

3.2 Organisation der Sozialhilfe in Wien

DIE **SOZIALZENTREN DER MA 40** bieten im Sinne einer Hilfe unter einem Dach neben finanziellen Unterstützungen auch Beratung und Betreuung durch diplomierte SozialarbeiterInnen. Über 300 MitarbeiterInnen arbeiten derzeit im Bereich der **offenen Sozialhilfe**. Das Budget der **MA 40** beläuft sich auf mehr als 300 Mio. Euro. Durch den großen Ressourceneinsatz gelingt es der **Stadt Wien**, Armut und soziale Ausgrenzung weitgehend zu verhindern und die gesellschaftliche Teilhabe der betroffenen Menschen gezielt zu fördern.

Zuständigkeit

In Wien ist das Land Träger der *offenen Sozialhilfe* bzw. der *Bedarfsorientierten Mindestsicherung*.

Die Abwicklung der Sozialhilfe erfolgt in zehn dezentralen Sozialzentren der *Magistratsabteilung 40, Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40)*. Die Sozialzentren sind jeweils zuständig für eine bestimmte Region.

In Wien ist die MA 40 zuständig für die Abwicklung der Sozialhilfe bzw. *Bedarfsorientierten Mindestsicherung*.

Bezirke	Adresse
1, 2, 8 und 9	Sozialzentrum 2., Mexikoplatz 13-14
3 und 11	Sozialzentrum 3., Schlachthausgasse 41 a
4, 5, 6 und 7	Sozialzentrum 5., Ramperstorffergasse 67-69
10	Sozialzentrum 10., Favoritenstraße 211
12, 13 und 23	Sozialzentrum 12., Arndtstraße 65
14 und 15	Sozialzentrum 15., Schanzstraße 18
16, 17 und 18	Sozialzentrum 16., Spetterbrücke 4
19 und 20	Sozialzentrum 20., Winarskystraße 12
21	Sozialzentrum 21., Morsegasse 1c
22	Sozialzentrum 22., Puchgasse 1

Tabelle 12: Sozialzentren der MA 40



Alexandra Kromus

Antragstellung

Sozialhilfe ist grundsätzlich zu beantragen, kann aber auch ohne Antrag von Amts wegen gewährt werden, wenn Tatsachen bekannt werden, die eine Hilfeleistung erfordern. Seit Anfang 2010 können Anträge schriftlich gestellt werden, alternativ besteht auch die Möglichkeit, einen Antrag direkt im jeweiligen Sozialzentrum zu stellen.

Im Zuge der Einführung der *Bedarfsorientierten Mindestsicherung* ist die Erstantragstellung auf eine *Bedarfsorientierte Mindestsicherung* für BezieherInnen von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe auch bei den zuständigen regionalen Geschäftsstellen des *Arbeitsmarktservice Wien* möglich. Der Antrag auf *Bedarfsorientierte Mindestsicherung* kann gemeinsam mit dem Antrag auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe abgegeben werden und wird vom *Arbeitsmarktservice* an die *MA 40* weitergeleitet. Die Prüfung des Antrags auf *Bedarfsorientierte Mindestsicherung* erfolgt weiterhin durch die *MA 40*.



Das Charakteristikum der bedarfsgeprüften Leistungen ist die genaue Einkommens- und Vermögensprüfung.

Sozialhilferechtliches Prüfverfahren

Geprüft werden die Einkommens- und Vermögenssituation, die persönlichen Verhältnisse sowie die Bereitschaft zur Arbeitssuche. Den SachbearbeiterInnen in der Sozialhilfe bzw. *Bedarfsorientierten Mindestsicherung* stehen hierzu verschiedene Abfragemöglichkeiten zur Prüfung der Angaben der AntragstellerInnen zur Verfügung. Erst nach genauer Prüfung und Gegenüberstellung von Sozialhilferichtsatz bzw. Mindeststandard und verfügbarem Einkommen wird die Höhe der Sozialhilfe ermittelt und ein schriftlicher Bescheid erstellt. Mit Einführung der *Bedarfsorientierten Mindestsicherung* werden verstärkt automatisierte Prüfungsroutinen eingesetzt.

Um dem Anfangsaufkommen in der *Bedarfsorientierten Mindestsicherung* rasch gerecht zu werden, erfolgt die Erstbearbeitung vorerst in einer neuen zentralen Stelle. Die Folgeanträge werden im zuständigen Sozialzentrum bearbeitet.

