

# Rahmenkonzept Mobil betreutes Wohnen

Wien, Juni 2021



## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1.</b>	<b>DIE WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE 2022</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DAS RAHMENKONZEPT</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>DIE LEISTUNG MOBIL BETREUTES WOHNEN</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>ZIELSETZUNG</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>ZIELGRUPPE</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>GRUNDHALTUNGEN</b>	<b>5</b>
<b>6.1.</b>	<b>Trennung von Betreuung und Wohnen</b>	<b>6</b>
<b>6.2.</b>	<b>Flexible Gestaltung der Betreuung</b>	<b>6</b>
<b>6.3.</b>	<b>Freiwilligkeit</b>	<b>6</b>
<b>6.4.</b>	<b>Partizipation</b>	<b>6</b>
<b>6.5.</b>	<b>Förderung sozialer Inklusion</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG</b>	<b>7</b>
<b>7.1.</b>	<b>Zugang</b>	<b>7</b>
<b>7.2.</b>	<b>Betreuungsdauer</b>	<b>7</b>
<b>7.3.</b>	<b>Elemente der Betreuung</b>	<b>8</b>
7.3.1.	Dienstleistungen und Kompetenzen des Betreuungsteams	8
7.3.2.	Betreuungsvereinbarung	8
7.3.3.	Wohnungssuche und Einzug	9
7.3.4.	Anbindung an Angebote der Gesundheitsförderung	9
7.3.5.	Betreutes Konto	9
7.3.6.	Betreuungsende	10
7.3.7.	Follow Ups	10
<b>7.4.</b>	<b>Beratungsstellen</b>	<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>TEAMZUSAMMENSETZUNG</b>	<b>11</b>
<b>8.1.</b>	<b>Peer-Unterstützung</b>	<b>11</b>
<b>9.</b>	<b>SCHNITTSTELLEN</b>	<b>11</b>
<b>9.1.</b>	<b>Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO</b>	<b>11</b>

<b>9.2.</b>	<b>Soziales Wohnungsmanagement</b>	<b>12</b>
<b>9.3.</b>	<b>Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien</b>	<b>12</b>
<b>10.</b>	<b>FINANZIERUNG</b>	<b>13</b>
<b>10.1.</b>	<b>Betreuung</b>	<b>13</b>
<b>10.2.</b>	<b>Beratungsstellen</b>	<b>13</b>
<b>11.</b>	<b>MITWIRKENDE EXPERTINNEN</b>	<b>14</b>
<b>12.</b>	<b>ANHANG</b>	<b>15</b>
<b>12.1.</b>	<b>Prozess Betreuungsablauf</b>	<b>15</b>
<b>12.2.</b>	<b>Kriterien Tarifstufen Mobil Betreutes Wohnen</b>	<b>15</b>
<b>12.3.</b>	<b>Berechnungsgrundlagen und Kontingente für die Betreuung und Aufgaben der Beratungsstellen</b>	<b>15</b>

Hinweis:

Klicken Sie nach Fertigstellung des Berichtes mit der rechten Maustaste auf das Inhaltsverzeichnis und wählen Sie „Felder aktualisieren“..

# 1. Die Wiener Wohnungslosenhilfe 2022

Mit der Strategie 2022 wurden konkrete Ziele und Maßnahmen definiert, um die Wiener Wohnungslosenhilfe bedarfsorientiert und evidenzbasiert weiterzuentwickeln. Dabei orientiert sich die Wiener Wohnungslosenhilfe an einer Mission sowie vier Leitsätzen:

Mission: Wir ermöglichen obdachlosen und wohnungslosen Menschen in Wien selbstbestimmt zu wohnen.

Leitsätze: Rasche und unmittelbare Hilfe / Wohnen hat Vorrang /  
Flexibilität und Kontinuität / Selbstbestimmung und Privatsphäre

Die Wiener Wohnungslosenhilfe-Strategie 2022 umfasst die rasche Vermittlung von leistbarem, langfristig gesichertem Wohnraum, den Fokus auf Delogierungsprävention und die Anpassung des Stationär betreuten Wohnens. Dadurch wird der Prozess der Deinstitutionalisierung in der Wiener Wohnungslosenhilfe fortgesetzt. Fachlich orientiert sich die Wiener Wohnungslosenhilfe am Housing-First-Modell: Neben der mobilen Betreuung wird den KundInnen von Beginn an eigener Wohnraum zur Beendigung der Obdachlosigkeit zur Verfügung gestellt. Weitere wesentliche Schritte sind die Reorganisation ambulanter, niederschwelliger Angebote, die Etablierung der Chancenhäuser sowie die Bereitstellung von Peer-Unterstützung<sup>1</sup>.

## 2. Das Rahmenkonzept

Zur Umsetzung der strategischen Ziele hat die Wiener Wohnungslosenhilfe vier neue Leistungen entwickelt. Diese bilden das gesamte Spektrum an Angeboten im Bereich Wohnen und Betreuung ab. Die neuen Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022 sind

- Chancenhäuser
- Stationär betreutes Wohnen
- Mobil betreutes Wohnen
- Soziales Wohnungsmanagement.

