

# Rahmenkonzept Soziales Wohnungsmanagement

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 SOZIALES WOHNUNGSMANAGEMENT</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>Soziale Verantwortung</b>	<b>6</b>
<b>6.3.</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>6</b>
<b>6.4.</b>	<b>Individuelle Lösungen</b>	<b>6</b>
<b>6.5.</b>	<b>Fortbildung, Weiterbildung und Supervision</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>Aufgaben</b>	<b>7</b>
7.2.1.	Wohnungsakquise	8
7.2.2.	Wohnungsvergabe	8
7.2.3.	Informationsbereitstellung	9
7.2.4.	Vertragsgestaltung	9
7.2.5.	Wohnungsbesichtigung, Wohnungs-/Schlüsselübergabe, Rücknahme	10
7.2.6.	Beschwerdemanagement	10
7.2.7.	Reparaturen und Instandhaltungen	10
7.2.8.	Mietmonitoring	10
7.2.9.	Forderungsmanagement	11
7.2.10.	Delogierungsprävention	11
<b>7.3.</b>	<b>Kooperation Mobil betreutes Wohnen</b>	<b>11</b>
<b>8.</b>	<b>TEAMZUSAMMENSETZUNG</b>	<b>12</b>
<b>8.1.</b>	<b>Peer-Unterstützung</b>	<b>12</b>
<b>9.</b>	<b>FINANZIERUNG</b>	<b>12</b>

<b>10.</b>	<b>MITWIRKENDE EXPERTINNEN</b>	<b>13</b>
<b>11.</b>	<b>ANHANG</b>	<b>14</b>
<b>11.1.</b>	<b>Akquise</b>	<b>14</b>
<b>11.2.</b>	<b>Einzug</b>	<b>14</b>
<b>11.3.</b>	<b>Einzug bei Housing First</b>	<b>14</b>
<b>11.4.</b>	<b>Begleitung nach Einzug</b>	<b>14</b>
<b>11.5.</b>	<b>Auszug</b>	<b>14</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 wurden 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 Soziales Wohnungsmanagement

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 (siehe auch Rahmenkonzept 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.

Die Leistung Soziales Wohnungsmanagement ist ein Dienstleistungspaket, in dem alle Wohnungsagenden gebündelt sind und darauf abzielt, KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe bei Fragen und Anliegen rund um die Wohnung zu unterstützen.

### 4. Zielsetzung

Die zentralen Ziele der Leistung Soziales Wohnungsmanagement sind

- obdach- und wohnungslosen Menschen in Wien zu ermöglichen, selbstbestimmt zu wohnen,
- 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.

Dabei wird die Wohnstabilität der MieterInnen zusätzlich durch die Kooperation mit der Sozialen Arbeit des Mobil betreuten Wohnens unterstützt.

### 5. Zielgruppe

Die Zielgruppe des Sozialen Wohnungsmanagements umfasst armutsbetroffene obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien, welche die Leistung Mobil betreutes Wohnen der Wiener Wohnungslosenhilfe erhalten und eine eigene, langfristig abgesicherte Wohnung beziehen möchten. Dazu zählen auch KundInnen, die bereits in einer durch das Soziale Wohnungsmanagement vermittelten oder bereitgestellten Wohnung wohnen und Unterstützung beim Erhalt dieser brauchen und/oder von Delogierung bedroht sind.

### 6. Grundhaltungen

Die Leistung Soziales Wohnungsmanagement orientiert sich an den folgenden Grundhaltungen und richtet das gesamte Dienstleistungspaket danach aus.

---

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

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

Das Betreuungsangebot für die KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe findet unabhängig und getrennt von der Vermietung und Verwaltung von Wohnraum statt. Es ist unter der eigenständigen Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe „Mobil betreutes Wohnen“ subsumiert (siehe Rahmenkonzept Mobil betreutes Wohnen). Alle Wohnungsagenden übernimmt das Soziale Wohnungsmanagement als separate, eigene Leistung. Für das Wohnen wird mit dem Sozialen Wohnungsmanagement ein eigener Vertrag und für die Betreuung wird mit dem Mobil betreuten Wohnen eine eigene Vereinbarung abgeschlossen. Die Kommunikation und Kooperation zwischen Sozialem Wohnungsmanagement, Betreuung und KundInnen ist transparent geregelt. Das jeweilige Mietverhältnis besteht unabhängig von der Betreuung, ein Kontaktabbruch oder vorzeitiges Betreuungsende haben deshalb keinen Einfluss auf den Miet- bzw. Nutzungsvertrag.