Alexandra Kromus



Auszahlung der Leistung

In den meisten Fällen erfolgt nach Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen die Anweisung der Sozialhilfe auf ein Konto bzw. per Post. In Ausnahmefällen kann die Sozialhilfe auch direkt im Sozialzentrum ausbezahlt werden (z.B. bei Obdachlosigkeit). Sozialhilfe wird im Falle eines voraussichtlich längeren Bezugs für mehrere Monate gewährt und monatlich angewiesen. Die *Bedarfsorientierte Mindestsicherung* bringt keine Veränderungen zu dieser Praxis.

Persönliche Hilfe (Beratung und Betreuung)

Die Wiener Sozialhilfe bietet zusätzlich zur Gewährung von finanziellen Hilfen auch Beratung und Betreuung durch SozialarbeiterInnen an. Die SozialarbeiterInnen der *MA 40* beraten nicht nur in finanziellen Angelegenheiten (Beratung hinsichtlich bestehender Ansprüche, bei Schulden sowie bei Finanzierungsproblemen), sondern unterstützen auch bei sozialen Problemen und im Rahmen der beruflichen Reintegration. Darüber hinaus arbeitet die *MA 40* mit verschiedenen Einrichtungen wie der Jugendwohlfahrt, der *Schuldnerberatung Wien* sowie anderen Beratungsstellen eng zusammen. Ein spezielles Angebot stellt die Wohnungssicherung im Rahmen der Sozialhilfe dar (siehe Kapitel 6.4).

In der *Vereinbarung gemäß Artikel 15a B-VG über die Einführung einer bundesweiten Bedarfsorientierten Mindestsicherung* ist die Bereitstellung von Beratung und Betreuung und die Einrichtung von niederschweligen Sozialzentren verankert. In Wien ist – im Vergleich zu anderen Bundesländern – diese Forderung bereits seit langem umgesetzt.

Personal

Derzeit verfügt die zuständige Organisationseinheit in der MA 40 (Fachbereich Sozialarbeit und Sozialhilfe) über rund 300 Vollzeitäquivalente (Dienstposten). Die MitarbeiterInnen im *Fachbereich Sozialarbeit und Sozialhilfe* setzen sich aus Verwaltungspersonal und SozialarbeiterInnen zusammen. Während die SachbearbeiterInnen für die Abwicklung des sozialhilfrechtlichen Prüfverfahrens zuständig sind, bieten die SozialarbeiterInnen Beratung und Betreuung an.

Die SachbearbeiterInnen und SozialarbeiterInnen müssen nicht nur die umfassenden rechtlichen Bestimmungen des *Wiener Sozialhilfegesetzes* anwenden, sondern auch über angrenzende Rechtsbereiche genau Bescheid wissen, um vorrangige Leistungsansprüche zu erkennen und entsprechend beraten zu können. Die Arbeit in einem Sozialzentrum stellt demnach eine große Herausforderung und Verantwortung für die MitarbeiterInnen dar. Sie sind mit unterschiedlichsten Schicksalen, Krisen und Problemstellungen konfrontiert. Im Zuge von internen Schulungen wird den besonderen Anforderungen der Arbeit in einem Sozialzentrum Rechnung getragen.



Alexandra Kromus

Die MitarbeiterInnen der Sozialzentren verfügen über ein breites Fachwissen, viel Einfühlungsvermögen und methodisches Wissen im Umgang mit der Zielgruppe. In der Sozialhilfe stehen dafür rund 300 Vollzeitäquivalente zur Verfügung.



Alexandra Kromus

Lösungsorientiert

Dr. Norbert Regitnig-Tillian, freier Journalist

In den Sozialzentren arbeiten hochprofessionelle MitarbeiterInnen, die Menschen in unterschiedlichsten Problemlagen helfen.