Für jede dieser Leistungen wurde in Zusammenarbeit mit KooperationspartnerInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe ein Rahmenkonzept erarbeitet, in welchem der grundlegende Rahmen sowie wesentliche Elemente definiert sind. Es stellt damit die konzeptionelle Grundlage für die Entwicklung einrichtungsspezifischer Konzepte der KooperationspartnerInnen in der Wiener Wohnungslosenhilfe dar. Auf Basis der Rahmenkonzepte erfolgen die inhaltlichen Prüfungen für die Anerkennung und Förderung von Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe durch den Fonds Soziales Wien.

Die Rahmenkonzepte werden durch die Rahmenrichtlinien zur Qualitätssicherung des Dachverbandes Wiener Sozialeinrichtungen im Sinne des Qualitätsmanagements ergänzt.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Ziele und Maßnahmen der Strategie sind umfassend im Papier „Wiener Wohnungslosenhilfe 2022. Strategie, Ziele, Maßnahmen“ (Fonds Soziales Wien, 2019) dargestellt.

<sup>2</sup> in ihrer jeweils gültigen Fassung

### 3. Die Leistung Mobil betreutes Wohnen

Zu den zentralen Maßnahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe-Strategie 2022 zählt der Ausbau und die konzeptionelle Anpassung mobiler Wohnbetreuungsangebote in Form der Leistung Mobil betreutes Wohnen.

Mobil betreutes Wohnen bietet Kundinnen und Kunden flexible, bedarfsorientierte sowie fachlich kompetente Betreuung unabhängig vom aktuellen Wohnort. Der Fokus liegt dabei auf dem eigenständigen Wohnen, indem dieses ermöglicht, begleitet und gesichert wird. Ziel ist es, Mobil betreutes Wohnen für 80% der Erstkundinnen und -kunden<sup>3</sup> der Wiener Wohnungslosenhilfe zur Verfügung zu stellen.

### 4. Zielsetzung

Die zentralen Ziele der Leistung Mobil betreutes Wohnen sind

- KundInnen den Bezug einer leistbaren, vertraglich bestmöglich sowie langfristig gesicherten Wohnung zu ermöglichen,
- die nachhaltige Sicherung der bezogenen oder vorhandenen Wohnung sowie die Verhinderung von Wohnungsverlust,
- die Stabilisierung der Lebenssituation auf materieller, psychosozialer und gesundheitlicher Ebene.

### 5. Zielgruppe

Die Zielgruppe der Leistung Mobil betreutes Wohnen umfasst obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien mit Betreuungsbedarf, die sich in unterschiedlichen Lebenssituationen befinden sowie mit verschiedensten Problemlagen konfrontiert sind, die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme einer Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe gemäß den aktuellen Förderrichtlinien erfüllen, eine eigene, langfristig abgesicherte Wohnung beziehen möchten und über ein Einkommen verfügen (können), um Wohnkosten und Lebensbedarf abzudecken.

Zur Zielgruppe zählen auch Einzelpersonen, Paare und Familien, die in einer eigenen Wohnung wohnen und Unterstützung beim Erhalt dieser brauchen, und/oder von Delogierung bedroht sind und die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme einer Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe gemäß den aktuellen Förderrichtlinien erfüllen.

### 6. Grundhaltungen

Die Leistung Mobil betreutes Wohnen orientiert sich an den folgenden Grundhaltungen und richtet den gesamten Betreuungsprozess beginnend mit der Leistungszuerkennung bis hin zum Betreuungsende danach aus.

---

<sup>3</sup> KundInnen, die erstmalig beim Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe ein Ansuchen stellen

## **6.1. Trennung von Betreuung und Wohnen**

Das Betreuungsangebot des Mobil betreuten Wohnens findet unabhängig und getrennt von der Vermietung und Verwaltung von Wohnraum statt. Alle Wohnungsagenden übernimmt das Soziale Wohnungsmanagement als separate, eigene Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022 (siehe Rahmenkonzept Soziales Wohnungsmanagement). Für die Betreuung und das Wohnen werden getrennte Verträge bzw. Vereinbarungen abgeschlossen. Die Kommunikation und Kooperation zwischen Betreuung, Sozialem Wohnungsmanagement und KundInnen ist transparent geregelt. Ein Kontaktabbruch in der Betreuung oder ein vorzeitiges Betreuungsende haben keinen Einfluss auf das jeweilige Mietverhältnis.

Die Betreuung erfolgt unabhängig vom aktuellen Aufenthaltsort der KundInnen. Das Setting zu Betreuungsbeginn kann deshalb vielfältig sein: im prekären Wohnen, auf der Straße, im Chancenhaus, in einer vorhandenen Wohnung oder in einer Einrichtung des Stationär betreuten Wohnens.

