

## **Umgang mit Menschen in (finanzieller) Not**

### **Leitfaden zur Hilfeleistung**

#### **Grundsätzliches:**

- \* Es besteht örtliches Zuständigkeitsprinzip, d.h. die VG ist NUR für ihre Pfarre bzw. ihren Ort zuständig (sonst werden wir „ausgespielt“)
- \* Stärken der VGen sind rasche und unbürokratische Soforthilfen. Dafür müssen ausreichend Finanzmittel zur Verfügung stehen.
- \* Je dringender die Notwendigkeit einer Hilfeleistung, z.B. Stromabschaltung, desto mehr sind die VGen gefragt bzw. je weiter die Notsituation entfernt ist, z.B. Schulden für Mobilar, desto mehr sind andere Einrichtungen gefragt.

#### **In allen Fällen wird zuerst die Frage gestellt: „Wo wohnen Sie?“**

Daraus ergibt sich die Zuständigkeit. Mit Ausnahme von St. Nikolaus, Mühlau, Amras und Igls ist Innsbruck flächendeckend mit VGen versorgt.

Besteht keine VG, dann wird an die Pfarre bzw. Caritas Einzelhilfe, Heiliggeiststraße 16, TelNr 7270, weitergeleitet.

#### **Stauten der Vinzenzgemeinschaft – Empfehlung des Dachverbandes**

Verweigert der/die Betroffene die Antwort zum Wohnsitz, sind wir NICHT zuständig, sondern es erfolgt eine Weiterleitung an die Caritas Einzelhilfe. Wenn trotz Verweigerung der Wohnadresse Hilfe geleistet wird, ist spätestens beim zweiten Mal eine Meldebestätigung beizubringen. Darauf ist der/die Hilfesuchende hinzuweisen.

**Herbergen (Hunoldstraße, Alexihaus) oder Betreute Wohnungen (Haydnplatz, Gutenbergstraße)** verfügen über eigene (von VGen vorort gespeisten) Budgets für Einzelhilfen und in ALLEN gibt es SozialarbeiterInnen als Kontaktpersonen.

#### **In Flüchtlingsheimen erhalten Menschen Logie/Kost/Taschengeld**

Für **Obdachlose** gibt es vom ZR einen A5 Falter, wo sie kostenlos essen, duschen und sich die Wäsche waschen können (s. Homepage, „Hilfe für Menschen ohne Bleibe“)

#### **Tipp: Tiroler Sozialmarkt (TISO) Gutscheine**

Damit Menschen die Möglichkeit zum Einkaufen beim Tiroler Sozialmarkt nutzen, wird zu den „Gutscheinen“ bzw. zum Ersuchen an das TISO Team um Einrichtung eines „Kontos“ ein 24h Fahrschein ausgegeben.

#### **Einzelsituationen und Umgang damit:**

- Betroffene/r gibt an, nichts mehr zum Essen zu haben:  
Soforthilfe (Geld/Lebensmittelgutscheine) ohne viel Vorerhebung
- Betroffene/r ist von Strom/Gasabschaltung bedroht  
Soforthilfe durch Einzahlung der Strom/Gasschulden bzw. Leisten einer Anzahlung, damit der Strom bzw. das Gas nicht abgeschaltet wird

Zur Abklärung der Möglichkeiten einer gesetzlichen Unterstützung wie z.B. Mindestsicherung erfolgt die Weiterleitung an Sozialamt bzw. Landesvolksanwalt, Innsbruck, Meranerstraße 5, 2. Stock TelNr 508.

Empfehlenswert: persönlicher Termin nach tel. Vereinbarung.

- Betroffene/r gibt an, Schulden zu haben:

Übergabe des „Antrages auf Finanzhilfe“ samt Einrichtungen für Finanzhilfen.

Innsbruck, Meranerstraße 5, 2. Stock. Bei Fragen zum Antrag Weiterleitung zum Landesvolksanwalt, Meranerstraße 5, 2. Stock, TelNr 508 (PraktikantIn)

- Betroffene/r gibt an Mietschulden zu haben bzw. delogiert zu werden:

Grundsätzliches: Eine Räumung der Wohnung (Volksmund „Delogierung“) ist NUR über gerichtlichen Beschluss möglich. Privat kann NIEMAND räumen lassen, auch wenn Mieten offen sind oder der Mietvertrag abgelaufen ist.

