

### Begleitung durch Soziales Wohnungsmanagement/Aufgaben nach Einzug

#### Verwaltung & Dokumentation

- **Wohnungsverwaltung:**
  - ✓ Lfd. Kontrolle Wohnungsbestand und Bedarfsabstimmung mit Sozialer Arbeit
  - ✓ Verwaltung von Verträgen, Grundrissplänen, Vorschreibungen, BK-Abrechnungen
  - ✓ Anmietungsübersicht,
  - ✓ Rückstellungsübersicht,
  - ✓ Dokumentation von Wohnungsangeboten,
  - ✓ Dokumentation von Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten
  
- **Vorschreibewesen:**
  - ✓ monatliche Überweisung der Mieten an die Hausverwaltungen
  - ✓ monatliche Vorschreibung der Mieten an Nutzer\*innen
  - ✓ Vereinbarung monatlicher Ratenzahlungen der zu hinterlegenden Kautionen (diese dienen auch als Ansparung für Anmietungskosten von Finalwohnungen)
  - ✓ Unterstützung der Nutzer\*innen beim Einrichten von Daueraufträgen für Mietzahlungen
  - ✓ Mietmonitoring bei Direktanmietung durch Nutzer\*innen
  - ✓ Monitoring der Mietzahlungen vs. Vorschreibungen (Kontrolle der offenen Mieten)
  
- **Mahnwesen:**
  - ✓ Schriftliche Mahnung der Nutzer\*innen bei Mietzahlungsverzug -> Info an Soziale Arbeit
  - ✓ ggf. Stundung von Mieten aufgrund finanzieller Engpässe und -> in Abstimmung m. Sozialer Arbeit
  - ✓ Vereinbarung von Ratenzahlungen bei Mietrückständen -> in Abstimmung m. Sozialer Arbeit
  
- **Verlängerungen von Miet-/Nutzungsverträgen** in Absprache mit Sozialer Arbeit
  
- Bei Bedarf Übermittlung von **Mietzinsaufschlüsselungen** an Nutzer\*innen zur Vorlage bei MA40,..

#### (Wohnungs-)Technischer Support

Bei technischen Problemstellungen/Unterstützungsbedarfen *Meldung durch Nutzer\*innen an*

- Soziales Wohnungsmgmt. (Regelkommunikation!)

Bei Direktanmeldung an Soziale Arbeit -> Verweis an Soziales Wohnungsmgmt.

## Trouble Shooting/Mängelbehebung:

- ✓ Klärung Zuständigkeit
  - ❖ Hausverwaltung (HV)
    - Terminkoordination mit Professionist\*innen d. zuständigen HV
  - ❖ Trägerorganisation
    - Beauftragung Schadensbehebung durch Technikteam
  - ❖ Versicherungsfall/Haftpflichtversicherung<sup>1</sup> (zB. Glasbruch, Wasserschaden,..)
    - Beauftragung Schadensbehebung und Abwicklung mit Versicherung
    - Bei Unbewohnbarkeit Organisation einer Ersatzunterkunft
  
- ✓ Ggf. Klärung Kostenübernahme durch Nutzer\*innen bzw. Weiterverrechnung an Nutzer\*innen (individuelle Abklärung) von Kosten wie beispielsweise
  - ❖ Thermenwartungen
  - ❖ Kosten für Schlüsseldienste
  - ❖ Schädlingsbekämpfungsmaßnahmen wenn selbst verschuldet (Bettwanzen!)
  - ❖ Kautionsseinbehalte,....
  
- ✓ Kostenkontrolle und Freigabe von Anmietungs-, Investitions- und Instandhaltungsarbeiten (z.B. *Einholen v. Vergleichsangeboten; Rahmenvereinbarungen mit externen Professionist\*innen*)

