

# Leistungskatalog Delogierungsprävention

## Kurzbeschreibung

Diese Leistungsform hat zwei direkte Wirkungsebenen:

- I. Delogierungsprävention als Leistung für KundInnen
- II. Koordination des Netzwerks Wohnungssicherung

### **I. Delogierungsprävention als Leistung für KundInnen:**

Delogierungsprävention und Wohnraumsicherung dienen zum Erhalt der Wohnung und Vermeidung von Wohnungslosigkeit der KundInnen. Die Gründe für eine Delogierung sind mannigfaltig und verlangen von den MitarbeiterInnen ein aktives Vorgehen durch z.B. kurzfristige Finanzplanung, Ansuchen von Unterstützungen und Gesprächen mit VermieterInnen unter Zeitdruck, weil eine Delogierung in Kürze droht. Nach einer erfolgreichen Delogierungsabwendung kann bei bestimmten KundInnen eine dreimonatige Nachbetreuung zur Stabilisierung und Vermittlung anderer Unterstützungsformen stattfinden.

### **II. Koordination des Netzwerks Wohnungssicherung:**

Erfolgreiche Delogierungsprävention verlangt ein vernetztes Vorgehen zwischen öffentlichen Stellen (z.B. Gemeinden, Gerichten, Jugendwohlfahrt), anderen Beratungsangeboten (z.B. Sozialberatungsstellen) und den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, die als Netzwerk Wohnungssicherung in einem Planungsraum zusammenarbeiten. Für die Organisation des Netzwerkes dient die Koordination des Netzwerks Wohnungssicherung als Leistungsform.

## Ziele

### **Ziele der Delogierungsprävention für KundInnen:**

- Verhindern des Wohnungsverlustes
- Helfen bei Konfliktbereinigung
- Verhindern des Abgleitens in die Wohnungslosigkeit
- Stabilisieren und Erschließen von Perspektiven

### **Ziele der Koordination des Netzwerk Wohnungssicherung:**

- Etablieren einer verlässlichen Kooperation zwischen den NetzwerkpartnerInnen
- Frühzeitiger Informations- und Datentransfer von Gerichten und Wohnbauträgern
- Verwalten der zur Verfügung stehenden Wohnungen

## KundInnen

Erwachsene Männer und Frauen ohne/mit Kindern, die von Delogierung bedroht und betroffen sind. Sind Kinder von Wohnungslosigkeit bedroht, dann ist der Kontakt zur Jugendwohlfahrt zu halten.

Die KundInnen der Koordination sind die Gemeinden, Sozialberatungsstellen und anderen Beratungsstellen im Planungsraum. Als Zulieferer werden die Gerichte und auch die VermieterInnen verstanden, die durch ihr Verhalten wesentlich zu einer effizienten Delogierungsprävention beitragen.

## **Direkte Leistungen**

### **Direkte Leistungen mit den KundInnen:**

Darunter fallen alle Leistungen, die KundInnen direkt nützen können und die für die KundInnen mit den MitarbeiterInnen erbracht werden. Die Art der Hilfestellung richtet sich nach den Anfragen der KundInnen und dem Bedarf der KundInnen. Die Art der Hilfestellung reicht

- von einer einfachen Erklärung,
- über Motivationsarbeit,
- über unterstützende Anleitung beim selbstständigen Ausführen
- bis zur teilweise gänzlichen Übernahme durch die MitarbeiterInnen.

### **Erstkontakt**

- Einsicht in die Problemlage
- Erhebung der Mietrückstände
- Ermittlung des Verfahrensstandes
- Kontakt mit VermieterInnen bei Bedarf
- Kontakt mit Jugendwohlfahrt bei Bedrohung der Kinder mit Wohnungslosigkeit
- etc.

### **Beratung**

- Erstellung einer Einnahmen/Ausgabenrechnung
- Abwägung der Realisierbarkeit des Erhalts der Wohnung
- Eröffnung von Alternativen
- Gegebenenfalls Lukrierung finanzieller Ressourcen und Unterstützungen
- Treffen von Vereinbarungen zur Neuorientierung
- Entwicklung eines Planes zur Sicherung des Wohnraums
- Kontakt mit VermieterInnen
- Beiziehung von spezialisierten Einrichtungen bei Bedarf
- Unterstützung bei der Bewältigung des Drucks durch die bevorstehende Delogierung
- etc.

### **Nachbetreuung ca. drei Monate bei Bedarf**

- Kontrolle der Zahlungsfähigkeit
- Aufbau der Bereitschaft zur Inanspruchnahme anderer Unterstützungsangeboten
- etc.

### **Direkte Leistungen für das Netzwerk Wohnungssicherung:**

Darunter fallen alle Leistungen der Koordination für die NetzwerkpartnerInnen.