Die Betroffenen haben mehr Zeit, als sie glauben: Nach Einbringung des Räumungsantrag beim Bezirksgericht wegen fehlender Mietzahlungen dauert es einige Wochen bis zur Gerichtsverhandlung. Nach der Gerichtsverhandlung dauert es einige Wochen bis zum Urteil. Dagegen kann ein Rechtsmittel erhoben werden, was den Zeitpunkt bis zur Räumung um weitere Monate verlängert.

Im Auftrag des Landes Tirol betreibt der Verein für Obdachlose ab 01.01.2016 die DELOGIERUNGSPRÄVENTION. In beiden Fällen (Mietschulden und Delogierungsgefahr) leiten die VGen die Betroffene weiter.

Kontakt: Verein für Obdachlose, 6020 Innsbruck, Kapuzinergasse 43

Tel.:0512/ 580703-14; Fax: 0512/ 580703-28; [www.obdachlose.at](http://www.obdachlose.at)

- Einrichtung (Frauen helfen Frauen, Netzwerk Tirol Hilft, DOWAS etc) wenden sich an die VG mit dem Ersuchen um finanzielle Hilfe:

Auf einen Hausbesuch kann dann verzichtet werden, wenn aufgrund der Dringlichkeit oder aus sonstigen Gründen (z.B. personeller Engpass) kein Hausbesuch möglich ist UND die Situation bereits von einer vertrauenswürdigen Einrichtung (z.B. Frauen helfen Frauen, Netzwerk Tirol hilft, Mindestsicherungsfonds etc.) erhoben wurde. Die VG kann sich damit auch ohne Hausbesuch an der Finanzmittelaufbringung beteiligen, -Gelder für finanzielle Soforthilfen müssen aber IMMER zur Verfügung gehalten werden.

- **Menschen in der Schuldenfalle:**

Kontaktaufnahme mit der eigenen Kleinschuldnerberatung, VG St. Martin,

TelNr 0676/7950548 u 7950547 (Anrufbeantworter), Mail: [woetzer\\_vg@gmx.at](mailto:woetzer_vg@gmx.at)

**Bitte vor Kontaktaufnahme Ersterhebungen mit „Erhebungsblatt“ durchführen und die Daten prüfen, wenn möglich mit einem Hausbesuch.**

**Ombudsstellen** - an die eine Weiterleitung erfolgen kann:

Bei Tiroler Gebietskrankenkasse (TGKK); Arbeitsmarktservice (AMS),

Pensionsversicherungsanstalt (PVA) gibt es Ombudsstellen:

**TGKK:** Thomas Wackerle, TelNr 059160/1710)

**AMS:** Michael Mayer, TelNr 584664/948

**PVA:** Mag. Markus Niederwieser, TelNr 341955

**Landesvolksanwalt von Tirol:** Innsbruck, Meranerstraße 5, TelNr 508

Zuständig für die Angelegenheit der Gemeinden, der Bezirksverwaltungsbehörden

(Bezirkshauptmannschaften) und der Fachabteilungen im Landhaus,

z.B. Mindestsicherungsgesetz, Rehabilitationsgesetz

**Volksanwalt in Wien:** Wien, Singerstraße 17, TelNr 0800-223-223 (kostenlos)

Zuständig für GKK, PVA, AMS, Finanzamt, Bundessozialamt (BSA)

