

Wien bietet gemeinsam mit Institutionen, Organisationen und Vereinen viele soziale Angebote und Hilfestellungen. Viele Menschen sind allerdings von den zahlreichen Möglichkeiten relevanter Beratungsstellen und der Unkenntnis, welche die richtige Anlaufstelle für ihr Anliegen ist, überfordert. Oftmals fehlt es im Zuge der zunehmenden Individualisierung unserer Gesellschaft auch an relevanten sozialen Kontakten oder an einer Einbettung in ein soziales Netzwerk.

Mit unserem **Freiwilligenprojekt Stadtmenschen Wien** möchten wir **Hilfe zur Selbsthilfe** bei den Menschen in Wien mobilisieren sowie die **nachbarschaftliche Solidarität stärken**. Durch den eigens konzipierten Stadtmenschen Wien Lehrgang kennen unsere Freiwilligen das Wiener Sozial- und Unterstützungsnetzwerk und geben **hilfesuchenden Menschen Orientierung im sozialen Angebot Wiens**. Gemeinsam mit unseren vielen Kooperationspartner\*innen lokalisieren wir **Ressourcen im sozialräumlichen Umfeld** und stehen als **persönliche Wegweiser\*innen** zur Seite. Wir stehen dabei **nicht in Konkurrenz zu professionellen Unterstützungseinrichtungen**. Vielmehr bieten wir eine **niederschwellige und kostenlose Erstanlaufstelle** sowie **individuelle Unterstützung auf Augenhöhe** in verschiedensten Lebenslagen.

Initiiert von der Social City Wien schafft das Projekt Stadtmenschen Wien mit Unterstützung des Fonds Soziales Wien und zahlreicher Kooperationspartner\*innen **vielfältige Möglichkeiten für freiwilliges Engagement** und bietet hilfeschuchenden Menschen in Wien Unterstützung in folgenden **Tätigkeitsbereichen**:

- **Stadtmenschen Sprechstunden** – niederschwellige Orientierungsgespräche
- **Stadtmenschen Mobil** – Begleitung und Unterstützung bei Terminen
- **Stadtmenschen Buddy** – aufsuchende 1:1 Betreuung von Klient\*innen

**Alle Freiwilligen absolvieren vor Beginn der Tätigkeit einen zertifizierten Lehrgang - siehe Seite 3.**

## **STADTMENSCHEN SPRECHSTUNDEN:** Erstanlaufstelle und Orientierung

Freiwillige geben in der Stadtmenschen Sprechstunde einen **Überblick über soziale Angebote und Förderungen in Wien** und helfen, die **richtige Anlaufstelle zu finden**. Klient\*innen können **kostenlos und anonym** zum Sprechstundenstandort unabhängig von ihrer Wohnadresse in die Sprechstunde kommen. Die Stadtmenschen bieten nicht nur eine **Orientierungsleistung**, sondern helfen auch dabei, **Formulare und Förderansuchen auszufüllen**.

**Die Stadtmenschen bieten in Sprechstunden folgende Unterstützungen:**

- in den **Sprechstunden** vor Ort für **hilfesuchende Menschen** da sein
- Klient\*innen zuhören und die genannten **Anliegen** mit ihnen **strukturieren**
- **individuelle Orientierung** für die Klient\*innen im Sozialangebot Wiens geben
- **Anlaufstellen** mit Adressen, Erreichbarkeiten und Öffnungszeiten aufzeigen
- **Termine vorbereiten** (Unterlagen sichten, sortieren und ggf. kopieren)
- **(Behördliche) Schreiben** gemeinsam lesen und erklären
- **Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen** (Förderungen, Beihilfen, Befreiungen)
- **gemeinsames Anrufen bei Behörden, Organisationen, Institutionen etc.**



## **STADTMENSCHEN MOBIL:** in Zusammenarbeit mit dem Fonds Soziales Wien (FSW)

**Mobile Stadtmenschen** unterstützen Menschen in Wien, die nicht selbstständig die vielfältigen Unterstützungsleistungen des Fonds Soziales Wien (FSW) in Anspruch nehmen könnten. In enger Zusammenarbeit mit den Stadtmenschen in den Sprechstunden bieten sie für hilfesuchende Menschen, die noch keine FSW-Kund\*innen sind, eine **unkomplizierte Möglichkeit, mit ihren Anliegen bereits vorinformiert an die zuständigen Stellen heranzutreten.**

Stellt der FSW bei Kund\*innen fest, dass sie nicht allein zurechtkommen, aber (derzeit) noch kein professionelles Angebot benötigen, wird in die Stadtmenschen Sprechstunden oder an mobile Stadtmenschen vermittelt. Die freiwilligen Stadtmenschen stehen den Klient\*innen zur Seite, indem sie gemeinsam **Termine vorbereiten oder zu Terminen begleiten.**

### **Die Stadtmenschen Mobil bieten folgende Unterstützungen:**

- **Termine vorbereiten** (Anliegen strukturieren, Unterlagen sichten und sortieren)
- **zu Terminen begleiten** (organisatorische und moralische Unterstützung)
- **Termine nachbesprechen** und nächste Schritte aufzeigen

**STADTMENSCHEN BUDDY:** für ehemalige Klient\*innen der Wiener Pflege- und Betreuungsdienste des Fonds Soziales Wien (FSW)



Gemeinsam mit der Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH (WPB) des Fonds Soziales Wien (FSW) werden **individuelle Unterstützungsleistungen** für Klient\*innen durch freiwillige Stadtmenschen Buddys umgesetzt. Aufgabe der sogenannten „Buddys“ ist es, Menschen, die aus einer professionellen Begleitung durch die Soziale Arbeit der FSW-WPB entlassen werden, **auf ihrem Weg in die Selbstständigkeit im Alltag zu unterstützen.**

Bei der Buddy-Tätigkeit handelt es sich um ein **persönliches 1:1 Betreuungsverhältnis:** Sprich je nach Bedarf und genauer Zielvereinbarung steht ein\*e Betreuer\*in (Buddy) direkt einer Person zur Seite. Buddys unterstützen ihre Klient\*innen **niederschwellig und auf Augenhöhe** dabei, ihre **wiedererlangte Selbstständigkeit zu stärken** und nachhaltig zu bewahren.

