



Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Evangelisch-lutherischer Kirchenkreis Ham-
burg-Ost
Danziger Straße 15-17
20099 Hamburg

Fax: 040 227 217 27

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 22.11.2016 -**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Finanzbehörde Hamburg überträgt Ihnen auf Grund Ihres Angebotes vom 22.11.2016 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

Öffentliche Verkehrsmittel:
S1/S3-Jungfernstieg

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	

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Anlage A 2 Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept - WohnHafen

Inhalt

Vorwort zur Erfahrung des Bieters – Bereich Diakonie & Bildung mit seiner stationären/teilstationären Einrichtung „Bodelschwingh-Haus“	2
Visualisierung der Anbahnungsphase im WohnHafen	3
Visualisierung der Beratungsphase im WohnHafen	4
Visualisierung der nachgehenden Beratung im WohnHafen	5
1. Gestaltung der Kontaktanbahnungsphase: Kontakt, Motivation und Mitwirkung	6
2. Methodischer Ansatz: Eigenverantwortung, Mietrecht und Wohnverhalten	8
3. Anbindung an die Regeldienste und andere Hilfsangebote	11
4. Integration des Haushaltes in die Nachbarschaft: Einbindung, Konflikte und Krisen	11
5. Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle	12
6. Interkulturelle Probleme, Sucht- oder psychische Erkrankungen: Kompetenzen und Mietverhältnis	13
7. Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems: Weitere Hilfen für die Haushalte	14
8. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen: Verwaltung, Säumnisse, Rückstände	14
9. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte: Akquise, Kooperationen, Bestand	15
10. Vor-Ort Organisation und Erreichbarkeit	16
11. Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben: Dauerhafte Wohnungsübernahme	17

In dem folgenden Text werden für eine einfachere Lesbarkeit Abkürzungen verwendet.

- HA steht für Haushaltsangehörige
- PM steht für Projektmitarbeiter*innen
- KKHO steht für Evang. Luth-Kirchenkreis Hamburg-Ost
- BFW steht für Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle

Soweit im folgenden Text geschlechterspezifische Formulierungen verwendet werden, sind dies lediglich sprachliche Vereinfachungen, die keinen Einfluss auf die tatsächliche Ausübung der Aufgaben haben.

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Vorwort zur Erfahrung des Bieters – Bereich Diakonie & Bildung mit seiner stationären/teilstationären Einrichtung „Bodelschwingh-Haus“

Der Evangelisch-lutherische Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO) ist Träger zahlreicher Einrichtungen mit stationären, teilstationären und ambulanten Angeboten verschiedener SGB Leistungen. Für die Bereitstellung geeigneter Kompetenzen zur Durchführung dieses Angebots sind hier auszugsweise genannt:

- Das „Bodelschwingh-Haus“ in Hamburg als Einrichtung für stationäre, teilstationäre und ambulante Maßnahmen der Wohnungslosenhilfe;
- Das „Theodor-Wenzel Haus“ sowie die „Brücke Harburg“ in Hamburg mit Leistungen der Ambulanten Sozialpsychiatrie;
- Die „Evangelische Jugendhilfe“ die „Evangelischen Beratungsstellen“ in Hamburg und Stormarn sowie der „Margaretenhort“ deren alleiniger Gesellschafter der KKHO ist, mit Leistungen der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe.
- Die Arbeitsstelle „Leben im Alter“ in Hamburg und Stormarn mit Beratungsleistungen im Kontext Pflege und altersbedingter Unterstützungen.
- Das „Theodor-Fliedner Haus“ in Hamburg mit Leistungen der stationären Pflege.
- Die Flüchtlingshilfe des KKHO mit umfangreicher interkultureller Kompetenz und Transfererfahrungen.

Diese breitgefächerte Aufstellung ermöglicht uns Erfahrung, Know-how und Innovation aus unterschiedlichen Bereichen optimal zu verknüpfen und die komplexe Lebenswirklichkeit der Menschen fachlich gut zu berücksichtigen. Dies vor allem mit Blick auf den nachhaltigen Erwerb von Kompetenzen für die Übernahme einer eigenen Wohnung.

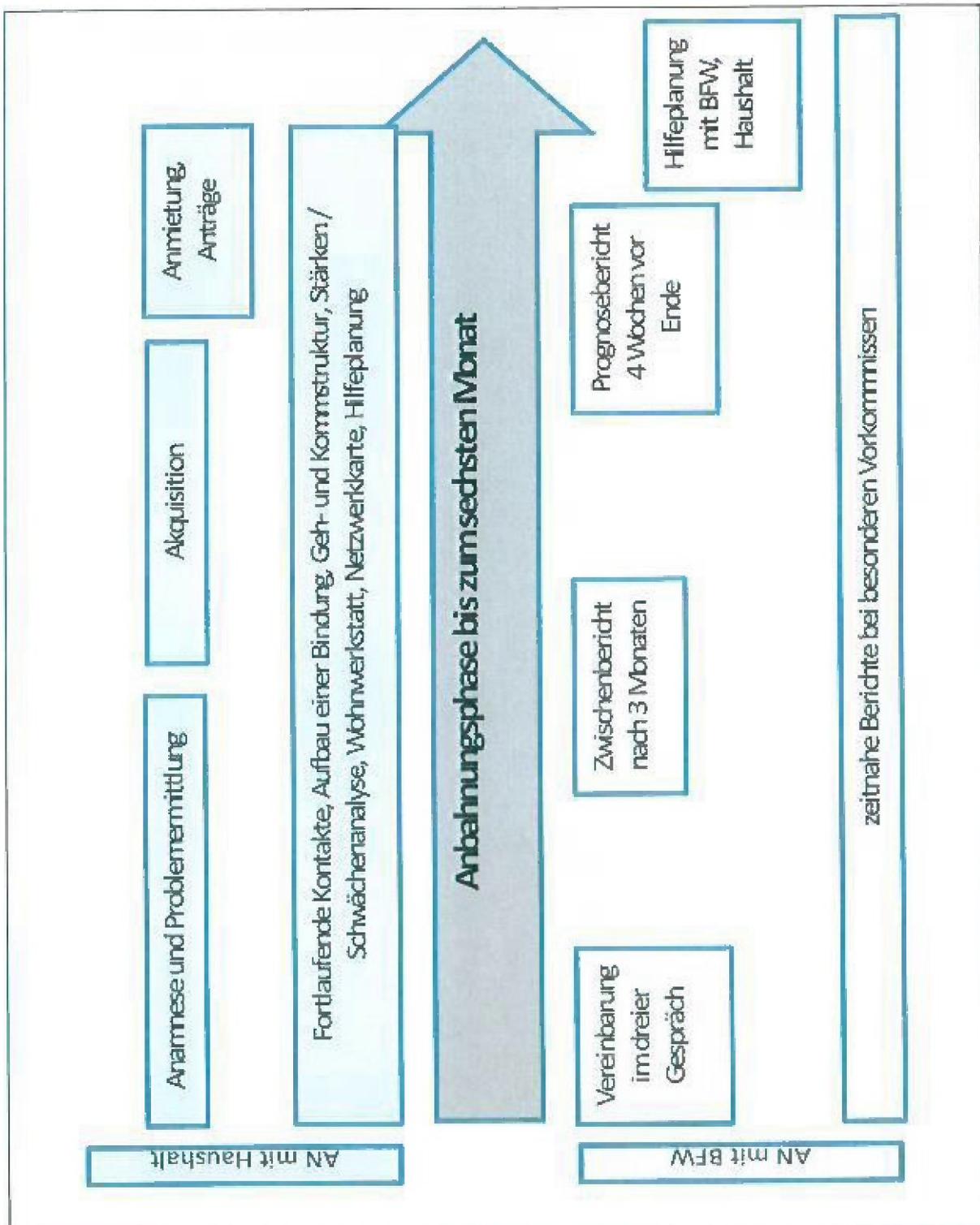
Insbesondere wird der KKHO für diese Leistung auf die Erfahrungen seiner Einrichtung „Bodelschwingh-Haus“ zugreifen. Hier sind über Jahrzehnte fundierte Kompetenzen gewachsen für Menschen in besonderen sozialen Lebenslagen (heute § 67 SGB XII, seit 1972 § 72 BSHG). Diese Kompetenzen beziehen sich zum einen auf die erfolgreiche Hilfeplanung mit wohnungslosen Männern, vereinzelt auch mit Paaren und Familien. Zum anderen beziehen sie sich auf die erfolgreiche Akquisition von dauerhaftem Wohnraum für die Zielgruppen. Hieraus sind zahlreiche langfristige Kontakte in die Wohnungswirtschaft gewachsen, über die auch ungeförderter Wohnraum gefunden wird.