Die Betreuung ist parteilich und vertritt die Interessen der KundInnen gegenüber VermieterInnen. Dadurch wird die Trennung von Betreuung und Wohnungsagenden unterstützt.

## **6.2. Flexible Gestaltung der Betreuung**

Das Betreuungssetting wird bedarfsgerecht und flexibel gestaltet, der Fokus liegt dabei auf dem „Abholen“ der KundInnen. Art, Häufigkeit und Intensität der Kontakte werden individuell mit den KundInnen festgelegt. Gleichzeitig verfolgt Mobil betreutes Wohnen einen nachgehenden, proaktiven Ansatz. Dadurch wird größtmögliche Flexibilität sowie Kontinuität gewährleistet.

## **6.3. Freiwilligkeit**

Die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme der Betreuung gilt als wesentliches Element der Leistung Mobil betreutes Wohnen. Der Auftrag für die individuellen Betreuungsinhalte erfolgt ausschließlich durch die KundInnen.

Da für die Zuerkennung der Leistung Mobil betreutes Wohnen die Bereitschaft, Betreuung anzunehmen, als Voraussetzung definiert ist, muss zumindest die Phase des Einzugs in die eigene Wohnung durch das Mobil betreute Wohnen begleitet werden. Die Freiwilligkeit ist daher faktisch erst ab Erhalt der Wohnung gegeben. Die hier in Bezug auf die Grundhaltung der Freiwilligkeit auftretende Ambivalenz wird bei der Leistungszuerkennung sowie im Rahmen der Betreuung fachlich reflektiert und den KundInnen gegenüber transparent vermittelt.

## **6.4. Partizipation**

Die Leistung Mobil betreutes Wohnen wird partizipativ gestaltet und fördert die Selbstbestimmung der KundInnen. Betreuungsziele und Betreuungssetting werden gemeinsam erarbeitet und bei Bedarf angepasst. KundInnen werden in ihren Rechten gestärkt und dabei unterstützt, informierte Entscheidungen zu treffen. Bedarfe und Wünsche der KundInnen in Bezug auf die zukünftige Wohnung werden respektiert und im Hinblick auf die Realisierbarkeit innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen gemeinsam reflektiert.

Neben der individuellen Betreuungsebene wird die Mitgestaltung der KundInnen auch auf struktureller Ebene der Einrichtung bzw. der Organisation ermöglicht.

## 6.5. Förderung sozialer Inklusion

Die Förderung der KundInnen in ihrer Selbständigkeit steht im Vordergrund. KundInnen werden bedarfsorientiert unterstützt, Angebote und Strukturen im jeweiligen Wohnumfeld zu nutzen sowie reguläre Angebote des Gesundheits- und Sozialsystems in Anspruch zu nehmen.

Zur Vermeidung von Vereinsamung unterstützt Mobil betreutes Wohnen sinnstiftende und tagesstrukturierende Tätigkeiten. Dazu zählt ggf. auch die Beratung der KundInnen hinsichtlich Beschäftigung und Bildung sowie die Vermittlung an weiterführende geeignete Unterstützungsangebote.

## 7. Leistungsbeschreibung

### 7.1. Zugang

Die Leistung Mobil betreutes Wohnen wird vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) nach Prüfung der Fördervoraussetzungen vergeben (siehe auch Kapitel Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO). Unter Berücksichtigung der Wünsche und Betreuungsbedarfe der KundInnen erfolgt die Leistungszuerkennung und administrative Zuweisung zu einem Team des Mobil betreuten Wohnens mit freien Kontingenten in der Betreuung. Der Betreuungsbeginn startet unmittelbar nach der administrativen Zuweisung und unabhängig vom Aufenthaltsort der KundInnen.

KundInnen können eigenständig und ohne Vermittlung die Leistung beim bzWO beantragen. Eine Vermittlung der KundInnen zu bzWO für eine Leistungszuerkennung zum Mobil betreuten Wohnen kann über das Soziale Wohnungsmanagement, im Zuge einer Delogierungsprävention (z.B. durch die Wiener Wohnungssicherung der MA 40, Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien), die Beratungsstellen<sup>4</sup> des Mobil betreuten Wohnens, durch Einrichtungen und Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (z.B. Straßensozialarbeit, Chancenhaus etc.) oder auch andere Angebote des Sozialsystems erfolgen (siehe Anhang Prozess Betreuungsablauf). Wenn nach Betreuungsbeendigung ein neuer Unterstützungsbedarf hinsichtlich des Wohnungserhalts entsteht, ist eine erneute Zuerkennung der Leistung Mobil betreutes Wohnen über das bzWO möglich.

Wenn sich im Laufe der Betreuung herausstellt, dass Mobil betreutes Wohnen nicht die passende Leistung für die Kundin oder den Kunden ist (z.B., wenn die Bereitschaft zu selbständigem Wohnen fehlt), kann über das bzWO ein Leistungswechsel zum Stationär betreuten Wohnen veranlasst werden. Auch aus dem Stationär betreuten Wohnen ist ein Leistungswechsel in das Mobil betreute Wohnen möglich.

