

Rahmenkonzept Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------------|--|----------|
| 1. | DIE WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE NACH 2022 | 3 |
| 2. | RAHMENKONZEPTE | 3 |
| 3. | AUFGABE DER BERATUNGSSTELLEN MOBIL BETREUTES WOHNEN | 4 |
| 4. | ZIELSETZUNG | 4 |
| 5. | ZIELGRUPPE | 4 |
| 6. | GRUNDHALTUNG | 5 |
| 6.1. | Freiwilligkeit | 5 |
| 6.2. | Partizipation | 5 |
| 6.3. | Förderung sozialer Inklusion | 5 |
| 6.4. | Diversität | 5 |
| 7. | ANGEBOTSBESCHREIBUNG | 5 |
| 7.1. | Zugang | 5 |
| 7.2. | Betreuungsdauer | 6 |
| 7.3. | Elemente der Beratung | 6 |
| 7.3.1. | Dienstleistungen des Beratungsteams | 6 |
| 7.3.2. | Betreutes Konto | 7 |
| 7.3.3. | Follow Ups | 7 |
| 8. | TEAMZUSAMMENSETZUNG | 7 |
| 8.1. | Peer-Unterstützung | 7 |
| 9. | SCHNITTSTELLEN | 8 |
| 9.1. | Mobil betreutes Wohnen | 8 |
| 9.2. | Soziales Wohnungsmanagement | 8 |
| 9.3. | Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO) | 8 |
| 10. | FINANZIERUNG | 8 |
| 11. | MITWIRKENDE EXPERT:INNEN | 9 |

1. Die Wiener Wohnungslosenhilfe nach 2022

Die Wiener Wohnungslosenhilfe richtet sich nach der strategischen Neuausrichtung 2022¹ an einer Mission sowie vier Leitsätzen aus:

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

Fachlich orientiert sich die Wiener Wohnungslosenhilfe am Housing-First-Modell: Neben der mobilen Betreuung wird den Kund:innen von Beginn an eigener Wohnraum zur Beendigung der Obdachlosigkeit zur Verfügung gestellt. Dafür werden Leistungen zur Vermittlung von leistbarem, langfristig gesichertem Wohnraum als auch zur nachhaltigen Sicherung des eigenen Wohnraums angeboten. Dadurch wird der Prozess der Deinstitutionalisierung in der Wiener Wohnungslosenhilfe fortgesetzt. Zusätzlich gibt es stationäre Wohnmöglichkeiten als Alternative zum Wohnen in der eigenen Wohnung. Niederschwellige Angebote wie Beratungsstellen, Tageszentren, Straßensozialarbeit, Angebote zur Gesundheitsförderung sowie Chancenhäuser vervollständigen die Wohnungslosenhilfe in Wien. Zudem wird Peer-Unterstützung² in den verschiedenen Leistungen angeboten.

2. Rahmenkonzepte

Rahmenkonzepte sind Beschreibungen von Leistungen und Leistungsarten der Wiener Wohnungslosenhilfe. Sie stellen die konzeptionellen Grundlagen für die Entwicklung einrichtungsspezifischer Konzepte der Partnerorganisationen dar. Gültige Rahmenkonzepte sind auf der Homepage des Fonds Soziales Wiens veröffentlicht: <https://www.fsw.at/p/strategie-wiener-wohnungslosenhilfe-2022-und-konzepte>

Rahmenkonzepte werden vom Fachbereich Betreutes Wohnen, Abteilung Wiener Wohnungslosenhilfe in Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen entwickelt, evaluiert und adaptiert. Vorliegende Rahmenkonzepte bilden die Basis der 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.³

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

² siehe 1

³ in ihrer jeweils gültigen Fassung

3. Aufgabe der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen

Die Beratungsstellen sind ein Angebot im Sinne der Delogierungsprävention und dienen der nachhaltigen Wohnungssicherung von ehemaligen Kund:innen der WWH.

