

Endbericht

## Evaluationsstudie zur Haftentlassenenhilfe (HEH)

Projektleitung & Verfasserin des Endberichts  
Veronika Hofinger

Auftraggeber  
Verein Neustart

Laufzeit  
September 2012 bis September 2013

Wien, im Oktober 2013



## Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Fragestellung und empirische Basis der Studie</b>               | <b>1</b>  |
| 1.1 Empirische Basis der Studie                                       | 2         |
| 1.2 Rückläufige Zahlen – unbetreute (rückfällige) Haftentlassene?     | 3         |
| <b>2. Information und Kontaktaufnahme</b>                             | <b>6</b>  |
| 2.1 Information der Insassen  | 6         |
| 2.2 Kontaktaufnahme mit Neustart                                      | 10        |
| <b>3. Ablauf, Qualität und Dauer der Betreuung</b>                    | <b>14</b> |
| 3.1 Beratung in den Justizanstalten                                   | 14        |
| Zeitpunkt der Kontaktaufnahme   | 18        |
| Anzahl der Kontakte in Haft   | 21        |
| 3.2 Übergang von drinnen nach draußen                                 | 22        |
| Personelle Kontinuität  | 22        |
| Vermeidung von „Betreuungslöchern“                                    | 27        |
| 3.3 Beratung in den Einrichtungen                                     | 29        |
| Dauer und Anzahl der Beratung in den Einrichtungen                    | 30        |
| 3.4 Anbindungsfördernde/verhindernde Faktoren                         | 33        |
| Zwischen Beratungssetting und Beziehungsarbeit                        | 36        |
| Deliktbearbeitung   | 39        |
| <b>4. Problemlagen und Bedürfnisse Gefangener</b>                     | <b>42</b> |
| TYP 1: „Brauche nichts!“  | 43        |
| TYP 2: „Brauche alles und bin dankbar für jede Hilfe.“                | 44        |
| TYP 3: „Ich bin eigentlich immer nach der Haft zu Neustart gegangen.“ | 45        |
| Typ 4: Gezielte Anliegen selbständiger HEH-Nutzer                     | 46        |
| Typ 5: Von Neustart enttäuscht: offene Ablehnung                      | 48        |
| Exkurs: Ablehnung der Klientenrolle                                   | 50        |
| <b>5. Angebot</b>   | <b>52</b> |
| HEH außerhalb der Ballungszentren                                     | 53        |
| 5.1 Wohnen  | 55        |
| Unterkunftsvermittlung in Wien  | 58        |
| Unterkunftsvermittlung außerhalb Wiens                                | 61        |
| 5.2 Arbeit  | 63        |
| HEH und Arbeitsmarktservice   | 66        |
| 5.3 Existenzsicherung und finanzielle Überbrückungshilfen             | 69        |
| 5.4 Tagesstrukturierende Angebote                                     | 73        |
| 5.5 Andere Angebote der HEH   | 78        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.6. Angebote für ausländische Klienten        | 79        |
| <b>6. Kooperation mit dem Sozialen Dienst</b>  | <b>81</b> |
| <b>7. Organisation(sreformen) der HEH</b>      | <b>88</b> |
| HEH und BWH                                    | 91        |
| Exkurs: Dokumentation und Wirkungsorientierung | 92        |
| <b>8. Zusammenfassung und Empfehlungen</b>     | <b>95</b> |
| Literaturverzeichnis                           | 101       |

## 1. Fragestellung und empirische Basis der Studie

Ziel der vorliegenden Studie ist eine Analyse der Stärken und Schwächen der Neustart-Haftentlassenenhilfe (HEH) mit dem Ziel, Ansatzpunkte für Verbesserungen zu liefern. Ausgangspunkt ist die Wahrnehmung der Neustart-Geschäftsführung, dass die Klientenzahlen in den vergangenen Jahren rückläufig sind.<sup>1</sup> Neben unproblematischen Erklärungen für diesen Rückgang (z.B. Ausweitung der Bewährungshilfe) wurde die Frage aufgeworfen, inwieweit Veränderungen im Angebot und in der Struktur der HEH im vergangenen Jahrzehnt für diesen Rückgang verantwortlich sein könnten. Warum erreicht die HEH immer weniger Leute? Wissen die potentiellen Klienten zu wenig über die HEH Bescheid? Oder geht das Angebot an den Bedürfnissen der Klienten vorbei? Zugleich sollte eruiert werden, bei welchen Klienten und unter welchen Rahmenbedingungen die HEH durchaus erfolgreich sein kann bzw. welcher Änderungen es bedarf, um die HEH für ihre (potentiellen) Klienten erreichbar und attraktiver zu machen.

*Die Studie geht der Frage nach, warum zunehmend weniger Klienten in der HEH betreut werden, und macht Vorschläge, was dagegen unternommen werden kann.*

In einem ersten Schritt wurde ein Literaturbericht erstellt, in dem der Stand der internationalen Forschung zu „desistance“, also dem nachhaltigen Aufhören mit kriminellen Aktivitäten, zusammenfasst und Faktoren extrahiert wurden, die einen Ausstieg aus der Kriminalitätsspirale begünstigen (siehe Hofinger 2012).

Nach einer Darstellung der empirischen Basis der Studie wird zunächst das Ausmaß des Rückgangs bei den Klientenzahlen beschrieben. Das zweite Kapitel widmet sich der Information der Insassen in den Justizanstalten und der Datenweitergabe an Neustart: Wie funktionieren diese beiden wichtigen Kommunikationskanäle? Daran anschließend (Kapitel 3) werden die verschiedenen Phasen der HEH genauer unter die Lupe genommen, beginnend bei der Beratung in den Justizanstalten. Ein eigener Abschnitt widmet sich dem Übergang von drinnen nach draußen und Faktoren, die Klienten dabei unterstützen. Schließlich geht es um die Beratung in den Einrichtungen: Was ermöglicht ein Andocken an die HEH draußen und wie kann eine längerfristige Betreuung in der HEH gefördert werden?

*Übersicht über den Aufbau des Berichts*

Kapitel 4 befasst sich mit den Problemlagen von Gefängnisinsassen: Was brauchen sie am dringendsten nach ihrer Entlassung aus der Haft? Dazu wurden fünf Typen von Insassen gebildet, die sich in ihren Bedürfnissen, aber auch in ihren Erwartungen an Neustart unterscheiden. Kapitel 5 widmet sich dem großen Thema Angebot der HEH: Was bietet die HEH ihren Klienten an verschiedenen Standorten und in den Bereichen Wohnen, Arbeit und Existenzsicherung?

---

<sup>1</sup> Zugunsten der besseren Lesbarkeit verzichtet dieser Bericht auf eine gendergerechte Sprache.



Schließlich geht es in Kapitel 6 um die Kooperation mit dem Sozialen Dienst: Bedingungen für eine gut funktionierende Zusammenarbeit werden beschrieben. Zu guter Letzt werden die Auswirkungen der Organisationsreformen der 2000er Jahre und andere organisatorische und finanzielle Rahmenbedingungen der HEH genauer beleuchtet. Nach einem Resümee der wichtigsten Ergebnisse der Studie werden Empfehlungen gemacht: Welche Veränderungen bedarf es, um die HEH wieder attraktiver zu machen? Ergänzend werden im gesamten Text an geeigneter Stelle best-practice-Modelle vorgestellt, die in der Randspalte mit einem Stern markiert sind.

## 1.1 Empirische Basis der Studie

*Die Studie basiert auf 73 Interviews mit insgesamt 90 Experten der HEH: Insassen von Justizanstalten, Klienten, Neustart-Mitarbeiter, Justizsozialarbeiter und Personen aus der Justizverwaltung wurden befragt.*

Die vorliegende Studie basiert auf 73 Interviews mit Expertinnen und Experten der Haftentlassenenhilfe. Sowohl potentielle Klienten der HEH, nämlich Insassen, die demnächst entlassen werden, als auch aktuelle Klienten der HEH wurden befragt; darüber hinaus Mitarbeiter von Neustart und der Sozialen Dienste in den Justizanstalten sowie Vertreter der Justizverwaltung. Persönliche Interviews fanden in vier Bundesländern an fünf Standorten von Neustart und in sechs Justizanstalten statt.<sup>2</sup>

- 37 Interviews mit Insassen (davon zwei Frauen) in den Justizanstalten Wien-Simmering, Wiener Neustadt, Sonnberg, Hirtenberg, Linz und Innsbruck;
- Zehn Interviews mit Neustart-Klienten (davon eine Frau) in Wien, Wiener Neustadt, Linz und Innsbruck;
- 14 Interviews mit insgesamt 25 Neustart-Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen auf unterschiedlichen Ebenen (vorwiegend operativ tätig, aber auch einige Personen in leitender Position) in Wien, Wiener Neustadt, Korneuburg, Linz und Innsbruck. Zwei Interviews (zur Entlassungsgruppe in Suben und mit St. Pölten/ Betreuung Stein) wurden am Telefon geführt.
- Acht Interviews mit 13 Mitarbeitern vom Sozialen Dienst und einem Trainer der Justizwache in den Justizanstalten Wien-Simmering, Wiener Neustadt, Sonnberg, Hirtenberg, Linz, Suben (telefonisch) und Innsbruck;
- Vier Interviews mit fünf Personen der Justizverwaltung (Vollzugsdirektion und Bundesministerium für Justiz);
- Teilnahme an einem Workshop zur HEH, an einem Evaluierungstag zu den Entlassungsgruppen sowie an einem Treffen mit dem Bundesdachverband für Soziale Unternehmen.

In Summe wurden in 73 leitfadengestützten, offenen Interviews insgesamt 90 Personen befragt. Bis auf drei telefonische Interviews erfolgten alle Gespräche persönlich. Die überwiegende Mehrzahl der Gespräche wurde mit einem Aufnahmegerät

---

<sup>2</sup> An dieser Stelle sei noch einmal allen Interviewpartnern herzlich für die Teilnahme an der Studie und für ihr Vertrauen gedankt.

aufgezeichnet und transkribiert. Die Auswertung erfolgte mittels Atlas TI, einem Programm zur computerunterstützten qualitativen Datenauswertung.

Die Auswahl der Neustarteinrichtungen und Justizanstalten erfolgte nach Gesprächen mit Leitungspersonen bei Neustart und der Justizverwaltung sowie nach Recherchen zu Bezugsgrößen. Der Schwerpunkt lag dabei auf gerichtlichen Gefangenenhäusern und Anstalten mit mittellangen Freiheitsstrafen, da hier der Anteil der Entlassenen ohne Bewährungshilfe (BWH) deutlich höher liegt als in Anstalten zur Verbüßung langer Freiheitsstrafen (wie z.B. Garsten oder Schwarza). Da in der Strafvollzugsanstalt für Frauen (Schwarza) keine Interviews durchgeführt wurden, ist der Frauenanteil bei den Interviews gering. Trotz der expliziten Bitte um Vermittlung von weiblichen Insassen in Gerichtlichen Gefangenenhäusern kamen nur wenige Interviews mit Frauen zustande. Es wurden übrigens auch gezielt solche Insassen für Interviews ausgewählt, die keinen Kontakt zu Neustart wollten, um auch negative Erfahrungen und kritische Meinungen über Neustart einzufangen.

## 1.2 Rückläufige Zahlen – unbetreute (rückfällige) Haftentlassene?

Mit einem Gefängnisaufenthalt sind oft Wohnungs- und Arbeitsplatzverlust sowie Beziehungsabbrüche verbunden. Probleme, die vorher bestanden haben, wie z.B. Suchtmittelmissbrauch oder Verschuldung, werden in Haft in der Regel nicht gelöst. Da gerade die Phase nach der Entlassung häufig turbulent und krisenhaft verläuft, ist ein Angebot für diese Zeit besonders wichtig – zur Existenzsicherung ebenso wie zur psychosozialen Unterstützung. Fehlt nun dieses Angebot bzw. wird es nicht in Anspruch genommen, werden Rückfälle wahrscheinlicher. Dies ist die zentrale Motivation dafür, dem in den letzten Jahren beobachteten Rückgang der Klientenzahlen in der HEH gegenzusteuern. Es ist Aufgabe der Justiz (bzw. der von ihr finanzierten Einrichtungen), den negativen Folgen einer Haft entgegenzuwirken und Klienten bei ihrer Wiedereingliederung zu unterstützen.

*„Irgendwann wird hoffentlich weniger in Frage gestellt, dass auch die Zeit nach der Haft zum Strafvollzug dazugehört. Die Aufgaben des Strafvollzugs enden (...) nicht mit seiner Entlassung. Das ist eine gesellschaftliche Aufgabe.“ (Justizverwaltung)*

Die Haftentlassenenhilfe ist keine gesetzlich abgesicherte Leistung, sondern beruht auf Förderverträgen, die jährlich neu ausverhandelt werden müssen. Es ist daher eine legitime Sorge der Geschäftsführung, dass bei dauerhaft sinkenden Fallzahlen ohne Verbesserung des Angebots Kürzungen drohen.

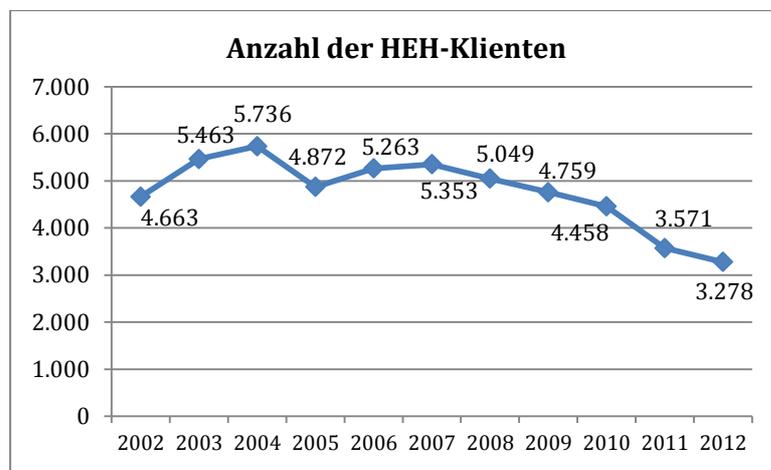
Die Zahlen der Jahresberichte von Neustart bzw. deren zusammenfassende Darstellung in den Sicherheitsberichten zeigen, dass die Zahl der HEH-Klienten in den vergangenen zehn Jahren deutlich gesunken ist. Im Vergleich zu 2002 waren im Jahr 2012 fast ein Drittel weniger Klienten in der HEH, nämlich 3.278. Im Vergleich zu 2004, wo es mit 5.736 HEH-Klienten den höchsten Wert der letzten zehn Jahre

*Unterstützung bei der Wiedereingliederung als Aufgabe und Bringschuld der Justiz bzw. der von ihr beauftragten Einrichtungen*

*Zum Rückgang der Klientenzahlen*

gegeben hat, liegt der Wert von 2012 mit 3.278 Personen sogar um 43 Prozent darunter (siehe Grafik 1).

Grafik 1: Anzahl der HEH-Klienten 2002 bis 2012

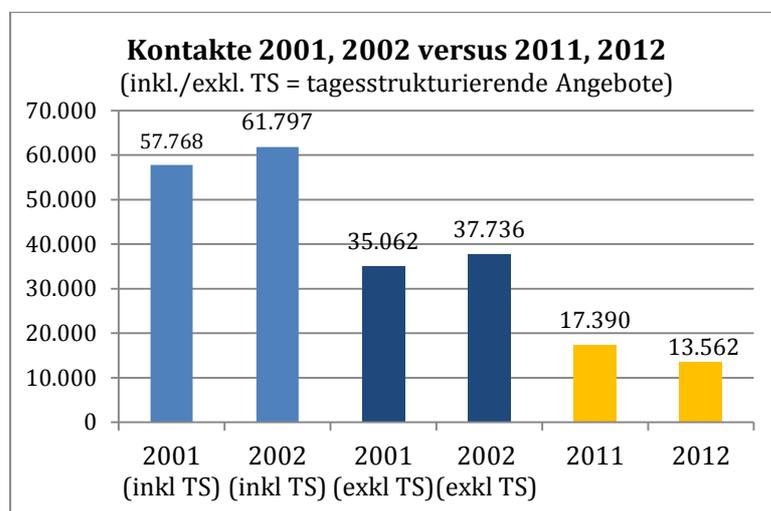


Quelle: Sicherheitsbericht 2011: 114, Neustart Jahresbericht 2012.

Zum Rückgang der  
Kontaktfrequenz

Es wurden nicht nur weniger Klienten betreut, sondern es gab v.a. auch weniger Kontakte zu diesen Klienten. Auch wenn man die (damals noch vorhandenen) tagesstrukturierenden Angebote ausklammert, lässt sich ein deutlicher Rückgang bei der Anzahl der Kontakte konstatieren. Der Rückgang ist also nicht allein der Schließung zahlreicher tagesstrukturierender Angebote geschuldet.

Grafik 2: Kontakte in der HEH 2001, 2002 im Vergleich zu 2011, 2012



Quelle: Sicherheitsbericht 2002, Jahresberichte 2011 & 2012.

Abgesehen von Kontakten und Gesprächen im „Beisl“ oder im Café („tagesstrukturierende Angebote“) hatte vor zehn Jahren ein Klient im Rahmen der HEH noch durchschnittlich acht Kontakte zu Neustart. Im Vergleich dazu waren es im Jahr 2011 fünf, im Jahr 2012 nur noch vier Kontakte pro Klient. Zählt man alle Kontakte, auch die im Beisl oder Café dazu, hatte man in der HEH zu Beginn des Jahrzehnts mehr als dreimal so häufig Kontakt mit einem Klienten wie heute.

Tabelle 1: Anzahl der Kontakte pro Klient im Vergleich zu vor zehn Jahren

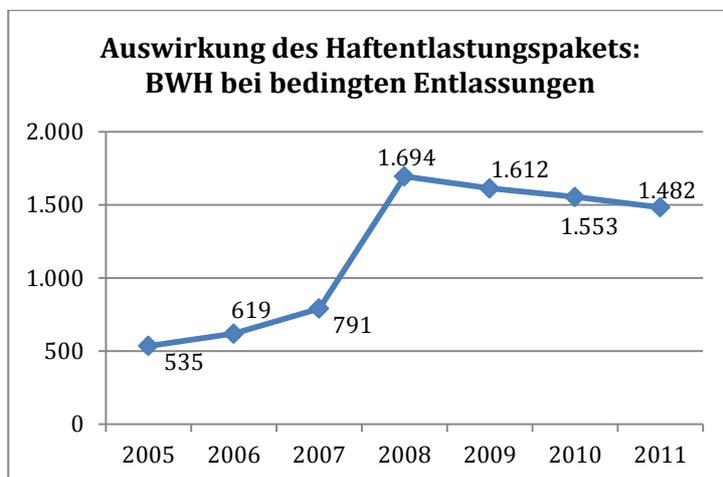
| 2001<br>(inkl. TS) | 2002<br>(inkl. TS) | 2001<br>(exkl. TS) | 2002<br>(exkl. TS) | 2011       | 2012       |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|------------|
| <b>13,3</b>        | <b>13,3</b>        | <b>8,1</b>         | <b>8,1</b>         | <b>4,9</b> | <b>4,1</b> |

Quelle: Sicherheits- und Jahresberichte; inkl./exkl. TS = tagesstrukturierende Angebote

Was sind denn nun die Faktoren, die für den Rückgang verantwortlich gemacht werden können? Hier sind grundsätzlich zwei Arten von Faktoren zu unterscheiden: Zum einen unproblematischer „Schwund“ aufgrund von mehr Bewährungshilfe-Anordnungen. Denn die HEH richtet sich an Personen, die nicht mit Bewährungshilfe entlassen werden. Mit dem Haftentlastungspaket 2008, das die bedingte Entlassung forcierte, stiegen die Anordnungen der BWH sprunghaft an, nämlich um über 900 Fälle pro Jahr.

*Ein Grund für den Rückgang ist die Ausweitung der Bewährungshilfe im Rahmen des Haftentlastungspakets 2008.*

Grafik 3: Entwicklung der BWH bei bedingten Entlassungen 2005-2011



Quelle: Sicherheitsbericht 2011: 78 (der an dieser Stelle auf Neustart-Daten verweist)

Diese Ausweitung der (bedingten Entlassungen mit) Bewährungshilfe kann für einen Teil des Rückgangs in der HEH verantwortlich gemacht werden, diesen jedoch nicht vollständig erklären.<sup>3</sup> Der Bericht beschäftigt sich im Folgenden mit weiteren möglichen Ursachen für einen Rückgang der Klienten in der HEH und der Rolle, die Veränderungen im Angebot und in den Strukturen der HEH dabei spielen. Er beginnt diese Ursachensuche mit der einfachen Frage: Wissen denn die Insassen überhaupt über Neustart und die Angebote der HEH Bescheid? Und wenn ja, wie und wann können sie Kontakt mit Neustart aufnehmen?

<sup>3</sup> Es lässt sich nicht genau beziffern, wie viele Klienten der HEH verloren gingen, weil sie nun in der BWH betreut werden, da es sich zum Teil um unterschiedliche Zielgruppen (z.B. Jugendliche) handelt. Im Jahr 2011 wurden 691 Personen mehr mit BWH bedingt entlassen als noch 2007. Es befanden sich zugleich aber 1.782 Personen weniger in der HEH. Im Jahr 2007 erreichte man in den Bereichen HEH und BWH insgesamt 6.144 Haftentlassene (791 BWH plus 5.353 HEH), im Jahr 2011 waren es nur noch 4.760 (1.482 BWH und 3.278 HEH) Personen.

## 2. Information und Kontaktaufnahme

Die Grundvoraussetzung dafür, dass ein Gefangener bzw. Entlassener in der HEH betreut werden kann, ist, dass er die Angebote der HEH kennt und es ihm möglich ist, die HEH-Mitarbeiter zu kontaktieren. Wie dies an verschiedenen Standorten und für verschiedene Gruppen von Insassen in der Praxis aussieht, ist regional durchaus unterschiedlich.

### 2.1 Information der Insassen

*Der Soziale Dienst, dessen Aufgabe es ist, über Neustart zu informieren, schätzt die Bekanntheit von Neustart hoch ein.*

Es ist die Aufgabe des Sozialen Dienstes im Zuge der Entlassungsvorbereitung über die Möglichkeit, die HEH in Anspruch zu nehmen, zu informieren (siehe Erlass der Vollzugsdirektion vom 15.4.2010). Alle interviewten Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Sozialen Dienstes schätzen die Bekanntheit von Neustart unter den Insassen als sehr hoch ein.

*„Ein 100%iges Netz, wo gar niemand durchfällt, das wird es nie geben, (...) aber ich glaube zu 99% müsste das schon funktionieren.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*In vielen Anstalten wird bereits beim Zugangsgespräch über Neustart informiert und die Datenschutzerklärung eingeholt.*

Obwohl eigentlich erst im Rahmen der Entlassungsvorbereitung vorgesehen, erfolgt die Information über Neustart (inklusive der Abfrage, ob die Daten an Neustart übermittelt werden dürfen) häufig bereits beim Zugangsgespräch. Es liegt auf der Hand, dass der Beginn einer Haft nicht unbedingt der beste Zeitpunkt für Informationen zur Entlassungsvorbereitung ist, v.a. bei längeren Haftstrafen oder wenn sich jemand zunächst in Untersuchungshaft befindet. Daher funktioniere die Information zu diesem Zeitpunkt „mehr oder weniger gut“, räumt eine Justizsozialarbeiterin ein. Eine Neustart-Mitarbeiterin, die früher für den Sozialen Dienst gearbeitet hat, berichtet, dass man beim Zugangsgespräch zwar um die Erlaubnis der Datenweitergabe fragen würde, dass aber ihrer Erfahrung nach nicht wirklich über Neustart *informiert* werde; es sei wenig sinnvoll, zu diesem Zeitpunkt zu informieren, denn „da denken die Leute nicht dran“.

Die Information erfolgt deshalb häufig beim Zugangsgespräch, weil es offenbar kein standardisiertes Gespräch mit jedem Insassen zu einem späteren Zeitpunkt gibt, also z.B. beim Übergang in den Entlassungsvollzug.<sup>4</sup> Doch es gibt auch Anstalten, die systematisch später informieren. In einer dieser Anstalten versichert man, alle Insassen in kleinen Gruppen im Rahmen der Entlassungsvorbereitung über das Angebot der HEH aufzuklären und ihre Zustimmung zur Datenweitergabe einzuholen. In zwei anderen Justizanstalten werden die Listen mit den zur Entlassung an-

---

<sup>4</sup> Diese Praxis entspricht nicht den Vorgaben und Vorstellungen der Vollzugsdirektion. Von dort heißt es, dass Information und Abfrage erst beim „Entlassungsgespräch“ mit Beginn des Entlassungsvollzugs passieren sollten. Es ist davon auszugehen, dass ein solches Gespräch am ehesten in Strafvollzugsanstalten stattfindet, in denen lange Haftstrafen verbüßt werden.

stehenden Insassen in einem Clearing-Gespräch zwischen Sozialem Dienst und Neustart durchbesprochen. In einem weiteren Schritt werden all jene, die für eine Erstberatung in Frage kommen, persönlich vom Sozialen Dienst befragt, ob sie Kontakt zu Neustart wollen.

*„Ich hab vierzehntägig Termine mit dem Sozialen Dienst. (...) Wir gehen die Liste durch und sie holen bis zum nächsten Mal eine Zustimmung ein. (...) Das bedeutet aber auch, dass ich nicht am selben Tag mit den Insassen reden kann, sondern das dauert halt 14 Tage. Es sei denn, der hat nur noch acht Tage, dann gehe ich auch ohne Zustimmung zu ihm.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Wie viel und mit welchem Nachdruck der Soziale Dienst informiert, scheint aus Sicht der Neustart-Mitarbeiter, die im Rahmen der Studie befragt wurden, durchaus zu schwanken, nicht zuletzt je nach eigenem Engagement. Unmittelbar nach Vernetzungstreffen oder auch rund um die Interviews zur Evaluationsstudie steigen die Zahlen an (in einer Anstalt sogar um das Fünffache).

*„Und danach [nach einem Vernetzungstreffen] sind die Anwendungen, also die Datensätze auf der IVV-Liste rauf gegangen bis 90 und jetzt geht es wieder runter. Also, wenn man da darüber redet, dann informieren sie wieder und informieren breit über Neustart.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Dort, wo die Kooperation gut funktioniert und Neustart als Arbeitsentlastung gesehen wird, kann man davon ausgehen, dass Neustart in der Regel auch wirklich empfohlen wird. Obwohl die Kooperation zwischen Neustart und Sozialen Diensten mehrheitlich von beiden Seiten positiv bewertet wird (mehr dazu siehe Kapitel 6), finden sich vereinzelt (latent) negative Einstellungen zu Neustart, die sich vermutlich auch in der „Empfehlung“ für Neustart niederschlagen.<sup>5</sup>

Die Interviews mit den Insassen und Klienten zeigen, dass Neustart generell einen hohen Bekanntheitsgrad in den Justizanstalten genießt. Viele kennen Neustart „von früher“ – von einer früheren Haft bzw. weil man schon einmal Bewährungshilfe oder bereits Kontakt zur HEH hatte. Andere erzählen, dass sie von Mitinsassen von Neustart gehört hätten. Diese Mundpropaganda kann vollständig, richtig und positiv sein, sie kann aber natürlich auch mangelhaft oder einseitig sein und sollte jedenfalls durch weitere Informationsquellen ergänzt werden. Man kann sich auch nicht auf sie verlassen – ein ehemaliger Gefangener erzählt beispielsweise, dass er mit vier Nordafrikanern in einem Haftraum war, mit denen gar kein Informationsaustausch möglich war.

*Neustart genießt generell einen hohen Bekanntheitsgrad in den Justizanstalten. Vielfach erhalten Insassen die Information jedoch nur über Mundpropaganda.*

Auf die Bedeutung von Mundpropaganda wird auch in den Interviews mit den Betreuungsdiensten hingewiesen. Eine Justiz-Sozialarbeiterin meint sogar, dass die Information durch Mitinsassen die wichtigste Informationsquelle über Neustart darstelle. Dabei werde nicht immer zwischen BWH und HEH unterschieden.

---

<sup>5</sup> So kam z.B. ein Insasse zum Interview für diese Studie und meinte: „Es hat geheißen, ich soll kommen, weil Neustart sein Image aufpolieren will.“

Der Ruf von Neustart bzw. der HEH unter den Insassen scheint sehr unterschiedlich zu sein – während die einen von „wunderschönen Wohnungen“ schwärmen, die jemand über Neustart bekommen hätte, sagen andere, dass alle „eher enttäuscht“ seien und man höchstens ein paar Billa-Gutscheine bekäme. Ein Insasse, der selbst keinen Kontakt zur HEH will, schätzt den Anteil der von Neustart Enttäuschten auf 90 Prozent. Negative oder ungenaue Information durch Mitinsassen, gepaart mit einer gewissen Scheu bzw. Scham können die Kontaktaufnahme verhindern. Ein Neustart-Klient erzählt, nach einer früheren Haft sei er nicht zur HEH gegangen, weil er es „nicht richtig gewusst“ habe.

*„Es ist wie ein Hammer am Kopf, wenn man jahrelang eingesperrt ist und dann ohne alles entlassen wird. Das war bei dieser Entlassung nicht so, aber ich hab das früher einmal erlebt. Ich bin früher nie zur HEH gegangen. Erstens einmal hab ich's nicht richtig gewusst – gehört hab ich schon davon, aber ich hab's nicht richtig gewusst. Und dann hab ich mir gesagt, na das brauch ich nicht. Vielleicht hat man sich gescheut, aus welchen Gründen auch immer.“ (K05)*

Viele Insassen berichten außerdem, vom Sozialen oder Psychologischen Dienst informiert worden zu sein, wobei manche eine solche Information auch dezidiert verneinen und meinen, der Soziale Dienst sei „überfordert“. Interviewpartner mit viel Hafterfahrung beobachten eine Veränderung: So würden – etwa in einer Justizanstalt zur Verbüßung langer Strafen – seit einiger Zeit alle systematisch informiert.

*„Das war in den letzten Jahren anders. Da wird jeder einem Sozialarbeiter zugeteilt und kann auch Kontakt mit Neustart haben. Die ganze Entlassungsvorbereitung ist ja forciert worden. Die Leute werden, wenn sie in den Entlassungsvollzug kommen, automatisch einem Sozialarbeiter vorgeführt.“ (K04)*

Als weitere Informationsquelle nennen Insassen bzw. Klienten die Medien (man kenne Neustart „aus dem Fernsehen“) oder andere Einrichtungen z.B. im Suchthilfebereich, die an Neustart vermittelt hätten. Neustart und die Haftentlassenenhilfe sind unter den Insassen also durchaus bekannt. Dennoch gibt es Insassen, vor allem erstmalig Inhaftierte und/oder Insassen mit kurzen Strafen, die nicht über die HEH Bescheid wissen bzw. nicht wissen, was Neustart in der HEH anbietet. Problematisch ist es außerdem für Leute, die nicht arbeiten oder den Großteil ihrer Haft in Untersuchungshaft verbringen, müssen besonders sorgfältig informiert werden.

*Erstmalig Inhaftierte,  
Insassen mit kurzen  
Haftstrafen sowie Insassen,  
die nicht arbeiten  
oder den Großteil ihrer  
Haft in Untersuchungshaft  
verbringen, müssen  
besonders sorgfältig  
informiert werden.*

Manche Insassen kritisierten, dass sie zu spät informiert worden seien und dass es insgesamt in Haft zu wenig Information über Neustart gebe.

*„Jetzt hab ich schon ein Gespräch mit Neustart gehabt, jetzt ist das alles schon im Laufen – aber es ist jetzt halt schon ziemlich zum Ende hin. (...) Das sagt dir ja keiner, das weißt du ja gar nicht, dass du dich bei Neustart melden kannst. Das steht nirgends.“*

*Wenn dir das nicht irgendwer sagt – das sagt dir kein Sozialer Dienst, das sagt dir kein Beamter, niemand, und die Häftlinge wissen das oft selber nicht.“ (I10)*

Eine Frau, die inzwischen Klientin bei Neustart ist und die die HEH bei ihrer Entlassung dringend gebraucht hat, weil sie völlig alleine und mittellos ist, sagt, sie habe erst wenige Tage vor ihrer Entlassung aus einer zwölfwöchigen Haft von Neustart erfahren.

*„Aber von Neustart im Gefängnis hat man nie was gehört, weder erwähnt, noch irgend so eine Zeitschrift, nichts. Auch nicht im Freigang und im Freigang wäre es ja noch interessanter, weil da bist du ja eigentlich schon halb bei der Tür draußen.“ (K09)*

Diese Zitate zeigen, dass es immer wieder Situationen gibt, in denen Personen, die Bedarf hätten, nicht rechtzeitig informiert werden. Das bedeutet, dass es – neben der engen Kooperation mit dem Sozialen Dienst – jedenfalls zusätzlicher Informationsquellen bedarf. Eine gute Ergänzung zur mündlichen Information sind etwa Plakate auf den Abteilungen. Dabei sind Informationsgehalt und Design der Plakate ebenso wichtig wie die regelmäßige Kontrolle, ob sie noch vorhanden sind. Als gutes Modell erweisen sich die Plakate in einem Gerichtlichen Gefangenenhaus, wo sich Insassen für einen konkreten Termin mit Neustart eintragen können. Die Namen der Interessenten werden wöchentlich vom Sozialen Dienst an Neustart übermittelt.<sup>6</sup> In einem anderen Gerichtlichen Gefangenenhaus wurden Insassen mit Plakaten über Neustart informiert und dazu aufgerufen, sich bei Bedarf direkt an Neustart zu wenden (über so genannte „Elferzettel“).<sup>7</sup> Nicht nur bei der Haftentlassung sollten Folder mit Informationen zu HEH ausgehändigt werden. Auch beim Übergang in den Entlassungsvollzug – bei dem zumindest eine schriftliche Information über den gelockerten Vollzug erfolgen sollte – könnte ein solcher Info-Folder, bei Bedarf auch in englischer Fassung, übergeben werden.

*Es braucht mehrere Informationsquellen, etwa Plakate, auf denen man sich für ein Gespräch bei Neustart anmelden kann, sowie Folder beim Übergang in den Entlassungsvollzug.*



In zwei besuchten Anstalten wurde überlegt, Info-Gruppen zu organisieren, um damit mehr Insassen zu erreichen. In diesen Gruppen soll – neben Basisinformationen über die HEH – klargestellt werden, welche Aufgaben vollzugsintern zu erledigen sind und für welche Aufgaben Neustart zuständig ist. In einer anderen Anstalt ist man von der Erstberatung in Gruppen wieder abgegangen, da zu unterschiedliche Anliegen formuliert worden seien:

*Info-Gruppen bzw. Erstberatung in Gruppen hat den Nachteil, dass noch nicht auf individuelle Anliegen eingegangen werden kann.*

*„Das war früher als Gruppe organisiert, aber (...) da ist der erste da, einer aus Nordafrika stammend, den du nicht verstehst schon von der Sprache her, dann kommt eine halbe Stunde später jemand, der wegen Betrugsdelikt da ist, was sage ich denen gemeinsam, da gibt es nichts.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

---

<sup>6</sup> Die dafür zuständige Justiz-Sozialarbeiterin meint, der Aufwand dafür halte sich in Grenzen. In einigen Fällen kann dieser Modus dem Sozialen Dienst sogar Arbeit ersparen, da man Klienten an Neustart übergeben kann.

<sup>7</sup> Diese Variante hat den Vorteil, dass sie auch ohne Mitarbeit des Sozialen Dienstes funktioniert.

Aufgrund der Vielfalt der Anliegen kann eine Erstberatung in Gruppen wohl nur als Informationsveranstaltung funktionieren, in der noch nicht auf individuelle Anliegen eingegangen wird.<sup>8</sup>

## 2.2 Kontaktaufnahme mit Neustart

Es gibt folgende Möglichkeiten, wie der Kontakt zwischen Insassen und Neustart hergestellt werden kann:

- 1) Die Daten der zur Entlassung anstehenden Insassen werden an Neustart übermittelt – die sogenannten „IVV-Listen“ und Listen vom Vollzug.
- 2) In einigen Anstalten werden in Clearing-Gesprächen (zwischen Neustart und dem Sozialen Dienst) jene Insassen eruiert, bei denen Betreuungsbedarf besteht.
- 3) In Gesprächen zwischen Insassen und Sozialem Dienst wird Bedarf nach Betreuung durch Neustart erkennbar, den der Soziale Dienst Neustart meldet.
- 4) Interessierte Insassen nehmen von sich aus schriftlich Kontakt zu Neustart auf, z.B. über „Elferzettel“, das sind Formulare für Ansuchen in Haft; oder über Plakate mit der Möglichkeit, sich einzutragen.

Ad 1) Mit einem Erlass der Vollzugsdirektion vom 15.4.2010 wird die datenschutzrechtlich einwandfreie Übermittlung von IVV-Daten an Neustart geregelt: Der Soziale Dienst ist verpflichtet, im Zuge der Entlassungsvorbereitung über die Möglichkeiten zur Inanspruchnahme einer Beratung durch den Verein Neustart (HEH) und über die notwendige Zustimmung zur Datenweitergabe zu informieren. Ein dafür extra eingerichtetes Feld in der IVV, der Integrierten Vollzugsverwaltung, soll dies ermöglichen. Bei Neustart werden 14-tägig aktuelle Listen erstellt.

Welcher Anteil der zur Entlassung anstehenden Insassen in der IVV „angeklickt“ wird, ist regional höchst unterschiedlich. Der Aufwand für dieses Prozedere ist nicht gering. Eine Justiz-Sozialarbeiterin schildert die Vorgangsweise.

*Dieses Zitat zeigt, wie aufwändig es für den Sozialen Dienst ist, die IVV-Listen zu generieren.*

*„Ich generiere eine Liste nach Drittelstichtag und nach Strafende und lasse mir alle im Zeitraum der nächsten sechs Monate aufrufen. Dann schaue ich an, wie ist die hausinterne Annahme, notiere das auf einer Exceltabelle, dann schaue ich, wer ist schon freigeschaltet, wer nicht. Die fallen aus der Liste raus, die schon freigeschaltet sind. Und diese Liste, dieses Endprodukt, bekommen dann meine Kollegen, dass sie mit den Insassen auf den Abteilungen sprechen, eben außer die Kurzstrafigen [wo kurzfristiger*

---

<sup>8</sup> Auch wenn es durchaus sinnvoll sein kann, interessierten Insassen die Aufteilung der Agenden zwischen Neustart und dem Sozialen Dienst zu erklären, ist das Prozedere doch relativ kompliziert: Zunächst werden die Insassen gefragt, ob sie einer Datenübermittlung zustimmen; dann warten sie auf den Gruppentermin; und erst danach können sie sich einzeln beraten lassen. Eine Möglichkeit, diesen Prozess abzukürzen und unnötige Hürden und Wartezeiten zu vermeiden, wäre, diese Gruppeninformationen als Anonymakten zu führen. Nützt man die Infogruppen dazu, die Datenschutzerklärung einzuholen, würde man sich zumindest einen Durchgang ersparen.

agiert wird]. Es ist ein enormer Aufwand, ich bin einen Vormittag sicher damit beschäftigt.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für kurze bis mittellange Freiheitsstrafen)

Sie und ihre Kollegen informieren die Insassen auf den Abteilungen in Gruppen über Neustart und fragen, ob sie einer Datenübermittlung zustimmen. Die Einwilligung der Insassen wird in der IVV vermerkt. Die IVV-Listen werden in dieser Anstalt einmal pro Monat erstellt und elektronisch an Neustart übermittelt.<sup>9</sup> Dieses Beispiel zeigt, dass es für den Sozialen Dienst einen nicht unbeträchtlichen Aufwand bedeutet, die gewünschte Information datenschutzrechtlich einwandfrei und zeitgerecht an Neustart zu übermitteln. Wenn diesem Aufwand aus Sicht des Sozialen Dienstes keine Entlastung durch Neustart gegenübersteht, führt das zu Verstim- mung:

*„Weil die sind natürlich auf unsere Informationen angewiesen, weil alleine, dass ich sie anklicke im Computer, damit ist es ja nicht getan. Das war wahrscheinlich die Ursprungsidee. Außerdem ist das eine Datenschutzgeschichte, das muss ich mir unterschreiben lassen von den Insassen, dass ich das anklicken darf. Also das ist eine ganz offizielle Sache. Aber dann passt es zeitlich oft nicht, weil der Entlassungszeitpunkt ist ja letztlich variabel. Und dann sitzt die noch nicht bei mir in der Vorführzone und hat noch nicht die Vorführliste und hat noch nicht die Insassen bei sich. Also ich muss dem total zuträglich sein, damit diese Arbeit funktioniert. Und der Benefit dieser Arbeit ist trotzdem ein geringer.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Strafen)*

In solchen Fällen kann es passieren, dass der Aufwand als zu groß empfunden wird und weniger Personen zugewiesen werden, als eigentlich Betreuungsbedarf hätten. Wenn die Insassen vom Sozialen Dienst nur einmal pro Monat „geklickt“ werden, kann das mitunter auch Wartezeiten für die Insassen erzeugen bzw. muss für Kurzstrafige ein zusätzliches Prozedere gefunden werden.

Für die Neustart-Mitarbeiter sind die IVV-Listen nicht ideal, weil sie auch Personen enthalten, die erst viele Jahre später entlassen werden und daher umfangreich und unübersichtlich sind.<sup>10</sup> Aus den Listen ist offenbar weder ersichtlich, ob jemand in Untersuchungshaft ist, noch, wie lange jemand bereits in Haft ist. Darüber hinaus fehlt, trotz des großen Umfangs, eine Einschätzung der Wahrscheinlichkeit, ob jemand bedingt entlassen wird – was naturgemäß eine Auswirkung auf das Entlassungsdatum hat.

Neustart-Mitarbeiter haben zusätzlich zu den IVV-Listen die Möglichkeit, auf eine Datenbank zurückzugreifen, in die Daten aus der IVV eingespeist werden. Dort kann man sich jene Insassen ausgeben lassen, die noch nicht in Betreuung sind und die in den kommenden sechs Monaten voraussichtlich entlassen werden. Diese

---

<sup>9</sup> Für Insassen, die kurze Strafen verbüßen, kontrolliert die zuständige Sozialarbeiterin alle ein bis zwei Wochen, wer „geklickt“ ist.

<sup>10</sup> Mittlerweile scheint es aber möglich zu sein, Listen zu generieren, die ausschließlich die neu hinzugekommenen Insassen enthalten.

Möglichkeit wird jedoch nicht gerne genützt und zum Teil ebenfalls als unübersichtlich empfunden.<sup>11</sup>

Daher gibt es in fast allen Anstalten zusätzliche Listen, die übersichtlicher sind. Sie enthalten meist Informationen zu den Stichtagen für die bedingte Entlassung (Halb- und Drittelstrafe) und mitunter auch die Einschätzung der Betreuungsdienste, ob jemand Chancen auf eine vorzeitige Entlassung hat.

Es wäre sinnvoll, die IVV-Listen übersichtlicher zu gestalten und zu verbessern, nicht zuletzt, um eine bundesweit einheitlichere Informationsübermittlung zu gewährleisten. Soweit diese Änderungen nicht Neustart-intern gemacht werden können, sondern für die Justiz(anstalten) mit Änderungen verbunden sind, ist dabei aber mit Widerstand vom Sozialen Dienst zu rechnen, der schon bei Einführung der „Schnittstelle“ zum Teil massiv protestierte. Die Listen sollten jedenfalls folgende Information beinhalten bzw. auf folgende Aspekte reduziert werden:

*Mögliche Verbesserungen  
der IVV-Listen*

- Übersichtsseite
- Halbstrafe/Drittel/Endstrafe in sechs Monaten
- Wenn eine Einschätzung des Sozialen Dienstes zur Wahrscheinlichkeit einer bedingten Entlassung vorhanden ist, sollte diese jedenfalls übermittelt werden (nicht ausführlich, sondern mit Symbolen, z.B. + oder ++)
- Filter für Fälle, die noch nicht relevant sind (z.B. Haftende 2025)
- Filter für neu hinzugekommene Fälle
- Automatischer Abgleich mit der Neustart-Datenbank, wer dort bereits enthalten ist (da dann eventuell keine Datenschutzerklärung mehr notwendig ist)
- Info über Haftantritt, ev. Haftstatus (U-Haft).

