

## Hospitationsbericht zum Projekt LoGo! Europe 2022

Ein fachlicher Austausch im Bereich der Wohnungslosenhilfe  
zwischen Wien und Berlin

Gliederung:

1. Ausgangslage
2. Hospitationsverlauf
3. Fachliche Erkenntnisse
  - Wohnungs- und Obdachlosigkeit in Wien
  - Wiener Wohnungslosenhilfe 2022
  - Der Fonds Soziales Wien
  - Exkurs: Beratungszentrum Grundversorgung
  - Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022
  - Die Wiener Wohnbaupolitik
  - Wohnservice Wien GmbH
4. Fazit
5. Wochenplan



## 1. Ausgangslage

Innerhalb meiner Tätigkeit als Sozialarbeiterin des Bezirksamtes Treptow-Köpenick trete ich täglich mit Menschen in den Kontakt, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, die sie aus eigenen Kräften nicht überwinden können. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf einen Personenkreis, der von Wohnungslosigkeit betroffen ist oder dem der Wohnraumverlust droht. Die ratsuchenden Bürger\*innen werden bzgl. ihrer Problemlagen sozialpädagogisch beraten und es werden Hilfsangebote zur Vermeidung und Verschlimmerung ihrer Schwierigkeiten vermittelt. So vielseitig sich die Problemlagen jeder einzelnen Person gestalten, genau so vielseitig und geprägt von stetiger Veränderung ist auch meine Tätigkeit innerhalb der sozialen Wohnhilfe. Eine fortwährende Anpassungsbereitschaft ist hier notwendig.

Es sind immer wiederkehrende Schicksale der Betroffenen, die im schlimmsten Fall zum Wohnraumverlust führen. Zerwürfnisse in der Familie oder Schicksalsschläge werfen Menschen aus der Bahn, persönliche Probleme wachsen ihnen über den Kopf, sie verlieren den Überblick und kommen der Mietzahlungsverpflichtung nicht mehr nach. Psychische Erkrankungen, Sucht oder ein Gefängnisaufenthalt können genauso zum Verlust der Wohnung beitragen sowie ein Einkommen, das nicht mehr ausreicht, um steigende Mieten zu zahlen. Das Nichteinhalten von Zahlungsverpflichtungen kann zu einer Räumungsklage und somit zur Wohnungslosigkeit führen. Ebenso problematisch ist der fehlende bezahlbare Wohnraum innerhalb von Berlin. Obdachlosigkeit kann weitere prekäre Folgen haben. Ungesunde Ernährung, schlechter Zugang zu medizinischer Versorgung, mangelnder Schutz bei extremen Wetterverhältnissen und fehlende Rückzugs- und Ruhemöglichkeiten können zu unterschiedlichen gesundheitlichen und seelischen Schädigungen führen. Viele der Menschen, die lange auf der Straße leben, haben Gewalterfahrungen gemacht, sind vereinsamt, psychisch erkrankt oder trinken Alkohol.

Verschiedene Institutionen und Instrumente wurden in den vergangenen Jahren innerhalb von Berlin installiert und entwickelt, um die betroffenen Personen adäquat zu unterstützen. Es gibt verschiedene niedrigschwellige Angebote wie zum Beispiel Suppenküchen, Tagesaufenthalte oder Übernachtungsmöglichkeiten, die kostenlos zur Verfügung stehen. Beratungsstellen unterstützen bei der Beantragung sozialhilferechtlicher Ansprüche. Ferner besteht die Möglichkeit gem. des ASOG (Allgemeines Sicherheits- und Ordnungsgesetz) einen Wohnheimplatz zu erhalten. Die Installierung einer persönlichen Hilfe im Rahmen des SGB XII bietet ebenfalls eine Unterstützungsmöglichkeit zur Überwindung sozialen Schwierigkeiten.

Der Stellenwert der sozialen Arbeit nimmt einen immer größer werdenden Bereich ein. Im Zuge des berlinweit entwickelten Fachstellenkonzeptes zur Weiterentwicklung der Wohnungslosenpolitik, wurde kürzlich die Zielvereinbarung durch die Berliner Bezirke unterzeichnet. Der Fachbereich steht nunmehr vor einer neuen Herausforderung. Ziel ist es hierbei die Fortentwicklung der Sozialen Wohnhilfe im Amt für Soziales zu fördern. Künftig soll die präventive Arbeit optimiert (Verhinderung von Wohnraumverlust) und passgenaue Hilfen ermittelt bzw. vermittelt werden (Unterbringung in

adäquaten Unterkünften, Installierung adäquater Hilfemaßnahmen zur Gewinnung von eigenem Wohnraum, Akquirieren von adäquaten Unterstützungsangeboten zur Deckung weiterer Bedarfe). Die soziale Wohnhilfe steht unter stetiger Veränderung und bedarf der Anpassung an wechselnde Herausforderungen und Gegebenheiten. Neue Ansätze und Lösungswege sind hier Gewinnbringend.

Um weitere Strategien/ Arbeitsansätze zum Umgang mit der geschilderten Problematik kennenzulernen und ggf. in die eigene Arbeit einzubringen, habe ich mich für die Teilnahme am Lernaufenthalt „LoGo Europe 2022“ entschieden. Ich bewarb mich für die Stadt Wien und erhoffte mir durch die Hospitation im selbigem Arbeitsbereich einen Erfahrungsaustausch. Da das Sozialleistungssystem sowie die Verwaltungsstruktur in Österreich ähnlich sind, sah ich die Umsetzung eventueller neuer Ansätze oder Vorgehensweisen als möglich. Ebenso erschien mir eine Hospitation in einer Großstadt sinnvoll, da hier ähnliche Erfahrung bzgl. der beschriebenen Problematik gemacht werden bzw. diese Problematik vermehrt in Ballungszentren zu finden ist.

## **2. Hospitationsverlauf**

Bereits vor Reiseantritt, war ich mit verschiedenen Personen in Wien im Austausch bzgl. meiner Einsatzwünsche während meines Aufenthaltes. Da der Bereich der Wohnungslosenhilfe nicht direkt bei der Stadt Wien verankert ist, wurde meine Hospitationsanfrage an den Fonds Soziales Wien (FSW) weitergeleitet. Von hier erhielt ich bereits erste strukturelle Informationen zum bestehenden Unterstützungssystem und konnte Bereiche nennen, die für mich von besonderem Interesse sind. Kurz vor Antritt der Reise konnte ich mich mit einem Einsatzplan für die erste Woche vertraut machen.

### **04.09.2022 - 09.09.2022**

Nachdem ich bereits das Wochenende in Wien verbracht und mir einen ersten groben Überblick über die Stadt machen konnte, begann die Hospitation am Montagmorgen durch die Begrüßung von Dr. Wimmer, Referent der Gruppe Personalorganisation und -entwicklung der Stadt Wien. Allein der Weg mit der Straßenbahn gestaltete sich als kleine Sightseeingtour.

Nach Klärung der Formalitäten, fuhr ich zu einem meiner Hospitationsplätze, dem Fond Soziales Wien (FSW), wo ich ebenfalls freundlichst willkommen geheißen wurde und bereits grundlegende Informationen zum strukturellen Aufbau und Förderwesen des FSW erhalten habe. Der FSW wird in den kommenden vier Wochen den hauptsächlichen Anteil meiner Hospitation darstellen, so dass ich am selbigen Tag bereits Einblicke in die Arbeit des Beratungszentrums Betreutes Wohnen erhielt. Vom 06. - 08.09.22 erhielt ich Einblicke in die Arbeit der Wohnservice Wien GmbH, die unabhängig vom FSW arbeitet. Innerhalb dieser drei Tage lernte ich zwei der drei Angebote der GmbH kennen und führte zusätzlich ein sehr angenehmes Gespräch mit der Geschäftsführung sowie der Personalstelle. Durch die Mitarbeiter\*innen von wohnpartner wurde ich durch verschiedene Objekte des Gemeindebaus, der Bewohner\*innen-Zentren sowie Wohnpartnerlokale der Gebiete 21 und

22 geführt. Mir wurde es ermöglicht ins Gespräch mit einem Mietervertreter zu kommen und zugleich eine Führung und Erklärung zum historischen Kontext des Gemeindebaus zu erhalten. Ich wurde durch ein Zeitzeugenmuseum geführt und erhielt einen Einblick in die vielseitige Arbeit der wohnpartner und in deren zahlreichen kreativen Projekte.

Auch bzgl. des sehr komplexen Bereiches der Wohnberatung Wien konnte ich durch Gespräche mit den verschiedenen Teamleitern der jeweiligen Abteilungen sowie der Hospitation innerhalb der Abteilungen thematisch viele Informationen zur Arbeitsweise und dem System des Gemeindebaus und dem Geförderten Wohnbau erhalten. Praktisch konnten die Informationen mit der mobilen Beratung abgerundet werden.

Von allen Mitarbeiter\*innen wurde ich freundlichst in Empfang genommen. Die Mitarbeiter\*innen waren unglaublich bemüht, mir alles zu erläutern und haben sich viel Zeit genommen.

Im Rahmen der einzelnen Gespräche wurde immer wieder deutlich, dass die Mitarbeiter\*innen sehr stolz auf die Angebote sind, die sie den Bürger\*innen der Stadt bieten können und dass sie hinter ihrer Arbeit stehen.

Zusätzlich war ich sehr beeindruckt von der Ausstattung der Büroräume (Terrasse, helle Räumlichkeiten, Klimaanlage, technische Ausstattung) und dem, was den Mitarbeiter\*innen im Arbeitsalltag angeboten wird (Pausenräume, Mitarbeiter\*innenküche, Tischkicker, Kaffee, Obst, sowie ein vielseitiges Gesundheitsprogramm).

Den dritten Aufgabenbereich der Wohnservice Wien GmbH sollte ich zu einem späteren Zeitpunkt kennenlernen.

Mit Freitag endete die Woche im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe des FSW. Ich erhielt Kenntnis über den strukturellen Aufbau der Wiener Wohnungslosenhilfe, deren Arbeitsabläufe und Zugangsvoraussetzungen und konnte bereits zwei Beratungsgesprächen beiwohnen. Auch für zwei Tage der kommenden Woche war die Hospitation an diesem Standort angedacht, so dass ich Wünsche zu Themen und Einsätzen äußern durfte.

### **12.09.2022 - 17.09.2022**

Nachdem natürlich auch die Freizeit am Wochenende ausgiebig genutzt werden konnte, um das Wiener Umland beim Wandern zu erkunden, konnte die neue Woche mit zwei Tagen im Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe beginnen. Die bereits erworbenen Kenntnisse zu den strukturellen Abläufen, konnten durch die Begleitung von Kund\*innengesprächen vertieft werden. Sehr angenehm gestaltete sich der fachliche Austausch zum jeweiligen Unterstützungsbedarf der Kund\*innen. Dadurch konnte ich verschiedene Einblicke in das bestehende Hilfesystem der Stadt Wien erhalten. Zusätzlich wurden mir nützliche Informationen zum bestehenden Qualitätsmanagement und dem Leistungs- und Buchungssystem vermittelt. Die Tage innerhalb des Beratungszentrums empfand ich als sehr angenehm und bereichernd. Neben einem sehr freundlichen und partnerschaftlichen Umgang durch das gesamte Team, profitierte ich von den zahlreichen Informationen, die ich erhielt. Ein intensiver fachlicher Austausch fand statt. Auch konnte

gemeinsam ein Vergleich zwischen den Unterstützungssystemen der jeweiligen Städte erfolgen. Im Gegensatz zu den Mitarbeiter\*innen des Beratungszentrum, war ich über die fortschrittliche Digitalisierung kundenbezogener Daten und Buchungssysteme sehr erstaunt und begeistert.

Am Mittwoch hospitierte ich in einem der Beratungszentren der Grundversorgung. Dieser Bereich ist dem Beratungszentrum Betreutes Wohnen untergeordnet und somit im Kundenservice des FSW integriert. Mein Einsatz erfolgte im Austria Center Vienna, die speziell als Anlaufstelle für ukrainische Flüchtlinge eingerichtet wurde. Ich hatte die Möglichkeit die Verfahrensabläufe zur Gewährung der Grundversorgung für Geflüchtete kennenzulernen und in den fachlichen Austausch mit den Mitarbeiter\*innen zu treten. Das Angebot, dass den Kund\*innen an einem Standort von verschiedenen Institutionen gegeben wird, beeindruckte mich.