Parallel dazu verwaltet der KKHO einen größeren Bestand an Wohnraum im Großraum Hamburg. Dieses sind Immobilien aus dem Bestand der Kirchengemeinden sowie eigener

Bleter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

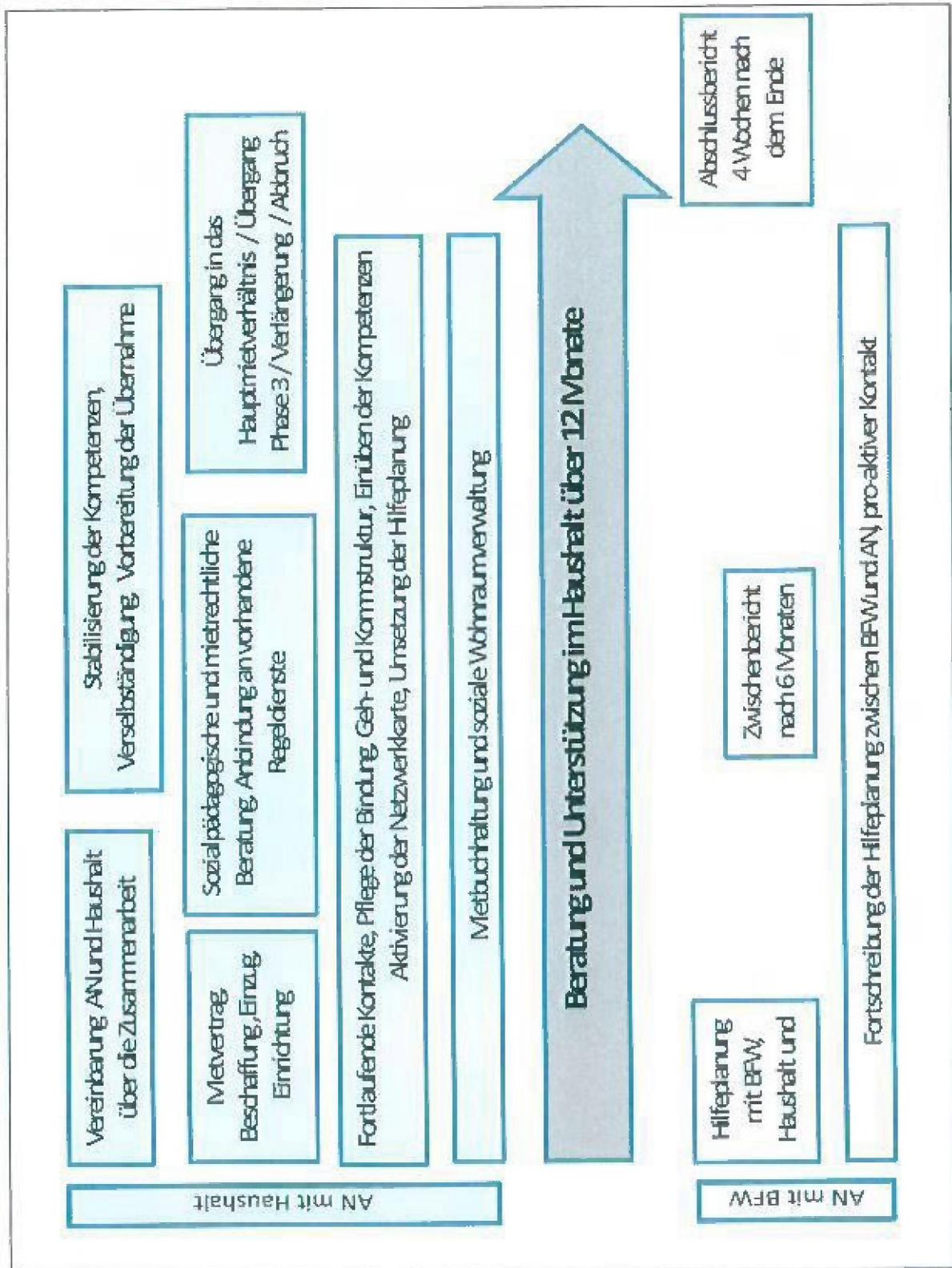
Wohnraum. Der partielle Zugriff auf diesen Wohnraum sowie vor allem die professionelle Wohnungsverwaltung sind weitere Ressourcen, die der KKHO für diese Leistung bereitstellt.