## Kontrolle d. Sicherheitsstandards in den Wohnungen

- Lfd. Mängelkontrolle im Rahmen von technischen Wohnungsbegehungen (Elektrik, Gas, Fugen, Schimmel,..)
- Brandschutztechnische Sicherheitsmaßnahmen -> anlassbezogen ggf. auch Entrümpelung v. „Sperrmüllgütern“ in Allgemeinflächen (Hof, Gangbereich, Keller) -> gem. Brandschutzrichtlinien (insbesondere wenn mehrere Objekte in einem Haus angemietet wurden um hohe Betriebskostenabrechnungen zu vermeiden)
- Jährliche Überprüfung von Gasgeräten / Thermenwartungsmonitoring (inkl. Belegsverwaltung wenn durch Trägerorganisation beauftragt)
- Aushang/Info von Notrufnummer an Nutzer\*innen (Gas, Feuer, Wasser!)
- „Störungsdienst“ bei Abwesenheiten/Feier-/Schließtage (zB. Kontaktnummern von externen, kooperierenden Professionist\*innen)
- Aufbau einer Expertise in Sicherheitsagenden der Nutzer\*innen

## Umzugshilfen, „Notausstattung“ Möbelinventar

- Nach Möglichkeit Lagerung, Transport und Weitergabe von „Notinventar und Geräten“ aus Sachspenden (Betten, neue Rollmatratzen, Tisch, Sessel, Kasten) / anlassbezogen
- Umzugshilfen liegen nicht in d. Zuständigkeit -> Information und Vermittlung von kostengünstigen Transportfirmen

---

<sup>1</sup> idR Haftpflichtversicherung für angemietete Wohnungen durch Trägerorganisation

## Soziale Herangehensweise

(Probleme erkennen -> Lösungen aufzeigen -> Vermittlung an Soziale Arbeit):

- Einzelfallbetrachtung; Nutzer\*innen im Fokus
- Information und Zuschaltung der Sozialen Arbeit IMMER in Absprache mit Nutzer\*innen

Um zeitnah auftretende Problemstellungen der wohnversorgten Familien aufgreifen und intervenieren zu können ist im Rahmen der Wohnbegleitung ein laufendes Monitoring auf unterschiedlichen Ebenen vorgesehen:

- ✓ Monitoring „Wohnkompetenz“
  - Werden Mieten regelmäßig und pünktlich bezahlt?
    - ➔ Bei Bedarf Information Soziale Arbeit (Adaptierung Haushaltsplan u. Vereinbarung von Ratenzahlungen)
  - Wie ist das Nutzungsverhalten hinsichtlich Sauberkeit, Lüftungsverhalten, Energieverbrauch,..
    - ➔ Bei Bedarf Intensivierung der mobilen Wohnbegleitung / Wohnberatung Soziale Arbeit
- ✓ Monitoring Nutzer\*innen-Bedarfsgemeinschaft
  - Leistbarkeit der Wohnung -> ggf. Rückmeldung an Soziale Arbeit
  - Überbelag -> in Kooperation m. Sozialer Arbeit Lösung erarbeiten; auf Veränderungen in der Bedarfsgemeinschaft reagieren

Ziel im Rahmen der Wohnbegleitung ist es,

- Nutzer\*innen auf Rechte und Pflichten von Mieter\*innen zu sensibilisieren um ein selbständiges Wohnen und den langfristigen Erhalt des Mietvertrags sicher zu stellen.

Unterstützungsangebote im Rahmen der Wohnbegleitung im Überblick:

- Information über Rechte & Pflichten von Mieter\*innen
- Umgang mit der technischen Infrastruktur in den Wohnungen (heizen, lüften,..)
- Information und Abstimmung mit dem Technikerteam bei Bedarf an wohnungstechnischem Support
- Unterstützung bei Terminkoordination mit externen Professionist\*innen
- Erstinstanzliche Konfliktregelung bei Nachbarschaftskonflikten u./od. unleidlichem Verhalten
- Bei verhärteten Konflikten Zuziehung Soziale Arbeit
- Lfd. Monitoring zum Nutzer\*innenverhalten und Mietmonitoring
- Klärung von Fragen zu Hausordnung und/oder Nutzungsvereinbarung sowie Instandhaltungspflichten und Nutzungsverhalten (Gesund Wohnen -> Hygiene, Sauberkeit, Ungeziefer- und Schimmelvermeidung, Heizungs- und Lüftungsverhalten, Energiesparen, Sperrmüllentsorgung, Lagerung von Gegenständen im Gangbereich,..)

## Workshops

Workshopangebote zu folgenden Themenbereichen:

- Wohnen im interkulturellen Kontext (Wohnformen in Ö; Vertragskonstellationen; Kosten; Rechte & Pflichten von Mieter\*innen, nachbarschaftliches Zusammenleben, Hausordnung,..)
- Mülltrennung
- Energiesparworkshops