*Wünschenswert wäre  
eine Änderung der  
rechtlichen Rahmen-  
bedingungen, die es  
Neustart erlaubt, alle  
Insassen vor deren  
Entlassung zu kontak-  
tieren und über die  
HEH zu informieren.*

Auch bei verbesserten Listen bliebe das nicht zu unterschätzende Problem bestehen, dass es einen gewissen Aufwand bedeutet, die Zustimmungserklärung der Insassen einzuholen und in der IVV zu vermerken. Zu überlegen wäre daher eine Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen, die die HEH als Teil des Entlassungsvollzugs dazu ermächtigt, alle Insassen vor ihrer Entlassung zu kontaktieren und ihnen eine freiwillige Entlassungsbegleitung anzubieten.

*Clearing-Gespräche mit  
dem Sozialen Dienst*

Ad 2) Die Auswahl der Insassen, die de facto auf die Vorführliste kommen, wird unterschiedlich stark vom Sozialen Dienst kontrolliert. Vielfach findet die Auswahl der Insassen in gemeinsamen Clearing-Gesprächen statt. In der Regel sind die Neustart-Mitarbeiter froh über die Hilfe des Sozialen Dienstes bei der Auswahl der Klienten.

*„Wir erfahren es über den Sozialen Dienst, da gibt es bereits vorbereitete Listen, wo feststeht, wann ist Halbstrafe, wann Drittel und wie schätzen die das ein. Und je nach-*

---

<sup>11</sup> Diese Möglichkeit gibt es derzeit ausschließlich in Wien, sie soll jedoch ausgebaut werden.

*dem streichen die dann schon die Leute an, die wir aufsuchen sollen, nach Möglichkeit schon ein halbes Jahr vor Strafende oder vor möglicher Entlassung.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Ad 3) Zusätzlich zu den Listen meldet der Soziale Dienst jene Personen, bei denen man Betreuungsbedarf sieht oder die darum gebeten haben, direkt bei Neustart. Dies ist in der Regel ein unproblematischer Weg, wie Insassen mit Neustart in Kontakt treten können.

*Insassen wenden sich an den Sozialen Dienst, um mit Neustart in Kontakt zu treten*

Ad 4) Insassen haben auch die Möglichkeit, sich schriftlich an Neustart zu wenden. Diese so genannten „Elferzettel“, auf denen man um ein Gespräch bei Neustart bitten kann, werden in manchen Anstalten durchaus genützt. Selten werden auch Briefe direkt an Neustart geschickt.

*Insassen können sich auch schriftlich für eine Beratung anmelden.*

Unabhängig von der Datenübermittlung bestimmen auch die Ressourcen und Kapazitäten der Neustart-Mitarbeiter, wie viele Insassen tatsächlich kontaktiert werden können. Seit die HEH für jeden Mitarbeiter einer von mehreren Arbeitsbereichen geworden ist (meist in Kombination mit BWH, oftmals ergänzt durch einen dritten Bereich wie EÜH<sup>12</sup>), können höhere Belastungen in Bereichen mit gerichtlichen Anordnungen zu einem Rückgang in der freiwilligen HEH führen.

---

<sup>12</sup> EÜH = elektronisch überwachter Hausarrest.

### 3. Ablauf, Qualität und Dauer der Betreuung

Für eine erfolgreiche Betreuung in der HEH ist es nicht nur wichtig, dass breit informiert wird und der Erstkontakt zu Neustart unkompliziert hergestellt werden kann. Es ist auch von zentraler Bedeutung, wie die Erstberatung verläuft und wie der Übergang von drinnen nach draußen gestaltet ist. Im Folgenden soll es daher darum gehen, welche Haltungen und Rahmenbindungen begünstigen, dass sich ein Klient auf die Betreuung einlässt und dann auch in Freiheit wieder an Neustart andockt, um sich längerfristig in der HEH betreuen zu lassen. (In den darauf folgenden Abschnitten wird es dann um die Erwartungen und Bedürfnisse der Insassen sowie um das Angebot zur Existenzsicherung, das die HEH ihnen machen kann, gehen.)

Derzeit gibt es in der HEH vier Betreuungsstufen.<sup>13</sup> Die Erstberatung, die in der Regel in den Justizanstalten erfolgt; die Kurzberatung, die ein bis drei Gespräche umfasst, die sowohl innerhalb als auch außerhalb der Anstalt stattfinden können; die Entlassungsbegleitung mit durchschnittlich zehn Kontakten und die umfassendste Betreuung, die sog. „Integration“, mit durchschnittlich 20 persönlichen Kontakten innerhalb eines Jahres nach Haftentlassung.

#### 3.1 Beratung in den Justizanstalten

*Seit dem Projekt „Schritt für Schritt“ und mit der „HEH neu“ besuchen Neustart-Mitarbeiter Insassen sechs Monate vor deren voraussichtlicher Entlassung in Haft.*

Aufbauend auf dem EU-finanzierten Projekt „Schritt für Schritt“ wurde im Jahr 2008 die „HEH neu“ geschaffen. Eines der zentralen Elemente der „HEH neu“ ist, dass Neustart alle Insassen, die Interesse haben, sechs Monate vor deren voraussichtlicher Entlassung im Gefängnis besucht. Auch wenn es in manchen Anstalten schon vorher Beratung in Haft gegeben hat, ist die Etablierung der „HEH neu“ doch als Einschnitt zu sehen, „weil es damit erstmals ein klareres Commitment der Justiz gab, dass Neustart in die Haftanstalten hineinarbeiten darf“, so ein Einrichtungsleiter. Die Beratung in Haft durch Neustart wurde damit systematisch und österreichweit implementiert. Die zentrale Idee dabei ist, dass ein bereits in Haft aufgebauter Kontakt beim Übergang nach draußen stabilisierend wirkt und die Kontaktaufnahme mit Neustart draußen erleichtert. Außerdem können Probleme bereits im Vorfeld bearbeitet und die Entlassung vorbereitet werden.

*Positive Aspekte der Beratung in den Justizanstalten*

Die Beratungssituation in Haft hat großes Potential, findet aber nicht immer unter idealen Rahmenbedingungen statt. Von den interviewten HEH-Mitarbeitern wird geschätzt, dass diese Gespräche eine gewisse „Laborsituation für beide Seiten“ mit sich brächten: der unmittelbare Problemdruck sei geringer. Denn bei der tatsächlichen Entlassung sei der Stress oft sehr groß, in Haft dagegen habe man Zeit und die

---

<sup>13</sup> Die Leistungsbeschreibung der HEH befindet sich momentan in Überarbeitung.

Klienten seien nüchtern. Eine Neustart-Mitarbeiterin bezeichnet die Beratung in Haft als „genial“. In Haft erreicht man Personen, die in Freiheit schwierig zu erreichen sind: „In der Haft laufen sie dir ja nicht davon, das ist ja das Feine.“<sup>14</sup> Dabei ist der Termin zur Erstberatung für viele eine „willkommene Abwechslung zum Haftalltag“, da die „Möglichkeiten für Beschäftigungen absolut wenig“ seien und „irrsinnig viele (...) 23 Stunden auf der Zelle sitzen“.

*„Sehr viele sagen, super und dann komme ich, weil sie es einfach genießen jetzt einmal rauszukommen (...) Mir hat unlängst einer gesagt, das Gespräch mit mir ist ihm ja gar nicht so wichtig, aber wenn er in der Vorführzelle wartet, da trifft er wieder andere. Einfach die Abwechslung macht es und wenn sie dann draußen in Freiheit sind, dann ist das einfach kein Thema mehr und deswegen brauchen sie dann uns auch nicht mehr.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Die Hemmschwelle, sich draußen (und eventuell in einer Krise) an Neustart zu wenden, ist deutlich geringer, wenn man die Ansprechperson bereits kennen gelernt und womöglich bereits Vertrauen aufgebaut bzw. begonnen hat, gemeinsam konkrete Probleme zu bearbeiten. Die Situation in Haft bewirkt bei einigen Insassen mehr Offenheit und erzeugt Dankbarkeit, dass einen jemand in dieser schwierigen Situation besucht.

*„In der Haft ist es eine Sondersituation. Einige Klienten (...) haben gesagt, sie werden es mir nie vergessen, dass ich sie in der Haft besucht hab. Das ist ganz, ganz wichtig, da vorher schon anzudocken.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Ein Insasse thematisierte diese Offenheit: Es komme bei ihm „auf die Person drauf an“ und auf den Zeitpunkt, denn manchmal sei er sehr verschlossen.<sup>15</sup>

*„Ich [hab] – Angst ist ein komisches Wort, ein mulmiges Gefühl vorm Rauskommen, weil ich ja jetzt, seit ich jung bin, sitze und eigentlich in der Haft erwachsen geworden bin sozusagen. (...) Das ist immer bei mir so eine Sache. Manchmal bin ich selber verschlossen, wo ich überhaupt keinen an mich ranlasse. Und manchmal tut es mir einfach gut, wenn ich mit jemanden über was rede. Und das kommt drauf an, wie bei mir gerade der Zeitpunkt ist.“ (I26)*

Bei allem Potential dieser Beratungsgespräche in Haft darf nicht übersehen werden, dass die Rahmenbedingungen in manchen Anstalten äußerst schlecht sind. Problematische Gesprächssituationen gibt es beispielsweise in einem großen Gerichtlichen Gefangenenhaus, wo man nur mit einem (pfeifenden) Mikrophon durch eine Glasscheibe kommunizieren kann. Eine zentrale Frage ist auch, wie die Vorführungen organisiert werden. Die Gespräche sollten nicht unter Zeitdruck geführt werden. Ein solcher Zeitdruck entsteht aber, wenn man weiß, dass bereits weitere Insassen warten. Die Wartesituation darf für die Insassen nicht unangenehm sein. Vorführungen

*In manchen Justizanstalten ist die Beratungssituation verbesserungswürdig.*

---

<sup>14</sup> Auch für die Evaluationsstudie war es weit einfacher, Insassen von Justizanstalten zu interviewen als Klienten von Neustart in Freiheit.

<sup>15</sup> Da die Betreuung in einer niederösterreichischen Haftanstalt stattfand, der junge Mann aber nach seiner Entlassung nach Wien gehen wird, wird er draußen nicht von der gleichen Person weiterbetreut werden können, was für ihn ein Problem darstellt: Es sei für ihn schwierig, zu einer Stelle zu gehen, wo er niemanden kenne. Mehr zur Problematik, wenn sich Haftort und Wohnort unterscheiden, siehe Kapitel 3.2.

von vielen Insassen zugleich führen zu langen Wartezeiten in z.T. kleinen Räumen („werden in ein enges Kammerl gesperrt“). Ein Insasse macht seinem Unmut Luft:

*„Der Vorführer kommt mit einem großen Zettel und holt sich 15 Leute und sperrt sie vorne ein. Da bin ich dreieinhalb Stunden weg, wenn ich ein Pech hab, bis ich dann abgeführt werde. (...) Und wenn das genau zu einer Zeit ist, wo dann noch Freizeit wäre, sagt der, ich gehe dort nicht hin. (...) Weil ich geh lieber duschen, als wenn ich mich da hinsetze, wo ich vorher gehört habe, der kann sowieso nichts für mich tun.“ (I25)*



In einer Justizanstalt konnte eine Neustart-Mitarbeiterin mit der Justizwache vereinbaren, dass weniger Leute zugleich vorgeführt werden. Damit konnten unangenehme Wartezeiten in einem engen Raum verhindert werden.

#### *Ziele des Erstgesprächs*

Beim Erstgespräch sollten die unterschiedlichen Rollen, die gegenseitigen Erwartungen und die Rahmenbedingungen einer Betreuung abgeklärt werden. Die Angebote der HEH sollten dem Insassen bekannt sein, die Ziele einer Begleitung durch die HEH ebenso. Er sollte den Unterschied zur Bewährungshilfe kennen und sich der Freiwilligkeit der Leistung bewusst sein. Je mehr es den Neustart-Mitarbeitern gelingt, mit den richtigen Fragen Interesse an der Person zu bekunden (und nicht mittels Checkliste diverse Punkte abzufragen) und auf konkrete Anliegen einzugehen, desto eher wird sich jemand längerfristig in der HEH betreuen lassen wollen. Dabei kann es auch hilfreich sein, kleine, konkrete Anliegen der Insassen zu erfüllen, z.B. ein Telefonat für ihn zu führen. In einem österreichweiten Workshop zur HEH wurde die Botschaft, die es zu vermitteln gelte, wie folgt formuliert:

*„Wir unterstützen Sie bei Ihrem Bemühen um ein deliktfreies Leben, indem wir Ihnen als Dialogpartner zur Konkretisierung Ihrer Lebensplanung zur Verfügung stehen und Sie durch unsere Kontakte zu Ämtern und sozialen Einrichtungen beim Zugang zu Ressourcen für Ihre Existenzsicherung vermittelnd unterstützen.“*

*Das Erstgespräch in den Justizanstalten wird unterschiedlich offen geführt. Auch scheinbar unwichtige Themen können Schwellen abbauen und es dem Insassen erleichtern, sich auf die HEH einzulassen.*

Die interviewten Neustart-Mitarbeiter führen die Erstgespräche nicht alle gleich intensiv und gehen in die Gespräche unterschiedlich offen hinein. Während manche in erster Linie ein Informationsgespräch führen und lediglich die Wohn- und Arbeitssituation nach der Entlassung klären, erzählen andere, „zuerst einmal eine halbe Stunde über seinen Hund geredet“ zu haben. Ist es sinnvoll, solche für die Rückfallvermeidung und Existenzsicherung scheinbar unwichtigen Dinge zu besprechen? Es ist ein zentrales Merkmal niederschwelliger Sozialer Arbeit, dass ein Gespräch sehr offen begonnen werden kann und zunächst noch keine rollenspezifische Kommunikation eingefordert wird.<sup>16</sup> Wenn jemand noch keine konkreten Anliegen an die HEH formulieren kann oder zögerlich ist, in der Klientenrolle am Hilffssystem anzudocken, kann eine fast familiäre Kommunikation und eine „Adressierung der ganzen Person“ hilfreich sein.<sup>17</sup> Dadurch wird eine Bindung aufgebaut, die weitere

<sup>16</sup> Auch wenn sich die Erstberatung in Haft durch den Zwangscharakter einer totalen Institution, in der sie stattfindet, von klassischen niederschwelligen Angeboten unterscheidet, so bleibt sie doch freiwillig – und der Insasse muss erst als Klient der HEH gewonnen werden.

<sup>17</sup> Zu den Problemen, die sich für alle Beteiligten aus dieser pseudo-familiären Kommunikation ergeben, siehe Mayrhofer 2012: 186.

Anschlussoptionen schafft und eine Ablehnung der Fortführung der Kommunikation erschwert. Nicht zu übersehen ist dabei allerdings die Gefahr, dass es häufig bei dieser Form der unspezifischen Kommunikation bleibt: Die Alltagskommunikation niederschwelliger Settings in rollenspezifische Sozialarbeit zu überführen, gilt als grundsätzlich prekär und misslingt häufig. (Mayrhofer 2012: 184ff.)

Derzeit wird Neustart-intern gerade diskutiert, welchen Stellenwert und welche Bewertung das Erstgespräch haben soll. In der „desistance“-Forschung, die sich mit dem Ausstieg aus kriminellen Karrieren beschäftigt (für eine Zusammenfassung siehe Hofinger 2012), wird empfohlen, Unterstützung für Straffällige möglichst individuell zu gestalten, was eine gewisse Offenheit und Intensität des Erstgesprächs (im Gegensatz zu einem reinen Informationsgespräch) bedeutet. Folgende Strategie einer Mitarbeiterin, die Beratung „nicht von vorne herein einzugrenzen“, ermöglicht es, ein breites Spektrum von Problemen zu thematisieren:

*„Ich mache HEH unter der großen Überschrift Rückfallvermeidung. Weil die Leute oft auch nicht wissen, was sie von mir zu erwarten haben. Der eine braucht Infos über den Führerschein, der andere eine Wohnung. Ich möchte es nicht von vornherein eingrenzen. Weil es gibt Leute, die sagen, sie brauchen nichts, weil ich hab eine Wohnung und eine I-Pension und dann sitzen sie eine halbe Stunde da, weil sich sehr wohl noch was anderes ergibt.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*



Dass nur aus jeder zweiten Erstberatung eine Kurzberatung wird, also weitere Beratungen stattfinden, kann unterschiedlichste Gründe haben. Es kann bedeuten, dass jemand nach einem ersten Gespräch in der HEH mit Bewährungshilfe bedingt entlassen wird – der HEH-Akt wird in solchen Fällen geschlossen und ein BWH-Akt eröffnet. Es kann aber auch bedeuten, dass die Insassen vom Gespräch bzw. dem Angebot enttäuscht sind. Manche Insassen erwarten sich von der HEH allerdings gar nicht mehr als dieses Informationsgespräch, etwa Insassen, die sozial besser gestellt sind.<sup>18</sup>

Die Erfahrungen mit dem Erstgespräch, die Insassen schildern, sind sehr unterschiedlich und reichen von Enttäuschung bis hin zu dem Gefühl, dass die Dinge dadurch in Bewegung gekommen seien und man seine Entlassung nun besser vorbereiten könne, so z.B. ein Insasse, der sich bereits bei zwei Unterkunftseinrichtungen auf Ausgang vorstellen war. Dabei kommt es auch sehr auf die Erwartungen der Insassen an – wer z.B. auf eine konkrete Zusage für einen Wohnplatz hofft, wird vielfach enttäuscht. Was von einigen Insassen als ärgerlich oder enttäuschend, ja sogar als beleidigend empfunden wird, ist das Angebot, nach der Haft in einer Not-schlafstelle zu übernachten – auch wenn es für manche realistischer Weise keine andere Möglichkeit gibt. Ein Insasse, der keine weitere Betreuung von Neustart will, antwortet auf die Frage nach seinen Erfahrungen mit Neustart:

*Erfahrungen der Insassen mit dem Erstgespräch*

*Das Angebot einer Not-schlafstelle empfinden viele Insassen als unzureichend und beleidigend.*

---

<sup>18</sup> Mehr zu dieser Haltung siehe Kapitel 4/ Typ 1.

*„Beschissen. (...) Am Montag werde ich entlassen. Und vor sechs Monaten sollte ich mich halt bei denen melden, weil ich bin jetzt geschieden und habe keine Wohnung und nichts. Ich soll ins B37 [= u.a. Notschlafstelle] gehen, haben sie gesagt. Ich gehe da nicht hin, ich bin ja kein Asozialer, dass ich da in so einem Haus wohne. (...) Was soll ich mit der reden, wenn die sagt, ich soll ins Asylantenheim gehen? Spinnt die?“ (I35)*

*Zu frühe Deliktbearbeitung ohne konkretes Hilfsangebot kann kontraproduktiv sein.*

Auch wenn es nicht alle so drastisch formulieren, sprechen auch andere diese Kränkung an (mehr dazu siehe Kapitel 5.1 Angebot: Wohnen). Ein weiterer Grund, warum Insassen die weitere Betreuung durch Neustart ablehnen, kann eine als „Zumutung“ erlebte Thematisierung des Delikts sein. Wenn – ohne dass Hilfestellungen angekündigt wurden oder bereits erfolgt wären – die gesetzten Straftaten thematisiert werden, fühlen sich manche vor den Kopf gestoßen. Auch wenn der Deliktbearbeitung bei der Rückfallvermeidung ein wichtiger Stellenwert zukommt und es durchaus auch intendiert ist, von Anfang an das Delikt anzusprechen, so wirkt eine zu frühe oder unsensible Thematisierung der Straftat kontraproduktiv: Der Kontakt wird abgebrochen.

*„Nach dieser Zusammenkunft mit der Frau von Neustart war ich eigentlich sehr böse und fuchsteufelswild – (...) die sagen, sie helfen dir, dann helfen sie dir nicht, sondern kritisieren dich eher. Ist schon recht, wenn mich die fragt, wie viel Vorstrafen ich habe, aber das ist eigentlich in diesem Fall sekundär. Wenn ich ein Anliegen habe, ich brauche eine Wohnung oder wie es mit meinem Geld weitergeht, dass mich die fragt, wie viele Vorstrafen ich habe, wegen was ich vorbestraft bin. Da bin ich mir eher vorgekommen wie bei einem Verhör bei der Polizei. (...) Wenn das Gespräch eine halbe Stunde dauert und davon waren 20 Minuten nur für Vorstrafen und wegen was sind Sie da, wie haben Sie denn das gemacht, den Betrug, das und das? Da denke ich mir, das sollte eigentlich nicht Inhalt des Gespräches sein.“ (I37)*

Aus Sicht der hier angesprochenen Neustart-Mitarbeiterin macht es hingegen durchaus Sinn, das Delikt zu kennen, das habe „Selbstschutzcharakter“ und sei wichtig, um z.B. nicht von einem Betrüger selbst betrogen zu werden.<sup>19</sup> Während das Delikt auf den IVV-Listen vermerkt ist, fehlt es auf den Listen vom Vollzug.

## **Zeitpunkt der Kontaktaufnahme**

*Die HEH soll Insassen sechs Monate vor deren voraussichtlicher Entlassung kontaktieren.*

Grundsätzlich sollten alle Insassen sechs Monate vor deren voraussichtlicher Entlassung kontaktiert werden. Das klappt zum Teil punktgenau:

*„Das war wirklich am Tag genau: sechs Monate vorher ist der da gewesen.“ (I27)*

In einem Fragebogen, den die Interessenvertretung der Sozialen Dienste an ihre Kollegenschaft im Frühjahr 2011 verschickt hat, geben zwölf von 19 Anstalten an, dass Neustart ein bis drei Monate vor der Entlassung mit den Insassen in Kontakt trete, wobei die meisten finden, dass dieser Zeitpunkt durchaus angemessen sei.

Seit alle HEH-Mitarbeiter auch in anderen Leistungsbereichen tätig sind, kann größere Belastung in einem Bereich (z.B. gerichtlich angeordnete BWH) zu knappen

---

<sup>19</sup> Diese Neustart-Mitarbeiterin schreibt auch Berichte für die Anhörung zur bedingten Entlassung – in diesem Zusammenhang spielt der Umgang mit dem Delikt eine wichtige Rolle.

Ressourcen in anderen Bereichen (z.B. freiwillige HEH) führen.<sup>20</sup> In Verbindung mit Krankenständen und Schwankungen (Spitzen) bei den Zuweisungen durch den Sozialen Dienst können daher Wartezeiten entstehen. Manche Insassen beklagten sich, dass sie schon lange – mehrere Wochen – auf ein Gespräch mit Neustart warten würden, nachdem sie gefragt worden waren, ob sie an einem solchen Gespräch Interesse hätten. Dies ist sicher kein guter Start für eine gelungene Arbeitsbeziehung, vor allem wenn jemand eigentlich dringende Anliegen hätte.

*„Ich wurde angesprochen, ob ich die Entlassungshilfe beanspruche, habe ich gesagt, ja, und es ist seit sechs Wochen noch immer kein Termin. Ich weiß nicht, vielleicht sind die nicht so viel im Haus, keine Ahnung. Aber ich warte schon ein bisschen auf den Termin.“ (I14)<sup>21</sup>*

An einem Standort werden Insassen systematisch relativ kurz vor der Entlassung kontaktiert. Interviewpartner, die davon betroffen waren, äußerten sich zum Teil besorgt darüber, ob sie noch rechtzeitig vor der Entlassung kontaktiert würden.

Das Hauptproblem für die zeitgerechte Erstberatung sind die unklaren Termine aufgrund vorzeitiger Entlassungen. Obwohl es regional typische Praktiken der bedingten Entlassung gibt, ist es im Einzelfall schwierig zu wissen, ob eine solche gewährt werden wird. Es ist hilfreich, die Prognose des Sozialen Dienstes zu kennen.

*Aufgrund vorzeitiger Entlassungen sind die wirklichen Entlassungstermine häufig nicht bekannt. V.a. bei langen Haftstrafen erzeugt das Probleme.*

Dennoch gibt es z.T. überraschende und sehr plötzliche Entlassungen. Man erkenne „kein Muster“, meint eine Neustart-Mitarbeiterin. Ein Verbindungsdienstmitarbeiter, der eine Haftanstalt zur Verbüßung langer Strafen betreut, spricht von „Ruck-Zuck Entlassungen“. Für die Neustart-Mitarbeiter bedeutet es, improvisieren zu müssen: Ein voraussichtliches Entlassungsdatum muss „Pi mal Daumen“ errechnet, „fiktiv“ eingetragen, „das System ein bisschen bedient“ werden.<sup>22</sup>

Während an manchen Standorten ganz streng darauf geachtet wird, Insassen frühestens sechs Monate vor der Entlassung zu kontaktieren, empfinden andere die Vorgabe nur als Richtwert. Auf die Frage, wie streng die Sechsmonatsgrenze verstanden wird, antwortet eine Neustart-Mitarbeiterin, die in einem gerichtlichen Gefangenenhaus Entlassungsberatung macht:

*„Die [Grenze] ist nicht so streng. Die passt nämlich nicht zusammen mit dem Angebot fürs Betreute Wohnen mit dem einen Jahr Wartezeit. (...) Sonst hätten ja die nie eine Chance auf ein Betreutes Wohnen. Ich kann nicht einem Klienten sagen, melden Sie sich sechs Monate vorher und dann ätsch. [Ich helfe mir] halt quasi mit einem fiktiven Datum, wo ich ganz genau weiß, zur Halbstrafe geht der nicht raus, aber ich schreibe es einmal hin, damit es zumindest nicht eineinhalb Jahre sind. (...) Selbst das ist dann*

*Sechs Monate vor Entlassung reichen nicht immer aus, etwa wenn die Wartezeit für Wohnplätze ein Jahr beträgt.*

---

<sup>20</sup> Mehr dazu siehe Kapitel 7.

<sup>21</sup> In diesem konkreten Fall wurde die Wartezeit mit einer Vervielfachung der Zuweisungen und der Etablierung einer Infogruppe erklärt.

<sup>22</sup> Dass man den Zeitpunkt der Entlassung eigentlich in den seltensten Fällen kennt, sollte auch bei der Reform der Dokumentation berücksichtigt werden.

*mehr als ein halbes Jahr. Und ganz klar ist es auch für die Fachaufsicht.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

*Justizsozialarbeiterinnen kritisieren, dass Neustart zu spät in die Entlassungsvorbereitung einsteige.*

Dort, wo man die sechsmonatige Frist streng befolgt, erzeugt das interne Probleme sowie Unmut beim Sozialen Dienst. Denn vor allem bei langen Haftstrafen ist es relativ spät, sechs Monate vor der Entlassung erstmals zu beraten. Ein Abteilungsleiter meint, diese Frist gehe „bei Langstrafigen völlig an der Realität vorbei“; es sei „eher die Ausnahme, dass das halbe Jahr reicht“. Auch interviewten Mitarbeiterinnen des Sozialen Dienstes in einer Justizanstalt mit längeren Haftstrafen ist diese zeitliche Grenze „definitiv zu kurz“: „Da sind die Dinge einfach schon passiert“. Vollzugslockerungen würden zum Teil schon drei Jahre vor der Entlassung beginnen und die Suche nach einer Unterkunft würde deutlich früher beginnen. Der Neustart-Mitarbeiter, der mit dem hier zitierten Sozialen Dienst kooperiert, beschreibt die Grenze jedoch als absolut streng:

*„Wenn Anfragen außerhalb der sechs Monate sind, versuche ich das mit dem Sozialen Dienst zu regeln. Irgendwann hab ich ausnahmsweise einen reingenommen zwischen zwei Klienten – den hab ich aber nicht dokumentiert. (...) Das ist eine Regel von uns. Ich halt mich da dran. Ich kann den Akt nicht anlegen.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Umgekehrt ist eine Kontaktaufnahme sechs Monate vor Entlassung bei kurzen Strafen möglicherweise zu früh. (Daher sollten die IVV-Listen, auch Information darüber enthalten, wann der Strafantritt war.)

*„Und es ist mir schon passiert, dass jemand fünf Monate hat und ich erwische ihn am dritten Tag. (...) Ich versuche die Leute, wenn es irgendwie geht aus Kapazitätsgründen, sehr früh zu erreichen, weil ich mir denke, wer weiß, kommt der nicht sowieso bedingt entlassen raus, also sprich, die fünf Monate sind nicht diese fünf Monate. Und das andere ist, das wäre vielleicht ein Kandidat fürs Arbeitstraining. Aber wenn der gerade drei Tage gesessen ist, dann hat er wirklich keine Lust und dann sage ich, okay, wissen Sie was, ich komme in zwei Monaten wieder.“*

Das Dilemma, weder zu früh noch zu spät den Kontakt herzustellen, ohne das Entlassungsdatum zu kennen, belastet manche Mitarbeiter. Eine Mitarbeiterin meint, sie habe Infogespräche zur Unterkunftsvermittlung geführt, doch von diesen Insassen sei dann keiner vorzeitig entlassen worden. Sie wisse nicht, ob sie Leute überhaupt früher beraten dürfe, es sei „alles wahnsinnig kompliziert und nervig“.

Um solche Probleme zu vermeiden, sollte es klare Vorgaben geben, wie in solchen Fällen gehandelt werden soll und wie streng die Grenze einzuhalten ist. Es scheint am vernünftigsten zu sein, wenn die sechs Monate weiterhin als Richtwert gelten, in der Praxis jedoch eine gewisse Flexibilität erlaubt ist. Es ist derzeit an manchen Standorten Praxis – und diese Praxis ist zu empfehlen – dass jene Insassen, die sich schon früher (über den Sozialen Dienst) an Neustart wenden und deren Anliegen eine längere Vorlaufzeit haben (wie z.B. die Anmeldung für einen Wohnplatz), sehr wohl – ganz offiziell – außerhalb der sechsmonatigen Frist betreut werden können. In den Fällen, in denen Neustart die Insassen systematisch (nach Listen) kontaktiert, könnte man sich weiter an den sechs Monaten orientieren. Möglicherweise ist



eine Unterscheidung nach Justizanstalten je nach dort verbüßten Straflängen ebenfalls sinnvoll: Je länger die Strafen, umso früher kann eine vorzeitige Entlassung stattfinden.

An einem Standort wurde von Neustart-Mitarbeitern der Wunsch geäußert, auch in der Betreuung von Untersuchungshäftlingen aktiv werden zu können.

### **Anzahl der Kontakte in Haft**

Es ist sehr unterschiedlich, wie viele Beratungen in Haft nach dem Erstgespräch angeboten werden. Während ein HEH-Mitarbeiter meint, er mache v.a. Erstberatungen und nur wenige Kurzberatungen, absolviert sein Kollege in einer ähnlichen Anstalt viele Besuche in Haft und erzählt, bei einem Klienten schon in Haft in der höchsten Betreuungsstufe zu sein, nicht zuletzt, weil die bedingte Entlassung nicht wie erwartet gewährt wurde.

*HEH-Mitarbeiter absolvieren unterschiedlich viele Gespräche in Haft.*

Vor allem in Anstalten zur Verbüßung mittellanger und langer Haftstrafen, die außerhalb Wiens liegen, von denen aber viele Entlassene nach der Haft nach Wien gehen, kann die Entlassung oft nur in groben Zügen vorbereitet werden. So meint ein Verbindungsdienstmitarbeiter, dass man auch bei den Leuten, die sich schon früh an Neustart wenden, wenig machen könne und die Kontakte häufig im Sand verlaufen würden. Es wird bedauert, dass eine Vermittlung nach Wien, v.a. zu Unterkünften, schwierig sei, weil man dafür in Wien gemeldet gewesen sein muss (mehr dazu siehe Kapitel 5.1. Angebot: Wohnen). In diesen Fällen erscheint es wenig sinnvoll, generell früher mit der Beratung zu beginnen bzw. viele Beratungsgespräche in Haft zu machen, zumal auch der Aufbau einer persönlichen Beziehung nicht von Dauer wäre. Von einer künstlichen Erhöhung der Kontaktfrequenz durch einen Ausbau der Gespräche in Haft, die nicht in konkreten Ergebnissen münden, wird dringend abgeraten.

*Mehr Gespräche in Haft sollte es nur geben, wenn dabei konkrete Probleme bearbeitet werden oder eine Beziehung aufgebaut wird, die dann auch draußen weiter besteht.*

*„Dann muss es in Richtung Betreuung oder aktive Leistungen gehen. Nur zum Reden braucht er eigentlich nicht kommen. Also wenn, dann bräuchte es schon definitive Aufgabenstellungen. (...) Er braucht keine Betreuungsarbeit machen, wenn er nachher nicht der zuständige Betreuer ist, das ist schade um die Ressource.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Strafen)*

Dies sei vor allem deshalb nicht erwünscht, weil die Angebote von Neustart in den vergangenen Jahren sehr zurückgegangen seien, „einfach auch irgendeine Form von Projekten oder Langzeitarbeitslosenprojekten, da passiert eigentlich gar nichts mehr.“ In einer ähnlichen Anstalt (mittellange Strafen, außerhalb Wiens) kritisiert man, dass zu viel geredet und zu wenige konkrete Fortschritte erzielt werden.

*„Jetzt hat der fünfmal mit dem geredet von mir aus und weiß immer noch nicht, wer wird nach der Haft für ihn zuständig sein und wo wird er wohnen. Weil außer, dass wir einen Termin ausgemacht haben, den er vielleicht selber schaffen kann oder wo eh einer von uns mitgehen muss, ist noch nichts passiert und er weiß immer noch nicht, wo er wohnt.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Strafen)*



Wie viele Gespräche in Haft stattfinden, hängt zum einen von den Bedürfnissen der Insassen und dem entsprechenden Angebot ab. Zum anderen aber auch von der Haltung der Neustart-Mitarbeiter. Sieht man sich als jemand, der eine erste Information in Umlauf bringt oder signalisiert man beim Erstgespräch bereits, im Sinne der Rückfallvermeidung, dass die HEH längerfristige Betreuung bietet? Eine interviewte HEH-Mitarbeiterin bietet in Fällen, wo es ihr nötig erscheint, etwa bei Ersthäftigen oder wenn vieles noch unsicher ist, automatisch einen Termin für ein zweites Gespräch an, den die Insassen, wenn sie ihn doch nicht wahrnehmen wollen, abbestellen können.<sup>23</sup> Eine andere Mitarbeiterin der HEH sagt den Insassen beim Erstgespräch, an welchen Tagen sie im Haus ist und dass sie sich „rühren können, wenn’s was gibt“. Ebenfalls positiv wirke sich aus, wenn man Insassen frage, ob man schon derzeit etwas für sie tun könne und ihnen auch kleine, sehr konkrete Hilfestellungen anbiete.

### 3.2 Übergang von drinnen nach draußen

In diesem Abschnitt werden zunächst zwei Aspekte des Übergangs von drinnen nach draußen behandelt. Erstens die personelle Kontinuität: Gelingt es Neustart, die angestrebte durchgängige Betreuung durch ein und dieselbe Person von drinnen nach draußen zu gewährleisten? Welche zweitbesten Lösungen kann es in den Fällen geben, in denen eine durchgängige Betreuung nicht möglich ist? Zweitens soll die zeitliche Durchgängigkeit der Betreuung beleuchtet werden. Im Rahmen der Studie tauchte nämlich die Frage auf, ob Personen, die mit Bewährungshilfe bedingt entlassen werden, nicht mitunter unmittelbar nach der Entlassung in ein „Betreuungsloch“ fallen, da es offenbar immer wieder länger dauert, bis ein Bewährungshelfer und sein Klient in Kontakt treten. Nicht überall werden diese Personen an die HEH vermittelt, d.h. sie sind unmittelbar nach der Entlassung unbetreut.

#### **Personelle Kontinuität**

Wie erwähnt, ist die Begleitung von drinnen nach draußen durch ein und dieselbe Person ein wichtiges Element der „HEH neu“. Dass man sich in der Justizanstalt bereits kennengelernt und schon begonnen hat, Probleme zu bearbeiten und eine Beziehung aufzubauen, erleichtert das Andocken an die Neustart Einrichtungen draußen. Der durchgängigen Begleitung von drinnen nach draußen durch die gleiche Person stehen jedoch verschiedene Hindernisse entgegen. Ob sie gelingt, hängt zum einen davon ab, ob der Verbindungsdienst-Mitarbeiter ausreichend Kapazitäten hat, alle in Haft besuchten Personen auch in der Einrichtung weiter zu betreuen. Zum anderen kann es nur dann eine durchgängige Betreuung geben, wenn der Entlassene nach seiner Haft in der (Nähe der) Stadt wohnt, von der aus der Verbin-

---

<sup>23</sup> Dieselbe Mitarbeiterin ist allerdings zurückhaltend mit der Vergabe von Terminen in der Neustart Einrichtung draußen. Ihr sei aufgefallen, dass Entlassene, die es nicht schaffen, diesen Termin einzuhalten, in weiterer Folge überhaupt nicht mehr in die HEH kämen. Sie rät, keinen Druck durch fixe Termine nach der Entlassung zu erzeugen.

dungsdienst die Anstalt betreut. Es sind grundsätzlich zwei Situationen zu unterscheiden:

- 1) Haftort ist Wohnort: Gerichtliche Gefangenenhäuser (plus Wien-Simmering und ev. Graz-Karlau): Viele Entlassene bleiben in der Region/ Stadt, in der sie inhaftiert waren.
- 2) Haftort ist nicht Wohnort: Strafvollzugsanstalten, die fast alle außerhalb der Ballungsräume liegen und wo sich kaum jemand nach seiner Entlassung in der Region aufhält. Auch in manchen Gerichtlichen Gefangenenhäusern wie Korneuburg, ev. auch Wiener Neustadt und Eisenstadt, sind viele Gefangene untergebracht, die sich nach ihrer Entlassung nicht in der Region/ Stadt aufhalten. Hier ist ein System überregionaler Vermittlung gefordert.

### **1) Haftort ist Wohnort**

Die Einschätzungen der interviewten Experten, wie gut die personelle Kontinuität in diesen Fällen gewährleistet werden kann, sind unterschiedlich. Während die meisten Neustart-Mitarbeiter, mit denen im Rahmen der Studie gesprochen wurde, meinten, die Kontinuität in der Betreuung sei in der Regel gewährleistet, wird das von der Justizverwaltung bezweifelt.

*„Die Betreuungswechsel sind groß. Ein Verbindungsdienst von Neustart kommt und berät. Dann wird er entlassen, geht zur HEH, da ist wieder wer anderer. Und dann wird er vielleicht wieder jemandem zugewiesen, der dann sein Betreuer ist. Insassen sind Menschen, die schon häufig mit Betreuungs- und Beziehungsabbrüchen konfrontiert waren und dann soll er sich immer wechselnden Personen anvertrauen.“ (Justizverwaltung)*

Die personelle Kontinuität sei „absolut“ gegeben, meint hingegen eine interviewte HEH-Mitarbeiterin, weil einem die Klienten „für immer und ewig“ blieben, man werde die Akten „gar nicht mehr los“. Auch viele der befragten Insassen und Klienten, die bereits einen Übergang von drinnen nach draußen hinter sich hatten, erklärten, immer von derselben Person betreut worden zu sein. Die interviewten Justizsozialarbeiterinnen attestierten der HEH ebenfalls mehrheitlich, kontinuierliche Begleitung von drinnen nach draußen anzubieten. Nur an einem Standort wird dieser „Wunsch, das Andocken an die Person, die nachher auch weiter betreut oder berät nach der Haft“ vom Sozialen Dienst als „total illusorisch“ bezeichnet, da es bei Neustart „so unterschiedliche Zuständigkeitsbereiche“ gebe.

*Die personelle Kontinuität zwischen drinnen und draußen ist aus Sicht der Neustart-Mitarbeiter durchaus gewährleistet. Das sollte man der Justizverwaltung gegenüber kommunizieren.*

## **2) Haftort und Wohnort differieren: überregionale Vermittlung**

In diesen Fällen gibt es keine Kontinuität in der Begleitung von drinnen nach draußen, denn wer aus den Justizanstalten Stein, Garsten, Hirtenberg, Sonnberg, Suben, Schwarzau oder Korneuburg entlassen wird, bleibt in der Regel nicht in der Region. Am stärksten thematisiert wurde dieses Problem in Zusammenhang mit niederösterreichischen Anstalten in der Nähe von Wien.

*Anstalten in der Nähe von Wien wurden bis vor Kurzem von der Wiener HEH betreut. Das Abgehen von dieser Praxis hat zu viel Verärgerung und zu einem Rückgang der Klientenzahlen geführt.*

Da viele Entlassene nach Wien übersiedeln, wurden bis vor Kurzem mehrere Anstalten in der Nähe von Wien von der Wiener HEH betreut. Das Abgehen von dieser Praxis hat zu massiven Verstimmungen bei der Wiener HEH geführt – und zu einem deutlichen Rückgang in den Klientenzahlen. Aus Sicht der Wiener HEH sei mit dieser Umorganisation ein wesentliches Prinzip der Entlassenenhilfe, nämlich die Begleitung von drinnen nach draußen, „radikal durchbrochen worden“, „weil man ja gewusst hat, dass das sonst nicht funktioniert und ein großer Teil der Leute einfach irgendwo verschwindet“. Mit dieser Veränderung hätten sich die Zahlen derer, die den Weg in die Wiener HEH fänden, „halbiert“. Klienten aus Niederösterreich seien „flächendeckend weggebrochen“. Auch wenn es davor nicht in allen Fällen die gleiche Betreuungsperson drinnen wie draußen gegeben hätte, wäre doch zumindest eine Weitervermittlung innerhalb der Kollegenschaft möglich gewesen.

*„Das war eine ganz andere Situation, wenn die sich drinnen drei, vier Mal gesehen haben und anschließend ausgemacht haben, zwei Tage nach der Entlassung, sind die zumindest auch da. Das Prinzip hat man nie zur Gänze durchgehalten, weil das für die Kollegen und Kolleginnen auch zu viel war zum Teil. Aber dann haben sie es zumindest auch in der Stelle vergeben können und sagen können, ihr geht zu dem und ihr geht zu dem, ich glaube, das würde passen. (...) Und das war schon eine sehr persönliche Übergabe. Da haben sie auch gewusst, sie treffen die Kollegin zumindest am Gang, wenn sie sie einmal anreden wollen. Es hat diese persönliche Beziehung gegeben.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Der Ärger und die Kränkung über diese Reform kommen wohl auch daher, dass Strukturen, die zuvor mit viel Engagement aufgebaut worden waren und von allen Beteiligten als gut funktionierend erlebt wurden, offenbar von einem Tag auf den anderen und ohne nachvollziehbare Gründe zerstört wurden. Diese Organisationsänderung fiel außerdem mit anderen Strukturreformen der 2000er Jahre zusammen, die die „alte HEH“ in vieler Hinsicht nachhaltig veränderten (mehr zu den Organisationsreformen siehe Kapitel 7). Die interviewten Mitarbeiter der Wiener HEH wünschen sich dezidiert, dass zumindest dieser Aspekt der Reformen überdacht bzw. rückgängig gemacht werde.

