



# Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Lawaetz wohnen & leben gGmbH  
Amandastraße 60  
20357 Hamburg

Fax: 040 41 26 39 15

Organisation und Zentrale Dienste  
Beschaffung und Strategischer Einkauf für Hamburg  
131/36

Gänsemarkt 36  
D - 20354 Hamburg  
Telefon 040 - 4 28 23 - Zentrale - 0  
Telefax 040 - 4 27 31 - 0686

Ansprechpartner  
Zimmer 529  
E-Mail

Az.: 153-0/30.168

01.02.2017

**Beauftragung Dritter mit der Beratung von wohnungslosen Menschen in vom Auftragnehmer angemietetem Wohnraum gemäß Stufe 3 der Kooperationsverträge der Freien und Hansestadt Hamburg mit der Wohnungswirtschaft  
- Offenes Verfahren Nr. 2015000137, Angebot vom 23.11.2016 -**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Finanzbehörde Hamburg überträgt Ihnen auf Grund Ihres Angebotes vom 23.11.2016 den Zuschlag für die

**Beauftragung Dritter mit der Beratung von wohnungslosen Menschen in vom Auftragnehmer angemietetem Wohnraum gemäß Stufe 3 der Kooperationsverträge der Freien und Hansestadt Hamburg mit der Wohnungswirtschaft**

für ein Los, also für 30 Haushalte zeitgleich im Jahresdurchschnitt,  
für die Zeit vom **01.07.2017 bis 30.06.2020** (Verlängerungsoption bis max. 30.06.2023)  
zu den von Ihnen angebotenen Preisen (informativ diesem Schreiben beigelegt auf S. 2).

Es gelten die Preise Ihres Angebotes als Festpreise, denen die zum Zeitpunkt der Leistung geltende Umsatzsteuer (USt.) hinzuzurechnen ist

## Preis-/Leistungskatalog

**Beauftragung Dritter mit der Beratung von wohnungslosen Menschen in vom Auftragnehmer angemietetem Wohnraum gemäß Stufe 3 der Kooperationsverträge der Freien und Hansestadt Hamburg mit der Wohnungswirtschaft**

Pos.	Preisposition	Preis
1	Fallpauschale 1 gem. 2.8 der Leistungsbeschreibung	
2	Fallpauschale 2 gem. 2.8 der Leistungsbeschreibung	
3	Fallpauschale 3 gem. 2.8 der Leistungsbeschreibung	

**A 2**

**Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept „Stufe 3“**

**zum Angebot hinsichtlich des Offenen Verfahrens (EU)**

**Ausschreibungs – Nr. 2015000137**

## Inhaltsverzeichnis

	SEITE
(1) Gestaltung der Kontaktabbauungsphase	1
(2) Methodischer Ansatz	3
(3) Anbindung an Regeldienste und ggf. andere Hilfeangebote	5
(4) Integration des Haushalts in die Nachbarschaft, in den Sozialraum und andere soziale Bezüge, Konflikt – und Krisenmanagement	6
(5) Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle	7
(6) Interkulturelle Probleme, Sucht – oder psychische Erkrankung	8
(7) Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems	10
(8) Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen	11
(9) Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte	13
(10) Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit	15
(11) Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben	16

## Quellen

*Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e. V. (DGCC) (Hrsg.): „Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management“, 2008*

*Volker Busch Geertsema, „Housing First Europe – Evaluation Results“, Abschlussbericht des vergleichenden europäischen Projekts von Volker Busch- Geertsema „Housing First Europe – Final report“, 2013, [www.housingfirsteurope.eu](http://www.housingfirsteurope.eu)*

## **(1) Gestaltung der Kontaktabbauungsphase**

Die Bezirkslichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle<sup>1</sup> weisen uns, der Lawaetz-wohnen&leben gGmbH<sup>2</sup>, Stufe 3-Haushalte durch telefonische Anfrage zu. Wir nehmen Einzelpersonen-Haushalte sowie Paare und Familien auf, wobei aufgrund des größeren Bedarfs unter den Wohnungslosen der Stufe 3-Zielgruppe der Fokus auf Einzelpersonenhaushalten liegt. Bei diesem Telefonat erhalten wir erste Informationen über den Grund der Einstufung und bitten um die Zusendung des Hilfeplans der jeweiligen Fachstelle zur Vorbereitung auf das gemeinsame Erstgespräch. An dem Erstgespräch nehmen der Stufe 3-Haushalt, die Fachstelle, ein Mitarbeiter von Lawaetz und ggfs. ein gesetzlicher Betreuer oder anderer Hilfetragereil teil. Es findet in der Regel in unseren Räumen statt, um dem Wohnungssuchenden<sup>3</sup> die Gelegenheit zu geben, sich auch atmosphärisch einen Eindruck von uns und unserer Arbeit zu verschaffen.

Bei diesem mindestens einstündigen Termin eröffnen wir die Runde zunächst damit, unsere Arbeit bzw. Arbeitsweise und insbesondere die Stufe 3-Umsetzung konkret zu schildern. Wichtig ist uns, dass der Wohnungssuchende hinreichend über die Gestaltung der Zusammenarbeit innerhalb der nächsten Anbahnungs- und Unterstützungsphasen aufgeklärt wird. Anschließend fragen wir den Wohnungssuchenden anhand einer Checkliste folgende Themenbereiche ab:

- Vorliegen formeller Voraussetzungen (Dringlichkeitsbestätigung, gültige Personaldokumente, gültiger Aufenthaltstitel, Leistungsbescheid vom Sozialleistungsträger oder Einkommensnachweise).
- Wohnerfahrung; falls ja, bei welchem Vermieter?
- Grund der Wohnungslosigkeit bzw. des Wohnungsverlustes.
- Bisherige Eigenbemühungen bei der Wohnungssuche.
- Gewünschte und ausgeschlossene Stadtteile.
- Sonstige individuelle Kriterien des Wohnungsgesuchs.
- Was könnte leicht fallen beim Wohnen und was könnte schwierig werden?
- Welche Problemlagen bestehen (Schulden, Sucht, Gesundheit usw.)?
- Gibt es eine (gesetzliche) Betreuung oder andere beratende Hilfeinrichtungen?
- Schule? Beruf?
- Finanzierung? Eigenes Konto? Pfändung? Sanktionen des Sozialleistungsträgers?

<sup>1</sup> Im Folgenden Fachstelle/n genannt.

<sup>2</sup> Im Folgenden Lawaetz genannt.

<sup>3</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dem gesamten Text darauf verzichtet, jeweils die weibliche und die männliche Bezeichnung zu verwenden. Soweit neutrale oder männliche Bezeichnungen verwendet werden, sind darunter jeweils weibliche und männliche Personen zu verstehen.

