



## Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Jugendhilfe e.V.  
Repsoldstraße 4  
20097 Hamburg

Fax: 040 85 17 35 10

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

Gänsemarkt 36  
D - 20354 Hamburg  
Telefon 040 - 4 26 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	

# Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept „Stufe 3“



Sozialintegrative Beratung und Betreuung  
wohnungs- und obdachloser Menschen

**Jugendhilfe e. V.**  
**Repsoldstraße 4 - 20097 Hamburg**  
**Telefon 040 85 17 35 0      Fax 040 85 17 35 10**  
**E-Mail: [info@jugendhilfe.de](mailto:info@jugendhilfe.de)**

Jugendhilfe e.V. ist Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband Hamburg e. V., der BAG Wohnungslosenhilfe e. V., des akzept e.V., der de.Qus, dem buss e. V. und der NADA (Akupunktur).

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Zielgruppe und Ziel .....</b>	<b>3</b>
1.1. Ziel .....	3
1.2. Zielgruppe .....	3
<b>2. Fachliche Grundlagen und methodische Ansätze (Kriterium 2) .....</b>	<b>3</b>
2.1. Methodik .....	3
2.1.1. Case Management .....	3
2.1.2. Motivierende Gesprächsführung .....	4
2.1.3. Bezugspersonenberatung .....	4
2.1.4. Wohntraining und Vier-Stufen-Methode .....	4
2.2. Kompetenzen und Mietrecht .....	5
2.2.1. Soziales Kompetenztraining .....	5
2.2.2. Förderung des eigenverantwortlichen Umgangs .....	5
<b>3. Wohnungsakquise (Kriterium 9) .....</b>	<b>7</b>
3.1. Kooperation mit Wohnungsunternehmen .....	7
3.2. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte ..	7
<b>4. Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit (Kriterium 10) .....</b>	<b>8</b>
4.1. Organisation vor Ort .....	8
4.2. Erreichbarkeit des Aufgabengebietes .....	8
<b>5. Gestaltung der Kontakthanbahnungsphase (Kriterium 1) .....</b>	<b>8</b>
5.1. Anbahnungsphase (Phase 1) .....	8
5.1.1. Erstgespräch .....	9
5.1.2. Kontaktherstellung- und Aufrechterhaltung .....	9
5.1.3. Motivation und Mitwirkung .....	10
<b>6. Gestaltung der Beratungs- und Unterstützungsphase in der angemieteten Wohnung (Phase 2) .....</b>	<b>10</b>
6.1. Integration des Haushalts in die Nachbarschaft, in den Sozialraum und andere soziale Bezüge sowie Konflikt- und Krisenmanagement (Kriterium 4) .....	10
6.1.1. Integration in die Nachbarschaft .....	11
6.1.2. Integration in den Sozialraum .....	11
6.1.3. Konflikt- und Krisenmanagement .....	11
6.2. Interkulturelle Probleme, Sucht- und psychische Erkrankung (Kriterium 6) .....	12
6.2.1. Interkulturelle Probleme .....	12
6.2.2. Sucht- und Psychische Erkrankung .....	13
6.2.3. Fortbildung .....	14
6.3. Anbindung an Regeldienste und andere Hilfeangebote (Kriterium 3) .....	15
6.3.1. Voraussetzungen und Wege .....	15
6.3.2. Beendigung .....	15
6.4. Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle (Kriterium 5) .....	16
6.4.1. Kooperation und Kommunikation .....	16
6.4.2. Zuständigkeiten bei der Hilfeplanung .....	16
6.4.3. Institutionelle Zusammenarbeit .....	16
6.5. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen (Kriterium 8) .....	17
6.5.1. Anmietungsphase .....	17
6.5.2. Mietverlauf .....	18
6.5.3. Beendigung der Mietverhältnisses .....	18

6.6. Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems (Kriterium 7).....	18
<b>7. Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben ( Kriterium 11)</b> .....	<b>19</b>
7.1. Maßnahmen der Erfolgssicherung.....	19
7.2. Gestaltung der nachgehenden Beratung.....	20

## **Vorwort**

Jugendhilfe e. V. berät seit dem Jahr 2006 erfolgreich durchschnittlich 40 Haushalte im Rahmen der Stufe 3 mit dem Projekt Domizil. Aufbauend auf unserer langjährigen Erfahrung und mit unserem erfahrenen Team möchten wir uns weiterhin für die Haushalte der Stufe 3 engagieren und dazu beitragen, dass diese in reguläre Mietverhältnisse übernommen werden.

## **1. Zielgruppe und Ziel**

### **1.1. Ziel**

Das Konzept der Beratung im Rahmen der Stufe 3 hat zum Ziel wohnungslose Menschen mit besonderen Schwierigkeiten, die ohne ausreichende Einsicht in ihre Probleme sind und keine ausreichenden Fähigkeiten haben, eigenständig Schritte zur Problembewältigung zu unternehmen durch die Beratung und Unterstützung in die Lage zu versetzen, nach Ablauf eines Jahres selbstständig und dauerhaft in der eigenen Wohnung leben zu können.

### **1.2. Zielgruppe**

Zielgruppe sind Haushalte aus öffentlicher Unterbringung als auch wohnungslose Einzel- oder Mehrpersonenhaushalte – sowohl auf der Straße lebende Menschen als auch aus Unterbringungsprojekten für diesen Personenkreis –, die aufgrund von besonderen Merkmalen von den regional zuständigen Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle (BFW) in die Stufe 3 eingestuft wurden.

## **2. Fachliche Grundlagen und methodische Ansätze (Kriterium 2)**

### **2.1. Methodik**

Die angemessene sozialpädagogische Beratung im Rahmen der Stufe 3 erfordert einen personenzentrierten Ansatz der Hilfeerbringung, um das im Einzelfall notwendige Vorgehen festzustellen, zu begleiten und zu koordinieren. Die Beratung<sup>1</sup> erfolgt prozesshaft unter Einbeziehung der persönlichen Ressourcen des Haushalts. Personell und methodisch erfolgt die Beratung als personenzentrierte Einzelfallhilfe durch Bezugsbetreuer\_innen, um die positiven Effekte der Betreuungskonstanz zu nutzen.

#### **2.1.1. Case Management**

Das hier vorgelegte Beratungskonzept orientiert sich am Case-Management-Ansatz, wie er bereits vom Projekt Domizil angewandt wird. Die zu beratenden Haushalte weisen in der Regel komplexe Problemlagen auf, so dass eine Kombination unterschiedlicher Hilfen erforderlich ist. Der Case Management-Ansatz<sup>2</sup> eignet sich gerade auch für Hilfe- und Unterstützungsformen, bei denen ein Verbund an Hilfen zum Einsatz kommen soll.