### 7.2. Betreuungsdauer

Die Betreuungsdauer im Rahmen der Leistung Mobil betreutes Wohnen orientiert sich grundsätzlich flexibel an den Bedarfen der KundInnen. Sie wird gemeinsam zwischen KundInnen und dem bzWO festgelegt.

Bei der Zuerkennung ist zunächst eine Betreuungsdauer von 6 Monaten vorgesehen, sodass die Phase der Wohnungssuche und des Einzugs jedenfalls sozialarbeiterisch begleitet werden kann. Danach erfolgt bei weiterem Unterstützungsbedarf ein Antrag beim bzWO auf eine individuell bemessene Verlängerung der Betreuungsdauer gemäß den Bedarfen der

---

<sup>4</sup> Siehe Kapitel Beratungsstellen

KundInnen unter Einbeziehung der Betreuungsberichte des betreuenden Trägers. Die Betreuungsdauer ist unabhängig von der Dauer des Miet-/Nutzungsvertrags für die Wohnung. Eine individuelle, bedarfsorientierte und flexibel gestaltbare Betreuungsdauer ermöglicht sowohl längerfristige Unterstützungssicherheit als auch kurze Betreuungsphasen. KundInnen können damit passgenau, und so lange es notwendig ist, betreut werden. Bei der Bemessung der Betreuungsdauer ist stets auf das Ziel der Verselbständigung der betreuten Personen zu achten. Die Leistung Mobil betreutes Wohnen grenzt sich damit klar zu Leistungen wie dem Teilbetreuten Wohnen für Menschen mit Behinderung ab.

## **7.3. Elemente der Betreuung**

### **7.3.1. Dienstleistungen und Kompetenzen des Betreuungsteams**

Die Teams des Mobil betreuten Wohnens bieten fachlich kompetente und flexible sowie bedarfsorientierte und proaktive Beratung und Betreuung. Sie setzen je nach individueller Bedarfslage der KundInnen und Schwerpunktsetzung im Team vielfältige Angebote. Diese können umfassen

- Sozialarbeiterische Anamnese, Beratung und Betreuung
- Wohnungsclearing und Unterstützung beim Einzug
- Beziehungsarbeit
- Peer-Unterstützung<sup>5</sup>
- Abklärung sozialrechtlicher Ansprüche
- Unterstützung bei der finanziellen und materiellen Sicherung
- Unterstützung bei der Schuldenregulierung und bei der Nutzung des Betreuten Kontos
- Unterstützung bei der psychosozialen Stabilisierung
- Kurzfristige Information und Beratung im Rahmen der Beratungsstelle
- Angeleitetes Alltagswissen (Haushaltsfragen, Einkauf, Hygiene etc.)
- Krisenintervention, Deeskalation, Konfliktmanagement
- Vermittlung und Begleitung
- Anbindung an Angebote im Wohnumfeld sowie im Gesundheits- und Sozialbereich, v.a. Anbindung an medizinische und psychiatrische Versorgung
- Kooperation mit Erwachsenenvertretung
- Unterstützung bei der Re-Integration in den Arbeitsmarkt
- Unterstützung beim Finden und Aufrechterhalten einer geeigneten, sinnstiftenden Beschäftigung oder Tagesstruktur
- Unterstützung bei der Organisation der Freizeit
- Unterstützung in schulischen Angelegenheiten, Organisation von Nachhilfe
- Gesundheits- und Ernährungsberatung
- Kleiderausgabe
- Spritzentausch
- Organisation von Dolmetschmöglichkeiten
- Interkulturelle Kompetenzen.

### **7.3.2. Betreuungsvereinbarung**

Zu Beginn der Betreuung wird der Auftrag der Kundin bzw. des Kunden eingeholt. Dabei werden Ziele und Inhalte der Betreuung gemeinsam mit den KundInnen erarbeitet und

---

<sup>5</sup> Siehe Kapitel Peer-Unterstützung



schriftlich festgelegt. Auch die Gestaltung des Betreuungssettings wird je nach individuellen Bedarfen der KundInnen gemeinsam vereinbart.

Die Betreuungsvereinbarung ist transparent zu gestalten. Sie enthält neben betreuungsrelevanten Rahmenbedingungen alle maßgeblichen Informationen zur Kooperation mit dem Sozialen Wohnungsmanagement und ggf. anderen KooperationspartnerInnen. Die grundsätzliche Bereitschaft der KundInnen zur Kooperation mit dem Sozialen Wohnungsmanagement muss gegeben sein, es sei denn, KundInnen leben schon in einer eigenen Wohnung, für die das Soziale Wohnungsmanagement nicht zuständig ist.