### Sonstige Anlaufstellen für Auskünfte

### **Alphabetisch geordnet**

<b>Ambulante Hilfen</b>	Innsbrucker Soziale Dienste (ISD) Tel: 93 0 01 (E.a.Rädern/Altenhilfe/Famhilfe) sonst: Sozial- und Gesundheitsprengel	
<b>Alimente</b>	siehe „Rechtsauskünfte“	
<b>Arbeit</b>	Arbeitsmarktservice (AMS)	Tel: 5903
<b>Arbeitslosenunterstützung</b>	Arbeiterkammer	0800/22 55 22
<b>Befreiungen von Gebühren</b>		
* Krankenschein/Rezept	Jeweilige Kasse z.B. TGKK	Tel: 05 91 60
* Fernsehen/Radio/Telefon	Gebühren Info Service (GIS),	0810 00 10 80
<b>Behindertenbereich</b>	Sozialberatung für Behinderte	Tel: 508/DW
	Behindertenansprechpartner Land	Tel: 508/3053
<b>Bürgerservice</b>	Innsbruck Bürgerservicebüro	Tel: 53 60/1450
<b>Drogen</b>	Drogenkoordinatoren	Tel: 58 31 78
<b>Familienhilfe</b>	Caritas der Diözese	Tel: 72 70
<b>Familienbeihilfe</b>	Finanzamt	Tel: 505
<b>Frauen/Familien</b>		
Rechtsfragen/beratung	Eltern Kind Zentrum	Tel: 58 72 70
(Trennung, Unterhalt)	Sprechtag am Montag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr (Anmeldung erforderlich)	
	Dowas für Frauen	Tel.: 56 24 77
	Frauen helfen Frauen	Tel: 58 09 77
<b>Flüchtlinge</b>	Tiroler Soziale Dienste	Tel: 21 4 40
<b>Haftentlassene</b>	Verein Neustart	Tel: 58 04 04
<b>Kinder</b>	Kinder und Jugendanwältin	Tel: 508/3790
<b>Kinder/Karenzgeld</b>	Arbeiterkammer	0800/22 55 22
<b>Konsumentenschutz</b>	Arbeiterkammer	0800/22 55 22

<b>Krankenhaus</b>	Patientenanwalt	Tel: 508 7700 DW
<b>Krankengeld</b>	Arbeiterkammer	0800/22 55 22
<b>Männer</b>	Verein Mannsbilder	Tel: 57 66 44
<b>Miete</b>	siehe „Wohnen/Miete“	
<b>Mietunterstützung</b>	Mietzinsbeihilfe (Mietwohnung) Gemeinde	
	Wohnbeihilfe (Eigentumswohnung)	Land Tel: 508
<b>Notstand(Sonder)</b>	Arbeiterkammer	0800/22 55 22
<b>Obdachlose</b>	Bahnhofsozialdienst	Tel: 58 13 05
	Verein für Obdachlose	Tel: 58 07 03
<b>Pension(svorschuss)</b>	Arbeiterkammer	Tel: 5340
	Pensionsversicherungsanstalt	Tel: 05 03 03
<b>Pfarrliche Sozialarbeit</b>	Innsbruck Stadtcaritas	Tel: 26 17 58
<b>Pflegebereich</b>	Landhaus Sanitätsdirektion	Tel: 508/DW
	Ibk Soziale Dienste (ISD)	Tel: 93 0 01
<b>Pflegegeld</b>	Pensionsversicherung	Tel: 05 03 03
<b>Rechtsauskünfte (allgemein)</b>	Kammer für Arbeiter u. Ang	0800/22 55 22
(Gericht)	Rechtsanwaltskammer Sprechtag	Tel: 58 70 67
	Bezirksgerichte Sprechtag	Tel: 5930
(Verwaltung)	Landesvolksanwalt von Tirol	Tel: 508/3052
<b>Sachwalterschaft</b>	Vertretungsnetz Sachwalterschaft	Tel: 56 16 02
<b>Schuldnerberatung</b>	Schuldnerberatung Tirol	Tel: 57 76 49
	mit Außenstellen Wörgl	Tel: 05332/75 5 04
	und Imst	Tel: 05412/63 8 30
<b>Senioren</b>	Seniorenbüro Innsbruck	Tel:5360/12 02
	JUFF/Seniorenreferat	Tel: 508/35 95
<b>Sterbebegleitung</b>	Hospizgemeinschaft	Tel: 72 70/38
<b>Steuerfragen</b>	Wohnsitzfinanzamt	
<b>Studienbeihilfen</b>	Land, Kulturabteilung	Tel: 508/37 68
<b>Wohnen/Miete</b>	AK/Wohnrechtsberatung	0800/22 55 22
	Wohnungsservice Stadt Ibk.	Tel: 53 60

#### **Stellen für finanzielle Soforthilfen**

* Caritas Diözese Innsbruck:	Ibk., Heiliggeiststr. 16,	Tel: 0512/72 70
* Caritas Diözese Salzburg:	Wörgl,	05332/74146/16
Tiroler Hilfswerk	Ibk., Michael Gaismayrstr.1	Tel. 508/3690

**Bei Fragen in allen Fällen                      Christoph                      Tel 508/3052**