Case Management (CM) richtet sich auf der Basis eines ausführlichen Assessments nach den individuellen Hilfebedarfen und Zielen der zu unterstützenden Haushalte. Diese bilden die Grundlage für die Planung und Organisation der notwendigen unterschiedlichen

Hilfeleistungen, bei denen professionelle und eigene Ressourcen einbezogen werden. In Anbetracht der im Ausschreibungstext beschriebenen Anforderungssituation ist eine systematische Vernetzung mit anderen Leistungsanbietern der Regel- und Hilfesysteme geradezu unverzichtbar. CM ist die hierfür geeignete Methode, die zu erreichende Zielgruppe mit ihren multiplen Problemlagen zu beraten, weil diese in der Regel längerfristige Unterstützung und unterschiedliche Hilfen benötigt, die jedoch in verschiedenen Zuständigkeiten liegen. Im Zentrum steht dabei eine regelhafte Abfolge von Bedarfsprüfung unter Beachtung von Ressourcen, Zielvereinbarung und Hilfeplanung, laufender Überwachung und wiederholter Aktualisierung und Anpassung der Zielvereinbarung und Hilfeplanung. Ziel ist es den Unterstützungsverlauf so zu strukturieren, dass alle notwendigen Hilfen systematisch erfasst, aufeinander bezogen und zielgerichtet eingesetzt werden. Dabei verfolgt das vom Auftragnehmer (AN) angewandte CM als Technik das Ziel, die Qualität der Versorgung zu sichern, dass vereinbarte Leistungen erfolgreich erbracht werden. Diese Form der Fallführung geschieht auf der Grundlage verbindlich vereinbarter Betreuungsverhältnisse und wird durch Kooperationsverträge mit anderen Leistungsanbietern ergänzt. Die Bezugsbrater\_innen sind für die fortlaufende Fallbeobachtung, die Organisation eines optimalen Unterstützungsprozesses und die Beratung der Klientinnen und Klienten auch zur Stärkung von deren Compliance zuständig.

#### **2.1.2. Motivierende Gesprächsführung**

Zu diesem Beratungskonzept gehört die Anwendung von Grundsätzen und Methoden der Motivierenden Gesprächsführung (MI)<sup>3</sup>. Diese von Miller und Rollnick entwickelte Technik<sup>4</sup> setzt auf Seiten der Anwender Einstellungen voraus, die davon ausgehen, dass Bereitschaft zur Veränderung nur durch Partnerschaftlichkeit, Ressourcenorientierung und Selbstbestimmung bei der Entscheidungsfindung nachhaltig zu fördern ist. Diese Grundsätze sind in den Einrichtungskonzepten des AN verankert und werden durch Teamarbeit, Fallbesprechungen, Supervision und Fortbildung gesichert.

#### **2.1.3. Bezugspersonenberatung**

Das Beratungskonzept basiert darauf, dass jeder Haushalt eine feste Bezugsberaterin / einen festen Bezugsberater hat, die / der den Haushalt während der Anbahnungsphase und auch später in der angemieteten Wohnung berät und unterstützt. Diese Form der Beratung ermöglicht den effizienten Aufbau einer vertrauensvollen und kontinuierlichen Beratungsbeziehung über den gesamten Hilfeprozess, um insbesondere das Ziel der nachhaltigen Integration auf dem Wohnungsmarkt und den Abschluss des Mietvertrages für die eigene Wohnung zu erreichen.

#### **2.1.4. Wohntraining und Vier-Stufen-Methode**

Viele Haushalte der Stufe 3 hatten noch keine eigene Wohnung bzw. verfügen über wenig Erfahrung im verantwortlichen Führen eines Haushalts. Ein hierfür entwickeltes Lernpro-

gramm, das Wohntraining, soll dem Haushalt durch Beratung und Anleitung Kenntnisse und Fertigkeiten vermitteln, insbesondere in den folgenden Bereichen:

Beantragung von Leistungen für Wohnkosten, Umgang mit Geld, mietvertragliche Anforderungen und Verhalten im Umgang mit Nachbarn. In der Vermittlung von praktischen Fertigkeiten zur Bewältigung von Alltagsanforderungen (z.B. Kochen, Wohnungspflege) wird im Wohntraining die Vier-Stufen-Methode<sup>5</sup> angewandt:

Stufe 1 Vorbereiten und erklären	Anleiter: informiert über das angestrebte Lernziel, stellt Materialien, Arbeitsmittel und Werkzeuge vor / weist auf Sicherheitsaspekte, zu beachtende Vorschriften etc. hin / ermittelt Vorkenntnisse / knüpft evtl. an vorhergehende Unterweisungen an.  Mündliche Lernerfolgskontrolle (explizite Lernerfolgskontrolle), um kognitive Feinlernziele zu sichern.
Stufe 2 Vormachen und erklären	Anleiter: führt die zu erlernende Tätigkeit schrittweise vor und erklärt dabei, was, wie, warum zu tun ist. Gegebenenfalls wiederholt er die Schritte und hebt dabei die Kernpunkte hervor. Anschließend führt er den gesamten Arbeitsvorgang vor und ermutigt die Lernenden zum Nachmachen.
Stufe 3 Nachmachen und erklären lassen	Lernender: macht den Vorgang nach. Dabei soll er das Was, Wie und Warum nun selbst erklären (implizite Lernerfolgskontrolle). Fortschritte sollen vom Anleiter positiv verstärkt, Fehler, wenn nötig, umgehend korrigiert werden, damit sie in Stufe 4 nicht eingeübt werden.
Stufe 4 Vertiefen durch fehlerfreies Üben	Lernender: soll durch fehlerfreies Üben die neuen Fertigkeiten festigen. Unter Umständen können schriftliche Aufzeichnungen des Lernenden das Lernen fördern.

## 2.2. Kompetenzen und Mietrecht

### 2.2.1. Soziales Kompetenztraining

Der AN wird zur Förderung, insbesondere der sozialen Kompetenzen, das von Hinsch und Pfingsten hierzu entwickelte Trainingsprogramm<sup>6</sup> in die Beratung im Rahmen der Stufe 3 mit einfließen lassen. Im sozialen Kompetenztraining werden die Verfügbarkeit und Anwendung von kognitiven, emotionalen und motorischen Verhaltensweisen geschult.

### 2.2.2. Förderung des eigenverantwortlichen Umgangs

Mit dem Haushalt wird vor dem Einzug in die vom AN angemietete Wohnung und dem Abschluss eines Nutzungsvertrages, dieser und die dazugehörigen Hausordnungen des AN



und des Vermieters besprochen. Hierbei wird einerseits der Fokus auf die Bedeutung und Einhaltung der Bestimmungen und Regelungen sowie die möglichen Konsequenzen bei Nichteinhaltung (Abbruch bzw. Beendigung der Beratung im Rahmen der Stufe 3; Kündigung bei späterem, eigenem Mietvertrag) gelegt. Andererseits richtet sich der Blick auf die erforderlichen Kompetenzen des Haushalts im Zusammenhang mit dem Wohnungsbezug. Dies sind bspw. die folgenden:

- Kompetenz zur Einhaltung von Rechten und Pflichten des Mietvertrags, z.B. fristgerechte Mietzahlung, anerkennen der Hausordnung;
- hauswirtschaftliche Kompetenzen, z.B. regelmäßige Reinigung und Belüftung, Mülltrennung und -entsorgung, Einkaufen und Ernährung;
- soziale Kompetenz im Verhalten und Umgang mit der Hausgemeinschaft, z.B. Musik und TV auf Zimmerlautstärke, Rücksichtnahme auf Nachbarn;
- Konfliktkompetenz bei möglichen Konflikten mit dem Vermieter oder in der Hausgemeinschaft;
- persönliche Kompetenz, wie Verantwortungsbereitschaft und Selbstständigkeit.