### **7.3.3. Wohnungssuche und Einzug**

Die Sozialarbeit des Mobil betreuten Wohnens unterstützt unmittelbar nach Betreuungsbeginn bei der zielsicheren und raschen Suche nach einer geeigneten Wohnung und bei deren Bezug. Die Phase der Wohnungssuche und -vermittlung erfolgt mit intensiver Einbindung der KundInnen. Dazu werden alle Rahmenbedingungen und Anforderungen hinsichtlich einer leistbaren und geeigneten Wohnung abgeklärt sowie individuelle Bedarfe und Interessen der KundInnen weitestmöglich berücksichtigt. Bei Bedarf wird den KundInnen eine realistische Einschätzung des Wohnungsmarktes und der individuellen Möglichkeiten hinsichtlich Wohnungsauswahl und Perspektiven vermittelt. Gründe für die Ablehnung von Wohnungsangeboten werden im Rahmen der Betreuung gemeinsam reflektiert.

Nach Auswahl der Wohnung werden die KundInnen durch das Soziale Wohnungsmanagement bei der Anmietung und Regelung von organisatorischen Angelegenheiten die Wohnungsagenden betreffend unterstützt. Die sozialarbeiterische Betreuung erfolgt weiterhin durch das Team des Mobil betreutes Wohnens.

### **7.3.4. Anbindung an Angebote der Gesundheitsförderung**

Ziel des Mobil betreuten Wohnens ist die Anbindung der KundInnen an das reguläre Gesundheitssystem. Ist dies aufgrund der individuellen Situation der KundInnen (noch) nicht möglich, kann mit gesundheitsfördernden Angeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe kooperiert werden. Dazu zählen beispielsweise die psychologischen und psychotherapeutischen Beratungsangebote von FEM und MEN, der psychiatrische Liaisondienst des PSD Wien und die medizinischen Angebote des neunerhaus Gesundheitszentrums.

### **7.3.5. Betreutes Konto**

Haben KundInnen des Mobil betreuten Wohnens Schwierigkeiten, Zahlungsprioritäten hinsichtlich wohnungsbezogener Kosten wie Miete und Energie zu erkennen und einzuhalten, kann in Kooperation mit der Schuldnerberatung Wien ein Betreutes Konto errichtet werden, sofern KundInnen diese Form der Unterstützung in Anspruch nehmen möchten. Das Betreute Konto unterstützt bei der Einhaltung von Zahlungsprioritäten und ist damit ein Instrument zur Wohnungssicherung. Die Anregung für die Nutzung eines Betreuten Kontos kann daher eine adäquate Intervention im Rahmen der Delogierungsprävention sein, um einen drohenden Wohnungsverlust abzuwenden.

Die MitarbeiterInnen des Mobil betreuten Wohnens fungieren bei der Kontoführung als Informationsbevollmächtigte und können bei Zahlungsschwierigkeiten zeitgerecht intervenieren. Das Betreute Konto kann bei Bedarf auch nach Betreuungsende über die Beratungsstelle<sup>6</sup> fortgeführt werden.

---

<sup>6</sup> Siehe Kapitel Beratungsstellen

### **7.3.6. Betreuungsende**

Die Betreuung durch das Mobil betreute Wohnen wird nach Erreichen der vereinbarten Betreuungsziele bzw. mit Ende der Förderbewilligung beendet.

Im Fall eines Kontaktabbruchs durch die KundInnen verfolgt das Mobil betreute Wohnen einen nachgehenden Ansatz. Dabei wird versucht, wenn möglich, noch einmal Kontakt zu den KundInnen aufzunehmen, um den Betreuungsstatus und Veränderungswünsche (Beendigung oder Weiterführung) zu klären.

Unabhängig von der Art des Betreuungsendes erhalten die betreffenden KundInnen alle notwendigen Informationen zum Angebot der Beratungsstellen sowie gegebenenfalls zu weiteren relevanten Stellen. Dadurch soll den KundInnen die Kontaktaufnahme bei erneutem Unterstützungsbedarf oder im Krisenfall erleichtert werden.

### **7.3.7. Follow Ups**

Nach Betreuungsende werden ehemalige KundInnen jeweils nach 6, 12 und 36 Monaten durch das Mobil betreute Wohnen kontaktiert. Dabei wird die aktuelle Lebens- und Wohnsituation der KundInnen erfragt und abgeklärt, ob eventuell Unterstützungsbedarf besteht. Dazu wird bis zu 3-mal eine telefonische Kontaktaufnahme versucht. Ist die Kundin oder der Kunde telefonisch nicht erreichbar, erfolgt eine schriftliche Kontaktaufnahme.

Bei erfolgreichem Kontakt kann bei Bedarf kurzfristig Beratung und Information im Rahmen der Beratungsstelle angeboten werden. Benötigen die KundInnen eine intensivere Unterstützung, kann eine Wiederaufnahme in die Betreuung über eine neue Leistungszuerkennung durch das bzWO veranlasst werden. Das Instrument der Follow Ups dient damit der Sicherung der vorhandenen Wohnung sowie der Vermeidung von (erneuter) Wohnungslosigkeit bzw. Delogierung.