Die Wahrnehmung der Umstrukturierungen aus Sicht der Niederösterreicher ist nicht einheitlich: An einem im Rahmen der Studie besuchten Standort hätte der interviewte Verbindungsdienst nichts dagegen, zurück zur früheren Praxis zu kehren:

*„Meiner Einschätzung nach, um ein bisschen Kontinuität zu bewahren für diese Leute, die eh so wenig Kontinuität haben, um sich wo zu verankern, gehört ein Wiener Kollege hin.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Auch der entsprechende Soziale Dienst spricht offen darüber, dass er lieber mit der Wiener HEH kooperieren würde.<sup>24</sup> Früher sei es „wirklich gut gerannt“ und es sei „viel, viel günstiger“ gewesen, „wie die Wiener uns mitbetreut haben“, weil „einfach die Geschichten auf kurzem Wege“ geregelt worden seien. Nicht nur, dass die Ressourcen und Angebote der niederösterreichischen HEH viel geringer seien – es sei jetzt auch viel Vernetzung erforderlich, die dem Insassen nichts bringen würde. Früher sei es sogar möglich gewesen, die Wiener HEH darum zu bitten, Insassen auf Ausgang zu Vorstellungsterminen zu begleiten. Die Betreuung durch einen niederösterreichischen Verbindungsdienst sei ein „Umweg, der völlig unnützlich ist und nur Zeit und Ressourcen braucht“. Auch für den Verbindungsdienst selbst sei es eine unbefriedigende Situation. Es sei daher reine „Augenauswischerei“.

*„Kaum einer wird vom Verbindungsdienst weiter betreut. Das heißt, die sehen sie da in Haft und dann werden sie entlassen, wissen zwar wo sie hingehen müssen. Wenn wir ganz, ganz viel Glück haben, wissen wir schon, wer dann zuständig ist oder wo er hingehen soll. (...) Aber das ist selten. Also der kommt dann wieder zu wem Fremden. Jetzt erzählt er die ganze Zeit in Haft seine Geschichte, bei der Therapie, dann erzählt er der Verbindungsdienstsozialarbeiterin seine Geschichte und was ihm fehlt und dann endlich einmal kommt er zu demjenigen, der eigentlich tatsächlich mit ihm gemeinsam was tut. Aber das ist ganz am Schluss und dann fängt er wieder neu an. Also da schlafen mir beim Zuhören die Füße ein.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

An einem anderen besuchten Standort in Niederösterreich sieht man hingegen keinen Änderungsbedarf – im Gegenteil, auf das mehrmalige Nachfragen, wie denn die neue Struktur funktioniere, reagiert man fast verärgert.

*„Da schwingt immer so eine Unterstellung mit, wir beraten nicht gut, wir wissen zu wenig. (...) Das finde ich eigentlich unfair.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

An beiden Standorten findet sich der Wunsch nach einer verbesserten Kooperation mit der Wiener HEH. Diverse Versuche, sich mehr Wissen über die Wiener Ressourcen für Haftentlassene anzueignen, seien kaum unterstützt worden bzw. gescheitert, berichten unterschiedliche niederösterreichische Mitarbeiter.

*Man wünscht sich eine verbesserte Kommunikation mit der Wiener HEH.*

*„Trotz mehrmaliger Bitte ist es auch nicht möglich gewesen, von den Kollegen die Protokolle von Sitzungen zu bekommen, wo über Änderungen im Sozialbereich geredet wurde.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Welche Lösungsmöglichkeiten gibt es für die genannten Probleme?

*Lösungsmöglichkeiten für das Haftort-Wohnort Problem*

1. Man könnte zum alten Modell zurückkehren und bestimmte Anstalten in der Nähe von Wien von Wiener Mitarbeitern betreuen lassen. Wie erwähnt wird dieser Vorschlag an einem Standort von allen Seiten gewünscht, an einem anderen jedoch

---

<sup>24</sup> Man betont dabei, dass es nicht an der neuen Person, sondern an den neuen Strukturen liege.

fast verärgert zurückgewiesen. Sinnvoll wären daher individuelle Lösungen für jede Anstalt nach Rücksprache mit den beteiligten Mitarbeitern.

2. Eine gute Alternative innerhalb der bestehenden Struktur ist die Vermittlung von konkreten Ansprechpartnern in der Wiener HEH. In Wien gibt es eigentlich Zuständigkeiten für die jeweiligen niederösterreichischen Anstalten, doch in der Praxis funktioniert diese Kooperation nicht immer. Als so genannte „Tandems“ arbeiten je ein niederösterreichischer und ein Wiener Mitarbeiter zusammen – eine Kooperation, die von beiden Seiten gepflegt werden muss. An einem Standort funktioniert die Zusammenarbeit zur beiderseitigen Zufriedenheit, an einem anderen nur zum Teil zufriedenstellend und an einem weiteren Standort überhaupt nicht. Diese Kollegin hat aufgehört, Namen von Wiener Kollegen weiterzugeben:

*„Ich gebe keinen Namen mehr weiter, weil es nicht mehr funktioniert hat. Wenn ich den Insassen sage, sie kommen zum Herrn X und dann rufen mich die Klienten an und sagen, sie haben gesagt, sie verteilen, wie sie wollen. (...) Das funktioniert nicht mehr. Ich hab angerufen und nachgefragt. Ich hab nicht herausgefunden, warum. Es ist so schön, wenn man denen sagen kann, der ist für Sie zuständig – das wäre so gut, um ein bisschen eine Anbindung zu erreichen.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

In einem gerichtlichen Gefangenenhaus in der Nähe von Wien kann eine Kollegin zwar an Wiener Ansprechpartner vermitteln. Sie ist grundsätzlich froh darüber, zweifelt aber daran, dass diese Person ihre Fälle schließlich tatsächlich übernimmt.

*„Ich bin froh über das Konzept, dass es immer so ein Pendant, eine Ansprechperson in Wien gibt, das hat sich durchaus bewährt. (...) Dass ich auch Visitenkarten vom Kollegen hab, die ich weitergeben kann. Ich wundere mich nur, an wen dann wirklich die Akten abgetreten sind, das ist in den wenigsten Fällen dann der Kollege, sondern es sind immer alle anderen.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*



An einem Standort funktioniert die Kooperation vorbildlich und wird von beiden Seiten gelobt. Der Verbindungsdienst gibt den Neustart-Folder und eine Visitenkarte der Kontaktperson weiter; wenn jemand auf Ausgang zu dieser hingeht, wird das per Email angekündigt. Der Wiener Ansprechpartner äußert sich zufrieden:

*„Wenn es konkrete Anliegen gibt oder wenn es mehr zu tun gibt, dann werde ich, eigentlich noch während die Leute in Haft sind, als zuständiger Mitarbeiter mit eingetragen. Ich habe Zugriff auf den Akt, die Leute kommen dann im Ausgang nach Wien, wir setzen uns zusammen und da passiert sehr viel eigentlich im Vorfeld und das war vorher nicht der Fall. (...) Das ist total von den handelnden Personen abhängig. (...) aber es ist ein Beispiel, wie es gehen könnte und das funktioniert ausnehmend gut.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

In der Justizanstalt selbst reduziert sich der Kontakt zu den Insassen dabei häufig auf eine Erstberatung:

*„Ich sehe meine HEH-Geschichte wirklich als Erstberatung und wirklich nur in Ausnahmefällen strecke ich meine Fühler aus. Sonst ist Kollege in Wien recht angetan, wenn sich die Leute bei ihm rühren. Ich sag auch den Leuten, der Kollege in Wien weiß das viel genauer als ich.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

3. Zu empfehlen wäre ein institutionalisierter Austausch zwischen den Kollegen aus Wien und Niederösterreich auf Augenhöhe. Dabei ist jedenfalls darauf zu achten,

dass den niederösterreichischen Kollegen und Kolleginnen nicht pauschal mangelnder Einsatz unterstellt wird. Wissen über Ressourcen (in Wien) sollte allen möglichst breit zugänglich gemacht werden.

4. In einem österreichweiten, neustartinternen Workshop zur HEH wurden Überlegungen zur Verbesserung der überregionalen Zusammenarbeit angestellt. Es wurde angeregt, dass es in jeder Einrichtung zumindest eine Person geben sollte, die für Mitarbeiter aus anderen Regionen als Ansprechpartner fungiert. Diese Person sollte nicht nur wichtige regionale Informationen (v.a. zu Wohnen und Arbeit) kennen, sondern Klienten bereits intern an ihre zukünftigen Betreuer vermitteln können. Die Etablierung einer solchen Kontaktperson wäre nicht nur für die Vermittlung von Anstalten in der Nähe von Wien nach Wien, sondern als österreichweites Netzwerk, jedenfalls zu begrüßen.

*Verbesserung der überregionalen Kooperation*

5. Der Kontakt zwischen Insassen und der HEH-Wien sollte vor der endgültigen Entlassung bereits etabliert werden, etwa indem Insassen bereits auf Ausgang in die Wiener Einrichtung kommen. Ein Insasse bezeichnet diese Möglichkeit im Interview als „schon super“. Der Soziale Dienst einer Anstalt in der Nähe von Wien regt an,

*„dass der dann schon zumindest ein Telefonat geführt hat mit dem und sagt, okay, wenn Sie die letzten drei Tage auf Ausgang gehen, (...) dann machen wir gleich einen Termin und dann kommen Sie gleich einmal vorbei. Und dann ist das eine ‚gmähte Wiesn‘, weil dann ist der schon dort.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

6. Eine gute Möglichkeit, den Kontakt bereits während der Haft zu vertiefen und den Übergang nach draußen vorzubereiten, ist die Vermittlung von (in Niederösterreich inhaftierten) Personen an das Neustart-Arbeitsprojekt in Wien. Ein Insasse, der sehr viel Hoffnung mit dem Arbeitsprojekt verknüpft, schildert im Interview, wie er im Rahmen eines Ausgangs, den er eigentlich gerne mit seinen Kindern verbracht hätte, für ein zehnminütiges Vorstellungsgespräch mit dem zuständigen Jobpool-Mitarbeiter von Oberösterreich nach Wien gefahren sei. Dies zeigt, welche Bedeutung eine solche Chance für einen jungen Mann haben kann, der kurz vor der Entlassung steht und neu anfangen möchte.

### **Vermeidung von „Betreuungslöchern“**

Die Zielgruppe der HEH wird u.a. definiert als „alle zur Entlassung aus der Strafhaft anstehenden Personen, die (...) keine/n bestellte/n BewährungshelferIn [bzw.] keine Anordnung von Bewährungshilfe haben.“ Es ist zu vermuten, dass die in Wien beobachteten, rückläufigen Zugänge von niederösterreichischen Anstalten auch mit unterschiedlichen Interpretationen dieser Zielgruppendefinition zu tun haben: Während früher offenbar sehr vielen Frauen aus der Schwarzau trotz angeordneter BWH geraten wurde, sich gleich nach der Entlassung an die HEH in Wien zu wenden, empfiehlt dies der jetzige Verbindungsdienst nicht und betont die Freiwilligkeit

des Angebots. Da die große Mehrheit vorzeitig und mit Bewährungshilfe aus der Schwarzau entlassen wird, führt die strengere (und eigentlich korrekte) Auslegung der Zielgruppendefinition zu einem starken Rückgang der Zahlen. Es ist zu vermuten, dass früher Personen mit angeordneter BWH noch bis zum Anlaufen der BWH als HEH-Akten weitergeführt wurden.

Da gerade die erste Zeit nach der Entlassung eine ganz besondere Herausforderung darstellt, wäre es wichtig, Personen in dieser Zeit ohne Unterbrechung zu betreuen. Es dauere oft Wochen, bis der Name des Bewährungshelfers überhaupt bekannt sei, meint eine Wiener HEH-Mitarbeiterin. Eine Justizsozialarbeiterin regt an, dass die Bewährungshilfe generell früher mit den Insassen in Kontakt treten sollte.

*„Das ist natürlich schon auch noch eine Überlegung, dass die [Bewährungshelfer] vorher auch andocken (...) Das funktioniert ja nicht wirklich, es gibt einfach definitiv ein Loch, genau zum dem Zeitpunkt, wo eigentlich die Labilität am höchsten ist, gibt es eigentlich keine Betreuung. (...) Und das ist echt ein Fehler, der zu orten ist. Weil natürlich gibt es bedingte Entlassungen, die relativ kurzfristig ausgesprochen werden vom Gericht, aber in der Regel weiß man die schon einige Zeit. Und dann passiert ein Erhebungsgespräch und dann geht es an den Ort, wo der Insasse seine nächste Wohnadresse haben wird und dann wird dort erst im Team gecleart, wer wird der Bewährungshelfer sein. Und dann kriegt er irgendwann einen Brief an die Wohnadresse geschrieben oder im besten Fall einen Anruf, wenn er schon eine Handynummer hat angeben können, wer das ist. Das wäre total sinnvoll, wenn (...) die Ersterhebung schneller passieren würde und das vergeben ist und der Bewährungshelfer in der Haft noch einen Besuch machen könnte.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

Es kann an dieser Stelle nicht abschließend beurteilt werden, ob es möglich ist, die Kontaktaufnahme zwischen Bewährungshelfer und Klient so zu gestalten, dass kein Betreuungsloch entsteht. Es wäre sicherlich die beste Variante, wenn die Bewährungshilfe ihre Schützlinge standardmäßig schon in Haft besuchen und von drinnen nach draußen begleiten kann. Solange und wo das nicht möglich ist, ist eine Änderung der Zielgruppendefinition der HEH anzudenken bzw. sollte eine erweiterte Auslegung dieser Definition möglich sein. Denn wieso soll eine vorzeitig bedingt entlassene Klientin mit Wohnungsnot und Existenzsorgen nicht kurzfristig in der HEH betreut werden, bis sie schließlich in der Bewährungshilfe an der langfristigen Lösung dieser Probleme arbeiten kann? Dabei geht es nicht nur darum, dass diese Person in die HEH kommen *kann*, es geht auch um die Frage, ob ihr die HEH empfohlen und ihr dort eine Ansprechperson genannt wird.

### 3.3 Beratung in den Einrichtungen

Es ist regional sehr unterschiedlich, welchen Stellenwert und Zulauf die Beratung *nach* der Haftentlassung hat: Während sie etwa in Wien eine wichtige Rolle spielt, finden außerhalb der Ballungsräume weit weniger Klienten ihren Weg in die Einrichtungen. Die Hauptarbeit im ländlichen Bereich habe schon immer *in* den Anstalten stattgefunden, meint ein Mitarbeiter, der eine große Anstalt betreut. Der geringe Andrang in diesen Einrichtungen ist zum einen der Erreichbarkeit (Fahrzeiten und -kosten) geschuldet, zum anderen auf das fehlende Angebot zurückzuführen: Anders als in Wien berichtet man vielerorts, den Klienten kaum etwas anbieten zu können (mehr dazu siehe Kapitel 5: Angebot).

*Die Bedeutung der Beratung in den Einrichtungen ist regional sehr unterschiedlich.*

Der Erstkontakt findet in der Regel in den Justizanstalten statt – nur in Ausnahmefällen, etwa nach einer Entlassung aus einer Untersuchungshaft, wenn eine Strafe im Ausland verbüßt wurde oder wenn jemand in Haft zunächst keinen Kontakt zu Neustart wollte, wendet sich jemand erstmalig direkt an den so genannten Anlaufdienst.<sup>25</sup> Dort werden die Klienten zunächst per Zufall auf die Mitarbeiter verteilt und in Folge von dieser zugeteilten Person weiterbetreut.<sup>26</sup> Wurde jemand bereits in Haft beraten, wird versucht, die Betreuung vom gleichen HEH-Mitarbeiter weiterzuführen. Klappt das nicht, wird innerhalb der Kollegenschaft weitervermittelt (mehr zur personellen Kontinuität siehe Kapitel 3.2).

Betritt man eine Neustart-Einrichtung, wird man von einem Journdienst empfangen. Anders als in den bis vor kurzem existierenden, niederschweligen Tagescafés oder „Beisln“ muss man heute schon beim Eingang ein konkretes Anliegen formulieren können. Es gibt Wartebereiche, (nur z.T. funktionierende) Kaffeeautomaten, Zeitungen und Jobinformation des AMS; es herrscht Rauchverbot. Der Raum bzw. Bereich dient heute nur noch zum Warten auf Termine und lädt nicht mehr zum Verweilen und Plaudern ein.

Ist ein Klient einem Betreuer zugeteilt, finden weitere Treffen zu vereinbarten Terminen statt. Diese einzuhalten, macht vielen Klienten Schwierigkeiten. Manche Mitarbeiter vergewissern sich vor einem Treffen noch einmal telefonisch beim Klienten, ob er auch wirklich vor hat zu kommen. Wenn jemand ohne Termin kommt, gebe es kaum Zeit für ein Gespräch; das liege vor allem an der hohen Auslastung und der Tätigkeit in verschiedenen Leistungsbereichen, meint ein Mitarbeiter einer Einrichtung außerhalb Wiens.

---

<sup>25</sup> Der Anlaufdienst in Wien ist jeden Werktag von 9h-13h von mehreren Mitarbeitern besetzt; in kleineren Einrichtungen gibt es zu bestimmten Zeiten, z.B. zweimal wöchentlich, Sprechstunden.

<sup>26</sup> In den Interviews mit Klienten gab es einige positive Beispiele dafür, wie sich auch in dieser Konstellation noch eine gute Beziehung zwischen Betreuer und Klient entwickeln kann – ohne dass der Kontakt bereits in Haft etabliert worden wäre.

*„Und jetzt ist es einfach so, du hast einen kleinen Zeitplan von deinem Tag, wo halt jemand von der Bewährungshilfe kommt, der einen Termin hat (...) und beim elektronisch überwachten Hausarrest ist natürlich ganz extrem, weil diese Leute kann man eigentlich nicht einmal eine halbe Stunde warten lassen.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

In Einrichtungen mit großem Anlaufdienst (in Wien) gibt es am ehesten die Möglichkeit, Klienten auch ohne Termin zu empfangen. Ein Klient aus Wien meint, er hätte jeden Tag bis 13h unangemeldet kommen können. Auch jetzt, nachdem die intensivere Betreuung für ihn beendet sei, könne er „jederzeit hinkommen und sie sind noch weiterhin behilflich.“

### **Dauer und Anzahl der Beratung in den Einrichtungen**

*Die Anzahl der Kontakte in der HEH hat sich in den vergangenen zehn Jahren von durchschnittlich acht (ohne Kontakte in Cafés und Beisln) auf vier reduziert.*

Im Jahr 2012 hatten Klienten im Laufe einer HEH-Betreuung durchschnittlich vier Mal Kontakt zu Neustart. 3.282 Personen wurden erstberaten, davon hatte weniger als die Hälfte (1.561 Personen) eine Kurzberatung (bis zu drei Kontakte). Längerfristige Betreuungen fanden nur bei 23 Prozent (Entlassungsbegleitung mit durchschnittlich zehn Kontakten) bzw. 3,5 Prozent („Integration“ mit durchschnittlich 20 Kontakten) der Erstberatenen statt.<sup>27</sup> Der große „Schwund“ zwischen Erstberatung und Kurzberatung erklärt sich wohl v.a. damit, dass auch Klienten, die mit BWH vorzeitig entlassen werden, zunächst in der HEH betreut werden; diese Fälle scheinen in der HEH als Erstberatungen auf.

Wo es kaum Angebot gibt, gibt es auch wenige Klienten und wenige Kontakte in den Einrichtungen und in den längerfristigen Formen der HEH. Aber auch da, wo Ressourcen zur Existenzsicherung da sind bzw. vermittelt werden können, breche der Kontakt oft ab, sobald die Existenzsicherung geglückt sei, erzählen Wiener HEH-Mitarbeiter.

In der HEH werden Klienten bis zu ein Jahr nach Haftentlassung betreut.<sup>28</sup> In der „alten HEH“, in den Tagescafés und Beisln, befanden sich auch zahlreiche Leute, die schon weit länger aus der Haft entlassen waren. Die strenge Einhaltung der Begrenzung auf ein Jahr hat somit naturgemäß Auswirkungen auf die Anzahl der Klienten und Kontakte zu diesen.

*Die Dauer der HEH ist mit einem Jahr begrenzt. Verlängerung ist nur in Ausnahmefällen möglich.*

Die aktuellen, geringen Zahlen in der Kategorie „Integration“ zeigen, dass die einjährige Betreuungsdauer nur bei einem kleinen Teil der Klienten ausgeschöpft wird. Wird eine darüber hinausgehende Betreuung gewünscht, gibt es unterschiedliche Modi, damit umzugehen: Außerhalb Wiens, so der Eindruck aus den Interviews, endet die Betreuung nach einem Jahr jedenfalls – es handle sich um eine „ganz

---

<sup>27</sup> Wer von denen, die in der Kurzberatung waren, nimmt längerfristige Angebote wahr? Immerhin fast die Hälfte aller Klienten mit Kurzberatung nimmt auch die Entlassungsbegleitung in Anspruch; „Integration“ bleibt auch hier anteilmäßig gering: nur sieben Prozent derer, die in Kurzberatung sind, bleiben bis zu einem Jahr in der Integrationsbegleitung.

<sup>28</sup> Die rechtliche Grundlage dafür findet sich in § 29d BewHG.

strenge“ Grenze, heißt es. Die wird im Normalfall nicht als Problem gesehen, da es sehr selten vorkomme, dass jemand länger als ein Jahr Betreuung wünsche.

*„Bist jetzt habe ich kein Problem gehabt mit der Frist, (...) weil eh schon alles erledigt war oder weil es schon wieder eine Haft geben hat, wo man dann sozusagen wieder von vorne anfängt.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

An einem Standort gäbe es zwar einen gewissen Bedarf, man hält es aber durchaus für vernünftig, die Dinge innerhalb eines Jahres regeln bzw. abschließen zu müssen. Außerdem gebe es an diesem Standort andere (niederschwellige) Einrichtungen, die Haftentlassene auffangen würden. Man erzählt von einem Klienten, dem es innerhalb eines Jahres nicht gelungen sei, ein Konto zu eröffnen und seine Finanzen selbst zu verwalten. Als der HEH-Mitarbeiter den Akt geschlossen und das Geld nicht mehr übernommen habe, habe es der Klient plötzlich doch geschafft, ein eigenes Konto zu eröffnen. Ein anderer Klient an einem anderen Standort meint zur Begrenzung der Betreuungsdauer:

*„Es ist ein bisschen schwierig am Anfang. Weil ich tue mir ein bisschen schwer, mit Geld umzugehen. Das habe ich nie richtig gelernt. Es ist schwierig, aber es muss gehen.“ (K06)*

In Wien ist es möglich und wird auch praktiziert, Klienten in Ausnahmefällen noch ein halbes bis ganzes Jahr länger zu betreuen, wenn Klient, Sozialarbeiter und Abteilungsleiter gemeinsam für eine „freiwillige Bewährungshilfe“ optieren. Ein Klient, bei dem die Betreuungsdauer auf Anregung der Betreuerin verlängert wurde, meint, es habe ihm „sehr getaugt, dass sie sich selber für mich interessiert“. Trotz mehrfacher Hafterfahrung und Drogenproblemen war dieser junge Mann seit seiner letzten Entlassung straffrei.



An einem Standort, an dem man sich streng an die einjährige Grenze hält, regt man in Einzelfällen, in denen längerfristig Bedarf besteht, in Absprache mit den Klienten bei Gericht die Anordnung von Bewährungshilfe an. Das hat in ländlichen Regionen auch den positiven Nebeneffekt, dass Fahrtkosten rückerstattet werden können.

Neben der Möglichkeit, die Betreuung formell zu verlängern, besteht (auch an anderen Standorten als in Wien) die Option, dass ehemalige Klienten ihre Betreuerinnen und Betreuer ohne formelles Betreuungsverhältnis in größeren Abständen besuchen.

*„Jetzt bin ich schon vier Jahre heraußen und besuche sie regelmäßig, auch dann, wenn ich nichts brauche. Naja, sicher, warum nicht. Sie ist sehr nett, zuvorkommend, auch geduldig und sehr kompetent, würde ich sagen, vor allem eine gute Psychologin.“ (K05)*

Zwischen dem Wunsch der Organisation, die HEH als längerfristiges Angebot zu etablieren, und der Begrenzung der Betreuung mit einem Jahr besteht ein gewisses Spannungsverhältnis. Die HEH soll zwar länger, aber nicht zu lange in Anspruch genommen werden – diesen Spielraum zwischen den derzeit üblichen vier Kontak-

ten und einer Integrationsbegleitung mit durchschnittlich 20 Kontakten gut auszunützen, ist eine Anforderung, die für Mitarbeiter nicht immer leicht zu realisieren ist. Es sollte daher überall die Möglichkeit geben, die Betreuung wie in Wien in Ausnahmefällen zu verlängern. In der großen Mehrheit der Fälle ist nicht damit zu rechnen, dass eine Verlängerung angeregt wird. Schließlich kann das Erfordernis, einen Fall abzuschließen, auch positive Effekte auf die Verantwortungsübernahme durch die Klienten haben.

Man kann an dieser Stelle die Frage stellen, warum sich Neustart überhaupt darum bemühen sollte, Klienten öfter zu sehen und längerfristig in der HEH zu betreuen. Erfahrene Mitarbeiter stellen fest, dass einige wenige Kontakte zwar kurzfristig „Löcher stopfen“ und überbrücken, dass es für eine grundlegende und nachhaltige Veränderung hin zu einem deliktfreien Leben jedoch Kontinuität und längerfristige Begleitung brauche. Gerade in der HEH passiere oft zu Beginn sehr viel in Richtung Unterkunft und unmittelbare Existenzsicherung; danach breche der Kontakt aber häufig ab. In den Interviews und Workshops wurden folgende Strategien dagegen angedacht:

*Wie kann man Klienten längerfristig an die HEH binden – über die reine Existenzsicherung hinaus?*

- Die HEH sollte als längerfristiges Angebot und als Unterstützung bei einem deliktfreien Leben präsentiert und verstanden werden. Auch wenn es nicht mehr um jahrelange Begleitung geht, so gilt es doch, den Spielraum zwischen Kurzberatung und „Integration“ zu nutzen. Das Angebot sollte nicht als Vermittlungsleistung oder Gutscheinabgabe dargestellt werden. Existenzsicherung sollte erstes Ziel, aber nicht einziger Zweck sein.

- Dabei spielen die Haltung der HEH-Mitarbeiter und auch latente Botschaften eine Rolle. Ziel wäre, schon beim Erstgespräch die aufrichtige Bereitschaft zu signalisieren, dass man zu einer Auseinandersetzung mit den Problemen des Insassen bereit ist und Interesse an der Person hat. Eine umfassende Situationsanalyse ermöglicht dies eher als die reine Information über das HEH-Angebot.

- Vor allem jene Klienten, die eine starke persönliche Bindung zu ihrem Betreuer bzw. ihrer Betreuerin aufgebaut haben, erleben die HEH als langfristiges Angebot. Daher sind personelle Kontinuität und die Bereitschaft der HEH-Mitarbeiter, sich auf eine Beziehung einzulassen, zentral.

- Dort, wo vorzeitige Abbrüche drohen, sollten Versuche unternommen werden, dies zu verhindern. Im Laufe der Studie wurde deutlich, dass zahlreiche HEH-Mitarbeiter auch nachgehend arbeiten, im Sinne von telefonischer oder schriftlicher Kontaktaufnahme per Telefon, SMS oder Brief.



*„Ich arbeite nachgehend, das macht nicht jeder. Wenn jemand nicht kommt, schreib ich zumindest einen Brief und frag, was los ist und sitz nicht da, wie es früher in der HEH war, in einer reinen „Komm-Struktur“. Wir haben so wenige Klienten, die nach der Haft kommen, da kann ich ruhig nachgehend arbeiten, das ist nicht so viel Aufwand.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

- Unvollständige Abschlüsse erschweren das neuerliche Andocken. Wo immer möglich sollte der Abschluss bewusst vollzogen werden. Beim voraussichtlich letzten Gespräch sollten die Klienten dezidiert eingeladen werden, bei Bedarf wieder in die Einrichtung zu kommen. Ein Klient, dessen eigentliche Betreuung abgeschlossen ist, fühlt sich weiterhin willkommen: „Das wird auch offen ausgesprochen, dass ich jederzeit wieder hinkommen kann, aber ich muss nicht.“ Ein anderer, mit der HEH zufriedener Klient meint: „Der Kontakt reißt nicht ab. Ich bin sicher, wenn ich eine Hilfestellung brauche, dass ich eine kriege.“

- Stichwort „Kontraktieren“: Im Zuge längerfristiger Begleitungen soll ein gemeinsames Arbeitskonzept mit dem Klienten entwickelt werden. Dabei ist es häufig schwierig, die „Paktfähigkeit“ der Klienten im Rahmen dieser freiwilligen Leistung zu gewährleisten. Welche Empfehlungen zur Erhöhung der Verbindlichkeit der Klienten geben erfahrene HEH-Mitarbeiter (aus Wiener Workshop, Februar 2013)?

*„Kontraktieren“ in einem freiwilligen Setting – keine leichte Aufgabe*

- Es sei sinnvoll, eine „Politik der kleinen Schritte“ zu verfolgen, um die Klienten nicht zu überfordern. Über kleine Schritte erhöhe sich die Verbindlichkeit. Die Ziele dürften nicht zu hoch gesteckt, Vereinbarungen sollten von einem Termin zum nächsten getroffen werden.
- Zugleich müsse die Betreuung immer wieder an die Ausgangsfrage rückgekoppelt werden – Redundanzen seien dabei durchaus erlaubt. Man müsse sich immer wieder vergewissern, ob alles verstanden wurde.
- Die Arbeit sollte aufgeteilt werden: Jeder ist für bestimmte Aufgaben zuständig, jeder erledigt seinen Teil, bestimmte Aufgaben erledigt man gemeinsam. Es sei wichtig, sich auch selbst als verlässlicher Partner zu präsentieren.
- (Auch kleine) Erfolge sollten gelobt und anerkannt werden.
- Eine gewisse „Fehlerfreundlichkeit“ (mit Grenzen) bewähre sich: soweit möglich sollten Fehler als Chance, daraus zu lernen, gesehen werden.
- Auch wenn „Kontraktieren“ nicht mit allen funktioniert, sollte man es immer als möglich in Betracht ziehen.

### 3.4 Anbindungsfördernde/-verhindernde Faktoren

In diesem Abschnitt wird zunächst zusammenfassend tabellarisch dargestellt, welche Aspekte positiv bzw. negativ auf Klientenzahlen und Dauer der Betreuung wirken. Welche Faktoren ermöglichen bzw. behindern das Andocken an die HEH, den gelungenen Übergang von drinnen nach draußen bzw. eine längerfristige Betreuung unter dem Titel „Rückfallvermeidung“? Daran anschließend werden einzelne Aspekte (die Bedeutung der Beziehungsarbeit und die Problematik der Deliktbearbeitung in einem freiwilligen Setting) vertieft.



Tabelle 2: Anbindungsfördernde/-verhindernde Faktoren

| <b>Phase der Betreuung</b>                     | <b>wirkt positiv</b>  | <b>wirkt negativ</b>  |
|--|---|---|
| <b>Kontakt-<br/>aufnahme</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ausreichend Information über/<br/>hohe Präsenz von Neustart</li> <li>- gute Kooperation mit Sozialem<br/>Dienst/ mit Justizanstalt generell</li> <li>- Sozialer Dienst sieht Neustart als<br/>Entlastung und vermittelt gerne</li> <li>- zusätzliche Möglichkeiten für<br/>Insassen, sich an Neustart zu wenden<br/>(z.B. Plakate)</li> <li>- Listen vom Vollzug</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mangelndes Wissen über Neustart (z.B.<br/>bei kurzen Strafen oder erstmalig in Haft)</li> <li>- zu frühe Information (bei Haftantritt)</li> <li>- zu späte Information</li> <li>- Überlastung des Sozialen Dienstes</li> <li>- Aufwand Datenschutz</li> <li>- negativer Ruf (bei Insassen, bei<br/>Justizpersonal)</li> <li>- negative Erfahrungen mit Neustart</li> <li>- Wartezeiten/ zu späte Kontaktaufnahme</li> <li>- unklare Entlassungstermine</li> <li>- Auslastung d. Mitarbeiter mit anderen<br/>Aufgaben z.B. BWH</li> </ul> |
| <b>Erst- und<br/>Kurzberatung<br/>in Haft</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insassen haben Zeit, sind eher<br/>nüchtern u. dankbar für Besuch</li> <li>- Beziehungsangebot: Interesse an d.<br/>Person und ihren Problemen</li> <li>- niederschwellige Gesprächsstrategie<br/>(quasi familiäre Kommunikation)</li> <li>- umfassende Situationsanalyse,<br/>Ressourcen entdecken</li> <li>- konkrete (auch kl.) Schritte setzen</li> <li>- weiteren Termin in der Anstalt<br/>anbieten/vereinbaren</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schlechte räumliche Rahmenbedingun-<br/>gen</li> <li>- Massenvorfürungen mit langen<br/>Wartezeiten</li> <li>- kein passendes oder unkonkretes<br/>Angebot (siehe v.a. Angebot Wohnen/<br/>Notschlafstellen)</li> <li>- „Chemie“ passt nicht</li> <li>- Erwartungen werden nicht erfüllt</li> <li>- zu frühe Deliktbearbeitung</li> <li>- aus HEH-Klient wird BWH-Klient</li> </ul>  |
| <b>Übergang<br/>drinnen/<br/>draußen</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- personelle Kontinuität</li> <li>- namentliche Vermittlung an<br/>Kollegen/ „Tandems“</li> <li>- Kontakt bereits auf Ausgang<br/>etabliert</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umzug in ein anderes Bundesland</li> <li>- Schwierigkeiten überregionaler<br/>Vermittlung</li> <li>- Betreuungsloch, weil noch kein Kontakt<br/>zur BWH</li> </ul>   |
| <b>Beratung in<br/>den Einrich-<br/>tungen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- konkrete Ansprechperson</li> <li>- konkretes (erfüllbares) Anliegen</li> <li>- schnelle Hilfe</li> <li>- mehr als „Dienst nach Vorschrift“</li> <li>- kurze Beratung auch ohne Termin</li> <li>- Angebot/ Ressourcen</li> <li>- erreichbare Ziele festlegen</li> <li>- „Kontraktieren“</li> <li>- nachgehend arbeiten</li> <li>- guter und klarer Abschluss erleich-<br/>tert neuerliches Andocken</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- schlechte Erreichbarkeit/ Fahrtkosten</li> <li>- wenig Angebot</li> <li>- andere (niederschwellige) Einrichtun-<br/>gen</li> <li>- Terminvereinbarung</li> <li>- räumliche Situation (Journdienst,<br/>Rauchverbot, Zimmerbelegung...)</li> <li>- Deliktbearbeitung ohne flankierende<br/>Angebote</li> </ul>  |
| <b>In allen Phasen<br/>relevant</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebot/ Ressourcen(wissen)</li> <li>- Haltung der Mitarbeiter (Interesse,<br/>Kompetenz u. Wertschätzung)</li> <li>- Kontinuität in der Betreuung</li> <li>- pers. Beziehung zw. Neustart-<br/>Mitarbeiter und Klient</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- zu hohe Erwartungen d. Insassen/<br/>Klienten</li> <li>- Freiwilligkeit</li> <li>- mangelnde Sprachkenntnisse</li> <li>- Mangel an Angebot</li> </ul>  |

## Zwischen Beratungssetting und Beziehungsarbeit

In den Arbeitsprinzipien der HEH wird betont, dass in der HEH kein rein beziehungsorientierter Ansatz verfolgt werde.<sup>29</sup> Die HEH sei „Ressourcenarbeit“ und somit „vor allem Mittelbeschaffung und -bereitstellung, Organisations-, Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit, und nicht zuletzt Hilfe bei der praktischen Alltagsbewältigung“.

*Die HEH oszilliert zwischen Beratungssetting und Beziehungsarbeit.*

Aus Sicht der Praktiker oszilliert die HEH zwischen Beratungssetting und Beziehungsarbeit. Es sei einerseits wichtig, nicht dem „Mythos Beziehungsarbeit, die alles andere heilt“ zu verfallen, andererseits funktioniere eine rein technische Beratung ohne Beziehungsarbeit einfach nicht. Eine Beziehung zum Klienten herzustellen, sei in der HEH immer auch „Mittel zum Zweck“ gewesen, nicht primäres Ziel, so ein erfahrener HEH-Experte. Neben dem konkreten Angebot, das die HEH bieten bzw. vermitteln kann, ist der Beziehungsaufbau sicherlich eines der zentralen Mittel, um Klienten öfter und längerfristig an die HEH zu binden.

In der „desistance“-Forschung wird die Bedeutung der persönlichen Beziehung zwischen Betreuer und Klient betont. Der „desistance“-Forscher Shadd Maruna (2001: 140) vertritt die These, dass der Glaube an den eigenen „guten Kern“ vielen ehemaligen Straftätern beim Ausstieg aus einer kriminellen Karriere geholfen habe. Jene, denen der Ausstieg dauerhaft gelungen sei, berichteten häufig von für sie wichtigen Personen, die an diesen „guten Kern“ geglaubt und damit den Prozess der „desistance“ ausgelöst bzw. unterstützt hätten. Der Beziehung zwischen Betreuer und Betreutem kommt hier – v.a. bei Personen, die in ihrem Umfeld sonst wenig Unterstützung haben – zentrale Bedeutung zu. Eine andere Studie (Rex 1999) fand heraus, dass das Commitment der Klienten, nicht mehr straffällig zu werden, mit dem persönlichen und professionellen Engagement der Bewährungshelfer anstieg: Das Interesse an ihnen und ihren Problemen erhöhte die Motivation der Klienten, deliktfrei zu bleiben.

Für viele der interviewten HEH-Klienten spielt die persönliche Beziehung zu ihrem Betreuer bzw. ihrer Betreuerin eine ganz zentrale Rolle. Dieses Ergebnis kann natürlich nicht für alle Klienten der HEH verallgemeinert werden, denn es wurden ja vor allem jene Klienten für die Studie vermittelt, zu denen man eine gute Beziehung hat und die daher am ehesten für ein Interview bereit waren. Es kann keine quantitative Aussage darüber getroffen werden, für welchen Anteil der Klienten die persönliche Beziehung eine Rolle spielt, sehr wohl aber genauer beleuchtet werden, was eine gute persönliche Beziehung für manche Klienten bedeutet. Auch in Gesprächen mit

---

<sup>29</sup> Diese Arbeitsprinzipien befinden sich derzeit gerade in Überarbeitung. Zum Zeitpunkt des Verfassens dieses Berichts waren noch keine neuen Arbeitsprinzipien definiert.

Insassen in Justizanstalten wurde immer wieder von früheren Neustart-Betreuern (auch in der BWH) geschwärmt. So erzählt beispielsweise ein junger Mann in Haft, es sei ihm bei Neustart sehr geholfen worden, „wenn ich mich nicht ausgekannt hab, mit dem Gericht, wegen der Wohnung und solche Sachen“ und seine Betreuerin sei für ihn „wie ein Freund“ gewesen:

*„Der hab ich Sachen anvertrauen können, die ich sonst niemandem gesagt hab. Ich war auch immer einer, der bei der Polizei nie was gesagt hat, weil ich keinen verrate. Aber ihr hab ich das sagen können, weil ich gewusst hab, die verraten mich nicht. Bei mir sind viele Sachen passiert, viele von der Familie sind gestorben, meine Freundin ist bei einem Autounfall gestorben – über solche Sachen hab ich mit ihr reden können.“ (I03)*

*Für manche Klienten ist die Beziehung und das Vertrauen zur Betreuerin bzw. zum Betreuer sehr wichtig.*

Im Laufe einer oft langen Zeit entstehen Verbindungen, in denen auch Themen abseits von Existenzsicherung und Straffälligkeit angesprochen werden können.

*„Wenn er [der Verbindungsdienst] draußen [im Gefängnis] war und Zeit gehabt hat, hat er mich auch noch schnell geholt und gesagt, jetzt hast schon wieder 10 Kilo zugenommen, tu mehr, iss weniger! Da ist schon eine gewisse persönliche Beziehung da. (...) Ich hab davor eine andere Betreuerin gehabt, die ist länger da gewesen, die hab ich zehn Jahr gehabt insgesamt. Das ist dann schon wie eine Freundschaft. Sie ist in Pension gegangen. Sie hat dann die gleichen Probleme wie ich mit der Hüfte gekriegt, da hat man dann anderen Gesprächsstoff auch. (...) Da kommt man dann nicht nur, wenn man ein Problem hat, sondern auch einfach so kurz auf einen Kaffee vorbei.“ (K01)*

Ein anderer, langjähriger Neustart-Klient meint sogar, seine frühere Betreuerin sei „wie eine Mutter“ für ihn gewesen und er besuche sie heute noch, obwohl sie inzwischen woanders arbeite. Ein junger Mann schwärmt von seiner Betreuerin, die ihn und seine Probleme so gut kenne, dass er keinesfalls zu jemanden anderen wechseln wolle:

*„Sie hat gesagt, geh komm, das kann dir aber nicht noch einmal passieren, wir werden das schon miteinander [schaffen]. Und das gefällt mir so. Wir machen das miteinander, dass das nicht mehr passiert. Oder wir machen das miteinander, dass es dir besser geht. Das Miteinander, das ist das Schöne. Irgendwie ist das so irgendwas Freundschaftliches, das ist wirklich super.“ (K08)*

Vor allem, wenn Klienten das Gefühl haben, dass man sich wirklich für sie interessiert, dass man sich für sie einsetzt und nicht „Dienst nach Vorschrift“ macht, entsteht Dankbarkeit und wächst das Commitment. Einem Klienten, für den die Betreuerin um Verlängerung der einjährigen Betreuung nach Haftentlassung ange sucht hat, schwärmt von ihr: sie sei „super“, „sehr professionell“, eine „Vertrauensperson“ und man könne über alles mit ihr reden. Ein anderer ist seiner Betreuerin sehr dankbar, dass sie für ihn Zeit gefunden hat, obwohl er am Tag der Haftentlassung ohne Termin gekommen sei. Ein anderer Klient, der schon viele Jahre Kontakt zur HEH hat, meint:

*„Ich war dann straffrei. (...) Wie wir übersiedelt sind, hat sie mir geholfen, die Couch raufzutragen. Viele enttäuschen ihre Betreuer auch, aber das hätte ich nie getan – wenn einem ein Mensch hilft. Mir ist viel geholfen worden. Ich kann mich nicht beschweren. Es hat mich auch ein bisschen Mensch sein lassen.“ (K02)*

Die Qualität der Beziehung zu ihren Betreuern ist nicht für alle Klienten gleich wichtig. Von den interviewten Insassen stellen einige klar, dass sie kein Bedürfnis nach einer tieferen Beziehung, Gesprächen und Zuhören hätten („dazu hab ich meine Familie“). Für die weiter oben zitierten Klienten ist die Beziehung zu ihrem Betreuer zum Teil gerade deshalb so wichtig, weil sie in ihrem Umfeld wenig Möglichkeit haben, ihre Probleme zu besprechen. In überraschend vielen Insassen- und Klienteninterviews sind Einsamkeit und Isolation ein wichtiges Thema.

*„Ich komme immer wieder her, trink einen Kaffee, auch wenn ich nichts brauch, rauche unten eine. (...) Ich brauch eine Struktur. Man hat ja keinen Kreis. Der Bekanntenkreis fällt weg, wenn man in Haft war. Die einen gifteln, die anderen saufen, die lassen sich total gehen. Man ist ausgeschlossen aus dem Kreis der Leute, die arbeiten, man ist ausgegrenzt.“ (Ko2)*

Die Arbeit an konkreten Problemen und Beziehungsarbeit schließen sich nicht aus, sondern bedingen sich vielmehr gegenseitig. Eine gelungene, längerfristige Begleitung in der HEH benötigt konkrete Hilfestellungen und Erfolge, die wiederum die Beziehung und das Vertrauen vertiefen. Der Klient, für den seine Betreuerin „wie eine Mutter“ gewesen sei, erzählt, mit ihrer Hilfe eine Wohnung gefunden zu haben. Konkrete Anliegen zu bearbeiten, gilt als ein guter Einstieg, um weitere Probleme in Angriff nehmen zu können. So könne z.B. eine Alkoholabhängigkeit erst bearbeitet werden, wenn Fragen der unmittelbaren Existenzsicherung vorab geklärt seien, erzählt eine langjährige HEH-Mitarbeiterin. Konkrete Erfolge in der Unterstützung untermauern das Gefühl des Klienten, dass man sich wirklich für ihn interessiert.

