



---

## Kurzbericht Club Aktiv

Wir bedanken uns bei allen KundInnen und MitarbeiterInnen für die aktive und freiwillige Unterstützung bei der KundInnenbefragung!

Dieser Kurzbericht ist eine Zusammenfassung der Langversion. Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse kann in der Langversion unter [betroffenebefragenbetroffene.cstp.at](http://betroffenebefragenbetroffene.cstp.at) angefordert werden.

**Betroffene befragen Betroffene** und entwickelten mit MitarbeiterInnen das Konzept und die Themen der KundInnenbefragung. Betroffene wurden in einer Ausbildung befähigt Gruppenbefragungen durchzuführen. Der vorliegende Bericht spiegelt die Meinungen der befragten Personen wider. Die Anonymisierung der befragten Personen wird dadurch gewährleistet, dass sie bei der Auswertung anonymisiert wurden. Bei direkten Zitaten wird lediglich die Fokusgruppennummer und die Zeilennummer des Transkriptes erwähnt.

Wir haben uns für diese partizipative Arbeitsweise entschlossen, da wir authentische Antworten wollten und blinde Flecken aufgedeckt werden sollten. Demnach setzten wir uns das Ziel bei der KundInnenbefragung die Beteiligung und Einbindung von Betroffenen zu leben, d.h. auf Augenhöhe gemeinsam mit den Betroffenen zu arbeiten, zu entwickeln und zu gestalten. Die Potentiale und Kreativität von Betroffenen sollten sichtbar gemacht und konstruktiv in der Organisation genutzt werden.

### Ergebnis der KundInnenbefragung

Der Club Aktiv bietet Menschen mit psychischen Störungen in jeder Bezirkshauptstadt die Möglichkeit zu gemeinsamen Aktivitäten und zum Erfahrungsaustausch. Es handelt sich dabei um ein "niederschwelliges" Angebot d.h., die Leistungen können ohne Antrag oder andere behördliche Schritte in Anspruch genommen werden. Es gibt keine Verpflichtung hinsichtlich der Dauer und des Umfangs, in dem die Angebote genutzt werden.

Insgesamt fanden zwischen 19.11.2014 und 14.2.2015 vier Fokusgruppen statt an denen 25 Personen, 15 Frauen und 10 Männer teilnahmen. Die TeilnehmerInnen schätzten die Möglichkeit zu Wort zu kommen, dass sie nach ihrer Meinung gefragt wurden und den Club Aktiv mitgestalten konnten.

#### Ankommen und Aufgenommen werden im Club Aktiv

Hier besteht viel Unsicherheit vor dem ersten Besuch und die Angst ist bei manchen ein Grund zu Beginn nicht in den Club zu kommen. Darüber hinaus stellt die erste Zeit im Club



eine unsichere Zeit dar, da manche TeilnehmerInnen davon berichten, nicht recht gewusst zu haben was sie tun sollen oder wie sie in die Gruppe integriert werden.

### Die Erreichbarkeit des Club Aktiv

Die Fahrtendienste sind sehr wichtig und werden sehr geschätzt.

### Zufriedenheit und Wohlfühlen

Der strukturgebende Alltag spielt für einige KundInnen eine Rolle und sie geben z.B. an, dass sie hingehen bevor man zu Hause herumhängt (FP4:31) oder einem die Decke auf den Kopf fällt und man zu Hause zum Sinnieren und Spinnen anfängt (FP4:196-205) und ein Austausch außerhalb der Familienangehörigen notwendig ist (FP2:173).

Auf die Frage was die KundInnen brauchen, um sich im Club Wohlfühlen bzw. sicher zu fühlen kommen sehr viele Themen wie:

- Vertrauen (FP1:318-321,348;FP2:230)
- Ehrlichkeit (FP1:311-312)
- Spaß (FP3:196)
- Halt (FP1:57-59,FP2:108,231)
- Ein Ort wo man Meinungen einholen kann, wo man ist und lebt (FP2:236).
- Man selbst nur den Menschen sieht und nicht irgendwelche sozial benachteiligte Menschen die genau so sind wie man selbst und psychisch, klinisch oder körperlich zu kämpfen haben (FP1:434)
- Zwangloses Beisammensein (FP3:674-678) und z.B. Geburtstage feiern (FP4:293) unter Gleichgesinnten (FP1:768).
- Abwechslung (FP1:690)
- Akzeptanz (FP2:238,FP3:650,P4:296)
- Eigenverantwortlich sein für sich (FP4:248-250, 387,389-391)
- Verstanden werden (FP3:192) und offen reden können (FP1:322;FP3:197-198,202,651; FP4,185)
- Verschwiegenheit (FP1:317,1003)
- Respekt (FP1:367,431) und Solidarität (FP2:507-509)
- Teilhabe (FP1:322) und seinen Platz in der Gruppe finden (FP1:346,550)