Am Ende des Gespräches sollte deutlich werden, ob der Wohnungssuchende wirklich eine eigene Wohnung möchte und ob eine eigene Wohnung die geeignete Wohnform für ihn ist oder ob noch Hemmnisse bestehen, die erst ausgeräumt werden müssen. Falls letzteres der Fall ist, wird mit der zuständigen Fachstelle erörtert, welche alternativen Maßnahmen geeigneter sind, um den Wohnungssuchenden zu stabilisieren, z.B. eine andere Wohnform, Therapie o.ä.

Vor dem Hintergrund, dass eine künftige erfolgsversprechende Zusammenarbeit nur auf freiwilliger Basis funktionieren kann, lassen wir dem Wohnungssuchenden dann einen Tag Zeit, um sich zu entscheiden, ob er unsere Unterstützung nach dem Konzept der Stufe 3 in Anspruch nehmen möchte.

Unsere Arbeit zeichnet sich durch eine kurze Anbahnungsphase aus, die nach bisherigen Erfahrungen bei durchschnittlich drei Monaten liegt. Der methodische Hintergrund dafür ist, dass wir nach dem „Housing-First-Ansatz“ arbeiten (siehe unter (2)). Dies bedeutet, dass wir unseren Fokus bereits nach dem Erstgespräch auf die Wohnungssuche richten und so zeitnah wie möglich konkret damit beginnen. Je nach Problemlage müssen daher zuerst die wichtigsten Vorbereitungen für eine Wohnungssuche getroffen werden, wie z.B.:

- Schufa-Auskunft einholen,
- ggfs. an eine Schuldnerberatung anbinden,
- alte Mietschulden klären,
- Kontoeröffnung, Einrichten eines Pfandungsschutzkontos,
- auf anstehende Termine bei Vermietern vorbereiten: persönliches Auftreten, gepflegtes Aussehen, positive Grundhaltung, Bewerbungsunterlagen bereit halten,
- Kontakt herstellen mit dem bereits bestehenden Hilfenetzwerk des Haushalts mit dem Ziel, die künftige Zusammenarbeit in Anlehnung an die Methodik des Casemanagements (siehe unter (2)) vorzubereiten.

Wir nutzen diese Themen als Gelegenheit, uns einen Eindruck u.a. von der Zuverlässigkeit des Wohnungssuchenden zu machen. Wir vereinbaren Termine, die eingehalten werden müssen und geben nach jedem Termin eine Aufgabe mit, die bis zum nächsten vereinbarten Zeitpunkt zu erledigen ist. So entsteht das erste Gefühl dafür, wie eigenständig der Wohnungssuchende bereits ist bzw. wie engmaschig wir unsere Begleitung - zunächst nur bei der Wohnungssuche - gestalten müssen.

Liegt der Wunsch nach einer eigenen Wohnung vor und besteht die Einschätzung, dass es sich dabei um die richtige Wohnform handelt, knüpfen wir gleich beim Erstgespräch daran an und motivieren mit unserer Hilfe bei den ersten Schritten einer Wohnungssuche. Die Mitwir-

kungspflichten, wie z.B. die Einhaltung von Terminen und Zusammenarbeit im Hinblick auf vereinbarte Ziele, nimmt der Wohnungssuchende dann in der Regel (gerne) in Kauf. Durch unser Angebot und durch die geschilderte Arbeitsweise schöpft der Haushalt oft seit langem wieder Hoffnung, einen Weg aus der Wohnungslosigkeit heraus zu finden.

Wir arbeiten nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ (siehe unter (2)), beziehen den Wohnungssuchenden in unser Vorgehen bei der Wohnungssuche ein und unterstützen zielgerichtet an der Stelle, an der der jeweilige individuelle Beratungsbedarf besteht.

In unserer Beratung achten wir von Beginn an darauf, dem Wohnungssuchenden wertschätzend zu begegnen und kleinste erfolgte bzw. erfolgreiche Schritte auf dem Weg der Wohnungssuche hervorzuheben. Denn durch jedes kleine Erfolgserlebnis wird das Selbstvertrauen gestärkt. Anschließend gut vorbereitete und aufgrund dessen oftmals positiv verlaufende Vorstellungstermine bei Vermietern tun dann ihr Übriges. Wenn daraufhin sogar ein exklusives Wohnungsangebot folgt, ist ein wichtiger Grundstein für die weitere Zusammenarbeit gelegt. Zugleich vermeiden wir es, nicht gegangene bzw. versäumte Schritte zu bewerten, sondern wir suchen durch Hinterfragen nach der Ursache, um an dieser Stelle mit unserer Hilfe anzuknüpfen.

Von der engen Zusammenarbeit bei der Vorbereitung auf die Wohnungssuche erhoffen wir uns, dass der Wohnungssuchende erstes Vertrauen in unsere Beratung bekommt.

## **(2) Methodischer Ansatz**

Der methodische Ansatz, mit dem die Zielgruppe der Stufe 3 (weiterhin) beraten werden soll, lässt sich unter den Überschriften „Housing First“, „Hilfe zur Selbsthilfe“, „Casemanagement“ und „lösungsorientierte Konfliktbearbeitung“ skizzieren. Dieser „Methodenmix“ hat sich in den verschiedenen Geschäftsfeldern von Lawaetz zur Wohnungsversorgung von Haushalten mit besonderem Unterstützungsbedarf bewährt und zu herausragenden Erfolgen geführt.

- Mit dem „Housing-First-Ansatz“ soll der Wohnungssuchende durch die zeitnahe Versorgung mit einer Wohnung, unabhängig davon welche Probleme er mitbringt, zunächst stabilisiert werden, um danach individuelle Problemlagen bearbeiten und persönliche Perspektiven entwickeln zu können.<sup>4</sup> Es gibt keine Vorbereitungs- oder Testphase für das Mietverhältnis, um sich hierfür „zu qualifizieren“. Diese Probephase erfolgt erst im Untermietverhältnis, also nach Einzug in die Wohnung. Für die meisten ehemals Wohnungslosen bringen die „eigenen vier Wände“ wieder Ruhe in ihr Leben. Mit der Wohnung als Basis richten wir den Blick gemeinsam mit dem Mieter auf die

<sup>4</sup> Vgl. „Housing First Europe – Evaluation Results“, Volker Busch Geertsema, [www.housingfirsteurope.eu](http://www.housingfirsteurope.eu)

aus dem Hilfeplan der Fachstelle und dem Erstgespräch hervorgegangenen Probleme. Der Mieter ist durch die eigene Wohnung mit mehr Selbstwertgefühl ausgestattet, so dass die Motivation, individuelle Probleme anzugehen, größer geworden ist. Dies ist ein guter Zeitpunkt, um mit der gemeinsamen Arbeit an Zielvereinbarungen zu beginnen.