Visualisierung der Anbahnungsphase im WohnHafen



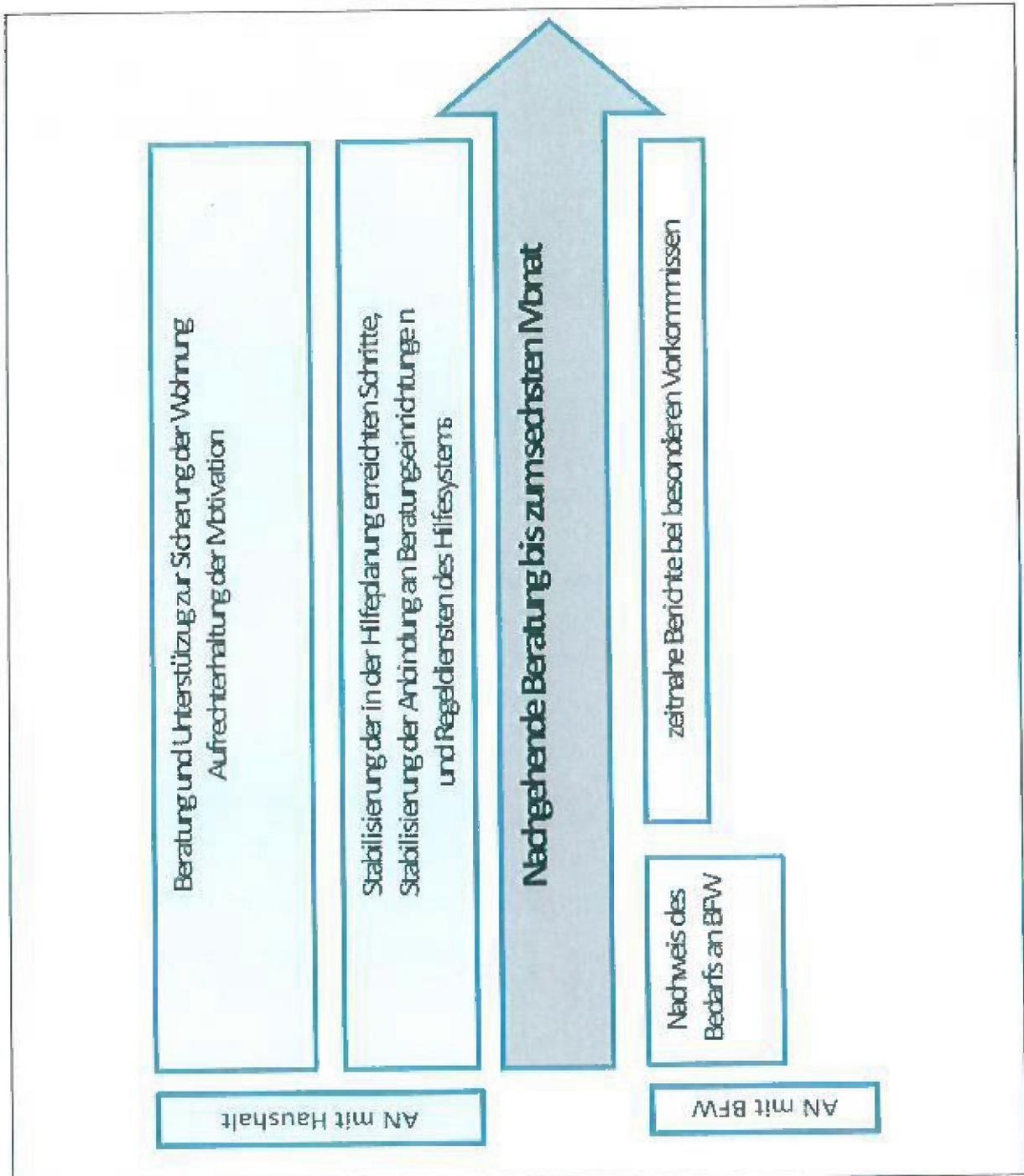
Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Visualisierung der Beratungsphase im WohnHafen



Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Visualisierung der nachgehenden Beratung im WohnHafen



Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

1. Gestaltung der Kontakthanbahnungsphase: Kontakt, Motivation und Mitwirkung

Der Ablauf ist als Übersicht oben dargestellt. Methodisch liegt der Schwerpunkt auf dem Aufbau einer tragfähigen **Beziehung** zwischen den Projektmitarbeitern (PM) und den Haushaltsangehörigen (HA). Wir gehen davon aus, dass die HA ihre Situation verändern und den Wechsel in eigenen Wohnraum wollen, dass eine grundlegende **Motivation** also vorhanden ist. Auf Grundlage der Beziehung werden dann personale und formale Themen für die Zielerreichung bearbeitet.

Gleichzeitig sind die HA durch **erhebliche Problemlagen** gekennzeichnet, die in der Vergangenheit direkt oder indirekt zur Wohnungslosigkeit geführt haben – und die ohne Unterstützung aus eigenen Kräften nicht abgestellt werden können. Dieses **Spannungsfeld** aus grundlegender Motivation und erheblichen persönlichen, sozialen und beruflichen Problemen wird jede Hilfeplanung begleiten. Wenn hier im Weiteren von Eigenverantwortung, Selbsthilfepotentialen und Selbstkompetenz geschrieben ist, steht das immer in diesem Spannungsfeld. Insofern ist die Unterstützung notwendig für die Zielerreichung, aber ohne die grundlegende Motivation ist auch die professionelle Unterstützung wirkungsarm.

Ein zentrales Augenmerk bekommen **Transparenz und Teilhabe** in diesem Prozess. Die HA sollen sich sicher sein können, dass die PM ihr persönliches Ziel unterstützen und sie aktiv in der Zielerreichung begleiten. Deshalb soll im Grundsatz ein Stellvertretungs- oder Ersatzhandeln vermieden und stattdessen Schritte und Maßnahmen hin zur Zielerreichung gemeinsam, angeleitet oder beobachtet gegangen werden. Das Tempo wird dadurch geringer, die Nachhaltigkeit jedoch steigt.

Unmittelbar nach dem Start durch das dreier-Gespräch zwischen BFW, HA und WohnHafen beginnen **Anamnese und Problemerkennung**. Dazu werden auf Basis einer strukturierten Analyse personale und soziale Verhaltensweisen, Haltungen und Meinungen erfasst und dokumentiert. Dazu wird über Motivationen, biographische Erfahrungen und Erwartungen gesprochen. Selbst- und Fremdeinschätzungen werden reflektiert. Dieser Schritt ist prozesshaft organisiert und ist wesentliches Instrument zur Vorbereitung der Hilfeplanung.

Der WohnHafen wird nach Möglichkeit **mobil arbeiten**, also in einer Geh-Struktur. Zum einen kann die Kontakthanbahnung damit niedrigschwellig verlaufen, zum anderen bekommen die PM damit **lebensweltliche Eindrücke** aus dem Alltagsumfeld der HA und können deren soziale Rolle und ihre Interaktionen in der Praxis beobachten. Damit bekommen die PM belastbare Erkenntnisse zu den sozialen und personalen Kompetenzen der HA. Die Treffen mit den HA sollen an wechselnden Orten stattfinden. Dies können Gespräche in einem Cafe

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg Ost (KKHO)

sein, Begleitung bei einem Behördengang, ein Besuch in der aktuellen Unterkunft oder auch ein Spaziergang an der Alster. Treffen in den Büros der PM sind für einige Tätigkeiten dennoch erforderlich (Hilfeplangespräche, Internetrecherchen, Schreibarbeiten, vertrauliche Gespräche).