## **7.4. Beratungsstellen**

Im Falle einer neuerlichen Krise kann auch ehemaligen KundInnen wieder ein Wohnungsverlust drohen. Hier ist eine rechtzeitige Unterstützung zur Stabilisierung erforderlich, um den Verlust des Wohnraums zu vermeiden. Im Rahmen der Leistung Mobil betreutes Wohnen sind hierfür Beratungsstellen eingerichtet. Sie bieten niederschwellige, kurzfristige und kostenlose sozialarbeiterische Information und Beratung in Form von wöchentlichen Sprechstunden an.

Ehemalige KundInnen können sich nach Betreuungsende hierhin wenden, wenn sie

- Hilfe beim Erhalt der Wohnung benötigen,
- Schwierigkeiten mit Miet- und/oder Energiezahlungen haben,
- Hilfe bei der Abklärung finanzieller Ansprüche benötigen,
- Hilfe beim Kontakt mit VermieterInnen, Ämtern und Behörden benötigen.

Ist eine längerfristige Unterstützung zur Stabilisierung der Wohnsituation notwendig, kann über das bzWO eine (Wieder-)Aufnahme der Betreuung beantragt werden. Auch ein Betreutes Konto kann bei Bedarf über die Beratungsstelle veranlasst und auch ohne aufrechte Förderbewilligung bzw. nach Betreuungsende weiterhin begleitet werden.

Neben kurzfristiger Nachbetreuung bieten Beratungsstellen auch niederschwellige Erstberatungen für Personen an, die Schwierigkeiten mit dem Erhalt der Wohnung haben. Die KundInnen erhalten dadurch rasch Informationen und Beratung und werden ggf. an die Wiener Wohnungssicherung der MA 40, Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien oder an das bzWO zur Abklärung einer Förderbewilligung vermittelt.

Die Beratungsstellen sind ein Angebot im Sinne der Delogierungsprävention und dienen der nachhaltigen Wohnungssicherung.

## 8. Teamzusammensetzung

Die Teams des Mobil betreuten Wohnens richten ihre Arbeit an fachlicher Sozialarbeit aus, weshalb insbesondere SozialarbeiterInnen die Fallführung im Betreuungsprozess übernehmen.

Zusätzlich zum sozialarbeiterischen Schwerpunkt können Teams interdisziplinär zusammengesetzt sein und (Wohn-)BetreuerInnen, sozialpädagogische Fachkräfte und/oder Peer-MitarbeiterInnen umfassen. Multiprofessionelle Teams gehen auf vielfältige Weise auf Bedarfe der KundInnen ein und setzen verschiedene fachliche Angebote im Betreuungsverlauf.

Wenn eine Spezialisierung des Teams auf bestimmte Bedarfslagen angestrebt wird, kann dieses zusätzlich um entsprechende Fachkräfte erweitert werden (z.B. psychosoziale, psychiatrische oder medizinische Berufsgruppen). Dies kommt vor allem dann in Frage, wenn eine Anbindung der betreuten KundInnengruppe an entsprechende bestehende Angebote des Regelsystems oder der Wiener Wohnungslosenhilfe (noch) nicht möglich ist.

### 8.1. Peer-Unterstützung

Die Etablierung von Peer-Unterstützung stellt eine Querschnitts-Maßnahme der Strategie 2022 dar. Ziel dabei ist es, die Betreuungsteams der Wiener Wohnungslosenhilfe durch ausgebildete Peer-MitarbeiterInnen zu ergänzen. Peers sind oder waren selbst wohnungslos und unterstützen KundInnen durch ihr, im Zuge einer Ausbildung<sup>7</sup>, reflektiertes Erfahrungswissen. Damit ermöglichen sie zusätzliche niederschwellige und vertrauensfördernde Zugänge zu Hilfs- und Betreuungsangeboten. Ebenso werden Teilhabe und Selbstwirksamkeit auf Ebene der Peers gefördert. Der Peer-Ansatz trägt wesentlich zur Unterstützung wohnungsloser Menschen im Sinne von Empowerment bei und fördert die Berücksichtigung des Wissens und der Perspektive von Menschen mit gelebter Erfahrung.

## 9. Schnittstellen

### 9.1. Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO

Das Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) des FSW-KundInnenservice informiert obdach- und wohnungslose bzw. von Obdach- oder Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen über die Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe und prüft das Vorliegen der Fördervoraussetzungen.