Ein sehr kund\*innenbezogener Kontakt konnte am Donnerstag und Freitag erfolgen. Donnerstag erhielt ich einen umfangreichen Einblick in die Arbeit im Obdach Josi, einem Tageszentrum des FSW und am Freitag konnte ich im Obdach Wurlitzergasse (Chancenhaus) hospitieren. Innerhalb beider Einrichtungen erhielt ich Einblicke in die täglichen Arbeitsabläufe und strukturellen Gegebenheiten und führte jeweils sehr aufschlussreiche Gespräche mit Leitung und Mitarbeiter\*innen. Erfahrungen konnten ausgetauscht werden.

Im Chancenhaus wurde ich eingeladen, an dem für die Bewohner\*innen organisiertem Grillfest teilzunehmen. Innerhalb beider Einrichtungen wurde ich erneut sehr freundlich Begrüßt und mit vielen nützlichen Informationen ausgestattet. Auch hier empfand ich den Erfahrungsaustausch sehr wertvoll. Für die Zeit, die sich jeweils genommen wurde, bin ich sehr dankbar. Das Kennenlernen der Einrichtungen stellte zusätzlich eine neue Erfahrung für mich dar. Innerhalb meiner Tätigkeit als Sozialarbeiterin habe ich mir bisher keine Einrichtung für Wohnungs- und Obdachlose angesehen und konnte somit auch nur schwer Vergleiche herstellen. Jedoch kann ich sagen, dass mich die Arbeit und die Einrichtungen sehr beeindruckt hat.

### **19.09.2022 - 23.09.2022**

Die neue Woche begann mit einem Sprung zurück zur Wohnservice Wien gGmbH. Neben einer Einladung zum gemeinsamen Frühstück, herhielt ich einen tieferen Einblick in die strukturellen Gegebenheiten und konnte den letzten Bereich der Wohnservice Wien gGmbH, die MieterHilfe kennenlernen. Auch hier fanden sehr freundliche und ausführliche Gespräche auf Führungs- und Mitarbeiter\*innenebene statt.

Die restlichen Hospitationen dieser Woche erfolgten innerhalb des FSW bzw. deren operativen Dienstleistern. So bekam ich die Möglichkeit ein Chancenhaus für Familien und Frauen kennenzulernen (Obdach Favorita) und war hier von der Möglichkeit der Kinderbetreuung innerhalb der Einrichtung sehr begeistert.

Ferner wurde mir in den vergangenen Wochen durch verschiedene Stellen immer wieder von den Projekten des neunerhaus vorgeschwärmt. Somit war ich sehr dankbar, dass dies auf meinem Hospitationsplan stand. Mir wurde es ermöglicht, vier Bereiche der Tochterorganisation des FSW



kennenzulernen. Die Vorstellung der Arbeit von neuerimmo verknüpfte meine bereits erworbenen Kenntnisse bzgl. der mobilen Betreuung und dem Sozialen Wohnungsmanagement. Neben der theoretischen Informationsvermittlung, hatte ich die Möglichkeit das neuerhaus Café bei einem gemeinsamen Mittagessen mit der Bereichsleitung kennenzulernen und wurde zusätzlich auf die Vienna Design Week zur Vorstellung des Projektes Peer Campus eingeladen. Dieses Projekt beeindruckte mich bisher mit am meisten. Eine Übernahme des Ausbildungssystems in den eigenen Arbeitsbereich könnte ich als sehr bereichernd empfinden.

Immer wieder konnte ich für mich reflektieren, wie dankbar ich über die entgegengebrachte Gastfreundlichkeit und die enormen erbrachten Bemühungen bin.

### **26.09.2022 - 30.09.2022**

Die letzte Woche brach an. Die bisherige Zeit verging wie im Flug. So viele Erkenntnisse, Begegnungen und Erlebnisse in so kurzer Zeit.

Am Montag startete ich mit einer Hospitation bei einem weiteren operativen Dienstleister des FSW, der Caritas. Das Objekt fiel mir bereits im Vorfeld auf, da sich ganz in der Nähe meine Unterkunft befand. Außerdem hatte ich durch verschiedene Gespräche meiner bisherigen Hospitationspartner viel von der Einrichtung gehört. Durch die Mitarbeiter\*innen wurde ich durch das Tageszentrum am Hauptbahnhof geführt. So erhielt ich praktische Einblicke in die Arbeitsabläufe. Ferner wurde es mir im P 7 (Beratungsstelle der Caritas im gleichen Haus) ermöglicht, an Beratungsgesprächen teilzunehmen. Den fachlichen Austausch mit dem gesamten Team habe ich wieder als sehr bereichernd empfunden.

Die letzten sehr Kund\*innenbezogenen Erfahrungen konnten in einem Obdach des stationär betreuten Wohnens erfolgen. Das Angebot richtet sich hier speziell an Männer. Viele der Bewohner sind pflegebedürftig und/ oder verfügen über einen Erwachsenenvertreter (Rechtliche Betreuung). Somit gestaltet sich das Angebot und die Beratungsinhalte ganz unterschiedlich zu den Beratungsangeboten der bisher besichtigten Einrichtungen. Ich hatte die Gelegenheit mit verschiedenen Mitarbeiter\*innen in den Austausch zu gehen und konnte an Beratungsgesprächen teilhaben.

Innerhalb des Abschlussgespräches mit dem Fachbereich der Wiener Wohnungslosenhilfe konnten sowohl Vorzüge als auch Nachteile der Arbeitsweise der jeweiligen Städte eruiert werden. Am letzten Tag konnte ich abschließend mit der Mitarbeiterin der Stabstelle Personal die Hospitation evaluieren. Die Möglichkeit einer Hospitation konnte als sehr bereichernd für beide Seiten gesehen werden. Über die Offenheit und Freundlichkeit der jeweiligen Hospitationspartner war ich sehr überrascht. Auch über die Mühe, die sich bzgl. der Einsatzplanung gemacht wurde, bin ich sehr dankbar.

Neben den beruflichen Erfahrungen während der Hospitation, konnte ich die Zeit zwischen den Terminen, an den Nachmittagen und an den Wochenenden natürlich auch privat sehr gut auskosten. Und „auskosten“ kann man hier wortwörtlich nehmen. Jede österreichische Süßspeise wurde verköstigt. Ich nahm mir außerdem Zeit, die Stadt intensiv zu erkunden, machte lange Spaziergänge durch die Innenstadt und die unglaublich große Parkanlage des Praters, umrundete die Donauinsel mit dem „Radl“, nahm an dem Wiener Weinwandertag teil und besuchte das klassische Konzert „Vier Jahreszeiten“ von Vivaldi in der Karlskirche. Jede freie Minute wurde genutzt.

Für die Möglichkeit, die mir durch meinen Arbeitgeber gegeben wurde bin ich sehr dankbar. Auch schätze ich mich sehr glücklich, dass meine Kolleg\*innen für vier Wochen meine Vertretung übernommen haben, in einer Zeit, die von einer sehr hohen Arbeitsbelastung geprägt ist.



### 3. Fachliche Erkenntnisse <sup>1</sup>

#### Wohnungs- und Obdachlosigkeit in Wien

Empirisch gesicherte Informationen zur Anzahl obdachloser und wohnungsloser Menschen in Wien sind derzeit nicht vorhanden. Eine Annäherung bieten die Statistiken über die Kund\*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe, Daten zu Delogierungen (Zwangsräumungen), die Anzahl der an obdachlose Menschen ausgestellten Hauptwohnsitzbestätigungen und Schätzungen der Expert\*innen aus sozialen Einrichtungen.

Im Jahr 2017 nächtigten 3.549 Männer und 756 Frauen in einem Nachtquartier. Die durchschnittliche Nutzungsdauer des Nachtquartiersplatzes betrug 22 Nächte. 7.725 Personen (3.680 Männer, 2.062 Frauen und 1.983 Kinder im Familienverband) nutzten die Wohnangebote der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Im Jahr 2017 wurden insgesamt rund 8.600 Kündigungen von Mietverträgen und Anträge auf Räumungsexekution in Wien eingebracht. In 2.049 Fällen kam es zu einer Delogierung (Bundesministerium für Justiz). Wie viele der Delogierungen zu Obdachlosigkeit führten, ist nicht dokumentiert.

Die Statistik Austria fasst unter dem Begriff „registrierte Wohnungslosigkeit“ jene Personen mit Hauptwohnsitzbestätigung (Meldung „O“ im Melderegister) sowie Personen, die in einer Einrichtung für wohnungslose Menschen gemeldet sind, zusammen. Zum Stichtag 17.05.2018 betrug die Zahl der Personen mit Hauptwohnsitzbestätigung für Wien 4.322 Personen.

**Zahlen & Fakten**

- 7.725 Kundinnen und Kunden in Wohnangeboten der Wiener Wohnungslosenhilfe 2017
- 8.600 Mietvertragskündigungen und Anträge auf Räumungsexekution in Wien 2017
- 4.322 Obdachlosmeldungen am 17.5.2018 in Wien
- 14% der Wiener Haushalte 2016 von Wohnkostenüberbelastung betroffen
- 43% Mietkostensteigerung in Österreich zwischen 2007 und 2016.

#### Wiener Wohnungslosenhilfe 2022 <sup>2</sup>

Im Zuge einer neuen Strategie, der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022, möchte der Fonds Soziales Wien sicherstellen, dass obdachlose und wohnungslose Menschen in Wien eine zeitnahe und unmittelbare Hilfe bei der Bewältigung ihrer Krisensituation erhalten. Der Zugang zu einer dauerhaften, gesicherten Wohnung, kombiniert mit individueller, flexibler Betreuung soll dafür sorgen, dass betroffene Menschen (wieder) selbstbestimmt wohnen können.

Der Fonds Soziales Wien arbeitet dabei mit rund 30 Partnerorganisationen zusammen und fördert deren Angebote.

<sup>1</sup> Vgl. Gutleder, Kurt und Zierler, Andrea (2020): WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE 2022 STRATEGIE. ZIELE. MASSNAHMEN.

<sup>2</sup> Vgl. Gutleder, Kurt und Zierler, Andrea (2020): WIENER WOHNUNGSLOSENHILFE 2022 STRATEGIE. ZIELE. MASSNAHMEN.

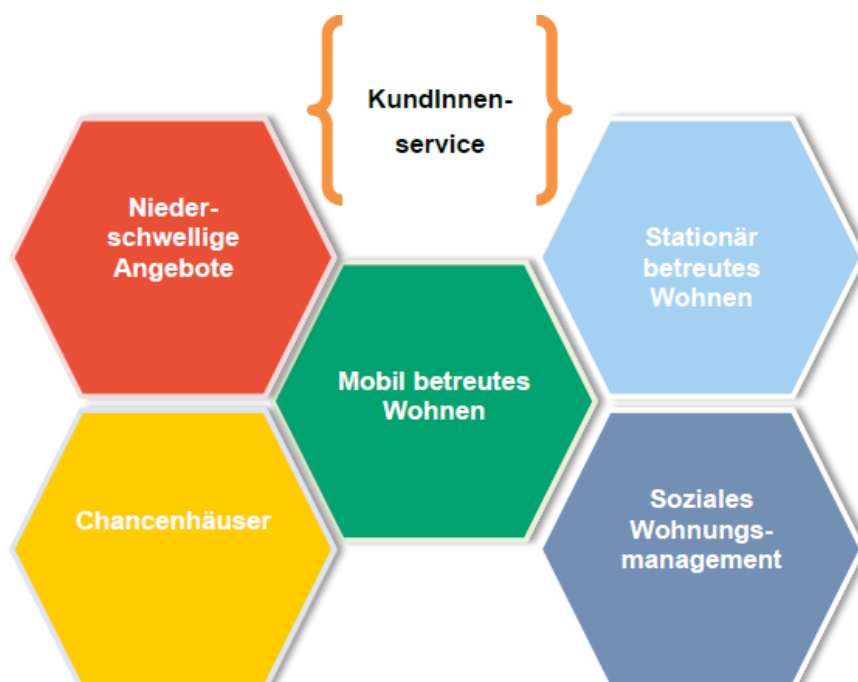


Der Erfolg der Wiener Wohnungslosenhilfe-Strategie hängt maßgeblich von der Qualität der Zusammenarbeit mit allen Partner\*innen ab. Die Verfügbarkeit leistbarer Wohnungen in ausreichender Zahl für Kund\*innen der Wiener Wohnungslosenhilfe ist der zentrale erfolgskritische Faktor für die Umsetzung der Strategie. Ebenfalls spielt die Entwicklung des Wohnungsmarktes und die bundesweite Sozialpolitik eine wichtige Rolle.