- Mit der „Hilfe zur Selbsthilfe“ werden die Potenziale der Wohnungssuchenden bzw. Mieter genutzt und die Unterstützung setzt zielgerichtet an der Stelle an, an der der jeweilige individuelle Beratungsbedarf besteht. Wir beraten und unterstützen den Haushalt z.B. dahingehend wie er die Wohnung selbst renoviert. Ein langjährig Wohnungsloser, der eventuell noch nie eine eigene Wohnung hatte, benötigt dabei mehr Hilfe. Wir beraten, welches Material man benötigt und wo man es günstig kaufen kann und wie man bei der Renovierung vorgehen muss. Durch kleine sichtbare Erfolgserlebnisse, sei es die gestrichene Wand oder der verlegte Boden, fühlt sich der Mieter für jeden weiteren Schritt, der zu tun ist, gestärkt. Das Gefühl der Überforderung lässt nach und der Mieter sieht „Licht am Ende des Tunnels“.
- Angelehnt an die Methodik des „Casemanagements“ stellen wir sicher, dass spezielles Beratungs-Know-how, das wir selbst nicht zur Verfügung stellen können, herangezogen wird. So wird jeder Wohnungssuchende bzw. Mieter fachlich kompetent in seinen individuellen Problemlagen unterstützt und durch die Beteiligung im Hilfeprozess seine Selbstbestimmung gefördert.<sup>5</sup> Wir beraten die Wohnungssuchenden bzw. Mieter bei Bedarf bei der Auswahl der notwendigen Hilfeangebote und erfragen über die persönliche Beratung die Inanspruchnahme. Lawaetz bündelt alle Hilfeangebote und behält den Überblick, um doppelte Beratung zu verhindern und eine effektive Beratung durch Experten zu gewährleisten.<sup>6</sup> In Anbetracht der auf ein Jahr begrenzten Unterstützung des Mieters im Rahmen des Konzepts der Stufe 3, wird dadurch bereits die nachhaltige Grundlage für ein künftig gut funktionierendes Netzwerk zu Gunsten der Integration des ehemals wohnungslosen Mieters geschaffen. So wie die Fachstelle die Koordinierung der Wohnungslosenhilfe im Rahmen des Fachstellenkonzepts zu Beginn des Prozesses übernimmt, wird dieser Prozess durch unsere zentrale Koordinierung der Hilfeangebote verschiedener Träger nach Bezug der Wohnung fortgesetzt.
- Mit einer „lösungsorientierten Konfliktbearbeitung“ bieten wir dem Mieter und anderen in einen Konflikt involvierte Parteien (z.B. in der Nachbarschaft oder mit Vermietern) unsere Moderation an. Wir versuchen dabei, den Blick der Beteiligten in die Zukunft zu richten und ihnen als Moderatoren zu helfen, miteinander eine langfristige Lösung

<sup>5</sup> „Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management“, DGCC, 2008, S. 3

<sup>6</sup> ebenda, S. 12



für eine Auseinandersetzung zu finden.

Mit den w.o. beschriebenen Methoden und dem skizzierten Vorgehen in der Anbahnungsphase bzw. bei der Wohnungssuche sind die Grundlagen für einen beständigen Kontakt mit den Mietern sowie deren Mitwirkung und die Stärkung der Motivation gelegt. Im weiteren Verlauf und nach einer erfolgreichen Wohnungsvermittlung stehen dann Kompetenzen im Mittelpunkt, die von der Zielgruppe der Stufe 3 mit unserer Unterstützung wieder bzw. neu erlernt werden, damit ein Mietverhältnis langfristig erhalten wird. Hierzu gehören insbesondere:

- Zuverlässiger Umgang mit Zahlungsverpflichtungen (Miete, Versorgungsunternehmen etc.) und damit auch die rechtzeitige Antragstellung beim Jobcenter,
- Einhaltung der Hausordnung,
- pfleglicher Umgang mit der Wohnung,
- nachbarschaftsverträgliches Wohnverhalten,
- Regulierung von Schulden,
- Bewältigung des Alltags,
- erste Schritte zur Lösung besonderer Problemlagen, wie z.B. Sucht, Depressionen.

### **(3) Anbindung an Regeldienste und ggfs. andere Hilfsangebote**

Die Anbindung an Regeldienste und andere Hilfsangebote erfolgt folgendermaßen:

- Wir stellen im Beratungsprozess fest, dass Expertenwissen für die langfristige Integration des Haushalts in ein geregeltes Leben erforderlich ist, über das wir nicht verfügen. So muss z.B. bei hohen Schulden oder bei unklarer Schuldenhöhe zur langfristigen Intervention, eine fachgerechte Schuldenregulierung durch die Schuldnerberatungsstelle stattfinden. Ebenso erfordern psychische Beeinträchtigungen und Suchterkrankungen die Behandlung durch Fachkräfte bzw. die Anbindung an psychosoziale Einrichtungen und Suchtberatungsstellen mit entsprechendem Know-how. Überdies stellen Kindeswohlgefährdung, Probleme im Umgang mit Geld und andere umfassende Betreuungserfordernisse Themen für Experten dar - wie bspw. Familienhilfe, Geldverwaltung, gesetzliche Betreuung, Integrationshilfen.
- Nach unserem Ansatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ besprechen wir gemeinsam mit dem Haushalt den Bedarf vor und händigen ihm ein Begleitschreiben zur Vorlage bei der ausgewählten Einrichtung aus. Gegebenenfalls führen wir vorab ein Telefongespräch mit der Einrichtung und vereinbaren einen Termin für den Haushalt. Für den Fall, dass der Haushalt den Termin nicht einhält oder den Besuch aus Angst hinauszögert, begleiten wir ihn zu der entsprechenden Stelle. Dort, oder in unserem Begleitschrei-

ben, stellen wir unsere Aufgabe als Träger der Stufe 3 vor und sprechen gemeinsam die Verteilung der Beratungsthemen ab. Sollte der Haushalt alleine bei der Einrichtung gewesen sein, treffen wir diese Absprache telefonisch. Bei besonders schwierigen Problemlagen, insbesondere bei Beteiligung weiterer Netzwerkpartner des Haushalts, führen wir als zentrale Fallmanager einen Gesprächstermin mit allen Beteiligten herbei, um durch klare Absprachen eine effektive Beratung zu erzielen. Alle Schritte finden stets mit Rücksicht auf den Datenschutz unter Einbeziehung des Haushalts statt.

