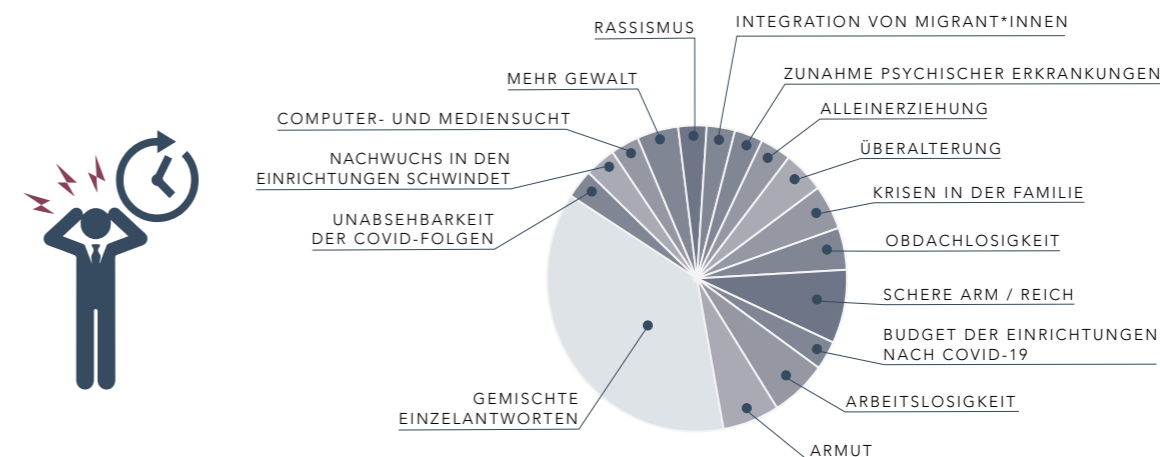
Tendenz steigend: Armut, Arbeitslosigkeit, Problemkreis leistbares Wohnen, Krisen, psychische Erkrankungen, uvam.

Neben Armut, Arbeitslosigkeit (je 4 Nennungen) wurde auch das Phänomen *Working Poor* (also mehrere Jobs, die nur bedingt die Existenz sichern können) angesprochen. Ausdrücklich werden Zugang zu Bildung und Bildungsniveau als Armutskriterien beschrieben, sowohl auf Meta- als auch auf Expert:innenebene. Es gäbe zu wenige gute Basis-Bildungsangebote, heißt es.

Kritisch werden die Zugangskriterium zur Mindestsicherung angesprochen. Wobei darauf hinzuweisen ist, dass die Situation in Tirol dank der alten Gesetzeslage im Vergleich zu Niederösterreich oder anderen Bundesländern als günstig angesehen wird. Eine weitere Novelle der österreichischen Sozialhilfe wurde im Mai 2022 im Nationalrat beschlossen. Dabei sollen die Länder mehr Spielraum zur Vermeidung von Härtefällen bekommen. Die Zugangshürden für Menschen mit Behinderungen und Flüchtlinge mit humanitärem Bleiberecht fallen.

**Sozialhilfe wird reformiert:** Härtefälle für Flüchtlinge mit humanitärem Bleiberecht gehören bald der Vergangenheit an.

Risiken sind ferner **Überalterung** (3), **Krisen in der Familie** (3) sowie **Gewalt gegenüber Kindern** sowohl zuhause als auch im Umfeld, Stichwort: Mobbing und Blameing in Social Media (3) – ein Hinweis darauf, dass der soziale Druck auch auf Kinder und Jugendliche ansteigt. Weitere Risiken für die Sozialstadt Innsbruck sind **Jugend- und Bandenkriminalität**, wie sie neben Innsbruck derzeit auch Wörgl erlebt. Weitere Befürchtungen: mehr Schulabbrecher, die fehlenden Angebote für Jugendliche im öffentlichen Raum oder Gefahren, die mit dem Konsum von Social Media einhergehen. Generell stellen Computer- oder Mediensucht von Jugendlichen ein Risiko dar (2) - und zwar kurz- bis mittelfristig. Auch dies gilt als allgemein gesellschaftlicher Trend, der sich in der Pandemiezeit drastisch verschärft hat. Und zwar in einem Ausmaß, dass die damit konfrontierten Träger (etwa SHT oder auch Heilpädagogische Familien) veranlasst, darauf Antworten zu geben oder ihr Angebot anzupassen.



Schere Arm-Reich öffnet sich – dazu ein Fächer von sozialen Trends, die auch eine gut aufgestellte Sozialstadt vor Herausforderungen stellen

Auch dem Problemfeld **Wohnungslosigkeit** wird anhaltende Relevanz und ein sich verstärkendes Risiko zugeschrieben – hier ebenfalls 3. Dass die Stadt Innsbruck bisher noch keinen «**Housing-first**»-Ansatz verfolgt wird als kritisch gesehen. Housing First würde bedeuten, dass bereits in der Vorauswahl Menschen, die selbständig wohnen könnten, herausgefiltert werden und so schnell als möglich (binnen 6 Monaten) einen adäquaten Wohn- und Lebenszustand (wieder)erlangen. Insgesamt sprechen sich sowohl die Sozialvereine als auch die Expert:innen der Meta-Ebene für das Ziel aus, dass **Notschlafstellen** abgebaut und die Aufenthalte ebendort verkürzt werden. Ganz generell gelten große Unterbringungseinrichtungen als nicht (mehr) zeitgemäß. Schaut man auf die Kosten, komme der Tagessatz einer Notunterbringung wesentlich höher als die Miete einer Garçonnière, haben die Sozialvereine nachgerechnet.

In der **Behindertenarbeit**, wo bereits Qualitäts- und Zertifizierungsstandards durchleuchtet und neuformuliert wurden, ist das Bekenntnis zu möglichst kleinen, möglichst dezentralen Wohnformen bereits Standard. Nicht zuletzt aus Gründen der Inklusion. Dass hier auch die Segmente Pflege und Wohnungslosigkeit nachziehen, gilt allgemein als zeitgemäß und wünschenswert.

Gerade im Bereich Pflege gilt der **Pflegenotstand** als Damoklesschwert. Laut einer Studie der Gesundheit Österreich GmbH werden im Jahr 2030 österreichweit 75.000 Mitarbeiter:innen fehlen. Neben dem steigenden Pflegeaufwand fragen immer mehr Pflegekräfte auch Teilzeitmodelle nach. Zwei gegenläufige Tendenzen, die den Notstand zu verschärfen drohen.

**Risiken:** Pflegenotstand und Zunahme von psychischen Erkrankungen.

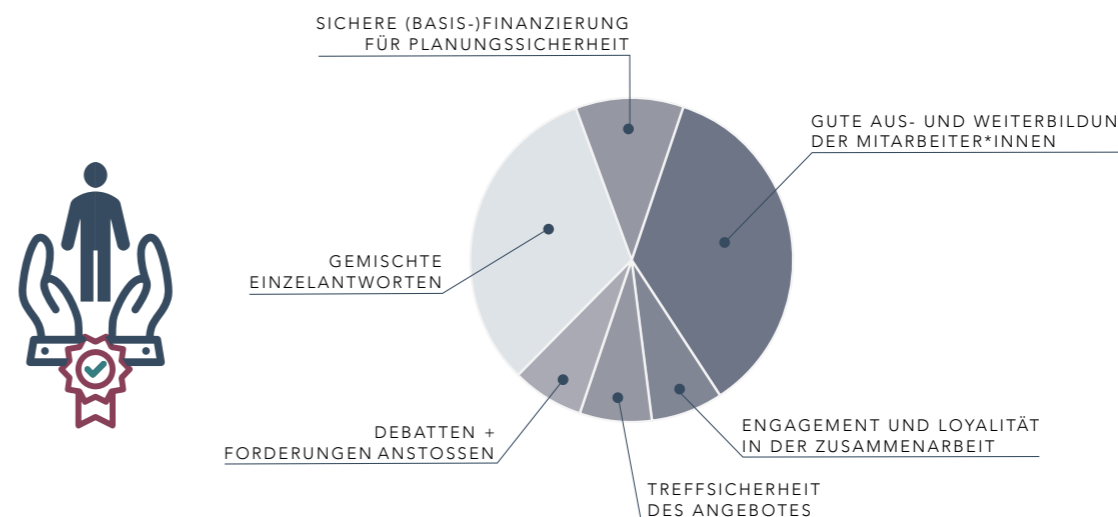
Im Themenfeld der psychisch Erkrankten wird generell eine Zunahme von Diagnosen bzw. Erkrankungen angenommen (2 Nennungen). Zudem wurden vermehrte Angst- und Zwangsstörungen bei Kindern als Mittelfristfolge der Pandemie befürchtet. Detto wurden Alkoholabhängigkeiten, Vereinsamung inmitten der Gesellschaft und ein Anstieg von Demenzerkrankungen angeführt. Dass von der psychosozialen Diagnose bis zur adäquaten Betreuung mitunter ein langer, schmerzhafter Weg bewältigt werden muss, sprechen sowohl Vereine, Angehörige wie auch selbst Betroffene an. Dass es schon an der Zugänglichkeit von Information hapert, sollte an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben. Anmerkung: 11/11 befragten Klient:innen war der von Unicum Mensch herausgegebene Sozialroutenplan nicht bekannt. Der Guide erschien 2021 in der 6. Auflage und wird neben dem Land Tirol auch von der Stadt Innsbruck mitfinanziert.

Jeweils 2 Nennungen entfielen auf einschlägige Probleme von Alleinerzieherinnen, der erwartbaren Zunahme von Personen mit psychischen Krankheitsdiagnosen, dem Themenkreis Probleme von Migrant:innen bzw. Rassismus. Hier wird insbesondere befürchtet, dass die Akzeptanz gegenüber Migrant:innen weiter abnehmen könnte. Wobei die Expert:innen bestimmte politische Regierungskonstellationen wenig überraschend als förderlich für ausländerfeindliches Klima bezeichneten. Dass auch die Etablierung am Arbeitsmarkt kein Bleibekriterium darstellt, wurde ebenfalls als Defizit benannt.

Nicht zuletzt wurde als künftiges Risiko auch die budgetäre Ausstattung der Sozialvereine nach der Pandemie genannt.

5.2. Trotzdem positiv: Unter welchen Bedingungen lässt sich die Betreuungsqualität sicherstellen?

Dass eine gesicherte Finanzierungsbasis ein zentrales Merkmal für die Vereinstätigkeit ist, verwundert nicht. Wobei die Vereine grundsätzlich nach 2 Budgetmodellen finanziert sind. Das mit Abstand Wichtigste sind dabei öffentliche Finanzierungsverträge und/oder Zuschüsse. Aber auch das private Spendenmodell hat seine Relevanz, das einem Verein wie der Caritas die maximale Aktivitätenbreite ermöglicht.



Geld ist nicht alles, aber ohne adäquate Entlohnung wird man qualifiziertes Personal weder finden noch halten können.

Aber Geld ist bei weitem nicht das einzige relevante Merkmal. Vielmehr hat die überwiegende Zahl der Vereine (9 Nennungen) einen anderen, ebenfalls essenziellen Erfolgsfaktor ganz oben auf die Liste geschrieben. Nämlich gut ausgebildete Mitarbeiter:innen bzw. Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten von Mitarbeiter:innen. Insgesamt gelten Human Resources wie in jedem anderen Wirtschaftszweig auch hier als matchentscheidend. Neben Weiterbildungsmöglichkeiten nennen die Expert:innen Engagement und Loyalität, langjährige Erfahrung, multiprofessionelle Teams (bestehend etwa aus Sozialarbeiter:innen, Psycholog:innen und Therapeut:innen) sowie generell Supervisionsangebote als Qualitätssicherungskriterien.

Doch auch qualitätsstrenge Kriterien wurden formuliert: So sagen immerhin 2 Vereine ausdrücklich, dass sie die Treffsicherheit ihres Angebotes überprüfen. In Einzelfällen kam das Thema der Online-Beratung zur Sprache – naheliegend als Learning aus Covid möchten gerade beratungsextensive Vereine hier ausbauen. Die Caritas hat Anfang 2022 – wie besprochen – ein österreichweites Angebot ausgerollt. Der Begriff extensiv bezieht sich hier auf die Breite, nicht unbedingt auf die Tiefe der Beratung. Je komplexer die individuellen Problemlagen, desto weniger dürften sich Beratungen im zweidimensionalen Modus adäquat durchführen lassen. Sprach- oder Artikulationsbarrieren wirken in einem solchen Setting wenigstens erschwerend, wenn nicht hinderlich. Umgekehrt sollen in Bezug auf die Verbesserung des Angebotes gerade auch Vernetzungsplattformen innerhalb und unterhalb der Träger die Gesamtbetreuung verbessern helfen. Dies vor dem Hintergrund, dass die Sozialbranche in Innsbruck bzw. Tirol insgesamt stolz ist auf den Vernetzungsgrad. Vernetzung und Austausch, der in bestimmten Kreisen und Foren, aber eben auch in Einzelfallkonferenzen stattfindet – vergleiche dazu die Antworten zu II/1 im Fragebogen.

Drei weitere Erfolgsfaktoren wurden insbesondere von Seiten der stark vernetzten bzw. der stark politischen Träger genannt: nämlich Debatten und Forderungen anstoßen, die gemeinsame Haltung gegenüber der Einrichtung stärken wie generell die Gemeinwesenarbeit. Dieser Ansatz lässt sich unschwer dem Arbeitskreis Sozialpolitik, kurz SPAK zuordnen.

### 5.3. Risiken, die die Sozialversorgung behindern könnten, bleiben gering

Bei der anschließenden Frage nach den Risiken für die Tätigkeit des jeweiligen Vereins steht eine drohende Budgetkürzung sehr wohl ganz oben auf der Sorgenliste. «Ohne Geld koa Musi» wie es so schön heißt: Selbstverständlich ist die Leistungsfähigkeit des Trägers an seine finanzielle Ausstattung gekoppelt. In dieselbe Kerbe schlägt die Rückläufigkeit beim Ehrenamt – dies ist mit einem erhöhten Budget- bzw. Personalaufwand bei manchem Träger verbunden. Aber auch rein personalgetriggerte Faktoren spielen bei den Risiken wieder eine wesentliche Rolle. Konkret werden Unterqualifikation oder mangelnde Identifikation mit dem Beruf als Schwäche erkannt. Dies kann einhergehen mit einer höheren Belastung der Stammbeschaft und Frustration der Mitarbeiter:innen.

Besonders vielen Risikofaktoren scheinen die Träger aber durch die Sozialverwaltung ausgesetzt zu sein. Der Themenfächer reicht von „zu viel Bürokratie“, über „Sparkultur im Sozialamt“ und „fehlende einschlägige Qualifikation der Mitarbeiter in den Magistraten“ - oft zitiertes Problem, dass es keine Sozialarbeiter im Sozialamt gibt, sondern eben Beamte. Als besonders belastend, ja mitunter schikanös, werden von Klient:innen „Machtspiele der Bewilligungsbehörden“ empfunden. Als intransparent werden die Vergabekriterien von öffentlichen Wohnungen empfunden. (vgl. Wohnungsservice, Reglement)

Weiter gedacht, muss sich auch die Sozialpolitik ihrer systemrelevanten Verantwortung bewusst sein. Politische Umwälzungen oder neue Regierungskonstellationen sind tatsächlich schwer kalkulierbare Risikofaktoren. Vier Träger haben diese Punkt ausdrücklich angesprochen, viele weitere zwischen den Zeilen durchklingen lassen. Als Ausweg sieht die Branche, eine Gegenkultur unabhängig von der Regierungskonstellation zuzulassen, oder sogar aktiv anzubieten. Wiederum als Sonderthema oder Sonderproblem wurde die «Innsbrucker Parkraumbewirtschaftung» genannt, die insbesondere bei den mobilen Diensten für viel Frustration sorgt, weil sich Betreuungseinheiten – etwa bei einer Familienhilfe – nicht in 90 Minuten abhandeln lassen. Drohende Strafzettel werden als zusätzliche, störende (weil vermeidbare?) Belastung zur eigenen Arbeit empfunden.

Gesellschaftliche Entwicklungen werden als bedrohlich für die eigene Arbeit gesehen. Generell würden die Ressentiments gegenüber Randschichten zunehmen, heißt es. Als Randschichten werden Migrant:innen eingestuft, aber auch von Armut betroffene Mitbürger oder (schwer erziehbare) Kinder. Betroffen von Ressentiments und Alltagschauvinismus seien nach wie vor Frauen und deren Rechte, die von bestimmten Bevölkerungskreisen in Frage gestellt würden.

Wiederum an die innere Organisation der Träger gekoppelt sind diverse Gründe, die mit möglichen Budget- und/oder Strukturdefiziten einhergehen: «fehlende Planungssicherheit» etwa ist so ein Risikofaktor. Aber auch ein gewisser Verdrängungswettbewerb zwischen den Einrichtungen - Stichwort «größere verdrängen/schlucken kleinere» wird als Gefahr empfunden. Immerhin 3 Einrichtungen äußern diese Befürchtung.

Was angesichts der Forderung nach mehr mobiler Betreuung weiters als belastend empfunden wird, ist, dass die Stundenkontingente nicht an die tatsächliche Nachfrage angepasst werden und mitunter sehr restriktiv sind. Durchaus selbstkritisch wird aber auch das Wachstum der eigenen Organisation beleuchtet.

# CHANCEN DER SOZIALSTADT INNSBRUCK



## 6. Ergebnisse: Herausforderungen als Chancen begreifen

### 6.1. Kurz- bis mittelfristige Herausforderungen aus Sicht der Sozialvereine

Wo die Einrichtungen die größten Herausforderungen sehen, lässt sich nahezu lückenlos aus dem vorher Gesagten ableiten. Individuelle bzw. graduelle Unterschiede mögen sich hie und da auf tun: Denn was für den einen Verein ein (bedrohliches) Risiko, ist den anderen eine veritable Herausforderung. Egal wie die Tragweite empfunden wird – bewältigen muss jeder Träger beide können.

Ob Herausforderung oder Risiko – umso mehr in wirtschaftlich angespannten Zeiten bangen die Institutionen um die öffentliche Finanzierung. Auch die politischen Verhältnisse gelten indirekt als kritisch – wie oben angeführt.

**Randgruppen und Randschichten** leiden unter der Pandemie besonders stark – Armutseffekte treten verzögert ein.

Dass sich Notlagen wie Armut, Arbeitslosigkeit oder auch Suchtverhalten durch die Pandemie verschärfen, ist ein Befund, den nahezu alle Befragten teilen. So lautet die vielfach geäußerte Einschätzung, dass gerade Randgruppen und Randschichten unter Covid19 leiden. Darunter die bekannten Risikogruppen/schwächsten Mitglieder der Gesellschaft wie Alleinerzieherinnen, Migrant:innen bzw. generell Menschen mit Pflichtschulabschlüssen. Doch vielfach erwarten sich die Expert:innen, dass die Effekte verzögert eintreten.

Sie berichten, dass drohende Armut zunächst so lang als möglich überbrückt oder kaschiert werde, bevor sich Menschen auf den Weg ins Sozialamt machen. Wichtige Grundsätze in der Beratung etwa, dass Menschen niederschwellig Rat und Hilfe bekommen sollten, mussten in der akuten Lockdown-Phase ebenfalls hintangestellt werden. In den Stadtteilzentren hat man insbesondere auch die Erfahrung gemacht, dass sich gerade ältere Menschen zurückziehen und dann in weiterer Folge auch nicht mehr so schnell mobilisieren lassen. «Vereinsamung» wurde als ein solcher gesellschaftlicher Trend genannt. Ein anderer Trend, der sich an dieses Phänomen nahtlos anschließt, ist die zunehmende «Entsolidarisierung der Gesellschaft». Ganz offensichtlich eine Entwicklung, die es sozialen Einrichtungen und deren Klient:innen nicht unbedingt leichter macht und somit als Herausforderung empfunden werden kann.

Genauso wie Vereinsamung von einem Tag auf den anderen eintreten kann, verhält es sich mit Gewalterfahrungen im Familienkreis. Aus den bei den Sozialvereinen qualitativ gewonnenen Daten lässt sich erkennen, dass der Betreuungsbedarf von traumatisierten Frauen angestiegen ist. Interessanterweise konnte dieser Befund von der Stadtpolizei nicht bestätigt werden. Mithin Beweis dafür, dass sich betroffene Frauen eher an Beratungsstellen wenden, bevor sie Anzeige gewalttätige Familienmitglieder (meist Partner) erstatten.

Stichfeste Befunde oder Daten aus der Armutsforschung zur Zunahme von Armut liegen inzwischen vor. Der aktuell vorliegende Armutsbericht des Landes Tirol datiert von 2019 und berücksichtigt die Daten von 2015-2017. Somit scheidet er als kurzfristig verfügbares Instrument der Sozialplanung in und nach der Pandemie aus. Dennoch steigt durch Inflation und Teuerung die Zahl einkommensschwacher Haushalte, die ihre Konsumausgaben nicht mehr durch ihr monatliches Einkommen abdecken können auf 35 % der österreichischen Gesamthaushalte – dies besagt eine im Juni 2022 veröffentlichte Analyse des Büros des Fiskalrates. Laut Konsumerhebung 2019/20 waren es zuvor noch 25% der Haushalte. Österreichweit

sprechen wir also von einem Anstieg der Armutsgefährdung auf 1,4 Millionen Haushalte. Angesichts der Teuerungsproblematik sagte Armutsforscher Andreas Exenberger kürzlich zum ORF Tirol, dass rund ein Drittel jener Menschen, die eigentlich einen Rechtsanspruch auf Unterstützung hätten, diese gar nicht in Anspruch nehmen. Zum Teil aus Scham, zum Teil, weil vielen nicht bewusst ist, dass sie ein Recht darauf haben. Dabei streicht er das Stigma des Bittsteller-Seins heraus.