### Aktive Beteiligung

Bei der Nachfrage nach konkreter Beteiligung nennen die KundInnen unterschiedlichste Aspekte wie z.B. mitzuhelfen wenn es sein muss (FP1:553-555), Ausflugsziele vorzuschlagen



(FP3:266-268), eher zurückhaltende Personen zu involvieren (FP3:413;441-442), seine Stärken und Vorlieben z.B. im Garten, Kreativbereich, Spielen, Einkaufen oder als Mechaniker auszuüben (FP3:257-259,260-262,305,FP4:234-236,287-289,291-292).

### Regeln und Abläufe

Die Clubregeln seien angeschlagen und hängen am Gang (FP2:313,FP3:465,FP4:329).

*“ModeratorIn: Und wie werden sie transparent gemacht? Wird da geredet drüber oder ... hängen die nur oder?”*

*“KundIn: Ja, sie hängen eigentlich (FP3:446-459).”*

Es gäbe Leute die schon ein paar Mal heimgeschickt worden sind (FP1:583) und wenn man die Clubregeln nicht einhält wird unter 4 Augen mit einem gesprochen (FP2:321). Bei größerem Verstoß gegen die Clubregeln würde es ein Clubverbot geben.

### Programm

Das Programm an sich bietet für jeden etwas, und wenn etwas nicht passt, dann müsse man nicht hingehen (FP4:442).

### Wahrnehmung der BetreuerInnen und Clubleitung

Die KundInnen machen positive sowie kritische Aussagen über die BetreuerInnen und Clubleitungen. Generell negativ wird in einer Fokusgruppe beurteilt, wenn man zur Clubleitung geht und Dinge verpetzt, dies würde aus Neid passieren (FP1:479,475,472). Weiters wünsche man sich ein früheres Eingreifen von der Clubleitung bei Streitigkeiten, weil es dann doch ein ziemliches Durcheinander bringt und ein Eingreifen würde dies zeitlich stoppen (FP3:323-328).

Positiv betont wird in einer Fokusgruppe von sechs Personen, dass die BetreuerInnen zwischen Personen die immer in den Club kommen und jenen die seltener da sind keine Unterschiede in der Beziehung machen.

### Unter Menschen und in einer Gemeinschaft

Die Wertschätzung untereinander sei grundsätzlich gegeben.

Die Fragen nach den Hierarchien im Club wird teilweise als Hierarchien zwischen Clubpersonal und ClubbesucherInnen verstanden und wird angegeben, dass es dann die Möglichkeit gibt, dass die Clubleitung das als übergeordnete Stelle entscheidet, so wie ein Chef (FP2:337,FP4:364-366) auf gleichwertiger Ebene (FP4:372-373) oder man einfach, wenn man unter den Verhaltensweisen einer Person die den Club besucht leidet und die bei einem Ausflug mitfährt man selbst zu Hause bleibt (FP2:415-417). Es gäbe schon auch Personen die



vorherrschend sind (FP1:528) und immer schreien (FP1:512) oder nur deren Meinung zählt (FP3:406-411).

Um ein Gemeinschaftsgefühl in der Gruppe zu schaffen, spielt für die KundInnen der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung untereinander eine wichtige Rolle (FP1:377;FP3:212) und man gibt an, in einem Team zu sitzen und gemeinsam stark zu sein (FP3:234-240).

### Konflikte

Im Clubleben entstehen auch Konflikte weil man nicht immer einer Meinung ist (FP2:279) oder sich jemand hin und wieder etwas einbildet (FP2:385) oder es Probleme gibt (FP2:300-302). Diese Konflikte werden unterschiedlich ausgetragen und bearbeitet.

Auch das Miteinander reden können und nicht jemanden niederdiskutieren wird als Lösung genannt (FP1:430) sowie die Kompromissbereitschaft (FP1:289,292-294) und sich nicht provozieren zu lassen, und dass es gut ist, mit dem Alter auch etwas gelassener zu werden (FP2:329-331).