## **6.2. Soziale Verantwortung**

Das Soziale Wohnungsmanagement vermittelt zwischen den (wirtschaftlichen) Interessen der Wohnungsvermietung und den Interessen der BewohnerInnen in Bezug auf die Erhaltung des langfristig gesicherten Wohnraums. Das Soziale Wohnungsmanagement agiert dabei als eine „sehr soziale Hausverwaltung“. Sie geht auf die Bedarfe und Lebensrealitäten der KundInnen ein, schafft eine Vertrauensbasis und ist sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst.

## **6.3. Kommunikation**

Die Kommunikation und der regelmäßige Austausch zwischen den drei Parteien Soziales Wohnungsmanagement – Soziale Arbeit – KundInnen ist wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche, transparente Aufgabenerledigung, wenn das Soziale Wohnungsmanagement als Vermieter fungiert. Der Umgang mit den KundInnen ist wertschätzend. Eine empathische Herangehensweise an Themen wie beispielsweise Delogierung, Nichtzahlung von Nutzungsentgelten und Miete wird gewährleistet.

Damit die Schnittstellen der Zusammenarbeit innerhalb der Organisation von Trägern transparent und klar geregelt sind, werden Regelwerke sowohl zur internen als auch zur Kommunikation zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und KundInnen empfohlen. Diese werden regelmäßig evaluiert und ggf. angepasst. Vernetzungstreffen mit anderen Trägern der Wohnungslosenhilfe finden statt.

Im Falle eines direkten Mietvertrages zwischen Kundin bzw. Kunde und Vermieter fungiert das Soziale Wohnungsmanagement als Schnittstelle zwischen Vermieter und Sozialorganisation und tritt bei Bedarf in Kontakt mit den KundInnen.

## **6.4. Individuelle Lösungen**

Gründe für Obdach- und Wohnungslosigkeit sind mannigfaltig. Vielfältig sind auch die persönlichen Lebensgeschichten und oft traumatischen Erfahrungen der KundInnen. Deshalb ist es wichtig zu beachten, dass neben klaren Organisationsstrukturen und -prozessen, ein Teil der Arbeit im Sozialen Wohnungsmanagement immer individuell bleibt, da es um individuellen Bedarfe jedes einzelnen Menschen geht: Individuelle KundInnen bedürfen individueller Lösungen.

## 6.5. Fortbildung, Weiterbildung und Supervision

Die KundInnen werden bedarfsorientiert unterstützt. Das Verständnis für die inhomogene Zielgruppe, deren Diversität und die interkulturelle Sensibilisierung der MitarbeiterInnen sind dabei wichtige Bausteine. Die Teams bedürfen deshalb einer permanenten Ausbildung im Sinne eines lebenslangen Lernens. Fort- und Weiterbildung, beispielsweise auch hinsichtlich ihrer Fremdsprachenkenntnisse sowie Supervision sollten verpflichtend, regelmäßig und kontinuierlich stattfinden. Auch ist die Qualitätssicherung auf struktureller Ebene der Einrichtung bzw. der Organisation der KooperationspartnerInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe ein wichtiges Element.

## 7. Leistungsbeschreibung

### 7.1. Zugang

Das Soziale Wohnungsmanagement unterscheidet sich von anderen Hausverwaltungen durch den Zugang über und zu den sozialen Diensten. Eine Förderbewilligung für Mobil betreutes Wohnen ist Voraussetzung für die erstmalige Inanspruchnahme der Leistung Soziales Wohnungsmanagement.

Die Leistung Mobil betreutes Wohnen wird vom Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) nach Prüfung der Fördervoraussetzungen vergeben. Eine Vermittlung der KundInnen zu bzWO für eine Beantragung der Leistung Mobil betreutes Wohnen kann auch über das Soziale Wohnungsmanagement erfolgen, wenn nach Betreuungsbeendigung ein neuer Unterstützungsbedarf hinsichtlich des Wohnungserhalts entsteht. Die neuerliche Betreuung kann unabhängig von welchem Träger zuvor die Betreuung erfolgte, auch von einem anderen Träger erbracht werden.