Mit **Instrumenten** wie der Erstellung einer Wohnbiographie, einer persönlichen Netzwerkkarte¹ zu Ressourcen aus dem Umfeld, einer Stärken-Schwächenanalyse, strukturierten Interviews, der Feldbeobachtung sowie der Reflektion der Eindrücke zwischen WohnHafen und HA wird eine belastbare Grundlage geschaffen für die Wohnungssuche und die Stabilisierung im eigenen Wohnraum. Auf dieser Grundlage kann problematisches Wohnverhalten der Vergangenheit konstruktiv thematisiert werden und das Problembewusstsein wachsen.

Die PM werden den HA **Aufgaben für die Zielerreichung** stellen und deren Umsetzung begleiten. Ziel ist es, dass die HA möglichst viele Schritte hin zum eigenen Wohnraum selber gehen und mit dem Erfolg an ihrer Selbstkompetenz wachsen. Dieser **Aspekt der Aktivierung** steht in enger Verbindung zur **Verantwortungsübernahme** der HA. Bei den konkreten Schritten zum Bezug der Wohnung sollen die HA möglichst viele Aufgaben ganz, teilweise oder angeleitet übernehmen, z.B. die Einkäufe, Planungen, Kalkulationen, Transport, Aufbau und Einrichtung. Mit der Verantwortung steigt die Verbindlichkeit für das Erreichte und es bekommt mehr individuellen Wert – ein wichtiger Schritt für den Prozess, die Wohnung langfristig halten zu können.

Besondere Aufmerksamkeit bekommen **Wohngemeinschaften** in dieser Phase. Oft wird diese Wohnform von den HA zunächst als minderwertig angesehen, weil der Wunsch nach einem sicheren Wohn- und Lebensort überwiegt. Die besonderen Potentiale (Kontakte, Gemeinschaft, gegenseitige Unterstützung, preiswertes Wohnen) werden deshalb von den PM in Überlegungen der Hilfeplanung eingebunden und mit den HA kommuniziert. Welchen Umfang diese Wohnform in der Praxis erreichen wird, kann im Vorwege nicht abgeschätzt werden. Für den WohnHafen ist das Angebot von Wohngemeinschaften in jedem Fall eine Option für die Beendigung der Wohnungslosigkeit.

Für die Durchführung wird ein **Zeitplan** aufgestellt. Da die Überleitung in den eigenen Wohnraum Zeit in Anspruch nimmt, soll die Akquisition im vierten Monat abgeschlossen werden. Die folgenden Wochen werden benötigt für Anträge, Verträge, Beschaffungen, Renovierungen, Umzugsvorbereitungen, etc. Der Zeitplan taktet die Schritte kleinteilig. Diese Transpa-

¹ Visualisierung der Beziehungen einer Person, ein Netz wird aufgezeichnet.
Anlage A 2

Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

renz im Prozess stützt die Motivation der HA, weil sie die Entwicklung kleinschrittig verfolgen können.

Diese zeitliche Perspektive ist der Planansatz. In der Praxis wird sich zeigen, wie die individuellen Prozesse der HA verlaufen, ob zeitgerecht passender Wohnraum gefunden werden kann und welche persönlichen Schwierigkeiten bei den HA auftauchen, wenn ein konkretes Angebot auf dem Tisch liegt. Die Erfahrungen zeigen, dass die Verläufe sich oft sehr dynamisch entwickeln, dabei nicht linear sind und von den PM viel Flexibilität verlangen.

2. Methodischer Ansatz: Eigenverantwortung, Mietrecht und Wohnverhalten

Diese Prozesse werden in allen drei Phasen gleichermaßen im Mittelpunkt stehen. Zentral ist die **Selbstkompetenz** der HA. Dazu gehört das eigene konstruktive Handeln genauso wie das Wissen um individuelle Grenzen und die Inanspruchnahme externer Unterstützung. Die unter Nr. 1 beschriebenen Arbeitsweisen in der Anbahnungsphase greifen auch in diesem Punkt.

Ebenso kommt hier auch das bereits beschriebene **Spannungsfeld** zum Tragen aus erheblichen Problemlagen der HA einerseits und der Annahme einer grundlegenden Motivation für eine Überwindung der Wohnungslosigkeit. Für Auswahl und Einsatz der Methoden ist das laufende Ausloten in diesem Spannungsfeld maßgeblich für den Erfolg der notwendigen Unterstützung. Selbst- und Fremdeinschätzung werden laufend reflektiert.

Die **Hilfeplanung** wird gemeinsam aufgestellt und mit Unterschrift besiegelt. Die PM nehmen Teil an den Hilfeplangesprächen der BFW. Die Ziele der Hilfeplanung werden **s.m.a.r.t.** (sichtbar, messbar, akzeptiert, realisierbar, terminierbar) vereinbart mit dem Grundsatz, dass die HA so viel wie möglich eigenverantwortlich übernehmen und die PM so wenig wie nötig intervenieren (**Minimax-Prinzip**). Dies ergänzt sich mit dem Aufbau von **Selbsthilfepotentialen**: Die **Netzwerkkarte** visualisiert Unterstützer*innen im persönlichen Umfeld und weist gleichermaßen auf destruktive Kontakte hin. Mit diesem Instrument wird den HA ein Korrektiv angeboten, das die Gestaltung der sozialen Rolle frühzeitig lenken hilft. Auch hier ist die Selbsterkenntnis der HA im Mittelpunkt. Unterstützt wird dieses Handeln der PM durch aktive **Gesprächstechniken** wie „motivational interviewing“ oder „provokative Techniken in der Beratung“.

Parallel zur Hilfeplanung wird zur Verdeutlichung der Rechte und Pflichten in der Phase 2 eine **Zielvereinbarung** zwischen HA und PM aufgestellt. Diese ist vor allem neben dem Untermietverhältnis von Bedeutung, weil sie den besonderen Charakter des Wohnens in der

Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

bereit gestellten Wohnung deutlich macht. Neben diesem eher rechtlichen Aspekt sind die dort aufgeschriebenen kleinteiligen Schritte zur Umsetzung der Hilfeplanung von zentraler Bedeutung, im Sinne von s.m.a.r.t.'en Vereinbarungen.