Die Wiener Wohnungslosenhilfe möchte es obdachlosen und wohnungslosen Menschen ermöglichen, selbstbestimmt zu wohnen und orientiert sich hierbei an vier Leitsätzen:



Zur Umsetzung der strategischen Ziele hat die Wiener Wohnungslosenhilfe das Angebotsspektrum in folgende Bereiche geteilt:



### **Kund\*innenservice**

Das Kund\*innenservice des Fonds Soziales Wien berät obdachlose und wohnungslose Menschen und prüft, ob ein Anspruch auf eine Leistung des Fonds Soziales Wien besteht. Das Kund\*innenservice vermittelt das passende Unterstützungsangebot, das im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe gefördert wird. Die Wiener Wohnungslosenhilfe strebt eine enge Abstimmung mit Angeboten zur Delogierungsprävention an. Der Erhalt der bestehenden, eigenen Wohnung hat Priorität gegenüber der Unterbringung in der Wiener Wohnungslosenhilfe. Obdachlosigkeit aufgrund von Delogierung soll vermieden werden. Deshalb wird, wenn dies zum Erhalt der Wohnung notwendig ist, mobile Wohnbetreuung unmittelbar nach Abstimmung mit der Delogierungsprävention zur Verfügung gestellt.

### **Niederschwellige Angebote**

Niederschwellige Hilfsangebote helfen obdachlosen Menschen rasch und unkompliziert bei der Deckung ihrer Grundbedürfnisse. Sie unterstützen bei der Entwicklung von Perspektiven, insbesondere in Bezug auf ihre Wohnsituation. Die Straßensozialarbeit steht innerhalb diesen Bereiches 24/7 zur Verfügung. Sie besucht obdachlose Menschen an ihren Aufenthaltsorten. Ferner verhelfen Angebote zur Gesundheitsförderung obdachlosen und wohnungslosen Menschen, ihren Gesundheitszustand zu stabilisieren. Zu den niederschweligen Angeboten zählen ebenso Tageszentren und Notübernachtungsplätze. Die Angebote gewährleisten größtmögliche Selbstbestimmung der Kundinnen und Kunden.

Ebenfalls bietet das Winterpaket humanitäre Nothilfe für obdachlose Menschen in der kalten Jahreszeit. Es umfasst Notquartiersplätze, die Einrichtung von Wärmestuben und die Aufstockung von Personalressourcen in bestehenden Beratungseinrichtungen und in der Straßensozialarbeit.

Die Angebote sind für alle obdachlosen Menschen offen - unabhängig von sozialrechtlichen Ansprüchen und Aufenthaltsstatus.

### **Chancenhäuser**

Chancenhäuser bieten einen voraussetzungslosen, niederschweligen Zugang für alle obdachlosen Menschen. Sie bieten Notunterbringung in Einzel- oder Doppelzimmern, Tagesaufenthalt und Beratung. Die Abklärung der Wohnperspektiven erfolgt durch ein multiprofessionelles Betreuungsteam ab dem ersten Tag in der Einrichtung. Geprüft wird ebenfalls die Möglichkeit zur Subjektförderung durch den FSW. Der offene Zugang ermöglicht auch Menschen ohne sozialrechtliche Ansprüche kurzfristige Unterbringung, Beratung und bei Bedarf Unterstützung bei der Rückkehr ins Herkunftsland. Dadurch wird eine Verfestigung von Obdachlosigkeit vermieden. Die Chancenhäuser arbeiten in enger Abstimmung mit dem Kund\*innenservice, Straßensozialarbeit, Tageszentren, Mobil betreutem Wohnen und dem stationär betreuten Wohnen.

### **Mobil betreutes Wohnen**

Das Mobil betreute Wohnen bietet flexible, bedarfsorientierte, fachlich kompetente Betreuung unabhängig von der aktuellen Wohnsituation. Die Betreuung kann bereits im Zuge einer

Delogierungsprävention beginnen und beim Erhalt der eigenen Wohnung unterstützen, sowie bei bestehender Wohnungslosigkeit bei der Wohnraumsuche verhelfen. Sie begleitet die Kund\*innen bedarfsorientiert und ermöglicht, begleitet und sichert eigenständiges Wohnen.

Die Prüfung zur Förderbewilligung erfolgt über den Kund\*innenservice.

### **Soziales Wohnungsmanagement**

Die Wiener Wohnungslosenhilfe vermittelt obdachlosen und wohnungslosen Menschen eigene, leistbare und langfristig gesicherte Wohnungen. Ziel ist dabei immer die bestmögliche vertragliche Absicherung der Kund\*innen. Um im Akutfall Wartezeiten auf eine langfristige Wohnung zu überbrücken, steht kurzfristig temporärer Wohnraum (10-15 ausgestattete Apartments vorwiegend für Familien) zur Verfügung. Sozialarbeiterische Betreuung erfolgt dabei mobil durch das Angebot des Mobil betreuten Wohnens. Die Förderbewilligung des Kundenservice ist notwendig.

### **Stationär betreutes Wohnen**

Kommt das Leben in einer eigenen Wohnung trotz des Angebotes des Mobil betreuten Wohnens für eine Kundin/einen Kunden nicht in Frage, so stellt die Wiener Wohnungslosenhilfe langfristige Alternativangebote in Einrichtungen mit stationärer Betreuung zur Verfügung. Die Aufenthaltsdauer in diesen Angeboten richtet sich immer nach dem individuellen Bedarf der Kund\*innen. Angebote mit zielgruppenspezifischen Schwerpunkten, zum Beispiel für suchtkranke Menschen, psychisch kranke Menschen oder junge Erwachsene sind verfügbar. Die Betreuung durch eine stationäre Einrichtung kann mit Verfügbarkeit des Wohnplatzes in der Einrichtung aufgenommen werden und beginnt spätestens zum Zeitpunkt der Aufnahme. Die Angebote gewährleisten größtmögliche Selbstbestimmung der Kund\*innen. Die Prüfung einer Förderbewilligung erfolgt über den Kund\*innenservice des FSW.

## **Der Fonds Soziales Wien (FSW)**

### **Das Unternehmen<sup>3</sup>**

Der Fonds Soziales Wien stellt eine zentrale Säule der Sozialpolitik der Stadt dar. Das Angebot umfasst- Leistungen der Pflege und Betreuung, Behindertenhilfe,



Wohnungslosenhilfe, Schuldnerberatung sowie Grundversorgung für geflüchtete Menschen.

Rund 110.000 Kund\*innen pro Jahr werden durch den FSW gemeinsam mit seinen rund 170 Partnerorganisationen unterstützt. Mit rund 2.400 Mitarbeiter\*innen ist das Unternehmen Vorreiter im Gesundheits- und Sozialbereich. Zusätzlich ist der FSW für den Betrieb der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 in Wien verantwortlich und führt den Sozialen Hilfsfonds des Wiener Bürgermeisters.

---

<sup>3</sup> Vgl. <https://www.fsw.at>

Die Tochtergesellschaften des FSW bieten Schuldnerberatung, Hauskrankenpflege, Betreuung in Tageszentren für Senior\*innen sowie Betreuung und Unterstützung für obdach-, wohnungslose sowie geflüchtete Menschen und Aus- und Weiterbildung für Sozial- und Gesundheitsberufe.

Der Fonds Soziales Wien ist nach den Bestimmungen des Wiener Landes-Stiftungs- und Fondsgesetzes eine Rechtspersönlichkeit mit einem nicht auf Dauer gewidmeten Vermögen. Der Fonds Soziales Wien erbringt Aufgaben und Leistungen für die Gemeinde Wien, wobei er inhaltlich und finanziell der Kontrolle der Stadt Wien unterliegt.

Der Fonds Soziales Wien fördert sowohl Einrichtungen und Projekte (Objektförderung) als auch bedürftige Menschen direkt (Subjektförderung). Die Vergabe der Förderungen erfolgt unter anderem auf Grundlage des Wiener Sozialhilfegesetzes und anhand von Förderrichtlinien des FSW. Ein Rechtsanspruch besteht nicht, da die Vergabe auf privatrechtlicher Basis erfolgt.

### **Organe und Aufgabenfelder des Fonds Soziales Wien**

Steuerung, Kontrolle und Führung des Fonds Soziales Wien erfolgen durch das Präsidium, Kuratorium und die Geschäftsführung. Zusätzlich ist ein Beirat zur direkten Information der Mitglieder des Wiener Gemeinderats eingerichtet.

### **Strategische Arbeitsbereiche**

Drei Fachbereiche sorgen für die strategische Planung, Steuerung und Qualitätssicherung des Angebots:

- Fachbereich **Pflege und Betreuung**: Pflege und Betreuung zu Hause, Tagesbetreuung, Wohnen und Pflege, Beratung und Therapie, pflegende Angehörige
- Fachbereich **Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung**: Tagesstruktur, Frühförderungsmaßnahmen, Fahrtendienste, Finanzierung von Hilfsmitteln und Umbauten
- Fachbereich **Betreutes Wohnen**: Wohnmöglichkeiten für wohnungslose Menschen, Menschen mit Behinderung und die vorübergehende Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde

### **Kund\*innenservice**

- Tägliche telefonisch Erreichbarkeit von 8:00 bis 20:00 Uhr unter **01/24 5 24**.
- 4 Standorte des Beratungszentrum Pflege und Betreuung: Beratung für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie deren Angehörige, Bedarfsgerechte Anbindung an Dienste und Unterstützungsmaßnahmen.
- Beratungszentrum Behindertenhilfe: Beratung bzgl. Förderung und Antragstellung für Menschen mit Behinderung.
- Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe verwaltet alle geförderten betreuten Wohnplätze der Wiener Wohnungslosenhilfe.

- Beratungszentrum der Grundversorgung prüft den Anspruch auf Grundversorgung und bewilligt die Förderung.
- Telefonische Gesundheitsberatung 1450 in Wien: kostenlose Expert\*innen-Auskunft bei gesundheitlichen Beschwerden.

#### **Die FSW-Tochterunternehmen**

- Die FSW-Wiener Pflege- und Betreuungsdienste betreiben Tageszentren für Seniorinnen und Senioren und bieten Mobile Hauskrankenpflege an.
- Obdach Wien bietet Unterstützung für obdach-, wohnungslose sowie geflüchtete Menschen.
- Die Schuldnerberatung Wien hilft verschuldeten Menschen aus ihrer Situation herauszukommen.
- Das AWZ Soziales Wien bietet Aus-, Fort- und Weiterbildungen in Sozial- und Gesundheitsberufen, individuelle Bildungsseminare sowie Bildungsberatung für Pflege- und Betreuungsberufe an.
- Das FSW-LGM betreibt Liegenschafts- und Gebäudemanagement für die FSW-Unternehmensgruppe. Darüber hinaus bietet es Wohnraum zu angemessenen Preisen für unterschiedliche Zielgruppen des FSW.