Nicht alle Neustart-Mitarbeiter sehen sich im gleichen Maß der Beziehungsarbeit verpflichtet. Während sich die einen eher als Informanten und Vermittler sehen und sich auf die Themen Wohnen, Arbeit und Existenzsicherung konzentrieren, fühlen sich andere viel umfassender und für weite Lebensbereiche zuständig. Gewisse Umstände erschweren den Aufbau einer Beziehung, wie etwa die im Vergleich zu früher formellere Atmosphäre oder die räumliche Situation (Doppelbelegung der Büros). Es gelingt auch nicht mit jedem Menschen gleichermaßen, eine tragfähige Beziehung aufzubauen, etwa weil die berühmte „Chemie“ nicht passt. Darüber hinaus ist es definitiv keine leichte Aufgabe, einem schweren Gewaltverbrecher oder einem manipulativen Betrüger zu signalisieren: Ich interessiere mich für dich und deine Probleme. In diesen Fällen helfen einerseits das professionelle Selbstverständnis der Mitarbeiter der Straffälligenhilfe und die Möglichkeit, Supervision in Anspruch zu nehmen. Andererseits könnte auch die Übergabe von Fällen, wo es an der „Chemie“ liegt, eine Lösung darstellen. Auch Insassen bzw. Klienten sollten in diesen Fällen einen Betreuerwechsel anregen können.

## Deliktbearbeitung

Der Deliktbearbeitung kommt in der HEH zunehmend Bedeutung zu. In der aktuellen Leistungsbeschreibung ist vorgesehen, das Delikt zunächst im Rahmen einer Kurzberatung zu thematisieren. Kommt es zu einer Entlassungsbegleitung, soll mindestens ein angekündigtes Gespräch zum Anlassdelikt der letzten Haft geführt werden. Deliktbearbeitung ist im freiwilligen Setting der HEH nicht einfach, denn in der Regel ist die Auseinandersetzung mit der eigenen Straftat unangenehm. Besteht keine starke persönliche Beziehung oder gibt es wenig attraktives Angebot, das die Klienten an die HEH bindet, kann das (insistierende) Ansprechen des Delikts zu einem Abbruch der Betreuung führen.

*Ohne tragfähige persönliche Beziehung oder attraktive Angebote ist Deliktbearbeitung in der HEH kaum möglich.*

Der Soziale Dienst einer Strafvollzugsanstalt, dessen Verbindungsdienst vergleichsweise intensive Deliktbearbeitung macht, kritisiert diese neue Bedeutung der Aufarbeitung der Anlasstat in der HEH:

*„Ich glaube, was die Leute von Neustart wollen, ist nicht übers Delikt reden oder irgendsolche Dinge, weil das haben sie jetzt schon alles über Jahre gemacht. (...) Die Leute wollen eine Unterkunft, eine Unterstützung am Arbeitsmarkt, einen Ansprechpartner, wo sie hingehen können. (...) Also da glaube ich, dass keiner mehr hingeh!“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Strafen)*

In diesem Zitat spiegelt sich die Erwartung an die HEH, zuallererst bei der Existenzsicherung zu unterstützen. Vor allem, wenn man den Eindruck hat, dass es zu wenig konkrete Hilfestellungen gibt, gesteht man Neustart nicht zu, Deliktbearbeitung zu machen – eine Argumentation, die auch von Insassen zu hören war („da bin ich mir eher vorgekommen wie bei einem Verhör bei der Polizei“). Zugleich besteht gegenüber Neustart und der HEH von anderer Seite sehr wohl die Erwartung, Klienten nicht nur bei der Bewältigung ihrer Probleme zu unterstützen, sondern der zukünftigen Deliktvermeidung ausreichend Aufmerksamkeit zu schenken.

Der Kritik der Justizsozialarbeiterin kann das Zitat einer erfahrenen HEH-Mitarbeiterin entgegengesetzt werden, die den Stellenwert der Deliktbearbeitung in der HEH zurechtrückt.

*„Deliktverarbeitung spielt in der HEH eine Rolle, aber nicht in der Methode Deliktverarbeitung nach Mayer, da wurden wir jetzt alle geschult, das ist sehr programmhaft und aufwändig. In der HEH geht es darum, wo wird jemand wohnen. (...) Deliktverarbeitung spielt eine untergeordnete Rolle. Wann soll ich das machen – wenn ich mir eine halbe Stunde den Kopf zerbrochen hab, wie jemand, der am Freitag entlassen wird, zu seinem Substitol kommt.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Aus Sicht der Neustart-Leitung muss die Auseinandersetzung mit problematischen Situationen nach der Entlassung und die Vermeidung neuerlicher Straffälligkeit durchaus eine Rolle in der HEH spielen. Im Rahmen der derzeit laufenden Neuformulierung der Leistungsbeschreibung wurde die HEH als Unterstützungsangebot zu einem deliktfreien Leben definiert, bei dem der Existenzsicherung wesentliche Bedeutung zukommt, wobei das Delikt, das den Klienten ins Gefängnis gebracht hat,

nicht gänzlich ausgespart werden kann und soll. Deliktbearbeitung gilt als wichtiger Teil des Rückfallmanagements und soll in einer im Vergleich zur BWH reduzierten Form erfolgen.

Die weiter oben zitierte These, dass der Glaube an den eigenen guten Kern (und das Bild des guten, jedoch temporär verirrten Kerls) beim Ausstieg aus einer kriminellen Karriere zu helfen vermögen (Maruna 2001: 140), steht in einem gewissen Gegensatz zu der plausiblen Forderung, dass ein Straftäter sich den Fehlern seiner Vergangenheit stellen muss, um seine Straffälligkeit hinter sich lassen zu können. Maruna beobachtete in seiner Studie, dass sowohl die Nicht-Rückfälligen („desister“) als auch die Rückfälligen („persister“) die Fehler der Vergangenheit häufig mit äußeren Einflüssen rechtfertigten. Der große Unterschied bestehe in der Wahrnehmung der Gegenwart und der Zukunft, für die die „desister“ (im Gegensatz zu den „persister“) nun volle Verantwortung übernehmen und an deren Gestaltbarkeit sie glaubten. An diesem Gefühl gegenwärtiger und zukünftiger Handlungsmacht kann die Deliktvermeidung ansetzen.

In der HEH soll es nicht entweder um Existenzsicherung oder um Deliktbearbeitung gehen, sondern um beides zugleich. Ein interviewter Abteilungsleiter erzählt, dass zwar viele Klienten ausschließlich wegen materieller Unterstützung in die HEH kämen. Dennoch sei es in der Straffälligenhilfe nicht sinnvoll, das Delikt gänzlich auszusparen. Wichtig sei aber, dass Klienten, die (noch) nicht bereit dazu sind, nicht von der Betreuung ausgeschlossen werden.

*„Ich glaube auch, dass der Klient natürlich auch das Recht hat zu sagen, ich will und ich kann darüber nicht reden. Dann denke ich mir, dann belassen wir es auch dabei. Und wenn wir da andere Themen zu bearbeiten finden, dann werden wir trotzdem diese Themen auch angehen. Das heißt nicht, dass das dann das Ende der Betreuung. Das ist mir schon auch wichtig, natürlich soll er die Möglichkeit haben zu sagen, ich will da nicht und kann da nicht. Und dann okay, ja.“ (Abteilungsleiter Neustart)*

Auf einem Workshop der HEH wurde überlegt, wie man in einem freiwilligen Setting das Delikt ansprechen könne, ohne damit einen Abbruch der Betreuung auszulösen. Hilfreich sei es, wenn man parallel zur Deliktbearbeitung attraktive Angebote machen könne. Aus dieser Perspektive ist es besser, sich die Deliktbearbeitung nicht bis zum Schluss aufzuheben, sondern parallel zu existenzsichernden Angeboten einzubringen. Für die HEH sei außerdem eine „abgespeckte“ Version der Deliktbearbeitung (nach Klaus Mayer) sinnvoll, man könne nicht die gleichen Maßstäbe wie in der BWH anlegen. Im Rahmen des Workshops empfiehlt jemand, das Delikt geschickt einzubauen und z.B. über die Auswirkungen der Haft zu thematisieren. Schließlich ist es auch für die Klienten von zentraler Bedeutung, wie sie in Zukunft Situationen vermeiden, die sie wieder hinter Gitter bringen. Wenn das Delikt von Anfang an in die Betreuung miteinbezogen wird (HEH als Angebot, „Perspektiven für ein deliktfreies Leben entwickeln“), erzeugt es möglicherweise weniger Irritation, als wenn es in einem späterem Stadium plötzlich thematisiert wird. Dabei ist

aber zu bedenken, dass ein zu frühes, insistierendes Ansprechen des Delikts eine Betreuung beenden kann, bevor sie überhaupt begonnen hat.

#### 4. Problemlagen und Bedürfnisse Gefangener

*In der HEH werden Entlassene betreut, die nicht vorzeitig mit BWH entlassen wurden. Der Anteil der Jugendlichen beträgt nur 0,5 Prozent.*

In der HEH hat man es mit Klienten zu tun, die nicht vorzeitig mit Bewährungshilfe aus einer Haft entlassen worden sind und die sich freiwillig Hilfe und Betreuung suchen. Da bestimmte Gruppen, wie z.B. Jugendliche oder Maßnahmeninsassen, in der Regel mit BWH entlassen werden, sind diese kaum in der HEH vertreten. Im Jahr 2011 lag der Anteil der Jugendlichen in der HEH nur bei 0,5 Prozent, jener der Jungen Erwachsenen bei fünf Prozent. Eine Einschränkung auf bestimmte Deliktsbereiche gibt es nicht.<sup>30</sup>

Eine zentrale Fragestellung der Studie ist, ob die Klientenzahlen in den vergangenen Jahren deswegen rückläufig waren, weil das Angebot für Haftentlassene nicht mehr attraktiv ist. Um das feststellen zu können, gilt es, sich zunächst die Bedürfnisse und Erwartungen potentieller Klienten anzusehen. Dazu wurden Interviews mit 37 Insassen (davon zwei Frauen) von sechs Justizanstalten durchgeführt. Die Gefangenen wurden u.a. gefragt, was sie nach ihrer Entlassung am dringendsten brauchen und welche Erfahrungen mit bzw. Erwartungen an Neustart sie diesbezüglich haben. Um die Ergebnisse zusammenzufassen und zu systematisieren, wurden aus diesen Interviews fünf verschiedene Gruppen bzw. Typen von Insassen mit jeweils spezifischen Problemlagen, Erwartungen und Ressourcen gebildet. Ergänzend werden Beispiele von bereits in Betreuung befindlichen Klienten vorgestellt.

Für die Studie wurden, wie erwähnt, nur wenige Interviews mit Frauen durchgeführt. Das liegt zum einen daran, dass die einzige auf Frauen spezialisierte Strafvollzugsanstalt nicht besucht wurde, weil dort laut Auskunft des Sozialen Dienstes 95% der Frauen mit Bewährungshilfe entlassen werden. Zum anderen wurde bei den Interviews in Gerichtlichen Gefangenenhäusern zwar darum gebeten, auch weibliche Gesprächspartner für die Studie auszuwählen – im Endeffekt ergaben sich dabei jedoch nur zwei Interviews. Bei der Typenbildung wird daher auf geschlechtsspezifische Bedürfnisse und Problemlagen nicht explizit Bezug genommen.

*Der Frauenanteil in der HEH lag 2012 bei acht Prozent. Nicht alle Befragten sehen besondere Bedürfnisse bei Frauen, wobei ein Problem gerade in der fehlenden Sichtbarkeit ihrer Probleme liegen könnte (vgl. z.B. den Umgang mit Wohnungslosigkeit).*

Die Einschätzung, ob Frauen in der HEH besondere Bedürfnisse hätten bzw. ein spezielles Angebot für sie nötig sei, wurde in den Interviews mit HEH-Mitarbeitern unterschiedlich eingeschätzt. Diejenigen, die bei Frauen besondere Problemlagen und Bedürfnisse vermuteten, führten dies u.a. darauf zurück, dass Frauen in der Regel nicht so hafterfahren seien und daher das Angebot weniger gut kennen würden. Man müsse, so eine langjährige HEH-Mitarbeiterin, bei Frauen noch ein bisschen mehr nachgehend arbeiten, da sie oft scheu seien und ihre Bedürfnisse nicht

---

<sup>30</sup> Da für die vorliegende Studie keine HEH-Daten ausgewertet wurden, kann über die Deliktstruktur keine Aussage gemacht werden. Es gibt zwar Deliktsbereiche, etwa gegen die sexuelle Integrität, bei denen häufiger BWH angeordnet wird. Bei den Interviewpartnern waren aber durchaus auch Sexualstraftäter dabei, die ohne BWH mit Endstrafe entlassen wurden.

artikulieren würden.<sup>31</sup> Eine Justizsozialarbeiterin sieht bei Frauen ebenfalls eine höhere Hemmschwelle, sich Hilfe zu holen. Dem widersprechen andere: Die Themen in der HEH seien großteils die gleichen, der Schnitt in der HEH entspreche in etwa dem Frauenanteil in Haft. Laut Jahresbericht 2012 betrug der Frauenanteil in der HEH im Berichtsjahr acht Prozent.

### **TYP 1: „Brauche nichts!“**

Typ 1 ist sozial gut integriert. Er hat Kontakt zu seiner Familie und rechnet damit, nach der Entlassung wieder in deren Mitte aufgenommen zu werden. Es gibt eine eigene Wohnung bzw. Wohnmöglichkeit bei der Familie. (Einer meint sogar, er habe „drei Wohnsitze“.) Man kann entweder an den früheren Arbeitsplatz zurückkehren („meine Chefs wissen, was sie an mir haben“) oder wird wieder selbständig tätig sein. Ein junger Mann mit einer kurzen Haftstrafe meint sogar, er sei „auf Zeitausgleich da“. Manche nennen sich selbst „Wirtschaftsverbrecher“.

*Typ 1 geht davon aus, nichts von der HEH zu brauchen und grenzt sich von den typischen HEH Klienten ab.*

Über Neustart wissen die meisten Bescheid. Gewisse Information, etwa wie man sich nach der Haft sozial- und krankenversichern kann, stößt auch bei dieser Gruppe auf Interesse.

*„Ich habe ein intaktes Familienleben, ich habe eine Frau daheim. Für mich war wichtig, dass er mir sagt, dass mir trotzdem eine Arbeitslose [zusteht], dass ich die ersten Monate versichert bin, dass das kein Problem ist. Die Grundinformation war für mich wichtig und alles andere habe ich eh selber.“ (I25)*

Ansonsten zeigten diese Interviewten kaum Interesse an Neustart. Sie haben die Erwartung, dass sich ihr Leben nach der Haft nicht schwierig gestalten wird, vor allem wenn sie nur kurze Strafen verbüßen: „Bei mir rennt das dann ganz normal weiter, die ganze Geschichte.“ Es bleibt jedoch oft unklar, wie aus dem durchaus vorhanden sozialen Kapital nach der Entlassung ein geregeltes, legales Einkommen werden soll. Zugleich sind die Probleme, die diese Personen ins Gefängnis gebracht haben, wie z.B. die wöchentlichen, alkoholbedingten „Abstürze“, durch die Haft keineswegs gelöst.<sup>32</sup>

Man grenzt sich in den Interviews von den anderen Gefangenen und den „typischen HEH-Klienten“ ab. So erzählt ein Interviewpartner gleich zu Beginn des Gesprächs ungefragt, dass er studiert habe; ein anderer ist stolz darauf, in Haft ein Jus-Studium begonnen zu haben und meint, Neustart habe „nicht die Möglichkeiten, die für mich zum Ausnützen wären.“ Wenn jemand Unterstützung durch die HEH benötige, „dann hapert es ja sowieso schon an dem ganzen Umfeld dieser Per-

---

<sup>31</sup> Zum besonderen Umgang von haftentlassenen Frauen mit Wohnungslosigkeit siehe Kapitel 5.1 Angebot: Wohnen.

<sup>32</sup> Interessanterweise trennt das Kriterium der Alkohol- oder Drogenabhängigkeit nicht zwischen den verschiedenen Typen: In allen Kategorien spielen Substanzmissbrauch und Sucht eine Rolle.

son.“ Ein dritter erzählt, der Soziale Dienst habe sich gewundert, dass er Arbeit und Wohnung habe – die meisten anderen Insassen kämen offenbar „von der Straße“.

*Es schadet keinesfalls, wenn auch Typ 1 über die Angebote der HEH informiert ist.*

Diese Personen gehen davon aus, keine Hilfe nach der Entlassung zu brauchen. Vor allem bei erstmalig Inhaftierten könnte das mitunter eine Fehleinschätzung sein und es wäre daher gut, wenn sie zumindest über das Angebot der HEH Bescheid wissen und die Adresse der Einrichtung draußen, im besten Fall einen konkreten Ansprechpartner, kennen. Denn diese Entlassenen tun sich tendenziell schwer, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Manchmal gelte es bei diesen Insassen Überzeugungsarbeit zu leisten und aktiv Hilfe anzubieten, erzählt eine Justizsozialarbeiterin.

*„Ich erinnere mich jetzt an einen Freigänger, einen relativ jungen, frisch verliebt (...) Und ich habe ihm gesagt, bitte, wir melden Sie an zu Betreutem Wohnen von Neustart, weil die Freundin ist keine Garantie für Sie. Im Endeffekt war es so, kurz vor der Entlassung war die Beziehung zu Ende und dann war er froh, dass wir ihn für Betreutes Wohnen angemeldet haben und er wohnt auch dort.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für kurze und mittellange Haftstrafen)*

Es geht also einerseits darum, dass auch bei Personen, die davon ausgehen, nichts von der HEH zu brauchen, Existenzsicherung plötzlich und überraschend ein Thema werden kann, etwa wenn eine Beziehung zerbricht. Andererseits sollte diesen Personen das Angebot gemacht werden, dass sie von der HEH – jenseits der Existenzsicherung – Unterstützung für ein deliktfreies Leben erwarten können, z.B. in Form von Deliktbearbeitung oder Vermittlung zu Therapien.

(Eine Untergruppe von Typ 1 sind Leute, die nicht unmittelbar vorhaben, sich draußen an Neustart zu wenden, die es aber durchaus für möglich halten, sollte es nötig sein. Ein junger Mann mit Wohnmöglichkeit und Berufsausbildung meint beispielsweise, er werde sich selber einen Job suchen, aber „wenn ich Unterstützung bekomme, sage ich natürlich nicht nein“. Es könne daher keinesfalls schaden, dass er die Adresse von Neustart bekommen habe. Ein anderer junger Mann ist optimistisch, dass er keine Hilfe benötigen werde, würde sich aber im Falle des Falles an seine frühere Bewährungshelferin wenden.)

## **TYP 2: „Brauche alles und bin dankbar für jede Hilfe.“**

*Typ 2 lebte schon vor der (erstmaligen) Inhaftierung prekär und wird „in Schlappen“ oder „mit zwei Plastiksackerl“ entlassen. Er braucht dringend sowohl rasche Nothilfe als auch langfristige Unterstützung.*

Typ 2 ist aufgrund massiver und multipler Probleme sehr bedürftig und offen für Hilfe. Hier geht es häufig darum, ganz basale Bedürfnisse zu erfüllen: Ein vor der Haft obdachloser junger Mann, der mit dem Entlassungsgeld eine Geldstrafe bezahlen muss und daher nach der Entlassung ohne finanzielle Mittel sein wird, hofft, bei Neustart „irgendetwas zu essen“ zu bekommen, sich aus dem „Einkaufskörberl“ etwas mitnehmen zu dürfen. Hält die Beziehung zu seiner Freundin nicht, was er befürchtet, ist er nach der Haft wieder obdachlos und auf Notschlafstellen angewiesen. Ein anderer Insasse bringt seine Situation bei der Entlassung auf den Punkt:

*„Also mein Problem ist, wenn ich jetzt wirklich im Juni rauskomme, dass ich dann faktisch mit zwei Plastiksackerl dastehe und nicht wirklich weiß wohin oder so. Das macht mir ein bisschen Bauchweh.“ (I23)*

Diese Personen zeigen keine Scheu, Hilfe anzunehmen. So will eine Insassin mit Drogenproblemen zu Neustart gehen, wenn es ihr Sachwalter empfiehlt – sie will jede Unterstützung annehmen und interessiert sich fürs Betreute Wohnen, „dass i nit wieder in die Drogen einikimm“. Eine andere junge Frau, die beim Grünen Kreis eine Therapie machen will, lässt sich beim Interview die Adresse von Neustart geben, falls aus „Therapie statt Strafe“ nichts wird. Auch wenn diese Befragten meist schon mit anderen unterstützenden und/oder kontrollierenden Institutionen in Kontakt waren, ist die Haft ein Ausnahmeereignis. Oft bestand bisher auch kein Kontakt zu Neustart und bei einigen bestehen große Informationsdefizite.

*Typ 2 ist offen für Hilfe. Bei diesen Insassen bestanden zum Teil gravierende Informationsdefizite.*

Bei diesen Menschen muss Neustart nicht erst Überzeugungsarbeit leisten. Sie sind bereit, Hilfe anzunehmen. Dazu ist es einerseits wichtig, dass sie über das Angebot Bescheid wissen – was aber nicht bei allen Befragten der Fall war. Andererseits brauchen sie neben langfristigen Unterstützungsmaßnahmen auch konkrete und rasche Soforthilfe in Form von Lebensmitteln, Gutscheinen oder kleinen finanziellen Überbrückungshilfen.

*„Du hast ja nichts da drinnen. Du hast eine kurze Hose, ein lange Hose, die habe ich noch gehabt, zwei, drei Leiberl und das war’s. Ja und wie soll ich mich normal auf der Straße bewegen? Und mit Schlappen – so bin ich da gestanden. (...) Und wenn du das alles nicht hast, also jetzt vom schlechtesten Punkt gerechnet, ist der Start ins neue Leben, ich sage jetzt einmal brutal, eine Verurteilung zum alten Leben. Weil du musst dir wieder was einfallen lassen, dass du zu einem Geld kommst, dass du zu einem Gewand kommst, dass du zu einem Essen kommst. Weil das ist ja der nächste Punkt: Was esse ich wo?“ (K09)*

Diese Klientin war während ihrer kurzen Haftstrafe nicht ausreichend bzw. viel zu spät über Neustart informiert worden. Sie wurde ohne finanzielle Mittel und ohne Unterkunft entlassen. Nach ihrer Entlassung erhielt sie rasche Unterstützung von Neustart. Da sie an einem Standort mit vergleichsweise geringen Ressourcen betreut wurde, konnte ihr nur eine Soforthilfe durch die Caritas und ein relativ günstiges Zimmer in einer Pension vermittelt werden. Wichtig war für diese Klientin neben der ersten Soforthilfe auch das Beziehungsangebot durch die Betreuerin der HEH: Sie fühle sich „stärker, wenn ich weiß, ich habe sie an meiner Seite, das ist irgendwie so ein Gefühl der Kraft“.

### **TYP 3: „Ich bin eigentlich immer nach der Haft zu Neustart gegangen.“**

Unter diesen Typus wurden Personen subsummiert, die bereits seit langem – oft seit ihrer Jugend – immer wieder mit dem Gesetz in Konflikt und Klient bei Neustart waren. Vielfältige Probleme bringen diese Menschen immer wieder hinter Gitter. Die Erfahrungen mit Neustart sind nicht ausschließlich positiv: Während einige ziemlich resigniert sind („ich glaube nicht, dass mir Neustart helfen kann, aber ich werde es versuchen“), appellieren andere, die Erwartungen an die realen Möglichkeiten anzupassen. Diese Personen haben jedenfalls keine Informationsdefizite. Sie

*Typ 3 kennt Neustart schon lange und weiß, was er dort zu erwarten hat.*

kennen Neustart und das Angebot der HEH und haben weitgehend realistische Erwartungen.

*„Information, dass es die HEH gibt, ist genug da, aber viele sind halt unzufrieden. Irgendeiner muss schuld sein an dem ganzen Frust und dann ist der Bewährungshelfer Schuld. Die sehen nicht, dass man das benutzen kann, dass man die Hilfe annehmen kann, dass das einen Sinn hat. Die sehen das nur als Pflicht und als Zeitverschwendung. Aber das ist nicht so, man wird viel unterstützt.“ (K03)*

*Typ 3 hat zahlreiche Probleme (finanzielle, gesundheitliche, etc.), die sich nicht immer unmittelbar lösen lassen, aber dennoch Unterstützung erforderlich machen. Viele dieser Insassen/ Klienten betonen die Bedeutung der Beziehung zur Betreuerin bzw. zum Betreuer.*

Die Probleme dieser Insassen bzw. Klienten sind vielfältig und massiv und reichen von gesundheitlichen Problemen (inklusive Suchterkrankungen) über finanzielle Schwierigkeiten und Wohnungslosigkeit bis hin zu Einsamkeit und Isolation. Für diese längerfristigen Klienten der HEH ist die persönliche Beziehung zur ihrer Betreuungsperson bei Neustart häufig ganz zentral. Viele von ihnen vermissen das tagesstrukturierende Angebot. Hier besteht auch mitunter Bedarf, die Betreuung länger als ein Jahr nach Entlassung fortzuführen.



Erwartungsgemäß finden sich in dieser Kategorie die meisten Klienten, die für diese Studie interviewt werden konnten. Als Beispiel für gelungene Sofort- und Rundum-Hilfe soll hier kurz die Erfolgsgeschichte eines jungen Mannes mit Drogenproblemen erzählt werden, der Klient der Wiener HEH ist. Seine Betreuerin vermittelte ihm nicht nur rasch finanzielle Hilfe, sondern auch Wohnung und Arbeit.

*„Mein erster Weg war zur HEH. Dort hab ich Lebensmittelgutscheine bekommen. Und die Betreuerin hat gesagt, ich krieg vom Sozialamt 150 Euro. Das hab ich alles vorher nicht gewusst. (...) Das Allerwichtigste war, wie ich rausgekommen bin, hat sie mir sofort geholfen, dass ich eine Unterkunft gehabt hab. Ich bin in eine WG gekommen. Innerhalb von zwei Wochen hat sie das organisiert gehabt. Also das war echt super. Und dann Arbeit: bei der MA 48, habe ich gesagt, würde ich gerne arbeiten. Da habe ich am nächsten Tag gleich anfangen können.“ (K03)*

Inzwischen bekam dieser Klient auch eine Gemeindewohnung zugewiesen. Darüber hinaus unterstützt die HEH-Mitarbeiterin diesen Klienten bei der Bewältigung zahlreicher Probleme, etwa mit dem Arbeitsamt oder bei Gericht.

*„Immer wenn ich irgendein Problem hab, geh ich zu ihr und sie hilft mir. Wenn ich z.B. arbeiten gehe, meldet sie das beim Sozialamt. Wenn ich im Krankenstand bin, schickt sie das weiter. (...) Sie sagt mir ganz genau, wie ich zu meinem Geld komme und dass ich keine Termine versäume, erinnert sie mich. Also ich finde das schon super. Wenn ich zum Beispiel vom AMS gesperrt werde, wenn ich einen Termin versäumt habe oder so, dann schaut sie auch, dass das wieder aufgehoben wird. (...) Ich hab eine Verhandlung gehabt, da ist sie mitgegangen. Das hat auch gut ausgeschaut für mich. Sie hat gesagt, dass ich eigentlich nichts Schlechtes mach, dass ich arbeiten gehe, eine Wohnung in Aussicht hab – ab April eine Gemeindewohnung – und dass ich seit einem Jahr nicht mehr straffällig bin.“ (K03)*

#### **Typ 4: Gezielte Anliegen selbständiger HEH-Nutzer**

Eine weitere Gruppe von Insassen, die durchaus Interesse an der HEH haben, sucht keine umfassende Betreuung, sondern nur punktuell Hilfe. Bei all diesen Befragten, meist jungen Männern, spielen Drogen- bzw. Alkoholprobleme eine wichtige Rolle. Einer der Befragten gibt auch zu, sich an die HEH gewandt zu haben, weil es „gut

für mein Drittel“ sei: „Für die Auflage schaut es gut aus, wenn ich schon dort war.“ Diese Interviewpartner betonen in den Interviews ihre eigenen Kompetenzen und ihre Selbständigkeit:

*Typ 4 nützt die HEH für gezielte Anliegen. Man hat selbst Ressourcen und betont die eigene Selbständigkeit.*

*„Ich bin eher der, was alleine das neu anfängt. (...) Ich habe mir immer selber alles auf die Beine gestellt, schon von meiner Jugend an. Ich bin auch schon mit elf arbeiten gegangen, also so klein im Sommer so ein bisschen Taschengeld dazu verdienen. Ich habe mir auch selber einen Lehrplatz gesucht, meine Wohnung damals (...). Also ich bin da eher selbständig.“ (I09)*

So will sich dieser junge Mann mit abgeschlossener Ausbildung als Koch selbst eine Arbeitsstelle finden, braucht aber Hilfe bei der Wohnungssuche. Zwei andere interviewte Insassen, bei denen die Wohnsituation nach der Haft geklärt ist, brauchen dringend Hilfe bei der Arbeitssuche und hoffen, über das Neustart-Arbeitsprojekt den Wiedereinstieg zu schaffen.

*„Ich hab eigentlich eh alles. Ich hab eine eigene Wohnung. Ich brauch eigentlich nur Hilfe bei der Arbeitssuche. Mit der Arbeit ist es wirklich schwer mit den Vorstrafen. Ich hab Bäcker gelernt und Kellner gelernt. Mit den Vorstrafen ist es eine Katastrophe.“ (I08)*

Ein anderer gelernter Koch braucht wiederum weder Unterstützung bei der Wohnungs- noch bei der Arbeitssuche und weist auch die Idee, dass man ihm bei der Arbeitslosmeldung helfen müsste, zurück – er werde es wohl selber schaffen, so einen Antrag zu stellen! Wenn man sich nicht zu helfen wisse, gehe man sowieso unter, so seine Überzeugung. Er erhofft sich von Neustart eine Überbrückungshilfe, bis er wieder selber zu finanziellen Mitteln kommt.

Bei diesen Klienten, die die HEH für konkrete Anliegen nützen wollen, ist es wichtig, dass ihren eigenen Kompetenzen und Ressourcen in der Beratung ausreichend Platz eingeräumt wird. Trotz Selbständigkeit und postulierter Lebenstüchtigkeit kannten übrigens nicht alle das Angebot der HEH rechtzeitig: Mehrere von ihnen beklagten, zu spät informiert worden zu sein.

Als Beispiel für Typ 4 kann Klient genannt werden, der von Neustart ausschließlich Unterstützung bei der Wohnungssuche gebraucht hat. Nachdem diese geklappt hat, zeigt er sich „zu 100%“ zufrieden. Dieser Klient nützte die HEH professionell. Dazu gehört für ihn auch, realistische Erwartungen zu haben und Termine einzuhalten.

*„Wobei mein Betreuer aber auch gesagt hat, er hat selten jemanden erlebt, der so aktiv dann mitarbeitet, wirklich jeden Termin einhält und rückfragt und alles bereitstellt.“ (K07)*

Dieser Klient hat übrigens nicht das Bedürfnis, in einem Tagescafé bei Neustart günstig Kaffee zu trinken.

## Typ 5: Von Neustart enttäuscht: offene Ablehnung

*Typ 5 ist von Neustart enttäuscht und wohl kaum für die HEH zu gewinnen, auch wenn manche dieser Entlassenen dringend Hilfe benötigen würden.*

Bei der Organisation der Interviews für diese Studie wurde auch darum gebeten, mit Insassen sprechen zu können, die keinen Kontakt zu Neustart wollen. Auch wenn die Problemlagen dieser Gruppe von Insassen recht vielfältig sind, teilen sie doch eine Gemeinsamkeit: Sie haben negative Erfahrungen mit Neustart gemacht und wollen sich von Neustart nicht mehr betreuen lassen. Während manche es schaffen, ihre Angelegenheiten selber zu regeln, wären andere dringend auf Hilfe angewiesen.

So gelingt es beispielsweise einem Mann, der vom Angebot, das ihm beim Erstgespräch gemacht wurde, enttäuscht ist, sich selbst Arbeit und mit Hilfe seines Sohnes eine Wohnung zu organisieren. Er reagiert verärgert über das Angebot, zunächst in einer Notschlafstelle zu übernachten („ich bin doch kein Sandler“) und weist darauf hin, dass Neustart für Personen wie ihn, die vom Land kommen und die dorthin zurück gehen, nichts zu bieten habe. Er wird den Kontakt zu Neustart nicht mehr suchen.

Ein anderer Insasse wirft Neustart vor, nach einer früheren Entlassung bei der Wohnungssuche im Stich gelassen worden zu sein. Er sei damals immer nur getröstet worden und habe sich dann selbst eine Wohnung gefunden. Bei dieser Entlassung werde er Neustart jedenfalls nicht mehr in Anspruch nehmen.

*„Es gibt keine so akute Hilfe für die Haftentlassenen. Und jetzt ganz ehrlich, ich habe Gottseidank eine Familie, ich bin damals bei der Familie untergekommen. (...) Hätte ich niemanden gehabt, hätte ich auf der Straße sitzen müssen. Und darum ist das meiner Meinung nach einfach nur Augenauswischerei, dass irgendeine Institution da ist, die sagt, wir kümmern uns um Haftentlassene.“ (I13)*

Immer wieder ist es v.a. der Mangel an schneller Unterkunftsvermittlung, der die Insassen verärgert. Dass in Haft noch keine konkreten Zusagen möglich sind, wo man nach der Entlassung wohnen wird, stößt auf Unverständnis und erzeugt Wut. Mit einer Wohnadresse würden auch andere, weitere Schritte nach der Haft zusammenhängen, etwa die Meldung beim AMS. Ein junger Mann, der nach einer zehnjährigen Haftstrafe entlassen werden hätte sollen (es kam dann noch eine Zusatzstrafe dazu, sodass diese Entlassung nicht stattfand), wird es bei der nun wirklich erfolgenden Entlassung nach 13 Jahren im Gefängnis ohne Neustart versuchen:

*„Also wie in meinem Fall, ich habe mit der Familie keinen Kontakt und nichts mehr und ich weiß nicht, wo ich dann draußen hin muss. Sie können nur die Notschlafstelle anbieten oder irgendwas und das will ich überhaupt nicht, weil nach so einer langen Haftstrafe in die Notschlafstelle, wieder mit anderen Kriminellen in Verbindung zu kommen, das ist nicht das Richtige.“ (I15)*

Er sei lange genug in einer Wohngemeinschaft gewesen und auch ein Wohnheim käme für ihn nicht in Frage. Er wirft Neustart vor, „08/15-Gespräche“ zu führen und kein wirkliches Interesse an den Problemen der Entlassenen zu haben. Ein anderer Insasse, der schon mehrmals in Haft war, hat auch bei dieser Entlassung große

Probleme: „Ich brauche eigentlich ein Dach über den Kopf.“ Er schildert den Grund, warum er sich dennoch nicht an Neustart wenden wird:

*„Da habe ich eine Nachzahlung von 5.300 Euro gekriegt. Jetzt habe ich gewusst, indem dass ich ein bisschen einen Gusto auf Kokain habe und auf der Straße bin, habe ich im Vorhinein gewusst, wenn ich mit dem Geld irgendwo hingehe, ist es weg. (...) Dann habe ich mir gedacht, okay, probiere ich es beim Neustart. Habe ich denen die Situation erklärt, nichts haben sie gemacht. Und das sind so Sachen, für was ist so ein Verein nachher da, ich meine, für mich ist so ein Verein normal (dafür da), dass genau solche Situationen irgendwie geregelt werden. (...) Getan wird eigentlich nichts, sie reden nur viel, im Endeffekt gehst du nur wieder raus, hast zwar ein paar Wörter mehr im Kopf drinnen, aber passieren tut nichts. (...) Ja, und wie war es? Drei Tage später habe ich nichts mehr gehabt von dem Scheiß-Geld, nichts mehr. Ich meine, ich wollte eigentlich was anderes damit machen, aber das geht nicht. Ich meine, wenn du auf der Straße bist und du hast das Geld eingesteckt, ist es klar, dass du einmal dorthin fährst, da dir was besorgst, da das, und das geht schneller weg bei Drogen, wie man schauen kann. Und das hat mich urgeärgert.“ (I19)*

Zu bedenken ist auch, dass es sich bei diesen Menschen häufig um „gebrannte Kinder“ handelt. Im Verlauf des weiteren Interviews erzählt der eben zitierte Insasse, er sei „bei 14 Familien, in vier Heimen, mit Hass und Schlägen aufgewachsen“ und im Laufe der Jahre ein „striker Einzelgänger geworden“, denn damit sei er „besser durchgekommen als mit den ganzen Vereinen“. Er will sich jedenfalls eine neuerliche Enttäuschung ersparen.

Ein im Rahmen der Studie interviewter Gewalt- und Sexualstraftäter war 33 Jahre seines Lebens hinter Gittern. Er findet Neustart, wie erwähnt, „beschissen“ und den Vorschlag, in einer Notschlafstelle zu übernachten, eine Frechheit, schließlich sei er „kein Asozialer“. Dieser Mann bekommt keinen Ausgang und sagt von sich selber, dass er Hilfe bräuchte beim Kontakt zu Ämtern, da er schnell ausraste:

*„Weil dann bin ich gleich wieder da [im Gefängnis]. Dann habe ich eine Drohung oder was auch immer, (...) weil wenn der blöd [tut], das geht nicht, das müsste ich alles wieder lernen. (...) Ich hab da eine Abneigung, so hinterm Schreibtisch.“ (I35)*

Dieser Mann wurde wenige Tage nach dem Interview ohne jede Betreuung, ohne Wohnung und ohne Ausweis entlassen. Auch wenn es aus Sicht der HEH in diesem Fall kein besseres Angebot als ein Notquartier gibt, stellt sich doch die Frage, wie man auch solche Personen als Klienten gewinnen und bei ihrer Legalbewährung unterstützen kann, um der nicht unwahrscheinlichen Rückkehr in Haft entgegenzuwirken.

(Eine Subgruppe zu Typ 5 sind Insassen, die zwar von Neustart enttäuscht sind, die sich aber dennoch weiterhin Hilfe suchen wollen: Einer möchte es beispielsweise bei einem anderen Neustart-Mitarbeiter versuchen, da er davon ausgeht, dass die negative Erfahrung, die er mit der HEH machte, v.a. an der Person und der „schlechten Chemie“ gelegen sei. Ein solcher Betreuerwechsel sollte möglich sein.)

## Exkurs: Ablehnung der Klientenrolle

Es gibt auch Personen, die keine Angebote der HEH in Anspruch nehmen wollen, obwohl sie anders als Typ 5 gar keine negativen Erfahrungen mit Neustart gemacht haben und obwohl bei ihnen – anders als bei Typ 1 – bei weitem nicht alles geregelt ist. Manche tun sich offenbar ganz grundsätzlich schwer damit, Hilfe bzw. die Klientenrolle anzunehmen.

*Manche Haftentlassene wollen sich nicht in der HEH betreuen lassen, da diese als neuerliche Kontrolle und Bevormundung nach einer Zeit der Überreglementierung in Haft empfunden wird und die eigene Selbständigkeit hochgehalten wird.*

So z.B. ein interviewter Klient, der nie bei Neustart gelandet wäre, wäre er nicht selbst Opfer eines Raubüberfalls geworden. In der daraus resultierenden Notsituation wurde er von einem Freund an Neustart vermittelt. Trotz großem Lob für seine Betreuerin bei Neustart – ihm wurde rasch geholfen und erfolgreich eine kleine Wohnung vermittelt – sagt er, er sei „nie offiziell Klient bei Neustart“ gewesen. Er ist inzwischen ein älterer Herr und nennt sich selbst einen „Berufsverbrecher“. Während seiner langen Haftstrafen – er hat fast vierzig Jahre in der Justizanstalt Stein verbracht – habe er immer drauf geschaut, dass er selbständig bleibe und „dann endlich die Freiheit, da brauche ich keinen Beamten mehr sehen“, da wollte er „eigentlich weder irgendeine Betreuung noch sonst was haben“ und „wollte frei sein“ und habe geglaubt „das geht alleine alles einfacher“. Also sah er auch nach seiner letzten Entlassung keinen Bedarf, zur HEH zu gehen. Der „Sozialdienst“, der „ganze Psychoschmäh, das ist nicht Meins“. Sozialarbeit ist aus seiner Perspektive für die Unselbständigen gedacht, für die, die kein Formular selber ausfüllen können und zu denen gehöre er nun wirklich nicht. Neustart wird wie eine Behörde oder eine Kontrollinstanz gesehen, mit der man besser jeden Kontakt vermeidet. Angesichts der Erfahrung in Haft, die einem jede Selbstbestimmung raubt, ist es durchaus nachvollziehbar, dass die eigene Kompetenz und Selbständigkeit betont wird. Ein anderer Klient, der ebenfalls Jahrzehnte hinter Gittern verbracht hat, ergänzt: Es sei die „Bevormundung“, die „Verunselbständigung“, ja die „Überhospitalisierung“, die einen zunächst abschrecke, sich wieder in Betreuung zu begeben.

Auch für Personen, die bereits Kontakt zur Bewährungshilfe hatten, ist Neustart-Mitunter mit Zwang und Kontrolle verbunden. Ein interviewter Klient will so wenig wie möglich mit Neustart zu tun haben, da er den Kontakt als Pflicht empfinde, lästig, seinen Alltag einschränkend. Er hat sich trotz Wohnungslosigkeit nach der Haft nicht an Neustart gewandt:

*„Ich brauche niemanden zum Reden und kann Anträge selber ausfüllen. Ich schaffe es selber, den Hörer in die Hand zu nehmen und bei einem Amt anzurufen und mich zu erkundigen, was ich tun muss, damit ich das und das erreiche. (...) Es wäre auch dumm, wenn man wen brauchen würde, der mir gut zuredet, der für mich jetzt mein Leben weiterbestimmt – ich weiß nicht, wie sich die Leute das vorstellen. Wenn man entlassen wird, wird man entlassen, dann steht man da und ist ausschließlich selbst für sich verantwortlich.“ (K10)*

Voraussetzung, um überhaupt Klient der HEH werden zu wollen, ist es, Bedürfnisse und Probleme zu haben, diese formulieren zu können und sich bei ihrer Bewälti-

gung helfen lassen zu wollen. Sind Selbständigkeit und Eigenverantwortung wesentliche Bestandteile der eigenen Identität, nehmen manche ihr Schicksal lieber selbst in die Hand, v.a. nach der massiven Fremdbestimmung in Haft.

## 5. Angebot

In den vergangenen Jahren reduzierte sich das Angebot der Haftentlassenenhilfe. So gibt es heute z.B. nur noch an zwei Standorten Arbeitsprojekte (Linz und Wien), man kann keine Überbrückungshilfen mehr auszahlen und Verträge, die früher mit dem Arbeitsmarktservice (AMS) bestanden, existieren auch nicht mehr. Darüber hinaus wurde dem niederschweligen Zugang zur HEH mit der Schließung der „Beisln“ und Cafés in ganz Österreich (außer in Salzburg, wo der „Saftladen“ eine Sonderrolle einnimmt) ein Ende bereitet.