Andrea Schuh-Loidolt arbeitet schon seit ihrer Ausbildung als Sozialarbeiterin bei der *Stadt Wien*. Und sie hat sich vor allem eines vorgenommen: „Ich weiß, dass es vielen Menschen schwer fällt, auf ein Amt zu gehen. Da habe ich mir gesagt: Vor mir braucht sich niemand zu fürchten.“ Ihr Büro im Sozialzentrum auf der Spetterbrücke im 16. Bezirk hat sie daher besonders gemütlich eingerichtet. Topfpflanzen, angenehme Beleuchtung. „Ich arbeite mit Menschen von 18 bis 95. Da muss man sich immer wieder neu einstellen.“

Als Sozialarbeiterin geht sie mit ihren KlientInnen ein Stück des Weges gemeinsam. Da gibt es diejenigen, die so schnell wie möglich wieder aus der Sozialhilfe herauswollen. „Das ist die größte Gruppe.“ Die Jungen sind mitunter desorientiert und unmotiviert. „Viele haben wohl den Wunsch, viel zu verdienen, wissen aber nicht, was sie dafür tun müssen“, sagt *Schuh-Loidolt*. „Da muss man dann versuchen, mit ihnen einen Anschluss an die Arbeitswelt zu erarbeiten. Manchmal helfen dabei auch Glück und Zufall.“ Einen Job für die KlientInnen zu finden, stellt jedenfalls die Krönung dar. „Oft sind die Menschen aber nicht voll belastbar, gering qualifiziert und am Jobmarkt schwer bis gar nicht vermittelbar.“

Vera Zawodnik hat ähnliche Erfahrungen gemacht. Die stellvertretende Leiterin im Sozialzentrum für den 12., 13. und 23. Bezirk ist seit 26 Jahren bei der *Stadt Wien* tätig, seit mehr als 16 Jahren im Sozialbereich. Zuletzt war sie mehrere Jahre im Sozialzentrum im 22. Bezirk. „Die Arbeit der ReferentInnen erfordert sehr viel Feingefühl im Umgang mit Menschen, die sich in Ausnahmesituationen befinden“, sagt *Zawodnik*. „Das fordert täglich neu heraus.“

KlientInnen haben heute die Wahlfreiheit: Man kann seinen Antrag schriftlich einbringen, persönlich vorsprechen oder sich im Sozialzentrum umfassend beraten lassen. ReferentInnen pendeln daher im Sozialzentrum zwischen Servicezone und Back-Office, wo Anträge geprüft und letztendlich die Entscheidung über die Zuerkennung der Sozialhilfe erfolgt. „Wer informiert ist und weiß, was er will, hat es jetzt wesentlich einfacher“, sagt *Vera Zawodnik*. „Wer nicht so informiert ist, dem

helfen die ReferentInnen in der Servicezone weiter.“

Man hilft beim Ausfüllen des Antrags, berät über die weitere Vorgangsweise und weist KlientInnen bei Bedarf auch gleich an den Journaldienst weiter, der aus einem Team von SozialarbeiterInnen besteht. „Der Journaldienst ist Teil der Servicezone und bietet allen KlientInnen in Krisensituationen und bei komplexeren Problemen Beratung – und wenn notwendig – auch finanzielle Soforthilfe an.“

Die Leistung von SozialarbeiterInnen lasse sich allerdings schwer messen und in Zahlen ausdrücken, sagt *Schuh-Loidolt*. Wie könnte man auch eine Verbesserung der Lebensqualität in Zahlen bewerten? Wie ein erfolgreiches Motivationsgespräch?

„Manche meinen, meine Arbeit bestehe ja nur aus gemütlichem Plaudern“, sagt Diplomsozialarbeiterin *Schuh-Loidolt*. „Da wird aber übersehen, dass schon ein professionell geführtes Gespräch, bei dem man sich Zeit nimmt und aktiv zuhört, schon viel bewegen kann.“

Im Gespräch werden Lösungen erarbeitet. Etappenziele gesteckt, Arbeitsaufträge vergeben – und Lebenskrisen gemanagt. Vor Kurzem kam ein Ein-Mann-Unternehmer zu ihr, der im 58. Lebensjahr krank wurde. Seine Firma war konkursreif, sein Pensionsantrag war wegen fehlender Versicherungszeiten abgewiesen worden. Dann musste er auch noch aus seiner Wohnung ausziehen, weil der Vermieter Eigenbedarf angemeldet hatte. „Keine Wohnung, keine Pension und der Arbeitsmarkt sagt: du bist viel zu alt. Eine schlimme Situation.“ Zum Glück gibt es Möglichkeiten zu helfen. In diesem Fall hieß das: Antrag auf Dauerleistung, Vermittlung einer Wohnung und eine kleine Geld-aushilfe für die notwendigsten Möbel.

