

Rahmenkonzept Chancenhäuser

Wien, Juli 2021



1.	DIE WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE 2022	4
2.	DAS RAHMENKONZEPT	4
3.	DIE LEISTUNG CHANCENHÄUSER	5
4.	ZIELSETZUNG	5
5.	ZIELGRUPPE	5
6.	GRUNDHALTUNGEN	6
6.1.	Offener Zugang	6
6.2.	Perspektivenarbeit ab dem ersten Tag	6
6.3.	Perspektivenklärung innerhalb von drei Monaten	6
6.4.	Selbstbestimmung und Privatsphäre	6
7.	LEISTUNGSBESCHREIBUNG	6
7.1.	Zugang	6
7.2.	Betreuungsdauer	7
7.3.	Elemente im Betreuungsprozess	7
7.3.1.	Betreuungsvereinbarung	7
7.3.2.	Nutzungsentgelt	7
7.3.3.	Perspektivenarbeit	7
7.3.4.	(Mobile) KundInnengespräche über bzWO	8
7.3.5.	Betreuungsende	8
7.3.6.	WiederkehrerInnen	8
8.	TEAMZUSAMMENSTELLUNG	8
8.1.	Peer-Unterstützung	9
9.	SCHNITTSTELLEN	9
9.1.	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe bzWO	9
9.2.	Tageszentren, Beratungsstellen und Straßensozialarbeit	9
9.3.	Winterpaket	9
9.4.	Stationär betreutes Wohnen und mobil betreutes Wohnen	9

10.	FINANZIERUNG	10
11.	MITWIRKENDE ORGANISATIONEN	11

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 und stellt neben der mobilen Betreuung den KundInnen eigenen Wohnraum zur Beendigung der Obdachlosigkeit von Beginn an zur Verfügung. Weitere wesentliche Schritte sind die Reorganisation ambulanter, niederschwelliger Angebote, die Etablierung der Chancenhäuser sowie die Bereitstellung von Peer-Unterstützung.¹

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.²

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

² In ihrer jeweils gültigen Fassung

3. Die Leistung Chancenhäuser

Chancenhäuser sind ein wesentlicher Pfeiler und Teil der WWH-Strategie 2022. Die Leistung wurde im Rahmen der strategischen Neuausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe entwickelt.

Das Angebot umfasst:

- niederschwellige Unterbringung für von akuter Wohnungslosigkeit betroffene Menschen
 - Einzel- und Doppelzimmer (geschützte Bereiche für Frauen), Familienzimmer
 - Aufnahme rund um die Uhr möglich
- professionelle Beratung/Betreuung ab dem ersten Tag (multiprofessionelles Team)
 - Beratung an Ort und Stelle (inkl. Rückkehrberatung ins Herkunftsland)
 - Entwicklung von Wohnperspektiven in den ersten drei Monaten

Chancenhäuser bieten obdachlosen Menschen raschen und niederschweligen Zugang zu Unterbringung sowie unmittelbare Beratung in Bezug auf die Wohnperspektive ab dem ersten Tag im Chancnhaus.

Multiprofessionelle Teams unterstützen betroffene Menschen bestmöglich bei der Bewältigung ihrer Notlage. Während der geplanten Verweildauer steht die Entwicklung von Wohnperspektiven im Vordergrund (z.B. selbstbestimmte Wohnform, betreute Dauerwohnform, Rückkehrberatung).

Ist nach abgeschlossener Perspektivenklärung keine Förderung im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe möglich, endet die Unterbringung nach einer Auszugsfrist. Die Chancenhäuser bieten keine Dauerwohnmöglichkeit.

4. Zielsetzung

Die Errichtung von Chancenhäusern ist eine zentrale Maßnahme im Rahmen der strategischen Neuausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Chancenhäuser bieten niederschwellige, voraussetzungslose Unterbringung für alle obdachlosen Personen. Die Unterbringung erfolgt in möblierten Einzel- und Doppelzimmern, sowie in Familienzimmern. Durch die direkt ansetzende, engmaschige Betreuung ab dem ersten Tag soll innerhalb von drei Monaten eine Perspektivenklärung stattfinden. Das Ziel ist, die KundInnen möglichst rasch in eine selbstbestimmte, dauerhafte Wohnform weiterzuvermitteln.