Im Falle einer neuerlichen Krise kann auch ehemaligen Kund:innen wieder ein Wohnungsverlust drohen. Hier ist eine rechtzeitige Unterstützung zur Stabilisierung erforderlich, um den Verlust des Wohnraums zu vermeiden. Die Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen sind ein Folgeangebot für ehemalige Kund:innen, insbesondere die des Mobil betreuten Wohnens. Die Beratungsstellen bieten kurzfristige, kostenlose sozialarbeiterische Unterstützung zur Wohnungssicherung sowie ggf. die Übernahme der Funktion als informationsbevollmächtigte Person für Betreute Konten und Follow-Up-Kontakte für ehemalige Kund:innen des Mobil Betreuten Wohnens an.

4. Zielsetzung

Die zentralen Ziele der Beratungsstelle Mobil betreutes Wohnen sind

- mehr Menschen eigenständiges Wohnen langfristig zu ermöglichen,
- die Nachhaltigkeit der Leistung Mobil betreutes Wohnen zu sichern,
- Wohnungssicherung und Delogierungsprävention
 - Unterstützung des langfristigen Wohnungserhalts
 - Vermeidung von erneuter Wohnungslosigkeit
 - kurzfristige und zeitnahe Beratung zur Stabilisierung der Lebenssituation auf materieller, psychosozialer und gesundheitlicher Ebene,
- die Anregung der Wiederaufnahme in die subjektgeförderte Leistung, wenn der Unterstützungsbedarf das Angebot der Beratungsstelle an Intensität übersteigt.

Die Beratungsstelle Mobil betreutes Wohnen sind hingegen

- kein Ersatz für Betreuung in der Leistung Mobil betreutes Wohnen,
- keine allumfassende Sozialberatung.

5. Zielgruppe

Die Zielgruppe der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen umfasst ehemalige Kund:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe, die in einer eigenen Wohnung oder in einer vom Sozialen Wohnungsmanagement verwalteten Wohnung wohnen und nach Betreuungsende erneut kurzfristig Unterstützung benötigen.

6. Grundhaltung

Die Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen orientieren sich an den folgenden Grundhaltungen und richten das Beratungsangebot danach aus.

6.1. Freiwilligkeit

Die Freiwilligkeit der Inanspruchnahme der Beratung gilt als wesentliches Element der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen. Der Auftrag für die individuellen Beratungsinhalte erfolgt durch die Kund:innen.

6.2. Partizipation

Die Leistung der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen wird partizipativ gestaltet und fördert die Selbstbestimmung der Kund:innen. Die Inhalte der Beratung werden gemeinsam erarbeitet und bei Bedarf angepasst. Kund:innen werden in ihren Rechten gestärkt und dabei unterstützt, informierte Entscheidungen zu treffen.

6.3. Förderung sozialer Inklusion

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

6.4. Diversität

Im Rahmen der Beratungsstelle Mobil betreutes Wohnen wird besonderes Augenmerk auf interkulturelle Kompetenzen und eine gendersensible Haltung bei der Gestaltung des Angebots gelegt. Diverse Hintergründe und Lebensrealitäten werden von Mitarbeiter:innen als Bereicherung und wertvolle Ressource wahrgenommen, da sie es möglich machen, die Vielfalt der Kund:innen wahrzunehmen und etwaige daraus resultierende Problemlagen individuell zu behandeln. Bei Bedarf kann die Beratungsleistung auch dolmetschgestützt erfolgen.

7. Angebotsbeschreibung

7.1. Zugang

Der Zugang zu den Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen ist niederschwellig. Die Beratungsstellen können von den ehemaligen Kund:innen der WWH kostenlos ohne Förderbewilligung des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe (bzWO) in Anspruch genommen werden, unabhängig davon in welcher Einrichtung zuvor die Betreuung stattgefunden hat. Beratungen finden sowohl nach Terminvereinbarung als auch in offenen Sprechstunden statt. Sie können persönlich, telefonisch sowie online (z.B. per E-Mail, Videokonferenz, Messenger) durchgeführt werden. Es besteht auch die Möglichkeit einer anonymen Beratung.

Des Weiteren nehmen die Beratungsstellen aktiv im Rahmen der Follow Ups Kontakt mit den ehemaligen Kund:innen des Mobil betreuten Wohnens auf. Bei Personen, die in einer Wohnung eines Sozialen Wohnungsmanagement wohnen, bildet dieses eine Schnittstelle, *siehe auch 9.2.* Das

Soziale Wohnungsmanagement kann Kund:innen den Kontakt zur Beratungsstelle empfehlen bzw. die Beratungsstelle über wohnungsgefährdende Umstände informieren. Bei sozialarbeiterischem Unterstützungsbedarf kann das Soziale Wohnungsmanagement die Beratungsstelle hinzuziehen.