- Zur langfristigen Integration in das Wohnumfeld stellen wir dem Mieter stadtteilbezogene Angebote vor, z.B. Freizeitangebote gemessen an den individuellen Interessen, soziale Treffpunkte mit Beschäftigung und Freizeit, soziale Beratungsstellen in der Nähe, Integrationshilfen bzw. Interkulturelle Begegnungsstätten, Kindergärten, Schulen, Sprachkurse. Diese Angebote zeigen wir bereits bei Einzug anhand einer ausgehändigten Mietermappe auf. Aber auch während des Mietverhältnisses überprüfen wir stets den individuellen Bedarf durch regelmäßige Hausbesuche und Termine.

Während der Beratungszeit achten wir darauf, dass sich alle Beteiligten mit Einverständnis des Haushalts gegenseitig über anstehende Ereignisse oder wesentliche Veränderungen im Beratungsprozess informieren und austauschen.

#### **(4) Integration des Haushalts in die Nachbarschaft, in den Sozialraum und andere soziale Bezüge, Konflikt- und Krisenmanagement**

Das Ziel des langfristigen Erhalts der über die Stufe 3 angebahnten Mietverhältnisse ist die Integration der Mieter in Wohnung und Wohnumfeld. Wir versuchen bei der Wohnungsmittlung Stadtteilwünsche von Wohnungssuchenden zu berücksichtigen. Besonderen Stellenwert hat dies, wenn bestimmte Wohngebiete von Wohnungssuchenden aufgrund biografischer Zusammenhänge wichtig sind oder ausgeschlossen werden.

Über die Mitarbeiter der Wohnungsunternehmen erhalten wir Kenntnis von Mieterstrukturen in dem Haus, in dem eine akquirierte Wohnung liegt und können unsere Untermieter nötigenfalls auf entsprechende Besonderheiten vorbereiten. Wir halten sie dazu an, sich bei bzw. nach dem Bezug der neuen Wohnung den Nachbarn vorzustellen und besprechen Fragen des nachbarschaftsverträglichen Wohnverhaltens.

Die von uns entwickelten Mietermappen enthalten auch Informationen über Angebote und Informationen im Stadtteil. Bei unseren regelmäßigen Hausbesuchen und Terminen im Büro überprüfen wir stets, ob unsere Hilfe bei der Anbindung an Angeboten im Stadtteil zur Integration erforderlich ist und informieren über die Möglichkeiten im Wohnumfeld.

Sollte es zu Konflikten im nachbarschaftlichen Zusammenhang kommen, schalten wir uns als Moderator zwischen Mieter, Nachbarschaft und Wohnungsunternehmen ein und unterstützen so aktiv eine Lösungsfindung. Hinsichtlich der Moderationsleistung hat das Stufe 3-Personal Kompetenzen und langjährige Erfahrungen im Bereich der „Mediation“ und „systemischen Beratung“ als lösungsorientierter Coach.

#### **(5) Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle**

Unsere bisherige kontinuierliche, effektive und prozessorientierte Zusammenarbeit mit den Fachstellen soll nach folgendem Ablauf fortgesetzt und um das geforderte Berichtswesen ergänzt werden:

Die Zuweisung eines Stufe 3-Haushalts erfolgt durch die uns kontaktierende, zuständige Fachstelle vorerst telefonisch. Wir erhalten die ersten Eckdaten und Informationen der Einstufungsgründe des Haushalts und vereinbaren bei freien Kapazitäten einen Termin zum Erstgespräch, siehe dazu ausführlich unter (1). Vor dem Erstgespräch lassen wir uns zur Vorbereitung den Hilfeplan der Fachstelle zuschicken. Am Erstgespräch nehmen der Stufe 3-Haushalt, der Mitarbeiter der Fachstelle, ein Stufe 3-Mitarbeiter von Lawaetz und ggfs. ein gesetzlicher Betreuer oder anderer Hilfeträger teil. Im Anschluss an das Erstgespräch stellen wir der Fachstelle unseren auf die Wohnungssuche angepassten Hilfeplan vor und besprechen diesen gemeinsam. Während der Wohnungssuche kommen wir nur dann auf die Fachstelle zu, wenn sich eine längere Anbahnungsphase als gewöhnlich andeutet. Die Kommunikation erfolgt zunächst telefonisch und nachfassend per Email oder Post.

Bei Zustandekommen eines Untermietvertrags halten wir eine standardisierte, schriftliche Korrespondenz mit der Fachstelle vor, mit welcher wir über das neue Mietverhältnis informieren und eine Kopie des Untermietvertrags mitschicken. Dabei berücksichtigen wir den aufgrund des Umzugs möglichen Zuständigkeitswechsel und bitten die Fachstelle um entsprechende Weiterleitung an den neuen Bezirk.

Im Laufe des einjährigen Untermietverhältnisses veranlassen wir nach dem ersten halben Jahr regelmäßig ein „Zwischenstandsgespräch“ mit dem Mieter, der Fachstelle und uns. Daraus folgt ein an die neuen Lebensrealitäten des Mieters angepasster, gemeinsam besprochener und protokollierter Hilfeplan bezogen auf die den Vertragsübergang vorbereitende Unterstützung im zweiten Halbjahr.

Einen weiteren standardisierten Ablauf in der Kommunikation mit der Fachstelle sehen wir bei erfolgreich auf den Stufe 3-Haushalt übergeleitetem Hauptmietvertrag vor. Wir teilen der Fachstelle schriftlich die Beendigung des Stufe 3-Untermietverhältnisses mit und senden die Kopie des Hauptmietvertrages unter Angabe der Vermieter-Kontaktdaten zu. Dabei berichten

wir kurz, inwieweit die vereinbarten Ziele erreicht wurden und an welche Regeldienste der Mieter angebunden ist.

Generell suchen wir den Kontakt mit der Fachstelle bei Problemfällen, wie z.B. bei gefährdetem Vertragsübergang, drohender fristloser Kündigung durch den Vermieter oder uns, Verletzung der Mitwirkungspflicht durch den Haushalt, Verlängerung des Untermietvertrags und somit der Stufe 3-Unterstützung sowie bei Ablehnung des Vertragsübergangs seitens des Vermieters. In allen genannten Fällen halten wir engen Kontakt mit der Fachstelle und treffen nur in Absprache mit ihr entsprechende Maßnahmen. Wir legen großen Wert auf diese Zusammenarbeit und haben die Erfahrung gemacht, dass die Fachstellen und wir aus unseren unterschiedlichen Positionen heraus effektive Einwirkungsmöglichkeiten auf den Haushalt haben und dadurch zu lösungsorientierten Ergebnissen kommen („Hand in Hand“-Arbeiten). In bestimmten Fällen, etwa bei der notwendigen Verlängerung eines Untermietvertrags, stimmen wir uns neben der Absprache mit der Fachstelle mit der Auftraggeberin ab und holen ihre Zustimmung zu dem geplanten Vorgehen ein.