### 7.2. Aufgaben

Der Fonds Soziales Wien gibt einen Rahmen vor, in dem die KooperationspartnerInnen die konkrete Organisation und den Ablauf der einzelnen Dienst- und Serviceleistungen des Sozialen Wohnungsmanagements festlegen können. Die an den Workshops zur Entwicklung der Leistungen beteiligten KooperationspartnerInnen haben Beispiele für Standards und Qualitätskriterien in der Zusammenarbeit zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und Sozialer Arbeit erarbeitet. Diese werden anderen Organisationen als Orientierung zur Verfügung gestellt und sind diesem Rahmenkonzept als Anhang beigefügt.

Die Sicherstellung eines optimierten Prozessablaufs zur Einmeldung und Vermittlung von akquirierten Wohnungen wird durch geeignete organisatorische Maßnahmen erfolgen.<sup>4</sup>

Die Teams des Sozialen Wohnungsmanagements sind in den Prozess der Wohnungsvermittlung an KundInnen organisational eingebunden. Das Soziale Wohnungsmanagement vermietet geeigneten Wohnraum an KundInnen und verwaltet diesen. Es bietet KundInnen fachlich kompetente, flexible sowie bedarfsorientierte Beratung und Unterstützung rund ums eigenständige Wohnen. Zur optimalen Aufgabenerledigung im Sinne der KundInnen arbeiten sie mit den Teams des Mobil betreutes Wohnen zusammen und unterstützen sich gegenseitig. Die Leistung Mobil betreutes Wohnen kann vom selben oder auch von einem anderen Träger erbracht werden.

---

<sup>4</sup> Deren Implementierung wird in einem eigenständigen Projekt erarbeitet.

Insbesondere erbringt das Soziale Wohnungsmanagement folgende Dienst- und Serviceleistungen:

### 7.2.1. Wohnungsakquise

Der Aufbau des Wohnungsbestandes für nachhaltiges, leistbares Wohnen ist eine elementare Voraussetzung, um Obdach- und Wohnungslosigkeit wirkungsvoll zu verhindern. „Ein Mangel an leistbarem Wohnraum gehört zu den wichtigsten Auslösern für Wohnungslosigkeit. [...] Eine Herausforderung stellen die derzeitigen Entwicklungen am Wohnungsmarkt dar. Bevölkerungswachstum, steigende Mietpreise bei Neuvermietungen [...] bedeuten schwierige Rahmenbedingungen [...] Die Verfügbarkeit leistbaren Wohnraums ist ein wesentlicher erfolgskritischer Faktor für die Wiener Wohnungslosenhilfe.“<sup>5</sup> Jährlich bedarf es 1.200 zusätzlicher Wohnungen, um den steigenden Bedarf an Wohnraum adäquat zu begegnen.<sup>6</sup>

Die Wohnplattform des Fonds Soziales Wien akquiriert leistbare und den Bedarfslagen der KundInnen entsprechende Wohnungen und vermittelt diese den Trägern. Die KooperationspartnerInnen können Wohnungsakquise von neuem Wohnraum auch selbständig betreiben. Es besteht jedoch kein Auftrag von Seiten des Fonds Soziales Wien. VertreterInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe und von Wohnungslosigkeit Betroffene oder ehemals Betroffene stehen Wohnbauträgern in der Vorbereitung von Bauträgerwettbewerben oder bei der Entwicklung von (zukunftsorientierten) Wohnprojekten und deren Wohnumgebung zur Verfügung. So können die spezifischen Bedarfe armutsbetroffener und/oder obdach- und wohnungsloser Menschen nachhaltig und frühzeitig im Planungsstadium eingebracht werden. Damit wird erreicht, dass der Wohnbau nicht nur leistbar, sondern auch bedarfsgerecht ist.

Ein Beispiel für einen Prozessablauf zur Akquise von Wohnungen in der Wiener Wohnungslosenhilfe siehe auch Anhang Akquise.