In Pandemiezeiten ist der Betreuungsbedarf in den niederschweligen Frauenberatungseinrichtungen jedenfalls in die Höhe geschwollen, der Nachfragekreis in den Sozialmärkten merkbar größer geworden und die Zahlen aus der Arbeitslosenstatistik waren zu Zeiten des 3. Lockdowns auf Rekordniveau: Im Jänner 2021 waren 535.000 Menschen in Österreich als arbeitslos gemeldet und 470.000 waren in Kurzarbeit. Vor diesem Hintergrund wurden von den Sozialvereinen erwartungsgemäß auch die «Kürzung von Arbeitslosengeld» oder die «Entwicklungen in der Mindestsicherung» als drohendes Risiko genannt. Voriges Jahr erholte sich die österreichische Wirtschaft und damit auch der Arbeitsmarkt kräftig. Ende Juni 2022 sind 298.000 Menschen in Österreich auf Jobsuche, 228.000 sind als arbeitslos gemeldet, 70.000 befinden sich in Schulungen – kein Vergleich also zur Pandemie-Situation 2020/2021.

Wenig überraschend, dass es in der Stadt Innsbruck schwierig ist, leistbare Wohnungen für die einkommensschwächere Bevölkerung zu finden. Leistbarkeit, Zugang und die Beschaffung von Wohnraum im städtischen Umfeld sind hier die wesentlichen Hürden. Die Frauenvereine erklärten beispielsweise, dass es sich mitunter daran spieße, dass es zwar vom Land eine Betreuungszusage gibt, aber von der Stadt keine Wohnung.

Unabhängig von Covid19 lässt sich im Migrationsbereich ein zunehmender Bedarf an ambulanter Familienarbeit feststellen – die Sozialisierungsprobleme in Migrantenfamilien gerade auch mit schulpflichtigen Kindern, die zwischen den Stühlen von Tradition und Gastkultur sitzen, sind auch in Tirol offenbar im Steigen begriffen. Es wurde festgehalten, dass Rassismus, Vorurteile und Diskriminierung durch die wirtschaftliche Krise noch angestiegen seien.

Interessanterweise fällt in der Wahrnehmung der Stadtpolizei keine Häufung von Konflikten rund um das Migrationsthema auf. Im Gegenteil, seit 2015/16 gäbe es damit nahezu keine Probleme. Integration sei «kein Brandherd» in Innsbruck, das sei «Ende der 1990er Jahre mit Jugendlichen der türkischen Community schon weit schlimmer gewesen».

**Brandherd, der entschärft gehört: 200 bis 300 Jugendliche gehören in Innsbruck zu den NEETS.**

Dazu hat das AMS eine andere Wahrnehmung. Demnach habe man mit etwa 200 bis 300 Jugendlichen mit Migrationshintergrund zu tun, die sich auffällig verhalten und auf keine kontinuierliche Ausbildung, Weiterbildung oder gar Berufswahl einlassen. Ein Brandherd, der entschärft werden müsse, weiß man.

Auch im Teilhabebereich kämpft man für Akzeptanz, nachhaltige Integration am primären Arbeitsmarkt, ja generell um eine möglichst breitflächige Inklusion von Menschen mit Behinderung. Als Herausforderungen Nr. 1 gilt hier mit Abstand die Schaffung von offenen, dezentralen und mobilen Betreuungsstrukturen, die diesen Menschen die größtmögliche Selbstbestimmtheit und das Gefühl von Selbstwirksamkeit geben. Ein vergleichsweise neues, aber ebenfalls unausweichliches Thema sind alle Problemlagen, die dann entstehen, wenn aus Menschen mit Behinderung Pflegefälle werden. Sowohl klassische Pflegeeinrichtungen als auch Behinderteneinrichtungen sind für diese Situation unzureichend gerüstet und ausgerüstet. Die zunehmenden Demenzerkrankungen älterer und alter Menschen stellen die Strukturen vor ähnliche Schwierigkeiten.



Teilhabe, Alter und Kinder: Schaffung von adäquaten, dezentralen Betreuungsstrukturen

Wo wir zuvor über die schwächsten Randgruppen gesprochen haben, Kinder und Jugendliche sind über die gesamte Sozialbranche gesehen jene Gruppe, wo es offenbar die größten Defizite zu beklagen gibt. Weder die Fraueneinrichtungen noch die Kriseninterventionszentren sind adäquat ausgestattet (finanziell, personell, infrastrukturell), um den Bedürfnissen der Jüngsten gerecht zu werden.

Ein Dauerbrandherd betrifft die Kinderbetreuung ab bzw. schon im 1. Lebensjahr. Das ist für Alleinerzieherinnen, die ihre und die Existenz ihrer Kinder bestreiten sollen/müssen, eine echte Hürde. Unter Druck stehen ferner viele Jugendliche, die den gesellschaftlichen Erwartungen (Anpassungsfähigkeit) und gesetzlichen Vorgaben (Ausbildungspflicht) nicht ausreichend nachkommen (können). Wo jüngere Kinder in die Isolation des Medienkonsums geraten, landen Jugendliche ohne Perspektive mitunter in gemischten Jugendbanden, die sich ihr Betätigungsfeld in Vandalismus und Gewalttätigkeit finden. Gemischt sind die Banden von den Communities, vom Geschlecht, vom Alter und von der Herkunft her. Das konnten wir bei der Stadtpolizei in Erfahrung bringen. Interessant, dass sich die Taten der Innsbrucker Jugendkriminalität quer durch das Strafgesetzbuch erstrecken: Der Aktionsradius reicht von Sachbeschädigungen, über Raub bis hin zu Körperverletzungen. Diese Banden sind dann schon die kriminelle Spitze des Eisbergs von Jugendlichen mit diversen Problemlagen. Österreichweit hat die Polizei aus diesem Grund 2018/19 das Präventionsprojekt «Under18» gestartet, mit dem an Schulen Aufklärungs- und Bewusstseinsbildung betrieben wird.

## 6.2. Hat die Sozialplanung noch Luft nach oben?

Wiederholt wurde von den Expert:innen der Sozialvereine auf das Fehlen einer Bedarfs- und Sozialplanung in der Stadt Innsbruck hingewiesen. Es wurde bemerkt, dass zwar das Land Tirol eine Abteilung für die Planung und Steuerung des künftigen Bedarfs an Wohn- oder Betreuungsplätzen eingerichtet habe, nicht aber die Stadt Innsbruck.

Ein Sozialplan, eine Sozialplanung, ja eine Fachabteilung der Stadt für Sozialplanung würde gänzlich fehlen, so die deutliche Kritik dann einer Vertreterin der Innsbrucker Hochschulen. Dies wurde als personelle vor allem aber strukturelle Schwäche der Stadt Innsbruck benannt. Das Fehlen einer eigenen Planungsstelle wird als schwerwiegend eingeschätzt. Vor allem deshalb, weil aus dem Bereich Mindestsicherung etwa 50% aller Tiroler Fälle in Innsbruck anfallen. So gäbe es in der Stadt kein Sozialmonitoring, das Ziele und Meilensteine und/oder Kennzahlen für den sozialen Wohnbau entwickelt. Wir hören von allen Seiten, dass gerade der Wohnbau eine Blackbox sei. In welcher Größenordnung sind Plätze für Wohnungslose bereitzustellen oder zu bestimmten Jahreszeiten bereitzuhalten? In welchen Größenordnungen wird hier geplant oder gedacht? Das alles liege völlig im Dunkeln.

Aus dem Metabereich haben wir auch die Einschätzung aufgenommen, dass Innsbruck ein Leitbild als Sozialstadt fehle. Wie sieht die politische Zukunftsvision der Stadt in Bezug auf Menschenrechte und Inklusion aus? Vor einem solcherart reflektierten Hintergrund wäre eine Kommunikationskultur wie sie am Sozialamt herrsche, nicht mehr möglich.

Gepaart wurden diese Hinweise mit dem Wunsch, dass der Sozialplan2030 ein solches Mittel sei, um Erneuerungen und Maßnahmen anzustoßen. Es müsse das Ziel sein, ein sozialeres Innsbruck zu schaffen. Also eine Situation zu schaffen, die sich nicht selbst genügt, sondern allen einen Nutzen stiften sollte.

Der Umstand, dass die Sozialplanung und -koordination im Magistrat personell unterbesetzt ist, ist dem amtsführenden Stadtrat bekannt. Der vorliegende Masterplan sollte aber auch in dieser Hinsicht Versäumtes aufholen und der Sozialplanung zumindest eine solide Basis zur Verfügung stellen. An dieser Stelle sei darauf verwiesen, dass die Evaluierung der empfohlenen Maßnahmen nicht Teil dieses Projektes ist.

INTERAKTION DER **AKTEURE**



## 7. Ergebnisse: Wie steht es um die Interaktion der Akteure?

### 7.1. Gute Noten für das Magistrat. Und auch ein paar weniger gute ...

Über Interaktion und Zusammenarbeit mit Magistrat und Politik wurde schon einiges gesagt. Einschätzungen und Wahrnehmungen wurden detailliert abgefragt. Anders als von der Auftraggeberin befürchtet, wurde mit der Befragung nicht als Klagemauer genützt, um diverse Beschwerden zu deponieren. Im Gegenteil waren die geäußerten Meinungen ausgewogen und die Kritik überwiegend sachlich.

Insgesamt 16 Wortmeldungen (von 42) loben sogar unisono die sehr gute Zusammenarbeit mit den Behörden und dem Magistrat. 4 Wortmeldungen betonen ausdrücklich den wertschätzenden Umgang miteinander. Vereinzelt gab es auch Lob für die Abteilung Integration und Soziales im Magistrat, die sehr gut arbeite und funktioniere.

**Prekär:** Projektfinanzierungen werden als sehr aufwändig empfunden.

Viele Vereine haben ja ausgesprochen, dass öffentliche Gelder und in vielen Fällen auch eine solide Basisfinanzierung der Stadt Innsbruck für das Funktionieren der Abläufe und Bedarfsabdeckung ausschlagend sind. Zu den Budgetverhandlungen und der Subventionsabwicklung gab es allerdings kaum Kritikpunkte.

Anders verhält es sich bei den Abwicklungen der Projektfinanzierung – hier werden eine mühsame Abwicklung und bürokratische und politische Hürden angesprochen. Die Abrechnungformalitäten seien sehr aufwändig und die Vorschriften werden als sinnlos empfunden. Wo schon die bürokratischen Verwaltungsabläufe, Vorgaben oder Richtlinien Unbehagen auslösen, tut es die Geldbeschaffung im besonderen.

Kritisch gesehen wird auch die Infrastruktur des Stadtjugendamtes, hier schlagen sich die hohe personelle Fluktuation auf die Zufriedenheit der Erziehungsberechtigten und der Vereine nieder. Anmerkung: Zum Zeitpunkt der Befragung war die Nachbesetzung der Amtsleitung noch sehr frisch, an der schwierigen Personalsituation, bedingt durch die hohe Fluktuation, hatte sich zum Befragungszeitpunkt allerdings nichts geändert. Gerade in Notfällen könnten das Amt und die Mitarbeiterinnen, die eigentlich unterstützen wollen, nicht rasch genug helfen. Es seien ihnen durch die gesetzlichen Rahmenbedingungen die Hände gebunden, wie einige Kinder- und Jugendvereine sagen.

Im Bereich der Jugendhilfe dürfen keine Informationen zu Gefährdermeldungen weitergegeben werden. Eine Tatsache, die die Arbeit der Einrichtungen aber wesentlich behindert. Insgesamt wird die geringe Reflexionsfähigkeit des städtischen **Jugendamtes** festgestellt und hinterfragt. Diese Wahrnehmung mag in den grundverschiedenen Rollen der Parteien begründet sein.

### 7.2. Hintergründe zur Wohnungsvergabe in Innsbruck

Etwa 20% der Innsbrucker Bevölkerung leben in rund 17.000 städtischen Wohnungen. Zum Vergleich: In Wien sind es dreimal so viele, nämlich 60%.

Insgesamt schätzen die Sozialvereine die Situation im Wohnungssegment alles andere als zufriedenstellend ein. Steigende Mietpreise und damit die zunehmende Knappheit an leistbarem Wohnraum ist in Innsbruck das Sorgen Thema Nr. 1.

Aber auch was die städtischen Wohnungen anlangt wünscht sich die Sozialbranche ein geplantes, strategisches Vorgehen, das Bedarf, Wohnungsangebot und Kriterien strukturiert und harmonisiert. Im Wohnungsamt beruft man sich wiederum auf die Stadtpolitik, genauer auf deren Zuständigkeiten für das Wohnungsreferat und für den städtischen Wohnbau. Vor allem verweist man aber auf das Regierungsabkommen, das festlege, was, wieviel und für wen gebaut werde.

Zum Thema Wohnungspolitik heißt es in den Vormerk- und Vergaberichtlinien für Mietwohnungs- und Eigentumswohnungs- sowie Wohnungstauschwerber:innen:

*Transparente, zukunftsorientierte und sozial gerechte Vergaberichtlinien sind der Schlüssel zu einer ausgewogenen Wohnungspolitik. Wohnen ist das höchste soziale Gut und Grundbedürfnis eines jeden Menschen. Die Stadt Innsbruck betrachtet die Schaffung nachhaltiger und leistbarer Wohn- und Lebensräume als Kernaufgabe gegenüber ihren Bürgerinnen und Bürgern, auch auf die studentischen Bedürfnisse wird Rücksicht genommen. Die Errichtung neuer und alternativer Miet- und Eigentumswohnformen ist dabei ebenso wichtig wie die Sanierung und Erhaltung der bereits bestehenden Wohnungen.*

Wohnen in Innsbruck möchte zeitgemäß sein, heißt es: *Im städtischen Wohnbau wird sowohl familien- und kinderfreundlicher Wohnraum geschaffen als auch auf seniorInnen- und behindertengerechten Ausbau hoher Wert gelegt.*

Soweit die politische Absichtserklärung. Dennoch: Das städtische Punktesystem, wo je nach Vormerkzeit, Familiengröße, Aufenthaltsdauer, Wohnbedarf und finanzieller Situation (maximal 40% des Einkommens darf die Miete ausmachen) städtische Wohnungen an Wohnungswerber vergeben werden, wird von einigen Sozialvereinen hinterfragt.

Insbesondere von den Sozialvereinen, die in der Sozialberatung und in der Grundversorgung tätig sind, wurden die Vergabekriterien kritisiert. Wie in der Stadt Innsbruck die städtischen Wohnungen vergeben werden, sei intransparent, nicht nachvollziehbar und die Kriterien mitunter „absurd streng“. Und zwar so streng, dass Empfänger:innen der Mindestsicherung nicht zur Klientel für eine neu gebaute Stadtwohnung gehören, weil die Wohnungen zu teuer seien.

Tatsächlich stellt sich die Frage, wer und unter welchen Voraussetzungen jemand für eine Stadtwohnung in Frage kommt. Dass Stadtwohnungen teurer sind als die Mietzinsobergrenze, macht sie jedenfalls für die Anmietung selbst durch Einrichtungen zu teuer.

Im Wohnungsamt sieht man diesen Einwurf differenziert und argumentiert, dass tendenziell teurere Neubau-Wohnungen für Mindestsicherungs- oder Grundsicherungsempfänger deshalb nicht leistbar seien, weil die Annuitätensprünge spätestens im 7. Jahr zu unleistbaren Mieten führen würden. Nachdem man ein Nomadentum mit ständigem Wechsel und zusätzlichen Renovierungskosten verhindern will, kämen Neubau-Wohnungen für diese Klientel wegen der Mietkostenstruktur nicht in Frage.

Generell sei der Wohnungsmarkt in einer Studentenstadt wie Innsbruck angespannt – dies werde absehbar auch so bleiben. Die Mieten seien zu hoch für die verfügbaren Einkommen. Aber zumindest seien die städtischen Wohnungen im Vergleich zum Realmarkt bezahlbar, heißt es vom Amt der Wohnungsvergabe.

Daneben sprechen sich die Sozialvereine für eine Öffnung für Jugendliche bereits ab 16 Jahren aus. Hier tut sich ein besonderer Notstand in der Versorgung auf, weil Wohnungen für unter 18-Jährige überhaupt nicht oder extrem schwer zu finden seien. Dennoch zeigt sich das Wohnungsamt in der Praxis flexibel, wenn es sich bei den Minderjährigen um ein Mädchen handelt, das schwanger ist.



Expert:innen-Meinung

Nicht nur auf Ebene der Sozialvereine wird Kritik geäußert, auch für die akademischen Expert:innen gleicht die Wohnungsvergabe einem „Lotteriespiel“. Grundlage für die Vergabe ist ein im November 2014 im Stadtsenat beschlossenes Punktesystem, das Faktoren zu den Familienverhältnissen, den Wohnverhältnissen, den persönlichen Verhältnissen, einer etwaig drohenden Wohnungslosigkeit und Vormerkzeiten aufführt. Die Summe dieser Kriterien ergeben je nach Punktzahl eine Reihung in der Werberliste für eine städtische Wohnung und je nach Bedürftigkeit und Verfügbarkeit einen mehr oder weniger schnellen Zuschlag. Kinder, Behinderung oder Krankheit sowie die drohende Delogierung oder Wohnungslosigkeit sind jedenfalls vorrangige Gründe, die punktemäßig entsprechend honoriert werden. Zudem werden Wohnungswerber, die eine Wohnung zurückgeben oder tauschen, tendenziell in diesem System begünstigt, bevor neue Werber berücksichtigt werden können.

**Nach Wohnungskategorien gibt es 4 Klassen bzw. Größen, je nach Familienstatus der Werber:** Einpersonenhaushalte kommen für Garçonnières bzw. Eineinhalbzimmer-Wohnungen in Frage, dann kommen die Zwei- und Dreizimmerwohnungen für Alleinerziehende und Eltern, die größeren Drei- und Vierzimmerwohnungen sind dann für Familien mit 2-3 Kindern gedacht. Dabei wird nach dem individuellen Bedarf, auch Sonderbedarf, vorgegangen. Zum Beispiel ist eine 30qm Garçonnière als Einraumwohnung für eine Person mit Gehbehinderung ungeeignet – die Situation rechtfertigt ein separates Schlafzimmer. Dasselbe gilt für Alleinwohnende, bei denen die Kinder zeitweise, tageweise, aber nicht permanent wohnen – auch hier besteht ein erhöhter Platzbedarf.

**Zudem gibt es Sonderbedürfnisse – etwa bei Behinderung, die mit Muss-Kriterien (vs. Soll-Kriterien) einhergehen – eine behindertengerechte Sanitärzelle gehört dazu.** Handicap-Wohnungen werden dann strikt auch nur Handicap-Personen angeboten.



Kriterien der Wohnungsvergabe

Zu den Kriterien: Vormerken lassen kann sich:

- Wer eine österreichische (oder gleichgestellte) Staatsbürgerschaft besitzt oder über einen gültigen Asylbescheid verfügt.
- Wer dauerhaft seit 5 Jahren ununterbrochen in Innsbruck gewohnt hat.
- Wer aus dem betreuten Wohnen eines Sozialvereins kommt (etwa Lebenshilfe, Caritas, PSP oder MOHI, ...).
- Wer das 18. Lebensjahr vollendet hat.
- Wer eine Substandard Wohnung ohne Bad/WC bewohnt.
- Wer eine Miete bezahlt, die 40% seines Nettofamilieneinkommens übersteigt.

### 7.3. Doch ein Problem bei den mobilen Betreuungskontingenten?

Aus dem Teilhabebereich bedankt man sich für einen wertvollen und nachhaltigen Transparenzprozess, der einen echten Struktur- und Stimmungswandel in diesem Segment nach sich zieht. Andererseits gibt es gerade im Behindertenbereich wiederum Probleme mit den mobilen Stundenbetreuungskontingenten. Zudem wurde Kritik an einer Sozialarbeiterin im Gesundheitsamt geübt, weil deren Vollzugspraxis willkürlich und ohne (ausreichende) fachliche Begründung erfolge. Laut Tiroler Teilhabegesetz holt die Reha-Abteilung im Bewilligungsverfahren eine Stellungnahme des Gesundheitsamtes (Sozialarbeiter:in oder Amtsarzt) ein – diese Stellungnahme ist bindend für die Bewilligung der Leistung.

De facto wird eine unterschiedliche Spruchpraxis festgestellt, die seitens der Sozialvereine wiederholt hinterfragt worden ist. Das Problem liegt offenkundig an einer/einem einzelnen Sozialarbeiter:in. Die Leistungen unterliegen dem Teilhabegesetz, es werden keine Bescheide ausgestellt, sondern privatrechtliche Leistungszusagen erteilt, die bei der Reha-Abteilung beantragt werden und auf Basis der Stellungnahme des Gesundheitsamtes erteilt oder eben abgelehnt werden. Die personellen Zuständigkeiten für die Stellungnahme betreffen das Gesundheitsamt. Für die Bewilligungspraxis für mobile Dienste bzw. Betreuungseinheiten gab es wegen einer Einzelperson weniger gute Noten – hier wird sogar von einer deutlichen Diskrepanz zwischen Innsbruck und anderen Gemeinden gesprochen. Die

von einer Einzelperson geschaffene Situation ist eine Belastung für das gesamte System. Verschiedentlich eingeladene Round-Table Gespräche haben nur zu kurzfristigen Veränderungen geführt. Fachlich korrekt spricht man hier von privatrechtlichen Anträgen im Gegensatz zu den im Teilhabegesetz geregelten hoheitlichen Verpflichtungen. Auf diese hoheitlichen Leistungen besteht ein gesetzlicher Anspruch, der auch eingefordert, ja schiedsgerichtlich eingeklagt werden kann. Im privatrechtlichen Bereich gibt es keinen gesetzlichen Anspruch, eine Bewilligung liegt im Ermessensspielraum des Magistrats. Und diese Spielräume hätten sich in den letzten Jahren deutlich verengt, hieß es. Im Zweifel werde kategorisch abgelehnt, hieß es weiter.