# Fonds Soziales Wien

Organisationsbild per 1.8.2022



## Kuratorium & Präsidium

## Beirat

## Geschäftsführung des Fonds Soziales Wien

### Strategisches Management

**Anita Bauer**  
Geschäftsführerin  
Recht & Datenschutz

**Ing. Michael Rosenberg**  
Stellvert. Geschäftsführer  
Finanzmanagement & Betriebsführung

**Susanne Winkler, MA**  
Stellvert. Geschäftsführerin  
Strategische Steuerung & Kommunikation, WPB, ODW

**Mag. Roland Haller**  
Kund:innenservice, LGM

**Mag<sup>a</sup> Melanie Widder, MA**  
Personal & Organisationsentwicklung, AMZ

**DI Thomas Gradauer**  
Digitalisierung & IT

### Geschäftsführung

Interne Revision

Strategische Steuerung & Kommunikation

Politische Gremien & Internationales

Unternehmenskommunikation

Recht & Datenschutz

Recht

Senior:innen

Digitalisierung & IT

IT

### Fachbereiche

Pflege und Betreuung

- Trägermanagement
- Wissensmanagement

Behindertenarbeit, Mobilität und Beratung

- Beschäftigung & Tagesstruktur
- Bildung, Beratung & Assistenz
- Mobilität & Transportdienste

Betreutes Wohnen

- Team Focus
- Wiener Flüchtlingshilfe
- Wiener Wohnungshilfe
- Wohnen für Menschen mit Behinderung

### Kund:innenservice

Beratungszentrum Pflege und Betreuung

Beratungszentrum Behindertenhilfe

Beratungszentrum Betreutes Wohnen

- Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe
- Beratungszentrum Grundversorgung

Kostenbeitragsverrechnung

1450 Gesundheitsberatung Wien

Ombudsstelle

Zentrale Services

### Finanzmanagement & Betriebsführung

Buchhaltung

Controlling

Berichtswesen & Statistik

Betriebsführung

### Personal & Organisationsentwicklung

Personal

Organisationsentwicklung

### Operative Dienstleister

**(SCHULDNER BERATUNG)**  
Schuldnerberatung Wien gemeinnützige GmbH (SUL)

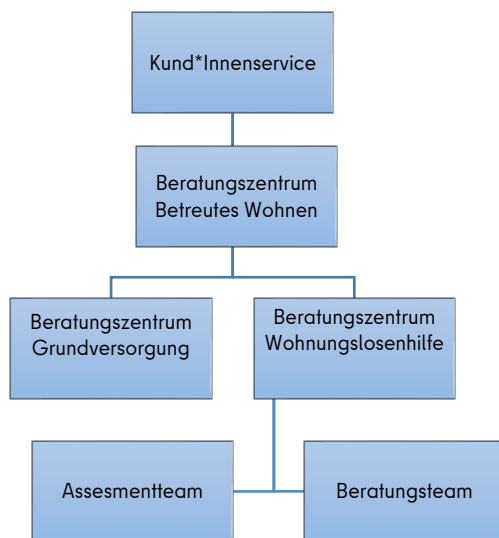
**(PFLEGE- UND BETREUUNGSDIENSTE)**  
FSW-Wiener Pflegedienste GmbH (WPB)

**(OBDACH WIEN)**  
Obdach Wien gemeinnützige GmbH (ODW)

**(AUSLAND WEITERBILDUNGSZENTRUM)**  
AMZ Soziales Wien GmbH Aus- und Weiterbildungszentrum

**(LGM)**  
FSW-LGM GmbH Liegenschafts- und Gebäudemanagement

### Exkurs: Beratungszentrum Grundversorgung<sup>4</sup>



Der FSW trägt maßgeblich dazu bei, dass geflüchtete Menschen mit dem Lebensnotwendigsten versorgt sind und während der Zeit ihres Asylverfahrens die nötige Unterstützung erhalten.

Im Rahmen der Grundversorgung erhalten hilfs- und schutzbedürftige Menschen ein Dach über dem Kopf, Verpflegung und medizinische Behandlung. Die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen sind im Grundversorgungsgesetz (GVG-B) geregelt. In Wien organisiert der FSW die Unterbringung und Betreuung im Rahmen der Grundversorgung. Die Kosten

werden vom Land Wien und dem Bund gemeinsam getragen.

#### Hauptaufgaben des FSW im Rahmen der Grundversorgung:

- Koordination der Wohnmöglichkeiten in Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen des FSW
- Sicherstellung eines umfassenden Beratungsangebotes
- Sicherung und Weiterentwicklung des Leistungsangebotes
- Qualitätskontrolle und -sicherung
- Rechnungsprüfung und Verrechnung mit den Partnereinrichtungen und dem Bundesministerium für Inneres

Neben den Leistungen der Grundversorgung bietet der FSW geflüchteten Menschen auch Integrationsmaßnahmen an. Die können bereits während des laufenden Asylverfahrens beginnen. Unter dem Titel „Integration ab Tag 1“ werden unter anderem Alphabetisierungs- und Deutschkurse angeboten. Die geflüchteten Menschen können so die Zeit während des Asylverfahrens aktiv nutzen, um später so rasch wie möglich ein eigenständiges Leben zu führen.

Zusätzlich wurde ein Beratungszentrum im Austria Center Vienna (ACV) eingerichtet. Das Angebot richtet sich mit weiterführenden Unterstützungs- und Beratungsleistungen an Vertriebene aus der Ukraine, die in Österreich bleiben möchten.

Im Erfassungs- und Beratungszentrum sind folgende Institutionen und Angebote vertreten:

<sup>4</sup> Vgl. <https://www.fsw.at/p/grundversorgung>

- Polizeiliche Erfassung (ohne Termin)
- Erstberatung, Abklärung weiterer Bedürfnisse und allgemeine Sozialberatung
- Abklärung und Zuerkennung von Leistungen aus der Grundversorgung wie: Krankenversicherung, Mietunterstützung, Wohnplatz in einer organisierten Unterkunft
- Fremdenrechtsberatung
- Caritas Servicestelle - Folgetermine und laufende Auszahlung von Grundversorgungsleistungen privatwohnender Ukrainer\*innen
- Das Arbeitsmarktservice Wien (AMS) bietet am Standort Ansprechstelle zur Frage der Beschäftigung, die Unterstützungsmöglichkeiten durch das AMS und die nächsten Schritte. Ukrainisch- und russischsprachige Mitarbeiter\*innen stehen beratend zur Seite.
- Ebenfalls vertreten ist der Österreichische Integrationsfonds (ÖIF). Berater\*innen geben Auskunft über kostenlose Deutschkursplätze auf den Niveaus A1 bis C1. Terminvereinbarungen für Anmeldungen zu ÖIF-geförderten Deutschkursplätzen sind dort auch möglich.

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr

#### **Ablauf zur Antragsstellung auf Grundversorgung:**

Terminvereinbarung erfolgt online unter [gvs-termin.fsw.at](https://gvs-termin.fsw.at). Hier müssen die persönlichen Daten eingetragen werden und wenn möglich die IFA-Zahl (9- bis 10-stellig), die von der Polizei bei der Erfassung der Daten erteilt wird.

Der nimmt telefonisch Kontakt zur antragsstellenden Person auf, um einen Termin für die Aufnahme in die Grundversorgung zu vereinbaren.

Hierfür werden die Meldebestätigung vom Meldeservice der Stadt Wien und die Personaldokumente (Reisepass oder Personalausweis) von allen Angehörigen, die den Antrag auf Grundversorgung stellen, benötigt.

#### **Angebote der Wiener Wohnungslosenhilfe 2022**

##### **Kund\*innenservice - Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe (bzWo) <sup>5</sup>**

Auf dem Weg (zurück) in eigenen Wohnraum, unterstützt der FSW Einzelpersonen, Paare, Familien und Alleinerziehende mit Kindern mit betreuten Wohnangeboten verschiedener Art. Ziel ist es dabei, ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung zu ermöglichen. Für Menschen, denen ein eigenständiges Wohnen nicht möglich ist, bestehen dauerhafte stationär betreute Wohnplätze.

#### **Zugangsvoraussetzungen**

Um die durch den FSW geförderten Angebote des mobilen und stationär betreuten Wohnens nutzen zu können, prüft das bzWo im Rahmen eines persönlichen Gespräches, ob die antragsstellende Person den Förderrichtlinien der Subjektförderung entspricht.

---

<sup>5</sup> Vgl. <https://www.fsw.at/p/wohnen-mit-betreuung>

Folgende formale Anspruchskriterien müssen gegeben sein:

- Bestehende Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit in Wien,
- Drohender Wohnraumverlust in Wien
- Vorliegen der österreichischen Staatsbürgerschaft bzw. Gleichstellung zur österreichischen Staatsbürgerschaft.
- Zusätzlich sollten die Kund\*innen
- aufgrund ihrer besonderen Lebensverhältnisse eine Vielzahl an sozialen Schwierigkeiten haben und nicht in der Lage sind, diese aus eigener Kraft zu lösen und zu überwinden,
- Betreuung beim Wohnen bzw. professionelle Unterstützung bei einer eigenständigen Lebens- und Haushaltsführung benötigen und
- über Motivation verfügen, ihre Lebenssituation zu verändern.

#### **Aufgaben des bzWo**

- Beratung von Interessent\*innen über Leistungen der Wiener Wohnungslosenhilfe und des FSW
- Formale Prüfung der eingebrachten Anträge und Beratungsanfragen
- Kund\*innengespräche zur Hilfebedarfsklärung
- Bedarfsgerechte Zuteilung von betreuten Wohnplätzen und mobiler Wohnberatung an obdach- bzw. wohnungsloser Menschen

#### **Verfahrensablauf**

Die Antragsstellung zur stationären oder mobilen Betreuung kann persönlich, per E-Mail, per Post oder per Fax erfolgen.

Innerhalb eines persönlichen Beratungsgesprächs werden zunächst die formalen Kriterien durch die Sachbearbeiter\*innen überprüft. Sind diese gegeben, führen die Fachmitarbeiter\*innen zur Klärung des Unterstützungsbedarfs ein weiteres Kund\*innengespräch. Die Lebensbereiche Wohnbiographie, familiäre Situation, Finanzen und Gesundheit werden hier genauer thematisiert. Liegt ein entsprechender Unterstützungsbedarf bei der antragsstellenden Person vor, kann eine Förderbewilligung erfolgen. Der Fachmitarbeiter informiert die Kunden\*innen über die Leistungen und Mitwirkungspflicht.

Leistungen des stationär betreuten Wohnens werden in der Regel für eine Dauer von 3 Jahren erstmalig gefördert. Eine Verlängerung kann bei Bedarf und vorliegendem Verlängerungsersuchen erfolgen. Das mobil betreute Wohnen wird vorerst für 6 Monate befürwortet. Auch hier kann ggf. eine Verlängerung bei vorliegendem Hilfebedarf erfolgen.

Das Leistungs- und Platzmanagement des bzWo stellt die Vermittlung zwischen den Kund\*innen und den benötigten Leistungen sicher. Dieser Prozess erfolgt über ein digitales Buchungssystem, in dem Betreuungskapazitäten und Betreuungsbedarfe erfasst sind.

Sind die Förderkriterien nicht erfüllt, so kann eine Beratung hinsichtlich passender Beratungsstellen, Unterbringungsmöglichkeiten oder weiteren Unterstützungsmöglichkeiten erfolgen.

## **Niedrigschwellige Angebote**

### **Wohndrehscheibe <sup>6</sup>**

Die Wohndrehscheibe ist ein Projekt der Volkshilfe Wien und wird durch die wohnservice Wien GmbH und den FSW objektgefördert.

Die Beratungsstelle bietet eine umfassende Orientierung am Wohnungsmarkt und zielgerichtete Unterstützung bei der Wohnungssuche in Wien.

Das Angebot richtet sich an einkommensschwache Personen in Wien mit besonderen Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche. Die Wohndrehscheibe ist die einzige Beratungsstelle in Wien, die sich auf Hilfe bei der Wohnungssuche auf dem privaten Wohnungsmarkt spezialisiert hat.

Kund\*innen erhalten Informationen über

- den Wiener Wohnungsmarkt mit Schwerpunkt private Mietwohnungen
- konkrete Möglichkeiten der Wohnungssuche
- Finanzierungsmöglichkeiten
- Förderungen und Beihilfen
- das aktuelle Mietrecht
- mögliche Unterstützungen von anderen Beratungsstellen und Behörden.

Ferner können die Kund\*innen Unterstützung bei

- der Suche und Auswahl passender Wohnungsangebote
- der Vereinbarung von Besichtigungsterminen
- dem Abschluss eines Mietvertrages
- bei Terminvereinbarungen mit anderen Sozialeinrichtungen erhalten.

Die Kontaktaufnahme kann persönlich, telefonisch und online erfolgen. Die Beratung kann in Deutsch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Mazedonisch, Türkisch und Englisch in Anspruch genommen werden.

### **P7 - Wiener Service für Wohnungslose <sup>7</sup>**

Das P7 der Caritas agiert in Kooperation mit dem FSW als zentrale Erstanlaufstelle und Sozialberatungsstelle für wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen in Wien ab dem 18. Lebensjahr. P 7 erfasst die freien Bettkapazitäten der Nachtnotquartiere der Wiener Wohnungslosenhilfe, organisiert den Rahmen für die Kommunikation und den regelmäßigen Austausch der beteiligten Institutionen.