### 7.2.2. Wohnungsvergabe

KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe stehen verschiedene Wohnungstypen in unterschiedlichen Sektoren zur Verfügung. Unabhängig davon, ob es sich um kommunales oder gemeinnütziges Wohnen oder um den privaten Wohnungsmarkt handelt, werden grundsätzlich dreierlei Vermietungsformen unterschieden, die dem Sozialen Wohnungsmanagement obliegen. Darüber hinaus differiert die Länge der Mietverhältnisse.

Das Soziale Wohnungsmanagement vermittelt gemäß des Housing-First-Prinzips Wohnungen, die von KundInnen direkt mit eigenem Mietvertrag angemietet werden können.

Das Soziale Wohnungsmanagement mietet außerdem Wohnungen mit allen Rechten und Pflichten (inkl. Übernahme Ausfallhaftung) an und vermietet diese per Nutzungsvertrag für einen bestimmten Zeitraum an KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe weiter. Zu unterscheiden sind hier solche Wohnungen, die im Anschluss von KundInnen mit eigenem Mietvertrag übernommen werden können (z.B. Poolwohnungen von Wiener Wohnen) oder die im Bestand des Sozialen Wohnungsmanagements bleiben. Im letzten Fall wird im Rahmen des Mobil betreuten Wohnens eine durch die Kundin oder den Kunden anzumietende Wohnung gesucht und die Wohnung des Trägers wieder an neue KundInnen untervermietet. Diese Wohnungen sollen, z.B. durch dauerhafte Untervermietung, nach und nach abgebaut und durch Wohnungen ersetzt werden, die der Strategie entsprechend von KundInnen direkt und langfristig gemietet werden können. In der Übergangszeit sind die Nutzungsverträge von den Betreuungsverträgen zu entkoppeln und für eine Dauer von mindestens drei Jahren abzuschließen.

---

<sup>5</sup> Wiener-Wohnungslosenhilfe-Strategie 2022

<sup>6</sup> Ein Teil soll durch Wiener Wohnen und ein Teil von privatem und gefördertem Wohnbau zur Verfügung gestellt werden.

Im Fall der Poolwohnungen stellt Wiener Wohnen den Trägern als Ersatz die gleiche Anzahl an Wohnungen – im Sinne eines „Pools“ – wieder zur Verfügung. Angestrebt wird, die Anzahl der Poolwohnungen in Zusammenarbeit mit Wiener Wohnen – auch in Kooperation mit anderen VermieterInnen – auszubauen und direkte Mietverträge zu ermöglichen, soweit dies rechtlich möglich ist.

Um im Akutfall Wartezeiten auf eine langfristige Wohnung zu überbrücken, steht KundInnen kurzfristig temporärer Wohnraum in Form von ausgestatteten Apartments zur Verfügung. Die Betreuung erfolgt dabei durch das Mobil betreute Wohnen.

Die Zuteilung einer passenden Wohnung wird in Zusammenarbeit mit der Sozialarbeit des Mobil betreuten Wohnens möglichst zentral koordiniert. Die Sozialarbeit des Mobil betreuten Wohnens unterstützt unmittelbar nach Betreuungsbeginn bei der zielsicheren und raschen Wohnungsvermittlung sowie beim Bezug einer geeigneten Wohnung.

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

### **7.2.3. Informationsbereitstellung**

Das Soziale Wohnungsmanagement stellt KundInnen relevante Informationen rund um das Wohnen zur Verfügung. Diese sind in verständlicher Form und einfacher Sprache (ggf. Übersetzung) zu gestalten, mitzuteilen und zu reflektieren, ob sie verstanden wurden. Die Vermittlung kann neben dem persönlichen Gespräch und der klassischen schriftlichen Form auch zusätzlich mittels digitaler Medien bei speziellen Themen wie beispielsweise Bedienungsanleitungen von in der Wohnung befindlichen Geräten per Video zur Verfügung gestellt werden. Ebenso kann spezifische Informationsvermittlung zusätzlich auch in Workshops angeboten werden.