Dass auch die Vollzugspraxis sowohl im Fremdenwesen als auch bei der Gewährung von Mindestsicherung restriktiver und rigider geworden ist, darf jedenfalls als Tendenz der letzten Jahre festgehalten werden. Fragt man die Sozialforscher:innen, woran dies liege, wird dies 1) mit Budgetdruck erklärt, aber auch mit 2) schwindender Eigenverantwortung in den Ämtern und/oder 3) sogar mit schlichter Überforderung oder mangelnder (einschlägiger) Qualifikation des Amtspersonals erklärt.

#### 7.4. Was die Sozialvereine stört

Gerade im Sozialamt werde von oben herab mit den Antragsteller:innen kommuniziert, die Behörde würde sich als Instanz sehen, die Vorgaben gibt und Auflagen prüft, ohne jedes Beratungs- oder Unterstützungsmandat. Gesetzlich sei diese Sichtweise korrekt und sakrosankt, räumen auch die Sozialvereine ein.

Was die soziale und menschliche Komponente anlangt, gehen die Anschauungen aber auseinander. Und weil in Innsbruck die professionelle Ausstattung mit diplomierten Sozialarbeiter:innen fehlt, sind diese Gräben oft nur schwer überbrückbar. Es ist vor allem die Art der Kommunikation, die für viele Frustrationserlebnisse sorgt und zwar auf beiden Seiten. Vor diesem Background werden auch Vorschriften, die abstrakt und/oder unerklärt bleiben, als nicht nachvollziehbar und von den Klient:innen als sinnlos angesehen.

Kritisiert wurden ferner Umstände bei Erreichbarkeit, Antragsannahme oder Rückmeldepraxis – dies verschärfte sich vor dem Hintergrund der Pandemie noch zusätzlich. Besonders negativ wurde die Kommunikation während der Covid-Lockdowns empfunden, als Sachbearbeiter und Beamte über längere Zeiträume hinweg nicht erreichbar waren oder durch Home-Office Regeln überhaupt jeglicher Austausch unterbunden war.

Ausdrücklich erwünscht wäre dazu auch ein institutionalisierter Austausch der Sozialträger mit den Behörden, um einen reibungsloseren, konfliktfreieren Ablauf zu gewähren. So entstand in der Vergangenheit fallweise bei Sozialvereinen der Eindruck, dass sich negative Bescheide nur aus dem Machtspiel von Einzelpersonen erklären lassen. Machtspiele deshalb, weil Anträge mit Begründungen abgelehnt werden, die weder die Klient:innen noch Sozialvereine und auch nicht die Fachabteilung Reha nachvollziehen können. Dies wurde und wird freilich als Störung der Zusammenarbeit und der Beziehungsebene wahrgenommen. Die Klient:innen sitzen in dieser Konstellation wiederum zwischen den Stühlen und machen äußerst negative Erfahrungen, die sie als Entmündigung, Bevormundung und Schikane beschreiben.

Zwecks ausgewogenerer Beurteilung regt das Reha-Referat mitunter an, privatrechtliche Kostenzusagen bei der Schlichtungsstelle bewerten zu lassen, um eine Lösung zu finden.

Es stellt sich weiters die Frage, ob höhere Transparenz und ein Abbau von Distanz – etwa durch regelmäßigen Austausch oder Jour fixes – einem besseren Arbeitsklima zuträglich wären, ohne die Korrektheit der Bescheide zu unterlaufen.

Insbesondere bei der Bedarfsplanung von Betreuungsleistungen im privatrechtlichen Bereich seien die Behörden im Blindflug unterwegs. Dass die Nachfrage das bezahlbare Angebot übersteigt, wird von manchen Expert:innen als Grund vermutet, warum die Bewilligungen restriktiv gehandhabt werden.

# RECHTSGRUNDLAGEN



## 8. Rechts- und Budgetgrundlagen für die Sozialpolitik Innsbrucks

Sozialexperten der Tiroler Landesregierung schätzen die Rahmenbedingungen der Sozialpolitik als zu 80% gut ein, bei 20% bestünde Handlungsbedarf.

Beispiele dafür wären etwa mehr Armutsprävention, mehr Beratung, insgesamt mehr niederschwellige Angebote. Die Zugangsregelung zu psychosozialer Betreuung sei derzeit zu restriktiv. Auch der Ausgleichszulagenhöchstsatz müsste erhöht werden – was aber wiederum in Bundeskompetenz fällt.

### Tiroler Mindestsicherungsgesetz



Dieses Landesgesetz, das die Mindestsicherung in Tirol regelt, ist seit Juli 2017 in Kraft, eine Novelle des österreichischen Sozialhilfegesetzes wurde im Mai 2022 beschlossen, aber in Tirol noch nicht umgesetzt. Es ist damit zu rechnen, dass das Landesgesetz entsprechend angepasst wird. (vgl. Kapitel 5.1.) Das Gesetz definiert die Leistungen (hoheitlich oder privatrechtlich), den Bezieherkreis, die Anspruchsbedingungen sowohl für die **eigentliche Mindestsicherungsleistung als auch für die Wohnkosten**. Im Gesetz sind ferner die **Mitwirkungspflicht** und die Integrationsmaßnahmen geregelt. Unter Mitwirkung versteht man, dass Hilfesuchende alle Unterlagen, Angaben, Untersuchungen usw. beibringen müssen, um den Anspruch festzustellen. Die **Integrationsmaßnahmen** sehen Deutsch-Niveau A2 und einen 3-tägigen Werte- und Orientierungskurs vor – beides gilt für Hilfesuchende, die österreichischen Staatsbürgern gleichgestellt sind, also Asylberechtigte oder subsidiär Schutzberechtigte. Die Mindestsicherung hilft dort, wo alle anderen Möglichkeiten der Unterstützung bereits ausgeschöpft sind, nicht erlangt werden können oder nicht ausreichend sind. Es muss nachgewiesen werden, dass man sich um andere Unterstützungen bemüht hat.

**Auf hoheitliche Leistungen gibt es einen Rechtsanspruch**, sie sind im Verwaltungsverfahren zu entscheiden. Das Sozialamt erlässt einen schriftlichen Bescheid und ein Klient, eine Klientin kann gegen diesen Bescheid Beschwerde einlegen.

**Privatrechtliche Leistungen müssen hingegen beantragt werden (kein Rechtsanspruch!)**. Das Sozialamt kann, muss aber keine Unterstützung gewähren. Klienten bekommen nur eine Mitteilung, gegen die sie kein Rechtsmittel auf dem Verwaltungsweg ergreifen können.

Die Sätze hängen vom Wohnstatus der Anspruchsberechtigten ab: unterschieden wird zwischen

1. alleinstehend und alleinerziehend (**Mindestsatz alleinstehend lebend: 733,46 EUR**) sowie
2. in Bedarfsgemeinschaft lebend (diese umfasst Personen, die in gemeinsamen Haushalten leben und wirtschaften, hier wird eine wechselseitige Unterstützung vergleichbar des familiären Zusammenhalts angenommen (**Mindestsatz 550,09 EUR**), in Wohngemeinschaft oder in betreuter Einrichtung (etwa betreute WGs der Wohnungsloseneinrichtungen oder Einrichtungen der Rehabilitation mit Bezug von REHA Leistungen) lebend.

ZWEI PERSONEN, 2-ZIMMERWOHNUNG IN INNSBRUCK, 42 M<sup>2</sup>  
(Höchstgrenze in Innsbruck für 2 Personen EUR 820,-)

<b>Miete inkl. Betriebskosten monatlich:</b>	<b>850,-</b>
+ Kautio einmalig (3 Bruttomonatsmieten)	2.550,-
+ Vertragserstellungskosten	250,-
<b>Das Sozialamt stimmt der Anmietung zu und übernimmt folgende Kosten:</b>	<b>820,-</b>
+ Kautio einmalig	2.460,-
+ Vertragserstellungskosten	250,-
<b>Selbstkosten (laufender Mietanteil pro Monat):</b>	<b>30,-</b>
+ Einmalige Selbstkosten für die Kautio	90,-

Am Markt sind kaum Wohnungen zu finden, die die Höchstgrenze nicht überschreiten. Die Betroffenen kommen nicht darum herum, diesen Mehraufwand aus ihrem Lebensunterhalt zu bestreiten. In unserem Beispiel bleiben dann zum Leben noch 703,46 EUR übrig. Auf eine Maklerprovision besteht kein Anspruch. Eine privatrechtliche Leistung des Sozialamtes ist aber möglich.

Zusätzlich zum Lebensunterhalt gibt es einen Rechtsanspruch auf Unterstützung bei den Wohnkosten. Allerdings gelten seit September 2022 neue Regelungen für die Höhe der Unterstützung. Für jeden Bezirk sind neue Höchstgrenzen festgelegt. Für Innsbruck Stadt ist dies eine Höchstmiete von 820 EUR für eine 2-Zimmer Wohnung inklusive Betriebs- und Heizkosten. Vergleichsweise liegt Kufstein mit 713 EUR wesentlich darunter, und der Bezirk Lienz mit 542 EUR bildet das Schlusslicht. Auch die Anmietungskosten (etwa Kautio und Mietvertragserrichtung) werden bei Überschreiten der Höchstgrenzen nur anteilmäßig übernommen. Laut Mietspiegel liegen die Mietpreise 2022 durchschnittlich bei 15,82 EUR/m<sup>2</sup>, Mietpreise von 25-30 EUR/m<sup>2</sup> sind in Innsbruck aber keine Seltenheit.

### Maximale Höchstgrenzen für Mieten in Tirol laut Verordnung (inkl. Betriebs- und Heizkosten) gültig ab 01.09.22

BEZIRK/Anzahl Personen	WG Zimmer	1	2	3	4	5 und 6	7 und 8	9 und 10	11 und mehr
Innsbruck	€ 536	€ 639	€ 820	€ 952	€ 1.072	€ 1.225	€ 1.318	€ 1.464	€ 1.610
Innsbruck Land	€ 503	€ 614	€ 768	€ 906	€ 996	€ 1.049	€ 1.144	€ 1.258	€ 1.382
Schwaz	€ 492	€ 607	€ 752	€ 872	€ 933	€ 1.008	€ 1.109	€ 1.219	€ 1.341
Kufstein	€ 463	€ 571	€ 713	€ 835	€ 919	€ 976	€ 1.053	€ 1.159	€ 1.275
Kitzbühel	€ 496	€ 594	€ 729	€ 854	€ 947	€ 1.082	€ 1.217	€ 1.353	€ 1.488
Imst	€ 401	€ 493	€ 610	€ 690	€ 779	€ 826	€ 909	€ 999	€ 1.101
Landeck	€ 359	€ 450	€ 561	€ 646	€ 710	€ 733	€ 808	€ 888	€ 976
Reutte	€ 380	€ 464	€ 580	€ 683	€ 752	€ 777	€ 855	€ 940	€ 1.035
Lienz	€ 368	€ 445	€ 542	€ 662	€ 729	€ 753	€ 829	€ 919	€ 1.011

Übersteigt ihre tatsächliche Miete die oben angeführte Werte, muss der Rest vom Lebensunterhalt bezahlt werden. Auch Anmietungskosten (Kautio) werden bei Überschreitung der Obergrenzen nur noch anteilmäßig übernommen. Das bedeutet, dass Sie einen Teil selbst aus Ersparnissen oder sonstigen Einkünften oder vom Lebensunterhalt bezahlen müssen. WICHTIG: unbedingt vor der Anmietung von dem zuständigen Sozialamt eine Zustimmung einzuholen!

Wer in einer **teureren Wohnung** lebt, muss die **Differenz aus seinem Lebensunterhalt** selbst bestreiten.

Hoheitliche Leistungen werden auch gewährt zur Grundausstattung der Wohnung mit Möbeln und Haushaltsgeräten (etwa Waschmaschine).

Das Sozialamt kann in besonderen Notlagen allerdings privatrechtliche Leistungen gewähren.

Angesichts von Inflation und kontinuierlich steigenden Mietpreisen war eine Anpassung der Wohnzuschüsse dringend notwendig, betonten die Sozialvereine. Diesem Umstand wurde im TMSG durch die in Rede stehende Wohnkostenverordnung im Sommer 2022 im Rahmen des 25 Millionen Euro schweren Anti-Teuerungspaketes der Tiroler Landesregierung Rechnung getragen und ist – wie oben erwähnt - seit 1. September 2022 in Kraft.

In Bezug auf die Maßnahmenempfehlung (siehe Kapitel 11) Sozialarbeiter:innen in den behördlichen Verwaltungsvollzug zu implementieren, räumt das TMSG hierfür Möglichkeiten ein. Heißt es doch in §1(6), dass die „Mindestsicherung (...) fachgerecht unter Bedachtnahme auf die anerkannten sozialmedizinischen, sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Standards sowie auf den jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse und die daraus entwickelten Methoden zu gewähren“ ist. Unter §12 wird ausgeführt, dass im Rahmen eines Hilfeplans weitergehende Schritte zur Wiedererlangung von Autonomie unternommen werden können. Auch hier wird ausgeführt, dass Psychologen, Ärzte oder Sozialarbeiter beigezogen werden können.

#### Tiroler Heim- und Pflegeleistungsgesetz



Die Gemeinden kommen je nach Finanzkraft für das Pflegegeld auf. In der Budgetpraxis nennt man dies „komplex berechnen“. Defacto erfolgt die Verteilung zwischen Land und Stadt nach dem Schlüssel 65:35, also nach der Paktumsregelung.

#### Tiroler Teilhabegesetz, Reha und psychische Erkrankungen



Für mobile Leistungen und privatrechtliche Kostengutsprachen müssen die Anträge von der Reha-Abteilung für eine fachliche Stellungnahme ins Gesundheitsamt geschickt werden. Dies ist im Zuge des Ermittlungsverfahrens im Tiroler Teilhabegesetz so geregelt. Diese Stellungnahme der dortigen Sozialarbeiter:innen oder des Amtsarztes oder eines gelisteten ärztlichen Gutachters sind für die Vergabe der Leistung bindend. Wenn Klient:innen eine Ablehnung beeinspruchen wollen, steht ihnen der Gang zur Schlichtungsstelle offen. Diese Stelle ist im THG verankert und seit rund einem halben Jahr aktiv.

#### Tiroler Grundversorgungsgesetz



Das Flüchtlings- und Migrationswesen ist verwaltungsmäßig Sache der Tiroler Landesregierung.

#### Kinder- und Jugendhilfegesetz



Das Kinder- und Jugendhilfegesetz ist Bundesgesetzgebung.



Hier findet man alle gesetzlichen Bestimmungen zur Gefährdungsabklärung, Hilfeplanung und Erziehungshilfe.

Die Innsbrucker Kinder- und Jugendhilfe ist nicht hoheitlich tätig (außer in der Adoption), sondern nur privatrechtlich. Hier gibt es also, anders als in der Mindestsicherung keine Bescheide. Alles, was angezweifelt wird, geht vor Gericht.

#### Wohnungsvergabe-Reglement Stadt Innsbruck

##### Rechtsgrundlage Wohnungsvergabe

Es gelten die vom Stadtsenat beschlossenen Vormerk- und Vergaberichtlinien, Stand 18.11.2014

#### Mietrechtsgesetz



#### Subventionen der Stadt Innsbruck

Seit 2021 sind die städtischen Subventionsvergaben im Sozial- und Gesundheitsbereich dem Amt Soziales übertragen. Es sind dies die Haushaltsstellen: sozialökonomische Betriebe (SÖBs), Sondersubventionen, Jahres- und Einzelsubventionen, 3-Jahresvereinbarungen und Rettungsdienste. Wie die untenstehende Grafik zeigt, werden die Leistungen jährlich angepasst. Sondersubventionen werden sehr restriktiv und akut gehandhabt. Solche Projekte, die wegen Sinnhaftigkeit in die Verlängerung gehen, werden aus dem Topf der Jahressubventionen dotiert. Zur Einstufung wird die Förderhistorie und die jährliche finanzielle Situation der Vereine berücksichtigt. Generell wurden bereits viele Finanzierungen auf Drei-Jahres-Vereinbarungen umgebaut – rund 2,6 Mio. EUR (2022) hat die Stadt Innsbruck an die längerfristig unterstützen Sozialvereine ausbezahlt. Dies betrifft insbesondere jene Vereine mit hohen Fördersummen und längerfristigen Verpflichtungen etwa zur Anmietung und Betrieb von Immobilien. Somit bekennt sich die Stadt zu einer längerfristigen, kooperativen Zusammenarbeit. In Summe beträgt das Fördervolumen 3,3 Mio. EUR (2022).



MAXIMALE HÖCHSTGRENZEN FÜR MIETEN IN TIROL LAUT VERORDNUNG  
(inkl. Betriebs- und Heizkosten – Stand: 2021)

Anzahl Personen/Bezirk	WG-Zi	1	2	3	4	5+6	7+8	9+10	11+
Innsbruck	494,-	581,-	726,-	835,-	940,-	1.084,-	1.220,-	1.356,-	1.491,-
IBK-Land	466,-	548,-	686,-	788,-	866,-	962,-	1.059,-	1.165,-	1.280,-
Schwaz	456,-	537,-	671,-	772,-	848,-	933,-	1.027,-	1.129,-	1.242,-
Kufstein	429,-	505,-	631,-	726,-	799,-	887,-	975,-	1.073,-	1.181,-
Kitzbühel	459,-	540,-	675,-	776,-	877,-	1.002,-	1.127,-	1.253,-	1.378,-
Imst	371,-	436,-	545,-	627,-	689,-	765,-	842,-	925,-	1.019,-
Landeck	332,-	391,-	488,-	562,-	617,-	679,-	748,-	822,-	904,-
Reutte	352,-	414,-	518,-	594,-	654,-	719,-	792,-	870,-	958,-
Lienz	341,-	401,-	502,-	576,-	634,-	697,-	768,-	851,-	936,-

Übersteigt die tatsächliche Miete oben angeführte Werte, muss der Rest vom Lebensunterhalt bezahlt werden. Auch Anmietungskosten (Kautions, etc.) werden bei Überschreitung der Obergrenzen nur anteilmäßig übernommen. WICHTIG: Unbedingt vor der Anmietung von dem zuständigen Sozialamt eine Zustimmung einholen! Quelle: [mindestsicherheit.tirol.at/imaes/downloads/hochstarengen\\_mieten.pdf](https://mindestsicherheit.tirol.at/imaes/downloads/hochstarengen_mieten.pdf)

# SWOT ANALYSEN



## 9. SWOT-Analyse - Tableau Sozialvereine



SWOT-Analyse Auswertung Sozialvereine

## 10. SWOT-Analyse des Sozialplan2030 unter Einbeziehung von Metaexpert:innen, Nutzer:innen und Verwaltungsebene



SWOT-Analyse Auswertung Meta-Expert:innen

Wie wir in den vorgestellten Ergebnissen gesehen haben, äußerten sich die Sozialvereine weitgehend übereinstimmend über die Ziele, die sie für ihre Klient:innen verfolgen. Demnach geht es primär um maximal hohe Selbstwirksamkeit und ein möglichst autonomes und selbstbestimmtes Leben. Neun (9) Einrichtungen geben ausdrücklich an, dass sie nach dieser oder sehr ähnlich klingenden Vision für ihre Klient:innen arbeiten. Tatsächlich ist diese Zielsetzung beim Gros der Vereine die tägliche Arbeitsgrundlage. Dabei geht es um:

- eine höhere Lebensqualität
- die Sicherung von Wohn- und Existenzmöglichkeiten
- ausreichend Selbsthilfe
- Und/oder Minderung von Gewalt und Aufarbeitung/Linderung traumatischer Erfahrungen

Auf Ebene der Träger stehen im Vordergrund:

- Die Betreuungs- und Planungssicherheit
- Prävention statt Problemlösung
- Bestmögliche Vernetzung
- Ein hohes Betreuungsniveau
- Sowie Wertschätzung und Ressourcen für die Arbeit der Einrichtung

Auf gesellschaftspolitischer Ebene wurden neben einem generellen Fokus auf **Sozialraum, Gemeinwohl und Akzeptanz gegenüber Randgruppen** insbesondere angesprochen, dass angesichts der Konflikte gezielte **Antirassismus- und Antidiskriminierungsarbeit** notwendig ist. Dass gerade die Bearbeitung von Asylträgen immer noch unverständlich lange dauert, ist ein Missstand, der sich auf Integration der Asylwerber laut einhelliger Meinung der Expert:innen besonders negativ auswirkt. Unsicherheit über die eigene Zukunft, mangelnde Perspektive und Ausweglosigkeit sind mithin die Gründe für Integrationschwierigkeiten. Auch die budgetäre Ausstattung für Integrationsprojekte ist eher karg. Im Reha-Bereich ist besonders der Wunsch nach Teilhabe und Inklusion, speziell für die Jüngsten im Kindergartenalter, ausgeprägt.

Zusätzlich sorgen sich die Vereine um das **soziale Image der Stadt**, das bei Weitem besser beworben und kommuniziert werden könnte und müsste. In dieselbe Kerbe schlagen Vorschläge nach gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit oder – weitergehend - genereller **Bewusstseinsbildung für die Leistungsfähigkeit des Innsbrucker Sozialsystems**. Konkret wird die **Öffnung des Stadt-Magazins «Innsbruck informiert»** angeregt, um auf einer eigenen Themenseite Visionen, Leistungen und Angebote der Sozialbranche einem breiteren Publikum vorzustellen. Freilich bräuchte es dafür ein an den *Sozialplan 2030* angepasstes **redaktionelles Konzept**.

Als zukunftsweisendes Instrument wurde die Schaffung einer **Sozial-App** der Stadt Innsbruck angeregt. Tatsächlich arbeiten verschiedene Einrichtungen bereits an der Realisierung einer solchen digitalen Plattform – sowohl an der *Online-Beratung* als auch an der *Digitalisierung des Sozialroutenplans* (Forschungsprojekt der Universität Innsbruck mit MCI).