- Ansprechstelle für die Anliegen des Netzwerks Wohnungssicherung
- Beratung bei schwierigen KundInnen (auch Übernahme der Nachbetreuung)
- Information und Schulung von MitarbeiterInnen der Gemeinden und Sozialberatungsstellen
- Vertretung des Netzwerks in Sozialforen des Planungsraumes
- Erstellung der jährlichen Statistik für das Netzwerk Wohnungssicherung
- Betreuung von Wohnungen des Netzwerkes Wohnungssicherung

etc.

## **Indirekte Leistungen**

### **Indirekte Leistungen für die KundInnen:**

Darunter fallen alle Leistungen ohne direkte Einbeziehung der KundInnen, die für die unmittelbare Betreuungsleistung Voraussetzung oder eine strukturelle Hilfe sind. Manche dieser Leistungen werden nur von den BetreuerInnen erbracht werden können. Manche Leistungen können auch mit den KundInnen erbracht werden und gelten dann als direkte Leistungen.

Je nach Organisationsform werden indirekte Leistungen auch von anderen MitarbeiterInnen (z.B. Funktionspersonal) erbracht.

### **Indirekte kundInnenbezogene Tätigkeiten**

- Erstellung und Bearbeitung der erforderlichen Dokumentationen
- Notwendige Vorbereitungen und Koordination für direkte Leistungen ohne KundInnen (z.B. Mitwirkung bei Planung und Vorbereitung von Gesprächen mit den VermieterInnen oder mit öffentlichen Stellen)
- KundInnenbezogene Vernetzungsarbeit mit anderen Trägern (z.B. mit psychosozialen Einrichtungen bei Bedarf)
- Zusammenarbeit mit Angehörigen und dem sozialen Umfeld
- Fahrzeiten der MitarbeiterInnen von und zu den KundInnen, wenn diese Fahrzeiten als Arbeitszeiten gelten
- Teilnahme und Mitwirkung an methodisch-fachlichen Reflexionen (z.B. Supervision, Intervision, Fallreflexion)
- Organisation, Durchführung und Teilnahme an Team-/Dienstbesprechungen sowie Führung von Protokollen in der Trägereinrichtung
- etc.

### **Organisatorische/betriebliche Aufgaben**

- Gebäude, Ausstattung (z.B. Reparaturen, Kostenvoranschläge einholen) warten und pflegen (z.B. Reinigung)
- Verwaltung und Abrechnung von Geldern (z.B. Spenden)
- Sonstige personelle Leistungen aufgrund gesetzlicher Vorschriften wie z.B. Betriebsrat und Maßnahmen der Arbeitssicherheit
- Maßnahmen der Qualitätssicherung/-entwicklung (z.B. Evaluation der eigenen Arbeitsleistung, MitarbeiterInnengespräche und Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen)
- Einkauf
- Einschulung neuer MitarbeiterInnen
- etc.

### **Konzeptionelle Aufgaben**

- Mitwirkung bei der strukturellen Weiterentwicklung der Einrichtung
- Mitwirkung bei der Entwicklung eines einrichtungsbezogenen Arbeitsansatzes
- Teilnahme an Arbeitsgruppen (intern/extern)
- etc.

### **Indirekte Leistungen für das Netzwerk Wohnungssicherung:**

- Organisation netzwerkinterner Treffen aller PartnerInnen (z.B. Vorbereitung, Erhebung)
- Organisation von Gesprächen mit z.B. Gerichten oder Wohnbauträgern
- Erstellung einer Kommunikationsplattform für die NetzwerkteilnehmerInnen

- Vorbereitung für Tätigkeiten der Öffentlichkeitsarbeit (z.B. Terminvereinbarung, Erstellung von Unterlagen)
- Koordination des Datenrückflusses
- etc.

### **Ort der Leistungserbringung**

#### **Für die KundInnen der Delogierungsprävention:**

Es finden vereinbarte Gesprächstermine sowohl in der Einrichtung als in den Wohnungen durch Hausbesuche statt. Weiters können auch Termine gemeinsam mit den KundInnen z.B. bei VermieterInnen stattfinden.

#### **Für das Netzwerk Wohnungssicherung:**

Leistungen werden sowohl in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe als auch im Umfeld der NetzwerkpartnerInnen erbracht.

Indirekte Leistungen

#### **Leistungsdokumentation**

- Öffnungszeiten der Einrichtung Delogierungsprävention
- Tatsächlich geleistete Arbeitszeit (minus bez. Fort-/Weiterbildung) in Std. / Jahr /Einrichtung (ohne Funktionspersonal/Leitung)
- Fahrzeiten der MitarbeiterInnen
- Daten der KRCRL – Richtlinie
- Anzahl der abgewiesenen KundInnen pro Tag (im Jahresdurchschnitt)

Weiters finden eine Erhebung der Daten für die Planungsraumberichte auf der Wirkungsebene der KundInnen und die Erhebung der Daten für das Netzwerk Wohnungssicherung laut den Daten für Planungsraumberichte und Leistungsdokumentation in gültiger Fassung statt.