Die transparente, vollständige Darstellung der anfallenden Kosten sind den KundInnen aufzuzeigen und weitere zur konkreten Wohnung zählende Informationen wie Lageplan, Ausstattung und Möblierung zu übergeben. Der Umgang mit der technischen Infrastruktur einer Wohnung soll vermittelt und KundInnen angeleitet werden. Andererseits gehören für das Wohnobjekt wichtige Erläuterungen zur Hausordnung, Informationen über Mülltrennung und Waschtage u.ä. erläutert. Darüber hinaus sind rechtliche Grundlagen über Versicherungen und Regelungen im Schadensfall sowie Instandhaltungspflichten bereitzustellen und Konsequenzen zu erläutern. Dabei ist es wichtig, KundInnen auf ihre Rechte und Pflichten als MieterInnen zu sensibilisieren, um ein selbständiges und gesundes Wohnen und den langfristigen Erhalt des Mietvertrages sicherzustellen. Bei der Entwicklung eines funktionierenden nachbarschaftlichen Zusammenlebens sind die KundInnen zu unterstützen.

Zum Angebotsportfolio gehört des Weiteren auch die Ausstellung von Schriftstücken wie beispielsweise die Wohnbestätigung für die MA 50.

### **7.2.4. Vertragsgestaltung**

Die rechtliche und administrative Abwicklung von Haushaltsversicherungen sowie der Miet- und Nutzungsverträge wird vom Sozialen Wohnungsmanagement übernommen, wenn der Träger Eigentümer bzw. Mieter der Wohnung ist. Die Miet- und Nutzungsverträge orientieren sich dabei an denen des freien Wohnungsmarktes. Deshalb ist eine vertragliche Mietdauer

von mindestens drei Jahren vorzusehen. Die Laufzeit des Miet- oder Nutzungsvertrages wird jedenfalls unabhängig von jener der Leistung Mobil betreutes Wohnen festgelegt.

Soweit möglich, ist der Abschluss von Verträgen für Strom, Gas und Fernwärme von den KundInnen selbständig vorzunehmen und bei Vertragsunterzeichnung der Miet-/Nutzungsverträge vorzuweisen. Diesbezüglich werden die KundInnen umfassend informiert sowie bei Bedarf fachkundig unterstützt.

Alle vertragsrelevanten rechtlichen und administrativen Abwicklungen sind vom Sozialen Wohnungsmanagement auch bei Vertragsende durch vorzeitigen Auszug oder Ableben zu übernehmen. Zum Aufgabenportfolio gehören deshalb ebenso alle anfallenden Tätigkeiten im Falle einer nicht zu verhindernden Delogierung, rund um eine Kündigung sowie bei Räumungen.

#### **7.2.5. Wohnungsbesichtigung, Wohnungs-/Schlüsselübergabe, Rücknahme**

Das Soziale Wohnungsmanagement organisiert und übernimmt die Wohnungsbesichtigung und spätere Wohnungs- und Schlüsselübergabe mit den KundInnen. Im Bedarfsfall kann das Team des Mobil betreuten Wohnens begleiten. Gleiches gilt für die Rücknahme der Wohnung.

#### **7.2.6. Beschwerdemanagement**

Das Soziale Wohnungsmanagement stellt ein Konflikt- und Beschwerdemanagement für wohnungssichernde Themen auf. Als Erstanlaufstelle für Hausverwaltungen und VermieterInnen sowie als Beratungsstelle für Wohnungsagenden ist der Umgang mit Beschwerden und Konflikten eine wesentliche und vordringliche Aufgabe. Mittels einer proaktiven Bearbeitung von Beschwerden wird die Nachhaltigkeit des Wohnens gesichert. Dazu zählen die unmittelbare Deeskalation oder eine erstinstanzliche Regelung bei Konflikten im Wohnumfeld sowie bei unleidlichem Verhalten. Zur Klärung komplexer oder individueller Konflikte ist die Zuziehung oder Weiterleitung an die Soziale Arbeit erforderlich.