### Verschwiegenheit

Manche Clubmitglieder erzählen außerhalb des Clubs Dinge, die im Club zur Sprache kommen und die draußen nehmen das anders auf. (PSD3:1002-1009) Von den BetreuerInnen wird nichts nach außen getragen. (PSD3:1002-1009, 3:1036-1040)

Die ClubbesucherInnen unterschreiben keine Verschwiegenheitsvereinbarungen, es gibt aber eine Tafel, auf der die Clubregeln vermerkt sind und Verschwiegenheit ist der erste Punkt. (PSD3:1019-1022)

### Kritik und Verbesserungsideen

Als Möglichkeit der Konfliktlösung wird der Wunsch nach Involvierung einer Person genannt, die neutral ist und die Geschichte nicht kennt, die nicht vorbelastet ist und objektiv ist, das wäre eine schöne Option (FP3:701-707).

Die BetreuerInnen würden auch Unterschiede bei den KundInnen machen und gewisse Leute bevorzugen. Es wurde zwar gesagt es gibt keine Unterschiede, aber tatsächlich gibt es diese (FP1:343-345) und man kann leider Gottes nicht immer mit den BetreuerInnen reden, sondern wird zu einer anderen BetreuerIn geschickt (FP1:335).

Jedoch gibt es auch Kritik an der Struktur oder an Prozessen innerhalb des Cluballtags. Es werden die langen Entscheidungswege bei der Caritas kritisiert (FP4:406).

Einige KundInnen klagen über die Schließtage in ihrem Club. Der Montag als Schließtag aufgrund von Urlaub bzw. Überstunden der MitarbeiterInnen wird in einer Fokusgruppe von den KundInnen kritisiert (FP4:494-500). Die KundInnen fühlten sich von ihrem Club



vernachlässigt, sie wundern sich, dass aus dem Dreierteam niemand Zeit für sie hat. Manchmal sind alle drei da und dann sind alle drei auf Fortbildung oder krank oder die Kinder sind krank. Es prägt, wenn man lange keine Möglichkeit hat, einen Club zu besuchen. (PSD3:781-788) Der Club soll täglich, Montag bis Freitag, geöffnet sein. (PSD3:772-778) Besonders schwer empfand eine KundIn die lange Schließzeit von Weihnachten bis nach den Feiertagen.

In einer Fokusgruppe wird das Thema der Handynutzung hinterfragt und das man hinget, damit man sich ein bisschen unterhalten kann und nicht andauernd das Handy hat (FP4:114). Generell ist es im Alltag des Clubbesuchs notwendig zum sozialen Verhalten befähigt zu werden, da es wichtig ist, sich in die Gruppe zu integrieren und man sich nicht abkapselt (FP1:390-399).

Auf neue BesucherInnen sollte man bewusster und offener zugehen, sie vorstellen. (PSD7:483). Schlechter Empfang führt zu Rückzug, weil sich Leute hilflos und verloren vorkommen. (PSD7:503, 7:513) Der Zugang zum Club, ein Knackpunkt, wird leichter, wenn die SozialarbeiterInnen den Weg ebnen. (PSD7:561-564)

Die BetreuerInnen im Club sitzen nicht mit den KundInnen im Raucherraum, in schwierigen Situationen sind die KundInnen alleine. (PSD6:473) Weil zu viel Wechsel ist, ist der Club nicht mehr das, was er war. Kaum hat man sich an die BetreuerInnen gewöhnt, kommen schon die nächsten. Da geht es einem schlechter. (PSD3:834-840)

*“Mir hilft schon, wenn ich dort bin beim Club und dass ich nur anwesend bin und auch wenn es mir nicht besser geht nachher oder mittendrin, aber ich bin wenigstens unter Leuten. Und ... sonst kann ich eventuell auch mit den Betreuerinnen reden und ja, das tut auch gut (FP3:766).”*

Geschätzt wird der Club als Ort, wo man Freunde gefunden hat, sich austauschen kann, Probleme von der Seele reden kann und so genommen wird wie man ist. Mit allen Fehlern und Beeinträchtigungen. Es scheint, dass der Club für viele BesucherInnen ein fixer Bestandteil in ihrem Leben geworden ist, den sie teilweise schon seit mehr als 20 Jahren besuchen.