[REDACTED]

#### **(6) Interkulturelle Probleme, Sucht- oder psychische Erkrankungen**

Die Kerntätigkeit der Lawaetz-wohnen&leben gGmbH besteht in der Unterstützung von wohnungslosen Haushalten bei der Wohnungssuche und bei dem langfristigen Erhalt von Mietverhältnissen. Hiermit sind fundierte Kompetenzen im wohnungspolitischen und wohnungswirtschaftlichen Bereich ebenso wie im sozialpolitischen Bereich verbunden.

Das Personal, das bisher und - eine erneute Auftragsvergabe vorausgesetzt - zukünftig im Projekt Stufe 3 eingesetzt wird, verfügt ausnahmslos über einen breiten Erfahrungshorizont hinsichtlich des Umgangs mit wohnungslosen Haushalten mit besonderem Unterstützungsbedarf. Es arbeiten [REDACTED] in dem Projekt und die Mitarbeiter sind überwiegend langjährig bei Lawaetz tätig und mit unterschiedlichsten Problemlagen der Zielgruppe der Stufe 3 vertraut. Sie nehmen regelmäßig Fortbildungsangebote im Zusammenhang von Sozialarbeit/-pädagogik, Wohnungsverwaltung, Mietrecht etc. in Anspruch.

Wenn spezielles Beratungs-Know-how gefragt ist, das wir nicht bieten können (psychosoziale Hilfen, Suchtberatung, Erziehungshilfen etc.), vermitteln wir - angelehnt an die Methodik

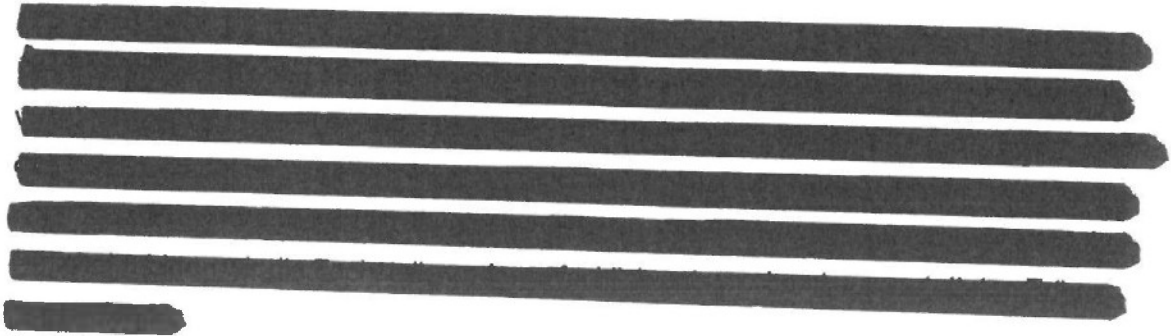
des Case-Managements (siehe unter (2)) - bestehende Hilfe- und Unterstützungsangebote.

Krisensituationen psychischer Art (z.B. Depressionen), begegnen wir mit äußerster Vorsicht. In diesen Fällen halten wir in kurzen Abständen stetigen Kontakt mit dem Mieter und versuchen diesen bei Stadtteilangeboten je nach den individuellen Bedürfnissen anzubinden. Damit einhergehend raten wir psychisch labilen Mietern, Hilfe bei einem Psychotherapeuten oder einer psychosozialen Beratungsstelle zu suchen und unterstützen sie bei der Suche nach einem geeigneten Experten oder einer Einrichtung. Gegebenenfalls ist unsere Begleitung dorthin erforderlich.

Bei interkulturellen Problemen von Mietern, die sich auf das Mietverhältnis auswirken können, gehen wir je nach Ursache wie folgt vor:

- Bei schlechten bis fehlenden Deutschkenntnissen binden wir den Mieter an eine Migrations- oder interkulturelle Beratungsstelle an, die gute und spezielle Kontakte und Erfahrung hinsichtlich des Angebots an Deutschkursen hat.
- Bei Nachbarschaftskonflikten, die ihre Ursache in der Nichtakzeptanz von kulturellen Unterschieden - seitens des Nachbarn oder auch unserer Mieter - haben, setzen wir unsere Kompetenzen als Moderatoren und unsere Erfahrungen im Umgang mit dieser Thematik ein. Wir versuchen, beide Kulturen „zusammen zu bringen“ und versuchen Stigmen aufzubrechen, indem wir auf beiden Seiten für das Verständnis bisher unbekannter Umgangsformen und Verhaltensweisen werben. Dabei informieren wir den Vermieter über den aktuellen Verlauf.
- Bei Verstößen gegen die Hausordnung, wie z.B. Störungen der Nachbarschaft durch viel Besuch, Lärm etc. klären wir den Mieter über die mietrechtlichen Konsequenzen auf und halten Rücksprache mit dem Vermieter. Wir vereinbaren in diesen Fällen in kürzeren Abständen Hausbesuche und versuchen, nachbarschaftsverträgliches Wohnverhalten zu vermitteln.
- Bei der Integration in das Wohnumfeld können wir den Mieter unterstützen und passende Angebote finden, wie z.B. interkulturelle Begegnungstätten, Kulturcafés oder den Arzt in der Nähe. Handelt es sich um generelle Integrationsschwierigkeiten betreffend der deutschen Kultur, unter Umständen behaftet mit nicht verarbeiteten Traumata, binden wir an die fachspezifischen Stellen an.
- Bei Problemen mit dem Sozialleistungsträger unterstützen wir in den Angelegenheiten, die die Mietzahlung beeinflussen. Das Stufe 3-Personal verfügt diesbezüglich über langjähriger Erfahrung und Kenntnisse im Sozialrecht. Sollte die Mietzahlung ausbleiben, da die Leistung wegen aufenthaltsrechtlicher Gründe nicht weiter bewilligt wurde, unterstützen wir auf der Grundlage unserer rechtlichen Kompetenzen im Stufe

3-Team in der Regel bis zum Widerspruchsverfahren. Für den Klageweg und die Lösung komplexer ausländerrechtlicher Sachverhalte verweisen wir auf die Öffentliche Rechtsauskunft der Stadt Hamburg.



Spielsüchtige Menschen nehmen wir auf und sehen für sie eine längere Anbahnungsphase vor. In diesen Fällen beginnt die Wohnungssuche erst, wenn der Wohnungssuchende mit der Einrichtung einer Geldverwaltung oder einer gesetzlichen Betreuung über sein Vermögen einverstanden ist.