5. Zielgruppe

Die Zielgruppe umfasst volljährige obdach- und wohnungslose Einzelpersonen, Paare und Familien mit Kindern.

Chancenhäuser stehen allen obdach- und wohnungslosen Personen offen. Der offene Zugang ermöglicht auch für Menschen ohne sozialrechtliche Ansprüche kurzfristige Unterbringung, Beratung und bei Bedarf Unterstützung bei der Rückkehr ins Herkunfts(bundes)land. Dadurch wird eine Verfestigung von Obdachlosigkeit vermieden.

6. Grundhaltungen

Die Leistung Chancenhäuser orientiert sich an bestimmten Grundhaltungen, an denen sich die Leistungserbringung und der gesamte Betreuungsprozess ausrichtet. Das Ziel der Leistung ist es, die Verfestigung von Obdachlosigkeit zu verhindern.

6.1. Offener Zugang

Der Zugang in ein Chancenhaus ist für alle obdach- und wohnungslosen Personen möglich und bedarf keiner Vorabklärung. Die Entscheidung über die Aufnahme einer Person obliegt den Chancenhäusern.

6.2. Perspektivenarbeit ab dem ersten Tag

Eine zentrale Aufgabe der Chancenhäuser ist die Entwicklung von Perspektiven der KundInnen von Beginn der Betreuung an.

6.3. Perspektivenklärung innerhalb von drei Monaten

Zur Unterbringung im Chancenhaus gehört die rasche Perspektivenklärung, die innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden soll. Die verhältnismäßig kurze Zeitspanne soll dabei helfen, eine Verfestigung der Obdachlosigkeit zu vermeiden, indem KundInnen möglichst schnell aus dem Chancenhaus aus- und in eine selbstbestimmte Wohnform einziehen.

6.4. Selbstbestimmung und Privatsphäre

Die Unterbringung in kleinen Wohneinheiten sowie das Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen macht es möglich, die Privatsphäre der KundInnen sicherzustellen.

7. Leistungsbeschreibung

7.1. Zugang

Der Zugang in ein Chancenhaus ist für alle obdach- und wohnungslosen Personen möglich und bedarf keiner formellen Vorabklärung. Eine Vermittlung über niederschwellige Einrichtungen wie Tageszentren und Beratungsstellen ist möglich, aber nicht erforderlich.

KundInnen können auch direkt zu den Einrichtungen gehen, wobei eine vorherige Platzreservierung bzw. Abklärung über offene Plätze ratsam ist. Um den Zugang zu vereinfachen steht ein Webtool zur Verfügung, mit dessen Hilfe offene Kapazitäten angezeigt werden und eine Reservierung noch für denselben Tag erfolgen kann.

Die Reservierung eines Platzes über dieses Tool ist im ersten Schritt für Beratungseinrichtungen der Wohnungslosenhilfe sowie der Suchthilfe Wien möglich. In einem weiteren Ausbauschnitt sollen KundInnen einen Platz auch direkt buchen können. Zwischen

den Chancenhäusern und den Tageszentren, Beratungsstellen sowie der Straßensozialarbeit besteht intensiver Austausch.

Nach einem Aufnahmegespräch bei Eintreffen der Person im Chancenhaus prüfen die MitarbeiterInnen das Vorliegen von Ausschlussgründen für den Einzug ins Chancenhaus. Dabei geht es dezidiert nicht um eine fachliche Einschätzung oder eine Auswahl der KundInnen, da dies mit dem niederschweligen Zugang nicht vereinbar ist.

Dennoch ist der offene Zugang nicht gleichzusetzen mit einer automatischen Aufnahmezusage, die Entscheidung über die Aufnahme von KundInnen obliegt den Chancenhaus-MitarbeiterInnen. Sie entscheiden im Einzelfall, ob die Leistung Chancenhaus das adäquate Angebot für die KundInnen darstellt und ob eine Aufnahme sinnvoll und möglich ist.