So hat die Caritas mit Anfang 2022 österreichweit eine **Online-Plattform in der Sozialberatung** ins Leben gerufen. Die Caritas Tirol hat ihr Online-Tool seit Mai 2022 in Betrieb genommen und berichtet von guter Resonanz. Nach Anmeldung auf der Plattform und Terminvereinbarung können sich Hilfesuchende via Chat oder Videocall beraten lassen. Nicht zuletzt als Learning aus der Pandemie-Zeit hatte sich dieser Weg der barrierefreien Erreichbarkeit als notwendig herauskristallisiert.

Bislang gilt jedenfalls, dass die öffentliche Wahrnehmung mitunter von Tabuisierung und Wegschauen geprägt sei, statt von Toleranz, Partizipation und Inklusion. Es besteht die Hoffnung, dass etwa die **Stadtteilarbeit in den neuen Stadtteilzentren** mehr und mehr Räume und Möglichkeiten schaffen wird. Die bisherigen Erfolgsgeschichten etwa in Wilten, Pradl oder der Reichenau zeigen, dass dieser Ansatz durchaus vielversprechend ist.

Besonders über **alternative Wohnformen in kleineren Einheiten für Senior:innen** müsse die Stadt visionsoffen nachdenken. Dass es dazu bislang keinerlei Denksätze gibt, verwundert aus drei Gründen. Erstens werden in Zukunft wesentlich mehr ältere Menschen in die Pflegebedürftigkeit rutschen, zweitens nimmt das Bedürfnis nach Individualität eher zu als ab und drittens wird die Arbeitsbereitschaft des Pflegepersonals eher ab- denn zunehmen, wenn sich die Rahmenbedingungen nicht ändern. Allgemein geht der Trend, wie wir bereits gesehen haben, weg von den großen Einheiten hin zu einer möglichst individuellen, möglichst dezentralen Betreuung (Stichwort: „personalisierte Betreuung“, „personalisierte Medizin“). Entsprechende Angebote dürften also in Zukunft auch von älteren Menschen vermehrt nachgefragt werden.

## 10. 1. Einige Schwachpunkte im Einzelnen

Die obige Zusammenschau der Branchen ergänzen wir in weiterer Folge durch singuläre Aspekte.

- So wurde im Bereich **allgemeine Beratung** festgestellt, dass es auch bei den Sozialleistungen ein großes Ungleichgewicht zwischen Männern und Frauen gibt.
- Begleitet wird dies von dem anhaltenden Trend, dass die **Altersarmut** insbesondere bei Frauen ansteigt.
- Der Bedarf an **niederschweligen, regionalen** Betreuungsleistungen sei somit definitiv gegeben und muss ausgebaut werden.
- Ebenfalls angesprochen wurde die dringende **Notwendigkeit alternativer Wohnformen** (siehe oben, Stichwort: dezentrale Betreuung in kleinen Einheiten).
- In Bezug auf die Wohnproblematik wurde kritisch angemerkt, dass die **Mietzinsobergrenzen** zu niedrig angesetzt seien für die realen Wohnpreise und zwar insbesondere für die städtischen Neubau-Wohnungen.
- Für die Kinder- und Jugendarbeit fassen wir nochmals den Kriterienkatalog zukünftiger Ausrichtung zusammen: **Betreuung über 18 Jahre hinaus, Stadtwohnungen ab 16 Jahre, Angebot der Tagesbetreuung ausbauen, Wohnplätze und -möglichkeiten für Jugendliche ausbauen.**

Auch für das Meta-Thema „**Sozialplanung**“ haben die Sozialträger Vorschläge oder sogar Notwendigkeiten formuliert: **Sozialplan im Sinne von Bedarfsplan, Kultur- und Sozialplan synchronisieren, mehr Professionalität und Fokus seitens des Magistrats, Berücksichtigung des Sozialraumes bei der Stadtplanung und -last but not least - mehr gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit** (siehe oben.)

Anknüpfend an die Ergebnisse und Erkenntnisse der Befragung der Expert:innen in den Sozialvereinen schließen wir als Ergänzung oder Korrektiv, zusammengefasst nach Segmenten, die Experten-Meinung der Meta-Ebene, der Nutzer:innen Ebene und abschließend jene der Sozialverwaltung an. Im Fall der Meta-Experten stellen wir, wie erwartet, häufig einen Fokus-Shift auf eine übergeordnete Wahrnehmungsebene und/oder wissenschaftliche Forschungsebene fest, begleitet von den jeweiligen fachlichen Schwerpunkten der befragten Personen. Bei den Nutzer:innen überwiegen sehr persönliche und sehr individuelle Erfahrungen, dh. zumeist ganz konkrete Bedürfnisse, die mit sehr konkreten Wünschen korrelieren. Die Sozialverwaltung ist Behörde und stützt sich auf ihren gesetzlichen Auftrag.

## 10.2. Beobachtungen der Meta-Expert:innen

### Stärken

#### Metaebene 1 (Unis und Land Tirol)

- **Vernetzung** ist klarer Vorteil und klare Stärke der Innsbrucker Soziallandschaft; Drehscheiben: Josefikreis, SPAK, ARGE Sodit, Bündnis gegen Armut und Wohnungslosigkeit, Armutsforschungsforum; Resultiert in Verbesserung der Qualität und der individuellen Klientenbetreuung (Einzelfallbesprechungen)
- **aufsuchende Sozialarbeit/ISD** + ganzheitlicher Zugang (Existenzsicherung; Angehörigenbetreuung)
- **Stadtteilzentren: Identifikation mit Stadtteil** - sinnvoll, gute Erreichbarkeit von Angeboten; Orte/Begegnungsräume, wo man aufgehoben ist; zB **Werkstätten** anbieten vgl. Namsa, das Mittagstisch anbietet
- **Pflegestation Herberge** (Aufenthalt möglich, auch mit Suchterkrankung, ISD)
- **Behindertenhilfe** funktioniert gut; auch durch den Transparenzprozess
- Problem **psychosoziale Versorgung** erkannt – **Strukturverbesserungen im Plan**
- **Messe Chancenreich** als Pluspunkt (Kooperation mit Stadt IBK, WK, Land und AMS) > Chance: solche Kooperationen ausbauen

#### Metaebene 2 (Behindertenhilfe/Reha/Pflege und Klinik)

- **hohe Qualitätsstandards** und Kriterien zur Überprüfbarkeit
- **personelle Ausstattung** – okay
- Ausbau im **psychosozialen Bereich** wird vorangetrieben
- Voraussetzung: **politisches Bekenntnis zu psychosozialer Versorgung** ist gegeben
- derzeitiger Stand der **Behindertenarbeit gut abgesichert**; aber Risiko: zukünftiger Bedarf noch nicht abgebildet und abgedeckt
- Ausbau **Care Management Tirol** – Nahtstellen optimieren zwischen mobilem Setting und Klinik und umgekehrt
- Schaffung von Case Management System wird zu erwartbarer Stärke (dzt. noch Schwäche: Entlassungsmanagerinnen dürfen keine Hausbesuche machen, wissen also nicht, wie die Situation vor Ort ist)
- Weiterbildung aller MA im Sozial- und Gesundheitsbereich; Intervision/Supervision

#### Metaebene 3 (Sozialpartner/Arbeit)

- politisches Bewusstsein für Armutsbekämpfung
- politisches Bekenntnis zu ganzjähriger, ganztägiger **Kinderbetreuung ab 0** – Schwäche: Umsetzung
- mehr Mobbing-Beratung in Planung
- Green Jobs, Future Jobs & Stadtplanung in Zusammenarbeit mit Standortagentur

#### Metaebene 4 (Sicherheit/Polizei)

- Kooperation/Vernetzung mit Systempartnern
- Vernetzungstreffen, gemeinsame Aktionen (vgl. Jobmesse Chancenreich)
- Schutzzonen, Videoüberwachung (hat sehr zur Beruhigung bestimmter Zonen beigetragen – etwa Rapoldipark)

### Schwächen

#### Metaebene 1 (Unis und Land Tirol)

- **Position Stadt Innsbruck schwierig**: Vollzugsbehörde sein und gleichzeitig Geld einsparen
- **Sozialverwaltung/Diskrepanz bei den Standards**: Qualitätsstandards bei den Trägern sind definiert; aber nicht bei den Vollzugsbehörden
- allgemeine Betrachtung: ein **nicht existenzsicherndes Einkommen ist nicht zeitgemäß** (vgl. auch Mindesthöchstsätze Wohnungen)
- allgemein: massive Defizite bei **Wohnen/Wohnungslosigkeit**
- Vererbung von **Stadtwohnungen**; keine Transparenz beim städtischen Wohnungswesen, Größenordnung des Problems ist nicht bekannt – es dürfte aber relativ viele Menschen geben, die gemeinnützigen Wohnbau „ausgenützt“ haben
- **Defizite bei «Housing first»** - Grundproblematik «Wohnen» lösen, dann an Weiterentwicklung des Klienten arbeiten; (siehe auch Chancen)
- offene **Jugendarbeit/Streetwork** eher mangelhaft
- **Case-Management** für jugendliche Problemfälle
- **Bereich psychosoziale Betreuung**; aber hier Ausbaustufen/Strukturverbesserungen vorgesehen – laufend Nachbesserungen (deshalb siehe auch Stärken – laufend Strukturverbesserungen)
- Altenbetreuung: **Tarif 3h pro Tag** ist problematisch
- **Fachkräftemangel** ua. Pflege, aber auch Sonderbetreuung etwa Ergotherapeut:innen

Metaebene 2 (Behindertenhilfe/Reha/Pflege und Klinik)

- Bewusstseinsbildung Alter & Pflege, Stichwort: Patientenverfügung/Vorsorgevollmacht
- Fachkräftemangel Pflege
- psychosoziale Betreuung von Menschen mit Behinderung

Metaebene 3 (Sozialpartner/Arbeit)

- Metathemen: Leistbares Wohnen – leistbares Leben; Wohnen (Leerstand 3.000 Wohnungen in IBK), (Langzeit)-Arbeitslosigkeit, Working poor, Armut; junge Menschen und Wohnen
- Polarisierung am Arbeitsmarkt (Unqualifizierte)
- Covid19 zeigt Strukturschäden, wie sie der Tourismus in Tirol produziert – sehr hohe Abhängigkeit von einem Sektor
- Inklusion von Menschen mit Behinderung in den Arbeitsmarkt wenig fortgeschritten (Rückschritte beim Behinderteneinstellungsgesetz zurücknehmen)
- Kinderbetreuung immer noch unflexibel in den Tagesrandzeiten und Ferienzeiten
- akute Schwäche: Flashback Frauen (Auswirkung Covid19)

**Kinderbetreuung in den Tagesrand- und Ferienzeiten immer noch unflexibel.**

Metaebene 4 (Sicherheit/Polizei)

- Zunahme von Armut
- relativ hohe Arbeitslosigkeit
- steigende (häusliche) Gewaltbereitschaft als Folge von Covid19
- psychiatrische Erkrankungen sind Problem – Polizei kann nur einweisen

## 10.3. Chancen: Das sehen die Meta-Expert:innen

- allgemein: **Agenda2030** zum Vorbild nehmen: Ziel Armutsbekämpfung (zB Armutsbetroffene halbieren) – Konzept wäre auch über Forschungsförderung realisierbar

- **Sozialplanung** unter Erhebung des Bedarfs und der Einbindung von Nutzer:innen auf wissenschaftlicher Basis und im Dialog mit den Stakeholdern unter dem Frameing eines achtsamen Umgangs miteinander (vgl. Positionierung Hamburg «compassionate cities», Nürnberg «Menschenrechtsstadt»)
- **Sozialplanung** (Fachabteilung) in der Stadt Innsbruck implementieren für **zielorientiertes Sozialmonitoring** (Kennzahlen für den sozialen Wohnbau; Kennzahlen für die Abdeckung mit Wohnungsloseneinrichtungen)
- darauf aufbauend die **Schaffung professioneller Strukturen**
- **Verwaltung bräuchte klare Vorgaben**
- **DSA - Mitarbeit von Sozialarbeiter:innen** in der Stadt; vgl. Linz/Salzburg
- **Schnittstellen** zwischen **Sozialverwaltung - Klient:innen - Systempartner** kann man noch besser **gestalten**
- sozialeres Innsbruck muss dem Sozialstadtrat ein Anliegen sein
- Grundlagen schaffen für **noch bessere Vernetzung der Systempartner**
- **Wohnraum und Sozialraum gestalten** – dort, wo man es autonom machen kann und nicht wieder das Land braucht
- **Transport eines positiven sozialen Framings** sowohl bei Nachbarschaftskonflikten als auch in der Öffentlichkeitsarbeit; zB bei Wohnungslosigkeit: Hintergrundverständnis statt Verbotszonen
- Wohnen: **mobil vor stationär**
- Grundproblematik «Wohnen» lösen, „**Housing first**“- **Ansatz verfolgen** - dann an Weiterentwicklung des Klienten arbeiten; (siehe auch Chancen)
- **Ausbau dezentrales Wohnen**; Entwicklung innovativer Wohnformen für Senior:innen; kleine WGs von pflegebedürftigen Personen
- **Altenhilfe** sollte vermehrt dezentral und in kleinen Einheiten erfolgen können (Stichwort: Personalisierung)
- Sonderbedürfnisse berücksichtigen: zB Wohnmöglichkeiten für Personen mit Hunden
- **Professionalisierung** des Wohnungslosenmanagements: Konzepte/Strukturen wie man Menschen aus der Wohnungslosigkeit bringt; **Schaffung einer Stelle, die solche Konzepte implementiert**
- **ganzjähriges, ganztägiges Angebot an kostenloser Kinderbetreuung** implementieren
- **Case Management für Jugendliche** (soziale Betreuung, Arbeitsvermittlung)
- **Mobbing Beratung**
- **Behinderteneinstellungsgesetz** – Anreize für Unternehmen schaffen

### 10.4. Risiken, die von Meta-Expert:innen angesprochen wurden

- **Problemthema Geld** steht über allem
- Strukturell: Budgets starr: jede Umschichtung unterliegt einem **Budgetpfad**
- Nachwirkungen Covid19: Armut, Delogierungswelle
- Zunahme der **Polarisierung am Arbeitsmarkt** (Unqualifizierte); Langzeitarbeitslosigkeit
- potenzielle Schwäche = Risiko: **Wohnungsverlust und Zunahme von Armut**: Gegensteuern mit **Delogierungsprävention**
- **Fachkräftemangel** ua. in der Pflege, aber auch für die Sonderbetreuung fehlen zB Ergotherapeut:innen
- wenn die Sozialverwaltung die Träger als Gegner sieht
- wenn Expertise der Systempartner und Sozialvereine nicht anerkannt oder abgeholt wird
- **Rechtsrahmen**: grundsätzliche **Problematik der hoheitlichen Regelungen**: gesetzliche Regelungen, die auf anderen Ebenen umzusetzen sind (**Schwäche**: auf Basis der Rechtsstruktur werden Realitäten negiert, vieles wird in Ermessensspielräume verlagert; **Chance**: die Umsetzung gestalten)
- **politischer Populismus** gegen Mindestsicherungsbezieher:innen: Mindestsicherung macht 1,5 % des Sozialbudgets aus, nicht überbewerten
- hoher Anteil an **Aufstocker-Leistungen**: Pensionen, Gehalt oder Arbeitslosengeld so niedrig, dass der Sozialstaat einspringen muss
- politische Anforderungen an Träger sind hoch – gleichzeitig soll gespart werden (zB Tauziehen bei der **Einrichtung von Krippenplätzen**)
- problematisch im **Asylwesen**: keine Arbeitserlaubnis, solange Asylverfahren läuft; Verfahren laufen zu lange
- Bedarf für Menschen mit **Behinderung**: **zukünftiger Bedarf noch nicht abgebildet und abgedeckt (Sozialplanung?)**

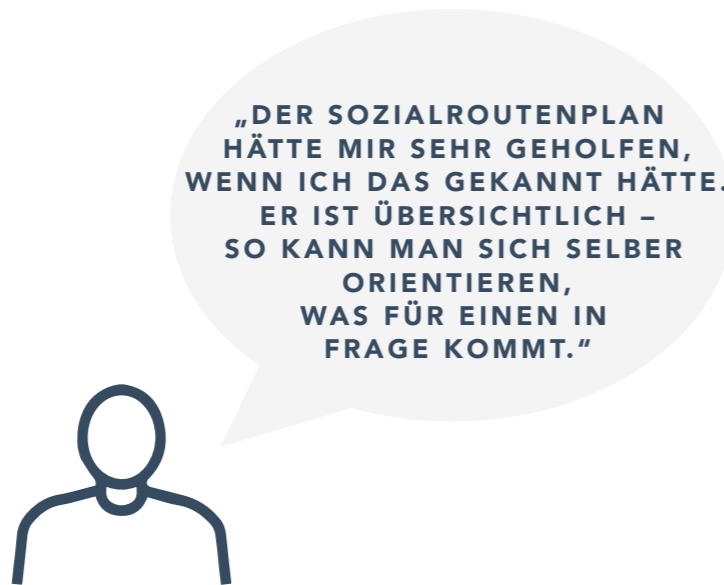
### 10.5. Klient:innen: Der Standort bestimmt den Standpunkt



SWOT-Analyse Auswertung Nutzer:innen aller Sparten

A. Generelle Betrachtungen – Was für die Nutzer:innen wichtig wäre

- «Sozialroutenplan – Ihr Wegweiser zu sozialen Schwierigkeiten» war gänzlich unbekannt – Schlussfolgerung: Wegweiser kommt bei jenen für die er gemacht und gedacht ist, nicht an



Klient:innen Meinung zum Sozialroutenplan

- Zentrales Case-Management  
Digitalisierung: Online Orientierung über Angebot/Möglichkeiten

B. Erkenntnisse nach Sektoren gegliedert

10.5. 1. Nutzer:innen Gruppe 1 Wohnungslosigkeit/Sucht

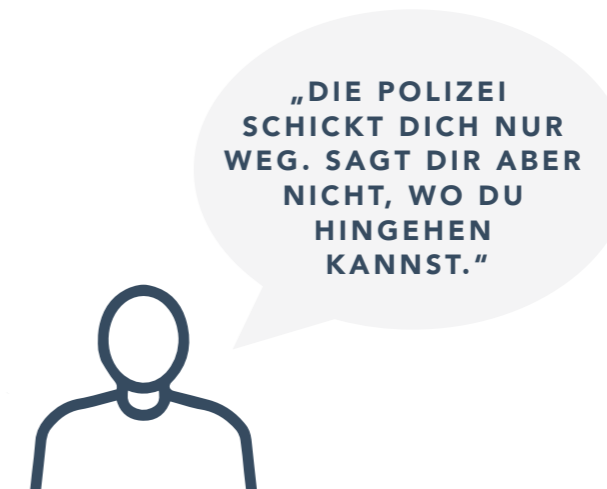
Stärken

- gute Infrastruktur für Menschen in Not
- qualifizierte Betreuung in den stationären Einrichtungen
- generell hohe fachliche Qualifizierung in allen Anlaufstellen
- persönliches Engagement der Mitarbeiter:innen
- Sozialklima bei den Mitmenschen: es gibt Menschen, die einem was zukommen lassen oder mit einem reden
- gutes Netz an Suchtbetreuung: Wer will, bekommt auch einen Platz.

Schwächen

- **Wartezeiten Wohnung** (Wunsch: Aufweichung der Stadtgrenzen ...?)