Neben den o. g. Kompetenzen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Nutzungs- oder Mietvertrag stehen, sind folgende weitere Kompetenzen erforderlich, die mittelbar im Zusammenhang stehen:

- die Kompetenz die Wohnungskosten zu beschaffen, z.B. über die Beantragung von Leistungen beim Jobcenter;
- die Kompetenz fristgemäß auslaufende Leistungen weiter zu beantragen;
- die Kompetenz die Bedingungen und Regelungen einzuhalten, um Transferleistungen zu erhalten, z.B. vereinbarte Termine wahrzunehmen;
- die Kompetenz mit dem vorhandenen Geld auszukommen;
- die Kompetenz sich wirtschaftlich zu verhalten, wenn es z.B. um den Energieverbrauch geht;
- die soziale Kompetenz zur Integration in die nachbarschaftliche Hausgemeinschaft und den Sozialraum;
- die interkulturelle Kompetenz, z.B. durch Anerkennung interkultureller Unterschiede in der Hausgemeinschaft.

Im Rahmen des Assessments wird mit dem Haushalt bereits in der Anbahnungsphase ermittelt, welche Kompetenzen vorhanden sind und in welchen Bereichen es Unterstützungsbedarfe gibt. Dieses Vorgehen wird in der Beratungs- und Unterstützungsphase fortgeführt, da sich im praktischen (Wohn)Alltag i. d. R. neue Erkenntnisse ergeben. Unter Anwendung der beschriebenen Methoden werden über Assessments, Beratungsgespräche, Begleitungen, praktische Anleitungen und Rollenspiele

die erforderlichen Kompetenzen prozesshaft erarbeitet und damit die notwendigen Voraussetzungen für das selbständige Führen einer Wohnung geschaffen.

### **3. Wohnungsakquise (Kriterium 9)**

#### **3.1. Kooperation mit Wohnungsunternehmen**

Der AN plant die in 10 Jahren aufgebaute und sich bewährte Akquise von Wohnungen für die Haushalte der Stufe 3 in gleicher Art und Weise fortzusetzen. Aufgrund der Wohnungsknappheit in Hamburg ist es ein unbedingter Vorteil auf bestehende Kooperations- und Kommunikationsstrukturen zurückgreifen zu können, die der AN über Jahre mit den Wohnungsgesellschaften des Kooperationsvertrags entwickelt hat.

Der AN hat feste Ansprechpartner in Geschäftsstellen der Wohnungsgesellschaften und Genossenschaften, mit denen ein kontinuierlicher Kontakt und eine verlässliche Kooperation bestehen. Diese Stellen schätzen die erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Projekt Domizil und würden diese gerne fortsetzen.

#### **3.2. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte**

Die erfolgreiche Akquise von Wohnungen soll wie bisher zweigleisig über den Weg einer nicht haushaltsbezogenen und einer haushaltsbezogenen Akquise gehen.

Bei der nicht haushaltsbezogenen Akquise besteht ein kontinuierlicher Kontakt zu den einzelnen Wohnungsgesellschaften und ihren Geschäftsstellen, um das Konzept der Stufe 3 vorzustellen und die Gestaltung der Zusammenarbeit bei der Vermittlung von Wohnungen zu besprechen. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, der durch Personalwechsel und Strukturveränderungen auf Seiten der Wohnungsgesellschaften erforderlich ist. Der Schwerpunkt dieser Akquise liegt auf dem Bezirk Wandsbek und den angrenzenden Stadtteilen, um lange Fahrtzeiten möglichst zu vermeiden. Die nicht haushaltsbezogene Akquise dient der Vorbereitung der haushaltsbezogenen Akquise.

Die haushaltsbezogene Akquise kann direkt an die bestehende Zusammenarbeit mit den Wohnungsgesellschaften anknüpfen und die Kooperations- und Kommunikationsstrukturen für die praktische Arbeit nutzen. Konkret stellt sich der eine Wohnung suchende Haushalt nach erfolgter Kontaktaufnahme bei der Wohnungsgesellschaft in Begleitung durch die/den Bezugsbetreuer\_in vor, um ein Wohnungsangebot zu erhalten. Dem voraus geht in der Anbahnungsphase die Klärung mit dem Haushalt, wie ein möglichst passgenaues Wohnungsangebot aussehen könnte und wie die realistischen Chancen auf dessen Umsetzung (u.a. Lage, soziales Umfeld, persönliche Anforderungen) aussehen. Dieser Prozess kann sich bei derselben und anderen Wohnungsgesellschaften wiederholen und Anpassungen erfahren, bis es zu einem Mietvertragsabschluss mit dem AN kommt, mit der Option für den Haushalt, die Wohnung nach einem Jahr zu übernehmen.

Die Bezugsbetreuer\_innen stehen während des laufenden Mietverhältnisses im Kontakt mit den Kundenbetreuer\_innen der Wohnungsgesellschaften, z.B. anlässlich von Konflikten in der Hausgemeinschaft, bei Beschwerden, vor Ende des Nutzungsvertrags. Im Kontakt mit den Wohnungsgesellschaften wird darauf geachtet, die Interessen der Wohnungsgesellschaften angemessen zu berücksichtigen, da dies von entscheidender Bedeutung für zukünftige Wohnungsanmietungen ist.

#### **4. Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit (Kriterium 10)**

##### **4.1. Organisation vor Ort**

Die Räumlichkeiten des Projekts Domizil liegen im Zentrum von Wandsbek mit direkter Anbindung an das Nahverkehrsnetz. Die BFW und andere Behörden befinden sich in fußläufiger Nähe. Die Räumlichkeiten sind barrierefrei zu erreichen, mit einem Wartebereich und Einzelbüros für die Beratung ausgestattet. Ein Rezeptionsdienst nimmt die Haushalte in Empfang und vermittelt diese an die/den zuständige\_n Berater\_in. Durch die gemeinsame Nutzung des Rezeptionsdienstes mit der Sozialen Beratungsstelle Wandsbek können Synergieeffekte genutzt werden, z.B. bei den täglichen Öffnungszeiten und der telefonischen Erreichbarkeit in der Kernarbeitszeit. Über die Rezeption werden auch im Rahmen der Geldverwaltung Kassenzeiten angeboten.

##### **4.2. Erreichbarkeit des Aufgabengebietes**

Jeder Haushalt erhält eine feste sozialpädagogische Bezugsberatung und eine organisierte Vertretung im Rahmen einer Einzelfallhilfe. Die Bezugsberatung ist telefonisch direkt oder über die Einrichtung erreichbar. In der wöchentlichen Team- und Fallbesprechung und in der Supervision wird die Einzelfallarbeit reflektiert. Darüber hinaus findet ein Informationsaustausch, u.a. über Briefings und nach Bedarf, statt. Im Rahmen der Einzelfallhilfe wird eine haushaltsbezogene Aktenführung und Dokumentation durchgeführt.

Eine effektive Umsetzung des Aufgabengebiets wird insbesondere erreicht durch:

- strukturiertes, koordiniertes und zielgerichtetes Vorgehen
- kompetentes, erfahrenes und motiviertes sozialpädagogisches Personal
- vorhandene und bewährte Arbeitsstrukturen und -materialien
- flexible Arbeitszeiten und flexibles Vorgehen beim Krisenmanagement
- kurze Kommunikationswege innerhalb der Einrichtung
- Transportmöglichkeit durch vereinseigenes Fahrzeug

#### **5. Gestaltung der Kontaktabahnungsphase (Kriterium 1)**

##### **5.1. Anbahnungsphase (Phase 1)**

In der Anbahnungsphase wird eine Kooperationsbasis zwischen dem Haushalt und der / dem Berater\_in geschaffen, ein Hilfeplan entwickelt und der Einzug in das Nutzungsver-

hältnis vorbereitet. Nach erfolgreichem Beratungsverlauf und Anmietung einer Wohnung bezieht der Haushalt am Ende von Phase 1 die vom AN angemietete Wohnung.