Zu den Ausschlussgründen für eine Aufnahme im Chancenhaus zählen:

- Aufrechte Hausverbote
- Erhöhter Pflegebedarf, der von mobilen Diensten nicht abgedeckt werden kann
- Physischer oder psychischer Zustand der Person, der eine Unterbringung im Gesundheitswesen oder in eine Pflegeeinrichtung erfordert.
- Touristische Nutzung der Chancenhäuser
- Mangelnde Kooperationsbereitschaft
- Personen, bei denen die Abklärung der Perspektive kürzlich in einer anderen WWH-Einrichtung erfolgt ist und keine Ansprüche für Sozialleistungen in Wien bestehen.

7.2. Betreuungsdauer

Mithilfe der raschen Perspektivenklärung soll die Betreuung im Chancenhaus innerhalb von drei Monaten abgeschlossen sein. Nur in begründeten Fällen kann die Betreuungsdauer drei Monate überschreiten. Insbesondere, wenn ein Nachfolgeangebot nicht unmittelbar verfügbar ist oder die Klärung der Perspektiven mehr Zeit in Anspruch nimmt.

7.3. Elemente im Betreuungsprozess

7.3.1. Betreuungsvereinbarung

Mit dem Unterschreiben der Betreuungsvereinbarung stimmen die KundInnen der Betreuung im Chancenhaus zu. Ziele werden individuell nach der Anamnese vereinbart und terminisiert.

7.3.2. Nutzungsentgelt

Das Nutzungsentgelt im Chancenhaus beträgt € 6 pro Tag. Dieser Betrag ist von allen KundInnen zu bezahlen, die über ein Einkommen mindestens in Höhe der BMS verfügen. Ist kein oder ein geringeres Einkommen vorhanden muss der Betrag nicht bezahlt werden.

7.3.3. Perspektivenarbeit

Das zentrale Ziel im Betreuungsprozess ist das Erarbeiten einer Wohnperspektive und die rasche Weitervermittlung in eine (möglichst) selbstbestimmte Wohnform, idealerweise in einer eigenen Wohnung. Die Betreuung kann Aspekte wie Alltagsbegleitung, Begleitung zu Ämtern/Terminen, Abklärung von Ansprüchen und Sicherung des Einkommens, Rechtsberatung, Coaching für den Arbeitsmarkt etc. beinhalten. Prioritär ist die Umsetzung von Betreuungszielen.

Die Betreuungsziele werden partizipativ vereinbart.

Die Prinzipien der Perspektivenarbeit sind wie folgt:

- Das sozialarbeiterische Erstgespräch für jeden Kunden und jede KundIn findet grundsätzlich am ersten Werktag nach Aufnahme in einem Chancenhaus statt.
- Die Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen auf eine subjektgeförderte Leistung der Wiener Wohnungslosenhilfe ist integrativer Bestandteil eines Aufenthaltes im Chancenhaus (enge Zusammenarbeit mit bzWO).
- Die Beratung in Chancenhäusern fokussiert auf die Entwicklung von Wohnperspektiven.
- Chancenhäuser arbeiten in enger Abstimmung mit dem KundInnenservice, Straßensozialarbeit, Tageszentren und Beratungsstellen.
- Die Privatsphäre der Kundinnen und Kunden wird geschützt (Tagesaufenthalt, Einzel- und Paarzimmer, geschützte Bereiche für Frauen).

7.3.4. (Mobile) KundInnengespräche über bzWO

Die Abklärung der Förderwürdigkeit über bzWO ist integrativer Bestandteil der Betreuung im Chancenhaus. Zusätzlich zur Möglichkeit, einen Termin bei bzWO wahrzunehmen, finden etwa einmal monatlich KundInnengespräche direkt in den Einrichtungen statt. Dabei kommen bzWO-MitarbeiterInnen in die Chancenhäuser und klären mit den KundInnen direkt, ob eine Förderbewilligung möglich ist.

7.3.5. Betreuungsende

Die Betreuung endet mit dem Auszug der KundInnen. Ein positiver Abschluss ist erreicht, wenn KundInnen mit einer positiven Perspektive und einem gesicherten Wohnplatz ausziehen. Es wird von erfolgreicher (Re)Integration gesprochen, wenn ein eigener Wohnraum bzw. eine betreute Dauerwohnform bezogen wird.