- **Wohnungssuche und Wohnungskosten** (darf etwa EUR 400 kosten), Kautionen und Provisionen sind nicht drin; Anmerkung: Höchstsätze siehe Tabelle in Kapitel 8.)
- Körperpflege für wohnungslose Frauen ist ein Problem, weil eine **Duschkmöglichkeit** nur für Frauen fehlt
- Übersichtlichkeit des Angebots könnte besser sein
- Wegweisungen/Schnittstellenproblem: Polizei/Streetwork



Meinung eines/r wohnungslosen Klient:in zu Wegweisungen

- **Barrierefreiheit nicht gegeben**; «Vieles ist nicht barrierefrei!»
- Die Grundstruktur passt nicht. Maximale Inklusion gefordert

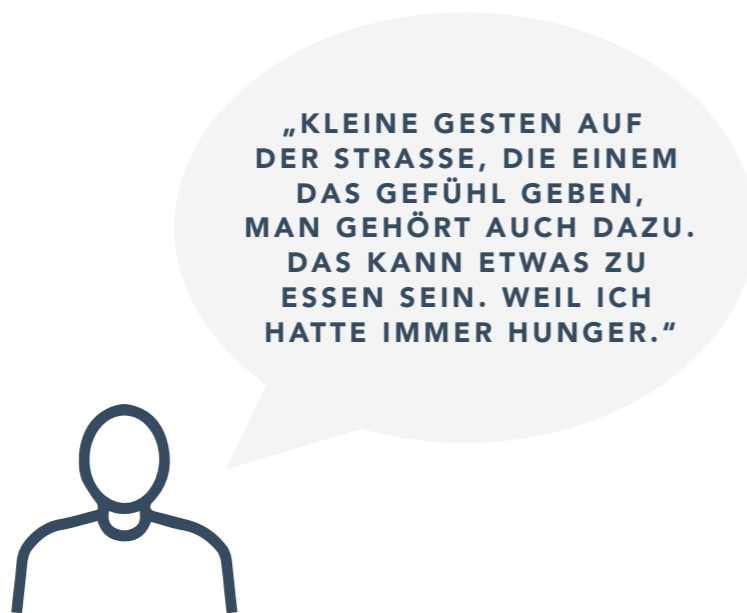
Chancen (Bedürfnisse/Perspektiven)

- **Peer-Idee** quasi als niederschwellige Kümmer-Instanz für Suchtkranke; Peers sind selbst Betroffene, die alle Stationen durchlaufen haben und kennen; persönliche Fähigkeit und passender Rahmen/Format – Formalisierung denkbar/wünschenswert?
- Einrichtung einer Duschkmöglichkeit NUR für (wohnungslose) Frauen
- Schaffung/zur Verfügungstellung von sehr einfachem, aber privatem Wohnraum – Anforderung 1 Raum mit Küche, separat Bad/Dusche
- Wartezeiten Wohnung (Aufweichung der Stadtgrenzen für Anwärterschaft wäre Chance – Zirl oder Hall)
- Eine Wohnungsloseneinrichtung NUR für Frauen (Anm. NoRa war nicht bekannt)
- *Wer auf der Straße lebt, hat seine Zukunft nicht mehr im Fokus – ist auf Hilfe/Unterstützung angewiesen und dankbar dafür* (Sinnzitat)
- Legalisierung von weichen Drogen wie Cannabis, von harten Drogen hingegen auf keinen Fall
- Die Kinder sind die Zukunft. Man muss gerade auch im Sozialbereich schauen, dass man es richtig macht



10.5. 2. Nutzer:innen Gruppe 2 Behindertenhilfe/Reha/Angehörige

Stärken



Meinung eines/r wohnungslosen Klient:in

Risiken

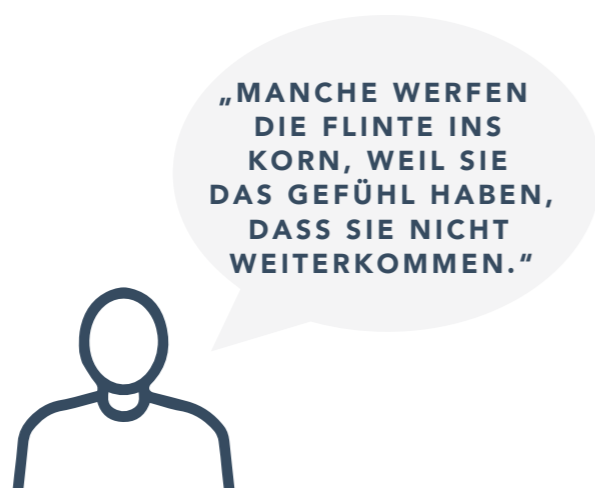
- **Wiedereinstieg:** Echter Neuanfang ist schwer. Man bekommt kaum Chance am Regelarbeitsmarkt/Regelwohnungsmarkt
- Sozialverwaltung: **Spießrutenlauf/ „Bittstellerei“**



Meinung eines/r wohnungslosen Klient:in zu Reha/Teilhabe

- Sozialroutenplan toll – wenn auch Idealbild
- **Status quo beim Abbau von Berührungsängsten;** Stigma beginnt in der Schule, in der Familie; es wurde schon vieles erreicht, Stichwort: „die inklusive Schule“

Schwächen



Meinung eines/r wohnungslosen Klient:in zu Sozialverwaltung

- **Barrierefreiheit** noch nicht gegeben; „Vieles ist nicht barrierefrei.“
- **Gesellschaftliche Akzeptanz** fehlt – Augenhöhe? Behinderung ist ein Stigma. Bloß keine Berührung damit. Behinderung ist divers, kennt sehr komplexe Themenlagen;
- **Zu wenig Psychotherapieplätze**
- **Zugänglichkeit zum Angebot**
- **Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung** fehlen. „Wir haben ein verrücktes System, in dem nicht gefördert wird, dass jemand weniger oder anders arbeitet.“ Betriebe können sich freikaufen, einen Menschen mit Behinderung einzustellen; «Das dürfte es nicht geben!»
- **Private und dezentrale Wohnmöglichkeiten** für Menschen mit Behinderung fehlen
- **Delogierungshilfe:** Beispiel – wenn der Rückstand zu groß ist – über 3.000 EUR, dann kann man nix mehr machen; diese Grenze ist komplett kontraproduktiv; wozu Delogierungshilfe?
- **Kosten einer Kinderbetreuung** sind viel höher als das mögliche Einkommen (also bleibt die Frau daheim und bezieht Transferleistungen)
- **Fehlende Rechtssicherheit:** Staat hat keine Bringschuld, dass er helfen muss. @ Kampf seit 2015 für Schriftdolmetschleistung; Leistung der Blindenassistenz fehlt! Gibt es österreichweit nicht. Wunsch nach leichterem Zugang zu Infos. (Hör- und Sehbehinderte erst seit 2010)

im Gesetz verankert)



„ES GEHT NICHT NUR UM DAS GELD. DAS IST NOCH DAS GERINGSTE PROBLEM. ES HAT NUR DEN ANSCHEIN, DASS ES ZU VIEL KOSTET. DAS GELD BRAUCHT ES, DAMIT MAN EIN MENSCHENWÜRDIGES LEBEN FÜHREN KANN. DAS IST EINE HILFE.“



Meinung eines/r gehörlosen Klient:in zum fehlenden Rechtsanspruch auf die nicht hoheitliche Hilfeleistung

- Befund/Diagnose: Hör- und Sehbehinderung ist chronisch und nicht reversibel. Trotzdem stellt der Arzt keine Dauerdiagnose. Man braucht jährliche Bestätigung.
- Covid19: Menschen mit Behinderung wurden besonders vernachlässigt

#### Chancen

- **Abbau der Bürokratie** – „viele wollen derzeit gar nichts mehr beantragen“
- **Dialog** ist erwünscht; Zuhören, miteinander reden
- **Sozialraum neu organisieren**: Hausmeister für Hilfestellung im Verantwortungsbereich der Hausgemeinschaft
- **Pflegegeld reformieren** (Anpassung der Pflegestufen)
- Definition von Teilhabe: Unterscheidung zwischen **Selbständigkeit** und **Selbstbestimmtheit**

Meinung eines/r Nutzer:in/Angehörigenvertreter:in zur Unterstützung von Menschen in Not und/oder mit Behinderung

#### Risiken

- **Fehlende Übersichtlichkeit**: Kompetenzabgrenzungen mangels Angebot mitunter schwierig
- **Schnittstellenproblematik**: Überforderung/Überlastung des Systems; fällt auf den Betroffenen, die Angehörigen zurück
- **Rechtlicher Rahmen als Risiko für die Klienten**. Bsp: Stadtwohnung: Mietrückstand konnte nur mit Hilfe des Sozialamtes getilgt werden; IIG/Wohnungsservice: Anspruch verloren.

„DAS WOHNUNGSSERVICE HÄTTE AUSREICHEND GROSSE WOHNUNGEN ZUR VERFÜGUNG FÜR MEHRKINDFAMILIEN – WEGEN DER ALTLAST ERFOLGT DANN ABER KEINE ZUTEILUNG.“



Meinung eines/r Nutzer:in/Angehörigenvertreter:in zum Punktesystem/Bsp. Härtefall durch Mietrückstand

- Jugendamt: Keine Geldleistung, keine Vorstreckungen, keine Interventionen beim Alimentpflichtigen

### 10.5. 3. Nutzer:innen Gruppe 3 Psychosoziales

#### Stärken

- NEU: Trialogischer Ansatz etabliert – also Patienten UND Angehörige gemeinsam mit Peers
- Marktübersicht/Marktlage Bedarf durch Trialogische Beratungsstelle erhoben – Stand Juli 2020 – im 1. Halbjahr 100 Pers erreicht

#### Schwächen

- **Zentrale Anlaufstelle fehlt - die Orientierung im Angebot ist schwierig.**
- **Case Management fehlt:** Es gibt nicht die EINE Anlaufstelle oder Leitfaden für die Betroffenen, wie man vorgehen soll. Klienten müssen sich «durchwurschteln».

„EINE ZENTRALE ANLAUFSTELLE FEHLT – DIE KLIENT:INNEN MÜSSEN SICH ALS BETROFFENE SELBER DURCHWURSCHELN.“



Meinung eines/r Nutzer:in der Angehörigenvertretung

- Kundenorientierung im Magistrat (egal ob Mindestsicherung oder Stadtwohnung)

„MAN WILL NICHT ALS BITTSTELLER BEHANDELT WERDEN, SONDERN ALS STEUERZAHLENDER BÜRGER.“



Meinung eines/r Nutzer:in zur Sozialverwaltung

- Mitwirkungspflichten/Kommunikation mit dem Magistrat

„DA BLEIBT EINEM  
DAS HIRN STEHEN,  
WIE AUF FRISTSETZUNGEN  
HERUMGERITTEN WIRD –  
ALS DIE BEAMT:INNEN DANN  
WEGEN COVID19 AUCH  
NOCH IM HOMEOFFICE  
WAREN, DAS WAR SEHR  
HINDERLICH.“



Meinung eines/r Nutzer:in zur Sozialverwaltung

#### Chancen

- **außenstehende, objektive Anlaufstelle** wäre wünschenswert, wo man gemeinsam einen Weg ausarbeiten kann; wo man auch Kontaktdaten bekommen würde
- zentrales Case Management
- **Schiedsgericht bei Streitfragen rund um Antragsbewilligungen**
- Wunsch seitens Angehöriger: **stärkere Wahrnehmung und Einbeziehung in den psychiatrischen Stationen**

#### Risiken

- Situation für Klienten und Angehörige ist zunächst Unsicherheit UND Unklarheit; auch Ängste: Was ist mit mir los? Wie geht es weiter?
- Notwendigkeit, sich als Klient:in selber einarbeiten zu müssen: Es macht einen wesentlichen Unterschied, ob man dazu imstande ist oder nicht

#### 10.5. 4. Nutzer:innen Gruppe 4 Frauen

##### Stärken

- Sehr gute Erfahrungen mit Beratungseinrichtungen. Die Prädikate waren: unbürokratisch, schnell, direkt, verständnisvoll, freundlich, offen
- **Beratung/Betreuung flexibel**, je nach Erfordernis
- **Keine Hinderungsgründe** – wer Hilfe möchte, wird sie bekommen
- Qualifizierte Ansprechpartner (je nach Problemlage)
- **Fachübergreifende, lösungsorientierte Vernetzung** zur Lösung von komplexen Problemen

##### Schwächen

- Wohnen = teuer; Lebenshaltungskosten = teuer
- Wohnungssuche mit Kindern – schwierig zu finden; Wohnungsmarkt = schwierig; Mieten sind sehr hoch; Bausubstanz in den Hochhäusern, auch in den neuen Wohnungen – dünne Wände, hellhörig
- Es gibt zu wenig Wohnungen in Tirol! Viele Student:innen machen den Wohnungsmarkt schwierig (ähnlich wie München und Salzburg)
- Wenige Plätze für Frauen, die Wohnplatz suchen. Schwieriger für Frauen mit Gewalterfahrung.
- Zu wenig Psychologen und Akutunterstützung
- Orientierung in den Angeboten schwierig
- Freizeitangebote für KiJu (aus der Erfahrung der Tochter; konsumfreie Treffpunkte für Jugendliche; oder auch Freizeitangebote)
- Irrläufe in der Bürokratie bzw. beim Kontakt mit Behörden: zB. Bescheinigungen/ Bestätigungen, die von einer Behörde zur anderen gebracht werden müssen

##### Chancen/Bedürfnisse/Perspektiven

- Mehr Gemeinschaftsunterkünfte für Student:innen schaffen, um die Wohnungsnot zu lindern

##### Risiken

- Stimmung kippt: Stimmung wegen Covid19 schlecht; die Leute sind distanzierter, haben Angst und reagieren aggressiver insb. die älteren Leute
- Missverständnisse rund um Rollen und Aufgaben: Stellt sich der Sozialverein dem Problem und bezieht Stellung?  
Oder hält sich die Einrichtung heraus – etwa Kinderschutzzentrum, das sich auf den Boden der Neutralität zurückzieht: «Wir sind eine Beratungsstelle.» «Aus meiner Sicht waren die aber eigentlich zuständig. Hängt mit rechtlichen Rahmenbedingungen zusammen.»

#### 10.5. 5. Nutzer:innen Gruppe 5 Flüchtlingswesen/Migration

##### Allgemein: Berührungspunkte Stadt Innsbruck:

- Mindestsicherung/Sozialamt
- Jugendamt
- Wohnungsvergabe (wenig)
- Aufenthaltsbehörde (eher BH)
- Grundversorgung (Land Tirol) – da hat sich einiges verbessert im Vergleich zu früher; (Tagesstruktur: Schlafen + Essen + Ausgang = geregelt; Bewegungsfreiheit = eingeschränkt; Kulturunterschied, Sprachdefizite und gemischte Soziologie sind die Problemfelder)

##### Stärken

- **Homepage der Stadt Innsbruck** ist eine der besten und übersichtlichsten (besser als BH-Seiten); Behördenstruktur gut auffindbar

## Schwächen

- Kommunikationsprobleme/Sprachprobleme am Sozialamt
- Anrede per «Du»
- Sprache/Kulturunterschied resultiert in Überforderung
- Überforderung bei Antragstellung
- «Man fühlt sich unverstanden und versteht selbst auch nichts.» – hohes Frustrationspotenzial
- Umgangsformen mit Klienten (in Ämtern) sind verbesserungswürdig; angezeigt werden fast ausschließlich Migrant:innen
- Erreichbarkeit bei Jugendamt ist ein großes Problem
- mangelnde Flexibilität / gibt keine Akteneinsicht (Jugendamt)
- Jugendliche ab 19 müssen selbst zurechtkommen – zu früh
- Nach Asylbescheid: keine Wohnung/keine Arbeit – zentrale Problemfelder

## Chancen

- Das Referat Mindestsicherung der Stadt Innsbruck hat als erste Bezirksverwaltungsbehörde in Tirol im Jahr 2018 ein Informationsblatt verfasst und dieses in zwölf weitere Sprachen übersetzen lassen. Dieses wird den Klientinnen und Klienten bei der Antragstellung in der jeweiligen Muttersprache ausgehändigt bzw. per Post zugestellt. Das Land Tirol hat unser Informationsblatt übernommen und steht dieses bei allen Bezirkshauptmannschaft in Verwendung
- Mehr Personal, das versucht mit Leuten zu kommunizieren - fremdsprachig wäre gut; Formulare meist in „Juristen-Deutsch“ - einfaches Deutsch wäre sinnvoll
- **Anrede «Sie» statt «Du»** (Schafft Distanz und bessere Konfliktlösungschancen)
- **Erklärvideos** in verschiedenen Sprachen
- Schaffung einer zentralen Anlaufstelle, die Verteilung der Klient:innen übernimmt
- **Zentrales Case-Management** bei Vergabe von Therapieplätzen (Drogenentzug, Psychotherapie oder Sachwalterschaft)
- Schwerpunkt **Gewaltprävention**
- Ressourcenplanung zur Betreuung von migrantischen Jugendlichen gemeinsam mit den Nutzer:innen: Was interessiert sie? Was wollen sie machen? Konzepte, um persönliche Stärken herauszuarbeiten und anzuerkennen

## Risiken

- **Gesetze werden verschärft** und immer bürokratischer
- **Wartezeiten Asylbescheide** – je nach Herkunft viel zu lange Bearbeitungsdauer beim Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl bzw. in weiterer Folge beim Bundesverwaltungsgericht
- Arbeiterlaubnis an den Aufenthaltstitel gebunden
- Therapieplätze: Drogenbereich oft Probleme oder bei Sachwalterschaft - sehr viel privatisiert und in diverse Vereine aufgesplittet
- **Frauenbild bei Migrantinnen** (betrifft sowohl die eigene als auch die Gastkultur)

## 10. 6. Expert:innen der Kontrollgruppen Meta + Nutzer:innen zusammengefasst

Auf die Kurzformel gebracht, lautet die Zusammenfassung der SWOT-Analyse, die wir aus den Kontrollgruppen erstellt haben: Die Klient:innen verspüren die Stärken und Schwächen des Systems konkret und persönlich am eigenen Leib, die Expert:innen benennen Defizite und schlagen eine Fülle von Ansätzen vor, diesen zu begegnen.

Für frisch von einer Notlage betroffene Klient:innen ist die Angebotslandschaft zunächst einmal unübersichtlich und die bürokratischen Regelungen und Vorgaben völliges Neuland. Dies kommt zur Überforderung mit der eigenen Situation noch hinzu und/oder resultiert daraus. Wer sich erstmal orientiert hat, findet sich meist im Angebot zurecht. Klient:innen akzeptieren ihre persönliche Situation. Die Ausnahmen haben wir verschiedentlich genannt: etwa die psychosoziale Betreuung oder die Jugendarbeit.

Darüberhinaus zeichnet sich eine Methodendiskussion einerseits und eine Standortdiskussion andererseits ab. Für Nutzer:innen wie für Expert:innen gilt: Der eigene Standort bedingt den Standpunkt. Wer verwaltungsorientiert denkt, wird Professionalisierung, Planung und Struktur vorschlagen. Wer klientenzentriert ist, wird einen Ausbau des spezifischen Angebotes verlangen.

Eine Vermittlung darüber, welche Richtungen eine Gemeinde in ihrer Sozialpolitik einschlagen soll und will, hat die Politik zu leisten. Richtungen sind immer auch Budgets und Budgetpfade, deshalb kommt eine ernst gemeinte Debatte auch nicht um die Frage herum, was soziale Grundversorgung kostet. Dies setzt eine strukturierte Debatte für einen solchen Interessensabtausch und -ausgleich vor. Die entsprechenden Maßnahmen haben wir unter Kapitel 11 aufgeführt.

## 10.7. Städtische Sozialverwaltung in ihrer Selbstwahrnehmung



SWOT-Analyse Auswertung Sozialverwaltung

Eingangs der Interviews wurde von uns erklärt, dass die Sozialverwaltung in die Befragung eingebunden wurde, um die Sicht- und Arbeitsweise der Beamten:innen zu verstehen. Wir haben unsererseits vorausgeschickt, dass konkrete Kritikpunkte angesprochen wurden, die die Stellungnahme der Behörde erfordern. Seitens der Ämter stieß die Einbindung auf großes Wohlwollen und wir trafen auf höchste Bereitschaft, sich auf Dialog und Diskurs einzulassen. Es wurde das Miteinander betont, um das Beste für die Bürger:innen herauszuholen.

Wir nutzten die Gelegenheit, uns auch von den infrastrukturellen Gegebenheiten vor Ort ein Bild zu machen. Etwa von der öfters kritisierten Sicherheitsschleuse, die jede/jeder passieren muss, um zum Sozialamt oder Jugendamt zu kommen. Selbst der Infopoint des Sozialamtes befindet sich – nicht ganz barrierefrei – hinter der besagten Schleuse. Der Vorteil: Seitdem die Schleuse eingerichtet wurde, gibt es auch kaum Vorfälle mehr mit aggressiven oder Antragstellern. Das Arbeiten sei somit ruhiger, konfliktfreier und somit auch angenehmer für alle Akteure/Akteurinnen geworden. Auch das Jugendamt ist im selben Haus an den Viaduktbögen angesiedelt.

Seit der Übersiedlung des Sozialamtes vom Haydnplatz in den Neubau habe sich die Situation allgemein sehr verbessert. Die bauliche Situation sei unvergleichlich. Früher mussten sich die Antragsteller:innen in langen, dunklen Gänge anstellen. Ganz allgemein hatte die vormalige Sozialamts-Adresse am Haydnplatz in der Stadt nicht den allerbesten Ruf, weder bei den Mitarbeiter:innen noch bei den Anwohnern. Und schon gar nicht bei den Klient:innen.

Anders die örtliche Situation der Reha-Abteilung und der Wohnungsvergabe, die beide im Magistrat angesiedelt sind. Bei der Reha gibt es klientenbedingt wesentlich weniger Parteienverkehr als im Sozialamt – die Menschen kommen, um ihre Anträge für eine Therapiegewährung einzubringen und bewilligt zu bekommen.

Interessant ist hier ein Blick auf das Zahlengerüst, um die Größenordnungen (a. des Bedarfs/b. der behördlichen Aktivitäten) einzuschätzen:



**MINDESTSICHERUNG:**  
12,6 Mio EUR für 7.000 Unterstützte



**REHA:**  
17 Mio EUR für 2.764 Unterstützte



**JUGENDAMT:**  
1200 Gefährdungsmeldungen p.a., Kindesabnahmen „Gefahr in Verzug“ 40-60 p.a., Obsorgeentzug 40-60 p.a.



**WOHNUNGSSERVICE:**  
1830 Wohnungswerber (Anfang 2022), alljährlich rund 500 neue Bewerber; gesamt 17.300 Wohnungen im Pool

Die wichtigsten Kennzahlen im Sozialreferat: Mindestsicherung: 12,6 Mio EUR für 7.000 Unterstützte, Reha: 17 Mio EUR für 2.764 Unterstützte, Jugendamt: 1200 Gefährdungsmeldungen p.a., Kindesabnahmen „Gefahr in Verzug“ 40-60 p.a., Obsorgeentzug 40-60 p.a.; Wohnungsservice: 1830 Wohnungswerber (Anfang 2022), alljährlich rund 500 neue Bewerber; Gesamt 17.300 Wohnungen im Pool.

Für alle Ämter gilt, dass sie Bundes- oder Landesgesetze vollziehen. Der Leiter des Jugendamtes bringt die unterschiedlichen Rollen auf einen interessanten Punkt: „Bundes- und Landesgesetze geben uns vor, was wir zu tun haben. Dienstleistung wäre bei uns an der falschen Stelle. Je mehr ich Dienstleister bin,

*desto kulanter und weniger objektiv wird man. Schon die vorgesehene Beratung bindet emotional an den Fall*“, was offenbar gerade in Konfliktfällen oder Kindeswegnahmen zum Problem werden kann.

Ohne Frage ist der Bereich der Kinder- und Jugendhilfe besonders heikel, gerade weil es sich um Kinder handelt, deren Rechte der Gesetzgeber ganz besonders schützen will. In diesem Kontext können Bürokratie und gesetzliche Vorgaben mitunter aber Gemengelagen bilden, die gerade in Krisenfällen zu Überforderung aller Akteure führen können. Aus den Befragungsergebnissen sehen wir deutlich, dass einzelne Systempartner das Gefühl haben, sie wüssten genau, was es braucht, aber niemand sei wirklich handlungsfähig. Von den Sozialvereinen wie auch von den betroffenen Eltern wird dies mitunter als Hemmnis, Ausgeliefertsein oder Ohnmacht empfunden und beschrieben.