Ob und wieweit die HA die mietrechtlichen und leistungsrelevanten Formalien **eigenverantwortlich** übernehmen können, wird sich individuell zeigen. In jedem Fall stehen die praktischen Verrichtungen für das eigenständige Bearbeiten durch die HA bereit: Einzug und Umzug planen, Einkauf, Transport und Aufbau von Möbeln oder die Einrichtung der Wohnung sind Beispiele dafür. Die PM begleiten diese Verrichtungen und können im Einzelfall erforderliche Dienst- und Sachleistungen aus dem KKHO einbinden. Diese Leistungen sind Teil der Kalkulation

Die Sichtung, Sammlung, Ordnung und Ergänzung persönlicher Unterlagen und Dokumente gehört ebenso selbstverständlich zu den Aufgaben des WohnHafen wie die Klärung einer Unterstützung durch eine Schuldnerberatungsstelle. Weitere **Standards** sind die Klärung einer Krankenversicherung und einer hausärztlichen Anbindung. In vielen Fällen wird es Anlass geben für die Abklärung suchtherapeutischer, psychiatrischer oder psychotherapeutischer Bedarfe oder für eine Alphabetisierung.

Der WohnHafen wird den HA **besondere Orte und Räume** anbieten, um sich in der neuen, unvertrauten Rolle zu erproben. Dies werden Rollenspiele (z.B. HA nimmt die Perspektive der Vermieter ein) und alltagspraktische Übungen sein bis hin zu Anleitungen wie Putzplänen. Diese Übungen werden nach dem Einstieg in die Phase 2 in der Wohnung weiter erprobt und ausgebaut und damit die Sicherung eines ordnungsgemäßen Zustands der Wohnung erreicht. Dabei ist es nicht ausgeschlossen, dass die PM exemplarisch selber Hand anlegen bei einzelnen Verrichtungen im Haushalt.

Die PM haben eine **akzeptierende Grundhaltung**. Es ist unrealistisch anzunehmen, dass aus der Vergangenheit übernommenes, destruktives Wohnverhalten einfach abgestellt werden kann. Es wird anstelle dessen eine **Balance** erarbeitet, mit der die HA ihre persönlichen Angewohnheiten den Interessen der Nachbarn gegenüber stellen. Dabei kommen neben persönlichen Perspektiven auch und vor allem mietrechtliche Themen in den Blick.

Die Alltagserfahrungen in der Beratungsphase sind dabei elementar: Der ungesicherte Status der HA schafft eine Spannung, die durch die PM konstruktiv eingesetzt wird für eine wachsende Selbstkompetenz. Langjähriger Alkoholkonsum kann zum Beispiel nicht einfach beendet werden, dazu wäre eine suchtherapeutische Behandlung notwendig. Diese bleibt

Bleter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

im Fokus der PM, konkret wird aber ein Umgang mit Alkohol erarbeitet, der sich nicht störend auf die Nachbarschaft auswirkt. Dieses Vorgehen erfordert viel Professionalität bei den PM, die Erfahrungen zeigen aber, dass diese Balance im Alltag gefunden werden kann. Ob und wann dann eine suchtherapeutische Behandlung aufgenommen wird, bleibt zunächst offen.

Speziell zu mietrechtlichen Belangen gibt es neben den psychodynamischen Ansätzen auch schlichte **Wissensvermittlung** – manches muss man sich nicht erarbeiten, sondern einfach wissen. Den HA wird entsprechendes Nachschlagewerk² zur Verfügung gestellt, das sich in der Praxis als thematischer Ankerpunkt bewährt hat. Mit diesen Unterlagen wird konkret gearbeitet mit Klärungen zu Rechten und Pflichten, Hausordnungen, Hygiene und Haushaltsführung. Die Materie ist modularisiert und als **Wohnwerkstatt** in der Praxis erprobt.

Der WohnHafen bietet den HA eine Geldverwaltung an, die neben dem Verwalten der Bar-mittel auch Zahlungen an Gläubiger veranlassen kann. Der technische und administrative Umgang mit der Geldverwaltung ist praxiserprobt. Die Einleitung der **Schuldenregulierung** ist grundlegender Teil der Unterstützung und wird regelhaft in der Bedarfsermittlung abgefragt. Gerade hierbei ist die Verbindung zu einer eigenen Geldverwaltung ausgesprochen nützlich und wird den HA empfohlen werden.

Der KKHO ist langjährig mit seinen Einrichtungen aktiv tätig in der Akquisition von Wohnraum für Maßnahmen sowie für die dauerhafte Übernahme von Wohnungen durch Klient*innen. Die **mietrechtlichen Themen** sind fest verankert, didaktisch aufbereitet und werden laufend aktualisiert. Gleichermaßen bestehen langfristige Kontakte zu institutionellen und privaten Wohnungsgebern.

Zu den methodischen Anforderungen gehört in alle Phasen die Reflektion der PM, ob die dauerhafte Übernahme einer **eigenen Wohnung eine belastbare Option** ist und bleibt. Mit der Einstufung in Stufe 3 durch die BFW ist dies zunächst geklärt. In der Praxis, insbesondere in den Phasen 1 und 2 zeigt sich jedoch in der Praxis, ob diese Festlegung Bestand haben kann. Insofern kann sich aus Anbahnung, Beratung und Begleitung ein Impuls ergeben, mit der BFW die Einstufung nochmals anzufragen. Soweit sich hier Anzeichen für den WohnHafen verdichten, werden sie eigeninitiativ an die BFW herantreten.

Grundlegende Zielrichtung der Unterstützung ist die **Sicherung gesellschaftlicher Teilhabe** für das Individuum allein, in seiner/ ihrer peergroup, als Mieter*in, als Nachbar*in, als

² Nonverbale Elemente und einfache Sprache sind berücksichtigt.
Anlage A 2

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Kund*in, als Patient*in, in der Bürger*innenrolle oder als Arbeitnehmer*in. Der Aufbau, die Wiederherstellung und die Aufrechterhaltung sozialer Beziehungen sind dabei ein wesentliches Thema in der Hilfeplanung und –umsetzung.

3. Anbindung an die Regeldienste und andere Hilfsangebote

Der zeitliche Rahmen der Unterstützung setzt Grenzen für das Wachsen der Selbstkompetenz. Aus der Begleitung der Hilfeplanung wird früh erkennbar, ob es grundlegende Sicherungsbedarfe bei den HA gibt. Das betrifft vor allem die langfristige Anbindung an Angebote der ambulanten Sozialpsychiatrie, der Suchthilfe, der Ausländerberatung, der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe oder die Anregung einer gesetzlichen Betreuung. Der WohnHafen wird diese Eindrücke frühzeitig und prozessbegleitend mit den HA reflektieren, um eine **Zustimmung** der HA zu erreichen. Diese Zustimmung ist von zentraler Bedeutung, insbesondere bei der Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung setzen die Gerichte eine erhebliche Eigengefährdung voraus für eine Einrichtung gegen den Willen der Betroffenen. Für jedwede therapeutische Hilfe ist die Zustimmung ohnehin Voraussetzung, auch bei der ambulanten Sozialpsychiatrie.