*„Wir haben im Vergleich viel weniger Geld wie vor Jahren. Wir haben keine niederschweligen Wohnangebote, wir haben kein Kaffeehaus. (...) Wir haben im Grunde nicht mehr viel zu bieten.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

*Das Angebot der HEH ging in den letzten Jahren insgesamt zurück, wobei es große regionale Unterschiede gibt.*

Dieser Rückgang im Angebot gilt jedoch nicht für alle Standorte und Bereiche gleichermaßen. So wird beispielsweise von Wiener HEH-Mitarbeitern die Situation für wohnungslose Wiener als deutlich besser als vor fünf, sechs Jahren eingeschätzt und „um Lichtjahre besser als anderswo“. Außerhalb von Wien und v.a. in ländlichen Regionen klagen fast alle über das geringe Angebot, das man Haftentlassenen machen kann. Nach einer allgemeinen Einschätzung der Angebotslage von verschiedenen Seiten sollen daher im Folgenden konkrete Angebote nach Themenbereichen und Regionen getrennt untersucht werden.

*Interviewpartner aus der Justizverwaltung und vom Sozialen Dienst kritisieren das geringe Angebot für Haftentlassene.*

Von Seiten der Justizverwaltung wird kritisiert, dass sich das Angebot der HEH generell sehr stark reduziert habe: Man könne kein Geld mehr auszahlen und keine Wohnplätze zuteilen bzw. gebe es lange Wartezeiten. Grund dafür sei zum einen, dass die HEH nicht mehr denselben Zugriff auf Ressourcen wie früher habe; zum anderen sei der Zugang zu sozialen Leistungen insgesamt schwieriger geworden. Es fehle der HEH heute „dieses Zupackende, dieses In-die-Hand nehmen“. Die HEH müsse sich grundsätzlich „neu finden“. Ein Interviewpartner aus der Justizverwaltung meint sogar, Neustart habe „nichts mehr zu bieten“:

*„Das größte Problem sind für uns die, die völlig verschwinden. Wie kann ich dem die HEH schmackhaft machen, wenn Neustart nichts mehr zu bieten hat. (...) Ich kann mich nicht aufwärmen, ich kann meine ganz simplen Bedürfnisse nicht stillen, ich kann finanziell nichts mehr davon gewinnen, da bin ich bei der Caritas wahrscheinlich besser dran. Neustart hat auch kaum mehr unmittelbar vergebbare Wohnungsinfrastruktur. Was bleibt dann über? Das Gespräch? Und die Menschen, die ich meine, die stehen nicht so aufs Gespräch. Sonst wären sie bedingt entlassen worden. Das sind nicht die Angenehmen.“ (Justizverwaltung)*

Auch die interviewten Mitarbeiterinnen der Sozialen Dienste beklagen das geringe Angebot. Selbst an Standorten, wo man eigentlich gut kooperiert, bedauert man, dass das Angebot der HEH zurückgegangen sei. Ziemlich drastisch formuliert es eine Justizsozialarbeiterin von außerhalb Wiens: Neustart könne nichts mehr bieten, was man nicht selber auch anbieten könne, nur kenne man die Insassen bereits länger und besser als die HEH-Mitarbeiter. Ein durchaus gutes, aber leider nicht

nachhaltiges Modell sei mit dem EU-finanzierten Projekt „Schritt für Schritt“ verfolgt worden, wo es in Ausbildungs- und Beschäftigungsprojekten eine wirkliche Verzahnung von drinnen und draußen gegeben hätte. Es sei umfassendere Hilfe nötig als die derzeitige. Im Moment bleibe viel Arbeit an den Sozialen Diensten hängen, Neustart sei „ein Zusatzgespräch“, wo z.B. über die Angebote der Wohnungslosenhilfe informiert werde – „dann ist es aber unsere Leistung, die Termine auszumachen“, beklagt sie. Nicht alle geben Neustart die Schuld für die Verschlechterung der Lage – an einem Standort beklagt man, dass sich die Situation für Haftentlassene insgesamt drastisch verschlechtert hätte.

*„Die Geschichte hat sich innerhalb der letzten 30 bis 40 Jahre überhaupt massiv geändert. Weil wie ich da angefangen habe, (...) da war das überhaupt kein Thema, dass du nicht eine Arbeit oder eine Unterkunft für einen Insassen findest, der das braucht. Da haben wir Stellen gehabt und das war überhaupt kein Problem. Und irgendwann hat sich das sehr gewandelt und jetzt hast du ja keine Chance.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

Während die Mitarbeiter der Wiener HEH die Stadt Wien in vieler Hinsicht loben, äußern sich ihre Kollegen in den Bundesländern äußerst kritisch: Der Mangel an Angeboten mache eine längerfristige Bindung unmöglich, denn wieso sollten die Klienten in die Einrichtung kommen, wenn man ihnen kaum etwas anbieten könne? Eine Neustart-Mitarbeiterin in einer Landeshauptstadt meint, „unser Angebot ist einfach Null“. Denn der Großteil der Klienten kenne die wichtigsten Schritte nach der Haftentlassung ohnehin selbst, etwa wie man zu einer finanziellen Grundsicherung komme. Umgekehrt seien die Hürden auf dem Arbeitsmarkt so hoch, dass die Vermittlung einer Arbeit auch mit Unterstützung vielfach „illusorisch“ sei. In Kombination mit der Schließung eines Wohnheims und langen Wartelisten für Wohnungen führe das dazu, dass nur noch wenige Klienten in die HEH kämen.

*Außerhalb Wiens und v.a. in ländlichen Regionen fehlen Angebote für Haftentlassene.*

### **HEH außerhalb der Ballungszentren**

Vor den Organisationsreformen der 2000er Jahre konzentrierte sich die HEH auf den städtischen Raum. Heute wäre es für Neustart zwar von der Struktur her möglich, auch außerhalb größerer Städte Hilfe für Haftentlassene anzubieten, doch die HEH ist außerhalb der Ballungszentren kaum etabliert. Mangelndes Angebot in Kombination mit Fahrtkosten und -zeiten führen dazu, dass mancherorts die HEH nach Haft kaum existent ist. Ein Mitarbeiter aus einer ländlichen Region sieht wenig Veränderungsbedarf für die HEH *in* Haft, äußert aber „großen Frust“ über die HEH *nach* Haft: Man habe „einfach keine Ressourcen, es gibt nichts, womit wir die Leute locken können, herzukommen.“ Die folgende Aussage seiner Kollegin führt die Situation sehr drastisch vor Augen:

*„Gestern ist ein Klient gekommen, der hat eine Unterkunft gebraucht, der hat alles gebraucht, der hat nichts gehabt. Ich hab ihm von der Caritas was vermittelt. Und ich hab so einen Mohnstrudel da gehabt. Der hat so einen Hunger gehabt, dass ich ihm meinen Mohnstrudel hingestellt hab. Oder ich hab für eine Klientin unter Kolleginnen herumgefragt, ob wir ein Gewand für sie haben und wir haben Gewand zusammengesammelt.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

*Eine Neustart-Mitarbeiterin erzählt, wie sie einem hungrigen Klienten ihren eigenen Mohnstrudel offerierte.*

*Die HEH ist nach wie vor sehr auf Ballungsräume konzentriert. Will man sie auch in Außenstellen etablieren, müssten dort auch Angebote bestehen.*

An einem kleinstädtischen Standort heißt es, es gebe einfach keine Unterkünfte, die man vermitteln könne. Man mache „Mangelverwaltung“, meint ein Mitarbeiter zynisch: „Ich habe nichts zu geben und das verwalte ich dann.“ Insgesamt sei die vom Verein vor einigen Jahren postulierte „Komm-Struktur“ zwar für Wien, nicht aber für den ländlichen Raum passend. Für die Klienten verliert das Angebot an Attraktivität, wenn es nicht an ihrem Wohnort ist. Ein Beispiel: Ein kaum deutsch sprechender Ausländer muss diverse Behördenwege in einem niederösterreichischen Ort ohne HEH erledigen – und geht (wohl zu Recht) davon aus, dass er das alleine machen wird müssen. Ein anderer Insasse beklagt, dass ihm Neustart bei der Wohnungssuche in seiner ländlichen Heimatgemeinde überhaupt nicht geholfen habe. Es ist eine geplante, aber vielerorts noch nicht realisierte Option, das Angebot der HEH auch in den Außenstellen vermehrt anzubieten.

*„Es ist klar, wenn wir sagen, wir wollen die HEH beleben, dass wir das einfach an den Außenstellen auch entsprechend anbieten sollen und müssen.“ (Abteilungsleiter Neustart)*

Auch für die HEH-Mitarbeiter sind die Distanzen mitunter schwer zu bewältigen. Ein Interviewpartner meint, manchmal „zerreißt es dich schon örtlich“, da man unterschiedliche Leistungen an verschiedenen Standorten anbieten müsse.<sup>33</sup> Man äußert den Eindruck, dass der Verein insgesamt sehr auf Wien fokussiert sei und Lösungen auf die Wiener Problemlagen zugeschnitten seien:

*„Ich hab immer den Eindruck, dass der Verein schon sehr Wien-lastig ist. Und Dinge, die nicht unmittelbar für Wien ein Thema sind, die werden nicht so forciert und vorangetrieben und wahrgenommen. Da steht man ziemlich alleine da. Die haben zumindest Arbeitsprojekte. (...) Mit der Mindestsicherung ist es dort leichter.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Immer wieder werden die „völlig anderen Ressourcen“ der Wiener HEH thematisiert, da stünden schon im Foyer Tische voll mit Lebensmittel, es gebe Fahrscheine und viele attraktive Angebote. Im ländlichen Raum hingegen sei die Kombination aus geringem Angebot und nicht refundierbaren Fahrtkosten fatal.

*A: „Weil wir einfach total wenig Angebote haben – es ist ja wirklich dann die Frage, warum sollen sie herkommen.“*

*B: „Es scheitert ja schon oft an den Fahrtkosten, um in die Einrichtung zu kommen. Das ist eingestellt worden, vor drei Jahren oder so. Es gibt wirklich gar kein Geld mehr für die HEH vom Verein Neustart.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

*Finanziell sehr schlecht gestellten Klienten sollten die Fahrtkosten ersetzt werden.*

Eine finanziell sehr schlecht gestellte Klientin – „wir haben ja Groschen gerechnet, das ist unvorstellbar, also das habe ich in meinem Leben noch nicht gehabt“ – erzählt, dass sie für eine Fahrt zwischen Wohnort und Einrichtung jedes Mal zwölf Euro bezahlen musste. Es wäre wichtig, den Klienten, bei denen es nötig ist, das Fahrtgeld ersetzen zu können, wie das im Rahmen der (gerichtlich angeordneten) BWH durchaus üblich ist. Überlegt wurde zuletzt auch, mehr telefonische Beratung im ländlichen Raum anzubieten.

<sup>33</sup> Dennoch habe er dasselbe Auslastungstool wie die Wiener, beklagt er.

Im Folgenden sollen nun die zentralen Bereiche, in denen die HEH Angebote macht, genauer untersucht werden, beginnend mit dem brennendsten Problem vieler Insassen: der Wohnsituation nach der Entlassung.

## 5.1 Wohnen

*„Die größte Problematik ist sicher die Wohnproblematik. Das heißt, das ist eigentlich unser größter Wunsch, dass ein Insasse, der hier entlassen wird, weiß, wo er mit seinen Sackeln und Packeln hingehet. Und dass er weiß, heute Abend schlafe ich dort oder dort. Da kann ich meine Sachen lassen, da gibt es eine gewisse Intimzone. (...) Einfach mit diesem Wissen hier rauszugehen und einen Platz zu haben, das wäre, glaube ich, eines der wichtigsten Dinge in diesem Stadium.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

Zu wissen, wo man nach der Haft wohnen wird, ist für die Insassen eine – verständlicherweise – ganz zentrale Frage. So berichtet ein Neustart-Mitarbeiter, der für eine Anstalt mit langen Freiheitsstrafen zuständig ist, dass es bei seinen Beratungen in erster Linie um die Wohnsituation nach der Haft gehe. 90% der Beratungen würden sich um das Thema Wohnen drehen. Weniger wichtig sei den Insassen häufig die Arbeitssuche oder auch ihre Verschuldung – sie wüssten oft gar nicht wie hoch ihre Schulden seien und wären kaum an Stellenangeboten interessiert. Aber auch kurzstrafige Insassen, die weder eine eigene Wohnung noch Familie oder Freunde haben, bei denen sie übernachten können, beunruhigt es sehr, wenn nicht klar ist, wo sie nach der Haft wohnen werden. Immer wieder ist die Rede von Wartezeiten bis zu einem Jahr für eine Einzelwohnung oder kleinere Einheiten und von mehreren Monaten für Betreutes Wohnen.

*Eine ungeklärte Wohnsituation nach der Entlassung ist für die Insassen sehr beunruhigend.*

Von den interviewten Insassen selbst wird immer wieder die Verbindung zwischen Wohnsituation nach der Haft und Rückfall hergestellt.

*„Ich bin überhaupt das erste Mal in Haft und habe dadurch meine Familie, alles verloren (...) und wenn ich jetzt da rauskomme, weiß ich, dass das meine ärgste Angst ist, dass ich keine Wohnung hab. (...) Und wenn ich keine Wohnung hab, weiß ich nicht, ob ich wieder da irgendwo hineinrutsche. Weil ich bin alleine. (...) Weil ich will nicht in eine WG rein, weil dort vielleicht noch so Giftler sind und alles und ich will mit denen nicht zusammenkommen. Wenn ich mir das abgewöhnen will, muss ich von der Szene weg.“ (I12)*

Dieser Mann hat sich zwar mit Hilfe des Sozialen Dienstes bei einer Einrichtung für Betreutes Wohnen angemeldet, spricht aber von einer dreimonatigen Wartezeit nach der Entlassung. Er meint, nur rasche Hilfe würde verhindern, dass er wieder mit seinen früheren Geschäften (Drogenhandel) anfange, da er nicht „als Sandler“ auf der Straße leben wolle.

Selbst dort, wo es Möglichkeiten für die Unterkunftsvermittlung gibt, sind konkrete Zusagen für den Tag der Entlassung selten möglich. Manche Insassen sind bereit, „für die erste Zeit“ in eine Notschlafstelle zu gehen. Für andere kommt das nicht in

Frage, auch nicht für die erste Zeit. Sie empfinden schon alleine das Angebot als Beleidigung (siehe auch Typ 5, „von Neustart enttäuscht“).

*Für viele befragte  
Insassen kommen  
Notschlafstellen nicht  
in Frage.*

*„Bei der Entlassung muss die Wohnsituation schon klar sein. Da muss ich einmal dann die Wohnung anschauen (können), es muss ja keine große Wohnung sein, es reicht ja ein Zimmer. (...) Wenn einer fix Endstrafe hat und bei längeren Strafen, wenn er keine Familie hat, dann muss das was Fixes sein. Man kann nicht hoffen, ja, kommen Sie nach der Entlassung, vielleicht haben wir was, sonst müssen Sie in eine Notschlafstelle gehen, das ist ungewiss.“ (I15)*

Ein anderer Insasse zeigt sich ebenfalls sehr unzufrieden damit, dass ihm nur eine Notschlafstelle als Unterkunft nach der Entlassung angeboten wurde.

*„Die, die auf der Straße leben, kennen die ganzen Notschlafstellen, das sind fünf, sechs Notstationen und da musst du dich halt anmelden, da brauchst du Neustart nicht dazu. (...) Es wird viel um den heißen Brei geredet, aber gemacht wird im Endeffekt nichts. (...) Ist mir auch verständlich, dass das nicht von heute auf morgen geht, aber ich bin auch nicht gewillt, dass ich da jetzt ein halbes Jahr oder ein dreiviertel Jahr in der Notschlafstelle jeden Tag schlafen muss, das macht dich ja psychisch und körperlich auch total kaputt (...) Ich meine, sieben in der Früh im Winter ist zack. Was tust du den ganzen Tag? Du hast nicht viel Geld, du bist gezwungen, dass du irgendwie kriminell wirst.“ (I19)*

Eine Mitarbeiterin vom Sozialen Dienst meint, Notschlafstellen seien für manche „wirklich der letzte Anker“, den man nicht freiwillig ergreife, sie seien „kein schönes Sprungbrett“. Mitunter sei es sogar ein Abstieg im Vergleich zur Haft, wo man es sich immerhin eingerichtet habe und es zumindest sauber sei. Es sei für die Insassen schlecht auszuhalten, „vom Häfn sozusagen noch einmal einen Abstieg zu machen und noch viel mehr auf die Sachen aufpassen zu müssen, als sie das eh schon hier herinnen tun müssen“. Viele würden auch betreute Wohneinrichtungen oder WGs ablehnen: „Ich war lange genug in Wohngemeinschaft“, formuliert es ein junger Mann, der demnächst aus einer 13jährigen Haft entlassen wird. Ein anderer Insasse meint, er bezahle nicht 350 Euro für ein Zimmer in einer betreuten WG, wo er dann zweimal in der Woche verpflichtende Besprechungstermine habe.

Die Unzufriedenheit bei den Insassen ist einerseits verständlich. Wer möchte schon mit der Ungewissheit, wo er am Abend schlafen wird können, vor die Tore eine Justizanstalt gestellt werden? Die negative Wahrnehmung vieler Insassen beruht andererseits aber auch auf vielfach zu hohen Erwartungen, etwa dass sie nach der Haft sofort eine eigene Wohnung beziehen zu können. Ein Insasse formuliert seine Wünsche (in gebrochenem Deutsch):

*„Bei Endstrafe könnte Neustart, Gemeinde oder Sozialamt für die Leute (...) eine Wohnung, Einzimmerwohnung, vorbereiten, da haben Sie eine Wohnung, Sie waren bis jetzt Kriminelle, jetzt können Sie ein normales Leben führen. Sie könnten das machen oder eine Arbeitsstelle können sie geben.“ (I16)*

In Zusammenhang mit der Wohnungssuche wurde auch das Anliegen geäußert, von Neustart zum Besichtigungstermin begleitet zu werden oder die Kautions über Neustart bezahlen zu können. Man könne nämlich gegenüber potentiellen Vermietern nicht zugeben, dass man aus der Haft komme, und müsse sich daher mit Notlügen

helfen. Ein Klient erzählt, Neustart habe ihm das Geld für die Kautionsvorgestreckt und der HEH-Mitarbeiter habe sich als sein Bruder ausgegeben. Heute wüsste die Vermieterin Bescheid, aber damals hätte sie ihm die Wohnung nicht vermietet, hätte sie von seinen Vorstrafen gewusst, erzählt er. In einem anderen Fall verweigerte eine Neustart-Mitarbeiterin, mit einem Insassen zu einem Termin zu gehen:

*„Sage ich, naja, ob sie vielleicht da mitgehen kann? Nein, das geht nicht. (...) Wenn jetzt der Vermieter sagt, die Kautions beträgt drei Monatsmieten und das macht aus, Hausnummer 1000 Euro, und sie wäre mitgegangen oder irgendwer anderer geht mit, dann kann die das bestätigen. Ich kriege ja nicht so einfach 1000 Euro von meiner Rücklage mit. (...) Und das sind eben so Sachen, da denke ich mir, ich habe mich einfach ein bisschen schlecht behandelt und beraten gefühlt.“ (I37)*

Die Wohnsituation für haftentlassene Frauen wird unterschiedlich problematisch eingeschätzt. Immer wieder heißt es, Frauen würden leichter „wo unterkommen“ und sich „quartiersmäßig mit einem Typen versorgen“. Die Mitarbeiter der HEH-Wien berichten, dass es in Wien eigene Notquartiere und andere Betreuungseinrichtungen gebe, in die Frauen ohne lange Wartezeiten gehen könnten. Die Obdachlosensituation für Frauen sei in Wien deutlich einfacher als für Männer. Die Situation für wohnungslose Frauen außerhalb von Wien ist hingegen schlecht. Für viele kommen die klassischen Notquartiere nicht in Frage bzw. sind vielerorts überhaupt keine Einrichtungen vorhanden.

*Zur Wohnsituation für haftentlassene Frauen*

*„Man muss oft bei der Unterkunft genauer schauen. Bei den Langstrafigen ist es mit der Unterkunft schwieriger. Die meisten Frauen erleben die Notschlafstellen, wo sie tagsüber raus müssen, viel furchtbarer als Männer. Es gibt auch so Angebote, wo ich Zimmer vermitteln kann, aber da sind fast nur Männer. Wenn ich da eine Frau hingeben würde, wäre das für sie sehr schlimm. Viele Frauen gehen dann zu irgendwelchen Männern, die sie sich als Partner wählen, damit sie nicht auf der Straße sind. Oft sagen mir die Frauen beim ersten Mal, ich hab eh was zum Wohnen, da geh ich zu dem und dem, und ich versuche dann immer ein bisschen abzuklopfen, ob das was Gescheites ist. Und beim zweiten Gespräch kommt dann oft: Können's mich nicht doch anmelden bei dieser Einrichtung, sonst bin ich wieder da bei so einem Typen – ‚belastende Wohnsituation beim Partner‘ heißt das dann.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Immer wieder werden an Frauen Zimmer in Pensionen vermittelt, was unterschiedlich bewertet wird. Eine HEH-Mitarbeiterin erzählt, dass sie gerade eine drogenkranke Insassin in eine Pension vermitteln musste, weil es keine anderen Angebote gab: „Das ist für so eine Giftlerin der programmierte Absturz.“ Eine andere Klientin, die von einer auf Frauen spezialisierten Einrichtung abgelehnt worden war, weil sie nicht in die Zielgruppe passte, fand mithilfe von Neustart eine erschwingliche Pension. Zu wissen, wo sie wohnen und was sie essen könne, habe sie vor erneuter Straffälligkeit bewahrt:

*„Das war ja mein großer Halt, weil ich habe nicht nur einmal zu meiner Betreuerin gesagt, was würde ich machen, wenn es Sie nicht gäbe, weil dann würde ich wieder in das alte [Muster zurückfallen], weil in dem Moment, wo ich nicht weiß, wo schlafe ich oder was habe ich zu essen, ist bei mir ‚Öha‘. Das ist bei mir eine Art Panikreaktion.“ (K09)*

Bei aller Kritik an der Unterkunftsvermittlung durch Neustart soll nicht vergessen werden, dass es immer wieder durchaus gelingt, Wohnungen und Unterkünfte zu

vermitteln. Die Interviews mit Klienten der HEH zeigen, dass dort, wo die Vermittlung einer Unterkunft geklappt hat, große Dankbarkeit besteht und Neustart in höchsten Tönen gelobt wird. Im Folgenden soll ein Beispiel die Leistungen von Neustart im Bereich der Unterkunftsvermittlung veranschaulichen.<sup>34</sup>



Dieser Klient, von dem schon weiter oben die Rede war, ist eigentlich kein Fan von Neustart bzw. von Sozialarbeit an sich. Als er aber eines Tages selbst Opfer eines Raubüberfalls wurde und plötzlich ohne Geld und Unterkunft dastand, kam er über die Vermittlung eines Freundes zur HEH-Wien, wo ihm rasch und effektiv geholfen wurde: Noch für denselben Tag („innerhalb von zwei Stunden“) konnte ihm ein Platz im Wohnheim vermittelt werden, und nur wenige Monate später bezog er eine kleine, betreute Singlewohnung, die vom Arbeitersamariterbund in Kooperation mit dem Fonds Soziales Wien verwaltet wird.

*Ein Klient der HEH schildert, wie ihn die Vermittlung einer Wohnung vor erneuter Straf­fälligkeit bewahrte.*

*„Am nächsten Tag hat sie mir gesagt, sie weiß von einem Projekt (...) und da hat sie dann in der Lederergasse angerufen, das ist ein Beratungszentrum für Wohnungslose, und da kennt sie die Geschäftsführerin und hat gesagt, sie hat da jemanden, der dringend eine Wohnung braucht, ob noch was frei ist in der [XX]gasse. Und die hat gesagt, nein, aber ich komme sofort auf die Warteliste, der nächste Einzugstermin ist März. (...) Ich bin gleich im März dran gekommen. (...) Da hat sie mich wieder vor einer neuerlichen Kriminalität bewahrt mit dem. Weil jetzt habe ich meine eigenen vier Wände. Ist zwar klein, 21 Quadratmeter, aber alles da, Bad, Klo, eine kleine Kochnische und so ein Wohnschlafzimmer und mehr brauche ich nicht. Mir ist es schon zu groß, wenn ich zusammenräumen muss. Da bin ich vollhochzufrieden und da werde ich wahrscheinlich mein Leben beenden.“ (K04)*

### **Unterkunftsvermittlung in Wien**

Ein Evaluierungsbericht vom September 2012 stellt der Wiener Wohnungslosenhilfe ein gutes Zeugnis aus und lobt „das hohe Niveau der angebotenen Leistungen und das große Engagement der im System tätigen Fachkräfte“ (Riesenfelder et al. 2012: 104).<sup>35</sup> Grundsätzlich gilt in Wien ein Stufenmodell: Ein Klient beginnt in einer Not­schlafstelle, kommt dann in eine betreute Wohngemeinschaft mit ständiger Betreuungspräsenz, daran anschließend in eine ambulant betreute Einzelwohnung, die wieder nach einer gewissen Zeit aufgegeben werden muss, und schließlich in eine endgültige Wohnung, meist eine Gemeindewohnung. Kritiker des Stufenmodells weisen darauf hin, dass es nicht allen Betroffenen gelingt, die einzelnen Stufen erfolgreich zu durchlaufen. Viele würden zwischen Obdachlosigkeit, Haft und Not­quartieren hin und her „pendeln“.<sup>36</sup>

*Stufenmodell der Wiener Wohnungslosenhilfe und „Housing First“*

<sup>34</sup> Siehe auch Klient 2, 3, 6, 7: Ihnen allen wurde über Neustart eine eigene Wohnung vermittelt.

<sup>35</sup> Riesenfelder et al. 2012: Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Zusammenfassung des Endberichts. Wiener Sozialpolitische Schriften 4, herausgegeben von der Magistratsabteilung 24. <http://www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/planung/pdf/evaluierung-wohnungslosenhilfe.pdf> (zuletzt besucht am 3.6.2013)

<sup>36</sup> Am Stufenmodell wird außerdem die zeitliche Befristung der jeweiligen Angebote und die stufenweise Reduktion der Betreuung kritisiert. Mehr dazu siehe Halbartschlager et al. 2011: „Housing First“ in Wien. Internationale Diskurse, fachliche Standards und Herausforderungen der Implementierung. [http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue\\_Website/Medizinische\\_Versorgung/Wohnen/Housing\\_First\\_final.pdf](http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Medizinische_Versorgung/Wohnen/Housing_First_final.pdf) (zuletzt besucht am 4.6.2013)

„In der Notschlafstelle müssen sie ja dann raus in der Früh. Und dann wieder am Abend rein und sich anmelden und wieder einen Schein holen, je nachdem wie viele Tage da eben gebucht wurden oder wie lange es halt möglich ist. Ich denke mir, da sind ganz viele Hürden noch, bevor es überhaupt einmal zu einem betreuten Wohnplatz kommt und dann weiter über das Wohnheim, sind da noch große Gefahren, dass man da irgendwo abbiegt.“ (Sozialer Dienst, Justizanstalt für kurze bis mittellange Strafen)

Ergänzend zum Stufenplan wird daher derzeit das neue Konzept des „Housing First“ in Pilotprojekten getestet: In diesem Modell muss ein Klient nicht mehrere Stufen durchlaufen, um seine „Wohnfähigkeit“ zu beweisen, sondern die eigene (betreute) Wohnung steht bereits am Beginn des Prozesses und soll stabilisierend wirken.<sup>37</sup>

In Wien bieten unterschiedliche Organisationen unter dem Dach der Wiener Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien (FSW) Nachtquartiere, Übergangswohnhäuser, Betreutes Wohnen in Wohnungen und sozial betreute Wohnhäuser an.<sup>38</sup> Neustart arbeitet eng mit dem bzWO, der zentralen Verwaltung aller geförderten Wiener Wohnplätze, zusammen. Voraussetzung dafür, dass man in den Genuss der Wiener Wohnungslosenhilfe kommt – außer der Notschlafstellen, die allen offenstehen –, ist die Meldung in Wien während der letzten Jahre vor der Haft.<sup>39</sup> Das gilt auch für die Vermittlung von Gemeindewohnungen. Neustart bietet in Wien zudem selbst Betreutes Wohnen an (70 Plätze).<sup>40</sup> Darüber hinaus gibt es noch ein paar wenige, ergänzende Angebote, wie z.B. den Verein für Integrationshilfe, der von der Erzdiözese Wien betrieben und vom Justizministerium gefördert wird.

Von Seiten der Wiener HEH-Mitarbeiter wurden die Möglichkeiten, Wohnplätze und Unterkünfte für Wiener und Wienerinnen zu vermitteln, grundsätzlich sehr positiv eingeschätzt. Für den „Zuzug“, also Personen, die vor der Haft nicht in Wien gemeldet waren, sieht man allerdings keine Chance auf Vermittlung. In diesem (erst seit kurzem exekutierten) beschränkten Zugang für Nicht-Wiener sehen die Befragten eine der Ursachen für den Rückgang der Klientenzahlen in der HEH. Kritisiert wurden auch die intransparenten Kriterien der Wiener Wohnungslosenhilfe.

*Wiener HEH-Mitarbeiter schätzen die Möglichkeiten, für Wiener Unterkünfte zu vermitteln, positiv ein. Für den Zuzug gibt es allerdings kaum Angebote.*

---

<sup>37</sup> Mehr zum Konzept des „Housing First“ in der Wiener Wohnungslosenhilfe: Halbartschlager et al. 2012: Housing First – Das Wiener Modell. Fachliche Standards und Rahmenbedingungen für die Umsetzung.

[http://wohnen.fsw.at/downloads/dokumente/201210\\_HousingFirst\\_DasWienerModell\\_Endbericht.pdf](http://wohnen.fsw.at/downloads/dokumente/201210_HousingFirst_DasWienerModell_Endbericht.pdf) (zuletzt besucht am 3.6.2013)

Zu den Schwierigkeiten, „Housing First“ in den bestehenden „Treatment First“ Ansatz zu integrieren siehe Riesenfelder et al. (2012: 83ff.).

<sup>38</sup> Für einen Überblick über die Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe siehe <http://fsw.at/downloads/broschueren/wohnungslos/WWHEinrichtungen.pdf> (zuletzt besucht am 28.3.2013)

<sup>39</sup> Meist wurde von zwei Jahren, mitunter auch von unklaren zeitlichen Voraussetzungen gesprochen.

<sup>40</sup> Mehr zur Neustart Wohnbetreuung siehe [http://www.neustart.at/at/de/unsere\\_angebote/nach\\_haft/wohnbetreuung.php#auftraggeber](http://www.neustart.at/at/de/unsere_angebote/nach_haft/wohnbetreuung.php#auftraggeber). (zuletzt besucht am 28.3.2013)

Die Neustart-Mitarbeiter, die Verbindungsdienste in Anstalten in Niederösterreich machen, und deren Klienten häufig nach der Haft nach Wien gehen, beurteilen die Situation unterschiedlich. Ein Verbindungsdienst einer Anstalt mit langen Haftstrafen meint, es sei sehr schwierig, Wohnplätze zu vermitteln. Das Betreute Wohnen von Neustart wird als „großer Renner“ bezeichnet, die Anmeldung sei unkompliziert. Für die Einrichtungen wie das WOBES, wo es Wartezeiten bis zu einem Jahr gebe, bräuchten die Insassen Ausgänge, die sie häufig nicht bekämen. Die Lage für Nicht-Wiener sei sehr schlecht. Der Verein für Integrationshilfe wird mehrfach als letzte Alternative mit niederschwelligem Zugang positiv erwähnt. Eine andere Verbindungsdienst-Mitarbeiterin erklärt hingegen, die Vermittlung von Wohnplätzen übers bzWO funktioniere „super“.

*„Ich fülle das mit den Klienten aus, bespreche es mit ihnen, mache Vorstellungstermine aus. Ich hab lange in dem Bereich gearbeitet und kenne mich recht gut aus in dem Sinn: Wo passt der hin, was braucht er und was haltet er nicht aus.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Die positive Einschätzung der Versorgung (für Wiener) wird von vielen befragten Insassen und den Sozialen Diensten in (der Nähe von) Wien nicht geteilt.<sup>41</sup> Viele konstatieren vielmehr eine Verschlechterung des Angebots: Früher habe es „eine Riesenauswahl an Unterkunftseinrichtungen“ gegeben, „wo man geschaut hat, okay, wo passt der am besten hin“. Diese Frage stelle sich heute nicht mehr, man müsse froh sein, wenn irgendwo ein Platz frei sei.

*„Früher hat man das individuell lösen können. Da hat man gesagt, der passt besser ins BEWO oder der passt besser ins AWO oder der ist ständig unsteter Aufenthalt, fangen wir mal an Notschlafstelle und schauen wir, ob man ihn dann wo integrieren kann und so. Da hat es einfach verschiedene Optionen geben. Oder hält der ein großes Wohnheim überhaupt aus oder muss das eine kleinere Wohngruppe sein und solche Dinge. Das interessiert heute überhaupt keinen mehr. Man brüstet sich, keiner muss in Wien unter der Brücke schlafen. Das ist ganz super, aber unterm Strich muss man auch schauen, was halten die Leute aus? Und von wo kommt der? Wenn er jetzt viele Jahre in Haft war, dann wird der sich nicht gerade ins nächste überfüllte Wohnheim legen.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

*Durch die Finanzierung über Tagsätze können Wohnplätze nicht reserviert bzw. freigehalten werden. Fixe Zusagen für den Tag der Entlassung sind daher nicht möglich.*

Dass bis zur Entlassung keine fixen Zusagen gemacht werden können, liegt laut Einschätzung einer Justizsozialarbeiterin daran, dass die Stadt in der Wohnungslosenhilfe mit einer Tagsatz-Finanzierung arbeite. Das bedeute, dass Plätze nicht vorreserviert und auch nicht freigehalten werden können und somit auch keine fixen Zusagen für den Tag der Entlassung möglich seien. Die befragten Sozialen Dienste sehen das Angebot der Unterkunftsvermittlung auch in Wien sehr kritisch:

*„Das höre ich von [Neustart-Wien] seit 20 Jahren, dass die Wohnsituation nicht schlimm ist und dass es genug Wohnplätze gibt. Nur spiegelt das unsre Erfahrung in keinerlei Weise wider. Wenn es so viele großartige Wohnmöglichkeiten gibt, dann weiß ich nicht, woran es dann liegt, dass unsere Leute dort nicht landen und dann vor allem auch dort nicht schnell landen, weil das ist ja der Wunsch.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

---

<sup>41</sup> Nur ein Insasse lobt die Wiener Wohnungslosenhilfe, zu der er vom Sozialen Dienst vermittelt wurde: „Ich hab direkt beim FSW angerufen und bin dahin gegangen. (...) Da gibt es eh genug Möglichkeiten.“

Ein Grund für diese divergierenden Wahrnehmungen: Der Soziale Dienst erlebt in Haft, dass kaum fixe Zusagen für die Zeit nach der Entlassung gemacht werden können. Dass Vermittlungen draußen oft sehr wohl funktionieren, erfährt man dann nicht mehr. Bei Neustart wiederum bleiben Personen, die keine Chance auf Vermittlung haben, wie z.B. „Zuzug“ aus den Bundesländern, weg: „Na klar, wenn die davor schon wissen, dass es kein Angebot geben wird, gehen sie nicht extra hin fragen“, erklärt sich eine Justizsozialarbeiterin die Diskrepanz. Jene Leute, denen die Wartezeiten zu lang sind (wie manchen, die als Typ 5, von Neustart enttäuscht, schon zu Wort gekommen sind), suchen die HEH ebenfalls nicht mehr auf.

Manche Justizsozialarbeiterinnen meinen, die zeitaufwändige Arbeit – Termine ausmachen, Ausgänge organisieren, den Insassen zu den Terminen begleiten – müsste von den (chronisch unterbesetzten) Sozialen Diensten selbst gemacht werden.

*„Und dann klappert man die Wohnraumanbieter ab und dann gibt jeder, auch Neustart, die Zusage, melden Sie sich nach der Entlassung und dann sehen wir, ob ein Platz frei ist. Also das muss man sich verdeutlichen.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

In diesem Zusammenhang wurde auch der Zeitpunkt kritisiert, zu dem Neustart mit der Entlassungsvorbereitung beginnt: sechs Monate sei, bei den bestehenden Wartezeiten für manche Wohnplätze, einfach zu spät.<sup>42</sup> Zugleich sollte eine Befragung zur Wohnsituation auch nicht zu früh gemacht werden, da sich die Problemlage bzw. -wahrnehmung im Laufe der Zeit ändere:

*„Da ist oft auch ein Unterschied bei einer Befragung zu Beginn der Haft und dann später, ein halbes Jahr vor der Entlassung. Zu Beginn der Haft hört man oft, ich kann bei den Eltern wohnen, ich kann bei einem Freund wohnen, ich kann bei der Freundin wohnen, kein Problem. (...) Das ändert sich dann. Die Freundin ist weg, der Freund vielleicht selber in Haft oder ausgezogen.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für kurze und mittellange Haftstrafen)*

### **Unterkunftsvermittlung außerhalb Wiens**

Außerhalb Wiens gibt es grundsätzlich weniger Infrastruktur für Haftentlassene, die eine Unterkunft suchen. Es gibt zum Teil gute Kooperationen mit Einrichtungen für Wohnungslose, wie beispielsweise in Innsbruck mit dem DOWAS (für Männer). Das ermöglicht den HEH-Mitarbeitern, relativ kurzfristig Wohnplätze für Haftentlassene zu organisieren. Dabei gilt allerdings auch hier ein Stufenmodell, d.h. dass Entlassene nicht sofort in eine eigene Wohnung kommen, sondern zunächst in einem Übergangwohnheim beginnen müssen.

*In Innsbruck gibt es durch die gute Kooperation mit dem DOWAS niederschwellige Angebote.*

*„Da gibt es so ein Übergangwohnheim, (...) von dort gibt es die Möglichkeit, sich selber eine Wohnung zu suchen, es gibt aber auch die Möglichkeit, in eine betreute Wohnung vom DOWAS zum Beispiel zu kommen. Bzw. gibt es auch so eine WG-Form. Also da gibt es einmal drei verschiedene Wohnformen, die übers DOWAS zur Verfügung gestellt werden, wo wir einfach aufgrund der Kooperation mit dem DOWAS den Leu-*

---

<sup>42</sup> Mehr zur Kritik der Sozialen Dienste am Angebot der HEH siehe Kapitel 6 zur Kooperation.

ten relativ schnell (helfen können). Wenn wir vier Wochen vor Haftende die Information kriegen, bzw. die Information an das DOWAS weitergeben, haben die Leute eine gute Chance, dass sie sogar nachher sofort dort einziehen können. (...) Wenn die Leute eine gewisse Flexibilität auch haben. Weil wenn manche Leute sagen, nein, ich will auf keinen Fall zum Beispiel in ein Übergangwohnheim, ich will nur eine Stadtwohnung in Innsbruck haben, sag ich jetzt einmal, dann wird es nicht gelingen. Und wenn ich sage, ich will in eine eigene Wohnung, die dann betreut wird vom DOWAS, dann wird es auch nicht gelingen, weil die erste Stufe normalerweise ist Übergangswohnen. Das heißt, wenn die Leute die Not haben und aber auch eine gewisse Flexibilität, dann können wir was tun.“ (Neustart-Mitarbeiter)

*In Linz fehlt den Haftentlassenen Helfern das vor kurzem geschlossene Übergangwohnheim.*

Wo es solche Kooperationen und Angebote nicht gibt, ist die Lage schwierig. In Linz hat Neustart vor kurzem den Betrieb eines eigenen Wohnheims eingestellt. Dieses betreute Wohnheim, in dem Entlassene übergangsmäßig bleiben konnten, geht den Zuweisern und Vermittlern sehr ab.

*„Unser eigenes Wohnangebot ist minimal und nicht auf kurzfristigen und niederschwelligen Wohnbedarf zugeschnitten. Das war früher das Wohnheim. Da konnte man die Leute anschauen. (...) Die sind dann wieder zu ihren Familien oder haben in der Zeit eine Wohnung gefunden.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Auch der Soziale Dienst vermisst das Linzer Wohnheim. Ressourcen fehlen, v.a. für Frauen.

*„Vor einigen Jahren hat es sogar eine eigene Wohnbetreuung gegeben für Haftentlassene. Das gibt es nicht mehr. Also wir haben, wenn ich vom Linzer Raum spreche und auch vom Steyrer Raum (...) dann ist eindeutig, dass da Ressourcen fehlen. Also wir haben keine Betreuung, die angeboten werden kann und das geht auch ab, das fehlt eindeutig. Wir haben nichts für Frauen, weil die Frauen dann grundsätzlich irgendwie unterschlupfen, zum Teil nicht gemeldet sind. Und wir haben sehr wohl einen Bedarf an Wohnraumbietungsmöglichkeiten für Männer, also das geht eindeutig ab, gerade so Überbrückungswohnungen.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

Neustart Linz ist Mitglied des Vereins Wohnplattform, eine oberösterreichische Einrichtung der Wohnungslosenhilfe. Für die Einzelwohnungen, die Neustart in diesem Rahmen vermitteln kann, gebe es derzeit Wartezeiten von bis zu einem Jahr; daher melde man Insassen dafür schon in Haft an. Für Genossenschaftswohnungen, die ebenfalls lange Wartezeiten haben, sei eine Anmeldung aus der Haft nicht möglich, erklärt ein Mitarbeiter; über eine „Interventionsschiene“ gelinge die Vermittlung zumindest für manche Klienten rascher. Auch hier gilt das Angebot nicht für den „Zuzug“. Darüber hinaus gibt es in Linz (wie auch in Wels) eine Notschlafstelle, die aber bei den Entlassenen nicht beliebt ist und zu der der Zugang auch nicht als ganz unproblematisch beschrieben wird. Die langen Wartezeiten für Wohnungen frustrieren die Klienten und führen zu Betreuungsabbrüchen.

*„Wenn der jetzt uns von der HEH im Gefängnis einmal gesehen hat, da gibt es dann die Aussage, er braucht eine Wohnung. Dann haben wir ihn angemeldet, jetzt kommt der nach zwei Monaten raus, es gibt Wartezeiten von sechs Monaten plus. (...) Jetzt ist der frustriert, er kriegt vielleicht in fünf Monaten eine Wohnung. Was soll er dann da? Also aus seiner Sicht, ich kann ihm nicht helfen, dann ist es auch schwierig, ihn quasi bei der Stange zu halten, kommst du nächste Woche wieder, tun wir weiter. An was will ich weitertun, er braucht eine Wohnung, die habe ich nicht. Ich glaube, dass es daran auch liegt, dass viele Leute sagen, naja, die helfen nicht wirklich.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Außerhalb der Landeshauptstädte ist die Lage vielerorts noch schwieriger. Es gebe zum Teil gar keine passenden Einrichtungen, etwa im Burgenland. Ein Insasse, der nicht direkt aus einer Landeshauptstadt kommt, weist auf das fehlende Angebot und die mangelnde Unterstützung bei der Wohnungssuche in seiner ländlichen Heimatgemeinde hin. Eine Justizsozialarbeiterin aus einer niederösterreichischen Kleinstadt erzählt, dass man Entlassene früher häufig einfach nach Wien geschickt habe – wohl mit ein Grund für den strengen Umgang mit dem „Zuzug“. Die Neustart-Mitarbeiter, die kaum oder keine Unterkünfte vermitteln können, wünschen sich mehr Angebote und mehr Anstrengungen von Seiten der Leitung, Kooperationen zu verbessern und auf politischer Ebene bzw. Leitungsebene spezielle Zugänge auszuverhandeln (mehr dazu siehe Kapitel 7 und Empfehlungen).