Nicht umsonst häufen sich gerade bei den Kinder- und Jugendhilfevereinen die Klagen über Schwerfälligkeit, Reflexionsunfähigkeit, Unübersichtlichkeit, ein Zuviel an Kontrolle, geringe Flexibilität, fehlenden fachlichen Austausch sowie generell zu wenig Dialogfähigkeit.

Zum oben schon angesprochenen Ermessen sagt der Leiter des Sozialamtes sehr deutlich: *„Das Ausüben von Ermessen ist lediglich bei einer entsprechenden gesetzlichen Grundlage, d.h. wenn der Gesetzgeber Ermessensspielraum einräumt, möglich.“* Häufig sei es auch so, dass der Fall nicht eindeutig ist, um ihn zu entscheiden – es fehle noch an Substanz bzw. an Unterlagen. In bestimmten Fällen sei Situationselastizität und Nachsicht aber berechtigt - so habe man während der Pandemie kaum noch Nachweise der Arbeitswilligkeit verlangt. Man habe darauf vertraut, wenn die Sozialvereine diese für ihre Klient:innen bestätigt hätten.

Dennoch: Die Amts- und Referatsleiter sprechen aus, dass sie sich sehr wohl bewusst sind, was es heißt, in Einrichtungen zu arbeiten, die mit Personen in Notlagen zu tun haben. Dort, wo keine Arbeitsfähigkeit zu erwarten ist, werden Jahresbescheide ausgestellt. So bei Suchterkrankungen oder chronisch kranken Menschen. *„Wir machen uns nicht künstlich Arbeit.“* Bei arbeitsfähigen Parteien könnten Qualifizierungsmaßnahmen die Jobaussichten aber im Laufe der Zeit auch verbessern. Eben deshalb seien die Mitarbeiter:innen dazu angehalten, vorausschauend und in möglichen Entwicklungen zu denken.

## 10. 8. Sozialverwaltung: Sozialamt (Mindestsicherung/Behindertenhilfe und Reha)

### Die Leistungen des Sozialamtes (Mindestsicherung sowie Reha und Behindertenhilfe)

32 Millionen Euro budgetierte Innsbruck für die Leistung der Mindestsicherung. Das sind 50 % der Tirol-Summe. Vgl. Kapitel Innsbruck als sozialer Brennpunkt.

Etwa 100 Personen, „genannt Parteien“, suchen jeden Vormittag im Parteienverkehr das Sozialamt auf. All diese Menschen befinden sich in irgendeiner Art von Notlage, die es ihnen unmöglich macht, ihren Lebensunterhalt zu bestreiten.

Hier gilt es, 2 Leistungsstränge zu unterscheiden: Mindestsicherung und ein Bündel von anderen Leistungen wie Kautionszuschüsse, Stromkostenzuschüsse oder Unterstützungen bei den Einrichtungskosten sowie Pflege bis Stufe 2 fallen in die Aufgaben der Gemeindeverwaltung. Wer notleidend ist und alle Mittel und Wege der Unterstützung bereits ausgeschöpft hat, dem steht die Mindestsicherung offen. Die Richtsätze sind im Tiroler Mindestsicherungsgesetz definiert. Derzeit sind dies EUR 733,46 für Alleinstehende.

Die Bandbreite der Klientel ist ziemlich groß. Eine Notsituation kann jeden betreffen. Beispielhaft

sind anzuführen private Krisen, wie Jobverlust, Trennungen, aber auch Konkurse, die selbst Mittelstandsangehörige zum Sozialamt führen. Viele Leistungen sind Aufzahlungsleistungen. Kinder und unter 40-Jährige machen die Hauptklientel aus. Aus dem Flüchtlingssegment sind es junge Männer zwischen 20 und 40 Jahren. Geschlechtermäßig finden wir Normalverteilung.

Auf schnelle Response-Zeiten wird geachtet. Insbesondere dort, wo es um Dinge des täglichen Bedarfs geht (Bsp. Fahrkarten, Waschmaschinen, Kautionsleistungen). All das kann im Frontoffice bearbeitet werden.

Im Bereich Reha ist die Klientel durch eine entsprechende (ärztliche) Diagnose definiert und entstammt allen Bevölkerungsschichten. *„Die Leute kommen mit Anträgen für eine Therapiegewährung.“* Zugleich werden für Menschen mit Behinderung auch die Mindestsicherung abgewickelt. Die Bescheide ergehen in Abschrift an den jeweiligen Leistungserbringer, sprich: den Sozialverein. Der Verein ist zugleich meist die Klientenvertretung – im beschwaltetem Bereich. Somit ist die Reha-Abteilung mit Querschnittsmaterien befasst.

Anders verhält es sich bei den Kostenbeiträgen bzw. den Selbstbehalten, die sozial gestaffelt und abhängig von der Höhe des Pflegegelds sind. Aus Datenschutzgründen werden Selbstbehalte direkt dem Klienten vorgeschrieben.

### Stärken

- Standort, Infrastruktur und Barrierefreiheit am Bürgergarten-Areal
- Gutes Organisationskonzept, rasche Terminvergabe (Ticketsystem), kurze Fallbearbeitungszeiten (vs. Salzburg oder Wien)
- 4 Front Office Boxen, in denen sofort geklärt wird, ob ein Anspruch gegeben ist oder nicht. Die Erstanträge werden zur Bearbeitung weiter an das Back Office gewiesen. Hier gilt Buchstabenzuständigkeit, die Mitarbeiter haben aber Zugriff auf alle Akten im System
- Einführung Videodolmetschen
- Kommunikation mit den Sozialvereinen: Fall- und klientenbezogen stehen die Ämter telefonisch in laufendem Austausch
- *„99% der Erledigungen werden nicht beeinsprucht bzw. halten im Instanzenzug einer Prüfung vor dem Landesverwaltungsgericht stand.“*
- Ziel ist, den Zustand zu erhalten, essenziell dabei, gutes freundliches Personal, den Fokus auf eine fundierte Einschulung gerichtet.

### Schwächen

- Defizite an Problem- und Kundenorientierung; Servicequalität nicht zu 100% gewährleistet, weil das dem Gesetz nach nicht der Auftrag ist (Abgrenzungsproblematik)
- Defizite bei Betreuung im psychosozialen Bereich/bei psychischen Erkrankungen

### Chancen

- Bereitstellung von zusätzlichem Personal in Form von Sozialarbeiter:innen, die Klient:innen beraten und unterstützen können, um dem Qualitätsanspruch nachzukommen

## Risiken

- Konfliktpunkte gibt es, wenn sich Auffassungsunterschiede zwischen Systempartnern und Sozialverwaltung nicht ausräumen lassen: etwa in Bezug auf Barauszahlungen an Klient:innen, Vertretungsvollmachten (eingeschränkte Vollmachten), Abweichungen von der Anzeigepflicht etc.
- Im Raum steht für die Beamt:innen das Risiko des Amtsmissbrauchs
- Internes Risiko: neues Aktenbearbeitungsprogramm
- Angebotsausbau im psychosozialen Bereich/bei psychischen Erkrankungen hält nicht Schritt mit dem steigenden Bedarf
- Personal – Plätze/Betten können nicht vergeben werden, weil das Personal fehlt

## Vernetzung und Rahmenbedingungen

Große Austauschtreffen mit SHARK (mit Diakonie) oder SPAK haben zuletzt (themenbezogen) stattgefunden (etwa mit DOWAS, chillout, dann auch mit Delogierungsprävention); hier sei es darum gegangen, gegenseitiges Verständnis für die Arbeit und die Probleme zu entwickeln;

Themen, die dort ua. behandelt werden:

- **Barauszahlungen**  
(Barauszahlungen werden aber als Risiko gesehen. Genauso wie Mietrückstände, die daraus entstehen, dass Klient:innen ihre Selbstbehalte nicht an die Vermieter überweisen.)
- **Vertretungsvollmachten**
- **Abweichungen von der Anzeigepflicht (lt Gesetz binnen 14 Tagen)**

All diese Dinge seien im Gesetz geregelt und daher redundant. Würde man anders vorgehen als im Gesetz vorgegeben, beginge man Amtsmissbrauch.

Vgl. auch die Diskussion um eingeschränkte Vollmachten – nur 1 Stelle bekommt jeweils den Bescheid; meist sind dies die Klient:innen (außer im besachwalteten Bereich) – mit der Konsequenz, dass die Sozialvereine mitunter bei den Behörden nachfragen, ob der Bescheid ergangen ist. Weil sich in der Praxis zugleich mehrere Vereine um einen Klienten kümmern. Jeder Verein bringt seinen Teil der Unterlagen bei, kann aber umgekehrt vom Sozialamt nur unter der gesetzlichen Voraussetzung informiert werden, wenn seitens des Vereins eine Zustellvollmacht in Bezug auf personenbezogene Bescheiderledigungen vorliegt. Dies kann mitunter zu Missverständnissen führen.

Im Reha-Bereich ist man um Transparenz gegenüber allen Akteuren bemüht. „Wir informieren, welche Systempartner den Klienten betreuen.“

Man befinde sich fall- und klientenbezogen permanent im Austausch. Dienst- und Fallbesprechungen helfen bei „Ausnahmen von der Ausnahme“ weiter.

Mindestsicherung ist hoheitliche Leistung. Delogierungsprävention – bei Übernahme von Mietrückständen – ist privatrechtlich. Hier springt das Amt ein, um die Wohnung zu erhalten.

## 10. 9. Sozialverwaltung: Jugendamt

Hauptaufgabe ist der Schutz des Kindeswohls.

Tätigkeitsbereiche: Gefährdungsmeldungen, Beratung und Vermittlung zu Partnerorganisation oder sozialen Einrichtungen – Aufbau eines Hilfeplans

Komplette Bandbreite – von ambulanter Betreuung, Psychologen, Lernberater, Jobberatung für Lehrlinge – Cost18, Psychotherapie

Klient:innen: 0-18 bzw. 21 (mit 21 enden die Maßnahmen); Geschlecht: Normalverteilung – Burschen wie Mädchen; bei Missbrauch - eher Männer, bei Vernachlässigung – eher Frauen; Armut/Bildung – sind Faktoren

Herkunft: Migration kein Merkmal, alle Herkünfte; auffällig: Communities in Afrika kennen Gewalt als Erziehungsprinzip

### Stärken

- Standort und Barrierefreiheit
- Schutz durch Sicherheitsschleuse
- Abklärungsteams soziale Arbeit
- Einführung von Videodolmetschen
- Geringe Wartezeiten bei Gefährdungsmeldungen – binnen 1-2 Tagen ist alles abgeklärt; bei Kindesabnahmen «Gefahr in Verzug» gilt «binnen 8 Tagen»
- Überwiegend ausgezeichnete Zusammenarbeit. Ein gemeinsames Ziel: «Es soll dem Kind in der Familie besser gehen.»
- Bemühen um regelmäßigen Austausch mit den Systempartnern und um Konsens.
- Meetings: 1 x jährlich mit Agenda (offene Fragen, Diskussionspunkte, Meinungsaustausch); Format, um Konflikte zu lösen und Feedback für Arbeitsweisen einzuholen
- Alltag: Regelmäßiger Austausch zwischen Mitarbeiter und Sozialverein – auf Leitungsebene
- Kostenübernahme von Maßnahmen; Mitarbeiter:innen sind im laufenden Austausch

### Schwächen

- Personal: Wesentlich mehr Sozialarbeiter gesucht als es gibt; «von gut sind wir schon längst weg, müssen auch Erziehungswissenschaftler nehmen; wenn sich 1-2 studierte Sozialarbeiter melden, sind wir schon glücklich»
- Hintergrund: Problem Internationalität am MCI – in Tirol werden zu viele Nicht-Tiroler ausgebildet, die wieder weggehen (von 40 bleiben maximal 15 übrig) – vgl. Pflege
- Im Regelbetrieb können Dinge untergehen wegen Personalwechsel
- Kein 24/7 Dienst; negative Auswirkungen in der Praxis: Am Wochenende/ in der Nacht kommen nicht Sozialarbeiter, sondern die MÜG; (ohne spezifische Ausbildung); anders: Graz (basierend auf Freiwilligkeit und besserer Bezahlung)
- Fehlende Kindertagesbetreuung (zu wenig Plätze für Kinder mit Sonderbedarf)
- Kaum Synergien nutzbar – weil wir unabhängig und im gesetzlichen Auftrag arbeiten

### Chancen

- Zur Kompensation der Personalknappheit: Umso mehr Engagement!
- Ausstattung mit Laptops, Diensttelefonen
- Digitalisierung generell



- Konkret: Einführung digitaler Rechtsverkehr – (vereinfacht die Zustellung der Dokumente)
  - Mehr Tagesbetreuungsplätze, aber auch Kinderkrippen. *«Unsere Kinder können wir in die normalen Gruppen nicht hineingeben; insb. für Kinder, die schwierig sind»*
- Risiken**
- Als internes Risiko Nr. 1 gilt im Jugendamt das Personal – sehr belastende Arbeit, sehr hohe Fluktuation, Gehaltsschema wurde zuletzt aufgebessert; Überstunden und Belastungen eher als Risiko denn Chance.
  - Externes Risiko Nr. 1: Wohnungsmarkt in Innsbruck (ein generelles Risiko auch für das Kindeswohl)
  - Generell: Teufelskreis Armut nimmt zu (siehe Pandemie: 4 Personen auf 60m<sup>2</sup>; zu viert am Küchentisch), Homeschooling am TV und Handy. *„Das ist schon heftig, wenn 2-jährige Kinder im Amt nach dem WLAN fragen“*; zusätzlicher Stress, der aus den gesellschaftlichen Entwicklungen kommt.
  - Generell: Die Zahlen steigen überall: Gefährdungsmeldungen, Fremdgefährdung, Gefahr in Verzug; Unterstützung der Erziehung (Sept 2021 – 110% des Budgets verbraucht)
  - Mangelnde Kooperation/Zwangsaspekt – Möglichkeiten in der Betreuung nur dann, wenn es Bereitschaft gibt. Realität: *«Es beruht oft auf Zwang»* –Klient:innen gehen nur sehr unterschiedlich auf die Angebote ein. Gerade niederschwellige Angebote werden nur dann angenommen, wenn es Bereitschaft gibt. Zwangsmaßnahmen natürlich nur bei „Gefahr in Verzug“ denkbar; alles andere beruht auf Freiwilligkeit
  - Reibungspunkte ergeben sich aus den verschiedenen Rollen: *„Systempartner arbeiten auf Augenhöhe; wir schreiben vor“*
  - Prozesse: Gibt keine Prozesse, die die nachfolgende Beratungsleistung definieren würden - abhängig von der jeweiligen DSA, oft subjektiv, kann man nicht pauschalisieren – Grundsatz *„alles was hilft“* soll unterstützt werden
  - Interaktion mit anderen Vereinen: ebenfalls abhängig von der jeweiligen DSA, oft subjektiv, kann man nicht pauschalisieren
  - Psychische Erkrankungen (nehmen generell zu) – hier gibt es viel zu wenig Plätze!
  - *„Beratungsleistung bindet mich emotional an den Fall. Je mehr ich Dienstleister bin, desto kulanter und weniger objektiv wird man.“*
  - Komplexität der Fälle steigt; Kleinkinder mit massiven psychischen Erkrankungen; mehr Familien, die zu Problemfamilien werden, wo man nicht weiß, wo man anfangen soll

#### Arbeitsweise/Gesetzliche Rahmenbedingungen:

*„Bundesgesetze und Landesgesetze geben uns vor, was wir zu tun haben; da gibt es keinen Spielraum.“*  
 Wenn es sich um Kindeswohl handelt, müssen wir von Gesetzes wegen immer eingeschaltet werden – durch Klinik (etwa bei einem Unfall ...), aber auch durch Sozialvereine ...  
 Hier kann es sich spießen, gerade bei niederschweligen Vereinen, die darauf beharren, dass sie ein Vertrauensverhältnis zu den Klient:innen haben.

Kinder- und Jugendhilfe ist NICHT hoheitlich tätig (außer in der Adoption); nur privatrechtlich, gibt keine Bescheide; alles was angezweifelt wird, geht vor Gericht;

Erfolgsdefinition: Objektiv und gesetzlich korrekte Entscheidungen treffen; Maßnahmen ziehen. Die Voraussetzungen dafür: Kooperation, Verständnis, Strukturen lernen; dass Therapien angenommen werden, zB Entwöhnungstherapien;

Budgetposten – gesetzlich; *„Was es braucht, das braucht es“* bei den Pflichtausgaben;

## 10. 10. Wohnungsservice: Wohnungsvergabe

Etwa 17.000 Wohnungen gesamt im Vergabepool. 1.800 Werber sind auf der Liste. Jährlich kommen 500 neue Werber dazu.

Auf der Angebotsseite sind 500 Wohnungen in der Nachbesiedlung zu vergeben. (2021/22 kommen 400 neue Wohnungen dazu.)

Dieser Pool wird bearbeitet von einem Team, das aus 9 Mitarbeitern besteht (allerdings auch Teilzeitkräfte): die verschiedenen Arbeitsfelder sind die Neubauvergabe und die Nachbesiedlungen, dazu kommen Backoffice und Assistenz – allein 5 Mitarbeiter sind mit der Vormerkung und Prüfung der Anträge befasst.

18-85 Jahre; Volljährigkeit ist Kriterium, (Ausnahme: haben auch 16-jährige Mädchen, die schwanger sind)

Die Flüchtlingswelle der 2015er Jahre hat Innsbruck insofern verdaut, als dass wir viele Grundsicherungsbezieher auf unserer Vormerkliste haben.

#### Stärken

- Gute Durchmischung und weitgehend konfliktfreies Zusammenleben
- Innsbruck steht in der Durchmischung und Aufwertung gut da, anders als andere Städte.
- System des Weitblicks und des Augenmaßes bei Kontinuität im Amt gewährleistet. Grund: Es dauert, bis man das System durchblickt und bis man die Bedürfnisse kennt.
- Stadtgebiete haben sich verbessert – Problemherde wie „Stalingrad“, „Premstraßensiedlung“ oder „Schlachthof“ wurden in den vergangenen Jahrzehnten entschärft, anders als in Salzburg.
- Gute Kontakte zu den Sozialvereinen der Wohnungslosenhilfe
- Zusammenarbeit bei Schaffung und Findung von geeignetem Wohnraum – entweder zu Miete für Einzelpersonen oder WGs, aber auch für Betreuungsinfrastruktur (beispielsweise Projekte slw oder Frauennotunterkunft NORA) sowie auch Nutzungen am Campagne Areal durch ISD, Lebenshilfe ua.

#### Schwächen

- **Mietpreisproblematik generell: „Die Mieten sind nicht sozial, in Relation zum Einkommen.“**
- **Mietpreisunterschiede** zwischen IIG und anderen gemeinnützigen Wohnbauträgern – etwa

- NHT. IIG unterliegt dem Mietrechtsgesetz (MRG) – Richtwert somit um einiges höher als im gemeinnützigen Bereich. (Differenz kann 50% betragen).
- Verlust des Mittelstandes: Wohnbauförderung würde 3.000 EUR netto zulassen (inkl. Jahreszölfte); „Wir würden uns wünschen, dass einige diese Grenze ankratzen würden.“ Hintergrund: „Der Mittelstand kommt aber nicht, weil er schon am freien Markt eine Wohnung findet, die dann laut unseren Kriterien nicht teuer genug ist. Hätten wir den „befristeten Mietvertrag“ als Vormerkpunkt, dann würden wir den Mittelstand mitbedienen und hätten dann 5.000 Wohnungswerber.“
  - **Keine Übergangsstrukturen für Jugendliche.**
  - Neubau-Wohnungen kommen für Sozialhilfe- und Grundsicherungsempfänger nicht in Frage, weil die Wohnung durch Annuitätensprünge nach 7 Jahren nicht mehr leistbar ist.
  - Fehlende Bedarfsdiskussion 1: Wer ist die Klientel, die sich den Neubau leisten kann und dauerhaft und nachhaltig im Neubau leben will? Mittelstand als Klientel?
  - Fehlende Bedarfsdiskussion 2: Klientel (Stichwort: Zuwanderer aus anderen Kulturen), das mit kontrollierter Wohnraumlüftung und generell moderner Haustechnik überfordert ist.
  - **Kritikpunkt der Sozialvereine:** Intransparenz bei Vergabe und keine Neubau-Zuteilung für Mindestsicherungsbezieher:innen. **Replik Wohnungsservice:** Ausgewiesene Rangordnung ist nur teilweise schlagend. Es geht vielmehr darum, ob die Wohnung für jemanden (finanziell) in Frage kommt, also die Miete nicht 40% des Einkommens übersteigt.
  - **Diskussionspunkt von außen:** Sind die Stadtwohnungen sozial gerecht besiedelt? **Replik Wohnungsservice:** Die Kontrollgruppe sind wohnbaugeforderte Eigentümer – eine Evaluierung oder Rückforderung wäre undenkbar. Dasselbe gilt für die Mieter, die über ihre Mietleistung die Stadtwohnung abbezahlt haben, Annuitätensprünge mitgemacht haben und häufig auch in die Wohnung investiert haben.
  - Größte Probleme im Zusammenleben: Lärm, Gerüche, unterschiedliche Lebensweisen/ Kulturen

#### Chancen

- Diskussion und Einführung **lineares System statt Sprünge** – also 3,5-4 % linear, statt **Sprünge von 1,4 EUR pro m². Siehe Risiko Annuitätensprünge**
- Frühzeitig Probleme im Zusammenleben, in der Hausgemeinschaft erkennen
- **Durchmischung** in der Stadt weiterhin so gut voranzubringen, dass es keine „schlechte“ Gegend gibt. Vgl. Innsbruck steht besser da als Salzburg.
- Schaffung einer zentralen Anlaufstelle für Probleme wie Drogen, Geruchsbelästigungen, psychische Probleme usw. => Beispiel Wohnpartner in Wien
- Psychisch kranke Personen frühzeitig erkennen bzw. geeignet unterbringen – PSP An der Lan Str
- **Schaffung von Übergangsstrukturen in der Jugendwohlfahrt**
- **Über gefördertes Eigentum nachdenken**
- „Befristeten Mietvertrag“ als **Vormerkpunkt** einführen, um Mittelstand als Klientel zu erreichen. (Risiko: Anstieg der Wohnungswerber auf 5.000)

#### Risiken

- Wohnungen werden durch Annuitätensprünge immer teurer – Risiko, ob noch leistbar für die Mieter bei gleichen Einkommen? (Annuitätensprünge im 7., 10., 12., 15. Jahr)

- Auswirkung der Mietkostenproblematik auf Neubauten: Wohnungen im geförderten Bereich werden nur mehr bis maximal 95 m² realisiert, um die Leistbarkeit auch nach der Ausfinanzierung zu gewährleisten.
- Dass vergebene Wohnungen nicht nachhaltig leistbar sind und das Sozialamt statt der Mieter die Miete zahlt.
- Nomadentum bei frühzeitigem Auszug;
- Kosten für die Allgemeinheit, wenn bei vorzeitigem Umzug eine Wohnung saniert werden muss (wird aus den Rücklagen bestritten);
- Diskussion, für wen man baut, fehlt: Wer ist die Klientel, die sich den Neubau leisten kann und dauerhaft und nachhaltig im Neubau leben will? Was uns abhanden kommt, ist der Mittelstand als Klientel. Über gefördertes Eigentum wird zu wenig nachgedacht.
- Dynamik: Jeder private Neubau, der genehmigt wird, erhöht den Druck auf die Liste der Stadtwohnungen. Warum? Die Wohnungen werden immer kleiner und immer teurer und viele Mieter erfüllen binnen kurzer Zeit die Richtlinien für die Vormerkung.