---

<sup>6</sup> Vgl. <https://www.volkshilfe-wien.at/soziale-arbeit/wohnungslosenhilfe/wohndrehscheibe/>

<sup>7</sup> Vgl. <https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/obdach-wohnen/beratung/p7-wiener-service-fuer-wohnungslose>



Das Angebot umfasst

- Professionelle Beratung und Betreuung durch Sozialarbeiter\*innen
- Information und Beratung über verfügbare Schlaf- und Wohnplätze in Wien für wohnungslose Menschen
- Vermittlung von akut wohnungslosen Menschen in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe
- Krisenintervention, Erstabklärung und Notversorgung in sozialen Belangen und Weiterleitung an zuständige Betreuungseinrichtungen
- Abklärung finanzieller Ansprüche und Einleitung existenzsichernder Maßnahmen
- Abklärung von grundsichernden Rechtsansprüchen
- Hilfestellung im Amts- und Behördenverkehr, insb. bei Antragsstellung auf einen geförderten Wohnplatz der Wiener Wohnungslosenhilfe
- Kommunikation und Austausch mit den Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

P 7 bietet den Kund\*innen tägliche Öffnungszeiten, auch an den Wochenenden und Feiertagen. Eine Terminvereinbarung ist nicht notwendig. Die Beratung ist kostenlos.

#### **Sozial- und Rückkehrberatung für EU - Bürger\*innen <sup>8</sup>**

Die Sozial- und Rückkehrberatung der Caritas befindet sich am gleichen Standort wie das P7 und das Tageszentrum am Hauptbahnhof und bietet mehrsprachige Beratung und Unterstützung für obdachlose EU-Bürger\*innen an.

Innerhalb der kostenlosen Beratung werden die individuelle Situation der Kund\*innen eruiert und Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Das Angebot umfasst

- Erstabklärung und Informationen über die aufenthaltsrechtliche Situation in Österreich
- Informationen über Notversorgungsangebote (Essen, Kleidung, medizinische Versorgung für Personen ohne Krankenversicherung)
- Abklärung von Ansprüchen und Unterstützungsmöglichkeiten in Österreich
- Rückkehrberatung und Unterstützung bei der Rückkehr in das Herkunftsland
- Perspektivenplanung
- Nach Möglichkeit Unterbringung in einer Notschlafstelle
- Hilfe beim Stellen von Anträgen und bei der Beschaffung von verlorenen Dokumenten

---

<sup>8</sup> Vgl. <https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/obdach-wohnen/beratung/sozial-und-rueckkehrberatung>

- Unterstützung beim Umgang mit finanziellen Problemen (z.B. Ratenzahlungsvereinbarung)
- Bei Bedarf Weitervermittlung an andere Einrichtungen
- Familienberatung

Die Beratung kann in mehreren Sprachen (Bulgarisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Slowakisch, Tschechisch und Ungarisch) gewährleistet werden und steht den Kund\*innen Montag bis Freitag zur Verfügung. Terminvereinbarungen können erfolgen, sind jedoch nicht notwendig.

### **Tageszentrum am Hauptbahnhof<sup>9</sup>**

Das Tageszentrum am Wiener Hauptbahnhof der Caritas bietet in- und ausländischen obdachlosen Frauen und Männern ab 18 Jahren an sieben Tagen die Woche einen Rückzugsort.

Das Angebot umfasst

- Betreuung und Beratung durch Sozialarbeiter\*innen
- Mehrsprachige Beratung durch die Sozial- und Rückkehrberatung
- Getrennter Aufenthaltsraum für Frauen
- Postadresse für wohnungslose Menschen
- Donnerstag von 9 - 12 Uhr kostenlose medizinische Betreuung durch den Louise-Bus
- Kleiderkammer
- Duschen, Waschmaschinen
- Spinde monatlich zu mieten
- Kostenlose Nutzung von W-Lan und PC's
- Verpflegung gegen Selbstkostenpreis

### **Tageszentrum - Obdach Josi<sup>10</sup>**



<sup>9</sup> Vgl. <https://www.caritas-wien.at/hilfe-angebote/obdach-wohnen/tagesaufenthalt/tageszentrum-am-hauptbahnhof>

<sup>10</sup> Vgl. <https://www.obdach.wien/p/obdachlos-tageszentren-josi>

Das Tageszentrum Obdach Josi ist für erwachsene obdachlose Menschen täglich von 09.00 - 18.00 Uhr geöffnet.

Es bestehen keine Voraussetzungen zur Nutzung des Tageszentrums. Eine Anmeldung ist nicht erforderlich. Das Angebot steht kostenfrei zur Verfügung.

Geschlechtergetrennte Ruheräume, Depotmöglichkeiten, Duschen, Toiletten und Waschmaschinen bilden die Basis des Angebots. Ein gesicherter Aufenthalt im Warmen und Trockenen, ein Computerraum mit Zugang zum Internet sowie eine Küche, in der die Nutzer\*innen selbst kochen können.

Grundnahrungsmittel wie etwa Nudeln oder Reis sowie Brot und warmer Tee stehen kostenlos zur Verfügung.

Bis zu 70 Personen können sich zeitgleich im Tageszentrum aufhalten und Unterstützung, Beratung oder Betreuung wahrnehmen.

Die Mitarbeiter\*innen bieten Betreuung in mehreren Sprachen an. Sozialarbeiter\*innen stehen für Beratungsanfragen hinsichtlich Schlaf- und Wohnplätzen oder bei der Abklärung von Ansprüchen zur Verfügung.

Es besteht nach Vereinbarung die Möglichkeit, eine Postadresse im Tageszentrum einzurichten.

Im Notfall können Schlafsäcke, Lebensmittel, Hygieneartikel und Kleidung ausgehändigt werden.

Eine medizinische und psychologische Versorgung kann vor Ort durch den Louise-Bus, Psychosoziale Dienste und dem neunerhaus Ärzt\*innenteam in Anspruch genommen werden.

## Chancenhäuser

### Obdach Wurlitzergasse <sup>11</sup>



Grundsätzlich steht das Obdach Wurlitzergasse allen wohnungslosen Erwachsenen und Paaren - auch ohne aktuelle Förderbewilligung - offen. Sie können in der Regel bis zu drei Monate im Chancenhaus wohnen und Betreuung erhalten. Damit haben sie die Möglichkeit, vom ersten Tag an Zukunftsperspektiven zu entwickeln und an persönlichen Zielen zu arbeiten. Das

Betreuungspersonal ist für die Bewohner\*innen 24 h vor Ort.

<sup>11</sup> Vgl. <https://www.obdach.wien/p/wohnen-wohnhaeuser-wurlitzergasse>

Bzgl. der Klärung finanzieller Ansprüche und gesundheitlicher Anliegen kann das Team aus Betreuer\*innen und Sozialarbeiter\*innen behilflich sein. Darüber hinaus wird Unterstützung bei Bewerbungen, Behördengängen und der Wohnungssuche geboten.



Die möblierten Einzel- und Doppelzimmer sind in Wohngruppen eingeteilt, die über Toiletten und Waschräume verfügen. Zusätzlich stehen den Bewohner\*innen Gemeinschaftsküchen zur Verfügung. Ebenfalls kann eine große Waschküche genutzt werden. Aufenthaltsräume, bieten Platz für Austausch und Freizeitaktivitäten. Die medizinische Versorgung und psychologische Beratung vor Ort ist durch den neunerHAUSARZT,

Zahnärzt\*innen, FEM und MEN und PSD gegeben.

Bei dringendem Bedarf erhalten die Bewohner\*innen Lebensmittel, Hygieneartikel und Kleidung. Der Tagessatz beläuft sich auf 6 €.

### Obdach Favorita <sup>12</sup>



Das Chancenhaus steht wohnungslose Familien und Frauen zur Verfügung. Auch ohne Förderbewilligung ist ein Verbleib für bis zu drei Monate möglich. Es gilt ab dem ersten Tag Perspektiven zu entwickeln. Die Bewohner\*Innen erhalten Betreuung vom multiprofessionellen Obdach Wien Team und werden z. B. bei der Bewältigung von persönlichen Krisen, finanziellen Schwierigkeiten und gesundheitlichen sowie seelischen Problemen unterstützt. Im Vordergrund steht die Betreuung bzgl. zukünftiger Wohnmöglichkeiten, der Abklärung von Ansprüchen, Behördengängen und Bewerbungen. Die Familien können vom Beratungsangebot zur Kinderbetreuung und Schule profitieren.

Im Chancenhaus Obdach Favorita leben Familien in möblierten Kleinwohnungen inklusive Bad, WC und Küche. Frauen wohnen in Ein- bis Zweitbettzimmern mit integriertem Bad und WC.

<sup>12</sup> Vgl. <https://www.obdach.wien/p/wohnen-wohnhaeuser-favorita-wohnen-chancenhaeuser-favorita>

Gemeinschaftsküchen stehen den Bewohner\*Innen zur Verfügung. Ebenso verfügt die Einrichtung über Waschküchen. Für Kinder bestehen spezielle (Freizeit-) Angebote. Die Kinderstube im Obdach Favorita bietet sowohl Kindern einen sicheren Rückzugs- und Spielraum, als auch Unterstützung für die Eltern in der Betreuung. Das Betreuungspersonal steht den Bewohner\*innen 24 Stunden zur Verfügung. Die medizinische Versorgung und psychologische Beratung vor Ort ist durch FEM und MEN gegeben. Bei dringendem Bedarf werden Lebensmittel, Hygieneartikel und Kleidung ausgehändigt.

Die Wohnplatzvermittlung kann über das P7, die Tageszentren der Wiener Wohnungslosenhilfe, Straßensozialarbeit, MAG ELF oder auch bzWO erfolgen.

Die Kosten belaufen sich auf 6 €/ Tag für Frauen. Bei Familien richtet sich der Tagessatz je nach Angebot und beläuft sich auf 180 bis 360 €/ Monat.

### Mobilbetreutes Wohnen



#### Neunerhaus<sup>13</sup>

neunerhaus ist eine Sozialorganisation in Wien. Sie hat es zum Ziel obdachlosen und armutsgefährdeten Menschen ein selbstbestimmtes und menschenwürdiges Leben mit medizinischer Versorgung, Wohnen und Beratung zu ermöglichen. In drei Wohnhäusern sowie mit Housing First und mobiler Sozialarbeit werden jährlich mehr als 900 ehemals obdach- und wohnungslose Menschen betreut und beraten. Über 5.000 Menschen versorgt neunerhaus mit dem neunerhaus Gesundheitszentrum pro Jahr - Tendenz steigend.

In der neunerhaus Tierärztlichen Versorgung können die Tiere obdach- und wohnungsloser Menschen behandelt werden.

neunerhaus wird vom Fonds Soziales Wien gefördert und hat einen aufrechten Vertrag mit der Österreichischen Gesundheitskasse. Einen wichtigen Beitrag leisten auch zahlreiche weitere Kooperationen sowie Spenden.

neunerhaus Mobile Sozialarbeit bietet sozialarbeiterische Beratung und Betreuung für Haushalte (Einzelpersonen, Paare, Familien), die eine Förderbewilligung innerhalb der Subjektförderung durch das bzWo erhalten haben.

<sup>13</sup> Vgl. <https://www.neunerhaus.at/hilfe/wohnen/>



Zu den Aufgaben zählen

- Verhinderung von Obdachlosigkeit im Rahmen von Delogierungsprävention
- Stabilisierung und Klärung des psychosozialen Unterstützungsbedarfes
- Unterstützung bei der Einkommensklärung
- Unterstützung beim Erhalt bzw. der Vermittlung von leistbarem Wohnraum nach dem Prinzip Housing First
- Unterstützung bei der Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses
- Ggf. Anbindung an externe medizinische und soziale Einrichtungen im Wohnumfeld
- Beratung zu sozialrechtlichen Fragen
- Förderung von Selbstbestimmung und Hilfe zur Selbsthilfe

Das ggf. abgeschlossene Mietverhältnis steht in keinem Zusammenhang mit der bewilligten Förderleistung. Die Mieter\*innen schließen einen eigenständigen Mietvertrag ab und erhalten zusätzlich individuelle sozialarbeiterische Hilfe durch das neunerhaus Team. Die Unterstützungsleistung kann durch die Nutzer\*innen jederzeit beendet werden.