*Außerhalb der Ballungsräume sind die Möglichkeiten, (Not)Unterkünfte zu vermitteln, z.T. extrem schlecht.*

## 5.2 Arbeit

Das Thema Jobsuche und (Wieder)Einstieg ins Berufsleben nach der Haft besitzt für die Insassen unterschiedliche Dringlichkeit. Nicht alle erwarten sich von Neustart Hilfe bei der Arbeitssuche. Manche können an ihren früheren Arbeitsplatz zurückkehren oder wollen sich selber um eine Arbeitsstelle bemühen („Beim dritten Mal anrufen habe ich einen Job“). Andere wollen sich zunächst einmal arbeitslos melden und verschieben die Arbeitssuche auf später. Für die Arbeitslosenmeldung beim AMS brauchen die meisten Insassen keine Hilfe durch Neustart, so der Tenor in den Interviews: Der Großteil der Klienten kenne die ersten Schritte nach der Haftentlassung. Vor allem ältere Insassen oder Personen mit gesundheitlichen Problemen – von denen es bei den Interviews überraschend viele gab – suchen keine Arbeit, sondern um Mindestsicherung oder um Invaliditätspension an. Bei hohem Schuldenstand wird die Suche nach einer offiziellen Arbeit mitunter aufgegeben. Bekommt jemand wegen seiner Schulden kein Konto, erschwert das die Jobsuche. Die stigmatisierende Wirkung von Vorstrafen behindert die Aufnahme einer regulären Arbeit zusätzlich. Ein Klient, der zwar keine Hoffnung auf einen Arbeitsplatz hat, sich aber dringend Beschäftigung und Struktur wünschen würde, fasst die Probleme eindrücklich zusammen:

*Das Thema Jobsuche besitzt für die Insassen unterschiedliche Dringlichkeit. Die Meldung beim AMS bewerkstelligen viele Entlassene selbst.*

*„Mit der Arbeit ist es schlecht. Wenn man so viel Haft gemacht hat, ist man abgestempelt, schwer vermittelbar. Ich könnte putzen gehen, ‚schwarz‘ was ausmalen, aber im Endeffekt hast du fast keine Chance. (...) Ich hab auch Hepatitis C, mit der Leber Probleme. (...) Ich hab 20.000 Euro Schulden (...) – wenn ich jetzt also offiziell arbeiten würde, würde mir alles weggenommen. (...) Man braucht eine Struktur.“ (K02)*

Für andere ist die Suche nach einem regulären Job nach der Haft zentral und sie erhoffen sich dabei Unterstützung. Welche Angebote kann Neustart seinen Klienten auf der Suche nach Arbeit und Beschäftigung machen? Von den Wiener HEH-Mitarbeitern gibt es wieder Lob für die Stadt Wien: Man könne den Klienten bei der MA 48 (Straßenreinigung) und beim Stadtgartenamt geringfügige Beschäftigungen vermitteln. Diese Beschäftigung laufe über einen längeren Zeitraum und man frage dort nicht nach dem Leumundszeugnis – der Zugang sei hier „wirklich sehr, sehr

*In Wien ist die Situation für Haftentlassene am ersten Arbeitsmarkt vergleichsweise gut. Angebote des zweiten Arbeitsmarktes fehlen auch hier.*

niedrigschwellig“. Es gebe darüber hinaus Transitarbeitsplätze für ein halbes Jahr, die bei den Klienten sehr beliebt seien. Neustart vermittele auch vermehrt an Leiharbeitsfirmen, die relativ niederschwellig seien.

*„Vor sieben, acht Jahren war es im Prinzip unmöglich, dass du jemanden untergebracht hast am ersten Arbeitsmarkt und das ist jetzt nicht mehr unbedingt. Ich meine, es wird immer stärker das Instrument der Leihfirmen zwischengeschaltet und so, was aber aus meiner Sicht okay ist, why not. Also, das ist besser als keine Arbeit. Ich meine, was natürlich völlig fehlt, ist ein zweiter Arbeitsmarkt, geschweige denn ein dritter.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Durch die vom AMS neu geschaffene Kategorie der „arbeitsmarktfernen Personen“ (AMFP) ist nun zwar eine Zubuchung zu einem SÖB (sozialökonomischen Betrieb) bereits nach vier Monaten Arbeitslosenmeldung möglich geworden (und nicht mehr das Kriterium der Langzeitarbeitslosigkeit Voraussetzung dafür). Dennoch sei das Angebot für jene, die nicht am ersten Arbeitsmarkt reüssieren können, sehr gering. Es gebe weniger Angebot, strengere Aufnahmekriterien und Schwierigkeiten, da die SÖBs Vermittlungsquoten erfüllen müssten. Letztlich gebe es eigentlich nur Angebote für die (wenigen) Klienten, die „fit“ für den ersten Arbeitsmarkt seien. Ein Großteil der Klienten könne jedoch nicht am ersten Arbeitsmarkt arbeiten und da es keinen zweiten Arbeitsmarkt gebe, seien sie arbeitslos.

*„Wirklich ein großes Problem von unserem Klientel ist, dass sie selbst auch für den zweiten Arbeitsmarkt zu schlecht ist. (...) Die [SÖBs] haben eine Vorgabe, die müssen eine Quote erfüllen, wie viele der Teilnehmer sie anschließend am ersten Arbeitsmarkt unterbringen. Und wenn ich mir den Durchschnitt von unserem Klientel anschau, dann ist das ganz klar, die sind nicht unterzubringen am ersten Arbeitsmarkt, also werde ich mich als SÖB auch hüten, die aufzunehmen, weil damit mache ich mir die Quote kaputt und stell meine Existenz im nächsten Jahr ab bzw. die Finanzierung in Frage. Und viele von unseren Klienten kommen einfach wirklich nicht in Frage, sind einfach wirklich zu schwach.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Außerdem seien die Durchlaufzeiten der sozioökonomischen Beschäftigungsprojekte halbiert worden, was einen qualitativen Rückgang dieser Betreuungs- und Trainingsform und einen schlechteren Ausgangspunkt für die weitere Vermittlung bedeute. Der Druck sei groß, sowohl für Betreiber als auch für Beschäftigte.

*Neustart bietet in Wien und Linz ein Arbeitstraining an, wo Insassen bis zu einem halben Jahr geringfügig beschäftigt werden können.*

Neustart bietet in Wien und Linz ein Arbeitstraining an, das als interne Dienstleistung HEH- und BWH-Klienten offen steht. Sie können dort in einer Fahrradwerkstatt oder für Wohnungsrenovierungen und -räumungen geringfügig beschäftigt werden (und bleiben zugleich im AMS-Bezug). Insassen nehmen bereits auf Ausgängen daran teil und arbeiten in Freiheit für die Dauer von drei bis sechs Monaten weiter dort.



*„Das ist ein super Angebot. Das ist ein Arbeitsprojekt für Wohnungsrenovierungen, Ausmalen usw. Ich würde das gerne machen. Ich arbeite hier auch. Dass ich einmal meine Struktur hab. Nicht, dass ich rauskomm und es ist einem fad und man fangt wieder mit Drogen an oder ist auf der Straße.“ (I08)*

Im „Jobpool“ der Wiener HEH werden jährlich rund 250 Personen vorstellig, von denen bis zu 65 im Arbeitsprojekt beschäftigt werden können. Neben Insassen aus

Wien werden auch Personen aus niederösterreichischen Anstalten in der Nähe von Wien dem Arbeitstraining zugewiesen. Das Arbeitstraining ist sehr begehrt und der Bedarf „wäre natürlich ein deutlich größerer, das ist ganz klar, das ist natürlich eine Finanzierungsfrage.“ Man könnte „schlagartig doppelt so viele Leute unterbringen“, meint ein Experte. Es sei sehr schwierig für Klienten, die häufig nicht sehr ausdauernd seien, mehrere Wochen auf den Arbeitsbeginn zu warten. Problematisch sei es auch, die Klienten im Anschluss an das Arbeitstraining weiterzuvermitteln, da diese häufig für den ersten Arbeitsmarkt noch nicht bereit seien, andere Angebote (z.B. in SÖBs) aber fehlten. Eine Justizsozialarbeiterin lobt das Wiener Arbeitsprojekt und seinen Leiter als „superengagiert“, beklagt jedoch, dass das Projekt unterfinanziert sei.

In Linz betreibt Neustart ebenfalls ein Arbeitsprojekt, das sich der Räumung und Sanierung von Wohnungen widmet. Das Arbeitsprojekt führe zu einem „intensiven Kontakt“ und zu einer sehr guten Zusammenarbeit zwischen Neustart und Sozialem Dienst, so eine Justizsozialarbeiterin. Das Vollzugsteam entscheidet, ob Insassen auf Ausgang daran teilnehmen dürfen, wobei ein Interviewpartner beklagt, dass „nicht genug rausgelassen werden“. Eine Neustart-Mitarbeiterin erzählt von Schwierigkeiten, eine Frau im Arbeitstraining unterzubringen. Insgesamt stehen acht Plätze zur Verfügung, wobei es nicht immer ganz einfach zu sein scheint, Angebot und Nachfrage zu koordinieren:

*„Da sollen am 1. April sechs Leute kommen und dann kommen nur zwei. Dann habe ich die Arbeit ausgemacht und kann aber mit zwei Leuten den Auftrag nicht erfüllen, weil ich sechs gebraucht hätte. Und das ist das ganze Problem im Arbeitstraining, weil du dich sozusagen nicht verlassen kannst auf unsere Leute.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Alle interviewten HEH-Mitarbeiter außerhalb Wiens beklagen den schwierigen Zugang zum (ersten und zweiten) Arbeitsmarkt. Nach der Haftentlassung sofort eine Arbeit vermitteln zu können, sei „illusorisch“. Man wünscht sich dringend stärkere Kooperationen und einen besseren Zugang zum zweiten Arbeitsmarkt und regt an, über Verträge mit dem AMS die Möglichkeit zu schaffen, zu Plätzen in SÖBs und anderen Beschäftigungsinitiativen zuzuweisen, „vom zweiten Arbeitsmarkt abwärts“.

*Auch außerhalb Wiens wünscht man sich dringend einen besseren Zugang zum zweiten Arbeitsmarkt.*

*„In der Haftentlassenenhilfe sind natürlich Leute, die für den Arbeitsmarkt nicht so bereit sind. Da ist oft der Arbeitsmarkt weit weg, da geht es eher darum, dass man die Zubuchung zu einem SÖB erwirkt und sie dahingehend berätet, wie tun beim AMS, dass sie im Bezug bleiben. (...) Gut wäre, wenn wir einen verbesserten Zugang zum zweiten Arbeitsmarkt, zu den sozialökonomischen Betrieben hätten. Das wäre gut, das haben wir nicht. Da sitzt das AMS drauf. Da würde sich dann viel bewegen, also das wäre eine Möglichkeit.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

An einem niederösterreichischen Standort heißt es, dass man sich eine Werkstatt wie in Wien sehr wünschen würde. Man beobachtet eine Verschlechterung des Angebots:

*„Ich bin schon 26 Jahre dabei. Früher hat es viel mehr solche Arbeitsprojekte gegeben. Dadurch, dass die nicht die Vermittlungsquoten erfüllt haben, die dann im Laufe der*

*Zeit Bedingung wurden, sind die nach der Reihe alle eingestellt worden. (...) Die paar Sachen, die wir hier in der Gegend haben, sind alle überfüllt, bzw. manchmal bauen die auch so hohe Hürden auf, dass die selbst für unsere Leute zu hoch sind.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

## **HEH und Arbeitsmarktservice (AMS)**

Bei der Gründung der Zentralstellen für Haftentlassene in den späten 1970er Jahren spielte die Arbeitsmarktberatung und -vermittlung eine zentrale Rolle. Speziell in Arbeitsmarkt-Fragen geschulte Mitarbeiter waren damals mit der „unentgeltlichen Arbeitsvermittlung für Haftentlassene“ betraut.<sup>43</sup> Mit der Strafvollzugsnovelle 1993 übernahm Neustart (damals VBSA) die arbeitsmarktpolitische Beratung und Betreuung in Haft und nach der Haftentlassung. Es entstanden Verträge mit den neun Landesgeschäftsstellen des AMS.

*Bis vor wenigen Jahren bestehende Verträge mit dem Arbeitsmarktservice wurden von Neustart aufgekündigt. Über Alternativen muss dringend nachgedacht werden.*

In der Praxis bedeutete das, dass ausgewählte, Neustart „zugebuchte“ Haftentlassene ihre Termine zur arbeitsmarktrelevanten Beratung bei Neustart absolvierten.<sup>44</sup> Über diese AMS-Verträge wurden österreichweit bis zu zwölf Mitarbeiter in der HEH finanziert. Vor wenigen Jahren wurden diese Verträge von Neustart gekündigt. Argumentiert wurde diese Kündigung der AMS-Verträge in erster Linie mit der Gefahr der Unter- und Doppelfinanzierung (durch das Justizressort und das AMS) sowie mit der Unübersichtlichkeit, die durch die uneinheitlichen Verträge mit neun Landesgeschäftsstellen entstanden war. Seit der Kündigung der Verträge gilt die arbeitsmarktpolitische Beratung und Unterstützung während und nach der Haft für das AMS als externe Dienstleistung, die im Auftrag des Bundesministeriums für Justiz durch Neustart erbracht wird.

Die Kündigung ist ein wichtiges Thema in den Interviews und stößt auf viel Unverständnis und auch Ärger. Die Verträge seien „ohne Not“ gekündigt worden, wirft man der damaligen Geschäftsführung vor. Das Ende dieser Kooperation wird als ein wesentlicher Faktor für den Rückgang der Klientenzahlen gesehen. Ob diese Verträge wiederbelebbar sind, wird unterschiedlich bewertet: Während die einen meinen, der „Zug ist abgefahren“, da die Kündigung auch die Landesgeschäftsstellen vor den Kopf gestoßen habe, sind andere durchaus zuversichtlich, dass es mit neuen Konzepten und in einem neuem Anlauf gelingen könnte, die Kooperation mit dem AMS wieder auszubauen.

Welche Ideen wurden in den Interviews geäußert, um die Arbeitsvermittlung für Haftentlassene zu verbessern? Neben Vorschlägen aus den Interviews beziehen sich die folgenden Empfehlungen auf einen Workshop, der Ende Juni 2013 stattgefunden

---

<sup>43</sup> Diese Ausführungen basieren u.a. auf einem von Hansjörg Schlechter (Neustart) verfassten, unveröffentlichten Text über „Arbeit, Qualifizierung, Aus- und Fortbildung im Strafvollzug und nach Entlassung aus dem Strafvollzug“.

<sup>44</sup> Im Rahmen dieser Beratungen entstand eine Bindung zu vielen Klienten, die nicht ganz freiwillig war, da die Einhaltung dieser Termine für den AMS-Bezug Voraussetzung war.

den hat und bei dem Vertreter von Neustart, des Bundesdachverbands für Soziale Unternehmen und des IRKS Möglichkeiten der Kooperation ausloteten.

*Was kann Neustart tun, um den Zugang zum Arbeitsmarkt für die Klienten der HEH zu verbessern?*

\* Die Verhandlungen müssten auf verschiedenen Ebenen ansetzen. Zum einen ganz oben, auf ministerieller Ebene. In Auseinandersetzung und Kooperation mit der Bundesgeschäftsstelle des AMS müssten Haftentlassene (wieder) als Zielgruppe des AMS und Maßnahmen für diese Gruppe definiert werden.<sup>45</sup> Ein Termin zwischen dem Bundesdachverband Sozialer Unternehmen, Neustart und Vorstand der Bundesgeschäftsstelle des AMS ist in Planung und muss vorbereitet werden (Zahlen, Modellrechnung, Projektvorschläge, Forderungen).

\* Die Kooperation mit dem AMS sollte auch auf anderen Ebenen verbessert werden. Aus der Vollzugsverwaltung wird beispielsweise kritisiert, dass Neustart an den regelmäßigen Treffen diverser Einrichtungen mit dem AMS Wien nicht teilnehme, bei denen „Konzepte erstellt und Gelder verteilt“ würden.

\* Erste Versuche, gemeinsame Projekte zwischen Bundesdachverband Sozialer Unternehmen und Neustart zu entwickeln, wurden gestartet. Zusätzlich sollte auf regionaler Ebene der Kontakt zwischen Neustart-Einrichtungen und den Landesnetzwerken Sozialer Unternehmen etabliert werden (Sondieren von Möglichkeiten, Entwicklung von Projekten).

\* In weiterer Folge: Ausverhandeln konkreter (Pilot-)Projekte mit den Landesgeschäftsstellen des AMS. Dabei ist es wichtig, sich nicht nur auf Wien zu konzentrieren, sondern auch Projekte für strukturschwache Regionen zu planen. Eine Idee, die in den Interviews immer wieder aufgetaucht ist: Neustart sollte versuchen, ein Kontingent an Plätzen auszuverhandeln, sodass Neustart selbst zu SÖBs zubuchen kann.<sup>46</sup>

\* Entwicklung von Kooperationen und Projekten im Rahmen der „REHA neu“: Im Rahmen der Umgestaltung der Invaliditätspensionen ist die Etablierung neuer niederschwelliger Maßnahmen zu erwarten. HEH-Klientel ist hier Zielgruppe.

\* Eine Kooperation mit dem AMS im Rahmen des ESF scheint unrealistisch. Möglichkeiten eröffnet allerdings das ESF-Ziel Armutsbekämpfung. Konkrete Pilotprojekt-Ideen, die in Kooperation mit den Landesnetzwerken zu erarbeiten sind, sollten

---

<sup>45</sup> In den Bundesrichtlinien des AMS zu BBEs wird die Betreuung während und nach der Haft explizit als externe und vom Justizressort zu finanzierende Aufgabe von den AMS-Agenden ausgenommen.

Die derzeitige Kategorie der AMFP (arbeitsmarktferne Personen) ermöglicht es Haftentlassenen, bereits nach vier Monaten Zugang zu Leistungen zu haben, die sonst nur Langzeitarbeitslosen offen stehen, etwa die Zubuchung zu SÖBs. Da diese relativ neue Kategorie die Arbeit mit Haftentlassenen erleichtert, es gleichzeitig aber nicht gesichert ist, dass sie bestehen bleibt, sollte für ihr Weiterbestehen lobbyiert werden.

<sup>46</sup> Diese Idee wurde allerdings von SÖB-Experten als „phantasielos“ und „unrealistisch“ zurückgewiesen. Auch wenn es nicht gelingen sollte, ein Kontingent für Zubuchungen zu erhalten, bestehen Möglichkeiten, Klienten dort unterzubringen – schließlich seien nicht immer alle SÖBs voll ausgelastet und die Regionalen Geschäftstellen hätten immer wieder Schwierigkeiten, ihre vorgegebenen Ziele zu erfüllen.

sich an die Sozialreferenten der Länder richten, die dafür verantwortlich sein werden.<sup>47</sup>

\* Neustart könnte sich bemühen, den Status als externe Beratungs- und Betreuungseinrichtung BBE (wieder) zu erhalten. BBEs werden offenbar in manchen Regionen ausgeschrieben. Auch hier wird der Kontakt zu den Landesnetzwerken empfohlen.

\* Ein Interviewpartner schlägt eine stiftungsähnliche Konstruktion vor, um dem Problem der Doppelfinanzierung (durch Justiz und AMS) zu entgehen. So wie eine große Firma bei Massenentlassungen eine Stiftung gründe, um Maßnahmen gegen die längerfristige Arbeitslosigkeit der Entlassenen zu finanzieren, so sollten auch von der Justiz und dem AMS Gelder in einen Fonds bezahlt werden, der die Arbeitsmarkt-Beratung durch die HEH finanzieren könnte.

\* In den Regionen gibt es sogenannte TEBs, territoriale Beschäftigungspakte, bei denen der bdv bzw. die Landesnetzwerke ab 2014 vertreten sein werden. Neustart könnte versuchen, sich ebenfalls in diesen TEBs zu engagieren und zu vernetzen. (<http://www.pakte.at/>)

\* Kooperation und Lobbying setzt Ansprechpartner bei Neustart voraus, die ausreichend Wissen, Kompetenzen und Ressourcen dafür haben. Eine Arbeitsgruppe, die sich der Arbeitsvermittlung für Haftentlassene (auch BWH) widmet, könnte die Aktivitäten koordinieren und vorantreiben. In den Bundesländern sollten ähnliche Clearingstellen wie das Jobpool in Wien etabliert werden. Es braucht jedenfalls auch dort Ansprechpartner, die sich für Lobbying und Vernetzung in Sachen Arbeitsmarkt zuständig fühlen.

\* Eine konkrete Projektidee für Wien: Eine Gruppe von 20-30 Personen sollte beginnend beim Arbeitsprojekt über SÖBs hin zum ersten Arbeitsmarkt begleitet werden. (Problem derzeit: fehlende Anschlussmöglichkeiten an das Arbeitstraining)

\* Wenn finanzierbar, sollten auch außerhalb von Wien und Linz Arbeitsprojekte initiiert werden.

\* Ein Experte regt an, dass sich Neustart in Kooperation mit dem AMS und dem Strafvollzug stärker bei der Arbeitssuche für (potentielle) Freigänger engagieren sollte.<sup>48</sup> Dabei wäre darauf zu achten, dass neue, zusätzliche Ressourcen erschlossen werden und nicht Arbeitsplätze aus anderen Bereichen (z.B. VGL oder bereits von Justizanstalten genutzte Ressourcen) umgewidmet werden.

---

<sup>47</sup> In der neuen Förderperiode 2014-2020 werden offenbar 20 Prozent aller Mittel des Strukturfonds von den Ländern koordiniert.

<sup>48</sup> Die folgende Aussage eines Insassen zeigt den Bedarf: „Da kann Neustart noch ein bisschen nachhaken und ein bisschen intensiver arbeiten dran, dass sie auch die Leute, die in der Haft schon für den Freigang freigegeben sind, unterstützen, dass sie draußen eine Arbeit, eine Firma für den Freigang finden. Weil es wird dir da herinnen überhaupt nicht geholfen. Das heißt, du bist freigegeben für den Freigang und wenn du eine Firma findest, dann kannst gehen. Aber wie sollst du das von herinnen machen? Das geht nicht. Da wäre es gut, wenn früher jemand kommen würde.“ (I10)

### 5.3 Existenzsicherung und finanzielle Überbrückungshilfen

Mit der Strafvollzugsnovelle 1993 wurde die Arbeitslosenversicherung für Häftlinge eingeführt.<sup>49</sup> Insassen, die im Strafvollzug eine bestimmte Zeit gearbeitet haben oder „unverschuldet unbeschäftigt“ waren, erhalten bei der Entlassung ihr Hausgeld bzw. ihre Rücklage und haben Anspruch auf Arbeitslosengeld.<sup>50</sup> Viele Insassen stehen vor dem Problem, dass sie, bis das Arbeitslosengeld bzw. die Mindestsicherung erstmals ausbezahlt werden oder ein neuer Job gefunden ist, überhaupt keine finanziellen Mittel haben. Wer nur kurz in Haft war, nicht bzw. wenig gearbeitet hat oder sein Entlassungsgeld für eine Geldstrafe verwendet hat, lebt nach der Entlassung extrem prekär, wenn er nicht auf eigenes Vermögen oder Unterstützung durch Familie und Freunde zurückgreifen kann.

*Bis zur Auszahlung des Arbeitslosengeldes oder der Mindestsicherung bzw. bis ein neuer Job gefunden ist, klafft häufig ein finanzielles Loch.*

Manche Insassen und Klienten schildern in den Interviews, dass sie „mit zwei Plastiksackerl“ entlassen wurden oder „kein Geld, keine Fahrkarte, kein Auto, gerade das Notwendigste am Leib“ hatten und vor die existentielle Frage gestellt waren: „Wo soll ich mein Essen herkriegern?“ Jeder Tag sei ein „schwerer Überlebenskampf“ gewesen.

*„Mir haben zweieinhalb Monate Geld gefehlt. Und es hat keiner gesagt, na, warten Sie, wir geben Ihnen derweil Unterstützung. Wo soll ich Essen herkriegern? Und das ist das Problem.“ (K09)*

Andere haben zwar gewisses (soziales) Kapital, benötigen aber dennoch Überbrückungshilfe, bis sie sich wieder selbst versorgen können.

Rasche und unbürokratische finanzielle Hilfe durch die HEH ist heute nicht mehr wie früher möglich, was ein weiterer wichtiger Grund für den Rückgang der Klienten sein dürfte. Denn in der „alten HEH“ spielten Überbrückungshilfen, Darlehen und andere finanzielle Leistungen eine zentrale Rolle. Es gab Spendenmittel, die unbürokratisch vergeben werden konnten, „gar nicht so eine kleine Summen pro Sozialarbeiter“ seien für besonders prekäre Fälle zur Verfügung gestanden. Diese finanziellen Mittel wurden Mitte der 2000er Jahre „von einem Tag auf den anderen“ eingestellt, was viel Unverständnis und Ärger auslöste: „Was das in einem System bewirkt! Das war ein Hammer.“ Eine Vereinbarung mit der Gemeinde Wien hat es bis zur Einführung der Mindestsicherung ermöglicht, die (ersten Tranchen der) Sozialhilfe an Klienten auszuzahlen.

*Finanzielle Aushilfen waren zentraler Bestandteil der „alten HEH“.*

*„Ein supertolles Angebot war zum Beispiel die Überbrückungshilfe, wo ich fast ung’schaut sagen kann, wenn du die Kriterien erfüllst, kriegst du zumindest in der*

---

<sup>49</sup> Nicht realisiert wurde – bis heute – die Einbeziehung der Gefangenen in die Kranken- und Pensionsversicherung.

<sup>50</sup> Voraussetzung für den ALG-Bezug ist eine Beschäftigung von insgesamt 52 Wochen während der letzten zwei Jahre bzw. von 26 Wochen bei Personen unter 25 Jahren. Strafgefangene, die keine Mittel haben, erhalten bei ihrer Entlassung gemäß § 150 StVG die Fahrkarte in den Heimatort sowie Reiseproviand und der Jahreszeit angemessene Kleidung. Ein sehr geringes Entlassungsgeld kann unter bestimmten Umständen auch aufgestockt werden.

*nächsten Zeit für jede Woche 80 Euro. Über den Kontakt ergeben sich Themen. Dann wird das ein ziemlicher Selbstläufer. Das spricht sich herum, nach der Entlassung gehst du einmal zur HEH, da kriegst du ein bisschen ein Geld und dann schauen die wegen einem Zimmer oder Wohnung oder wie auch immer. Dann rennt das fast von selbst. Da brauche ich auch keine supertolle Kooperation mit den Justizanstalten oder großartig Werbung betreiben, dann geht das. Nur, wenn diese Angebote wegbrechen, dann müsste im Gegenzug was erfolgen. Und wenn das nicht eintritt in dem Ausmaß, dann wird es eng.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Diese ehemals große Bedeutung der finanziellen Hilfe hat zwei Seiten. Während es einerseits eine Chance darstellt, über die finanziellen Zuwendungen Klienten zur HEH zu bringen und eine Beziehung zu ihnen aufzubauen, titulieren es andere als „Bankomat-Sozialarbeit“. Eine Mitarbeiterin beschreibt den Verlust, aber auch die Probleme der „alten HEH“: Konnte man früher mit einer viel schneller ausbezahlten Sozialhilfe, höherem Entlassungsgeld und finanzieller Unterstützung durch Neustart und die Caritas die Leute auf gutem Niveau unterstützen, sei es heute nur noch ein „Tropfen“ und es klaffe ein „Riesenloch“, das man nicht überbrücken könne, vergingen doch oft Wochen, bis die Mindestsicherung ausbezahlt werde. Andererseits habe früher eine relativ große Gruppe von Klienten ausschließlich die finanziellen Angebote in Anspruch genommen, „frei nach dem Motto, ich bin jetzt entlassen, gehe zur HEH und da hole ich Geld ab und dann lasse ich mich nicht mehr blicken.“ An einem anderen Standort, an dem finanzielle Aushilfen früher eine besonders große Rolle spielten, meint ein erfahrener Mitarbeiter:

*„Also da war schon auch Methodik drinnen, die Leute über Geld zu binden, damit man andere Sachen sich anschauen kann und sie auch im Auge behalten hat. Aber natürlich möchte ich das nicht mehr, ich war auch nie groß begeistert von dieser Art der Bindung und finde es sozialarbeiterisch nicht produktiv. Man hält sie da in einer Abhängigkeit – ein bisschen absurd.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Heute herrscht bei Neustart ein weitaus restriktiver Umgang mit Geldaushilfen für Klienten. Nur ganz vereinzelt können materielle Nothilfen aus Mitteln der Länder oder aus Spenden an Klienten ausbezahlt werden. Die Möglichkeit, Klienten zumindest mit kleinen finanziellen Aushilfen und/oder Darlehen zu unterstützen, sollte neuerlich diskutiert werden.

Die Einführung der Mindestsicherung wird unterschiedlich bewertet. Die Gewährung und Auszahlung scheint regional höchst verschieden zu funktionieren. Selbst wenn die Einführung der Mindestsicherung in Wien in vieler Hinsicht als Verbesserung gesehen und die Zusammenarbeit mit der MA 40 als gut bezeichnet wird, gibt es durchaus auch Kritik an der derzeitigen Situation. Mit der Mindestsicherung sei es zu einer stärkeren Formalisierung gekommen: Wartezeiten und strikte Terminvorgaben erzeugten mehr Rigidität und seien für die Klienten der HEH mitunter zu hochschwellig. Die Bewilligung dauere durchschnittlich drei, manchmal aber auch sechs bis acht Wochen. Es gibt die Möglichkeit, als Notfall eingestuft zu werden und dadurch rascher, nämlich innerhalb einer Woche, Geld zu erhalten. Neustart kann bei der Einstufung zur Soforthilfe mit Sozialberichten und Interventionen behilflich

*Die Einführung der Mindestsicherung wird in Wien grundsätzlich als Verbesserung gesehen, hat aber auch zu mehr Formalisierung und längeren Wartezeiten geführt.*

sein. Doch vor allem in bestimmten, überlasteten Sozialzentren seien die Entscheidungen mitunter hart und nicht nachvollziehbar:

*„Bei der Mindestsicherung ist es bei allen, die nicht Notfall sind, ziemlich katastrophal, weil wenn die sechs bis acht Wochen auf eine Entscheidung warten, dann kann man sich das schon vorstellen. Und nicht Notfall heißt, der hat vielleicht 400 Euro. Mir ist ja völlig unklar, wie jemand auf die Idee kommen kann, dass er damit acht Wochen auskommen kann.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Dennoch ist die Situation in Wien auch in diesem Bereich weit besser als außerhalb der Bundeshauptstadt. Aus dem Burgenland wird sogar erzählt, dass Klienten mitunter gar keine Formulare erhalten hätten, um überhaupt einen Antrag auf Mindestsicherung zu stellen. In Linz verhandelt Neustart gerade mit dem Sozialamt darüber, inwieweit ein von der Stadt geforderter Betreuungsplan für Personen ohne Meldeadresse (mit Hauptwohnsitzbestätigung) wirklich die Voraussetzung für den Bezug der Mindestsicherung sein kann. Immer wieder wird moniert, dass die Mindestsicherung zu zurückhaltend gewährt werde:

*„Die behandeln die quasi, wie wenn sie da was fordern würden, was ihnen nicht zusteht. Und das braucht natürlich dann viel Energie von diesen Leuten da dranzubleiben. Das haben die meisten nicht.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

An einem Standort in Niederösterreich spricht man sogar von einer „großen Verschlechterung“ durch die Mindestsicherung, „weil die Mindestsicherung im Nachhinein ausbezahlt wird und die Möglichkeit, den Leuten eine Überbrückung zu geben, von den BHs einfach nicht gemacht wird.“ Während es in Wien durch einen Vertrag mit der MA 40 möglich ist, Klienten zur Überbrückung Fahrscheine und Billa-Gutscheine anzubieten, fehlt anderswo auch diese Möglichkeit. Zum Teil wird an die Caritas vermittelt, die mit einer einmaligen Zahlung (bis zu 180 Euro pro Person pro Jahr) aushilft. Ein Klient, der kurz vor Weihnachten entlassen wurde, erzählt, wie ihm diese Unterstützung durch die Caritas, die ihm wiederum Neustart vorgestreckt hat, geholfen hat:

*„Ich bin rausgekommen, der Kühlschrank wäre leer gewesen. Das ist so ziemlich das schiachste, glaube ich, was man sich vorstellen kann. Wenigstens zu essen möchte man halt haben zu Weihnachten. Und so habe ich mir zumindest was zu essen kaufen können.“ (K08)*

Im Burgenland, so wird beklagt, gebe es nicht einmal diese Möglichkeit. Man könne nur mit 20 Euro pro Jahr aushelfen, das Entlassungsgeld sei häufig sehr gering und es dauere eineinhalb Monate bis zum ersten Bezug des Arbeitslosengeldes bzw. der Mindestsicherung.

*„Dann kriegen sie oft nicht den vollen Bezug. Dann müssen sie weiter auf Sparflamme leben. Mitunter haben sie Kinder. Und/oder wissen nicht, wie sie die Unterkunft bezahlen sollen. Wir haben das Glück, dass wir die Tafel haben, das ist aber das Einzige.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Die einzige positive Aussage in diesem Zusammenhang kam aus Innsbruck, wo man eine größere Serviceorientierung der Ämter und einen Kulturwandel der Behörden

*Außerhalb Wiens führen restriktive Vergabepraktiken und ein Mangel an Überbrückungshilfen zu Notlagen nach der Entlassung.*

*In Wien können den Klienten der HEH Billa-Gutscheine und Fahrscheine angeboten werden. An vielen anderen Standorten kann man ausschließlich kleine Geldbeträge der Caritas vermitteln.*

beobachtete: Anders als früher, als man nicht einmal schriftliche Bescheide bekommen habe, habe es sich nun „verrechtsstaatlich“.

*Schulden sind ein großes Problem vieler Klienten, Schuldenregulierung eine Herausforderung, an der viele scheitern.*

Zahlreiche Insassen und Klienten haben hohe Schulden, die in vielen Fällen verhindern, dass eine reguläre Arbeit aufgenommen wird. In Wien wird die Schuldnerberatung vereinzelt wegen der langen Wartezeiten kritisiert, von bis zu sechs Monaten ist da die Rede. Andere meinen, dass es im Regelfall nicht so lange dauere. Insgesamt ist es naturgemäß keine leichte Aufgabe, die eigenen Schulden zu regeln: Man müsse einigen bürokratischen Aufwand bewältigen, Termine einhalten und zu Beginn eine bestimmte Summe ansparen, eine Hürde, die manch einer nicht bewältige. Ein Insasse beschreibt im Interview sein Scheitern:

*„Ich habe einmal so was probiert, aber das ist für mich total arg. Ich meine, ich kenne mich gar nicht aus mit dem Ganzen. Ich sollte dort zu dem Gläubiger gehen und überreden, (...) ich bring das nicht hin.“ (I11)*



An manchen Standorten kann Neustart mithelfen, dass Klienten schneller einen Platz bei der Schuldnerberatung bekommen. Als „best practice“ kann hier das Linzer Modell gelten: Dort besuchen Insassen bereits auf Ausgang die Einrichtungen der Schuldnerberatung und beginnen schon während der Haft mit der Schuldenregulierung, „dass sie einfach wissen, welche Formalitäten sie brauchen, die können sie sich ja während der Haft schon organisieren, somit sind sie beschäftigt, können sich damit auseinandersetzen“ und nach der Entlassung an die Betreuung draußen andocken, meint eine Mitarbeiterin des Sozialen Dienstes. In Einzelfällen würden auch Mitarbeiter der Schuldnerberatung in die Justizanstalt kommen.

*Wer hohe Schulden hat, hat auch Schwierigkeiten, ein Bankkonto zu eröffnen.*

Ein Problem in Zusammenhang mit hohen Schulden ist die Tatsache, dass es diesen Personen häufig nicht möglich ist, ein Konto bei einer Bank zu eröffnen. Manche Banken, wie z.B. die Zweite Sparkasse, bieten eine Art von Konto an, das nicht überzogen werden kann. Doch auch dort bekomme nicht jeder ein Konto, erzählen Insassen aus eigener Erfahrung. Hat man keine Bankverbindung, ist auch die Aufnahme einer regulären Arbeit (abgesehen von den Pfändungen) schwierig.

*„Das ist bei mir sowieso sehr schwierig, weil ich dadurch, dass ich soweit runtergepfändet bin, kein Konto bekomme. (...) Wenn er dann sagt, eine Kontoverbindung brauche ich, dann sage ich, ich habe aber kein Konto – heutzutage gibt dir keiner mehr das Geld in ein Lohnsacker!“ (I37)*

Eine Lösung wäre, dass Neustart das Geld für diese Klienten verwaltet. Klienten können ihr Geld bei Neustart unter bestimmten Bedingungen deponieren. Laut Qualitätskriterien der HEH sollen sich die Kassenöffnungszeiten an den Öffnungszeiten der Einrichtung orientieren. Ein Klient, der sein Geld bei Neustart deponiert hat, ist sehr zufrieden damit.

*„Ich muss mir Geld zusammensparen, obwohl ich wenig verdiene. Dass ich Geld für die Kautions habe für eine eigene Wohnung. Und da habe ich das so ausgemacht, dass ich das Geld da bei Neustart hinterlege. Und so tue ich mir ein bisschen leichter. Wenn ich das Geld am Konto habe, laufe ich immer Gefahr, dass ich das Geld anderwärtig ver-*

*brauche. Und so habe ich es zwar da, ich kann es da auch holen, wenn ich will, aber es ist einfach zu wichtig. Eine gewisse Kontrolle kann ich brauchen.“ (KO6)*

Andere sind weniger zufrieden und beklagen, dass Neustart ihnen bei der Verwaltung ihrer Finanzen zu wenig hilft. Ein Insasse, der bereits zitiert wurde, ist schwer von Neustart enttäuscht, weil er eine Nachzahlung einer Versicherung von 5.300 Euro nicht bei Neustart deponieren durfte und das Geld innerhalb weniger Tag für Drogen ausgab. Ein anderer Insasse beklagt, dass er gerne sein Geld bei Neustart deponieren hätte, dass ihm jedoch gesagt worden sei, dass er nur einmal in der Woche Zugriff darauf hätte. Da dieser Insasse viel gearbeitet hat, wird er mit einem hohen Entlassungsgeld enthaftet und weiß nicht, wo er es verwahren soll. Er und andere interviewte Insassen wünschen sich Sparkarten oder Konten, die man nicht überziehen kann, und Unterstützung von Neustart bei der Einrichtung eines solchen Kontos oder eben ein Depot bei Neustart. Schließlich endet es für sie mitunter fatal, wenn sie mit mehreren tausend Euro auf der Straße stehen.

#### 5.4 Tagesstrukturierende Angebote

Bis vor wenigen Jahren existierten an allen größeren Standorten der HEH Tagescafés oder „Beisln“, die den Insassen einen niederschweligen Zugang zur Betreuung ermöglichen sollten. Bis auf den „Saftladen“ in Salzburg wurden alle diese sog. tagesstrukturierenden Angebote geschlossen. Die Schließung wird einerseits mit der mangelnden Finanzierbarkeit argumentiert; andererseits habe man ein „verbindlicheres Setting“ schaffen wollen. Das Zusperrern der Tagescafés ist Teil einer umfassenden Veränderung der HEH. An diesem Beispiel kann ein grundlegender Wandel aufgezeigt werden, den Neustart bzw. die Sozialarbeit in den vergangenen Jahrzehnten durchgemacht hat. Zugespitzt formuliert es ein langjähriger HEH-Mitarbeiter:

*„Es war einfach möglich mit den Leuten Würfel zu spielen als Sozialarbeiter. Das war vom Tätigkeitsfeld drinnen. Mittlerweile haben wir nicht einmal noch Zeit zum Reden. Also man hat noch Zeit für die Leute gehabt. Das war niederschwellige Arbeit. Und deswegen kommen die Leute auch nicht mehr zum Teil.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Die Tagescafés waren das Herzstück der früheren Zentralstellen für Haftentlassenenhilfe. Anders als heute arbeiteten die Mitarbeiter nicht in mehreren Leistungsbereichen, sondern ausschließlich in der HEH. Es entstanden Teams, die eng in der Betreuung von Klienten zusammenarbeiteten. Das tagesstrukturierende Angebot umfasste nicht nur die Möglichkeit, Kaffee zu trinken und zu telefonieren, sondern bot auch weitreichende Freizeitaktivitäten wie Kino- und Museumsbesuche, Spiele oder gemeinsames Kochen und Backen. Im Sommer habe man gemeinsam gegrillt, zu Weihnachten gefeiert, erzählen zwei ehemalige HEH-Mitarbeiterinnen. Es habe sogar Trauerfeiern gegeben, wenn ein Klient gestorben sei. Man bot Beratung und Aufenthaltsmöglichkeit und verstand sich dabei als „sozialer Lernraum“, in dem auch die Mitarbeiter verschiedene Rollen und Tätigkeiten ausübten. So habe man neben der Beratungsarbeit auch Bardienst gemacht oder eben gemeinsam Würfel-

*In den vergangenen Jahren wurden bis auf den Salzburger Saftladen alle Tagescafés der HEH geschlossen.*

*Beschreibung der Tagescafés der „alten“ HEH*

poker gespielt. Die Einrichtungen waren vielerorts gut besucht, an manchen Standorten wird von 50 oder 70 Klienten pro Tag berichtet.<sup>51</sup>

Aus den vielen Kontakten in unterschiedlichen Settings hätten sich in weiterer Folge Anknüpfungspunkte für die sozialarbeiterische Betreuung ergeben.

*„Wenn sie schon einmal da waren, haben sie natürlich mitunter auch, wenn sie dann ihren Betreuer gesehen haben, das eine oder andere Problem angesprochen. Und dann war das so ein fließender Übergang und das hat aber was relativ Natürliches und nicht was Künstliches gehabt.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Während die einen von einer beinahe familiären Atmosphäre schwärmen, kritisieren andere, dass es bestimmte „Communities“ gegeben hätte, die von einer niederschweligen Einrichtung zur nächsten gezogen seien. In der HEH sei es „zugegangen, da ist dir fad geworden“, erinnert sich ein Abteilungsleiter. Es seien oft Pseudoprobleme formuliert worden, um in der Einrichtung bleiben zu können; es habe immer wieder Probleme mit Betrunknen und Drogenhandel gegeben. In der Endphase hätten sich sogar die Klienten über das Beisl beschwert, in dem es wahlweise zu kalt oder zu verdrahtet gewesen sei. Es gab Diebstähle und viel Streit ums Telefon.

*„Das war auch manchmal mühsam, das muss man schon sagen. Das hat gestunken, war ein Wirbel, da waren Betrunkene, manchmal ist einer vom Tisch gefallen, weil er bummzu war, das haben wir da alles nicht mehr.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Einige empfinden die Umstrukturierungen in der HEH mit der Abschaffung des niederschweligen Zugangs als Teil eines großen Verlusts, der sukzessive und „scheibchenweise“ erfolgt sei. Immer weniger Ressourcen seien für die HEH zur Verfügung gestanden. Manche sehen darin überhaupt ein Symptom des grundlegenden Wandels von Neustart in Richtung marktgängiger Dienstleister und sprechen vom „Ende der Sozialarbeit“.<sup>52</sup> Das Zusperrern der Tagescafés wird von vielen als einer der zentralen Gründe für den Rückgang der Klientenzahlen gesehen.

Die Klientel der Beisl und Cafés ging über die heutige Zielgruppendefinition der HEH weit hinaus, denn es befanden sich dort auch „Leute, die Bewährungshilfe vor 15 Jahren fertig gehabt haben“. Es stellt sich die Frage, ob der Verlust bestimmter Klienten, der mit der Schließung der Cafés einherging, nicht beabsichtigt war.