#### **5.1.1. Erstgespräch**

Vor Beginn der Kontaktaufbauphase lädt die BFW den Haushalt und die/den zukünftige\_n Berater\_in des AN zu einem Erstgespräch ein. In diesem wird ermittelt, ob der Haushalt die Voraussetzungen für eine Beratung im Rahmen der Stufe 3 erfüllt. Dies ist gegeben, wenn insbesondere folgende Kriterien vom Haushalt erfüllt werden:

- Bereitschaft zur Kooperations- und Mitwirkung
- Veränderungsmotivation
- ausreichend stabile gesundheitliche Situation, insbesondere der psychischen Situation und in Bezug auf das Suchtverhalten

Wenn die Voraussetzungen gegeben sind und eine positive Prognose dazu abgegeben werden kann, dass der Haushalt mit Unterstützung in der Lage sein wird, das Ziel eines Wohnungsbezugs mit einem eigenem Mietvertrag zu erreichen, wird der Haushalt in die Beratung im Rahmen der Stufe 3 aufgenommen.

#### **5.1.2. Kontaktherstellung- und Aufrechterhaltung**

Das Erstgespräch, das in der zuständigen BFW stattfindet, ist gleichzeitig der erste Schritt zum Kontaktaufbau und dient der Terminvereinbarung für das erste Beratungsgespräch in den Räumen des AN.

Die nachfolgenden Beratungsgespräche werden danach entweder in den Räumen des AN (Komm – Struktur) oder in der Unterkunft des Haushalts (aufsuchende Arbeit) durchgeführt. Mit dem Haushalt wird die Wichtigkeit der Verlässlichkeit in Bezug auf die Einhaltung von Terminen, auch im Kontext mit Terminen z.B. beim Jobcenter oder bei Wohnungsgesellschaften, besprochen. Des Weiteren wird die Bedeutung und Notwendigkeit einer kontinuierlichen Zusammenarbeit in Hinblick auf die Zielerreichung, den Abschluss eines Nutzungsvertrags und einer späteren Wohnungsübernahme thematisiert. Gemeinsam wird eine Termin- und Kontaktstruktur geschaffen und vereinbart, die das Folgende impliziert:

- beiderseitige telefonische Erreichbarkeit
- ein regelmäßiges Öffnen der Post, um eine Terminmitteilung zu lesen
- eine Terminabsage- und Kontaktaufnahmeregelung
- eine Erreichbarkeit über die Wohnunterkunft oder eine andere Unterkunft

Sollte ein Termin ohne Absage vom Haushalt nicht eingehalten werden, wird wiederholt versucht, den Haushalt zu erreichen. Parallel hierzu wird die BFW informiert, die sich ggf. auch um einen Kontakt bemüht.

In einer Reflexion zur Einhaltung der Kontaktstruktur werden die Gründe für die Nichteinhaltung besprochen und Veränderungsmöglichkeiten erarbeitet. Die / der Berater\_in

gibt dem Haushalt durch eine akzeptierende Grundhaltung die Möglichkeit, sich zu öffnen und schafft die Voraussetzung für eine mögliche Verhaltensänderung.

### **5.1.3.      Motivation und Mitwirkung**

Die Compliance des Haushalts ist die wichtigste Voraussetzung, um das Ziel des Wohnungsbezugs zu erreichen. In der Anbahnungsphase ist von Beginn an die Thematisierung von Motivation und Mitwirkung fester Bestandteil der Beratung und der Hilfeplanung. Ohne Motivation und Mitwirkung ist eine zielführende Kooperation nicht möglich und es würde zu keinem Abschluss eines Nutzungsvertrags am Ende der Anbahnungsphase kommen. Die Beratung würde vorzeitig durch Abbruch beendet werden. Erfahrungsgemäß ist davon auszugehen, dass die überwiegende Zahl der Haushalte durch die Perspektive, am Ende eines erfolgreichen Beratungsprozesses die Wohnung übernehmen zu können, ausreichend motiviert sind. Aufgrund der belastenden Lebenssituation und den besonderen Merkmalen der Zielgruppe ist es jedoch Aufgabe des Beratungspersonals, die Haushalte in der Beratung zu motivieren und die Compliance des Haushalts zu stärken. Hierfür sieht das Beratungskonzept zur Motivationsförderung vor, eine vertrauensvolle Bezugspersonenberatung aufzubauen, wozu auch Begleitungen und Unterstützungsangebote für den Haushalt gehören, um ihn in seiner Situation zu entlasten. Des Weiteren finden in den Gesprächen MI (siehe 2.1.2) und andere Interventionsformen Anwendung in Form von:

- aktivem Zuhören und Bestätigen, Stellen von offenen Fragen und Herausarbeitung von Ambivalenzen
- konstruktivem Verständnis von Widerstand als Abwehr vor Überforderung
- aktiver Teilnahme des Haushalts am Veränderungsprozess
- Stärkung und Förderung der Eigenverantwortung und Selbsthilfekompetenz durch aktive Einbeziehung des Haushalts in Entscheidungs- und Veränderungsprozesse
- herausfinden der individuellen Ressourcen und Fähigkeiten des Haushalts
- Ermutigung zu erfolgreichem Handeln und positiver Verstärkung desselben

## **6.      Gestaltung der Beratungs- und Unterstützungsphase in der angemieteten Wohnung (Phase 2)**

In der Beratungs- und Unterstützungsphase werden mit der Unterstützung des AN die Voraussetzungen geschaffen, dass der Haushalt die Wohnung i. d. R. nach einem Jahr übernehmen und selbständig führen kann.

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

Mit dem Einzug in die vom AN angemietete Wohnung und dem Abschluss eines Nutzungsvertrags beginnt auch die soziale Integration des Haushalts, sowohl in die Nachbarschaft als auch in den Sozialraum bzw. Stadtteil.

### **6.1.1.      Integration in die Nachbarschaft**

In den Beratungsgesprächen werden im Zusammenhang mit nachbarschaftlichem Wohnen erneut die Hausordnungen des Untermietvertrages mit dem AN und die Hausordnung der Wohnungsgesellschaft und deren verbindliche Einhaltung thematisiert. Ziel ist es, dass der Haushalt eine respektierende Haltung entwickelt, die für eine Integration in das nachbarschaftliche Umfeld förderlich ist. Dazu werden insbesondere die eigenen Vorstellungen des Haushalts und die bisherigen Erfahrungen aus ehemaligen Mietverhältnissen zu diesem Thema reflektiert und in einen Zusammenhang zur Integrationsbereitschaft gestellt. Des Weiteren wird der Haushalt dabei unterstützt, Ideen zu entwickeln, wie er sich in seinem neuen Wohnumfeld integrieren könnte. Es werden konkrete Möglichkeiten zum nachbarschaftlichen Verhalten besprochen, wie z. B. sich in der Nachbarschaft als neuer Mieter vorzustellen, Nachbarn freundlich zu grüßen, freundlich aufzutreten, Hilfe anzubieten oder anzunehmen, rücksichtsvoll im Zusammenhang mit Besuchsempfang zu sein, auf Zimmerlautstärke und Nachtruhe zu achten. Es wird ein Zusammenhang zwischen dem eigenen Wohlfühlen in der Wohnung und dem nachbarschaftlichen Wohnen aufgezeigt.