Sind alle Betreuungsoptionen ausgeschöpft wird die Betreuung beendet und die/der KundIn muss nach einer Frist von 14 Tagen ausziehen.

Geben KundInnen bei einem Auszug keine Auskunft über das weitere Verweilen gelten sie als unbekannt verzogen.

7.3.6. WiederkehrerInnen

Die Aufnahme von WiederkehrerInnen, deren Betreuung im Chancenhaus bereits abgeschlossen wurde, ist grundsätzlich möglich, wenn für die betreffende Person eine neuerliche Krisensituation eingetreten ist.

8. Teamzusammenstellung

Die Chancenhäuser verfügen über einen Personalschlüssel, der eine engmaschige Betreuung in der Einrichtung gewährleistet. Pro KundIn stehen wöchentlich etwa zwei Stunden Sozialarbeit und etwa fünf Stunden Betreuung zur Verfügung.

Das Team in Chancenhäusern ist multiprofessionell und setzt sich aus SozialarbeiterInnen, SozialbetreuerInnen, MitarbeiterInnen im Facility Management sowie teilweise aus medizinischem Personal zusammen. Die externen Dienste beinhalten Stunden für ÄrztInnen, PsychiaterInnen, mobile Pflegeleistungen und Heimhilfe.

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 Ausbildung³ 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

bzWO führt monatlich KundInnengespräche in den Chancenhäusern, stellt Förderbewilligungen aus und ist somit in den Prozess der Perspektivenentwicklung eingebunden. Weiters administriert bzWO die Ein- und Auszüge im Chancenhaus über die TKWLH (Trägerkomm Wohnungslosenhilfe).

9.2. Tageszentren, Beratungsstellen und Straßensozialarbeit

Tageszentren, Beratungsstellen und die Straßensozialarbeit arbeiten im engen Austausch mit den Chancenhäusern. Neben der Vermittlung von KundInnen auf freie Plätze findet inhaltlicher Austausch statt, um Betreuungsziele abzustimmen.

9.3. Winterpaket

Die Zielgruppe von Chancenhäusern hat Schnittstellen mit der Zielgruppe des Winterpakets. Durch eine kontinuierliche Vernetzung zwischen Winterpaket und Chancenhäusern soll Personen mit Perspektiven in Wien/der WWH ermöglicht werden, aus dem Winterpaket ins Chancenhaus zu wechseln. Wenn für einzelne KundInnen im Chancenhaus keine Perspektive erarbeitet werden kann wird ein Wechsel in ein Notquartier der Wintermaßnahmen organisiert.

9.4. Stationär betreutes Wohnen und mobil betreutes Wohnen

Mobil betreutes Wohnen und, wenn ein selbständiges Wohnen nicht möglich ist, stationär betreutes Wohnen sind mögliche Nachfolgeangebote nach einem Aufenthalt im Chancenhaus. Die Betreuung in den weiterführenden Angeboten beginnt oft noch während der Chancenhausunterbringung.

³ Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe des neunerhaus Peer Campus

10. Finanzierung

Der laufende Betrieb der Chancenhäuser wird mittels Objektförderung, basierend auf der Allgemeinen Förderrichtlinie sowie der spezifischen Förderrichtlinie für den Betrieb von Einrichtungen und für Projekte in der Wohnungslosenhilfe, gefördert.

Das Nutzungsentgelt von € 6/Tag wird direkt von den Einrichtungen eingehoben.

11. Mitwirkende Organisationen

Die Leistung „Chancenhäuser“ wurde unter Mitwirkung folgender Organisationen entwickelt:

- ❖ Arbeiter-Samariter-Bund Wien Wohnen und Soziale Dienstleistungen gGmbH
- ❖ Caritas der Erzdiözese Wien
- ❖ Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe
- ❖ Fonds Soziales Wien, KundInnenservice, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe
- ❖ Fonds Soziales Wien, Stabstelle Berichtswesen
- ❖ Obdach Wien gemeinnützige GmbH
- ❖ Wiener Rotes Kreuz – Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft mbH

Redaktion Rahmenkonzept: Iris Krainer, Andrea Zierler

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
Web: 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.