### **Die Stadtmenschen Buddys bieten folgende Unterstützungen:**

- **Klient\*innen zuhören** und anfallende **Anliegen mit ihnen bei Hausbesuchen strukturieren**
- **Begleitung** der Klient\*innen zu Terminen (z.B. Bank, Ärzt\*in, Magistratisches Bezirksamt etc.)
- **Orientierung und Unterstützung** in behördlichen Angelegenheiten (z.B.: Ausfüllen von Formularen, wie Förderungen, Beihilfen, Befreiungen)
- **Postdurchsicht** und (behördliche) Schreiben gemeinsam lesen und erklären
- gemeinsames Anrufen und **Kommunikation** mit betreuenden Vereinen, Behörden, Organisationen
- **Ressourcenentwicklung** im sozialen Umfeld

**Weitere Informationen zu den Tätigkeitsbereichen der Stadtmenschen sind in den Factsheets auf unserer Website zu finden: [www.stadtmenschen.wien](http://www.stadtmenschen.wien)**



## STADTMENSCHEN WIEN LEHRGANG

Für alle ihre Freiwilligen bieten die Stadtmenschen Wien vor Beginn der Tätigkeit einen zertifizierten und verpflichtenden **Lehrgang** an. Der modular aufgebaute Lehrgang in Kooperation mit der Wiener Bildungsakademie und dem Fonds Soziales Wien umfasst ein **Grundmodul**, das geblockt an einem Samstag stattfindet, und **mindestens ein Spezialisierungsmodul** je Tätigkeitsbereich (Sprechstunde, Mobil, Buddy), das darauf aufbauend an einem Nachmittag/Abend stattfindet. Wie alle Stadtmenschen, können auch die Freiwilligen in Ausbildung bereits die **optionalen Zusatzangebote** nutzen. Umgesetzt werden die Lehrgangsmodule gemeinsam mit externen Vortragenden aus den Bereichen Soziales und Kommunikation sowie den Expert\*innen der Wiener Pflege- und Betreuungsdienste GmbH des Fonds Soziales Wien und der Stadtmenschen Wien. Der Lehrgang wird gemeinsam mit allen Spezialisierungsgruppen in einem **Abschlussworkshop mit anschließender Zertifikatsverleihung** abgeschlossen.

**AKTUELLE LEHRGANGSTERMINE** sind auf unserer Website zu finden: [www.stadtmenschen.wien](http://www.stadtmenschen.wien)

### **Grundmodul à 8 Stunden** (Samstag 09:00-17:00 Uhr)

- Projekteinführung & Teambuilding
- Haltung & Rollenverständnis als freiwilliger Stadtmensch
- Kommunikationsgrundlagen & Umgang mit Klient\*innen
- Wissensgrundlagen der Wiener Institutionen- & Soziallandschaft

### **+ optionale Zusatzangebote**

- ca. 4 Stunden im Monat fortlaufend für alle:
- Newsletter zu sozialen Angeboten
  - Exkursionen zu sozialen Einrichtungen
  - Reflexion, Thementreffen & Vorträge

### **Drei Spezialisierungsmodule à 4 Stunden** (Donnerstag, Freitag oder Samstag 16:00-20:00 Uhr)

#### **+ Abschlussworkshop**

#### **für Sprechstundentätigkeit**

- Spezialisierungsspezifische Kommunikationskompetenzen
- Sprechstundensetting & Hilfsmittel
- Zusammenarbeit mit freiwilligen Kolleg\*innen
- Wissensvertiefung zu weiteren sozialen Angebote in Wien
- Typische Fallbeispiele im Rollenspiel
- Dokumentation & Reflexion

#### **für mobile Begleitung**

- Selbstverständnis & Unterstützungs möglichkeiten für Klient\*innen
- Gesprächsführung in der mobilen Begleitung
- Auftrag, Klient\*innenübernahme & Begleitungsablauf
- Hilfsmittel (Kommunikation, Transport, Navigation)
- Dokumentation, Reflexion & Supervision

#### **für Buddy-Betreuung**

- Lebensweltorientierte Betreuung von Klient\*innen
- Ablauf der Klient\*innenübernahme & Hilfsmittel
- Hausbesuche & Begleitungen zu Terminen
- Zusammenarbeit mit Sozialer Arbeit & betreuenden Organisationen
- Dokumentation, Reflexion & Supervision

#### **Gemeinsamer Abschlussworkshop**

- Reflexion & Austausch zwischen den Spezialisierungsgruppen
- feierliche Zertifikatsverleihung um 18:00 Uhr anschließend an den Workshop

**KONTAKT:** Fragen und Interessenbekundungen bitte an:

#### **Mag.<sup>a</sup> Jenny Vertefeuille**

Projektleitung Stadtmenschen Wien

Tel. +43 676 5110684

[jenny.vertefeuille@stadtmenschen.wien](mailto:jenny.vertefeuille@stadtmenschen.wien)

#### **Weitere Informationen auf:**

[www.stadtmenschen.wien](http://www.stadtmenschen.wien)

[www.facebook.com/stadtmenschenwien](https://www.facebook.com/stadtmenschenwien)



Gefördert vom Fonds Soziales Wien,  
aus Mitteln der Stadt Wien