Gemäß der Strategie 2022 orientiert sich das bzWO an dem Ziel, 80% der NeukundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe mobile Betreuung zu vermitteln mit dem Ziel, möglichst rasch eine Wohnung zu beziehen. Dabei werden vorrangig Wünsche und persönliche Vorstellungen der KundInnen hinsichtlich eines mobilen oder stationären Betreuungssettings abgeklärt. Liegt darüber hinaus eine nachvollziehbare fachliche Einschätzung betreuender und beratender Stellen aus dem Unterstützungsumfeld der KundInnen vor, die darauf hinweisen, dass der Bezug einer eigenen Wohnung kurz- und mittelfristig für die Kundin oder den Kunden nicht zielführend ist, entscheidet das bzWO in Absprache mit den KundInnen über eine Zuweisung in die Leistung Stationär betreutes Wohnen. Grundsätzlich wird jedoch der eigenen Wohnung der Vorrang eingeräumt.

---

<sup>7</sup> Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe des neunerhaus Peer Campus

In besonders prekären Krisensituationen mit akutem Wohnbedarf kann das bzWO betroffenen KundInnen vorübergehend eine kurzfristige, temporäre Wohnversorgung<sup>8</sup> ermöglichen. Die Betreuung durch das Mobil betreute Wohnen beginnt dazu parallel mit dem Fokus auf die Wohnungssuche.

Nach Ablauf der ersten 6-monatigen Betreuungsphase gewährt das bzWO bei Bedarf eine Verlängerung der Leistungszuerkennung für eine individuell festgelegte Betreuungsdauer (vgl. Kapitel 7.2). Dabei werden die fachliche Expertise und Einschätzung der Teams des Mobil betreuten Wohnens berücksichtigt.

Nach Abschluss einer Betreuung kann das bzWO eine erneute Leistungszuerkennung bewilligen, wenn ehemalige KundInnen wieder einen längerfristigen Unterstützungsbedarf haben und der Erhalt der Wohnung gefährdet ist.

Die Bewilligung einer Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe kann bei Bedarf flexibel geändert werden. Wenn sich herausstellt, dass Mobil betreutes Wohnen nicht die passende Leistung für die Kundin oder den Kunden ist (z.B., wenn die Bereitschaft zu selbständigem Wohnen fehlt), kann das bzWO einen Wechsel in die Leistung Stationär betreutes Wohnen veranlassen. Auch aus dem Stationär betreuten Wohnen ist jederzeit ein Leistungswechsel in das Mobil betreute Wohnen möglich.

Im Sinne der Sicherung von vorhandenem eigenem Wohnraum besteht zwischen dem bzWO und der Wiener Wohnungssicherung der MA 40, Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien, eine direkte Kooperation. Damit wird gewährleistet, dass im direkten Anschluss an die Delogierungsprävention eine Unterstützung mittels Zuweisung zum Mobil betreuten Wohnen rasch ermöglicht wird.

## **9.2. Soziales Wohnungsmanagement**

In der Leistung Mobil betreutes Wohnen wird ausschließlich die Betreuung der KundInnen bereitgestellt. Organisatorisch davon getrennt sind die Aufgaben, die die Wohnungsagenden betreffen. Diese sind in der Leistung Soziales Wohnungsmanagement gebündelt (vgl. Rahmenkonzept Soziales Wohnungsmanagement).

Wesentliches Ziel der Kooperation zwischen Mobil betreutem Wohnen und Sozialem Wohnungsmanagement ist neben der Bereitstellung von passenden Wohnungen für KundInnen, der Erhalt der eigenen Wohnung. Dabei sollen vertraglich bestmöglich gesicherte sowie möglichst langfristige Wohnverhältnisse geschaffen werden. Die dafür vorgesehenen Miet- bzw. Nutzungsverträge sind zeitlich unabhängig von den Betreuungsvereinbarungen des Mobil betreuten Wohnens und sollten nach Möglichkeit für eine Dauer von mindestens drei Jahren abgeschlossen werden.

Die Kooperation von Mobil betreutem Wohnen und Sozialem Wohnungsmanagement wird transparent gestaltet. KundInnen werden über die laufende und anlassbezogene Kommunikation informiert, ihr Einverständnis dazu wird eingeholt. Dies umfasst insbesondere die Informationsweitergabe, wenn der Erhalt der Wohnung gefährdet ist (z.B. bei Mietrückständen) und im Rahmen der Betreuung unterstützend interveniert werden soll.

Die Sicherstellung eines optimierten Prozessablaufs zur Einmeldung und Vermittlung von akquirierten Wohnungen wird durch geeignete organisatorische Maßnahmen erfolgen.<sup>9</sup>

## **9.3. Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien**

Die Übernahme und Einrichtung einer eigenen Wohnung stellt wohnungslose Menschen häufig vor große finanzielle Herausforderungen und Hindernisse, die ein zentrales Thema in

---

<sup>8</sup> Dafür wird ein Kontingent bereitgestellt.