Einer 66-jährigen Sozialhilfebezieherin konnte sie nach einem Hausbesuch auf andere Art zu einer besseren Lebensqualität verhelfen. „Eine kleine Wohnung, die Tapeten 30 Jahre alt, ein schiefer Boden und die Frau kann sich nur mithilfe von zwei Krücken fortbewegen. Da hab' ich die Initiative ergriffen.“ Sie vereinbarte mit dem sozialökonomischen Beschäftigungsprojekt *Würfel* eine Wohnungsrenovierung. „Eine Win-win-Situation. Langzeitarbeitslose bekommen einen Arbeitsauftrag und meine Klientin einen ebenen Boden.“ Der Kostenvorschlag ist mittlerweile schon bewilligt und ihre Klientin überglücklich. „Da freut man sich, wenn man helfen kann.“

Ähnlich sieht das auch *Vera Zawodnik*. „Normalerweise ist die Arbeit als Sachbearbeiterin sachlich und problemlösungsorientiert.“ Mitunter sind SozialarbeiterInnen jedoch auch mit sehr dramatischen Situationen konfrontiert. Bei *Vera Zawodnik* war das etwa der Fall, als ein Mann zusammen mit dem Antrag ein Messer auf ihren Tisch legte. „Da hieß es dann die Nerven zu bewahren und zu erkennen, dass Unsicherheit mit im Spiel ist.“

Mit der Erfahrung wisse man, wie man mit verschiedenen Menschen umzugehen hat. „Bei manchen muss man vor allem zuhören, bei manchen mitunter lauter sprechen, weil die Information ansonsten bei einem Ohr hineingeht und beim anderen wieder hinaus.“ ■

Alexandra Kromus



Budget

Im Jahr 2008 belief sich das Gesamtbudget der *offenen Sozialhilfe* auf über 320 Mio. Euro. Der Großteil entfiel dabei auf Geldleistungen und die Krankenhilfe. Zusätzlich finanziert die Sozialhilfe Projekte im Bereich der Arbeitsintegration sowie die *Fachstelle für Wohnungssicherung*. Insgesamt haben sich die Mittel für die Sozialhilfe zwischen 2000 und 2008 fast verdoppelt. Aufgrund einiger organisatorischer und budgetärer Änderungen (Neuaufteilung von Aufgaben, neue Budgetierungsrichtlinien, Änderungen bei der Krankenhilfe etc.), ist ein Vergleich der Gesamtausgaben nur bedingt möglich. Besser vergleichbar sind die Geldleistungen. Diese haben sich um ca. 150% erhöht. Das Budget ist damit – aufgrund der jährlichen Richtsatzanhebungen und geringerer anrechenbarer Einkommen von RichtsatzergänzungsbezieherInnen – stärker gestiegen als die Anzahl der SozialhilfebezieherInnen (120%).

Im Jahr 2008 beliefen sich die Ausgaben für die *offene Sozialhilfe* auf rund 320 Mio. Euro. Damit konnte mehr als 93.000 WienerInnen geholfen werden.

Ausgaben <i>offene Sozialhilfe</i>	Ausgaben 2008	Ausgaben 2000
Ausgaben Sozialhilfe gesamt (inkl. Personal- und Sachkosten sowie Krankenhilfe)	€ 320.369.409,21	€ 171.440.142,66
davon Ausgaben Sozialhilfe Geldleistungen	€ 219.467.083,77	€ 87.521.637,86
Ausgaben Geldaushilfen (Richtsatzergänzung und Vollsozialhilfe)	€ 148.686.646,64	€ 48.822.918,95
Ausgaben Dauerleistungen	€ 46.273.746,00	€ 25.195.863,52
Ausgaben Mietbeihilfe	€ 8.872.794,31	€ 7.337.743,54
Ausgaben Hilfe in besonderen Lebenslagen	€ 5.602.730,02	€ 6.165.111,86
Ausgaben Wiener Heizkostenzuschuss	€ 10.031.166,80	€ 0,00

□ Tabelle 13: Sozialhilfeausgaben

Durch die Einführung der *Bedarfsorientierten Mindestsicherung* werden sich die Ausgaben des *Landes Wien* um voraussichtlich mehr als 20 Mio. Euro (nach Abzug der Einsparungseffekte, die durch die Anhebung der Nettoersatzrate und die Einbeziehung in die gesetzliche Krankenversicherung entstehen) erhöhen.