EMPFEHLUNGEN FÜR **MASSNAHMEN**



## 11. Die Maßnahmen des Masterplanes

### 11.1. Sozialstadt Innsbruck (Empfehlungen für Politik und Verwaltung)

- **Einführung von Planungssicherheit:** Ausbau der 3-Jahresrahmenfinanzierung; Professionalisierung und Weiterentwicklung von gemeinsamen Qualitätsstandards
- **Politisch gesteuerte Diskussion zu Qualitätsstandards in der Betreuung unter Einbindung der Dienstleister und der Nutzer:innen (nach Sektor)** – Best practice ist der Reha-Transparenzprozess (tirolweit)
- **Jährliche Sozialplanungskonferenzen**, wo Vertreterinnen der Stadt Innsbruck und Sozialbranche (Vertreterinnen der Anbieter) Probleme und deren Lösung diskutieren. Schaffung eines Formats. Dient somit der Kontinuität und nachhaltigen Implementierung des Sozialplans. Verankert den Plattformgedanken und trägt der Notwendigkeit von Transparenz, Kooperation und Austausch Rechnung.
- **Qualitätsdiskussion über alle Sparten** hinweg und je nach Einzelsparte über die Betreuungskriterien und Definition der Standards. An welchem Punkt ist das Pflichtenheft erfüllt und was ist nice-to-have? Kriterien der Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit, Wirksamkeit – hier ist politischer Konsens zu erzielen. Erfordert Diskurs der Politik mit den Leistungsträgern, den Nutzer:innen und den Bürger:innen. Am Ende entsteht ein Bild davon, wie die Sozialpolitik in Innsbruck sein soll und was ihre Ziele sind. Notwendige Maßnahme: **Schaffung eines Formats**
- Planung von neuen Angeboten nur nach Einbindung der Betroffenen – Bedürfnisse müssen einfließen
- Planungen der Stadt besser abstimmen mit jenen im Land Tirol
- Evaluierungen rund um Angebotserweiterungen einführen
- **Magistrat Innsbruck/Sozialamt: Mediation bzw. Service für MiSi-Bezieher:innen:** Professionalisierung und Sensibilisierung des Mitarbeiterstabes; **DSA-Planstellen für 3 bis 4 Fachkräfte im Sozialamt bzw. im Magistrat;** auf die Abteilungen zugreifen können (Aus Sicht der Fachdienststelle ist die Etablierung von sozialarbeiterischen Fachkräften im Sinne eines raschen und zielgerichteten Einsatzes von Hilfsangeboten für die im Amt vorsprechenden Hilfesuchenden vor Ort und nicht disloziert dringend zu empfehlen. Stichwort: One-Stop-Shop-Prinzip), **insbesondere** für komplexe und/oder strittige Fälle, bzw. wo hinkünftig zugewiesen werden kann; Stärkung des Servicecharakters, mediativ, vermittelnd – ein Paradigmenwechsel im Vollzug des TMSG
- **Einführung von Rundtisch-Gesprächen**, wo alle Stakeholder am Tisch sitzen – nicht nur Behörde sucht mit Sozialverein eine Lösung, sondern der Klient bzw. die Klient:in sitzt mit am Tisch. Somit eine Plattform schaffen, um einen komplexen Fall zu analysieren, zu strukturieren und entweder Lösung suchen oder Vorgangsweise definieren. Kostet Zeit, spart aber immens viel Leerlauf.
- **Stärkung der Mitarbeiterschaft durch laufende gezielte Fort- und Ausbildungsmaßnahmen sowie Erweiterung des Mitarbeiterstabes; Planstellen für Soziale Arbeit im Sozialamt, insbesondere für komplexe und/oder strittige Fälle; (siehe oben)**
- **Einführung des digitalen Rechtsverkehrs – Zustellung von elektronischen Bescheiden**
- **Weiterbildungsprogramm** für Sachbearbeiter:innen und Vertragsbedienstete im kommunalen Sozialwesen, Supervisionsangebote
- **Öffentlichkeitsarbeit** – stärkere Bewerbung des Angebots der Sozialvereine (zB Emmaus) via „Innsbruck informiert“
- **Erhöhte Verteilung des Sozialroutenplans** via Hausärzte und Schaffung eines eigenen online verfügbaren Instruments für Sozialberatung- und Sozialhilfe der Stadt Innsbruck bzw. einer App
- **Ausbildung „Soziale Arbeit“ forcieren** – Stärkung des Berufsbildes, der gesellschaftlichen Anerkennung und ggf. Schaffung von weiteren Ausbildungsplätzen; (siehe weiter unten: Pflege, Pflegenotstand)

- Auseinandersetzung der Sozialverwaltung (Sozialamt, Jugendamt, Wohnungsamt) mit dem Thema „**Employer Branding**“. Dazu gut ausgearbeitete **Info- und Imagekampagnen zur Personalrekrutierung**. Aufwertung sozialer Arbeit als wertvoller Stützpfeiler der Gesellschaft.
- Kooperationsnetzwerk mit dem MCI-Lehrgang „Soziale Arbeit“ stärken, etwa durch wechselweise Einbindung in Projekte

### 11.2. Drei Schwerpunkte im Fokus: Jugendliche, psychisch erkrankte Menschen und Senior:innen

Nachfolgend stellen wir 3 Schwerpunkt-Maßnahmen vor, die sich auf Jugendliche, psychisch kranke Menschen und Senior:innen konzentrieren. Durch die Bedarfsanpassung in diesen Bereichen erwarten wir eine Angebotsverbesserung für eine jeweils gut definierbare Klientel.

#### \*NEETS-Jugendliche Schnittstellen-Modellprojekt

Wer? U25-NEETS

Was? Prävention & Empowerment für schwer erreichbare Jugendliche mit gesundheitlichen und psychischen Problemlagen;

Wie? Modellprojekt; Förderung der Zusammenarbeit an der Schnittstelle AMS-Chillout-Kinder- und Jugendamt – eventuell auch Einbindung der Krankenkasse; Ziel: Austritt aus dem Hilfebezug – Einstieg in ein selbständiges Erwerbsleben; Gerade bei Jugendlichen, die drohen aus dem System zu fallen, ist eine enge Zusammenarbeit zwingend notwendig. Unterschiedlicher gesetzlicher und organisatorischer Hintergrund: deshalb Verständnis für die Arbeitsweise der Partner herstellen; Wesentlich ist dabei, das gemeinsame Ziel herauszustellen, jungen Menschen langfristige Perspektiven für ein selbstbestimmtes Leben aufzuzeigen.

Warum? Betreuungsgrenze 18 Jahre ist zu tief angesetzt; viele Jugendliche bis 24 Jahre brauchen Begleitung, um den Übergang in die Erwachsenen- und Arbeitswelt zu schaffen

#### \*Aufsuchende psychologische/psychiatrische Betreuung

- Wer? **Psychisch kranke Personen – rechtzeitig/frühzeitig erreichen (Prävention)**
- Was? Ein „Aufsuchender Dienst“ für gemeindenaher Psychiatrie: Dabei handelt es sich um ein Angebot für psychisch erkrankte oder psychisch auffällige Menschen, die bislang nicht in der Lage oder bereit waren, selbstständig Hilfe in Anspruch zu nehmen. Der Aufsuchende Dienst klärt vor Ort die Zuständigkeit und bietet den Betroffenen Unterstützung an, die freiwillig in Anspruch genommen werden kann. Dies kommt in Frage bei:
  - Stark eingeschränkter Kontaktfähigkeit
  - Sozialem Rückzug
  - Körperlicher Verwahrlosung
  - Aggressivem Verhalten
  - Suchtmittelproblematik
  - Verwahrlosung der Wohnung
  - (Drohender) Wohnungslosigkeit
  - Schuldenproblematik
  - Nicht gesichertem Lebensunterhalt
  - Entlastet zugleich die Hausgemeinschaften/Nachbarschaftskonflikte; die ambulanten Dienste und stationären Einrichtungen der ISD – die ohne entsprechende Qualifikation derartige Bedarfe derzeit zT. mit abdecken.

### \* Seniorenkümmerer

#### Wer? Finanziell und sozial hilfsbedürftige Senior:innen

Was? Innsbrucker Seniorenkümmerer – breit aufgesattelt auf Sozialamt, Wohnungsamt, ISD, Pflegedienste, Klinik, Schulterschluss zum neu entwickelten Care Management der Tilak.

Wie? Intensive Zusammenarbeit zur abholenden Betreuung von finanziell und sozial hilfsbedürftigen Senior:innen, insbesondere Alleinstehende. Die Kümmererstation könnte an die Stadtteilzentren angeschlossen werden.

Es liegt ein umfassendes Angebot vor, den betroffenen alten, armen, hilfsbedürftigen Menschen unentgeltlich, unbürokratisch und zeitnah Unterstützung zukommen zu lassen. Vielfältige Projektangebote laden zu Gemeinsamkeit, Spaß und Erhöhung der Lebensqualität ein.

Der Innsbrucker Seniorenkümmerer ...

- stellt durch Netzwerkarbeit den Kontakt zur Zielgruppe her
- sucht die Hilfsbedürftigen auf
- ermittelt vor Ort den Unterstützungsbedarf (soziale Diagnostik)
- informiert, berät und begleitet (sozialrechtliche Leistungsansprüche, Wohnraumberatung, Hilfen im Alltag, soziale Teilhabe)
- arrangiert Hilfen (u. a. schnelle Hilfe und emotionale Unterstützung bei Krisensituationen)
- führt zu den richtigen Beratungs- und Unterstützungsleistungen in Innsbruck und begleitet zu den Beratungsstellen
- bietet seine zukünftige Hilfe an, sodass der Hilfsbedürftige weiß, an wen er sich in der Krisensituation wenden kann
- unterstützt nach stationärem Krankenhausaufenthalt bei der Rückkehr in den Alltag
- Zwei hauptamtliche Kräfte (Voll- und Teilzeitkraft) und fünf Ehrenamtliche sind für das Angebot zuständig. Für Begleitdienste werden auch Langzeitarbeitslose eingesetzt (Nähe zur Zielgruppe). (ISD Mobile Dienste – neuer Schwerpunkt?)

## 11.3. Welche Maßnahmen sich nach Sektor empfehlen

### Allgemeine Beratung/Wohnung/Arbeit

- Schaffung eines eigenen, online verfügbaren Instruments für Sozialberatung- und Sozialhilfe der Stadt Innsbruck
- Ganzheitliche Planung von Wohnungslosigkeit. Hierzu: Einrichtung Wohnungsbeirat als Beratungsgruppe für alle wohnungsvergebenden und wohnungwerbenden Einrichtungen. Funktion: Kommunikationsdrehscheibe; Ansprechpartner ARGE Wohnen
- Erarbeitung eines Housing First-Stufenkonzepts – mit dem Ziel, zunächst die Unterkunftsfrage zu lösen, dann die individuelle Problematik der Klientin, des Klienten anzugehen
- Ombudsstelle bzw. zentrale Anlaufstelle in der Konfliktbewältigung (etwa Nachbarschaftskonflikte), aber auch für suchtmittelabhängige oder psychische kranke Personen. Mediation bei Nachbarschaftskonflikten. Funktioniert als Frühwarnsystem, das mit adäquaten Unterbringungsmöglichkeiten gekoppelt sein soll. Vgl. Wohnpartner Wien; Vgl. Maßnahme: Sozialarbeiter:innen im Magistrat implementieren
- Ausbau der Wohnversorgung für psychisch erkrankte Menschen – betreute und therapeutische Wohnformen; (siehe oben)
- Schaffung von Übergangsstrukturen in der Jugendwohlfahrt im Wohnen;
- Einrichten einer Nachdenkwerkstatt für Alterswohngemeinschaften und Wohnkonzepte, die echte Durchmischung statt Ghettobildung fördern (siehe auch: Wohnungsbeirat);
- Schaffung von Hospizplätzen für wohnungslose Menschen;
- Sicherung des Tagesaufenthaltes bei neuen Einrichtungen – etwa auch Notschlafstelle;

- ganzheitliche Delogierungsprävention (nicht nur monetäre Hilfe);
- Schaffung einer Duschmöglichkeit für wohnungslose Frauen;

### Kinder und Jugendliche

- Erhöhung Tagsätze in der Kinderbetreuung, um wirklich adäquate Betreuung sicherzustellen und um mehr Betreuungsstunden anbieten zu können;
- Präventionsarbeit im Kinder- und Jugendbereich;
- Case-Management NEETS Jugendliche – Modellprojekt: Schnittstellenkooperation zwischen Dowa Chillout – AMS – KIZ – Jugendamt (siehe oben, NEETS-Schwerpunkt);
- Anhebung der Betreuungsgrenze von 18 auf 25 Jahre;
- Schaffung von mehr Tagesbetreuungsplätzen für schwierige Kinder; etwa Kinderkrippen, Kinderbetreuung, Förderung Sonderbedarf ...;
- Personal und Ausbildungsplätze (etwa in der Frühförderung bzw. der Ergo- und Logotherapie);
- Workshops für Schulabbrecher (siehe oben, NEETS-Schwerpunkt) sowie generell: Stärkung Bereich Schulpsychologie;

### Gewalt/Gewalt an Frauen

- Anpassung der städtischen Wohnungsvergaberichtlinien und Priorisierung von gewaltbedrohten Frauen. Rasch tagende Härtefallgremien würden die Unterbringung zusätzlich beschleunigen.
- Förderung von Selbstbehauptungs- und Selbstverteidigungsangeboten.
- Männerberatung/sprich: Mannsbilder; Erhöhung der Zuwendung seitens Stadt Innsbruck; als Reaktion auf ansteigende Femizid-Rate;

### Gleichstellungsthemen

- Geschlechtsneutrale Angleichung der Einstiegsgehälter in den Abteilungen der Stadt Innsbruck.

### Essen/Schlafen/Kleidung

- Notschlafstelle neu/ÖRK/Sillufer – Dialog über Einhaltung der Qualitätsstandards mit den Systempartnern (Fortführung);

### Gesundheit/Krankheit/Pflege

- Ausbau des Angebots für psychisch erkrankte Personen; Ausbau Psychotherapie-Angebot; (siehe oben, Schwerpunkt);
- Angebote für Menschen mit Autismus;
- Pflegeausbildung fördern – hier droht massiver Personalmangel; Image- und Bezahlung adaptieren;
- Voucher Lösung für pflegende Angehörige (im Ausmaß von 60-70h pro Jahr)
- Politische Weichenstellungen für Schwangerschaftsabbrüche;

### Menschen mit Behinderung/Reha

- Koordination der Bedarfsplanung (z.B. für den Reha- und Teilhabebereich eine unabhängige Meldestelle, die Bedarfe sammelt);
- Internes Konfliktmanagement im privatrechtlichen Bewilligungsbereich; Schlichtungsstelle wurde bereits eingerichtet, Schiedsgericht als weitere Instanz?

- Einrichtung einer unabhängigen zentralen Meldestelle zur Bedarfsplanung und -koordination;
- Bedarfsplanung für mobile Betreuungsleistungen; internes Konfliktmanagement auch im privatrechtlichen Bewilligungsbereich; Schiedsgericht als weitere Instanz;
- Nachdem eine unterschiedliche Entscheidungspraxis bei Leistungen/Betreuungen festgestellt wurde, erachten wir eine solche Maßnahme als wesentlichen Beitrag zur Harmonisierung. Ganz generell wäre sogar eine zentrale Anlaufstelle zur Moderation derart strittiger Bewilligungsvorgänge wünschenswert.
- **Stärkung der Inklusion:** Autonomie statt Pflege und echte Arbeit statt geschützter Werkstätte;
- Einrichtung von **Kleingruppen**, wo **Menschen mit Behinderung und ältere pflegebedürftige Menschen** gemeinsam betreut werden können; Schaffung von kooperativen Trägerstrukturen und vor allem flexiblen Finanzierungsmodellen (Systempartner: ISD und Lebenshilfe);

#### Drogen- und Sucht

- Gesundheitszentrum/Ambulanz für drogenkranke Menschen;
- Implementierung von Peer-Modellen bei der Wiedererlangung von Autonomie und Eingliederung in den Arbeitsprozess;

#### Migration

- Asyl- und Flüchtlingshilfe: Auch hier überwiegen bei den privaten Sozialträgern prekäre Projektfinanzierungen; damit verknüpft sind auch Probleme bei der Personalrekrutierung und -bindung; (siehe oben: langjährige Rahmenfinanzierungen)
- systematische Sprachkurse für Migrant:innen/Flüchtlinge
- Beratungen bei Migration/Flucht
- Beratungen bei sexualisierter Gewalt
- Verbesserung der Übergangsbegleitung von Menschen mit Asylbescheid (für Job, Wohnung und gesellschaftliche Integration)
- Kooperationen/Bewusstseinsarbeit Anti-Rassismus

### 11. 4. Wo Innsbruck das Bestandsangebot ausbauen sollte

- Beim mobilen Wohnen
- Bei den mobilen sozialen Diensten
- Bei der Pflege von Menschen unter 60 Jahren
- Bei den Aufenthaltsorten für Wohnungslose im städtischen Raum – gesondert Frauen.
- Bei Streetwork im Nachbarschaftsbereich und generell Stadtteilarbeit bzw. «Grätzelarbeit» (vgl. Wien)
- Bei einer unabhängigen Anlaufstelle für Zuwanderer
- Bei der Individualisierung des Angebots für Menschen mit Behinderung
- Beim Case-Management und Entlassenenmanagement für komplexe Pflegefälle zwischen Klinik, Pflegeeinrichtung (stationär/mobil) und Zuhause
- Bei den Therapieangeboten für Kinder und Jugendliche
- Beim Konflikt- und Casemanagement im städtischen Wohnbereich – etwa externe Moderation und psychisch/physisch kranke Personen bzw. Menschen mit Suchterkrankung (siehe aufsuchende psychiatrische Betreuung).
- Beim Angebot für gehörlose Senior:innen – ein separates Altersheim für spezifische Bedürfnisse.
- Bei der Väterberatung
- Beim Männergesundheitszentrum
- Bei der Beratungsstelle für Gewaltprävention

EIN NEUER **GRUNDSTEIN**



## 12. Der Masterplan2030 legt einen neuen Grundstein

**Ein einzigartiger, groß angelegter Prozess zur qualitativen Datenerhebung der Sozialstadt Innsbruck mit maximal möglicher Inklusion**

Seitdem die Arbeit an diesem Sozialplan2030 gestartet wurde, haben uns eine Pandemie, ein Krieg in Europa und nun eine Teuerungswelle getroffen. Noch nie hatten wir so viele Krisen wie heute. Umso wichtiger sind tragfähige politische Konzepte, die in die Zukunft weisen – in jedem politischen Teilbereich, ganz besonders aber im Sozialbereich, wo Existenzen gesichert werden müssen. Dieser Masterplan möchte ein solches zukunftsweisendes Konzept sein. Auch wenn wir die Krisenlagen nicht zur Gänze in die Sozialstrategie einfließen lassen konnten.

Aus den zahlreichen Feedback Gesprächen nehmen wir einen zentralen und ausdrücklichen Wunsch auf: Volle Unterstützung und Bereitschaft der Sozialbranche für ein Konzept, das nicht abschließend sein kann oder muss, aber eines, das Kontinuität verspricht, unabhängig von der personellen Besetzung im Sozialressort der Stadt Innsbruck. Zwei Dinge haben sich im Rahmen der Untersuchung als Erfolgsfaktoren herauskristallisiert: einerseits die mehrjährigen Rahmenfinanzierungen für die Systempartner, andererseits ein mehrjähriger sozialpolitischer Rahmen des Sozialressorts. Erst eine solch nachhaltige Inhaltstreue werden all den Mitwirkenden am Sozialplan2030 jene Anerkennung und jenen Respekt zurückgeben können, den sie ihrerseits eingebracht haben. Dann erst wird dieser breit angelegte Teilhabe-Prozess auch in Zukunft Sinn stiften und politischen Nutzen entfalten können.