<sup>9</sup> Deren Implementierung wird in einem eigenständigen Projekt erarbeitet.

der Betreuung darstellen. Um Unterstützung kann deshalb auch bei der Stadt Wien angesucht werden. Die MA 40, Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien, gewährt wohnungslosen Menschen in Wien unter bestimmten Voraussetzungen Hilfen in besonderen Lebenslagen für die Übernahme von Mietrückständen bei Wiener Wohnen, Anmietungskosten und Adaptierungs- und Einrichtungskosten zur (Re-)Integration. Eine langjährige Kooperation zwischen der MA 40 und den Trägern der Wiener Wohnungslosenhilfe zielt auf den raschen Bezug einer Wohnung bzw. den nachhaltigen Wohnungserhalt. Die Zusammenarbeit ist in einer Richtlinie geregelt.<sup>10</sup>

## 10. Finanzierung

### 10.1. Betreuung

Die Betreuung der KundInnen wird in der Leistung Mobil betreutes Wohnen auf Grundlage der Allgemeinen Förderrichtlinie sowie der Spezifischen Förderrichtlinie für die Unterstützung obdach- bzw. wohnungsloser Menschen durch den Fonds Soziales Wien subjektgefördert. Dazu werden für jedes Team des Mobil betreuten Wohnens jährlich Kontingente und ein Tagsatz vereinbart. Die Abrechnung erfolgt über ein Tarilstufensystem.

Anhang: Kriterien der Tarifstufen Mobil Betreutes Wohnen

### 10.2. Beratungsstellen

Die Beratungsstellen werden gesondert mit einer Objektförderung auf Grundlage der Allgemeinen Förderrichtlinie sowie der Spezifischen Förderrichtlinie für den Betrieb von Einrichtungen und für Projekte in der Wohnungslosenhilfe des Fonds Soziales Wien gefördert. Die Kontingente umfassen die Beratungsstunden innerhalb der Öffnungszeiten und nach Terminvereinbarung. Darüber hinaus werden in dieser Förderung die Follow Ups und die Betreuten Konten für ehemalige KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe berücksichtigt.

Anhang: Berechnungsgrundlagen und Kontingente für die Betreuung und Aufgaben der Beratungsstellen

---

<sup>10</sup> Informationen zur Zusammenarbeit der Magistratsabteilung 40, Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien und mit den Trägereinrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe zur (Re-)Integration wohnungsloser Menschen in Wien, in der jeweils gültigen Fassung

## 11. Mitwirkende ExpertInnen

### Workshops „Mobil betreutes Wohnen“ (Dezember 2019 bis Dezember 2020):

- ❖ Jörg Atteneder (Fonds Soziales Wien, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe)
- ❖ Irene Bauer (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Anna Chorostecka-Hassan (Fonds Soziales Wien, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe)
- ❖ Jana Circova (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- ❖ Lisa Ernstbrunner (Wiener Hilfswerk)
- ❖ Manuela Felbinger (Verein NEUSTART – Bewährungshilfe, Konfliktregelung, Soziale Arbeit)
- ❖ Andrea Fichtinger-Müllner (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- ❖ Anna Maria Götz (WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung)
- ❖ Sabine Graf (Obdach Wien gemeinnützige GmbH)
- ❖ Jürgen Grill (Obdach Wien gemeinnützige GmbH bzw. Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Kurt Gutleiderer (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Claudia Halbartschlager (neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen)
- ❖ Elisabeth Hammer (neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen)
- ❖ Peter Hyll (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- ❖ Ulrike Knecht (Heilsarmee Österreich)
- ❖ Christina Kramer (WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung)
- ❖ Lina Daniel (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- ❖ Klaus Maurer (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- ❖ Emine Özkan (neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen)
- ❖ Heidi Penz (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Stefan Preisinger (WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung)
- ❖ Ingrid Rasl-Brandl (Wiener Hilfswerk)
- ❖ Brigitte Rönn (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Karoline Schandl Ramalho (Obdach Wien gemeinnützige GmbH)
- ❖ Anahita Shoaiyan (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- ❖ Roland Skowronek (Heilsarmee Österreich)

**Moderation:** Markus Knopp (KNOPP BERATUNG, TRAINING + MODERATION)

---

**Redaktion Rahmenkonzept:** Irene Bauer, Brigitte Rönn

## **12. Anhang**

### **12.1. Prozess Betreuungsablauf**

### **12.2. Kriterien Tarifstufen Mobil Betreutes Wohnen**

### **12.3. Berechnungsgrundlagen und Kontingente für die Betreuung und Aufgaben der Beratungsstellen**

#### **Impressum:**

Fonds Soziales Wien  
Fachbereich Betreutes Wohnen  
Wiener Wohnungslosenhilfe  
Guglgasse 7-9  
1030 Wien  
Tel.: 05 05 379 – 20 593  
E-Mail: [wwh@fsw.at](mailto:wwh@fsw.at)  
Web: [www.fsw.at](http://www.fsw.at)

Fonds Soziales Wien

**01/24 5 24**

täglich 8:00 – 20:00 Uhr

## **Wir sind da, um für Sie da zu sein.**

Bestellen Sie kostenlose Broschüren und informieren Sie sich rund um die Themen Pflege und Betreuung, Wohnungslosenhilfe und Leben mit Behinderung.