Alkoholranke Menschen sollten in der Regel „trocken“ sein, wenn sie von uns bei der Wohnungssuche unterstützt werden. Oft stellt sich im Laufe der Zeit - teilweise bereits in der Anbahnungsphase - aber heraus, dass diese Menschen nicht oder schon länger nicht mehr „trocken“ sind. In diesen Fällen kommt es uns darauf an, dass die Wohnungssuchenden imstande und bereit sind, mit uns zusammenzuarbeiten und unsere Ratschläge zu befolgen, wie z.B. nicht angetrunken oder mit „einer Fahne“ zum Wohnungsbesichtigungs- oder Vorstellungstermin beim Vermieter zu erscheinen. Wir versuchen zudem herauszufinden, ob der Haushalt bei hohem Alkoholkonsum ggfs. zur Aggression neigt. Stellt sich dies erst heraus, wenn er bereits eine Wohnung bezogen hat, führt dies meist zu Verstößen gegen die Hausordnung bzw. zu Nachbarschaftskonflikten. In diesem Fall begleiten wir engmaschig und wirken regelmäßig auf ihn ein, eine Therapie zu beginnen, da er anderenfalls die Wohnung wieder verlieren wird.


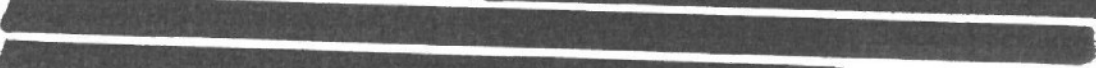

#### **(7) Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems**

Bezüglich der Vermittlung der wohnungslosen Haushalte in Wohnraum und dem langfristigen Erhalt von Mietverhältnissen arbeiten wir mit unterschiedlichen sozialen Hilfeangeboten zusammen:

- An erster Stelle sind hier die Fachstellen zu nennen, die wohnungslose Haushalte der Stufe 3 an uns verweisen und mit denen während des gesamten Beratungsprozesses eine enge Zusammenarbeit stattfindet (siehe ausführlich unter (5)).

- Mit verschiedenen Trägern der Wohnungslosenhilfe verbindet uns eine langjährige Zusammenarbeit, in der sich die jeweiligen Angebote und das Know-how der einzelnen Partner ergänzen.
- Abgestimmt auf die individuellen Problemlagen der Wohnungssuchenden und Mietern arbeiten wir als Partner in bestehenden Hilfenetzwerken der einzelnen Haushalte (siehe dazu auch die Ausführungen unter (4)) bzw. stellen den Kontakt her zu Trägern der Sozialberatung, Bewährungshilfe, der Suchthilfe, Integrationshilfe, psychosozialen Hilfen, Schuldnerberatungen, zur Familienhilfe etc.

Unser „Schwesterunternehmen“, die Lawaetz-Service GmbH, hat einen Sitz im Externen Beirat von Hinz&Kunzt und ist Mitglied in der LAG Schuldnerberatung. Fachlich unterstützt werden wir als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbands.

Im Fokus der Wohnungsakquisition steht unsere langjährige, bewährte Zusammenarbeit mit der Hamburger Wohnungswirtschaft.   
  


#### **(8) Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen**

Lawaetz schließt als Hauptmieter der Wohnungen einen Untermietvertrag mit den Bewohnern der Wohnungen. Aus diesem Vertragsverhältnis ergeben sich klare formale Strukturen und Möglichkeiten der Beobachtung des Verlaufs des Untermietverhältnisses und damit der rechtzeitigen Intervention bei Bedarf, einschließlich der Möglichkeit der fristlosen Kündigung durch uns. Darüber hinaus schließen wir Beratungsverträge mit den Untermietern ab, die mit dem Untermietvertrag verbunden sind. Darin sind die Mitwirkungspflichten des Untermieters während des einjährigen Untermietverhältnisses und die rechtlichen Folgen von Pflichtverletzungen durch den Untermieter klar geregelt.

Insbesondere sei an dieser Stelle auf die u.g. Beispiele verwiesen, bei denen auch auf die standardisierten Handlungen und Reaktionen durch Lawaetz eingegangen wird. Ziel der Beratungen ist stets, dass die Untermieter spätestens nach der vorgesehenen Überleitung in einen direkten Mietvertrag zwischen Wohnungsgeber und Bewohner selbständig und eigenverantwortlich mit den Mietoptionen umgehen können. Beispiele:

- Für jeden Mieter wird ein Mietkonto eingerichtet. Mietzahlungen werden auf der Grundlage der Mietbuchhaltung von Lawaetz regelmäßig Mitte des Monats geprüft. Bei Verzögerungen wird unmittelbar Kontakt (in jedem Fall schriftlich, bei Bedarf telefonisch oder als Hausbesuch) zu dem Untermieter aufgenommen. Gründe für ausbleibende Mietzahlungen werden so kurzfristig ersichtlich und können direkt bearbei-

- tet werden. Gemeinsam mit den Untermietern gehen wir den Gründen nach und unterstützen sie bedarfsgerecht bei der Lösung der Probleme. Dies ist nicht nur wesentlich bei Untermietern mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit, sondern auch bei den Beziehern von Transferleistungen. Auch vereinbarte Direktüberweisungen der Mieten durch die Jobcenter sind keine Garantie für regelmäßige Mietzahlungen, wenn z.B. Verpflichtungen durch die Leistungsempfänger nicht erfüllt werden. Die w.o. beschriebene Überprüfung von Mietzahlungen gilt auch für die Überprüfung eventuell zwischen den Mietern und Lawaetz abgeschlossenen Ratenzahlungsvereinbarungen.
- Mietänderungen und Nebenkostenabrechnungen durch die Wohnungseigentümer werden an die Mieter weitergegeben und die Mieter werden angeleitet, entsprechende Zahlungsänderungen/-verpflichtungen zu veranlassen.
  - Als Hauptmieter schließen wir die Verträge mit Versorgungsunternehmen ab und vereinbaren mit dem Untermieter die Zahlung der monatlichen Abschläge an Lawaetz. Nach Vertragsübergang werden von unserem Rechnungswesen Stromschlussabrechnungen erstellt.
  - Jedem Mieter wird eine Mietermappe ausgehändigt und die Inhalte werden besprochen. Sie dient auch als Orientierung und Leitfaden im Umgang mit dem Mietvertrag und dem Mietrecht.
  - Wir unterstützen bei der Antragstellung von Leistungen beim Sozialleistungsträger.
  - Die Mieter werden bedarfsgerecht im Umgang mit Mängeln und Reparaturen gleich zu Beginn des Mietverhältnisses unterstützt.
  - Hausbesuche finden i.d.R. ein Mal im Monat statt, in Einzelfällen und bei Bedarf auch häufiger. Sie sind durch den Untermietvertrag sowie durch den Beratungsvertrag rechtlich abgesichert. Der Umgang mit der Mietsache kann so kontinuierlich beobachtet und bei Bedarf kann rechtzeitig interveniert werden.
  - Im Fall von Unsicherheiten im Verhalten gegenüber Nachbarn beraten wir die Untermieter, empfehlen ihnen z.B. die direkte Ansprache von anderen Hausbewohnern und üben auch Verhaltensmöglichkeiten ein, die nicht direkt durch die Hausordnung definiert sind.
  - Nach jedem Termin werden Verlaufprotokolle geschrieben, die für die Mitarbeiter Grundlage für die weitergehende Beratung sind. In bestimmten Fällen erhält der Mieter einen „Nachfassbrief“ vom Termin als Erinnerungsstütze und damit sich der Berater beim nächsten Termin darauf beziehen können.
  - Bei regelhaftem Nichteinhalten von getroffenen Vereinbarungen, erhält der Untermieter eine schriftliche Abmahnung. Damit soll er eine (u.U. die letzte) Chance erhalten, die Zusammenarbeit mit Lawaetz wieder aufzunehmen bzw. ernsthaft in Anspruch zu nehmen. Grundlage für solche Abmahnungen ist der w.o. erwähnte Beratungsvertrag.