7.2. Betreuungsdauer

Die Beratung erfolgt punktuell und kurzfristig. Können in einem Beratungsgespräch nicht alle Anliegen der Kund:innen vollständig bearbeitet werden, ist die Vereinbarung von Folgeterminen möglich. Stellt sich heraus, dass eine längerfristige Unterstützung zur Stabilisierung der Wohnsituation notwendig ist, kann über das bzWO eine (Wieder-)Aufnahme der Betreuung beantragt werden.

7.3. Elemente der Beratung

7.3.1. Dienstleistungen des Beratungsteams

Die Teams der Beratungsstellen Mobil betreuten Wohnens bieten fachlich kompetente und flexible sowie bedarfsorientierte Beratung und Dienstleistungen an:

- Hilfe bei der Sicherung der Wohnung
- Hilfestellung bei Schwierigkeiten mit Miet- und/oder Energiezahlungen
- Abklärung finanzieller Ansprüche
- Unterstützung bei der materiellen Sicherung
- Hilfe beim Kontakt mit Ämtern und Behörden sowie der Bearbeitung von offiziellen Schriftstücken
- Hilfe beim Kontakt mit Vermieter:innen bzw. Soziales Wohnungsmanagement
- Punktuelle Unterstützung bei der psychosozialen Stabilisierung/Krisenintervention
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit anderen Sozialeinrichtungen
- Unterstützung bei der Anbindung an das Gesundheitssystem
- Unterstützung bei der Wiederaufnahme in die subjektgeförderte Betreuung.

Im besonderen Einzelfall sind Hausbesuche und Begleitungen von Kund:innen durch Mitarbeiter:innen der Beratungsstellen zu externen Stellen möglich. Darüber hinaus kann auf Anfrage des Sozialen Wohnungsmanagements eine nachgehende Kontaktaufnahme bei drohendem Wohnungsverlust notwendig werden.

7.3.2. Betreutes Konto

Haben Kund:innen Schwierigkeiten, Zahlungsprioritäten hinsichtlich wohnungsbezogener Kosten wie Miete und Energie zu erkennen und einzuhalten, kann in Kooperation mit der Schuldenberatung Wien gemeinnützige GmbH ein Betreutes Konto errichtet werden, sofern Kund:innen 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 Mitarbeiter:innen der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnens fungieren bei der Kontoführung als Informationsbevollmächtigte und können bei Zahlungsschwierigkeiten zeitgerecht intervenieren. Ein bereits bestehendes Betreutes Konto von ehemaligen Kund:innen der WWH kann bei Bedarf auch nach Betreuungsende über die Beratungsstelle fortgeführt werden.

Entscheidet sich ein:e Kund:in im Rahmen der Beratung für ein Betreutes Konto, kann die Beratungsstelle bei der Eröffnung unterstützen und in Folge die Informationsvollmacht übernehmen. Stellt sich während dieses Prozesses heraus, dass eine intensivere Unterstützung benötigt wird, kann auch wieder die Leistung Mobil betreutes Wohnen beantragt werden.

7.3.3. Follow Ups

Nach Betreuungsende werden ehemalige Kund:innen jeweils nach 6, 12 und 36 Monaten und anlassbezogen bei Bedarf durch die Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen kontaktiert. Dabei wird die aktuelle Lebens- und Wohnsituation der Kund:innen erfragt und abgeklärt, ob eventuell Unterstützungsbedarf besteht. Dazu wird bis zu 3-mal eine telefonische Kontaktaufnahme versucht. Ist der:die Kund:in telefonisch nicht erreichbar, erfolgt eine schriftliche Kontaktaufnahme.

Bei erfolgreichem Kontakt kann bei Bedarf kurzfristig Beratung und Information angeboten werden. Benötigen die Kund:innen 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.