Ein weiteres Thema ist die Chance in der Hausgemeinschaft oder Nachbarschaft Menschen kennenzulernen, die einem sympathisch sind und zu denen sich ggf. Kontakte und soziale Beziehungen aufbauen lassen. Dies ist von besonderer Bedeutung, um einer möglichen Einsamkeit und/oder Isolation entgegenzuwirken.

### **6.1.2.      Integration in den Sozialraum**

Die sozialraumorientierte Integration soll dazu führen, dass der Haushalt in seinem Stadtteil ankommt und sich dort wohl zu fühlt. Dies wird unterstützt durch Informationsbeschaffung, Erkundung und persönliches Kennenlernen der Infrastruktur des Stadtteils:

- Einkaufsmöglichkeiten und Nahverkehrsverbindungen
- Ärzte, Apotheken und nächstliegendes Krankenhaus
- Kindergärten, Kinderhorte und Schulen
- Fachberatungsstellen
- Freizeitmöglichkeiten (Parks, Verein, Treffpunkte)
- Angebote für Senioren
- Jobcenter und andere Behörden
- etc.

Des Weiteren wird der Haushalt im Rahmen der Sozialraumintegration bei der Ermittlung und Umsetzung seiner Interessen und Bedarfe unterstützt, um passende Angebote im Stadtteil zu finden.

### **6.1.3.      Konflikt- und Krisenmanagement**

Bei Konflikt- oder Krisensituationen des Haushaltes wird ein Konflikt- und Krisenmanagement eingeleitet und der Haushalt mit dem Ziel der Deeskalation und

Beilegung des Konflikts und ggf. einer Verhaltensänderung begleitet. Dazu werden Gespräche mit dem Haushalt alleine, mit beteiligten Nachbarn oder/und dem Vermieter geführt. Ergeben sich aus der Wohnanamnese Hinweise auf frühere Nachbarschaftskonflikte oder Schwierigkeiten mit der Einhaltung der Hausordnung, werden diese im Vorfeld des Wohnungsbezugs gezielt thematisiert. Ggf. werden Unterstützungsbedarfe abgeleitet und mit dem Haushalt Vereinbarungen darüber getroffen bei Konfliktsituationen Kontakt zum AN aufzunehmen, um Eskalationen zu vermeiden.

## **6.2. Interkulturelle Probleme, Sucht- und psychische Erkrankung (Kriterium 6)**

Der AN ist über Hamburg hinaus anerkannt als Träger der Sucht- und Drogenhilfe und der Wohnungslosenarbeit. Der AN verfügt über langjährige Erfahrung in der Beratung und Behandlung von suchtkranken, psychisch kranken, wohnungs- und obdachlosen Menschen, mit und ohne Migrationshintergrund.

Das Konzept des AN berücksichtigt gendergerechte sowie migrations- und kultursensibel Hilfe. Gendergerechte und kultursensible Beratung heißt das Wissen über geschlechter- und kulturspezifische Unterschiede der die Problemlagen bedingenden Lebensumstände im Beratungs- und Unterstützungsprozess zu berücksichtigen und in die Hilfeplanung einzu beziehen. Dies schließt das Wissen über die Entstehung besonderer Notlagen und sozialer Schwierigkeiten, die Lebensbedingungen wohnungsloser Frauen und Männer, die geschlechtsspezifischen Strategien im Umgang mit Wohnungslosigkeit, den Umgang mit Belastungssituationen, die gesellschaftlichen Lebensbedingungen von Männern und Frauen allgemein, die gesellschaftlichen Rollenerwartungen etc. unter Gender-Aspekten und kulturellen Hintergründen mit ein. Durch die Berücksichtigung und Einbeziehung von Gender-Aspekten in die Beratung und Betreuung wird die Wirksamkeit der Hilfeangebote erhöht.

### **6.2.1. Interkulturelle Probleme**

Zum Personenkreis der Beratung im Rahmen der Stufe 3 gehören ebenso Menschen mit einem Migrationshintergrund. Diese leben unterschiedlich lange in Deutschland und sind unterschiedlich integriert. Aus den interkulturellen Unterschieden können sich auch interkulturelle Probleme ergeben, die im Beratungs- und Unterstützungsprozess zum Tragen kommen. Daher ist es wichtig, dass die Berater\_innen über Kompetenzen für kultursensibles Arbeiten und eine entsprechende Offenheit für andere Kulturen verfügen und durch reflexive, die kultursensible Haltung fördernde Teamprozesse und Fortbildungen unterstützt werden. Insbesondere aus folgenden kulturellen Unterschieden können sich ggf. interkulturelle Probleme entwickeln:

- anderes Normen- und Wertesystem
- anderes Rollenverständnis von Frau und Mann
- Sprachbarrieren
- anderes Verständnis zur Einhaltung von Regeln und Absprachen

- andere Rituale, Bräuche und Besuchskultur
- religiöse Bedürfnisse, z. B. Gebetspausen und –möglichkeiten

Im Beratungsprozess sind einerseits eine kultursensible Haltung und andererseits die Information über das hiesige Kultursystem erforderlich, um Akzeptanz auf Seiten des Haushalts dafür zu schaffen und eine Integration in die hiesige Gesellschaft zu ermöglichen.

Der AN berücksichtigt kulturelle Unterschiede im Rahmen der Beratung z.B. durch:

- kultursensible Anamnese (z. B. Berücksichtigung der Zuwanderungsgeschichte, Rolle der Familie in der Herkunftskultur, Behandlungs- und Suchtverständnis in der Herkunftskultur)
- Bewusstmachung der Kulturbedingtheit des eigenen Handelns und Erkennen von Ethnozentrismus
- die Wahlmöglichkeit zwischen einer Beraterin und einem Berater, soweit dies personell möglich ist
- die Heranziehung von Sprachmittlern
- die Einbeziehung von Angehörigen und Bekannten für Übersetzungen
- das Angebot eine Beratungsstelle für Migration mit einzubeziehen

Die Beratung im Rahmen der Stufe 3 befasst sich im gesamten Hilfeprozess mit interkulturellen Unterschieden, möglichen daraus resultierenden Problemen und deren Auswirkungen, insbesondere im Zusammenhang mit der Zielerreichung einer eigenen Wohnung und der Sicherung des Mietverhältnisses.

#### **6.2.2. Sucht- und Psychische Erkrankung**

Die BFW klärt bei der Einstufung eines Haushalts ab, ob eine aktuelle Suchterkrankung vorliegt und zunächst eine stationäre oder ambulante Therapie vor einer möglichen Einstufung in die Stufe 3 und der Aufnahme in die Beratung im Rahmen der Stufe 3 erfolgen müsste. Dieses Vorgehen wiederholt sich im Erstgespräch.