#### **7.2.7. Reparaturen und Instandhaltungen**

Die Erhaltung des aktuellen Wohnungsbestandes gehört zu den Pflichtaufgaben des Sozialen Wohnungsmanagements, sofern die Wohnung über den Träger vermietet wird. Der technische Support ist deshalb eine wichtige Teilaufgabe. Technische Hausbegehungen in regelmäßigen Abständen dienen der Vorsorge, um frühzeitig Mängel erkennen und entsprechende Maßnahmen einleiten zu können, die auch ggf. die Schulung der KundInnen in ihrer Wohnkompetenz einschließen. Die Beauftragung und komplette Abwicklung von Instandsetzungs-, Sanierungs- und Reparaturarbeiten in Wohnungen ist zu organisieren, wenn es sich um Eigentum oder Mietobjekte des Trägers handelt. Inkludiert sind Abwicklungen von Schadensfällen mit Hausversicherungen.

Die Unterstützung der KundInnen bei wohnungstechnischen Problemen und Notfällen, z.B. durch das Organisieren und Koordinieren von Handwerkerterminen und externen Firmen ist vorgesehen.

#### **7.2.8. Mietmonitoring**

Die regelmäßige Überprüfung der Mietzahlungen durch das Soziale Wohnungsmanagement ermöglicht das frühzeitige Erkennen von Zahlungsschwierigkeiten der KundInnen und die Einleitung geeigneter Maßnahmen wie zeitnahes Mahnen oder bei Bedarf die Hinzuziehung der Sozialen Arbeit, um den Wohnungserhalt zu sichern.

VermieterInnen bietet dieser Service Verlässlichkeit sowie (finanzielle) Sicherheit, wodurch die Motivation zur Bereitstellung von Wohnungen an KundInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe begünstigt wird. Das Mietmonitoring ist damit ein wichtiger Baustein für eine nachhaltige Kooperation mit Bauträgern und ImmobilienbesitzerInnen.

Es ist deshalb möglich, auch nach Beendigung der mobilen Betreuung ein Mietmonitoring durch das Soziale Wohnungsmanagement anzubieten.

### **7.2.9. Forderungsmanagement**

Die laufende Wohnungsverwaltung beinhaltet insbesondere das Vorschreibewesen für Zahlungen von Miet- und Nutzungsentgelte sowie Betriebskostenabrechnungen, Fernwärmeabrechnungen usw. und ist bestrebt, diese sicherzustellen.

Ein rasch greifendes Mahnwesen dient der Verhinderung von Kündigungsgründen und ist deshalb ein zu empfehlendes Instrument zur Sicherung des Mietverhältnisses. Bei der Korrespondenz ist die verständliche Sprachgestaltung hilfreich.

Die Vereinbarung von realistischen Ratenvereinbarungen bei kumulierten Mietrückständen ist für KundInnen ein weiteres sinnvolles Element zur Vermeidung und Verringerung von Räumungsklagen sowie damit verbundenen Kosten.

### **7.2.10. Delogierungsprävention**

Individuelle Hilfestellungen zur Vermeidung von Delogierungen und Wohnungsverlust durch die Anregung eines betreuten Kontos oder einer Erwachsenenvertretung werden durch die Zusammenarbeit und Unterstützung mit Mobil betreutem Wohnen gewährleistet.

Im Sinne der Sicherung von vorhandenem eigenem Wohnraum besteht zwischen 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 betreutem Wohnen rasch ermöglicht wird.

Nach Beendigung des Mobil betreutem Wohnens können MieterInnen, denen die Wohnung vom Sozialen Wohnungsmanagement vermittelt wurde oder bereitgestellt wird, auch die Dienstleistung der Wiener Wohnungssicherung der MA 40, Magistratsabteilung Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht der Stadt Wien, in Anspruch nehmen.

## **7.3. Kooperation Mobil betreutes Wohnen**

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

Wesentliches Ziel der Kooperation zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und Mobil betreutem Wohnen ist der Bezug von passenden Wohnungen durch die KundInnen sowie der Erhalt dieser Wohnungen. Dabei sollen vertraglich bestmöglich gesicherte sowie möglichst langfristige Wohnverhältnisse geschaffen werden. Die dafür vorgesehenen Miet- bzw. Nutzungsverträge gelten unabhängig von den Betreuungsvereinbarungen des Mobil betreutem Wohnens und werden von Beginn an auf längere Zeit abgeschlossen als die jeweilige Betreuungsdauer. Dies dient einerseits der Wohnkontinuität und damit der Stabilisierung der gesamten persönlichen Lebenssituation der KundInnen.