*„Wie immer der Spruch war: Weg vom G’sindel. Diese Personen, die will man auch nicht wirklich zurück haben. Man wollte die Opfer haben von der Neustartausrüstung und dann die ganzen ATA-Leute, also ein etablierteres Publikum wollte man haben. Und dieses Obdachlosen-Publikum, das wollte die Geschäftsführung in Wien nicht haben, weil sonst hätten sie in Barbetrieb und freie Mitarbeiter im Barbetrieb auch inves-*

*Mit dem Verlust der Niederschwelligkeit gingen bestimmte Klienten verloren. Man muss sich überlegen, ob und wie man diese Klienten zurückgewinnen will.*

---

<sup>51</sup> An einem Standort wird erzählt, dass schon mit der Übersiedlung in weniger einladende Räumlichkeiten sehr viele Klienten weggeblieben seien. Dort fielen geringe Besucherfrequenz und Schließung zusammen. Da der Abbau des Angebot schrittweise erfolgte und Übersiedlungen stattfanden, wird hier nicht auf die Besucherfrequenz nach der Übersiedlung/ unmittelbar vor der Schließung Bezug genommen, sondern auf die „Blütezeit“.

<sup>52</sup> So zum Beispiel die ehemalige Abteilungsleiterin der HEH Tirol, Waltraud Kreidl in einem Interview [http://altneu.han-solo.net/dietermiten/wordpress/wp-content/uploads/Das-Ende-der-Sozialarbeit-mci\\_2011\\_07\\_echo-11.pdf](http://altneu.han-solo.net/dietermiten/wordpress/wp-content/uploads/Das-Ende-der-Sozialarbeit-mci_2011_07_echo-11.pdf) (zuletzt besucht am 20.06.2013)

*tiert. Also das war die Ausrichtung der Geschäftsführung. Wie wir sie wieder zurück kriegen, ist die nächste Frage. Will man sie wieder zurück kriegen?“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Jedenfalls wollte man dem unverbindlichen Setting ein Ende bereiten und die übermäßige Präsenz bestimmter Gruppen, z.B. bestimmter Nationalitäten, unterbinden. Ob es „nur“ ein Verlust bestimmter Gruppen oder ein Verlust „quer durch“ gewesen sei, wird dabei unterschiedlich bewertet. Man ist sich jedenfalls einig, dass die Haftentlassenenhilfe mit der Schließung viel an Bekanntheit und v.a. aber auch ihre Niederschwelligkeit eingebüßt hat. Heute braucht man ein Anliegen, das man beim Eingang formulieren muss, um Zutritt zur HEH zu bekommen. Hinzu kommt das Rauchverbot, das Klienten, die „zu 95 Prozent“ rauchen, „nicht wirklich zum Verweilen einlädt“.

*„Wenn der Jedmayr oder die JOSI in ihrem Tagesbereich das Rauchen verbieten, dann haben sie die Zahlen gedrittelt.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Interviewpartner aus der Justizverwaltung bedauern die Schließung der Cafés. Tagesstrukturierende Angebote seien doch etwas, das die HEH sinnvoll anbieten könnte. Die HEH sei „präsender“ gewesen, „die Mariannengasse war in Wien ein Begriff“, heißt es. Dort hätten die Klienten bleiben können, auch ohne Termin und nicht nur für ein Klientengespräch. Eine Justizsozialarbeiterin lobt das Kaffeehaus in der Mariannengasse, das „immer supertoll besucht“ gewesen sei. Die Leute seien oft auch nur zum Plauschen hereingekommen, aber sie hätten den Kontakt gehalten: „Die haben dann gewusst, wenn sie in eine schwierige Situation kommen, wird ihnen weitergeholfen.“

Es ist nicht möglich, aus den (qualitativen) Daten einen (quantitativen) Bedarf an tagesstrukturierenden Angeboten abzuleiten. Fest steht aber, dass bei einigen Insassen und Klienten durchaus Interesse an so einem Angebot besteht. Für manche Befragten, v.a. jene ohne Familie oder Arbeit, ist Struktur wichtig – insbesondere wenn man sich davon abhalten muss, sich zu betrinken oder Drogen zu nehmen, wenn man kein Geld oder kaum Freunde hat. Es sei eine Möglichkeit gewesen, „Gleichgesinnte“ zu treffen und sich bei schlechtem Wetter aufzuwärmen, meint ein langjähriger Klient. Es sei angenehm gewesen und man sei gerne hingegangen, erinnert sich ein Insasse. Manche loben den günstigen Kaffee.

*„Mir persönlich geht’s ab. Wenn man wen trifft, hockt man sich schon gerne mit dem auf einen Kaffee hin und fragt, geht’s dir gut, was läuft. (...) Weil durchs Reden kommen auch die Leute zusammen. Vor allem war es auch ein billiger, guter Kaffee. Es war familiärer, auch mit den Sozialarbeitern.“ (K01)*

Greifen wir noch einmal auf die typisierten Gruppen von Insassen und Klienten zurück. Während sich Typ 1 („brauche nichts“) wohl kaum für tagesstrukturierende Angebote interessieren würde und sich von dem dort zu erwartenden Publikum stark abgrenzt, besteht Bedarf v.a. bei Typ 2 („brauche alles und bin dankbar für jede Hilfe“) und Typ 3 („ich bin eigentlich immer nach der Haft zu Neustart gegang-

*Nicht allen Typen von Insassen bzw. Klienten fehlt das tagesstrukturierende Angebot gleichermaßen.*

gen“). Typ 2 – erstmalig Inhaftierte und Neulinge bei Neustart, die sich nach der Entlassung in einer akuten Notsituationen befinden und für jede Hilfe dankbar sind – würde einen Gratiskaffee nicht ablehnen und wäre froh, sich „aus dem Einkaufskörberl“ etwas mitnehmen zu dürfen. Die klassische, langjährige HEH-Klientel wurde unter TYP 3 zusammengefasst. Von dieser Gruppe zeigen sich einige offen enttäuscht darüber, dass das Café bzw. Beisl geschlossen wurde, wobei es unter den Jüngeren auch einzelne Befragte gibt, die kein Interesse an so einem Angebot zeigen. Typ 4 umfasst Personen, die Neustart gezielt nützen, um sich bei der Bewältigung von konkreten Problemen unterstützen zu lassen, z.B. bei der Arbeitssuche. Von diesen äußern sich die einen ablehnend: „Kaffee trink ich zuhause.“ Andere meinen, es sei angenehm, beim Warten einen Kaffee zu trinken und dabei den Samsonaten zu nützen. Typ 4 kommt die neuerdings eher amtliche Atmosphäre bei Neustart durchaus entgegen: Man geht zu einem Termin und holt sich nützliche Information und Hilfe. Wenig überraschend die Haltung eines Vertreters von Typ 5: „Da sitzen die Banditen halt alle und trinken ihren 50 Pfennig Kaffee. Da geht es um nichts.“

Wie viele ehemalige Besucher mit der Schließung einen wichtigen Ort verloren haben, den sie durch kein anderes Angebot ersetzen können, kann aus den Interviews nicht eruiert werden. An manchen Standorten verweist man auf das durchaus vorhandene Angebot an anderen niederschwelligen Einrichtungen, v.a. für Obdachlose und Drogensüchtige. Die Interviews legen nahe, dass der Grund für die Schließung der vielerorts gut besuchten Cafés und Beisl nicht ausschließlich in der mangelnden Nachfrage zu suchen ist. Von Seiten der Geschäftsführung heißt es dazu, dass die schlechte Auslastung an manchen Standorten durchaus ein Grund für das Zusperrern gewesen sei.

Es ist jedenfalls davon auszugehen, dass es nach wie vor einen gewissen Bedarf an niederschwelliger Hilfe für Haftentlassene gibt. Nicht alle ehemaligen Besucher der Tagescafés konnten den von Neustart vollzogenen Kulturwandel mitmachen. Sie gingen der „HEH neu“ als Klienten verloren, schafften den Übergang in die Klientenrolle nicht, sind für eine zielgerichtete Betreuung in einem verbindlichen Setting nicht offen oder vielleicht einfach nicht geeignet und bräuchten aber dennoch Hilfe.

*„Da bin, glaube ich, nicht nur ich der Meinung, dass dieses letzte Segment an Klienten, die nichts mehr haben, durchfällt, auch bei uns durchfällt.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Doch wäre es überhaupt möglich und wünschenswert, diese tagesstrukturierenden Angebote wieder zu etablieren? Mit dem Wechsel der Geschäftsführung wurde diese Frage zumindest neu gestellt.

*„Das ist die inhaltliche Weiche, die man dann eben in die eine oder andere Richtung stellen muss oder wieder umlegen muss, weil gestellt hat man es ja. Will man wieder eine niederschwellige Anlaufstelle sein? So wie die HEH im Moment ausgerichtet ist, ist das aber nicht das Ziel. Es geht einfach darum, jemandem zielgerichtet Unterstützung*

*zukommen zu lassen. Und es geht nicht darum, ein Tagescafé zu haben, weil dann hätte man nicht umbauen dürfen.“ (Abteilungsleiter Neustart)*

Die allgemeine Tendenz in den Interviews ist, dass man sich eigentlich nicht vorstellen kann, diese Tagescafés wieder zu etablieren. Schließlich wurden von der vorangegangenen Geschäftsführung in organisatorischer und baulicher Hinsicht Tatsachen geschaffen: Die alten Standorte mit ihren Gassenlokalen existieren nicht mehr, die Mitarbeiter der HEH sind kein Team mehr, sondern in mehreren Leistungsbereichen aktiv.

*„Ich glaube, dass sich die jetzige Struktur, sofern sie so beibehalten wird, auch nicht mehr dazu eignet, so eine zentrale Einrichtung zu machen, weil wir [die HEH-Mitarbeiter] ja komplett verteilt sind auf drei Abteilungen. Und so ein Beislbetrieb war immer das Zentrale dieser Einrichtungen Haftentlassenenhilfe und es gibt diese Einrichtung HEH nicht mehr.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Auch die Befragten, die diese tagesstrukturierenden Angebote durchaus vermissen, sehen keine (einfache) Möglichkeit, diese wieder zu etablieren. Außerdem bezweifelt man, ob es grundsätzlich überhaupt möglich wäre, diese wieder so erfolgreich zu implementieren, da sich die sozialarbeiterischen Konzepte seit den 1970er Jahren grundlegend gewandelt hätten. In die heutige Zeit, mit ihrem marktwirtschaftlichen Zugang, seien diese Konzepte nicht übertragbar. Die Arbeit dort zählte offenbar auch nicht zu den beliebtesten Aufgaben der Mitarbeiter und galt mancherorts als ungeliebte Arbeit für Anfänger.

*„Man wird sich wieder Gedanken machen müssen, wie man in einem niedrighschwelligem Bereich attraktiv für die Klienten ist. Und ob das jetzt unbedingt das Rauchercafé sein muss oder, ich habe keine Ahnung, wir haben von der Überbrückungshilfe bis, verschiedene Sachen aufgezählt, die weggefallen sind. Man wird das überlegen müssen, wenn man diese Klienten will. Und wahrscheinlich geht es nicht ohne Investition, wobei möglicherweise eine Glaswand mit einem Raucherzimmer das Billigste ist. Ich glaube auch nicht, dass es heute einfach wäre und schon auch nicht mit uns als Mitarbeitern, da so locker wieder einen tagesstrukturierenden Betrieb einzuführen. Weil das war keine hochbeliebte Tätigkeit und die ist auch zum Teil von Zivildienern durchgeführt worden. Wenn das jemand wiederbeleben will, dann muss er wirklich mit viel Energie und Kraft dahinter sein.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Es würde wohl auch nicht ausreichen, in die derzeitigen Lokalitäten einfach „Raucherzimmer“ oder Clubräume einzubauen. Das zeigt ein Beispiel: An einem Standort blieben mit der Übersiedlung in ein weniger offen zugängliches Gebäude auch die Klienten weg:

*„Es war dort [am alten Standort] lebendig, es war dort so quasi Wohnzimmeratmosphäre. Wenn man sich dieses architektonische Wunderwerk hier anschaut, wo man quasi drei geschlossene Türen zu überwinden hat, um dann in eine Art Club zu kommen – also da habe ich mir schon gedacht, ich wundere mich nicht, da haben wir schon auch was dafür getan, dass sich das ausdünnt. (...) Da haben wir schon unseren Handgriff dazu gemacht, dass der Zugang derartig unattraktiv worden ist für viele, die gesagt haben, nein, da gehe ich nicht rauf. Dann muss ich mich vielleicht auch noch rechtfertigen, warum ich da bin. (...) Da waren drei Hanseln da und drei Sozialarbeiter haben dauernd gefragt, so ist das dann gewesen.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

## 5.5 Andere Angebote der HEH

### \* Rechtliche Beratung:

Als eines der Angebote, das Neustart von anderen (niederschweligen) Einrichtungen unterscheidet, wird die rechtliche Kompetenz von Neustart genannt. So kämen Klienten mit gerichtlichen Bescheiden, mit Fragen zu Strafaufschüben und zur Verfahrenshilfe oder mit fremdenrechtlichen Fragen in die Einrichtung.

### \* Vermittlung zu Drogenberatungsstellen/ Alkoholtherapie:

Die Erzählungen von Insassen und Klienten zeigen den engen Zusammenhang zwischen ihren Drogen- oder Alkoholproblemen und ihrer Straffälligkeit: Sei es, dass ein Raubüberfall den Konsum illegaler Drogen finanzieren sollte, sei es, dass man unter Tabletteneinfluss Sachbeschädigung begangen und Widerstand gegen die Staatsgewalt geleistet hat, sei es, dass wieder einmal eine Schlägerei unter Alkoholeinfluss zu einer Haftstrafe geführt hat. Neustart vermittelt im Rahmen der HEH an Einrichtungen der Suchthilfe, etwa in Wien zum Dialog. In Haft vermittelt auch der Soziale Dienst zu solchen Vereinen. Eine Neustart-Mitarbeiterin erzählt, wie sie im Rahmen der HEH für substituierte Entlassene hilfreich sein kann:

*„Es gibt massive Schwierigkeiten für Leute im Substitutionsprogramm, wenn sie am Freitag entlassen werden. (...) Im Rahmen der Haftentlassenenhilfe kann ich das Angebot machen, dass ich sie begleite, damit sie ein Rezept haben, damit sie die Wege am Tag der Entlassung schaffen.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Eine erfahrene HEH-Mitarbeiterin meint, dass die Suchtproblematik oft nicht am Anfang einer Betreuung bearbeitet werden könne, sondern erst nach der Lösung anderer Probleme und konkreter Hilfestellungen möglich sei. Ein langjähriger Klient bestätigt dies: Er hat sich nun endlich, nach vielen Jahren in Betreuung, in denen ihm eine Wohnung vermittelt wurde und die ihn „Mensch sein ließ“, zu einer stationären Alkoholtherapie durchgerungen.

### \* Ausstattung des Wartebereichs:

In den Qualitätskriterien der HEH heißt es, dass im Wartebereich Zeitungen, Stelleninserate und Spiele zur Verfügung stehen und außerdem ein Internet- und ein Telefonanschluss vorhanden sein sollten. In keiner der besuchten Einrichtungen gab es im Wartebereich funktionierendes Internet, obwohl das zumindest in einer Einrichtung von den Mitarbeitern bereits eingemahnt wurde. In einer besuchten Einrichtung war der Kaffeeautomat defekt; eine Mitarbeiterin kritisierte, dass auch der Samsomat, ein Computer, über den Stelleninserate des AMS abgerufen werden können, häufig defekt sei.

### \* Hauptwohnsitzbestätigung; Post- und Zustelladresse

Neustart fungiert für obdachlose Personen, die eine Hauptwohnsitzbestätigung benötigen, als Kontaktstelle. Ob damit auch eine Zustelladresse bei Neustart verbun-

den ist, ist regional verschieden. In Wien wurde die Praxis mancher Meldeämter kritisiert, eine Hauptwohnsitzbestätigung erst nach einem Monat auszustellen.

## 5.6. Angebote für ausländische Klienten

Der Ausländeranteil in Österreichs Gefängnissen liegt knapp unter 50 Prozent. In der HEH wurden im Jahr 2012 29 Prozent Ausländer betreut.<sup>53</sup> Die HEH steht allen ausländischen Insassen bzw. Entlassenen offen, die irgendeine Perspektive in Österreich haben. Das heißt, dass Personen, denen eine Abschiebung oder Auslieferung bevorsteht, die gemäß §133a StVG entlassen werden<sup>54</sup> oder die ein Aufenthaltsverbot haben und in ihr Heimatland zurückkehren werden, nicht zur Zielgruppe der HEH zählen.<sup>55</sup> Eine wichtige Gruppe sind aus der Haft entlassene Asylwerber, die zum Teil nicht in ihre Heimatländer zurückgeschickt werden können. Hier geht es um Beratung zur Grundversorgung, zur Versicherung und zu fremdenrechtlichen Fragen.

*In der HEH werden ca. 30 Prozent ausländische Klienten betreut. Trotz knapper Ressourcen für diese Gruppe gebe es „keinen Fall, wo es nichts zu tun gibt.“*

Die Arbeit mit Ausländern mit geringen oder ohne Integrationschancen in Österreich ist tendenziell frustrierend, da man wenig anbieten kann und relativ rasch falsche Erwartungen weckt. Dennoch hat man sich bei Neustart bewusst dazu entschieden, auch diesen Personen Unterstützung anbieten zu wollen. In den Einrichtungen wird sehr wohl versucht, auch beispielsweise Asylwerber zu betreuen, doch angesichts der knappen Ressourcen – v.a. für Personen, die aus der Grundversorgung gefallen sind, etwa weil sie ihren Wohnort geändert haben – sei das besonders schwierig.

*„Es gibt ja keinen Fall, wo es nichts zu tun gäbe. Die Anliegen, die sind meistens ein ganzes Bündel, das ist schon klar. Aber alleine schon, wenn es darum geht durchzusetzen, ob jemand dann tatsächlich in die Grundversorgung kommt, da werden sie ja auch oft weggeschickt. (...) Sehr viele, die aus den Haftanstalten kommen, haben natürlich dort lange genug in die Arbeitslosenversicherung eingezahlt und hätten Anspruch auf Arbeitslosengeld. Die Arbeitsämter nehmen zum Teil nicht einmal die Anträge entgegen, weil der sagt, der Bursche steht am Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung, was ein Irrtum ist, weil sie müssten sich den Hintergrund genauer anschauen, welcher Paragraph aus dem Gesetz regelt den Aufenthalt, ist das Verfahren schon abgeschlossen, gibt es ein Aufenthaltsverbot. Also da haben wir sehr wohl auch den Auftrag, diese Ansprüche, wenn sie bestehen, durchsetzen zu helfen.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Fest steht, dass eine Beratung und Betreuung nur bei ausreichenden Deutschkenntnissen möglich ist. Auch wenn eine ausländische Staatsbürgerschaft kein Ausschließungsgrund von der HEH ist, so besteht bei Ausländern doch die Gefahr, dass sie

---

<sup>53</sup> Der Jahresbericht 2012 informiert, dass 2.290 Österreicher, 143 EU-Bürger und 779 Drittstaatsangehörige betreut wurden. 84 Personen mit unbekannter Nationalität wurden in die Anteilsberechnung nicht mit aufgenommen.

<sup>54</sup> Vorläufiges Absehen vom Strafvollzug wegen Einreiseverbotes oder Aufenthaltsverbotes.

<sup>55</sup> In manchen Anstalten ist der Informationsstand, was mit einem ausländischen Insassen nach der Haft passieren wird, gering. In anderen ist der Kontakt zur Fremdenpolizei eng. So ist in einer Justizanstalt zur Verbüßung langer Haftstrafen die Fremdenpolizei sogar in die Vollzugsplanerstellung eingebunden.

*Bei ausländischen Insassen besteht die Gefahr, dass sie weniger gut informiert, seltener an Neustart vermittelt und auch seltener besucht werden.*

weniger gut informiert, weniger häufig vermittelt und weniger häufig beraten werden. Wichtig ist daher, dass auch bei diesen Personen zumindest in einem Erstgespräch abgeklärt wird, ob Neustart unterstützend tätig sein kann. Während man an einem Standort erklärt, dass Ausländer in der Erstberatung durchaus eine quantitative Rolle spielten, bezweifelt man andernorts, dass Ausländer die gleichen Chancen auf Vermittlung an die HEH hätten wie Österreicher:

*„‘Fremdländische‘ Insassen geben sie [vom Sozialen Dienst] mir gar nicht, da sagen sie, die brauchen eh nichts. (...) Ich weiß nicht, wie viele Leute aus dieser Anstalt verschwinden, die vielleicht eine rechtliche Möglichkeit hätten.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Eine HEH-Mitarbeiterin räumt ein, dass sie es nicht schaffe, alle Insassen zu besuchen, „vor allem wenn viele Krankenstände sind.“

*„Wir schaffen es nicht, alle zu besuchen und dann sag ich, wo kann ich es leichter verkraften. Wenn ich seh, Wohnadresse Tschechien, dann brauch ich von der HEH kein großartiges Angebot.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Wer im Rahmen der HEH übrigens gar nicht betreut wird, sind Personen, die – ohne davor in Strafhaft gewesen zu sein – aus der Schubhaft entlassen werden.

## 6. Kooperation mit dem Sozialen Dienst

Das Verhältnis zwischen den Mitarbeitern von Neustart und dem Sozialen Dienst gilt tendenziell als angespannt und schwierig. Als Grund wird einerseits die (alte) Sorge der Sozialen Dienste genannt, „privatisiert“ und von Neustart abgelöst bzw. übernommen zu werden. Das Verhältnis werde häufig als Konkurrenz und nicht als Kooperation verstanden. Andererseits heißt es, dass es für die Justizsozialarbeit unbefriedigend sei, Klienten bis kurz vor der Entlassung zu begleiten und Neustart dann die Entlassungsbegleitung als „Zuckerl“ zu überlassen. Schließlich sei es das Schwierigste, Insassen durch die Haft zu begleiten und ihnen in Krisen beizustehen. Die Entlassungsbegleitung selbst sei hingegen der schönste Teil der Arbeit, „das, worauf wir hinarbeiten, wird uns genommen.“

*Das Verhältnis zwischen Neustart und Sozialem Dienst gilt generell als angespannt. In der Praxis funktioniert die Kooperation vielerorts jedoch sehr gut.*

*„Die Fachdienste tun so viel über Jahre und dann kommt die HEH und sahnt ab, übernimmt ein halbes Jahr vor der Haftentlassung und hat dann den positiven Output. (...) Das muss man ja schon viel früher beginnen als sechs Monate vor der Entlassung! (...) Die sagen: oh super, es ist alles geregelt, übernehmen den und wenn alles gut geht, haben sie das Stricherl ‚positiv gelaufen‘, ‚wirkungsorientiert gearbeitet‘. Sehr vieles wird gemacht, bevor die HEH kommt. Das muss gesehen und wertgeschätzt werden.“ (Justizverwaltung)*

Der Soziale Dienst leidet vielfach unter mangelnder Anerkennung und Überlastung. Betreuungsschlüssel von über 1: 100 sind offenbar die Regel. Eine Justizsozialarbeiterin macht ihrem Ärger Luft:

*„Justizsozialarbeit ist eine Art der Sozialarbeit, den hätte ich so in meinem Studium nicht gelernt. (...) Hier herinnen ist es oft nur ein Abfertigen, nur vereinzelt Betreuung, und das ist oft Zwangsbetreuung, weil es Auflagen sind, die Insassen erfüllen müssen, um Vollzugslockerungen zu bekommen und die organisieren wir halt. Wir haben einen geringen Betreuungsschlüssel. (...) Wir bräuchten Dolmetscher, um ausländische Insassen adäquat betreuen zu können. Und der Psychiater ist einmal in der Woche da.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

Von Seiten der Justizmitarbeiter bzw. -verwaltung wurde auch kritisiert, dass Neustart Veränderungen auf Mitarbeiter-Ebene nicht gut kommuniziere und Kooperationspartner vor vollendete Tatsachen stelle.

Im Laufe der Studie stellte sich allerdings heraus, dass die Kooperation in vielen Anstalten sehr gut – viel besser als erwartet – funktioniert. Es lassen sich insgesamt drei Arten der Kooperation unterscheiden, wobei die überwiegende Mehrzahl der besuchten Justizanstalten der ersten Kategorie zuzurechnen ist:

- 1) (sehr) gute Kooperation zwischen Sozialem Dienst und Neustart;
- 2) man arbeitet zusammen; Neustart gilt weder als Be- noch als Entlastung;
- 3) keine gute Kooperation; Neustart/ die HEH wird als Belastung gesehen.

## Ad 1: (Sehr) gutes Verhältnis zwischen Neustart und Sozialem Dienst:

Was sind die Kennzeichen einer gelungenen Kooperation?



In der Mehrheit der besuchten Anstalten arbeiten die Neustart-Mitarbeiter und die Justizsozialarbeiterinnen gut zusammen. Dort wurde die Kooperation als „bestens“, „großartig“, „sehr, sehr gut“ und „total gut“ beschrieben. Was sind die Kennzeichen dieser gelungenen Kooperation?<sup>56</sup>

*- Neustart wird nicht als Konkurrenz, sondern als Arbeitserleichterung gesehen.*

Sieht man Neustart als Entlastung, ergibt sich daraus Kooperationsbereitschaft – schon aus Eigeninteresse. Vielerorts hat man das Gefühl, Insassen an Neustart übergeben zu können und weiß sie dort bzw. bei bestimmten Mitarbeitern gut betreut.

*„Also wir sehen das nicht so und da kann ich auch für meine Kollegen sprechen, dass uns die Kollegen von der Haftentlassenenhilfe eine Arbeit wegnehmen, sondern wir sehen das eher so, dass uns die Kollegen eine Arbeit abnehmen und wir dann wieder den Fokus auf andere Insassen haben, weil wir wissen, dass die da gut versorgt werden.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*„Also wenn es jetzt heißt, der Sozialarbeiter ist für den zuständig, da sind meine Finger weg. Da weiß ich, der macht rundherum alles. Und bei anderen, da sprichst du dich ab, aber da ist es nie so, also bis jetzt nie so gewesen, dass ich das Gefühl habe, wir arbeiten doppelgleisig.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*„Neustart ist da keine Konkurrenz in dem Sinne. Ich denk mir, auch vom Aufgabengebiet her, weil wir haben die Leute herinnen, wir betreuen sie während der Haft, aber nicht nach der Haft. Das war beim Sozialarbeiter in der Justizanstalt eigentlich nie vorgesehen, dass der wen nach der Haft betreut. Und ich denke, da finde ich es ja gut, dass er wen hat, den er in der Haft schon kennenlernt und der ihn dann so mitnimmt, ins Leben, in die Freiheit.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*„So sehe ich es (...), dass ich es gerne klicke, weil ich mir denke, das ist nicht alles meine Arbeit, ich teile sie gerne auf.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für kurze und mittellange Haftstrafen)*

*- klare Aufgabenteilung, gegenseitige Unterstützung*

Obwohl es immer wieder heißt, die Arbeitsteilung zwischen Neustart und Sozialen Dienst sei umstritten, wird in den meisten Interviews betont, dass es durchaus klar sei, wer welche Aufgaben zu erledigen habe. In einer Anstalt hat man sogar ein gemeinsames Konzept erarbeitet, mit dessen Hilfe man auch Insassen über die Agenden von Neustart bzw. der Justiz informiert. Eine klare Arbeitsteilung ist sehr wichtig für das Funktionieren der Kooperation.

*„Die Arbeitsteilung ist: Welche Beratung beruht auf Informationen in der Justizanstalt – interne Informationen können wir nicht beraten, das ist Sozialer Dienst. Was ist für das Leben nach der Haft relevant, also nicht vollzugsinterne Daten, das beraten wir. (...) Ich sage nichts zu einem Ausgang, weil ich die Information nicht habe.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

---

<sup>56</sup> Im Folgenden werden alle Kriterien aufgezählt, die zu einer guten Kooperation beitragen, d.h. jedoch nicht, dass an jedem Standort alle genannt wurden bzw. erfüllt waren.

*„Also die Kooperation funktioniert gut. (...) Sowohl was eben die Zuweisung von Klienten betrifft, als auch, dass wir einer Meinung sind, was jetzt für Klienten gut oder nicht gut ist. Und uns dort gut abgrenzen können. Also es ist jetzt nicht das Gefühl, wir machen Aufgaben für die Justizanstalt oder wenn man es manches Mal macht, dann hat man auf der anderen Seite auch wieder das, dass ich sage, bitte richte aus, ich kann nicht kommen.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

In einem Fragebogen, den die Interessensvertretung der Sozialen Dienste an alle Anstalten geschickt und von 19 ausgefüllt zurückbekommen hat, wurde u.a. die Arbeitsteilung zwischen der HEH und Sozialem Dienst abgefragt. Zwei Drittel gaben an, dass die Arbeitsteilung geregelt sei; immerhin gut ein Drittel lehnte eine (genauere) Abgrenzung der Arbeitsbereiche ab, v.a. deshalb, weil sich die bisherige, fallbezogene Arbeitsteilung bewährt habe. Als Arbeitsbereiche, die eher bei der HEH ressortieren, wurden genannt: Wohnen, Existenzsicherung nach der Haft, Unterstützung mit AMS und Mindestsicherung, alle Agenden *nach* der Entlassung. Nicht eindeutig zugeordnet bzw. auf beiden Seiten genannt wurde die Dokumentenbeschaffung.

#### *- Clearing-Gespräche*

In einigen Anstalten gibt es Clearing Gespräche, wo Fälle besprochen werden. Diese Treffen werden einerseits dazu genutzt, Informationen über Insassen auszutauschen, aber auch, die Arbeitsbereiche voneinander abzugrenzen:

*„Das Clearing mit dem Sozialen Dienst hat immer einen Teil, der sich den Neuen widmet und ein Teil widmet sich denen, die ich schon in Beratung hab (...): Was hab ich gemacht, was hat sich in der Justizanstalt getan. Und ich versuch immer genau auszumachen, wer was macht. Es hilft mir, sehr klar zu haben, ich bin eine nicht hausinterne, fremde Person und da muss ich auf diese Kultur Rücksicht nehmen. Es ist sehr hierarchisch. Damit fahr ich ganz gut. Die Kooperation klappt gut. Manchmal sind sie auch froh über Hinweise.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

#### *- reger (informellen) Austausch*

Nicht überall gibt es regelmäßige Clearing-Termine. Mancherorts findet man auch mit seltenen Treffen und häufiger telefonischer bzw. E-Mail-Kommunikation das Auslangen, „also man telefoniert sicher jeden zweiten Tag mit Neustart mit irgendjemanden“, schließlich ergebe sich auch in anderen Bereich (BWH, EÜH) regelmäßiger Kontakt. Der Kontakt findet auch in den Anstalten oft spontan bzw. bei Bedarf statt. In einer Justizanstalt haben die Neustart-Mitarbeiter beispielsweise ein Postfach.

*„dann klopfen sie an, (...) schauen noch ins Fach, holen sich die Post. Gestern war es zum Beispiel so, dass dann kurz eine Rückfrage kam, wie tun wir da jetzt? Und dann haben wir uns das gleich angeschaut und überlegt, wie wir da tun.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für kurze und mittellange Haftstrafen)*

Da manche Insassen mit ihren Anliegen gerne mehrere Personen beauftragen würden, sei es oft nötig, sich abzustimmen. Da bestehe eine gewisse Bringschuld bei Neustart,

*„weil wir wissen es nicht 100%ig bei jedem Insassen, dass der von Neustart besucht worden ist. Und wenn Neustart agieren anfängt, dass sie schon irgendwie kurz sagen,*

*du, ich mach das und jenes. Weil, es ist halt so, Insassen sagen ganz gerne verschiedenen Personen, was sie gern hätten und bräuchten und so. Und sie unterschlagen dann auch, dass der Neustart da war.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*- Man kennt die Aufgaben des jeweils anderen.*

Dies wird als Voraussetzung dafür gesehen, sich nicht gegenseitig „auf den Schlips zu treten“. Eine Justizsozialarbeiterin ortet bei jüngeren Neustart-Mitarbeitern Wissenslücken und empfiehlt häufigere Vernetzungstreffen „zum gegenseitigen Kennenlernen der Arbeitsgebiete“.

*„Die Jungen, (...) die haben einfach dann überhaupt keine Ahnung mehr, was der Soziale Dienst eigentlich herinnen macht und was nicht. (...) Weil das ist echt das Um und Auf, zu wissen, wer was tut und für was er einfach zuständig ist, weil sonst fühlt man sich sofort auf den Schlips getreten.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

Wo es Wissenslücken, Abgrenzungsprobleme oder misslungene Kommunikation gibt, führt das – vor dem oben beschriebenen Hintergrund eines potentiell angespannten Verhältnisses – auch im Rahmen einer grundsätzlich guten Kooperation relativ schnell zu Missstimmung. Eine Mitarbeiterin schildert – nicht ohne vorher darum zu bitten, mit dieser Information nicht namentlich zitiert zu werden – wie sie nach einiger Abwägung einen Klienten mit seinem Anliegen an den Sozialen Dienst verwiesen habe. Bei der nächsten Besprechung sei sie dann dafür kritisiert worden, dass sie dem Sozialen Dienst „Aufträge erteile“. Auch wenn die Arbeitsaufteilung also vielerorts gut funktioniert, bleibt sie doch ein sensibler Bereich. Vielfach braucht es Zusammenarbeit statt strikter Arbeitsteilung, etwa wenn Neustart zu einer Wohneinrichtung vermittelt, der Insasse den Termin aber nicht wahrnehmen kann, weil kein Ausgang genehmigt wurde.

*- etablierte Konfliktkultur*

An einem Standort, wo die Kooperation besonders gut funktioniert, meint eine Vertreterin des Sozialen Dienstes, es sei wesentlich, dass Probleme angesprochen werden können.

*„Ich glaube, wir haben eine sehr gute Basis, dass wir einfach auch sagen können, was nicht so passt, dass wir das auch ansprechen und weil, wie gesagt, wir wirklich nicht das Gefühl haben, die nehmen uns eine Arbeit weg, sondern wir profitieren einfach auch davon.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

*- Anstalts- oder Vollzugsleitung unterstützt die Kooperation.*

An zwei Standorten wird die besondere Unterstützung durch die Anstalts- bzw. Vollzugsleitung als wichtige Voraussetzung für die gute Kooperation (mit der Justizanstalt insgesamt) gesehen. An einem Standort wurde Neustart sogar ein eigener Raum zur Verfügung gestellt.

*- Vernetzungstreffen bis hin zum gemeinsamen „Geburtstagsjauserl“*

Mit den Vernetzungstreffen steigen die Vermittlungen von Klienten (s.o.), man kann sich über Grundsätzliches (wie z.B. die Abgrenzung der Arbeitsbereiche oder die

gegenseitigen Erwartungen) austauschen. Vereinzelt wurden auch private Treffen zu bestimmten Anlässen als Basis und Ausdruck für das gute Verhältnis genannt.

*- Verbindungen auf persönlicher bzw. biographischer Ebene*

Eine Mitarbeiterin von Neustart erzählt von ihrem Praktikum, das sie in der Justizanstalt absolviert hat, eine Justizsozialarbeiterin wird demnächst „die Seite wechseln“ und bei Neustart arbeiten. An einem Standort hat die Neustart-Mitarbeiterin zwei der vier Mitarbeiter des Sozialen Dienstes während deren Ausbildung unterrichtet.

*- Neustart bietet begleitete Ausgänge und offeriert konkrete Möglichkeiten (z.B. Arbeitstraining).*

An einem Standort beschreibt man es als „sehr hilfreich“, dass Neustart-Mitarbeiter Personen, die keinen Justizwachebeamten an ihrer Seite benötigen, die man aber dennoch nicht ganz alleine hinaus gehen lassen will, auf Ausgänge begleiten.

*„Wenn ein Insasse von Kollegen begleitet wird von der HEH im Rahmen eines Ausgangs, dann ist das für uns super. Weil dann weiß ich, der ist gut betreut und der ist gut begleitet. (...) Sozialarbeiter in Justizanstalten haben eine sehr hohe Fallzahl und da sind wir froh, wenn uns da Kollegen unterstützen.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

Konstruktive Zusammenarbeit gibt es auch dort, wo man gemeinsam Insassen für das Arbeitsprojekt auswählt bzw. Insassen auf Ausgängen in solchen Projekten unterbringen kann.

*„Wir haben regelmäßigen Austausch. Wir haben auch deshalb eine sehr gute Zusammenarbeit unter anderem, weil Linz die Werkstätte und das Arbeitstraining anbietet (...) und wir immer wieder schauen, dass wir Insassen rausschicken, die einen geschützten Bereich brauchen zum Arbeiten (...) und von daher ist einfach dann wirklich ein intensiver Kontakt da.“ (Sozialer Dienst, GGH)*

## **Ad 2 und 3: Schwierigkeiten in der Kooperation**

Um die Anonymität der Personen zu gewährleisten und kein Öl ins Feuer zu gießen, wird die gegenseitige Kritik, die bei weniger gut funktionierender Kooperation geäußert wurde, im Folgenden nur überblicksartig dargestellt. Das Spektrum reicht dabei von Sozialen Diensten, die Neustart weder als Be- noch als Entlastung sehen bis hin zur klaren Aussage, dass Neustart eine Belastung sei. Was ist die Kritik der Justizsozialarbeiterinnen an Neustart bzw. der HEH?

*Was erschwert die Kooperation und welche Kritik übt der Soziale Dienst an Neustart?*

Der zentrale Vorwurf lautet, dass die HEH zu wenig konkrete Hilfe biete. Einerseits bleibe dadurch die meiste Arbeit der Entlassungsvorbereitung am Sozialen Dienst hängen, u.a. weil die Entlassungsvorbereitung schon weit früher beginne; viele Aufgaben, etwa die Organisation von Terminen oder die Begleitung auf Ausgänge, müssten selbst erledigt werden. Derzeit gebe es zu viele Doppelgleisigkeiten und „Extraschleifen“, was an einem Standort auch damit zusammenhängt, dass die meisten Insassen nach der Haft nach Wien gehen, der Verbindungsdienst aber aus

Niederösterreich ist. Zusammen mit dem Verwaltungsaufwand sorgt das für großen Unmut.

*„Für mich stellt sich manchmal die Frage, wozu brauche ich die überhaupt. Weil einen Termin bei einer Unterkunftseinrichtung kann ich genau selber auch ausmachen, das ist ein Telefonat. Jetzt gibt es das Telefonat, dann gibt es einen Termin, dann muss der einen Ausgang vom Vollzugsleiter bewilligt kriegen, dann kann der aus irgendeinem Grund den Termin nicht halten, dann muss den Termin soundso ich wieder absagen. (...) Also ich habe da einen Dritten im Bunde, der eigentlich zwar was weiterbringen will und mitarbeiten will, aber aus struktureller Hinsicht es nicht schaffen kann. Die bemüht sie und tut und kriegt es aber nicht hin und hat nicht den Erfolg oder für mich nicht die Entlastung, wo ich mir denke, okay, das machen jetzt schon die Nächsten. (...) Und ich bin dann oft grantig, weil ich mir denke, wie komme eigentlich ich dazu, dass ich einem anderen System zuträglich sein muss. Nur damit die arbeiten können.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

Andererseits bräuchten die Insassen mehr praktische Hilfe bei der Existenzsicherung, als Neustart derzeit bietet. Man sehe Neustart nicht als Konkurrenz, von der man sich abgrenzen müsse, sondern wünsche sich im Gegenteil mehr Angebot und mehr konkrete Leistung. Deutlich abgelehnt wird, dass Neustart einfach öfter in die Anstalten kommt – wenn es häufigere Termine in Haft gebe, müsste es „mehr in Richtung Betreuung oder aktive Leistungen“ gehen, „nur zum Reden braucht er eigentlich nicht kommen“. In einer anderen Anstalt kritisiert man, dass es Neustart nur „um die Zahlen“ gehe. Der Verbindungsdienst hole sich „manche Leute, weiß ich nicht, wie oft, wo ich mir dann denke, was redet die jede Woche mit dem?“

*„Die Leute wollen aber tatsächlich sichtbare Unterstützung haben. Die wollen wissen, wo sie wohnen, die wollen wissen, wer der zuständige Betreuer ist, wenn sie raus gehen. Die wollen Unterstützung bei Arbeitsmarktsachen, die wollen verschiedene Dinge und wären dankbar dafür. Nur das ist alles kryptisch, das ist alles ein Schmäh.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

Eine Unterstützungsleistung, die der Soziale Dienst als entlastend erleben würde, die aber offenbar nur selten angeboten wird, ist die Begleitung auf Ausgängen durch HEH-Mitarbeiter: z.B. „begleiteter Sozialausgang zu einer Wohneinrichtung wäre schon ein Hit“. Offenbar hat es diese Unterstützung früher durch die Wiener Kollegen, die die niederösterreichischen Anstalten besuchten, gegeben. Auch das Abholen vom Bahnhof in Wien sei „total praktisch“ gewesen, Neustart-Mitarbeiter hätten Insassen zu Vorstellungsgesprächen begleitet und dann wieder in den Zug gesetzt.

In einer Anstalt räumt man ein, es sei zumindest beruhigend und schon auch entlastend, dass Neustart alle Insassen mit Basisinformation versorge, „weil wir einfach von unserem Insassenstand und von unserem Schlüssel her nicht Kontakt zu jedem Insassen halten können.“ Es fehlt aber auch dort das Vertrauen, dass Neustart die Dinge zu Ende führt.

*„Wenn es ein Insasse ist, der aus einer längeren Betreuung heraus zur Entlassung ansteht, dann macht man es selber, also dann gebe ich es nicht aus der Hand, sondern dann ist es mir zu wichtig irgendwie, dann reichen mir weitere Vermittlungsgespräche nicht von Neustart, sondern dann muss ich es irgendwie selber fertig organisieren, damit ich das Gefühl habe, das ist organisiert.“ (Sozialer Dienst, Anstalt für mittellange Haftstrafen)*

Auch für die betroffenen Mitarbeiter von Neustart ist die Situation unbefriedigend. Die Abgrenzung der Aufgabenfelder funktioniert schlecht. Man fühle sich „wie ein Werkzeug, das man halt nimmt, wenn man es braucht“, werde behandelt „wie ein Butler“.

*„Ich krieg so einen Zorn, weil die alles als Arbeit empfinden, auch das, was ihre Arbeit ist und das alles nur als Belastung sehen. (...) Irgendwie habe ich das Gefühl, es geht nur darum, irgendjemand anderen zu finden, der das tut. Ich hab halt bestimmte Rahmenbedingungen und es ist äußerst schwierig, mich an die zu halten.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Man hat den Eindruck, die besonders arbeitsintensiven Insassen zur HEH-Betreuung zugewiesen und die unangenehmen Dinge „umgehängt“ zu bekommen. Der Versuch, die Kooperation zu verbessern und Vernetzungsgespräche zu führen, werde verweigert, „es ist für mich langsam unerträglich, dass die immer sagen, sie haben keine Zeit.“

Was könnte getan werden, um die Kooperation zu verbessern? Neben der gegenseitigen Kenntnis der Arbeitsbereiche und einer möglichst klaren Aufgabenteilung gilt es, sich der (in der Regel strukturell überlasteten) Justizsozialarbeit als Kooperationspartner und Arbeitserleichterung zu präsentieren. Würde Neustart Aufgaben übernehmen, die den Sozialen Dienst spürbar entlasten, etwa Insassen auf Ausgänge begleiten, würde das zu mehr Wertschätzung und verstärkter Kooperation führen.<sup>57</sup> Wichtig wäre auch, dass der Soziale Dienst erfährt, was mit den Insassen nach ihrer Entlassung geschieht. Man hat den Eindruck, Neustart habe weder im Bereich der Unterkunft- noch der Jobvermittlung ein gutes Angebot – vielleicht auch deswegen, weil man über erfolgreiche Vermittlungen einfach zu wenig erfährt. Dort, wo es wirklich kaum gelungene Vermittlungen gibt, sollte Neustart an der Verbesserung der Ressourcen für Haftentlassene arbeiten. An den Standorten, wo man die Wiener HEH als Unterstützung erlebt hat, mit der neuen Praxis hingegen unzufrieden ist, würde eine Rückkehr zum alten Modell Entspannung bringen. Angeregt wird an dieser Stelle auch eine gemeinsame Tagung der Justiz- und Neustart-Sozialarbeiter, bei der man sich nicht nur über eine Abgrenzung der Arbeitsbereiche, sondern auch über Modi der Kooperation und Qualitätskriterien für die Haftentlassenenhilfe austauschen könnte.