Die Erfahrungen haben jedoch gezeigt, dass im laufenden Hilfeprozess Suchtprobleme und/oder andere psychische Probleme derart akut werden können, dass die Umsetzung der Ziele gefährdet ist. In diesen Fällen wird der Haushalt im Rahmen der Beratung zur Inanspruchnahme von spezifischen Beratungs- und Behandlungsmaßnahmen motiviert. Gemeinsam mit dem Haushalt wird geklärt, welche flankierenden zusätzlichen Hilfen passend sind. Im Rahmen der Beratung erfolgt die Vermittlung an die entsprechenden Institutionen, sofern erforderlich wird der Haushalt begleitet. In diesem Zusammenhang findet, sofern das Einverständnis des Haushalts vorliegt, ein fachlicher Austausch z.B. mit Fachberatungsstellen oder Fachärzten zur Optimierung der Hilfeplanung statt. Bei andauernden Sucht- und/oder psychischen Problemen im Zusammenhang mit der Sicherung der Wohnung, also nach Beendigung der Stufe 3 Beratung, kann es notwendig sein Unterstützungsmaßnahmen einzuleiten, die der Sicherung des Erhalts der Wohnung dienen und



nach Beendigung der Beratung im Rahmen der Stufe 3 fortbestehen. Hierbei handelt es sich u. a. um folgende Unterstützungsleistungen:

- Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung
- Betreuung im Rahmen der ambulanten Sozialpsychiatrie (ASP)
- Beratung und Behandlung durch eine Suchtberatungsstelle, psychiatrische Ambulanz oder entsprechende (psychiatrische) Fachärzte
- Anschluss an eine Selbsthilfegruppe
- Inanspruchnahme eines Pflegedienstes

Neben den beschriebenen Unterstützungsleistungen kann auch eine gute Zusammenarbeit mit dem Vermieter –mit Einverständnis des Haushalts- zur Sicherung der Wohnung beitragen. Die Bereitschaft der Vermieter, trotz bestehender Auffälligkeiten durch bspw. übermäßigen Alkoholgenuß, einem Mietvertrag mit dem Haushalt abzuschließen steigt, wenn ihm die Anbieter der Unterstützungsleistungen bekannt sind, an die er sich ggf. wenden kann.

### **6.2.3. Fortbildung**

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen werden sowohl auf Vorschlag des Vorstandes oder der Leitung als auch auf Wunsch eines Teams/Teammitglieds in Absprache mit der jeweiligen Leitung wahrgenommen.

Fort- und Weiterbildungsbedarfe sind vom Vorstand, der jeweiligen Leitung als auch den Teammitgliedern selbst zu erkennen und mit der Leitung bzw. dem Vorstand abzusprechen. Insgesamt richtet sich der Fort- und Weiterbildungsbedarf an der fachlichen Entwicklung und den damit einhergehenden Notwendigkeiten aus.

Schulungen müssen dabei nicht in Seminarform stattfinden. Der Verein unterstützt selbstorganisiertes Lernen (z. B. kollegiale Beratung) sowie die Anschaffung von aktuellen Fachbüchern und Selbstlernprogrammen für den PC.

Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen erfolgen sowohl extern als auch intern. Aufgrund der vielen kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit ihren jeweils speziellen Fachkenntnissen, die der Jugendhilfe e. V. beschäftigt, besteht ein erhebliches Potential für die Gestaltung interner Fortbildungen zu fast allen Bereichen.

Darüber hinaus werden einrichtungsübergreifende externe Fortbildungen zu bestimmten Schwerpunktthemen organisiert, wie z. B. Motivational Interviewing, Soziales Kompetenztraining, Akupunkturausbildung nach dem NADA - Protokoll, Ausländer- und Asylrecht, EDV-Schulungen.

Interne Fortbildungen finden beispielsweise zu folgenden Themenbereichen statt: Deeskalationstraining, Erste Hilfe bei Drogennotfällen, Unterweisung in Arbeitssicherheit, Unterweisung in den Datenschutz, Vermittlung von Kenntnissen über das Hamburger Drogen- und Suchthilfesystem und Hamburger Hilfesystem für wohnungslose Menschen,

Vermittlung von Dokumentationsregeln, Vermittlung von Standards in der Beratungsarbeit (Sozialgesetzgebung, Zeugnisverweigerungsrecht, Schweigepflicht, Sozialberichte, Kostenübernahmeanträge etc.), Grundkenntnisse der Betriebswirtschaft, Grundkenntnisse der Finanzbuchhaltung etc.

### **6.3. Anbindung an Regeldienste und andere Hilfeangebote (Kriterium 3)**

#### **6.3.1. Voraussetzungen und Wege**

Wie unter 2.1.1 beschrieben arbeitet der AN in seinen Einrichtungen mit dem Case Management- Ansatz, der prädestiniert ist einen Haushalt im Rahmen der bestehenden Vernetzungsstrukturen, an einen Regeldienst oder ein anderes Hilfeangebot zu vermitteln und anzubinden, sofern ein entsprechender mit dem Haushalt abgestimmter Hilfebedarf festgestellt wurde. Die Vermittlung und Anbindung kann während des gesamten Hilfeprozesses erfolgen, wenn sich die folgenden Voraussetzungen entwickeln lassen bzw. vorhanden sind:

- vorhandene Compliance
- Veränderungs- und Lernbereitschaft
- Bereitschaft und Motivation zur Mitwirkung
- Behandlungsmotivation: z.B. bei Sucht und/oder psychischen Erkrankungen
- aktive Beteiligung
- Termin- und Absprachefähigkeit

In den Beratungsgesprächen wird die Compliance des Haushalts in Bezug auf die erforderliche Inanspruchnahme von Regeldiensten und anderen Hilfeangebote positiv gestärkt. In einem nächsten Schritt wird gemeinsam recherchiert, welche Angebote es gibt und geeignet sind. Daraufhin folgt die Kontaktaufnahme, der eine Klärung der Vorgehensweise bei der Umsetzung vorausgeht: Zeitpunkt, Art und Weise, alleine oder mit der Unterstützung der Beratung im Rahmen der Stufe 3. Gelingt das Zustandekommen eines Kontakts und der Haushalt signalisiert das Angebot weiter wahrzunehmen, so steigt die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anbindungsprozess erfolgreich verlaufen wird. Sollte die Kontaktaufnahme nicht zustande kommen oder der Haushalt mit dem Angebot unzufrieden sein, so werden die Gründe hierfür gemeinsam herausgearbeitet. Das Ergebnis kann ein weiterer Versuch sein oder die Suche nach einem anderen Angebot. Eine Überprüfung der Stimmigkeit des Angebots findet auch nach einem erfolgreichen Zustandekommen prozesshaft statt, um den Erfolg zu sichern oder ggf. gemeinsam umzusteuern.

#### **6.3.2. Beendigung**

Im Zusammenhang mit dem Abschluss eines Mietvertrags und der Übernahme der Wohnung kann eine Vermittlung und Anbindung an andere Hilfen auch die Voraussetzung für die Wohnungsübernahme und die Sicherung der Wohnung nach Beendigung der Beratung im Rahmen der Stufe 3 darstellen. Deshalb und auch aufgrund längerer Wartezeiten ist eine

Vermittlung und Anbindung möglichst nicht erst am Ende der Beratung, sondern frühzeitig nach Ermittlung des Bedarfs sinnvoll. Prozesse der Weiterentwicklung möglicher Vorkriterien werden parallel durchgeführt. Die in diesem Zusammenhang stehenden notwendigen und geeigneten Regeldienste und Angebote sind unter Punkt 6.6 aufgeführt.