Die Kooperation von Sozialem Wohnungsmanagement und Mobil betreutem Wohnen wird auch gegenüber KundInnen transparent gestaltet. Die Betreuung ist parteilich und vertritt die Interessen der KundInnen gegenüber VermieterInnen und ggf. dem Sozialen Wohnungsmanagement gegenüber. Dadurch wird die Trennung von Betreuung und Wohnungsagenden unterstützt. Im Sinne einer erfolgreichen Aufgabenerfüllung ist es deshalb für jeden Träger umso wichtiger, eine gute Schnittstellenregelung zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und der Sozialen Arbeit – die Betreuung kann auch von einem anderen Träger übernommen werden – auf der Basis der oben beschriebenen Grundhaltungen zu finden. Im Suchen um die besten Lösungen für die KundInnen ist ein konstruktives Miteinander Voraussetzung. Auseinandersetzungen sollten dabei weniger als

Hindernis, sondern vielmehr als Hinweis verstanden werden, Prozessabläufe und Kommunikationsstrukturen zu optimieren. Im Übrigen wird auf die Anlagen der von den KooperationspartnerInnen erarbeitete Beispiele für Standards und Qualitätskriterien in der Zusammenarbeit zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und Sozialer Arbeit verwiesen.

## 8. Teamzusammensetzung

Die Teams des Sozialen Wohnungsmanagements richten ihre Arbeit an fachlicher Expertise aus, um die vielfältigen Aufgabenbereiche einer „sehr sozialen Hausverwaltung“ zu erfüllen.

Ein breites Spektrum an Ausbildungen und Qualifikationen der MitarbeiterInnen sind für die Besetzung der Stellen im sozialen Wohnungsmanagement denkbar. In Frage kommen technisch-handwerkliche sowie kaufmännische oder juristische Ausbildungen, ExpertInnen der Verwaltungswirtschaft und des Immobilienmanagements und/oder eine einschlägige Berufserfahrung. Insbesondere zeichnen hohe soziale Kompetenz und organisatorisch-administrative Fähigkeiten geeignete MitarbeiterInnen aus.

Die Entscheidung zur Teamzusammensetzung im Sozialen Wohnungsmanagement obliegt dem Träger.

### 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. Finanzierung

Die Leistung des Sozialen Wohnungsmanagements wird 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.

---

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

## 10. Mitwirkende ExpertInnen

### Workshops „Soziales Wohnungsmanagement“ (Juni bis Dezember 2020):

- ❖ Hüseyin Capraz (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- ❖ Andreas Gampert (Diakonie Flüchtlingsdienst gemeinnützige GmbH)
- ❖ Jürgen Grill (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Daniela Gude (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- ❖ Kurt Gutleder (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Klaus Maurer (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- ❖ Bernd Rohrauer (neunerhaus Soziales Wohnen und Immobilien gemeinnützige GmbH)
- ❖ Brigitte Rönn (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- ❖ Gerald Schleinzer (Obdach Wien gemeinnützige GmbH)
- ❖ Anahita Shoaiyan (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- ❖ Petra Struber (Diakonie Flüchtlingsdienst gemeinnützige GmbH)
- ❖ Daniela Unterholzner (neunerimmo – neunerhaus Soziales Wohnen und Immobilien gemeinnützige GmbH)

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

---

**Redaktion Rahmenkonzept:** Brigitte Rönn

## 11. Anhang

### **Beispiele für Standards und Qualitätskriterien in der Zusammenarbeit zwischen Sozialem Wohnungsmanagement und Sozialer Arbeit**

Die Unterlagen wurden von folgenden KooperationspartnerInnen zur Verfügung gestellt: Diakonie Flüchtlingsdienst gemeinnützige GmbH, neunerimmo – neunerhaus Soziales Wohnen und Immobilien gemeinnützige GmbH, Obdach Wien gemeinnützige GmbH und Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH.

#### **11.1. Akquise**

#### **11.2. Einzug**

#### **11.3. Einzug bei Housing First**

#### **11.4. Begleitung nach Einzug**

#### **11.5. Auszug**

#### **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.