### Zusammenfassung und Ausblick (Maßnahmenumsetzung, Evaluierungsempfehlung)

Kommen wir auf die Maßnahmenebene: Viele Maßnahmen sind nicht von ungefähr so formuliert, dass sie systemstabilisierend wirken und nicht von Einzelpersonen abhängig sind. Dazu empfehlen wir eine politisch gesteuerte Diskussion zu den Qualitätsstandards in der Betreuung unter Einbindung aller Dienstleister und Nutzer:innen – insbesondere nach den Kriterien der Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit UND Wirksamkeit. Über dieses Set-up ist politischer Konsens zu erzielen, der idealerweise auf einen inklusiven Diskurs folgt. Sozialpolitik muss die Frage beantworten, was ihre Standards sind, welche Kriterien sie eingehalten haben möchte, an welchem Punkt das formulierte Pflichtenheft erfüllt ist. Um solche Standards innerhalb der Branche zu diskutieren, wären jährliche Sozialplanungskonferenzen ein geeignetes Format. Wir sind uns darüber bewusst, dass Sozialpolitik in erster Linie Menschen in Not auffangen und eine Anlaufstelle bieten muss. Abgesehen von notwendigen, nachvollziehbaren und möglichst einheitlichen Standards soll Sozialpolitik also helfen und Not lindern.

Ferner haben wir Maßnahmen vorgeschlagen, die projektbezogen umgesetzt werden, und einmal implementiert, weiterentwickelt werden können – etwa für Jugendliche, Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Senior:innen.

Auch wenn Inflation und Teuerungswelle Phänomene sind, die zeitlich erst nach Entstehungen dieses Masterplans eingetreten sind, bilden doch auch diese neu eingetretenen Umstände einen ersten Prüfstein für die Praxistauglichkeit des Sozialplans2030. Leider ist zu erwarten, dass die sozialen Problemlagen durch die Teuerungswelle jedenfalls zunehmen und somit mehr Menschen als noch 2020 Anspruch auf Unterstützung stellen werden. Gerade vor diesem Hintergrund lässt sich durch die empfohlene Implementierung von Mediatoren und/oder Sozialarbeiter:innen im Sozialamt eine Weiterentwicklung in der Qualitätssicherung erreichen. Um den Bedarf zufriedenstellend bearbeiten zu können, sind qualitätssichernde Maßnahmen und Personalaufstockungen in den Ämtern der Stadt noch notwendiger und dringender geworden. Die politischen Instrumente, die langfristig gegen die Teuerung helfen sollen, verlangen einen hohen Mitteleinsatz – man denke an die Energiewende im öffentlichen und privaten Sektor oder an die thermische Gebäudesanierung. Hier gilt es, besonders in der Übergangsphase (zB.

zur Energieautonomie), sozial benachteiligte Menschen zu berücksichtigen, weil sie es sind, die auch im Alltag unter dem Strukturwandel finanziell am meisten leiden werden und gleichzeitig als Letzte davon profitieren werden. Sozial schlechter gestellte Mitbürger werden die hohen Investitionskosten für eine thermische Sanierung nicht aus eigener Kraft aufbringen und deshalb weiterhin hohe Energiekosten leisten müssen.

Es war Gegenstand dieses Masterplans, ein Prozessdesign zu erstellen und einen Maßnahmen Katalog vorzuschlagen. Hingegen war es nicht Aufgabe, eine Evaluierung der Maßnahmen oder Machbarkeitsprüfung durchzuführen. Im Sinne der Nachhaltigkeit des Prozesses sprechen wir aber ausdrücklich die Empfehlung aus, eine derartige externe Überprüfung durch ein unabhängiges Institut durchführen zu lassen, um die Effekte der umgesetzten Maßnahmen im Sinne moderner Sozialplanung und -politik zu dokumentieren und gegebenenfalls im Maßnahmendesign und/oder der Umsetzung nachzuschärfen.

Mag. Andrea Salzburger (Projektleitung, yellow:blue consulting)



# FRAGEBÖGEN



## 13. Sozialplan der Stadt Innsbruck – Expert\*Inneninterviews Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme

Ansprechpartner\*Innen: Meinungsträger\*Innen des „Sozialen Innsbruck“  
Durchführung: yellow:blue  
Zeitraum: Dezember/Jänner 2020/2021 (proj.)

### I. FRAGENBLOCK ZUM OPERATIVEN BETRIEB

1. Welches besondere Angebot erbringt Ihr Verein/Ihre Institution (für die Klient\*Innen)?
2. Welches sind die (3) wichtigsten Anliegen, mit denen die Klient\*Innen zu Ihnen kommen? (mind. 1 bis max. 3)
3. (Herkunft/Soziologie) Woher kommen Ihre Klient\*Innen? Herkunft/Region bzw. Bezirk? Migrationsstatus? Soziale Schicht?
4. (Alter) Wie alt sind Ihre Klient\*Innen? Von - bis?
5. (Geschlecht) Wie ist das Verhältnis m/w der Klient\*Innen?
6. (Betreuungssituation) Wie viele Ihrer Klient\*Innen sind auch in anderen Einrichtungen in Betreuung?
7. Wie lange warten Klient\*Innen auf ein Erstgespräch/eine Beratung/einen Betreuungsplatz?
8. Wie viele Betreuungsfälle bearbeiten Sie pro Jahr?
9. Gibt es Hinderungsgründe, dass jemand Ihr Angebot nicht wahrnehmen kann?
10. Welche Leistungen möchten Sie ergänzen? Welche würden Sie gerne reduzieren?
11. Wie sieht bei Ihnen eine erfolgreiche Betreuung aus? Gegenfrage: Was ist ein Misserfolg?
12. Nachfrage: Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, um so einen Erfolgsfall zu erreichen?
13. a. Was braucht Ihre Einrichtung, damit sie ihrem Auftrag bestmöglich nachkommen kann? Welchen Finanzbedarf erwarten Sie im kommenden Planungsjahr 2021/2022 in den Bereichen Infrastruktur, Personal und Leistung?
- b. Was möchten Sie in Ihrem Angebot konkret verbessern?
- c. Wo sehen Sie Entwicklungspotenziale und welche Rolle spielen Synergieeffekte in Ihrer täglichen Arbeit? Bräuchte es eine Bündelung bestehender Organisationseinheiten, zB an einem zentralen Ort? Nachfrage: Welche Synergieeffekte wären für Ihre Institution wichtig?

### II. FRAGENBLOCK ZUM CHANCEN-MANAGEMENT

1. Bezogen auf Ihr Segment - was funktioniert in Innsbruck gut? Was funktioniert in anderen Städten besser?
2. Wo können in Ihrem Bereich Abläufe und vorhandene Strukturen konkret verbessert oder von *Best Practice* übernommen werden?
3. Wie/wohin möchten Sie Ihre Institution in den nächsten 5 bis 10 Jahren entwickeln?

### III. FRAGENBLOCK ZU DEN SCHWÄCHEN-RISIKEN

1. Wo sehen Sie (kurz- bis mittelfristig) die größten Herausforderungen für Ihre Einrichtung?
2. Welche drängenden sozialen Probleme kommen Ihrer Meinung nach zukünftig auf die Stadt Innsbruck zu?
3. Gibt es Risiken, die Ihre Arbeit behindern könnten?
4. Wie können Sie die Betreuungsqualität (trotzdem) sicherstellen?

### IV. FRAGENBLOCK ZUM SOZIALPOLITISCHEN KONTEXT

1. Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung bzw. den Funktionsträgern?
2. Welche Rolle spielt die Kommunikation nach innen (zB Mitarbeiter, Kunden) und nach außen (zB SoMe, zu Entscheidungsträgern)? Gibt es regelmäßigen Austausch?
3. Welchen Einfluss haben die rechtlich-hoheitlichen Rahmenbedingungen auf die Tätigkeit Ihrer Institution?

### V. ABSCHLIESSENDES RESÜMEE/REFLEXIONSMÖGLICHKEIT

1. Gibt es Themen, die hier nicht angesprochen wurden?
2. Was möchten Sie Ihre Institution/Ihre Klient\*Innen erreichen?

## 14. Sozialplan der Stadt Innsbruck – Expert\*Inneninterviews Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Meta

Ansprechpartner\*Innen: Meinungsträger\*Innen des „Sozialen Innsbruck“  
Durchführung: yellow:blue Consulting GesbR  
Zeitraum: Dezember 2020 bis Jänner 2021 (proj.)

### I. FRAGENBLOCK ZUR SOZIALEN BETREUUNGSLANDSCHAFT INNSBRUCK

1. Beschreiben Sie kurz, wo Sie in Ihrer Arbeit/für Ihre Einrichtung Berührungspunkte mit sozialen Problemen haben?
2. Wo haben Sie/Ihre Einrichtung Schnittstellen mit sozialen Betreuungs- oder Beratungseinrichtungen?
3. Welches sind aus Ihrer Sicht die (3) wichtigsten Anliegen, mit denen sich Klienten an Innsbrucker Sozialbetreuungseinrichtungen wenden?
4. Woher kommen die Klienten? Herkunft/Region bzw. Bezirk? Migrationsstatus? Soziale Schicht? (Frage zielt gesamthaft auf Sozialstatus/Migrationsstatus/Pull-Faktor Innsbruck)
5. Zieht Innsbruck als Landeshauptstadt soziale Betreuungsfälle an? In welchen Bereichen stellen Sie konkret einen Pull-Faktor fest?
6. Gibt es Hinderungsgründe, dass jemand Betreuungsangebote wahrnehmen kann?
7. Welche Leistungen müssten ergänzt werden? Welche könnten reduziert werden?
8. Wie würden Sie eine erfolgreiche soziale Betreuung definieren? Gegenfrage: Was ist ein Misserfolg?
9. Was brauchen denn – allgemein betrachtet – die Einrichtungen, damit sie ihrem Auftrag bestmöglich nachkommen können?
10. Was müsste im sozialen Innsbruck konkret verbessert werden?
11. Wo sehen Sie Entwicklungspotenziale und welche Rolle könnten Synergieeffekte in der täglichen Arbeit spielen? Bräuchte es eine Bündelung bestehender Organisationseinheiten, z. B. an einem zentralen Ort? Nachfrage: Welche Synergieeffekte wären für Ihre Institution wichtig?

### II. FRAGENBLOCK ZUM CHANCEN-MANAGEMENT

1. Bezogen auf die soziale Betreuungsqualität – was funktioniert in Innsbruck gut? Was funktioniert in anderen Städten besser?
2. Wo können Abläufe und vorhandene Strukturen konkret verbessert oder von Best Practice übernommen werden?
3. Wie sollte sich das soziale Innsbruck in den nächsten 5 - 10 Jahren entwickeln?

### III. FRAGENBLOCK ZU DEN SCHWÄCHEN-RISIKEN

1. Wo sehen Sie (kurz- bis mittelfristig) die größten Herausforderungen für das soziale Innsbruck?
2. Welche drängenden sozialen Probleme kommen Ihrer Meinung nach zukünftig auf die Stadt Innsbruck zu?
3. Gibt es Risiken/Herausforderungen, die das soziale Gleichgewicht oder den Zusammenhalt infrage stellen könnten?
4. Gesamthaft betrachtet, wo sehen Sie Defizite und wie können die Sozialeinrichtungen die Betreuungsqualität sicherstellen?

### IV. FRAGENBLOCK ZUM SOZIALPOLITISCHEN KONTEXT

1. Was motiviert/demotiviert die einzelnen Sozialeinrichtungen am meisten in der Zusammenarbeit mit dem Magistrat und/oder der Politik auf Stadtebene?
2. Decken die derzeit geltenden rechtlich-hoheitlichen Rahmenbedingungen die sich wandelnden Realitäten ab?
3. Welche Rolle spielt die Kommunikation zwischen den Einrichtungen – sowohl untereinander als auch mit Entscheidungsträgern? Kommt es regelmäßig zum Austausch? In welcher Form?

## V. ABSCHLIESSENDES RESÜMEE/REFLEXIONSMÖGLICHKEIT

1. Gibt es Themen, die hier nicht angesprochen wurden?
2. Was kann Ihrer Meinung nach verbessert werden, um das Angebot an sozialer Betreuung in Innsbruck zu verbessern?

### 15. Sozialplan der Stadt Innsbruck - Nutzer\*Innen-Gespräche Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Nutzer\*innen/Klient\*innen

Ansprechpartner\*Innen: Meinungsträger\*Innen des „Sozialen Innsbruck“  
Durchführung: yellow:blue Consulting GesbR  
Zeitraum: Dezember 2020 bis Jänner 2021 (proj.)

## I. FRAGENBLOCK ZUR SOZIALEN BETREUUNGSLANDSCHAFT INNSBRUCK

1. Mit welchen sozialen Einrichtungen haben Sie persönlich Kontakt?
2. Wie zufrieden sind Sie mit dem Betreuungs- und Beratungsangebot in Innsbruck?  
Inwieweit finden Sie Hilfe, Unterstützung und Rat für Ihr spezifisches Thema?
3. Denken Sie bitte zurück, als Sie das erste Mal Rat und Hilfe gesucht haben – wie gut konnten Sie sich im Angebot zurechtfinden?  
Ist dies übersichtlich und wenn nein, wie könnte dies verbessert werden?
4. Sind die Einrichtungen für Sie personell und fachlich gut ausgestattet und erreichbar?
5. Können Sie aus Ihrer Erfahrung Hinderungsgründe nennen, dass eine Person soziale Betreuungs- oder Beratungsangebote wahrnehmen kann?
6. Was müsste in Ihrem ganz persönlichen Themen- oder Problemfeld im sozialen Innsbruck konkret verbessert werden?

## II. FRAGENBLOCK ZUM CHANCEN-MANAGEMENT

1. Welche Qualität der Betreuung haben Sie erlebt?  
Und warum bewerten Sie diese Qualität als positiv oder negativ?
2. Was könnte/müsste aus Ihrer Sicht in der Betreuungslandschaft konkret verbessert werden?
3. Welche Rahmenbedingungen oder Maßnahmen würden Ihren Alltag wesentlich erleichtern oder verbessern? *(Hinweis: Mit Differenzierungscode in den Antworten, ob es sich um strukturell/personelle Maßnahmen oder rechtlich/politische Maßnahmen handelt)*

## III. FRAGENBLOCK ZU DEN SCHWÄCHEN-RISIKEN

1. Welche sozialen Betreuungs-/Beratungsangebote fehlen Ihnen?  
Wo sollten Angebote ergänzt werden?
2. Wo stoßen Sie persönlich mit Ihrer Themen- oder Problemlage auf Hürden oder Mängel?
3. Wo gibt es strukturelle Schwachstellen? (Langzeitbegleitung, schnittstellenübergreifende Begleitung, Therapie, insb. psychosoziale Therapieplätze, finanzielle oder strukturelle Defizite ..., Rahmenbedingungen, rechtliche Bestimmungen/Vorgaben ...)

## IV. FRAGENBLOCK ZUM SOZIALPOLITISCHEN KONTEXT

1. Was motiviert/demotiviert Sie am meisten an „Ihrer“ Betreuungseinrichtung?
2. Was motiviert/demotiviert Sie am meisten im Zusammenhang mit Ihrer Themenoder Problemlage?

## V. ABSCHLIESSENDES RESÜMEE/REFLEXIONSMÖGLICHKEIT

1. Was wünschen Sie sich von den politischen Verantwortungsträgern?
2. Was wünschen Sie sich von den Bürgern und Mitmenschen dieser Stadt? Sozialplan der Stadt Innsbruck –  
Expert\*Inneninterviews  
Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Meta

## 16. Sozialplan der Stadt Innsbruck – Expert\*Inneninterviews Erhebung und Meinungsbestandsaufnahme Sozialverwaltung

Ansprechpartner\*Innen: Meinungsträger\*Innen des „Sozialen Innsbruck“  
- Sample: Vetreter der Sozialverwaltung  
Durchführung: yellow:blue  
Zeitraum: Dezember 2021

### I. FRAGENBLOCK ZUM OPERATIVEN BETRIEB

1. Welches besondere Angebot erbringt Ihre Institution (für die Klient\*Innen)?
2. Welches sind die (3) wichtigsten Anliegen, mit denen die Klient\*Innen zu Ihnen kommen? (mind. 1 bis max. 3)
3. (Herkunft/Soziologie) Woher kommen Ihre Klient\*Innen? Herkunft/Region bzw. Bezirk? Migrationsstatus? Soziale Schicht?
4. (Alter) Wie alt sind Ihre Klient\*Innen? Von - bis?
5. (Geschlecht) Wie ist das Verhältnis m/w der Klient\*Innen?
6. (Betreuungssituation) Wie viele Ihrer Klient:innen sind auch in anderen Einrichtungen in Betreuung?  
(Adapt: Ist den Mitarbeiter:innen des Amtes bekannt, in welchen Einrichtungen die Klient:innen in Betreuung sind?)
7. Wie lange warten Klient:innen auf ein Erstgespräch/eine Beratung/einen Betreuungsplatz?  
(Adapt: Beschreiben Sie bitte den Bearbeitungsverlauf von der Einreichung (Auftauchen eines Bedarfs/einer Bedürftigkeit) bis zur Bewilligung (Auszahlung einer Leistung/ Kostenübernahme bzw. Wohnungszuteilung) bzw. zur Ablehnung?)
8. Wie viele Betreuungsfälle (Adapt: Fälle) bearbeiten Sie pro Jahr?
9. Gibt es Hinderungsgründe, dass jemand Ihr Angebot nicht wahrnehmen kann?
10. Welche Leistungen möchten Sie ergänzen? Welche würden Sie gerne reduzieren?
11. Wie sieht bei Ihnen eine Betreuung (Adapt: Fallbearbeitung) aus? Gegenfrage: Was ist ein Misserfolg?
12. Nachfrage: Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, um so einen Erfolgsfall zu erreichen?
13. a. Was braucht Ihre Einrichtung, damit sie ihrem Auftrag bestmöglich nachkommen kann? Welchen Finanzbedarf erwarten Sie im kommenden Planungsjahr 2021/2022 (Adapt:

2022) in den Bereichen Infrastruktur, Personal und Leistung?

- b. Was möchten Sie in Ihrem Angebot konkret verbessern?
- c. Wo sehen Sie Entwicklungspotenziale und welche Rolle spielen Synergieeffekte in Ihrer täglichen Arbeit? (Entfällt: Bräuchte es eine Bündelung bestehender Organisationseinheiten, zB an einem zentralen Ort? Nachfrage: Welche Synergieeffekte wären für Ihre Institution wichtig?)

### II. FRAGENBLOCK ZUM CHANCEN-MANAGEMENT

1. Bezogen auf Ihr Segment - was funktioniert in Innsbruck gut? Was funktioniert in anderen Städten besser?
2. Wo können in Ihrem Bereich Abläufe und vorhandene Strukturen konkret verbessert oder von Best Practice übernommen werden?
3. Wie/wohin möchten Sie Ihre Institution in den nächsten 5 bis 10 Jahren entwickeln?

### III. FRAGENBLOCK ZU DEN SCHWÄCHEN-RISIKEN

1. Wo sehen Sie (kurz- bis mittelfristig) die größten Herausforderungen für Ihre Einrichtung?
2. Welche drängenden sozialen Probleme kommen Ihrer Meinung nach zukünftig auf die Stadt Innsbruck zu?
3. Gibt es Risiken, die Ihre Arbeit behindern könnten?
4. Wie können Sie die Betreuungsqualität (trotzdem) sicherstellen?

### IV. FRAGENBLOCK ZUM SOZIALPOLITISCHEN KONTEXT

1. Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung bzw. den Funktionsträgern? (Adapt: Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit den Sozialträgern bzw. den Sozialeinrichtungen?)
2. Welche Rolle spielt die Kommunikation nach innen und nach außen? Gibt es regelmäßigen Austausch? (Adapt: Wird ein regelmäßiger Austausch gepflegt? Warum wäre ein solcher wünschenswert?)
3. Welchen Einfluss haben die rechtlich-hoheitlichen Rahmenbedingungen auf die Tätigkeit Ihrer Institution? (Adapt: Was sind die Gründe dafür, dass Bescheide in der Praxis differieren? Was würde den Vollzug erleichtern und vereinfachen, damit Sie reibungsloser arbeiten können?)

## V. ABSCHLIESSENDES RESÜMEE/REFLEXIONSMÖGLICHKEIT

1. Gibt es Themen, die hier nicht angesprochen wurden?
2. Was möchten Sie Ihre Institution/Ihre Klient\*Innen erreichen?

### Projektsteuerungsgruppe

Landeshauptstadt Innsbruck, Vizebürgermeister Ing. Mag. Johannes Anzengruber BSc, Stadtrat für Soziales

Landeshauptstadt Innsbruck, Gemeinderätin Dr.in Renate Krammer-Stark,  
Obfrau des Gemeinderatsausschusses für Soziales und Wohnungsvergabe

Landeshauptstadt Innsbruck, Amtsvorstand Dr. Markus Warger, Amt Soziales

Landeshauptstadt Innsbruck, Sozialkoordinator Mag. Dr. Stefan Moisi,  
Sozialplanung

Land Tirol, MMag.ae Dr.in Katharina Schuierer-Aigner,  
Büroleiterin Landesrätin Dlin Gabriele Fischer

### Projektteam

YELLOW:BLUE Consulting, Mag.a Andrea Salzburger  
(Projektleitung)

Landeshauptstadt Innsbruck, Referentin Mag.a Enesa Bajric,  
Amt Soziales

Landeshauptstadt Innsbruck, Claudia Wallner, Amt Soziales

## INNS' BRUCK

Landeshauptstadt Innsbruck

Maria-Theresien-Straße 18

6020 Innsbruck, Austria

[post.buergerservice@innsbruck.gv.at](mailto:post.buergerservice@innsbruck.gv.at)

[www.innsbruck.gv.at](http://www.innsbruck.gv.at)

## YELLOW BLUE

YELLOW:BLUE Consulting

Falkstraße 19

6020 Innsbruck, Austria

[change@yellowblue.at](mailto:change@yellowblue.at)