In der Regel besteht ein entsprechender Hilfebedarf schon länger und die Beeinträchtigungen sind subjektiv sinnvoll kompensiert. Auf der Beziehungsbasis können diese Kompensationen angesprochen und gelenkt werden. Auch hier ist Niedrigschwelligkeit von Bedeutung, ebenso wie die Begleitung zu den (möglichst wohnortnahen) komplementären Angeboten und natürlich vor allem: Sachinformationen transportieren, um Vorbehalte abbauen zu können.

Aus der Praxis bestehen zahlreiche, hamburgweite Verbindungen zu komplementären Einrichtungen und Angeboten. Die Zugänge in diese Angebote müssen nicht erst erschlossen werden, sondern stehen zur Verfügung.

Die konkrete Anbindung wird erreicht durch kleinteilige Schritte, die immer die Möglichkeit eines Kontaktabbruchs berücksichtigt und Wiedereinstiegs-Punkte anbietet. Die Interventionen der PM reichen vom Impuls zur eigenständigen Suche bis hin zur gemeinsamen Wahrnehmung von Terminen.

4. Integration des Haushaltes in die Nachbarschaft: Einbindung, Konflikte und Krisen

Unter Nummer 2 ist beschrieben, wie methodisch die Übernahme der Eigenverantwortung begleitet wird. **Eigenverantwortung** ist der Kern der erfolgreichen Integration. Die Wohnbio-

Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

graphie der HA enthält zumindest ein elementares Scheitern. So ein Scheitern ist in der Regel verbunden mit Konflikten – mit dem Vermieter, aber auch mit den Nachbarn. Diese Erfahrungen werden pädagogisch aufgearbeitet mit dem Ziel der Entwicklung einer alternativen Strategie.

Das zweite wesentliche Element ist die **Beziehung**. Hier sind vor allem Nachbarn im Haus gemeint, aber auch im unmittelbaren Wohnumfeld und der Wohnungsgeber. Mit den HA wird abgestimmt, in welchem Maß diese Beziehungen angeschoben werden sollen. Dabei sind mögliche Stigmatisierungseffekte besonders zu beachten. Dennoch ist eine Begrüßung im Haus möglich und sinnvoll, sind Erkundungen im Wohnumfeld und dem Sozialraum unerlässlich und letztlich so praktische Punkte wie eine Fußmatte und Gardinen für die Akzeptanz nicht zu unterschätzen.

Der WohnHafen hält die **Verbindlichkeit** gegenüber den HA über den Zeitpunkt der Wohnungsübernahme aufrecht. Dies wirkt als Ankerpunkt für die HA, so dass sie in späteren Krisen die gewachsene Beziehung wieder aktivieren können. Insofern eine mittelbare Integrationswirkung.

Weiter kann es sinnvoll sein, ausgewählten **Personen im Wohnumfeld** Ansprechpartner bei den PM zu nennen für eine eigenständige Kontaktaufnahme. Dies jedoch nur mit dem Einverständnis der HA, um die Grundpfeiler nicht zu gefährden.

5. Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle

Eine verbindliche Zuständigkeit gegenüber den BFW's wird sichergestellt. Die PM werden in einem Bezugsbetreuungssystem arbeiten, also über die gesamte Dauer der Zusammenarbeit zuständig bleiben; Von dem Dreiergespräch zu Beginn bis zur Übernahme der Wohnung durch die HA.

Die PM vertreten sich gegenseitig und tauschen sich im Rahmen der internen Besprechungen über die verschiedenen Hilfeverläufe aus. Basis ist eine **EDV gestützte Dokumentation** (DV Haus), die auch die statistischen Berichtsanforderungen abdeckt. Schweigepflichtentbindungen gegenüber den BFW werden durch die PM anlassbezogen angestrebt.

Die Einrichtungen des KKHO verfügen über Standards und Qualitätskriterien der Hilfeplanerstellung. Die Ausfertigung der erforderlichen Berichte ist ebenfalls praxiserprobt und mit den zuständigen Stellen der Stadt Hamburg abgestimmt.

Die PM werden sich **eigeninitiativ** an die BFW wenden mit den in der Leistungsbeschreibung genannten Berichten auf Basis einer eigenen Terminverwaltung.

Der WohnHafen wird trotz der mobilen Bürokonzeption seine telefonische Erreichbarkeit sicherstellen. Zudem wird eine regelmäßige **Büropräsenz** sichergestellt.

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

6. Interkulturelle Probleme, Sucht- oder psychische Erkrankungen: Kompetenzen und Mietverhältnis

In der Einleitung ist das umfangreiche Portfolio des KKHO skizziert. Dazu kommen bestehende Kontakte der Einrichtungen in komplementäre Arbeitsfelder (Sucht, rechtliche Betreuungen, ambulante Pflege). Durch eine bestehende Praxis der **trägerinternen Vernetzung** werden sich die PM anlassbezogen **konsiliarischen Rat** holen. Darüber hinaus werden **kollegiale Beratung** und **Fortbildungen** eingesetzt.

In diesem Themenfeld geht es weniger um therapeutische Interventionen als um die Suche nach einem geeigneten Umgang mit Erwartungen aus dem Wohnumfeld. Unter Nummer 2. ist bereits skizziert, dass hier eine **Balance** gefunden werden muss. Neben dem Einsatz reflektiver Methoden geht es auch um Informationstransfer, insbesondere bei interkulturellen Anliegen. Sucht- oder psychische Erkrankungen sind eine häufige Begleiterscheinung von Wohnungslosigkeit. Die Erfahrungen aus den Handlungsfeldern des KKHO zeigen, dass die Balance oft gefunden werden kann. Die Spannung aus dem ungesicherten Status der HA in der Phase 2 ist ein geeigneter Rahmen für das Ausloten der Balance – und gleichzeitig für eine Neubestimmung der Selbstkompetenz der HA. Deshalb wirkt dieses Aushandeln über den Zeitpunkt der Wohnungsübernahme hinaus.

Wie unter Nummer 4. skizziert kann die **Offenlegung bestimmter Themen** im Wohnumfeld eine stabilisierende Option sein. Dies ist nur mit Zustimmung der HA möglich, je nach Thema ist dies eher möglich oder gerade nicht. Insbesondere bei interkulturellen Problemen erweist sich diese Transparenz im Umfeld als stabilisierend.

Nicht zuletzt aus einer aktuellen Befragung³ wissen wir, dass die Hürde der **Akzeptanz im Wohnumfeld** vor allem in Vorbehalten begründet ist, kaum im eigenen Erleben. Unsere Erfahrung ist, dass ein Verhalten seltener als abweichend ausgegrenzt wird, wenn die Beziehung der HA in das Wohnumfeld lebendig ist. Deshalb wird es bei der Akquisition und dem Zusammenbringen der HA mit den Wohnungen nicht nur um Sachfragen gehen, sondern auch, ob Personen, Wohnung und Umfeld auch „passen“ können: Eine absehbare Überforderung des Umfeldes mit dem individuelle Wohnverhalten der HA ist dabei zu vermeiden. Die PM werden zudem die Gefahr eines erneuten Wohnungsverlustes mit den HA thematisieren, um die aktive Mitwirkung zu einem konstruktiven Umgang zu stabilisieren.