#### **Exkurs - neunerhaus Peer Campus <sup>14</sup>**

Der neunerhaus Peer Campus ist eine Anlaufstelle für Peers, Interessierte und alle, die mit Peers zusammenarbeiten. Peers sind (ehemals) obdach- oder wohnungslose Menschen, die Betroffenen mit ihrer Erfahrung helfen. Der Peer Campus bietet Aus- und Weiterbildung, Begleitung am Arbeitsmarkt sowie Vernetzung und Austausch rund um Peer-Arbeit in der Wohnungslosenhilfe. Der neunerhaus Peer Campus wird vom Fonds Soziales Wien gefördert.

Expert\*in durch Erfahrung sein, ist der Kern der Peer-Arbeit. Hinter dem englischen Wort "Peer" versteckt sich ein einfaches Konzept: Ehemals betroffene Menschen werden zu Expert\*innen ihrer eigenen Situation und geben ihr Wissen an andere weiter. Über eine spezielle Ausbildung und bezahlte Arbeit gelangen sie wieder zu gesellschaftlicher Anerkennung. Peer Mitarbeiter\*innen arbeiten in interdisziplinären Teams und setzen dabei ihr reflektiertes Erfahrungswissen ein. Dieses Erfolgsmodell wird in anderen Bereichen, zum Beispiel der Hilfe für Menschen mit psychischen Erkrankungen, bereits erfolgreich eingesetzt.

Der Zertifikats-Kurs Peers der Wohnungslosenhilfe wurde 2017/2018 gemeinsam mit dem FSW entwickelt und wird durch eine Projektförderung des FSW finanziert. Der Kurs wird von neunerhaus durchgeführt. Die Teilnehmer\*innen der ersten vier Zertifikats-Kurse Peers der Wohnungslosenhilfe konnten die Ausbildung bereits abschließen. Der fünfte Kurs startete im September 2022. Seit 2019 ergänzen Peer-Mitarbeiter\*innen in unterschiedlichen Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe die Teams.

---

<sup>14</sup> Vgl. <https://www.neunerhaus.at/konzepte/peer-campus/>

### Der Zertifikats-Kurs Peers

Der Kurs beinhaltet 337 Unterrichtseinheiten und richtet sich an Personen, die von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffen waren oder sind. Ihr Expert\*innenwissen aus Erfahrung und die kritische Reflexion und Erweiterung durch Fachwissen im Zertifikats-Kurs bilden die Grundlage der möglichen Tätigkeit als Peer Mitarbeiter\*in in der Wiener Wohnungslosenhilfe.

Voraussetzung für die Teilnahme ist, dass die Teilnehmer\*innen ihre Situation und die Situation von anderen verstehen, über sie nachdenken und sprechen können sowie daran interessiert sind, sich persönlich weiterzuentwickeln.

Der Kurs ist für die Teilnehmer\*innen kostenfrei.

Kursbeginn ist jedes Jahr im September. Die Dauer beträgt 7 Monate. Bis zu 20 Personen können jedes Jahr am Kurs teilnehmen und werden im Rahmen eines Bewerbungsverfahrens ausgewählt.

## Ablauf

Willkommenstag	8.9.2022
Modul 1 Mein Weg zum/zur Peer. Ankommen und Reflektieren	21.9. – 22.9.2022 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 2 Einzel oder in der Gruppe – wie kommuniziere ich und wie die anderen?	12.10. – 13.10.2022 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 3 Vielfalt und Gesellschaft	16.11. – 17.11.2022 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 4 Zwischenmenschliches – Beziehungen und Begegnungen gestalten	14.12. – 15.12.2022 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 5 Psychische Gesundheit und Sucht	18.1. – 19.1.2023 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 6 Begegnungen und Kommunikation	8.2. – 9.2.2023 9:00 – 18:00 Uhr
Modul 7 Peer der Wohnungslosenhilfe – der Schritt hinaus	22.2. – 23.2.2023 9:00 – 18:00 Uhr
Abschlussstag	31.3.2023

## Aufbau

Kurs Anwesenheitspflicht	7 Module je 16 UE (Unterrichtseinheiten)
Praktikum	Dabei sein in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe, zwischen Modul 3 und 7 (mind. 127 UE)
Lerngruppen (3 – 4 Personen)	Selbstständiges Lernen und Austauschen mit anderen TeilnehmerInnen, zwischen Modul 1 und 7 (54 UE)
Abschlussprojekt	Kreativität gefragt! Text, Bild, Video, Album, Plakat, etc. (15 UE)
Lerntagebuch	Eigene Gedanken zu den Modulen (16 UE)
Gespräch	Reflexionstermin mit Kursleitung (2 UE)
Gruppen-gespräch zum Praktikum	Mind. 2 Termine zu je 3 UE gemeinsam mit Teammitgliedern des Peer Campus
Abschlussstag	1 Tag

## Arbeitsaufwand

Modul 1 – 2: mind. 11 Wochenstunden  
 Ab Modul 3: mehr als 11 Wochenstunden

Foto: Christoph Liebertritt

Nach erfolgreichem Abschluss des Kurses erhalten die Teilnehmer\*innen ein Zertifikat und können sich mit diesem bei allen Stellen, die dem Tätigkeitsprofil entsprechen, bewerben. In der Wiener Wohnungslosenhilfe hat das Berufsbild des Peers in den letzten Jahren immer mehr Form angenommen, so dass die Nachfrage steigt.

Alle Einrichtungen, die erstmals eine\*n Peer anstellen, haben die Möglichkeit direkt beim FSW eine Anschubfinanzierung zu beantragen.

Neben dem Zertifikats- Kurs Peer, bietet der neunerhaus Peer Campus Information rund um Teamarbeit mit Peers, Workshops für Teams sowie Austauschtreffen für Peer-Mitarbeiter\*innen.

Im Rahmen der Austauschtreffen für Peers treffen sich angestellte Peer-Mitarbeiter\*innen aller Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe zu einem regelmäßigen Austausch über die berufliche Tätigkeit und die Rolle als Peers.

Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe haben im Rahmen des Zertifikats-Kurses die Möglichkeit, Praktikumsstellen für Peers in Ausbildung anzubieten. Die Praktikumsanleiter\*innen können sich begleitend dazu austauschen und vernetzen.

Innerhalb des Austauschtreffen für Führungskräfte und Personalverantwortliche kann ein fachlicher Austausch und aktuellen Erfahrungen innerhalb der Wiener Wohnungslosenhilfe erfolgen, um entsprechend der FSW-Strategie die Peer-Arbeit im Feld zu etablieren und deren Qualität zu sichern.

Der Zirkel richtet sich an Führungskräfte oder Mitarbeiter\*innen der Personalabteilungen von Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe,

- die bereits mit Peers arbeiten.
- die mit Peers Praktikumserfahrung haben oder sammeln werden.
- die zukünftig mit Peers arbeiten wollen.
- aber auch an jene, denen der Begriff „Peer-Mitarbeiter\*innen“ oder der Mehrwert des Modells noch nicht klar sind.

Durch die Flying Workshops für Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe kann ein Austausch, Diskussion und Vernetzung zwischen allen stattfinden, die an Peer-Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe beteiligt oder interessiert sind.

In der Arbeitsgruppe Peer-Arbeit treffen sich angestellte Peers und Vertreter\*innen aller Trägerorganisationen der Wiener Wohnungslosenhilfe sowie Mitarbeiter\*innen der Fachabteilung Wohnungslosenhilfe. Die Arbeitsgruppe entwickelt die Peer-Arbeit in der Wiener Wohnungslosenhilfe weiter.

## Soziales Wohnungsmanagement

### neunerimmo<sup>15</sup>

In der Wohnungslosenhilfe hat sich das Modell Housing First als besonders wirksam erwiesen. Um die Umsetzung dieses Prinzips zu gewährleisten und den Kund\*innen langfristiges Wohnen zu ermöglichen, akquiriert neunerimmo im Rahmen der Objektförderung des FSW und als Tochterunternehmen von neunerhaus leistbaren Wohnraum für die direkte Anmietung durch armutsbetroffene und wohnungslose Menschen.

Dabei arbeitet neunerimmo mit Sozialorganisationen zusammen, die mobile Betreuung mit dem Housing First Prinzip anbieten. neunerimmo stellt den akquirierten Wohnraum den Sozialorganisationen zentral zur Verfügung. Diese begleiten die Menschen auf dem Weg zurück in die Selbständigkeit. neunerimmo versteht sich hier als Brücke. Sie leistet die Kommunikation zwischen Sozialorganisationen und Vermieter\*innen. Beim Einzug, Behördengängen, Entwickeln von Zukunftsperspektiven, der Suche von Kindergarten- und Schulplätzen, Deutschkursen oder beruflichen Möglichkeiten unterstützen Sozialarbeiter\*innen der Sozialorganisationen im Rahmen der mobilen Betreuung.

Ist es aufgrund einer Notsituation der neunerimmo nicht möglich den Menschen eine langfristig leistbare Wohnung bieten zu können, mietet neunerimmo Wohnraum an und vermietet ihn temporär an die Kund\*innen weiter. neunerimmo fungiert hier als Generalmieterin und Soziale Wohnungsverwaltung. Sie sind mit den Menschen in Kontakt, unterstützen bei wohnungsbezogenen Themen und erarbeiten anhand eines Mieter\*innen-Handbuchs alle Themen des Wohnens und Zusammenlebens in einer Hausgemeinschaft.

Durch professionelles Mietenmonitoring wird die Wohnstabilität und Mietsicherheit gefördert.

907 Menschen konnten durch neunerimmo seit der Gründung 2017 eigenen Wohnraum beziehen. 403 Wohnungen konnte neunerimmo an Familien, Alleinerzieher\*innen und Einzelpersonen vermitteln.

Leistbarer Wohnraum wird auf gesellschaftlicher und politischer Ebene immer wichtiger. neunerimmo ist Partnerin in der Entwicklung von innovativen Bauprojekten, um Wohnraum auf die Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen anzupassen. Bei Bauträgerwettbewerben kann sie die soziale Nachhaltigkeit gewährleisten und Erfahrungen in den Planungsprozess einbringen. Bei Verträgen mit Stadt oder Bezirken steht die neunerimmo als Partnerin beim Thema leistbaren Wohnraums zur Verfügung und kann diesen Wohnraum auch selbst vermitteln.

---

<sup>15</sup> Vgl. <https://www.neunerimmo.at/>

## Stationär betreutes Wohnen

### Obdach Leo<sup>16</sup>



Das Obdach Leo bietet ehemals obdachlosen Männern, die alleine nicht mehr wohnen können, im Rahmen des stationär betreuten Wohnens ein geschütztes Umfeld und Stabilität.

Das Betreuungspersonal ist rund um die Uhr vor Ort und betreut und unterstützt die Bewohner im Alltag und bei konkreten Anliegen.

Obdach Leo verfügt über 48 möblierte Einzelzimmer mit einer Grundausstattung an Hausrat. Die Wohngruppen verfügen über Duschen, Toiletten und Waschküchen zur gemeinschaftlichen Nutzung, sowie über Gemeinschaftsküchen. Aufenthaltsräume, ein Hobbyraum und der begrünte Innenhof bieten Möglichkeiten für soziale Kontakte und Freizeitgestaltung.

Medizinische Versorgung und psychologische Beratung ist durch Allgemein- und Fachärzt\*innen, mobiles Pflegepersonal, MEN und Psychosoziale Dienste PSD gewährleistet.

Bei dringendem Bedarf können Lebensmittel, Hygieneartikel oder Kleidung ausgehändigt werden.

Der Zugang und die Vermittlung des Platzes erfolgt über das bzWo des FSW. Eine Förderbewilligung im Rahmen der Subjektförderung ist notwendig.

Die Unterkunftskosten belaufen sich von 229 bis 256 Euro.

## Die Wiener Wohnbaupolitik<sup>17</sup>

Die Wiener Wohnbaupolitik genießt seit Jahrzehnten große internationale Beachtung. Jährlich werden mehrere hundert Millionen Euro über die Wohnbauförderung in die Errichtung und Sanierung von Wohnungen sowie die Direktunterstützung von Mieter\*innen investiert.