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

##### **6.4.1. Kooperation und Kommunikation**

Der AN möchte an dieser Stelle die positive Zusammenarbeit des Projekts Domizil mit den BFW hervorheben. Dies gilt insbesondere für die BFW Wandsbek, BFW Mitte und BFW Nord, mit denen schwerpunktmäßig zusammengearbeitet wurde. Hier sind in der 10jährigen Zusammenarbeit feste Kooperationsstrukturen und Abläufe geschaffen und weiterentwickelt worden, die bei der Umsetzung der Beratung im Rahmen der Stufe 3 zu Kontinuität, Verlässlichkeit, Effektivität und letztlich erfolgreichem Arbeiten geführt haben.

Die Zusammenarbeit und Kommunikation mit den BFWs erstreckt sich über die gesamte Unterstützungszeit eines Haushalts von der Anbahnungsphase, bis zur Übernahme der Wohnung und Beendigung der Hilfe.

##### **6.4.2. Zuständigkeiten bei der Hilfeplanung**

Vor dem Erstgespräch erstellt die zuständige BFW einen Hilfeplan, der mit dem Träger der Beratung im Rahmen der Stufe 3 besprochen wird. In Phase 1 erstellt der AN einen Hilfeplan, der im gesamten Beratungsverlauf fortgeschrieben wird. Die BFW erhält vom Träger über die Inhalte des Hilfeplans sowie über besondere Vorkommnisse und Veränderungen zu den vorgegeben Abgabezeiten Zwischen-, Prognose- oder anlassbezogene Berichte. Letztgenannte können sich auf besondere Vorfälle beziehen, die ggf. Auswirkungen auf die Weiterführung der Hilfe haben, wie z.B. ein Alkoholrückfall, akute Lärmbelästigungen in der Wohnung oder aggressiv-bedrohliches Verhalten gegenüber dem Personal. Neben den Berichten gibt es zwischen der BFW und dem AN auch gemeinsame Gespräche, um Vorgehensweisen zu besprechen und Entscheidungen zu treffen, z.B. über eine Verlängerung oder einen Abbruch. Bei Bedarf finden Hilfeplangespräche mit dem Haushalt gemeinsam mit dem Träger und der BFW statt. Diese werden vom AN und der BFW gemeinsam vor- und nachbereitet.

##### **6.4.3. Institutionelle Zusammenarbeit**

Sowohl beim AN als auch bei den BFW gibt es klare personelle Zuständigkeiten für die Beratung im Rahmen der Stufe 3. Auf beiden Seiten wird teilweise bereits über Jahre zusammengearbeitet und ist entsprechendes Erfahrungswissen vorhanden. Neues Personal hospitiert i. d. R. beim jeweiligen Kooperationspartner, was für die künftige Zusammenarbeit förderlich ist.

AN und BFW stehen miteinander in einem regelmäßigen und anlassbezogenen fachlichen Austausch über die bestehenden Kooperations- und Kommunikationsstrukturen sowie für die Zusammenarbeit relevante Themen. Dieser Austausch dient auch der Qualitätssicherung und der kontinuierlichen Verbesserung des Hilfeangebotes.

Bei den verwaltungsmäßigen Abläufen unterstützen die BFW den AN bzw. den jeweiligen Haushalt bei der Antragstellung und Durchsetzung der Leistungsansprüche gegenüber dem Jobcenter oder dem Grundsicherungsamt. Hierbei geht es insbesondere um die Übernahme der Mietkosten und die Leistungen im Rahmen der Erstausrüstung der Wohnung. Die BFW kann auch alte Mietschulden aus ehemaligen Mietverhältnissen in einem festgelegten Rahmen übernehmen und ermöglicht dadurch oft erst den Zugang zu Wohnungsgesellschaften.

### **6.5. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen (Kriterium 8)**

In den folgenden Abschnitten wird die bewährte und beim AN implementierte Mietsachbearbeitung, die durch eine Verwaltungsangestellte geleistet wird, beschrieben.

#### **6.5.1. Anmietungsphase**

- (1) Die Informationen zum Haushalt werden mittels eines Datenerfassungsbogens vom Fallzuständigen an die Verwaltung des Jugendhilfe e. V. gesendet. Der Mietvertrag wird unterschrieben an den Vermieter zurückgesendet.
- (2) Rücklauf des Mietvertrages überwachen und Kautions bei Behörde beantragen.
- (3) Weiterleitung aller relevanten Informationen für die Übergabe der Wohnung an den/die Fallzuständige.
- (4) Fertigung des Nutzungsvertrages und Weiterleitung an die/den Fallzuständigen für die Beantragung der Miete bei der Behörde bzw. das Einrichten des Dauerauftrages bei der Bank durch den Haushalt.
- (5) Nach Erhalt der Kautions Verbuchung und Dokumentation.
- (6) Bezahlung der Miete und Kautions an den Vermieter. Weiterleitung des Zahlungsnachweises an die/den Fallzuständigen zur Vorlage beim Hausmeister bei der Wohnungsübergabe.
- (7) Erhalt des Übergabeprotokolls von Fallzuständigen und Anmeldung bei den Energieversorgern. Nach Erhalt der Abschlagshöhe Aktualisierung Nutzungsvertrag und Versand an Behörde.
- (8) Aufnahme des Haushalts in die Mietbuchhaltung. Durchführung der Mietbuchhaltung (z. B. Datenerfassung, Kontrolle der Zahlungseingänge, Erstellung von Nachträgen, Zuordnung der jeweiligen Fachstelle).

### **6.5.2.      Mietverlauf**

#### Mietebuchhaltung im Nutzungsverhältnis

- (1) Überprüfung der Ein- und Ausgänge von Miete und Energiekosten von Behörde bzw. Haushalt und Erfassung in der Finanzbuchhaltung.
- (2) Keine Differenzen: fortlaufende Buchungen kontrollieren
- (3) Differenzen: Prüfung und Klärung der Differenzen mit Vermieter, Behörde, Haushalt. Erledigung des Schriftverkehrs und der Telefonate. Information des Fallzuständigen. Bei Selbstzahlern ggf. Ratenzahlung. Mahnverfahren bei Verzug.

#### Betriebskostenabrechnungen

- (1) Betriebskostenguthaben prüfen und an den Haushalt bzw. die Behörde - nach Erhalt des beantragten Kassenzeichens - auszahlen. Erfassung in der Finanzbuchhaltung.
- (2) Betriebskostennachzahlung (BKN) prüfen und an den Vermieter überweisen
- (3) Kostenübernahme der BKN bei Behörde beantragen bzw. dem Haushalt in Rechnung stellen
- (4) Geldeingang überprüfen und erfassen
- (5) Bei Verzug Zahlungserinnerung, ggf. Mahnverfahren

### **6.5.3.      Beendigung der Mietverhältnisse**

- (1) Kündigung des Mietvertrages und Überprüfung des Mietkontos (bei Differenzen wie oben)
- (2) Veranlassung der Übernahme der Wohnung durch den Haushalt beim Vermieter
- (3) Rückzahlung der Kautions an Behörde und Erfassung in der Finanzbuchhaltung
- (4) Endabrechnung der Betriebskosten (wie oben)

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

Der AN hat in 10 Jahren Praxiserfahrung mit dem Projekt Domizil verlässliche Kooperations- und Vernetzungsstrukturen aufgebaut, auf die im Zusammenhang mit den entsprechenden Problemlagen und Hilfebedarfen zielgerichtet zurückgegriffen werden kann. Mit den Einrichtungen des AN bestehen vereinsinterne Kooperationsvereinbarungen. Hier sind insbesondere die Suchtberatungs- und Behandlungsstelle Viva Wandsbek und die Soziale Beratungsstelle Wandsbek zu nennen. Im Bereich der beruflichen Bildung und Beschäftigung ist die Kooperation mit Grone Netzwerk Hamburg gGmbH und SBB Kompetenz gGmbH hervorzuheben. Entsprechend der Problemlagen und Unterstützungsbedarfe wird der AN weiterhin mit folgenden Institutionen zusammenzuarbeiten:

- Koordination der Hilfen: zuständige BFW
- Finanzielle Absicherung/Transferleistungen: Jobcenter team.arbeit.hamburg, Grund-sicherungs- und Sozialamt, Deutsche Rentenversicherung, Familienkasse, Krankenkassen etc.