³ „Jeder hat eine Chance verdient, wir sind alle gleich“ - Hausgemeinschaften mit ehemals Wohnungslosen, S. 21 ff. Uni Hamburg, Sommersemester 2016, 2 Fachsemester Fachbereich: Sozialwissenschaften
Anlage A 2

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

7. Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems: Weitere Hilfen für die Haushalte

Hier ist zunächst die gewachsene Zusammenarbeit mit zahlreichen komplementären Einrichtungen zu nennen, gleichermaßen die Zusammenarbeit der Einrichtungen innerhalb des KKHO. In diesem Zusammenhang sind öffentliche Stellen wie die bezirklichen Jugend- und Gesundheitsämter zu nennen, die anlassbezogen in die Zusammenarbeit eingebunden sind.

Strukturelle Kooperationen bestehen konkret für das Bodelschwingh-Haus [REDACTED] [REDACTED] Form eines Rahmenvertrages zur Anmietung von Trägerwohnraum für die Durchführung teilstationärer Maßnahmen nach § 67 SGB XII sowie mit einem niedergelassenem Rechtsanwalt, der von den PM für Detailfragen zum SGB und BGB angefragt werden kann.

Dem Grundsatz der Eigenverantwortung der HA folgend werden die PM im Einzelfall nach geeigneten Kooperationen schauen. Dabei wird es zunächst immer darum gehen, die HA zur eigenen Kontaktaufnahme zu ermutigen, möglicherweise zu begleiten oder die Kontaktabtattung zu unterstützen. Die Einbindung in die Hilfeplanung wird durch Schweigepflichtverbindungen gestützt, die von den PM anlassbezogen angestrebt werden.

Konzeptionell sind der Zusammenarbeit keine Grenzen gesetzt. Im Rahmen der Hilfeplanung wird nach geeigneten Partnern gesucht – das kann eine anerkannte Schuldnerberatungsstelle genauso sein wie ein afrikanischer Kulturverein, ein Beschäftigungs- oder Bildungsangebot, eine offene Gruppe der ambulanten Sozialpsychiatrie, ein Mütter-Cafe, eine Haushaltshilfe oder eine Selbsthilfegruppe für ein abstinentes Leben.

8. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen: Verwaltung, Säumnisse, Rückstände

Der KKHO verfügt über eine Liegenschaftsabteilung, die zahlreiche Wohnungen mietrechtlich sowie haustechnisch verwaltet und betreut. Der Bestand speist sich aus Wohnungen der Kirchengemeinden sowie kirchenkreiseigenen Wohnungen. Aus diesem Bereich kommt die große Expertise für den Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen, einschl. der Abwicklung eventueller Schadensregulierungen.

Speziell bei den Mietoptionen kann der WohnHafen auch auf die Praxis im Bodelschwingh-Haus zugreifen. Hier wird seit mehr als 10 Jahren erfolgreich mit der „besonderen Nutzung“ nach § 549 Abs.2 Nr.1 BGB gearbeitet in der Anmietung und Bereitstellung von Trägerwohnraum für teilstationäre Maßnahmen nach § 67 SGB XII.

Bieter: Evang.-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Die mietrechtliche Wohnungsverwaltung der Liegenschaft im KKHO wird ergänzt durch die **soziale Wohnraumverwaltung**. Das bedeutet, dass Säumnisse, Rückstände oder Störungen nicht einfach rechtskonform abgewickelt, sondern parallel zu den rechtlichen Schritten nach Ursachen und einem adäquaten Umgang im Sinne der Wohnungssicherung bearbeitet werden. Dies wird vom WohnHafen übernommen. Leitend für die soziale Wohnraumverwaltung ist das Bezugsbetreuungssystem, also keine personellen Wechsel in den Phasen.

Die Schnittstelle wird trägerintern abgebildet, um eine Überforderung der HA zu vermeiden. Säumnisse und Rückstände sind Störungen, die aktiv in die Hilfeplanung eingebunden werden. Damit können sie konstruktiv wirken und Lerneffekte bei den HA unterstützen. Durch die interne Kommunikation im KKHO erfolgt der Informationsaustausch zeitnah, so dass die begrenzte Dauer der Phase 2 konstruktiv genutzt werden kann.

Durch die Gleichsetzung der HA in Phase 2 als Nutzer*innen der Wohnungen mit regulären Mietern findet von Beginn an ein Realitätsabgleich statt: Die HA werden vom ersten Tag an mit den marktüblichen Erwartungen einer Wohnungsverwaltung konfrontiert: Vertragswidriges Verhalten hat unmittelbare Konsequenzen, der Handlungsdruck zur Vermeidung erneuter Wohnungslosigkeit ist unmittelbar hoch.

Dieses marktübliche Verhalten ist wiederum als Ausweis der Seriosität gegenüber den Vermietern bedeutsam und steigert die Akzeptanz der Kooperationsvereinbarung bzw. der Zusammenarbeit. Diese Wirkung ist nicht zu unterschätzen, wie die Erfahrungen vor allem im „Bodelschwingh-Haus“ zeigen.

Aus dem Zusammenwirken von mietrechtlicher Verwaltung und sozialer Wohnungsverwaltung entsteht eine belastbare Basis für einen pädagogischen Prozess im Sinne einer nachhaltigen Wohnungssicherung.

9. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte: Akquise, Kooperationen, Bestand

Der KKHO verfügt mit seiner Einrichtung „Bodelschwingh-Haus“ über langjährige Erfahrungen einer erfolgreichen Akquisition von zielgruppenadäquatem Wohnraum. Die Kooperationen und Zusammenarbeit bestehen mit Wohnungsunternehmen verschiedener Größe und Einzelpersonen, die privat vermieten. [REDACTED]

Bleter, Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Für diese Beauftragung wird es jedoch zunächst darum gehen, mit den Partnern des Kooperationsvertrages aus der Wohnungswirtschaft Kontakte zu knüpfen. Dies wird anlassbezogen aus der Zusammenarbeit mit den BFW's erfolgen.