Vor über 100 Jahren wurden die Grundlagen einer Kommunalpolitik geschaffen, die noch heute weltweit als vorbildlich und beispielgebend gilt. Zu den wesentlichsten, bis heute gültigen Grundsätzen der Wiener Wohnbaupolitik zählen Leistbarkeit, hohe Qualität, sozialer Zusammenhalt sowie eine ausgewogene soziale Durchmischung.

In Fortführung des Modells des kommunalen Wohnbaus wurde der geförderte Wiener Wohnbau ins Leben gerufen. Mit den rund 220.000 Gemeindewohnungen und mehr als 200.000 Wohnungen aus dem geförderten Wohnbau verfügt Wien über ein umfassendes Angebot erschwinglicher

<sup>16</sup> Vgl. <https://www.obdach.wien/p/wohnen-wohnhaeuser-leo>

<sup>17</sup> Vgl. <https://wohnservice-wien.at/wohnen/kommunaler-wohnbau>



Wohnungen. 60 Prozent der Wiener\*innen leben bereits heute in einer geförderten oder einer Gemeindewohnung.

### Der geförderte Wohnbau <sup>18</sup>

Die Stadt Wien investiert über die Wiener Wohnbauförderung gezielt und nachhaltig in den Wohnungsneubau und die Wohnhaussanierung. Alle geförderten Neubauprojekte werden nach den Kriterien Architektur, Ökonomie, Ökologie sowie soziale Nachhaltigkeit bewertet. Ziel ist die Sicherung von Qualität, Vielfalt und Leistbarkeit. Die Förderung von Sanierung führt außerdem zu einer laufenden Verbesserung des Wohnbestands.



Eine wichtige Ergänzung zum geförderten Wohnbau ist seit 2001 das Modell der Wiener Wohnbauinitiative. Sie ist eine besondere Variante des frei finanzierten Wohnbaus, die durch günstige Darlehen der Stadt Wien ähnlich vorteilhafte Konditionen wie der geförderte Wohnbau bietet. Die Stadt knüpfte die Vergabe der Darlehen an die Bauträger sowohl an verpflichtende Eigenmittel- und Mietzinsobergrenzen als auch strenge Qualitätskriterien.

### SMART-Wohnungen

Bei SMART-Wohnungen steht eine hohe Alltagstauglichkeit bei gleichzeitig sehr günstigen Eigenmitteln und Mieten im Vordergrund. Sie sind das Vorzeigebispiel für kompaktes sowie kostengünstiges Wohnen. Dank der gut durchdachten Grundrissplanung kann jeder Quadratmeter optimal genutzt werden. Die Mieten sind preislich mit



Gemeindewohnungen vergleichbar. Um für eine SMART-Wohnung in Frage zu kommen, benötigen Wohnungsbewerber ein Wiener Wohn-Ticket mit begründetem Wohnbedarf.

Die Hälfte der für den Wohnungsneubau bereitgestellten Budgetmittel werden in den Bau von SMART-Wohnungen investiert.

- 3.400 SMART-Wohnungen sind aktuell in Bau oder in Bauvorbereitung

<sup>18</sup> Vgl. <https://wohnservice-wien.at/wohnen>

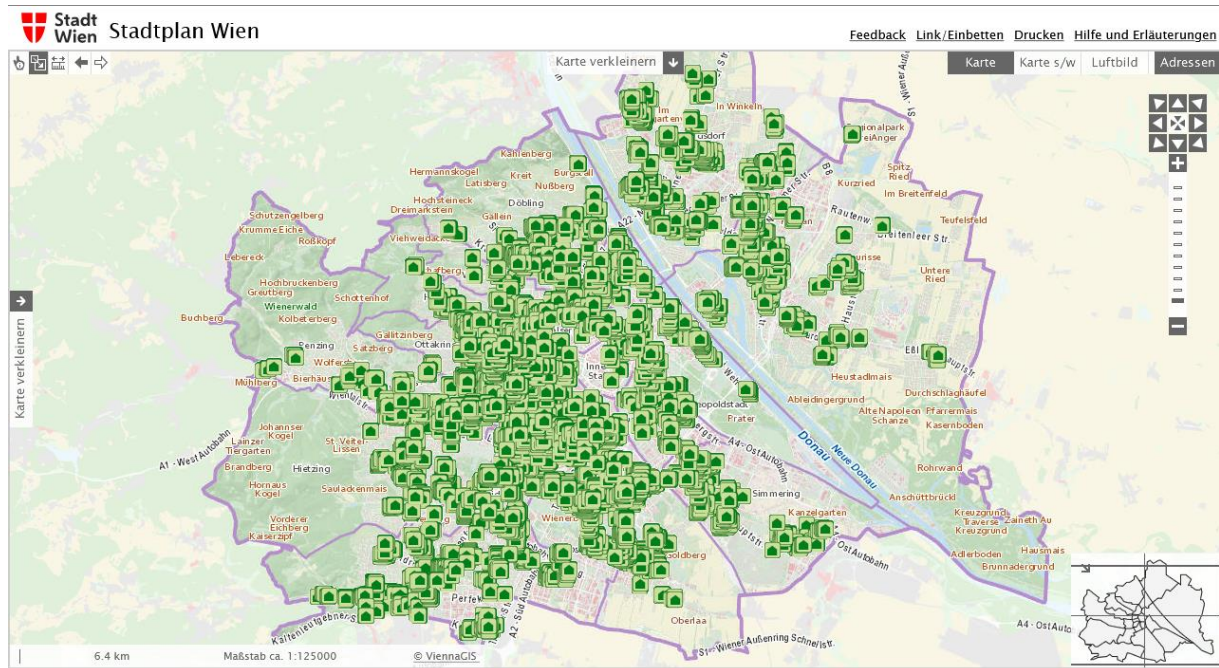
- Die Eigenmittel liegen bei maximal 60 €/m<sup>2</sup> und die monatlichen Kosten bei maximal 7,50 €/m<sup>2</sup>
- Jede zweite geförderte Wohnung, die in Wien errichtet wird, ist als besonders kostengünstige SMART-Wohnung ausgeführt

### Der Wiener Gemeindebau

Der Wiener Gemeindebau hat eine mehr als 100-jährige Tradition. Das Unternehmen Stadt Wien - Wiener Wohnen verwaltet, saniert und bewirtschaftet die städtischen Wohnungsanlagen Wiens. 500.000 Wiener\*innen leben in Gemeindebauten. Damit ist Wiener Wohnen die größte kommunale Hausverwaltung Europas.



Gemeindebauten sind innerhalb der gesamten Stadt zu finden. Die Stadt sieht es als ihre Aufgabe, das Grundbedürfnis „Wohnen“ abzudecken. Die Einkommenshöchstgrenzen sind so gestaltet, dass auch der Mittelstand davon profitiert. Damit ist eine soziale Durchmischung gewährleistet. Aktuell sind 4.350 neue Gemeindewohnungen auf dem Weg. Weitere 1.500 kommen in der laufenden Legislaturperiode hinzu. Gemeindewohnungen bieten viele Vorzüge: geringe Miete, keine Eigenmittel, keine Kautions, keine Maklerprovision, keine Befristung. Die Vergabe erfolgt durch Wiener Wohnen.



Verteilung der Gemeindebauten der Stadt Wien



### wohnservice Wien <sup>19</sup>

Die Stadt Wien bietet mit Wohnservice Wien einen kompetenten Ansprechpartner bei Fragen rund um den sozialen

Wohnbau. Die angebotenen Serviceleistungen in den Bereichen Beratung, Information und Betreuung sind kostenfrei.

wohnservice Wien wurde im Jahr 2000 gegründet, um geförderte Wohnungen aus dem Kontingent der Stadt Wien kostenfrei zu vergeben und um die Leistungen des geförderten Wohnbaus in der Öffentlichkeit zu präsentieren.

Mit der Gründung wurde auch die **MieterHilfe** <sup>20</sup>, die bereits seit 1995 besteht, in wohnservice Wien integriert. Ihre Aufgabe liegt in der

**MieterHilfe**  
kostenlos | kompetent | konsequent



unentgeltlichen Beratung in allen rechtlichen Fragen des Wohnens.

Bewohner\*innen von geförderten Wohnungen, aber auch Mieter\*innen von Gemeindebau- und Privatwohnungen finden hier rasche und unkomplizierte Unterstützung.

Die Beratungsanfragen beziehen sich auf Wohn- und Mietrecht sowie Wohnungsgemeinnützigkeitsrecht (geförderte Wohnungen) und Wohnungseigentumsrecht. Fragen zur Betriebskostenabrechnung, zu Mietverträgen, der letzten Mietzinserhöhung oder zur Wohnungsweitergabe werden durch die Expert\*innen der MieterHilfe nachgegangen. Die Kund\*innen können sich für ein persönliches Beratungsgespräch an die Servicestelle wenden, telefonisch Kontakt zu den Berater\*innen aufnehmen oder erhalten auf der Website nützliche Informationen und Service-Tools (z.B. BK-Rechner, Mietkostenrechner, Mustermietverträge).

Zusätzlich erhalten Kund\*innen bei dringenden Anliegen und Fragen Unterstützung durch die MieterHilfe mobil. Dieser zusätzliche Bereich widmet sich im speziellen der Konfliktlösungsberatung, Unterstützung gegen Absiedlung, informiert zu Sanierungsmöglichkeiten und -ansprüchen und erteilt Informationen für Mieter\*innen bzw. gibt allgemeinen Schulungen.

<sup>19</sup> Vgl. <https://wohnservice-wien.at>

<sup>20</sup> <https://mieterhilfe.at/>



2010 wurde schließlich **wohnpartner** <sup>21</sup>ein Teil von wohnservice Wien und unterstützt alle Mieter\*innen des Wiener Gemeindebaus in einem nachbarschaftlichen Miteinander.

Die Mitarbeiter\*innen sind Ansprechpartner\*innen für alle Fragen rund um das Zusammenleben und die Gemeinschaft im Gemeindebau. Im Auftrag der Stadt begleiten sie die unterschiedlichen Wohnbedürfnisse in städtischen Wohnbauanlagen und initiieren Projekte für eine gestärkte Nachbarschaft.

Die Bewohner\*innen können die Grätzelzentren als Möglichkeit zur Auszeit und zum Informationsaustausch nutzen. Die Anwesenheit von wohnpartner in den Wohnpartnerlokalen oder Bewohner\*innenzentren vor Ort verhelfen zu mehr Sicherheit. Durch sie kann bei Problemen innerhalb der Nachbarschaft eine professionelle Konfliktvermittlung erfolgen.

Zusätzlich nimmt wohnpartner bei bestehenden Problemen der Bewohner\*innen eine Drehscheibenfunktion ein und vermittelt innerhalb des Angebotes „Soziale Information und Beratung“ an die jeweils zuständigen Institutionen der Stadt Wien oder kann bei der Anbindung an weiterführende Beratungsstellen behilflich sein.



Die **Wohnberatung Wien** <sup>22</sup> wurde 2015 gestartet, um die zuvor bestehenden Serviceleistungen für Wohnungssuchende im geförderten und kommunalen Wohnbau aus einer Hand anbieten zu können. Sie ging

aus der Wohnberatung von wohnservice Wien und dem Willkommensservice von Wiener Wohnen Kundenservice hervor. Seit Januar 2017 ist die Wohnberatung Wien in der Gesamtverantwortung von wohnservice Wien.

In der Wohnberatung Wien erhalten Wohnungssuchende nicht nur umfassende Informationen über das vielfältige Wohnungsangebot der Stadt Wien, sondern auch über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten. Ebenso werden innerhalb der Beratungsgespräche die Zugangsvoraussetzungen für den Erhalt einer geförderten Wohnung oder einer Gemeindewohnung erläutert und nach Erfüllung der Zugangsvoraussetzungen kann das Wiener-Wohn-Ticket ausgestellt werden.

Die Informationen und Angebote aus dem geförderten Neubaubereich, gefördert sanierte Wohnungen, Wiedervermietungen sowie Gemeindewohnungen sind rund um die Uhr auf der Website abrufbar. Durch eine Registrierung auf der Website kann man sich für die Vergabe von

<sup>21</sup> <https://wohnpartner-wien.at/>

<sup>22</sup> Vgl. <https://wohnberatung-wien.at/>



Wohnraum eintragen. Sind die Kund\*innen an erster Stelle gereiht, kann die Wohnung besichtigt werden. Bei Erfüllung alle Voraussetzungen, kann der Vertrag beim Bauträger für geförderten Wohnraum bzw. bei Wiener Wohnen für Gemeindewohnraum unterzeichnet werden.