- Wir beraten und unterstützen beim Abschluss einer Haftpflichtversicherung.

### **(9) Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte**

Lawaetz-wohnen&leben gGmbH profitiert nicht nur aus den langjährigen Erfahrungen der Lawaetz-Service GmbH bei der Beratung von wohnungslosen Haushalten. Auch bei der Wohnungsakquisition können wir auf jahrzehntelanges Know-how aus der Zusammenarbeit mit der Hamburger Wohnungswirtschaft zurückgreifen. Traditionell bestehen die intensivsten Kontakte mit den ehemals gemeinnützigen Wohnungsgesellschaften und -genossenschaften, die Partner des Kooperationsvertrages mit der Freien und Hansestadt Hamburg sind. Seit Beginn des Stufe 3-Projektes haben wir mit folgenden Wohnungsunternehmen Hauptmietverträge für die Stufe 3 abgeschlossen: [REDACTED]

[REDACTED]. In Einzelfällen waren auch Vermietungen über private Vermieter möglich. [REDACTED]

[REDACTED]. Für die Zukunft kann zweifelsfrei davon ausgegangen werden, dass die Zusammenarbeit mit Wohnungsgebern, mit denen langjährige erfolgreiche Kooperationen bestehen, fortgeführt wird. Die Kontinuität sichern wir, indem wir die bestehenden Kontakte regelmäßig pflegen. [REDACTED]

[REDACTED]. Darüber hinaus fragen wir regelmäßig nach Möglichkeiten für eine neue Wohnungsvermittlung.

[REDACTED]

Zur Gewinnung weiterer Kooperationspartner reagieren wir auf öffentliche Anzeigen und nutzen die Gelegenheit, unser Stufe 3-Konzept vorzustellen.

Wenngleich wir für Stufe 3-Haushalte keinen eigenen Wohnungsbestand zur Verfügung stellen können, hat unsere jahrzehntelange Akquisitionserfahrung im Unternehmen stets dazu geführt, Wohnungen an wohnungslose Haushalte entsprechend der Zielvorgaben erfolgreich zu vermitteln und unsere Zielzahlen zu erfüllen.

Konkret gehen wir bei einer Wohnungsvermittlung folgendermaßen vor:

- Bei einem ersten Telefonat mit einem Wohnungsunternehmen, dessen Wohnungsbestand zu den Wünschen des Wohnungssuchenden passt, vereinbaren wir einen Termin zur Vorstellung unseres Stufe 3-Haushalts.
- Wir stellen den Wohnungssuchenden persönlich bei dem Wohnungsunternehmen vor. [REDACTED]  
[REDACTED]. Unsere Begleitung zu den Vorstellungsgesprächen bietet die Möglichkeit, eventuelle stereotype Vorstellungen auszuräumen [REDACTED]  
[REDACTED]
- Wir bereiten die Wohnungssuchenden auf das Vorstellungsgespräch vor, erinnern erneut an das Konzept der Stufe 3 mit einem Jahr „Probewohnen“ und besprechen den Verlauf des Gesprächs anschließend nach.
- Es kommt vor, dass Wohnungssuchende ein Wohnungsangebot ablehnen. [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]. Nur wenn triftige, nachvollziehbare Gründe (z.B. gesundheitliche Beeinträchtigungen, Angst vor dem Wohnen in einer Erdgeschosswohnung) für die Ablehnung einer Wohnung vorliegen, setzen wir die Wohnungssuche für den Wohnungssuchenden fort. Dem Vermieter bieten wir an, einen anderen, passenden Stufe 3-Haushalt für die Wohnung vorzustellen und sein Verständnis für die Ablehnungsgründe zu gewinnen.
- Wir begleiten die Wohnungssuchenden auch zur Wohnungsbesichtigung. Bei diesem Termin machen wir eine erste Bestandsaufnahme der Wohnung, deren Ausstattung und Zustand mit Blick auf die beim Sozialleistungsträger zu beantragenden Leistungen. Sollten die Wohnungssuchenden Unsicherheiten in Bezug auf die Wohnung haben, gehen wir darauf ein und zeigen Lösungswege auf, wie z.B. Einrichtungsvarianten oder Renovierung nach eigenem Geschmack.
- Im Anschluss informieren wir direkt den Vermieter, möglichst mit gleichzeitiger Zusendung der erforderlichen Mietübernahmebescheinigung vom Sozialleistungsträger.

Bei der Wohnungsakquisition achten wir darauf, dass die Miethöhen möglichst auch dann von den zukünftigen Bewohnern getragen werden können, wenn sie zukünftig über Einkommen aus Erwerbstätigkeit verfügen sollten. Bei der Auswahl der Wohngebiete versuchen wir, Wünsche der Bewohner und Lage der angebotenen Wohnungen in Einklang zu bringen. In der Regel befinden sich die ausgewählten Wohnungen in allen Bezirken Hamburgs in „normaler“ Lage, mit guter Anbindung an den Öffentlichen Nahverkehr und erreichbaren Infra-

struktureinrichtungen. Sollten sich aus den Hausgemeinschaften und Nachbarschaften der angebotenen Wohnungen besondere Bedarfe ergeben, versuchen wir, einen Wohnungssuchenden auszuwählen, der die größtmögliche Wahrscheinlichkeit für die Integration in das Wohnumfeld mitbringt. Um die Bedarfe herauszufinden, informieren wir uns - wie bereits erwähnt - bei dem Vermieter über die Mieterstruktur des Hauses und eventuelle Besonderheiten für eine Mieterauswahl.