*Verbesserungsvorschläge  
für das Verhältnis zwischen  
Sozialen Diensten  
und Neustart*

---

<sup>57</sup> Insassen auf Ausgänge zu begleiten, wird von einer Neustart-Mitarbeiterin strikt abgelehnt, das sei nicht ihr Job, betont sie. An manchen Standorten nehmen die Mitarbeiter der HEH diese Aufgabe jedoch durchaus wahr (s.o.).

## 7. Organisation(sreformen) der HEH

*Mehrere Organisationsreformen in den 2000er Jahren haben die HEH und Neustart insgesamt grundlegend verändert.*

Die Haftentlassenenhilfe wurde im Rahmen mehrerer Organisationsreformen in den 2000er Jahren grundlegend umstrukturiert. Diese Umstrukturierungen sollen hier nicht im Detail beschrieben und bewertet werden. Es ist aber dennoch notwendig, sie in ihrer Auswirkung auf die HEH heute zu rekapitulieren. Wichtigste Veränderung ist die Auflösung der alten Zentralstellen für Haftentlassenenhilfe mit ihren eingespielten Teams und niederschweligen Tagescafés. Stattdessen sind nun in jeder Abteilung bzw. Einrichtung alle Leistungsbereiche vertreten; alle Mitarbeiter arbeiten in mehreren Bereichen („Kombitum“). Ebenfalls in diesen Zeitraum fiel die Auflösung der Verträge mit dem Arbeitsmarktservice (siehe Kapitel 5.2). Ein viel rigiderer Umgang mit finanziellen Aushilfen für Klienten wurde implementiert. Zusammen mit dem Ausbau von Controlling und Dokumentation führt das zu einer völlig veränderten Kultur der Haftentlassenenhilfe.

Auch wenn in den Interviews mit den Neustart-Mitarbeitern eingeräumt wird, dass manche der Reformen durchaus nötig gewesen seien und gewissen Veränderungen auch Positives abgewonnen werden kann, so äußert man sich tendenziell doch sehr kritisch dazu. Im Rahmen der Organisationsveränderung sind offenbar viele gut funktionierende Strukturen und Kooperationen zerstört worden, was zahlreiche engagierte Mitarbeiter vor den Kopf gestoßen und demotiviert hat. Ein Aspekt der Reform, der sehr viel Verärgerung ausgelöst hat, ist die Beendigung der Betreuung von Anstalten in der Nähe von Wien durch die Wiener HEH.<sup>58</sup>

*„Du hast ja selber auch die ganzen Veränderungen gehabt, du warst mit neuen Leuten in einer Abteilung, du hast einen neuen Abteilungsleiter gehabt, du warst in einem neuen Standort und hast irgendwie das Gefühl gehabt, du musst dich erst wieder zurechtfinden, orientieren, den inneren Frieden schließen mit diesen ganzen Veränderungen, die ja nicht wirklich gewollt waren. Und da geht viel verloren an Engagement, aber auch an Routine, an Sicherheiten, am selbstbewussten, normalen Vor-sich-hin-Arbeiten, für was ist das jetzt eigentlich? Also da ist viel verbraten worden.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Die HEH zeichnete sich früher an einigen Standorten durch einen besonders hohen Identifikationsgrad aus, man spricht von „familiären Strukturen“ und Teams, die eng zusammenarbeiteten. Als es noch ein zentrales Management der HEH gab, habe man sich bemüht, die Balance zwischen überregionaler Einheit und regionalen Besonderheiten zu halten, heißt es. Die Reformen seien hingegen ohne Rücksicht auf lokale Besonderheiten und Stärken umgesetzt worden. Nur an einem Standort lobt ein in BWH und HEH tätiger Mitarbeiter explizit die „großartige Bereicherung, in mehreren Gebieten was tun zu können.“

---

<sup>58</sup> Mehr dazu siehe Kapitel 3.2 ab Seite 24.

Für die Mitarbeiter gingen die Reformen mit einer zunehmenden Formalisierung der eigenen Arbeit einher. Das Controlling wurde ausgebaut, die organisationsinternen Vorgaben – etwa zur Dokumentation – ausgeweitet. Man müsse „immer mehr fürs System selbst erfüllen“ und habe zugleich weniger Ressourcen, das ergebe ein Spannungsverhältnis, klagt ein Mitarbeiter. Manche spüren den Druck, Klientenzahlen „künstlich erhöhen“ und „Klienten keilen“ zu müssen.

Das Standing der HEH innerhalb der Organisation wird als nicht immer einfach beschrieben. Man sei das „ungeliebte Schmuttelkind“ gewesen, arbeite man doch mit den schwierigsten, am wenigsten marktgängigen Klienten, bei denen wenig langfristige Veränderung und kaum sichtbare Erfolge zu verzeichnen wären. Als ein Symptom für das schlechte Standing wurde angeführt, dass bei der umfangreichen Besetzung neuer Leitungspositionen im Zuge der Organisationsreform kaum jemand aus dem Bereich der HEH zum Zug gekommen sei. Nicht nur, dass sich Leistungen wie der Tausausgleich oder auch die Bewährungshilfe besser verkaufen ließen. Da die HEH mit rund 3.300 Klienten pro Jahr (2012) ein vergleichsweise kleiner Bereich ist, trete sie gegenüber anderen Bereichen in den Hintergrund.<sup>59</sup>

Die Aufgabe der Spezialisierung und die Auflösung der Fachbereiche haben weitreichende Folgen, die sich nicht nur auf Mitarbeiter-Ebene bemerkbar machen, sondern eng mit Leitungs- und Zuständigkeitsfragen verknüpft sind. Heute ist jeder Abteilungs- und Einrichtungsleiter für alle Leistungsbereiche zuständig.<sup>60</sup>

*Die Umstrukturierungen haben weitreichende Folgen, nicht nur auf Mitarbeiter-Ebene (Stichwort „Kombitum“), sondern auch auf Leitungsebene.*

*„Mit der Organisationsreform sind plötzlich eine ganze Menge Leute für das Ding zuständig gewesen, die nie was damit zu tun hatten.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Hinzu kamen häufige Wechsel auf Leitungsebene. Eine Mitarbeiterin erzählt, sie habe „sieben Abteilungsleiter in zehn Jahren erlebt“. Bei manchen entstand der Eindruck, die Organisation sei in erster Linie mit sich selber beschäftigt. Bei allem Verständnis für die Situation der Leitung – „man kann nicht alles wissen und von einem kleinen Bereich weiß man noch viel weniger“ – habe das dazu geführt, dass Fehlentwicklungen übersehen worden seien. Mitarbeiter beklagen, dass z.B. der Einbruch der Klientenzahlen, der mit der Aufkündigung der Zuständigkeit der Wiener HEH für niederösterreichische Anstalten erfolgt sei, „von selbst“ nicht wahrgenommen worden sei. Die häufigen Wechsel und multiplen Zuständigkeiten der Leitung würden aber auch Innovation hemmen. Eine Mitarbeiterin erzählt, man habe der eigenen Leitung oft sagen müssen „das gibt es eh schon“, wenn diese mit ihrem Wissensstand Neues entwickeln wollte. Hinzu kommt, und das ist ein ganz zentraler Punkt, ein Mangel an Lobbying für die Interessen der HEH.

---

<sup>59</sup> In der BWH wurden im gleichen Zeitraum ca. 14.000 Klienten betreut; fast 16.000 Personen an einem Tausausgleich beteiligt.

<sup>60</sup> Eine Ausnahme sind die beiden Wiener Einrichtungen, zwischen denen die Agenden aufgeteilt sind.

Angesichts der knappen Ressourcen und dem rückläufigen Angebot in der HEH stellt sich die Frage, inwieweit dies an einer veränderten Umwelt liegt (weniger Geld für Randgruppen, Wirtschaftskrise, schwierigere Klientel) bzw. inwieweit etwas gegen diese Probleme getan werden kann. Ist es Neustart möglich, etwas an diesem Ressourcenmangel zu verändern? Von Seiten der Mitarbeiter wurden dazu konkrete Vorschläge gemacht.

*„Ich hätte schon eine Idee: Neustart soll mit der Landesregierung thematisieren, dass die Bezirkshauptmannschaften Überbrückungshilfen zur Mindestsicherung auszahlen müssen. Dass von oben interveniert wird, dass das, was eigentlich vom Gesetz her möglich wäre, nämlich eine Überbrückung auszahlen, dass das auch geschieht. Aber da kann man nur oben ansetzen. Wir können das nicht mit den Sachbearbeitern (regeln), die lassen uns abblitzen. Dass Neustart oben ansetzt und sagt: das ist das Recht. Das würde ich mir wünschen.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

*Mitarbeiter kritisieren, dass den Agenden der HEH auf Leitungsebene zu wenig Beachtung geschenkt wird.*

Es braucht – auf einer anderen als der operativen Ebene – Fundraising, Lobbying, Kooperation und Vernetzung für die HEH.

*„Neustart hat in seinem Leitbild ja auch gesellschaftspolitische Ansätze drin, wir sind Experten. Und dieses Expertenwissen sollte weitergetragen werden. Wir sind Basissozialarbeiter. Aber es gibt Leitung. Da gibt es immer wieder Gespräche mit Geldgebern. Es gibt einen Soziallandesrat, der immer wieder in den Medien behauptet, es gibt im Burgenland keine Obdachlosen, wir brauchen keine Einrichtungen. (...) Dass da der Verein aufsteht – und er ist eh nicht alleine, es gibt so viele andere Einrichtungen in diesem Bereich, die sich einen Schulterschluss wünschen würden. Dass man sagt, wir wissen aus unserer Arbeit, da mangelt es, es gibt keine betreuten Unterkünfte für Männer – da gibt es keine Gespräche, soweit ich weiß.“ (Neustart-Mitarbeiter)*

Auf Mitarbeiter-Ebene vermissen viele das Spezialistentum, „man hat gewusst, mit dem Problem geh ich dahin, mit dem Problem dorthin“. Kritik wird laut, dass Feedback in der eigenen Organisation „in der Schublade verkommt“:

*„Es wird immer gesagt, wir sollen rückmelden, wir sollen deponieren und und und. Es wird nicht gehört. Und da bin ich bei meiner Ressourcengeschichte: Bei uns ist es so schwierig, es gibt keine Unterkunft. Ich hab Unterlagen und Daten dazu gesammelt, es weitergeschickt, an Abteilungsleiter, an Einrichtungsleiter – ich weiß nicht, in welcher Schublade das verkommen ist. Das finde ich ärgerlich. Und das untergräbt das Engagement und den Einsatz der Leute. Das ist ein Nicht-Ernstnehmen von Klienten und von Bedürfnissen. Und ich hab nicht den Eindruck, dass unsere Chefitäten da etwas weitertragen, wo ich Bedarf von der Basis sehe.“ (Neustart-Mitarbeiterin)*

Wichtig für die Erhaltung des HEH-Spezialwissens ist auch die Vernetzung auf Mitarbeiter-Ebene. Früher fand einmal jährlich eine Fachbereichskonferenz statt, bei der alle HEH-Mitarbeiter zusammenkamen. In den vergangenen Jahren habe es hingegen keinen österreichweiten Fachtag der HEH gegeben.<sup>61</sup> Positiv zu erwähnen sind hingegen die HEH-Workshops, die halbjährlich in Oberösterreich und in Wien stattfinden und die von den meisten Mitarbeitern geschätzt werden.<sup>62</sup> Gerade für

<sup>61</sup> Die Mitarbeiter scheinen diesen Austausch vermissen: An einem Standort kamen zum Interview fünf Mitarbeiter, die in der HEH tätig sind, und erklärten, sie hätten das Bedürfnis, sich über die HEH auszutauschen, da man in dieser Konstellation schon lange nicht mehr zusammengesessen sei.

<sup>62</sup> Nur ein jüngerer Mitarbeiter, der vorrangig im Bereich Betreutes Wohnen arbeitet, zeigt offen Desinteresse an regelmäßigen Vernetzungen. Er vermisst die früheren HEH-Teambesprechungen nicht und spricht davon, dass hier „eine Halbleiche zu Grabe getragen werde“.

neue Mitarbeiter, aber auch für Abteilungsleiter sei das eine gute Schulung und biete die Möglichkeit, „unterschiedliche Bräuche und Abläufe in den Justizanstalten“ kennenzulernen, „die zwar nicht immer 1:1 umsetzbar“, aber als Anregungen durchaus wertvoll seien. In Wien wurde mit Mai 2013 außerdem ein österreichweiter HEH-Workshop initiiert, der sich mit der Reform des Leistungsbereichs HEH befasst.

Auch die Vernetzung mit anderen Anbietern scheint vor den Reformen intensiver gewesen zu sein. Früher habe man eigene Veranstaltungen für Kooperationspartner gemacht und selbst an Vernetzungstreffen mit anderen Akteuren teilgenommen, doch seien dafür die Gelder gestrichen worden, heißt es an einem Standort außerhalb Wiens.

### **HEH und BWH**

Das Verhältnis zwischen HEH und BWH ist für Neustart auf unterschiedlichen Ebenen relevant: Sowohl auf der Ebene der Abteilungen und Einrichtungen als auch auf der Ebene der einzelnen Mitarbeiter müssen Arbeitsbelastungen in beiden Bereichen bewältigt und ausgeglichen werden. Das führt dazu, dass bei einem starken Anstieg der – gerichtlich angeordneten – BWH Stunden in der HEH reduziert werden müssen. Ein Einrichtungsleiter spricht in diesem Zusammenhang von „Kannibalisierung der Leistungen“. Denn die einzige Möglichkeit der Mitarbeiter, ihre Auslastung zu steuern, habe man in der HEH. Dort seien die Zahlen auch abhängig vom Engagement – macht man besonders viele Besuche in Justizanstalten, arbeitet man nachgehend und bietet schon beim Erstgespräch einen zweiten Termin an?

*„Wenn wir zu viel von der einen Arbeit bekommen, können wir das andere nicht machen. Das hat der Abteilungsleiter nicht gesehen, der hat gesagt, ah, der hat so wenig, dem geben wir BWH. Wenn man in der HEH länger abwesend ist, fallen die HEH Zahlen. (...) Wenn man dann nur auf die Auslastung schaut, dann passiert es halt, dass der Bereich, wo wir selber schauen müssen, dass wir zu Klienten kommen, weniger wird. Da steht dann auch keiner und sagt, das sind die Zahlen, die müsst ihr erreichen.“  
(Neustart-Mitarbeiterin)*

In der Anfangsphase einer HEH-Betreuung existiert noch keine strenge Trennung zwischen HEH und BWH, da auch Personen, die später bedingt entlassen werden, zunächst in der HEH beraten werden. Wie erwähnt ist ein Teil des Rückgangs in der HEH mit der Ausweitung der BWH im Rahmen des Haftentlastungspakets 2008 zu erklären. Eine Mitarbeiterin, die auch Stellungnahmen zur bedingten Entlassung abgibt, gibt zu bedenken, dass man sie sich damit quasi selbst die HEH-Klienten wegnähme – „mit jeder positiven Stellungnahme, der dann das Gericht folgt, haben wir einen potentiellen Klienten weniger.“ Da in der Bewährungshilfe eine längere, intensivere Betreuung in Verbindung mit einer vorzeitigen Entlassung möglich ist, ist die Verschiebung von der HEH zur BWH jedoch vielfach nicht nur völlig unproblematisch, sondern vielmehr positiv zu bewerten.

*Personen, die Neustart bzw. die BWH als Pflicht und Kontrolle erleben, zeigen häufig wenig Interesse an der HEH. Andere knüpfen an positive Erfahrungen mit ihren früheren Bewährungshelfern an.*

Häufig wird von den Insassen nicht wirklich zwischen HEH und BWH unterschieden. Ein Insasse erzählt, er wollte keinen Kontakt zu Neustart, „wofür, ich gehe eh mit der Endstrafe nachhause, ich habe eh keine Bewährung“. Die Einstellung vieler Insassen zu Neustart ist geprägt von ihren Erfahrungen in der BWH. Dabei überwiegen in den Interviews die positiven Erzählungen über ehemalige Bewährungshelfer. Die Nähe zwischen HEH und BWH ist nur bei solchen Insassen problematisch, die Bewährungshilfe als Kontrolle und unangenehme Pflicht sehen. Ein Interviewpartner, der mit BWH entlassen wurde, zeigt kein Interesse an der HEH,

*„weil ich im Grunde das Verlangen hab, natürlich so wenig Kontakt wie möglich mit denen zu haben. (...) Weil das einfach eine Pflicht ist, Neustart, so empfinde ich das, nicht etwas, das ich aus freien Stücken mache. (...) Es ist eine Pflicht, die erfüllt werden muss, einfach lästig, drum schau ich, dass ich wenig Kontakt hab, weil es mich in meinem Alltag einschränkt.“ (K10)*

Von mehreren Experten wurde die Frage aufgeworfen, ob die Trennung zwischen HEH und BWH in der derzeitigen Form sinnvoll sei. Auch wenn sich die Bereiche durch Zuweisung, Finanzierung, Freiwilligkeit und Dauer der Betreuung unterscheiden, teilen sie doch ihre Kernaufgabe: Es geht um die Begleitung und Unterstützung von Haftentlassenen, um deren Existenzsicherung und um deren Rückfallvermeidung. Insofern wäre eine Allianz zwischen HEH und BWH, um Ressourcen für ihre Zielgruppe zu lukrieren bzw. nutzbar zu machen, durchaus plausibel.

### **Exkurs: Dokumentation und Wirkungsorientierung**

Alle Interviewpartner waren sich einig, dass die derzeitige Dokumentation in der HEH zu kompliziert und aufwändig sei. Erstens verlangten die verschiedenen Stufen der HEH (Erst-, Kurzberatung, Entlassungsbegleitung und Integration) jeweils die Anlage neuer Akten. Zweitens seien die Vermittlungsleistungen nur sehr kompliziert zu dokumentieren, was dazu führe, dass sie vielfach einfach nicht dokumentiert werden. Drittens wisse man häufig gar nicht Bescheid, ob eine Vermittlung geglückt sei: Ein Klient, der sich nicht mehr meldet, kann erfolgreich vermittelt sein – oder eben nicht. Vermittlungsversuche können aber nicht eingetragen werden. Viertens sollen mancherorts Systemfehler dazu geführt haben, dass eingetragene Vermittlungen gar nicht weiterverarbeitet wurden. Die Aktenführung in der HEH sei jedenfalls „wahnsinnig kompliziert und nervig“, „ein Krampf“, „ein Jammer“. Derzeit wird die Neustart-Dokumentation gerade überarbeitet und es ist zu hoffen, dass sie dabei wesentlich vereinfacht wird.

Das Problem an der lückenhaften Dokumentation ist, dass einerseits interne Kennzahlen zur Steuerung fehlen und andererseits diese fehlerhaften Zahlen nach außen gehen und ein verzerrtes, negatives Bild auf die Arbeit der HEH werfen. Das seit kurzem verfolgte Ziel der wirkungsorientierten Evaluation, bei der nun wenige Parameter genauer erfasst werden sollen, ist daher zu begrüßen.

Seit die Wirkungsorientierung ein wichtiger Grundsatz der Haushalts- und Verwaltungsführung ist, wächst auch das Interesse an der (Messung der) Wirkung von Neustart-Leistungen. Erste Versuche einer Arbeitsgruppe zur Überarbeitung des §29d Bewährungshilfegesetz, deren Ziel aus Sicht des zuständigen Mitarbeiters die stärkere Verankerung der Wirkungsevaluation war, harren derzeit ihrer Umsetzung. Neustart entwickelte unabhängig davon in Kooperation mit dem Justizministerium Parameter zur Wirkungsevaluierung: Vier Parameter sollen die Wirkung und den Erfolg der HEH messen:

- 1) „Anteil Erstberatene an Entlassenen“ (derzeit in Überarbeitung): Diese Zahl gibt Aufschluss darüber, welcher Anteil aller aus einer Strafhaft entlassenen, in Österreich verbleibenden Personen von der HEH kontaktiert werden konnte. Sie informiert über die Informations- und Zuweisungspolitik der Justizanstalten und dient vor allem im regionalen Vergleich dazu, Unterschiede auszugleichen bzw. den Standard nach oben anzuheben. Was sind die Zielgrößen für Anstalten, in denen es weniger gut klappt?<sup>63</sup> Über Dauer, Anzahl der Kontakte und Verlauf der HEH gibt diese Zahl allerdings keine Auskunft.
- 2) „Anteil Klienten mit Existenzsicherung Wohnen beim Abgang“: Die Werte lagen im zweiten Halbjahr 2012 bei 63 Prozent, d.h. dass knapp zwei Drittel der HEH-Klienten am Ende der Betreuung eine Unterkunft hatten. Diese Kennzahl wäre – wie auch die beiden folgenden – interessanter, wenn sie nicht nur zu einem Zeitpunkt erfasst, sondern einen Verlauf abbilden würde.
- 3) Der „Anteil Klienten mit Existenzsicherung Beschäftigung beim Abgang“ lag im zweiten Halbjahr 2012 bei durchschnittlich 47 Prozent, wobei über ein Fünftel der Werte fehlend waren.
- 4) Die Kennzahl „Anteil Klienten mit Existenzsicherung Einkommen beim Abgang“ kann nicht interpretiert werden, da durchschnittlich 78 Prozent der Werte fehlten. (Die Tendenz der fehlenden Werte scheint zumindest rückläufig zu sein, im Dezember 2012 fehlten nur noch 54 Prozent.)

Die Mitarbeiter sind aufgerufen, diese Items einzutragen und Vermittlungsleistungen zu überprüfen, indem beispielsweise Klienten nach dem weiteren Verlauf bei einer Unterkunfts- oder Jobvermittlung gefragt werden. In den Interviews waren die zuletzt als wichtig definierten Parameter weitgehend bekannt.

Gute Kennzahlen für die HEH zu entwickeln ist, v.a. auch angesichts der Widerstände auf Seiten der Justiz(sozialarbeit), kein einfaches Unterfangen. Bei allen Neuerungen, insbesondere wenn sie zu veränderten Arbeitsabläufen oder gar zu mehr Arbeit führen, ist mit großem Widerstand zu rechnen.

---

<sup>63</sup> Bei der Interpretation sollte man zwischen Anstalten mit unterschiedlichen Straflängen unterscheiden, da bei kurzen Strafen und hoher Fluktuation eher davon auszugehen ist, dass ein geringerer Anteil der Insassen erreicht werden kann.

Es ist darüber hinaus ein grundsätzliches Problem wirkungsorientierter Kennzahlen, dass der Aufwand, der zu einem bestimmten Ergebnis geführt hat, häufig nicht abgebildet wird. Die schwierigsten Klienten brauchen in der Regel am meisten Hilfe, die dann aber vielleicht gar nicht den gewünschten Erfolg bringt. Soll man deshalb die Betreuung einstellen? Oder würde eine andere Form der Hilfe besser wirken? Selbst intensive Betreuung führt nicht automatisch zu konkret messbaren Erfolgen. Gerade in der HEH bleiben immer mehr jene Klienten übrig, denen nicht mit anderen Maßnahmen (wie bedingter Entlassung mit BWH, 133a StVG oder EÜH) das Absitzen der Strafe bis zum letzten Tag erspart werden kann. Was, wenn die Betreuung einer immer schwierigeren Klientel einfach keine „schönen“ Zahlen zur Wirkungsevaluation liefert? Ist nicht eine gewisse Stabilisierung oder eine Verschiebung hin zu weniger problematischem Verhalten oft schon ein Erfolg?

## 8. Zusammenfassung und Empfehlungen

Die Haftentlassenenhilfe (HEH) erfüllt die wichtige Aufgabe, Personen in der schwierigen Phase rund um die Entlassung aus dem Gefängnis und bei ihrer Wiedereingliederung zu unterstützen. Auch wenn die HEH in den vergangenen Jahren einen Rückgang bei den Klientenzahlen zu verzeichnen hat, ist sie eine unentbehrliche Einrichtung, die sich nach wie vor um viele kümmert, für die es sonst keine oder kaum Angebote gibt. Die (Erfolgs-)Geschichten von Klienten zeigen, wie eine solche Unterstützung aussehen kann. Um wieder für einen größeren Personenkreis attraktiv zu werden, braucht die HEH jedoch neue Impulse und mehr Ressourcen.

**Ziel der Evaluationsstudie** ist es, die Gründe für den Rückgang der Klientenzahlen in der HEH zu eruieren und Möglichkeiten aufzuzeigen, diese Leistung für (potentielle) Klienten wieder interessanter zu machen. Dazu wurden in vier Bundesländern 73 Interviews mit 90 Expertinnen und Experten der HEH (Insassen, Klienten, Mitarbeiter von Neustart und der Justiz) geführt.

In der HEH wurden zuletzt nicht nur weniger Klienten betreut als etwa noch vor fünf oder zehn Jahren, es gab auch deutlich weniger Kontakte pro Klient. Der Rückgang hat mehrere Gründe, von denen manche unproblematisch sind, etwa die Ausweitung der Bewährungshilfe (BWH): Mit dem Haftentlastungspaket 2008 wurde die Zielgruppe der BWH ausgeweitet, was einen Teil, aber nicht den gesamten „Schwund“ der HEH-Klienten erklärt. Der Bericht geht der Frage nach, welche weiteren Gründe es haben könnte, dass zunehmend weniger Klienten ihren Weg in die HEH finden. Liegt es daran, dass sie das Angebot nicht kennen? Oder entspricht das Angebot nicht den Bedürfnissen der Haftentlassenen?

Für die **Information der Insassen** in den Anstalten ist der Soziale Dienst zuständig, der davon ausgeht, dass Neustart unter den Häftlingen hohe Bekanntheit genießt, nicht zuletzt durch Mundpropaganda. Eigentlich sollte die Information über Neustart im Rahmen der Entlassungsvorbereitung erfolgen, de facto informieren aber viele Anstalten schon beim Zugangsgespräch, bei dem sie auch die für die Datenübermittlung notwendige Zustimmungserklärung einholen. Obwohl Neustart und die HEH bei den Insassen durchaus bekannt sind, gibt es immer wieder Insassen, die nicht oder zu spät informiert werden. Informationsdefizite haben v.a. erstmalig Inhaftierte, Kurzstrafge und Insassen, die nicht arbeiten oder den Großteil ihrer Haft in Untersuchungshaft verbringen. Um diese Defizite auszugleichen, sollte nicht nur die Kooperation mit dem Sozialen Dienst gepflegt werden – denn je besser die Vernetzung mit den Justizsozialarbeitern, desto mehr Zuweisungen gibt es. Es sollten darüber hinaus auch ergänzende Informationsquellen genützt werden, z.B. Plakate auf den Abteilungen, die Insassen die Möglichkeit bieten, sich für ein Gespräch bei Neustart anzumelden, sowie Folder beim Übergang in den Entlassungs-

vollzug. Für ausländische Insassen sollten auch fremdsprachige Informationsmaterialien verfügbar sein.

Für eine erfolgreiche Betreuung in der HEH ist es nicht nur wichtig, dass breit informiert wird und der Erstkontakt zu Neustart unkompliziert hergestellt werden kann. Es ist auch von zentraler Bedeutung, wie die **Erstberatung** verläuft und wie der Übergang von drinnen nach draußen gestaltet ist. Seit der Einführung der „HEH neu“ im Jahr 2008 findet die Erstberatung in den Justizanstalten statt. Diese Beratungssituation in Haft hat großes Potential, da Insassen dort nicht nur leichter zu erreichen, sondern auch nüchtern und ohne (Zeit)Druck sind, vielfach dankbar dafür, dass sie jemand in Haft besucht. Für viele stellt das Gespräch zudem eine angenehme Abwechslung zum Haftalltag dar. In manchen Anstalten sind die Rahmenbedingungen für die Erstberatung allerdings sehr schlecht, es gibt lange Wartezeiten für die Insassen in engen Räumen und unangenehme Beratungssettings. Die Erstberatung sollte ein halbes Jahr vor der Entlassung stattfinden, wobei unsichere Entlassungstermine die **zeitgerechte Kontaktaufnahme** erschweren. Vor allem bei der Entlassungsvorbereitung aus langen Haftstrafen oder für die Vermittlung von Unterkünften mit Wartezeiten sind sechs Monate mitunter zu spät. Daher wünschen sich manche Mitarbeiter eine Neudefinition dieser Grenze bzw. klare Richtlinien, in welchen Fällen diese Grenze überschritten werden darf. Bei der Reform der Dokumentation, die derzeit gerade stattfindet, sollte berücksichtigt werden, dass man meist nicht weiß, wann jemand tatsächlich entlassen wird. Hilfreich wäre es, wenn der HEH standardmäßig eine Prognose des Sozialen Dienstes zur bedingten Entlassung vorläge.

**Wie viele Kontakte in Haft** stattfinden, ist regional sehr unterschiedlich. Eine Erhöhung der Kontaktfrequenz in Haft sollte nur dann angestrebt werden, wenn sie der Bearbeitung konkreter Probleme dient und/oder wenn die in Haft aufgebaute Beziehung auch draußen bestehen bleibt. Der in Haft etablierte Kontakt soll es den Klienten erleichtern, auch draußen an die HEH anzudocken. Dort, wo Insassen nach der Haft in der gleichen Region bzw. Stadt bleiben (also v.a. bei Gerichtlichen Gefangenenhäusern), gelingt es relativ gut, diese **personelle Kontinuität** in der Betreuung zu gewährleisten. Differieren Haft- und Wohnort, was praktisch bei allen größeren Strafvollzugsanstalten der Fall ist, kann keine durchgängige Betreuung gewährleistet werden. Um Klienten beim **Übergang von drinnen nach draußen** dennoch gut begleiten zu können und ihnen ein Andocken an die HEH draußen zu erleichtern, ist es hilfreich, wenn der Verbindungsdienst in der Anstalt an eine konkrete Person draußen vermitteln kann. Diese sogenannten Tandems existieren, funktionieren aber nicht überall zur beiderseitigen Zufriedenheit. Die österreichweite Implementierung von überregionalen Kontaktpersonen ist angedacht. Es ist auch zu überlegen, ob es an manchen Standorten in der Nähe von Wien nicht sinnvoll

wäre, wieder zur früheren Praxis zurückzukehren und diese von der Wiener HEH betreuen zu lassen.

Da die HEH nach wie vor sehr auf Ballungsräume konzentriert ist, sind Ausmaß und Bedeutung der **Beratung in den Einrichtungen** regional sehr unterschiedlich. Während man in der Wiener HEH täglich einen Anlaufdienst anbietet, kommen praktisch keine Klienten in kleinere Einrichtungen in ländlichen Regionen. Ziel der HEH ist es, Haftentlassene über die reine Existenzsicherung hinaus bei einem deliktfreien Leben zu unterstützen. Eine Verlängerung der derzeitigen durchschnittlichen Betreuungsdauer bzw. eine Erhöhung der Kontaktfrequenz ist gewünscht. Ein wesentlicher Grund, warum Klienten der HEH über lange Zeit treu bleiben, ist – neben attraktiven Angeboten – die gute Beziehung zu ihrem Betreuer bzw. ihrer Betreuerin. Ob sich eine solche entwickelt, hängt auch mit der Haltung der HEH-Mitarbeiter zusammen: Gelingt es ihnen, Interesse an der Person und ihren Problemen zu signalisieren? Vermitteln sie die HEH als längerfristiges Angebot oder als kurzfristige, existenzsichernde Maßnahme?<sup>64</sup> In ländlichen Regionen sollten darüber hinaus Fahrtkosten von finanziell besonders schlecht gestellten Klienten ersetzt werden. Die Beratungsdauer, die mit einem Jahr (ab Entlassung) begrenzt ist, wird in der Regel nicht ausgeschöpft; in den Fällen, in denen Bedarf besteht, sollte eine Verlängerung – dem Wiener Vorbild folgend – auch an anderen Standorten möglich sein.

Eine der zentralen Fragen der Studie lautet, ob der Rückgang der Klienten in der HEH damit erklärt werden kann, dass das Angebot für Haftentlassene nicht mehr attraktiv ist. Um das beurteilen zu können, wurden aus den Interviews mit insgesamt 37 Insassen und zehn Klienten fünf Gruppen mit jeweils spezifischen **Problemlagen, Ressourcen und Erwartungen an die HEH** gebildet. Während Typ 1 („brauche nichts!“) sozial gut integriert ist und sich nicht als Klient der HEH sehen will, ist Typ 2 dankbar jede Hilfe: In dieser Gruppe wurden (meist erstmalig inhaftierte) Personen zusammengefasst, die mit „zwei Plastiksackerl“ und „in Schlapfen“ entlassen wurden. Sie sind offen für jede Unterstützung, angewiesen auf rasche Soforthilfe und sehr dankbar auch für kleine Beträge oder „etwas aus dem Einkaufskörberl“. Anders als bei Typ 3, unter den langjährige Justiz- und Neustart-Stammklienten subsumiert wurden, gab es bei Typ 2 z.T. große Informationsdefizite. Typ 3 hingegen kennt Neustart seit langem und hat realistische Erwartungen an die HEH. Für viele dieser Stammklienten spielt neben konkreten, existenzsichernden Vermittlungserfolgen (v.a. die Vermittlung einer Wohnung) auch die Beziehung zu ihrem Betreuer bzw. ihrer Betreuerin eine wichtige Rolle. Typ 4 hingegen nützt die HEH gezielt: Man hat eigene Ressourcen, betont Eigenkompetenz und Selbständigkeit und erwartet sich die professionelle Bearbeitung

---

<sup>64</sup> Tabelle 2 (auf Seite 35) fasst die anbindungsfördernden und -verhindernden Faktoren in den verschiedenen Phasen zusammen.

konkreter Anliegen, kein Beziehungsangebot und keinen Kaffee. Bei Typ 5 führen negative Erfahrungen mit der HEH dazu, dass keine Hilfe in Anspruch genommen wird, obwohl bei vielen die Situation nach der Entlassung keineswegs geregelt ist. Bei den einen ist die Ablehnung von Hilfe auf eine echte Enttäuschung zurückzuführen, bei anderen spielen wohl eher zu hohe Erwartungen und eine grundsätzliche Skepsis gegenüber sozialarbeiterischer Hilfe eine Rolle. Es gibt auch Entlassene ohne konkrete negative Erfahrungen mit der HEH, die Neustart generell mit Kontrolle verbinden und einen Verlust von Autonomie befürchten, würden sie sich auf eine Betreuung einlassen.

Um die Ausgangsfrage der Studie zu beantworten: Der Hauptgrund für den Rückgang der Klientenzahlen muss im verringerten **Angebot** in Bezug auf Existenzsicherung, Wohnen und Arbeit gesucht werden und kann nicht auf Informationsdefizite zurückgeführt werden. Außer in Wien, wo die Mitarbeiter der HEH in vielen Bereichen Ressourcen und Vermittlungsmöglichkeiten haben, beklagt man überall sonst das zu geringe Angebot.

Das drängendste Problem der Insassen ist die **Wohnsituation** nach der Haft. Verständlicherweise wollen sie wissen, wo sie die erste Nacht in Freiheit verbringen werden. Für viele sind Notunterkünfte kein attraktives Angebot, im Gegenteil: Schon das Angebot, es nach der Entlassung zunächst dort zu versuchen, empfinden viele als Beleidigung. Viele lehnen jede Form der Gemeinschaftsunterbringung nach der jahrelangen Zwangsgemeinschaft in Haft ab. Obwohl das Angebot in Wien (für Wiener) vergleichsweise gut ist, ist es auch hier in der Regel nicht möglich, fixe Zusagen für den Tag der Entlassung zu machen. Für Personen, die vor der Haft nicht in Wien gemeldet waren („Zuzug“), gibt es kaum Angebote. Außerhalb von Wien besteht – bis auf wenige Ausnahmen, etwa niederschwellige Wohnmöglichkeiten in Innsbruck – dringender Bedarf an adäquaten Angeboten für Haftentlassene auf Wohnungssuche.

Nicht alle Insassen erwarten sich von Neustart Unterstützung bei der **Arbeitssuche**, sei es, weil man sich selbst wieder eine Stelle finden will, sei es, weil man z.B. aus gesundheitlichen Gründen gar keiner Arbeit nachgehen kann. Für manche Insassen und Klienten ist die Vermittlung einer Arbeit jedoch zentral. Vor allem junge Männer, manche von ihnen mit Familie, knüpfen große Hoffnungen an das Neustart Arbeitsprojekt oder erhoffen sich sonstige Unterstützung bei der Jobvermittlung. In Wien berichtet man von relativ guten, niederschweligen Angeboten, die über die Stadt Wien oder über Leiharbeitsfirmen vermittelt werden können. Viele Klienten der HEH sind jedoch nicht für den ersten Arbeitsmarkt geeignet. An allen Standorten, auch in Wien, wird über einen Mangel an Möglichkeiten geklagt, Klienten zum zweiten Arbeitsmarkt oder an Beschäftigungsprojekte zu vermitteln. Hier gilt es

dringend, neue Ansätze und Kooperationen zu entwickeln.<sup>65</sup> War es in der „alten“ HEH noch durchaus üblich, finanzielle Mittel an Insassen auszuzahlen, wird dies heute sehr restriktiv gehandhabt. Mit dem Wegfall der Auszahlung von **Überbrückungshilfen** verringert sich die Anzahl der Kontakte, ohne dass damit zwangsläufig ein Verlust für die Sozialarbeit einhergeht. Gleichzeitig besteht dringender Bedarf, Überbrückungshilfen und zumindest kleinere Beträge unbürokratisch auszahlen bzw. vermitteln zu können.

Obwohl zu Beginn der Studie die Vermutung bestand, dass das **Verhältnis zwischen Neustart und Sozialem Dienst** in vielen Justizanstalten eher schwierig sein würde, fanden sich an den besuchten Standorten auf Mitarbeiter-Ebene mehrheitlich (sehr) gut funktionierende Kooperationen. Voraussetzung dafür ist, dass man die Kollegen von der HEH als Arbeitserleichterung erlebt. Weiß man Insassen bei Neustart gut aufgehoben und/oder bietet Neustart konkrete Hilfe, wie z.B. die Begleitung auf Ausgängen oder Plätze in einem Arbeitsprojekt, fördert das die Zusammenarbeit. Umgekehrt wird am schärfsten das mangelnde Angebot von Neustart kritisiert. Hilfreich für eine gute Kooperation ist es auch, wenn man die Aufgaben des jeweils anderen kennt und zwischen der HEH und dem Sozialen Dienst eine relativ klare Aufgabenteilung besteht.

Die Haftentlassenenhilfe wurde, wie der Verein Neustart insgesamt, in den vergangenen Jahren grundlegend umstrukturiert. Die alten Zentralstellen für Haftentlassenenhilfe wurden aufgelöst. Auch wenn man in den Interviews einen gewissen Reformbedarf einräumt, scheinen im Zuge der Reformen offenbar viele gut funktionierende Strukturen, Teams und Kooperationen, etwa mit dem AMS, zerschlagen worden zu sein. Nicht zuletzt durch die Schließung der Tagescafés und Beisln verlor die HEH ihren niederschweligen Charakter und damit auch bestimmte Zielgruppen, die den Kulturwandel zur neuen HEH nicht mitmachen wollten oder konnten. Ein wesentlicher Aspekt der **Organisationsreformen** ist, dass nun jeder Mitarbeiter in mehreren Leistungsbereichen tätig ist und in jeder Einrichtung und Abteilung – mit Ausnahme der beiden Wiener Häuser – alle Neustart-Leistungen angeboten werden. Dies hat den Vorteil, dass es nun prinzipiell überall möglich wäre, HEH anzubieten. Das bedeutet aber auch, dass Mitarbeiter höhere Belastungen in einem Bereich (z.B. der gerichtlich angeordneten BWH) in anderen Bereichen, wie der HEH, in der der Anfall steuerbar ist, ausgleichen müssen. Und das führt außerdem dazu, dass jede Leitungsperson bei Neustart für alle Agenden zuständig ist. Da die HEH ein kleiner und vergleichsweise wenig attraktiver Bereich ist, hat die Auflösung der alten HEH-Strukturen dazu geführt, dass die HEH-Agenden auf Leitungsebene keine hohe Priorität besitzen, negativen Entwicklungen zu wenig gegengesteuert und das Lobbying für die Interessen der Haftentlassenen vernachlässigt wurde. Hier ist aus Sicht der Evaluation der Hebel für die Verbesserung des Ange-

---

<sup>65</sup> Siehe Empfehlungen in Kapitel 5.2 ab Seite 66.

bots und damit die Steigerung der Klientenzahlen anzusetzen: Nur wenn es an jedem Standort eine Stelle gibt, die für die HEH zuständig ist und die sich für verbesserte Kooperationen und Ressourcen einsetzt, kann das Angebot wieder attraktiver und damit der Schwund der Klienten rückgängig gemacht werden. Es braucht Mittel für den Austausch und die Vernetzung in der HEH, sowohl innerhalb der Organisation, als auch mit anderen Akteuren. Erste Schritte in diese Richtung wurden bereits eingeleitet. Anzudenken ist auch eine Lobbying-Allianz mit der BWH: Schließlich geht es darum, Ressourcen für die gleiche Zielgruppe zu aktivieren und nutzbar zu machen. Veränderungen bei den Zuständigkeiten müssten aber jedenfalls ohne große organisatorische Umstrukturierungen auskommen, da die Bereitschaft für die nächste Organisationsreform bei den Mitarbeitern erschöpft ist.

## Literaturverzeichnis

- Halbartschlager, Claudia; Hammer, Elisabeth; Kufner, Jonathan; Reiter, Markus (2011): „Housing First“ in Wien. Internationale Diskurse, fachliche Standards und Herausforderungen der Implementierung.  
[http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue\\_Website/Medizinische\\_Versorgung/Wohnen/Housing\\_First\\_final.pdf](http://www.neunerhaus.at/fileadmin/Bibliothek/Neue_Website/Medizinische_Versorgung/Wohnen/Housing_First_final.pdf) (zuletzt besucht am 4.6.2013)
- Halbartschlager, Claudia; Hammer, Elisabeth; Martinsson, Sofia; Zierler, Andreas (2012): Housing First – Das Wiener Modell. Fachliche Standards und Rahmenbedingungen für die Umsetzung. Endbericht.  
[http://wohnen.fsw.at/downloads/dokumente/201210\\_HousingFirst\\_DasWienerModell\\_Endbericht.pdf](http://wohnen.fsw.at/downloads/dokumente/201210_HousingFirst_DasWienerModell_Endbericht.pdf) (zuletzt besucht am 3.6.2013)
- Hofinger, Veronika (2012): „Desistance from Crime“ – eine Literaturstudie. Erster Teilbericht zur Evaluation der Haftentlassenenhilfe. Forschungsbericht des Instituts für Rechts- und Kriminalsoziologie, Wien.
- Maruna, Shadd (2001): Making good. How ex-convicts reform and rebuild their lives. Washington, D.C: American Psychological Association.
- Mayrhofer, Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: Springer VS.
- Rex, Sue (1999): Desistance from Offending: Experiences of Probation. *The Howard Journal of Criminal Justice* 38(4): 366-383.
- Riesenfelder, Andreas; Schelepa, Susanne; Wetzels, Petra (2012): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Zusammenfassung des Endberichts. Wiener Sozialpolitische Schriften 4, herausgegeben von der Magistratsabteilung 24.  
<http://www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/planung/pdf/evaluierung-wohnungslosenhilfe.pdf> (zuletzt besucht am 3.6.2013)