**Das Wiener Wohn-Ticket**

Mit dem Wiener Wohn-Ticket wird es den Bürger\*innen ermöglicht sich für geförderte Wohnungen und/ oder Gemeindewohnungen vormerken zu lassen. Hierfür müssen bestimmte Grundvoraussetzungen erfüllt sein. Bei SMART-Wohnungen und Gemeindewohnungen muss zusätzlich ein begründeter Wohnbedarf vorliegen.

Grundvoraussetzungen für das Wiener Wohn-Ticket:

- Mindestalter 17 Jahre (bei Vertragsunterzeichnung 18 Jahre)
- Zwei Jahre durchgehender Hauptwohnsitz an der aktuellen Wiener Adresse
- Österreichische Staatsbürgerschaft oder gleichgestellt
- Einkommen innerhalb der geltenden Einkommenshöchstgrenze
- Geklärte Familienverhältnisse

Anzahl der Personen	Netto-Monatseinkommen (14-mal)	Netto-Jahreseinkommen
1 Person	€ 3.505,71	€ 49.080,00
2 Personen	€ 5.225,00	€ 73.150,00
3 Personen	€ 5.912,14	€ 82.770,00
4 Personen	€ 6.599,29	€ 92.390,00
Für jede weitere Person	plus € 385,00	plus € 5.390,00

Gültig ab 2022 Einkommenshöchstgrenzen für geförderte Mietwohnungen und Gemeindewohnungen

Um für Gemeindewohnraum oder SMART-Wohnungen in Frage zu kommen, muss neben den Grundvoraussetzungen ein begründeter Wohnbedarf vorliegen.

Dieser kann aus einen der folgenden Gründe resultieren:

- Überbelag (der derzeitig bewohnte Wohnraum ist kleiner, als für die darin wohnende Personenzahl vorgesehen)
- Hausstandsgründung (Jungwiener\*in-Aktion: Personen, die unter 30 Jahre sind, über kein eigenes Mietverhältnis verfügen und seit mindestens 10 Jahren bei den Eltern leben)
- Personen mit besonderen Bedürfnissen (Altersbedingter und barrierefreier Wohnbedarf)

- Alleinerziehend (kein eigenes Hauptmietverhältnis, mind. ein minderjähriges Kind lebt überwiegend bei Antragssteller\*in)

Durch Schulungen der Wohnberater\*innen wird die Qualität innerhalb der Beratung gesichert. Außerdem erfolgen durch die Abteilung für Qualitätsmanagement regelmäßige Kontrollen.

#### 4. Fazit

Durch die vierwöchige Hospitation erhielt ich Einblicke in die Komplexität der Wiener Wohnungslosenhilfe und den kommunalen Wohnbau und konnte für mich Vor- und Nachteile zu dem bestehenden Unterstützungssystem in Berlin eruieren. Wien verfügt mit dem kommunalen Wohnbau über gute wohnbaupolitische Voraussetzungen. Die Vermittlung in eigenen Wohnraum gestaltet sich im Vergleich zu Berlin nicht so frustrierend. Allerdings stellte ich mir häufig die Frage der Nachhaltigkeit beim Prinzip Housing First.

Auch das Modell der Chancenhäuser bietet den Nutzer\*innen mit der durchgehenden Anwesenheit des Betreuungspersonals eine adäquate Unterstützung bei der Perspektiventwicklung. Jedoch stehen auch hier nicht genügend Kapazitäten zur Verfügung.

Die fortschrittliche Digitalisierung der kund\*innenbezogenen Daten und die Angebote, die zur Mitarbeiter\*innenzufriedenheit zur Verfügung stehen, bleiben mir im Kopf.

Ich habe für mich aber auch feststellen können, dass man Meister im sich Beklagen ist. Innerhalb meiner täglichen Arbeit bin ich stark in bestehende Arbeitsprozesse und Strukturen eingespannt, so dass ich teils den Blick auf die positiven Dinge vergesse.

Auch in den ersten Wochen meiner Hospitation war ich der festen Überzeugung, hier würde alles besser funktionieren. Doch auch das Berliner Unterstützungssystem innerhalb der Wohnungslosenhilfe hat seine Vorteile. Durch die Soziale Wohnhilfe eines jeden Bezirkes steht den Nutzer\*innen eine zentrale Anlaufstelle bei Fragen/ Problemen zum Thema Wohnungslosigkeit zur Verfügung. Die Beratung und auch die Vermittlung entsprechender Unterstützungsangebote kann somit gebündelt erfolgen.

Die Hospitation verhalf mir, die eigene Arbeit zu reflektieren.



## 5. Wochenplan

05.09.2022		06.09.2022		07.09.2022	
Datum					
Ort	Rathausstraße 4, 1010 Wien	Wohnservice Wien Ges.m.b.H Guglgasse 7-9, 1030 Wien	Wohnpartner Gebiet 22 Grätzl-Zentrum Kaisermühlen, Schüttlaustraße 1-39 1220 Wien	Wohnservice Wien Ges.m.b.H Guglgasse 7-9, 1030 Wien Beginn: Büro Bereichsleitung Abschluss: 1100 FH Campus (Mobile Beratung)	
Kontakt	Dr. Christian Wimmer Referent Gruppe Personalorganisation und - entwicklung Telefon +43 1 4000 82266 E-Mail: christian.wimmer@wieng.v at	Melanie Widder, Katharina Konejung Tel.: 05 05 379 110928 E-Mail: katharina.konejung@law.at	Mag. Claudia Huemer Bereichsleitung // Arno Rabl https://wohnservice- wien.at	Mag. Isabella Jandl Prokuristin Bereichsleitung Sekretariat: Mag. Eva Carda 01/24-503 76101 wohnberatung-wien.at	Alexander Welzig Abteilungsleitung Arbeitsmanagement Eva Werdatis Teamleitung Qualität Teamleitung Beratung Mag. Max Teamleitung Beratung
Inhalt	Begrüßung Hospitalisationsplan, Vorstellung FSW - Struktureller Aufbau, Ziele, Förderweisen und Anerkennung, Geschichte	Einblicke in die Arbeit des Beratungszentrums Beitretes Wohnen (Kundenservice)	Einführung in die drei Aufgabenbereiche des Wohnservice	Vorstellung der Abteilung Angebotsmanagement, Vergabemanagement, Analysemanagement	Vorstellung der Teams Antragsmanagement und Qualitätskontrolle, jeweils Gespräch mit den Mitarbeiter*innen

08.09.2022		09.09.2022	
Datum			
Ort	Wohnservice Wien Ges.m.b.H Guglgasse 7-9, 1030 Wien   2 OG	Wohnpartner Gebiet 21 1210 Wien, Brünner Straße 26-32/1/R1	Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe Ledergasse 25, 1080 Wien
Kontakt	Mag. Josef Cser Geschäftsführer Sekretariat: Victoria Zsifkovits; BSc. 01/24503 25837	Mag. Sonja Artner LL.M. Leitung Personalabteilung, Tel: +43 12450325812 E-Mail: sonja.artner@wohnservice- wien.at	Burak Büyük Gebietsleiter 0676/8118 21081 Tel:
Inhalt	Vorstellung Unternehmens- philosophie und Entwicklung, Austausch zur Wohnungspolitik	Gemeinsames Mittagessen, Unterhaltung zur Mitarbeiterzufriedenheit	Struktureller Aufbau der Wohnungslosenhilfe, Arbeitsabläufe, Voraussetzungen, Beratungsgesprächen

12.09.2022-16.09.2022					
Datum	12.09.2022	13.09.2022	14.09.2022	15.09.2022	16.09.2022
Ort	Beratungszentrum Wohnungslosehilfe, Ledergasse 25, 1080 Wien	Beratungszentrum Wohnungslosehilfe, Ledergasse 25, 1080 Wien	Beratungszentrum Grundversorgung Bruno- Kreysky Platz 1	ODW - Obdach Josi, Stadtbahnbögen 43-48, 1080 Wien	ODW - Wurlitzergasse, Wurlitzergasse 89, 1170 Wien
Kontakt	Jörg Alteneeder	Jörg Alteneeder	Frank Keßler (BZ Grundversorgung / BZ Wohnungslosehilfe) Mob.0676828910327 Mail: frank.kessler@fsw.at	Walter Pucher, Angelika Reznik, Barbara Tisek	Kathrin Sedlacek, Gerald Lamprecht
Inhalt	Kennenlernen der Arbeitsabläufe von Antragsstellung über Erstberatung hin zum Kundengespräch an einem Kunden; Einblick Leistungs- und Platzmanagement	Einblicke Qualitätsmanagement, Teilnahme an weitem Kund*innengesprächen, fachlicher Austausch zum Hilfesystem	Kennenlernen der Verfahrensabläufe zur Gewährung der Grundversorgung für Geflüchtete. Hier in der Halle für ukrainische Geflüchtete	Einblick in die Arbeit des Tageszentrums, Teilnahme an Übergabe und Nachbesprechung des Frühdienstes	Kennenlernen des Chancenhauses. Erfahrungsaustausch mit Leitung und Mitarbeiter, Rundgang durch Einrichtung, Grillfest

19.09.2022-23.09.2022						
Datum	19.09.2022	20.09.2022	21.09.2022	22.09.2022	23.09.2022	
Ort	Wohnservice Wien Ges.m.b.H Guglgasse 7-9, 1030 Wien   2 OG	Fachbereich Betreutes Wohnen, Guglgasse 7-9, 1030 Wien	ODW - Chancenhaus Obdach Favorita; Lorenburgstr. 8-10, 1100 Wien	Volshilfe Wien, Erdbergstr. 216A, 1030 Wien	Neuerhaus, Gumpendorfer Str. 83-85, 1060 Wien	Neuerhaus, Gumpendorfer Str. 83-85, 1060 Wien
Kontakt	Mag. Dr. Barbara Kreißler Fachliche Mitarbeiterin Tel: 01 24503 25819	Mag. Martin Neuburger Teamleitung Mieter-Hilfe <a href="https://mieterhilfe.at/">https://mieterhilfe.at/</a>	Kajla Fries (+43 0676 828940337) Anja Blassek (+4367687844080) (+43-3676828940223)	Klaus Kraboth Ulrike Pilgram (+436603280147) ulrike.pilgram@neuerimm o.at	Ulrike Pilgram (+436603280147) ulrike.pilgram@neuerimm o.at	Barbara Berner (Leitung) +43660484830 barbara.berner@neuerha us.at
Inhalt	Gemeinsames Frühstück mobil Beratungszentrum	Mieter-Hilfe und Mieter-Hilfe Beratungszentrum	Kennenlernen der Einrichtung, Führung durch Familien- und Frauenbereich	Wohnrehscheibe	Neuerimme Soziales Wohnen	Peer Arbeit & Peer Campus
		Begrüßung FBW/ WWH, fachlicher Austausch Berlin Wien	Einführung in die WWH		Mittagessen neuerhaus cafe	Vienna Dign Week

26.09.2022-30.09.2022					
Datum	26.09.2022	27.09.2022	28.09.2022	29.09.2022	30.09.2022
Ort	Caritas P 7 Wiedner Gürtel 10, 1040 Wien	ODW - Obdach Leo, Redtenbachgasse 82-84, 1170 Berlin	Rathausstraße 4, 1010 Wien		Stabstelle Personal, Guglgasse 7-9, 1030 Wien
Kontakt	Günter Wimmer (+436648482527) guenter.wimmer@caritas- wien.at	Karima Bencheikh, Karin Graf	Dr. Christian Wimmer Referent Gruppe Personalorganisation und - entwicklung Telefon +43 1 4000 82266 E-Mail: christian.wimmer@wien.gv. at		Katharina Konejunc Tel.: 05 05 379 10928 E- Mail: katharina.konejunc@fsw.at
Inhalt	Kenntlernen des Caritas Tageszentrum und der Beratungsstelle P 7	Vorstellung der Einrichtung	Abschlussgespräch		Abschlussgespräch