Da der Hamburger Wohnungsmarkt Wünschen und Anforderungen der Wohnungssuchenden enge Grenzen setzt, gehört es zu unseren Aufgaben, mit den wohnungslosen Menschen realisierbare Vorstellungen von der zukünftigen Wohnung zu entwickeln. Unser Ziel ist es, eine Wohnung zu finden, die dem Wohnungssuchenden eine langfristige Chance bietet, stabil und unauffällig Teil der Nachbarschaft zu werden.

Wir signalisieren dem Vermieter unsere Offenheit sowie jederzeitige Ansprechbarkeit bei jeder Art von eventuellen Problemen im Mietverhältnis. Wir reagieren zeitnah und ergreifen die erforderlichen Maßnahmen gemeinsam mit dem Mieter. [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

#### **(10) Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit**

Unsere Besucher schätzen die zentrale Lage unseres Büros mitten in Eimsbüttel sehr. Die U-Bahn Stationen Schlump und Christuskirche, die U- und S-Bahn-Station Sternschanze sowie die Bushaltestelle Schulterblatt befinden sich in unmittelbarer Nähe.

Als Dienstleistungsunternehmen legen wir großen Wert auf unsere Erreichbarkeit innerhalb der Bürozeiten. Unser Büro ist von Montag bis Freitag mit unseren Stufe 3 - Mitarbeitern besetzt. In Ausnahmefällen halten wir auch Zeiten außerhalb der Öffnungszeiten vor. Außentermine sind stets so organisiert, dass mindestens ein Mitarbeiter im Büro erreichbar ist. Auf diese Weise ermöglichen wir die gegebenenfalls umgehend erforderliche Bearbeitung dringender Anliegen der Besucher. Darüber hinaus können uns Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden. Die Anliegen werden von dem zuständigen Berater zeitnah bearbeitet.

Wir stehen persönlich im Büro, telefonisch, per Fax, Email und postalisch zur Verfügung und nutzen diese Kommunikationsformen für die Aufrechterhaltung des Kontakts zum Haushalt. In der Regel vereinbaren wir Termine im Büro oder zu Hause bei den Mietern. Überdies bieten wir unsere Begleitung zu Terminen bei anderen Einrichtungen oder Wohnungsunterneh-

men an. In Einzelfällen nutzen wir auch digitale Kommunikationswege, Kontakt aufzunehmen, wie z.B. über Facebook.

Mit der Wohnungswirtschaft halten wir in der Regel telefonisch, per Email oder postalisch Kontakt. [REDACTED]

[REDACTED] In Problemfällen während des Mietverhältnisses bevorzugen wir das telefonische oder persönliche Gespräch, um Missverständnisse zu vermeiden und im Dialog klare Absprachen treffen zu können. Erforderlichenfalls schreiben wir eine/n das Gespräch nachfassende/n Email oder Brief.

Eine große Arbeitserleichterung und wesentliche Grundlage für eine strukturierte und verlässliche Arbeit stellt unsere unternehmensübergreifende Datenbank dar, die alle wichtigen Informationen, Kommunikationen (Briefe, Faxe, Emails, Telefonate) und Daten über jedes einzelne Mietverhältnis enthält. [REDACTED]

#### **(11) Erfolgssicherung im Hinblick auf die Einreichung der Zielvorgaben**

In den bisherigen Ausführungen dieses Angebots wurde an verschiedenen Stellen bereits auf einzelne Punkte zur Erfolgssicherung eingegangen. Das Ziel unserer Arbeit ist, dass die über die Stufe 3 vermittelten Mietverhältnisse dauerhaft stabil und reibungslos funktionieren. Dieses Ziel erreichen wir insbesondere mittels unserer von Anfang an verfolgten Methoden des „Casemanagements“ und der „Hilfe zur Selbsthilfe“ (siehe (2)). Wesentliches Prinzip unserer Arbeit ist, bei Beratungsbedarfen und eventuell auftretenden Störungen im Verlauf eines Mietverhältnisses immer direkt zu handeln, damit sich Probleme nicht verfestigen und zeitnahe Lösungen gefunden werden können. Wir setzen früh an, den Haushalt bei stadtteilbezogenen Einrichtungen anzubinden und die Beratung nach Vertragsübergang in Absprache mit diesen Einrichtungen auslaufen zu lassen. Darüber hinaus stellen wir sicher, dass der Haushalt durch unsere bis zu 18-monatige Begleitung ausreichend vorbereitet ist, eigenverantwortlich im Umgang mit seiner Wohnung und dem Mietverhältnis zu handeln. Nur wenn der Mieter Handlungsweisen im Umgang mit Zahlungsverpflichtungen, Nachbarn, Mängeln oder selbst verschuldeten Schäden in der Wohnung etc. erlernt hat und sich in dem Wohnumfeld eingelebt hat, leiten wir den Übergang vom Untermietvertrag zu einem direkten

Mietvertrag zwischen Wohnungsunternehmen und Bewohner ein.

Durch den regelmäßigen Kontakt während der Stufe 3-Beratungszeit und stetigem Abgleich mit dem Hilfeplan der Fachstelle gewährleisten wir die an richtiger Stelle ansetzende Unterstützung. Damit einher gehen die darauf beruhenden Zielvereinbarungen, die regelmäßig mit dem Haushalt getroffen und verfolgt werden. Wir führen in der Regel halbjährliche Zwischengespräche mit dem Mieter in der Fachstelle und legen vorbereitend auf den in einem halben Jahr bevorstehenden Vertragsübergang eine protokollierte, verbindliche Zielvereinbarung fest.

In einem Abschlussgespräch nach Vertragsübergang unterstützen wir den Haushalt bei der eigenen Anmeldung bei den Versorgungsunternehmen und überprüfen, ob die Umstellung der Zahlungen läuft. Überdies erhält der Haushalt eine Übersicht der wichtigsten Anlaufstellen im Rahmen seines Mietverhältnisses. Wir machen zwar deutlich, dass die Stufe 3-Beratung von unserer Seite beendet ist, signalisieren aber zugleich, für Fragen weiterhin ansprechbar zu sein. Die im Laufe der folgenden Monate noch anstehende Stromschluss- und Betriebskostenabrechnung und eventuell beinhaltende Auszahlung von Guthaben nutzen wir ein letztes Mal, um beim Haushalt abzufragen, ob er in seinem Mietverhältnis zurechtkommt. Für den Fall, dass ehemalige Untermieter nach Vertragsübergang in Fragen der Wohnungssicherung auf uns zukommen, stellen wir den Kontakt zur Fachstelle her und besprechen mit dieser in Abstimmung mit der Auftraggeberin die Erforderlichkeit der Nachberatung durch uns.

Das Ziel des Erreichens der vorgegebenen Vermittlungszahl erreichen wir folgendermaßen:

Wir drücken dem Vermieter gegenüber stets Verbindlichkeit aus. [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]