- Suchterkrankung: Viva Wandsbek Suchberatung und Behandlung, Fachklinik Hamburg-Mitte – Rehabilitation für Suchtmittelabhängige, Substitutionsärzte, Asklepios Klinikum Nord, Schönklinik Eilbek, Heinrich-Sengelmann-Krankenhaus, Fachklinik Hansenborg, TGJ-Jenfeld, Selbsthilfegruppen etc.
- Psychische Erkrankungen und Gesundheitsversorgung: Sozialpsychiatrische Dienste der Bezirke Hamburg-Wandsbek und -Mitte, Psychiatrische Institutsambulanz Wandsbek; Neuro-Psychiatrisches Zentrum Stresemannstraße; Asklepios Klinikum Nord; Selbsthilfegruppen; ASP Dienste (u.a. Garant, Op de Wisch Wandsbek, Balance Altona), Fachärzte und Therapeuten des psychenet, diverse Berufsbetreuer; Pflegedienste
- Verschuldung: Schuldnerberatungsstellen (u. a. Hamburger Arbeit GmbH, afg worknet GmbH); Rechtsabteilungen der Gerichte, Inkassodienste, Rechtsanwälte, etc.
- Aufenthaltssicherung: Bezirkliche Ausländerbehörde; Beratungsstellen für Migrant\_innen, Fachanwälte
- Schulische und/oder berufliche Orientierung: Bildungsträger (Grone Netzwerk Hamburg gGmbH, SBB Kompetenz gGmbH)
- Nachgehende Hilfen: Bezirkliche Soziale Beratungsstellen gemäß §§ 67ff SGB XII; Viva Wandsbek Suchtberatung und Behandlung
- soziale Einrichtungen im Sozialraum: Stadtteilbüros, Kirchengemeinden
- Haushalte mit Kindern: Allgemeiner sozialer Dienst, Träger von Hilfen zur Erziehung
- Freizeit: Freizeit- und Seniorentreffpunkte, Vereine

## **7.      Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben ( Kriterium 11)**

### **7.1.    Maßnahmen der Erfolgssicherung**

Es werden sowohl während der laufenden Beratung als auch für die Zeit nach dem Wohnungsbezug Maßnahmen zur Erfolgssicherung vom AN eingeleitet. Mit dem Einzug in die Wohnung im Rahmen des Nutzungsverhältnisses beginnt eine Hinführung zur Sicherung der Wohnung durch Befassung mit dem Mietvertrag und die sich aus der Hausordnung ergebenden Regeln und Pflichten (siehe auch 2.2.2, 6.1.1 und 6.1.3).

Des Weiteren steht die Befähigung des Haushalts zur Selbsthilfe und zum selbständigen Wohnen im Vordergrund, indem seine eigenen Ressourcen erkannt, gefördert und gestärkt werden. Dieses bezieht sich insbesondere auf die Bereiche Wohnfähigkeit, Umgang mit der eigenen Suchtproblematik oder psychischen Beeinträchtigung, soziale Beziehungen, materielle Absicherung, Schuldenregulierung und Umgang mit Behörden. Um die Ziele zu erreichen und zu sichern werden bei Bedarf flankierende Unterstützungsleistungen in die Beratung im Rahmen der Stufe 3 implementiert. Diese werden rechtzeitig nach Erkennen des Bedarfs in Abstimmung mit dem Haushalt eingeleitet, um Zeit für den Anbindungsprozess an andere Stellen zu haben. Dazu kann insbesondere die Einrichtung einer

gesetzlichen Betreuung oder einer ASP-Betreuung sowie die Anbindung an Fachberatungsstellen oder (Fach)Ärzte gehören.

In der 2. Hälfte des Nutzungsvertrages beginnt eine Erprobungsphase, in der vom Haushalt die zur Sicherung der Wohnung notwendigen Schritte selbständig umgesetzt werden sollen. In reflexiven Gesprächen mit der / dem Bezugsberater\_in wird ausgewertet, was so in Ordnung ist und was noch verbessert werden kann. In Abhängigkeit von den weiteren Ergebnissen der Umsetzung ist dann die Entscheidung zu treffen die Wohnung zu übernehmen, die Beratung und den Nutzungsvertrag zu verlängern oder zu beenden.

Ein weiteres Instrument zur Sicherung der Wohnung kann ein sogenannter Notfallkoffer sein, der in Krisensituationen zum Einsatz kommt. Der Notfallkoffer besteht aus einer gemeinsam mit dem Haushalt erarbeiteten Sammlung von Vermeidungsstrategien z. B. bei Suchtdruck, einer Liste von negativen Konsequenzen und positiven Zielen, Namen und Telefonnummern sowie Adressen von wichtigen Personen oder Stellen, an die der Haushalt sich in einer besonderen Problemlage wenden kann.

## **7.2. Gestaltung der nachgehenden Beratung**

Eine nachgehende Beratung setzt ein, wenn der Haushalt nach Ablauf der 12- monatigen Beratungs- und Unterstützungsphase weitere Unterstützungsbedarfe hat, um den langfristigen Erhalt der Mietwohnung zu sichern. In der nachgehenden Beratung werden, insbesondere Maßnahmen zur Sicherung der Wohnung weiter verfolgt, die noch nicht abgeschlossen bzw. begonnen werden konnten. Die Gründe hierfür können einerseits im Zusammenhang mit den weiter vorhandenen, teilweise komplexen Problemlagen des Haushalts liegen, andererseits in den langen Beantragungszeiten für eine Gesetzliche Betreuung, Leistungen der ASP oder der medizinischen Rehabilitation. Die nachgehende Beratung wird mit der Intention durchgeführt, das bisher Erreichte zu stabilisieren und das bisher nicht abgeschlossene einer erfolgreichen Umsetzung zuzuführen, um so die Beratung im Rahmen der Stufe 3 erfolgreich beenden zu können. Die Frequenz der Beratungstermine erfolgt bedarfsgerecht und in Angrenzung zur vorherigen Beratungsphase in geringerer Intensität.

Hamburg, den 23.11.2016

Der Vorstand

---

<sup>1</sup> Galuske: Methoden der Sozialen Arbeit. Weinheim und Basel 2013, S. 172 ff

<sup>2</sup> Vgl. dazu: Galuske, ebenda, S. 200 ff

<sup>3</sup> Vgl. Schmid, Schu, Vogt: Motivational Case Management. Heidelberg 2012

<sup>4</sup> Miller, Rollnick: Motivierende Gesprächsführung. Freiburg 2004

<sup>5</sup> Vgl. Ott: Ganzheitliche Berufsbildung. Stuttgart 1995, S.186

<sup>6</sup> Hinsch, Pfungsten: Gruppentraining sozialer Kompetenzen. Weinheim, Basel 2015