Im Rahmen dieser Kontaktaufnahme wird der WohnHafen neben der Präsentation einzelner HA vor allem zu Beginn auch in Erfahrung bringen, welche Interessen neben der einzelnen Vermietung bei dem Wohnungsunternehmen noch bestehen. Hintergrund ist die Tatsache, dass eine nachhaltige Wohnungsübernahme „passen“ muss. Im Kontext des Kooperationsvertrages ist die Vermietung an vordringlich wohnungssuchende Haushalte gegeben – für das Wohnungsunternehmen ist die Auswahl passender Bewerber dennoch wichtig für eine insgesamt stabile Nachbarschaft im jeweiligen Objekt. Eine Überforderung des Wohnumfeldes ist genauso zu vermeiden wie eine solche der HA – beide Konstellationen führen zwangsläufig zu einem frühen Scheitern, das für alle Beteiligten nachteilig, weil arbeitsintensiv ist.

Für den WohnHafen besteht hier die besondere Anforderung, die umfangreichen Kenntnisse zu den HA aus der Hilfeplanung sensibel zu bewerten und unter Berücksichtigung des Datenschutzes in der Akquisition einzusetzen. Hierbei entsteht zwangsläufig ein Spannungsfeld, das allein durch die PM balanciert werden kann (so viel wie nötig, so wenig wie möglich).

Parallel zu den anlassbezogenen Kontakten werden die PM die Wohnungswirtschaft über die Beauftragung für diese Leistung informieren und Kontakte suchen für eine allgemeine Information über die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit. Damit ist auch die Option verbunden, zusätzliche Partner für diese Zusammenarbeit zu gewinnen.

Diese Option gilt auch für den Wohnungsbestand, den der KKHO verwaltet. 



10. Vor-Ort Organisation und Erreichbarkeit

Der WohnHafen wird ein Büro in zentraler Lage anmieten. Hier sind mindestens zwei Einzelbüros sowie ein Wartebereich vorgesehen. Der Wartebereich dient auch als Begegnungsmöglichkeit. In diesem Zusammenhang soll eine kleine Teeküche zur Verfügung stehen. Die PM werden verbindliche Präsenzzeiten vorhalten.

Bieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Der KKHO hat mit seiner Einrichtung „Bodelschwingh-Haus“ Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld über das gesamte Stadtgebiet. Eine Einschränkung auf einzelne Bezirke entfällt deshalb. Für die hamburgweite Ausrichtung wird ein Büro in zentraler Lage angemietet, gleichermaßen ist diese Lage auch passend für die Verbindung von Geh- und Kommstruktur.

Die telefonische Erreichbarkeit wird durch technische Unterstützung sichergestellt, z.B. kostenfreie Rufumleitungen und Anrufbeantworter. Zu der Konzeption eines mobilen Büros gehören Laptop und Mobiltelefon (den Anforderungen des Datenschutzes wird auch hier entsprochen). Erreichbarkeit mit Fax und Email ist selbstverständlich.

Notfalleinsätze können in den üblichen Bürozeiten entgegen genommen und die Einbindung der PM in den Vorfall erreicht werden.

Das Bezugsbetreuersystem vermeidet zusätzliche Schnittstellen. Die personelle Ausstattung sichert eine personale Präsenz auch in Vertretungssituationen.

Für die Mitarbeiter*innen der BFW's und der Wohnungsunternehmen einerseits, für Mitarbeiter*innen leistungsgewährender Stellen, für Mitarbeiter*innen komplementärer Einrichtungen andererseits sowie nicht zuletzt für die HA selbst wird der WohnHafen verbindlich und zuverlässig erreichbar sein.

11. Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben: Dauerhafte Wohnungsübernahme

Die Erfahrungen des Bodelschwingh-Haus zeigen, dass mit dem Einzug in eine eigene Wohnung zahlreiche Themen relevant werden, die im Umfeld einer Wohnunterkunft oder einer prekären Wohnsituation im Hintergrund bleiben. Die soziale Rolle verändert sich, die Sicherheit schafft Platz für verdrängte Themen, die Improvisationen treten zurück und lassen Defizite in Struktur und Ordnung deutlich werden. Daraus wächst das scheinbare Paradox, dass der Hilfebedarf mit dem Einzug und / oder der Übernahme überraschend steigt. Dies gilt insbesondere für Haushalte mit mehreren Angehörigen.

Die aufmerksame Begleitung in Phase 2 ist deshalb für einen langdauernden Erfolg eine wichtige Grundlage. Mit der Übernahme der HA in ein eigenes Mietverhältnis kommt es oftmals erneut zu dieser Verunsicherung, die Option der Nutzung von Phase 3 ist deshalb aus unserer Sicht ein wichtiges Element. Im Einzelfall wird sich die Relevanz auf die Gesamtheit zeigen.

Bbieter: Evang-Luth. Kirchenkreis Hamburg-Ost (KKHO)

Weiter zeigen die Erfahrungen aus dem Bodelschwingh-Haus, dass eine weitere Schwelle mit besonderen Schwierigkeiten im Mietverhältnis nach ca. vier oder fünf Jahren erreicht wird.

Die Bearbeitung dieser Verunsicherungen erfolgt auf verschiedenen Ebenen mit dem Ziel einer langfristigen Sicherung der Wohnung.

- Auf Grundlage einer vertrauensvollen Beziehung zwischen PM und HA wird in größeren Zeitabständen durch die PM Kontakt aufgenommen. Dies sichert Verbindlichkeit, die von den HA aufgegriffen wird, sobald ernste Probleme entstehen.
- In der Zusammenarbeit setzen die PM eine Vollmacht ein, die es dem Wohnungsunternehmen erlaubt, bei einer Gefährdung des Mietverhältnisses Kontakt zu den PM aufzunehmen auch nach der Übernahme in ein Hauptmietverhältnis. Diese Vollmacht wird von den HA freiwillig ausgestellt und sie ist jederzeit widerrufbar. In der Praxis bewährt sich die Vollmacht jedoch dennoch.
- Die PM halten auch nach der Übernahme der Wohnung durch die HA Kontakt zu dem Wohnungsunternehmen. Und die PM unterstützen – nach Möglichkeit – die Lösung später auftretender Schwierigkeiten.

Diese Verbindlichkeiten mit den PM im Zentrum schaffen eine Grundlage, die später auftretende Probleme erkennen hilft und Lösungswege öffnet. Ein Rückfall in destruktive Muster, die mit hoher Wahrscheinlichkeit einen Verlust der Wohnung zur Folge haben würden, kann somit oft verhindert werden.

Darüber hinaus kann eine Unterstützung durch die Phase 3 sinnvoll sein. Im Rahmen der Hilfeplanung zeigt sich ein entsprechender Bedarf frühzeitig. Im Einzelfall wird immer zu beurteilen sein, ob die in den Phasen 1 und 2 angeschobene Unterstützung komplementärer Dienste und Angebote hinreichend stabilisiert oder eben (noch) nicht.

Hamburg, 22.11.2016

I. Damm

Unterschrift und Stempel

Diakonie und Bildung
Leitung Bereich Diakonie
Postanschrift: Danziger Straße 15-17
20099 Hamburg
Tel. 040 519000-751
Fax 040 519000-724