8. Teamzusammensetzung

Die Teams der Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen richten ihre Arbeit an fachlicher Sozialarbeit aus, weshalb insbesondere Sozialarbeiter:innen die Beratungen durchführen. Zusätzlich zum sozialarbeiterischen Schwerpunkt können Peer-Mitarbeiter:innen das Team ergänzen

8.1. Peer-Unterstützung

Die Etablierung von Peer-Unterstützung stellt eine Querschnitts-Maßnahme der Angebotslandschaft der WWH nach Umsetzung der Strategie 2022 dar. Ziel dabei ist es, die Betreuungsteams der Wiener Wohnungslosenhilfe durch ausgebildete Peer-Mitarbeiter:innen zu ergänzen. Peers sind oder waren selbst wohnungslos und unterstützen Kund:innen durch ihr, im

Zuge einer Ausbildung⁴, 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. Mobil betreutes Wohnen

Stellt sich in der Beratung heraus, dass eine kurze, sozialarbeiterische Beratung nicht ausreichend ist, um Themen rund um die Wohnungssicherung zielführend bearbeiten zu können, kann die Beratungsstelle eine Wiederaufnahme in die Betreuung durch Mobil betreutes Wohnen anregen: Dies gilt insbesondere dann, wenn Wohnungsverlust droht, eine Befürwortung in eine Gemeindewohnung oder eine Mietrechtsübertragung ansteht oder eine Folgewohnung für Kund:innen gesucht werden muss. Bei Bedarf werden Kund:innen bei der Antragstellung bzw. Kontaktaufnahme mit bzWO unterstützt.

Gleichzeitig können ehemalige Kund:innen, die direkt beim Betreuungsteam vorstellig werden, von diesem an die Beratungsstellen verwiesen werden.

9.2. Soziales Wohnungsmanagement

Wesentliches Ziel der Kooperation zwischen den Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen und Sozialem Wohnungsmanagement ist der Wohnungserhalt der Kund:innen. Die Kooperation wird transparent gestaltet. Kund:innen werden über die laufende und anlassbezogene Kommunikation informiert. Dies umfasst insbesondere die Informationsweitergabe, wenn der Erhalt der Wohnung gefährdet ist (z.B. bei Mietrückständen) und im Rahmen der Beratung unterstützend interveniert werden soll. Der Datenschutz muss beachtet werden.

9.3. Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWO)

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

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

10. Finanzierung

Die Beratungsstellen werden nach inhaltlicher und kaufmännischer Prüfung mit einer Projekt- bzw. Objektförderung auf Grundlage der Allgemeinen Förderrichtlinie sowie der Spezifischen

⁴ Zertifikatskurs Peers der Wohnungslosenhilfe des neunerhaus Peer Campus

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 Kund:innen der Wiener Wohnungslosenhilfe berücksichtigt.

11. Mitwirkende Expert:innen

Workshops „Beratungsstellen Mobil betreutes Wohnen“ (September 2022 bis September 2023):

- Jörg Atteneder (Fonds Soziales Wien, Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe)
- Lina Daniel (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- Andrea Fichtinger-Müllner (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- Helene Fuchs-Jovanov (Kolping)
- Claudia Halbartschlager (neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen)
- Steven Hartung (Wiener Rotes Kreuz)
- Markus Hollendohner (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- Peter Hyll (Caritas der Erzdiözese Wien – Hilfe in Not)
- Martin Jagoditsch (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)
- Simone Kemter (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- Ulrike Knecht (Heilsarmee Österreich)
- Danila Krohn (Arbeiter Samariterbund)
- Kerstin Matej (Caritas)
- Marion Niedermayr (Diakonie)
- Marlene Panzenböck (neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen)
- Barbara Parzer (WOBES – Verein zur Förderung von Wohnraumbeschaffung)
- Brigitte Rönn (Fonds Soziales Wien, Fachbereich Betreutes Wohnen)
- Friederike Selle-Naumann (Wiener Hilfswerk)
- Michael Stehlik (Peer, Heilsarmee Österreich)
- Heribert Stern (Peer, Caritas)
- Boris Strassegger (Arbeiter Samariterbund)
- Barbara Stuparek-Püller (Obdach Wien gemeinnützige GmbH)
- Angelika Weber (Volkshilfe Wien gemeinnützige Betriebs-GmbH)

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

Redaktion Rahmenkonzept: Andrea Fichtinger-Müllner, Simone Kemter, Brigitte Rönn

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



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | www.fsw.at |   