



Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Mook Wat e.V.
Mexikoring 29
22297 Hamburg

Fax: 040 59 39 29 99

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

Gänsemarkt 36
D - 20354 Hamburg
Telefon 040 - 4 28 23 - 1 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 24.11.2016 -**

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Finanzbehörde Hamburg überträgt Ihnen auf Grund Ihres Angebotes vom 24.11.2016 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.	Preisoption	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	

Mook wat e.V.
Wohnen mit Begleitung
Fruchtallee 9
20259 Hamburg
Tel.: 040/63944849

**Angebot für die Beauftragung Dritter mit der
Beratung von wohnungslosen Menschen in vom
Träger angemieteten Wohnraum gemäß der Stufe 3
der Kooperationsverträge der Freien und Hansestadt
Hamburg mit der Wohnungswirtschaft**

Offenes Verfahren (EU)

Ausschreibungsnummer: 2015000137

Anlage A2 Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept „Stufe 3“

MOOK WAT e.V.



Inhaltsverzeichnis

Prolog.....	1
1. Gestaltung der Kontaktabbauungsphase.....	2
2. Methodischer Ansatz.....	4
3. Anbindung an Regeldienste und ggf. andere Hilfeangebote	8
4. Integration in die Nachbarschaft, in den Sozialraum und andere soziale Bezüge, Konflikt- und Krisenmanagement	10
5. Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle	11
6. Interkulturelle Probleme, Sucht- oder psychische Erkrankung	12
7. Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems.....	14
8. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen.....	15
9. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte	16
10. Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit.....	17
11. Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben	18

Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept von *Wohnen mit Begleitung/Mook wat e.V.*

Prolog

Mook wat e.V. ist seit 30 Jahren unter dem Leitsatz „Materielle, soziale und kulturelle Ausgrenzung abbauen und Integration fördern“ in verschiedenen Bereichen der Sozialen Arbeit tätig. In der Überzeugung, dass eine eigene Wohnung die Grundlage zur Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ist, befasst sich Mook wat e.V. mit dem Projekt *Wohnen mit Begleitung* seit zehn Jahren mit der Integration wohnungsloser Haushalte der Stufe 3 in eigenen Wohnraum und das dazugehörige Umfeld.

Mook wat e.V. ist seit 2006 von der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration mit der Aufgabe der Wohnungsintegration von wohnungslosen Haushalten befasst¹. Seitdem hat *Wohnen mit Begleitung* erfolgreich mehr als 180 Wohnungen für wohnungslose Haushalte mit Mehrfachproblemlagen akquiriert, die Klienten beim Einzug in die neue Wohnung unterstützt, sie während des Probejahres in allen Belangen des alltäglichen Lebens beraten und begleitet und in weiterführende Hilfen zur nachhaltigen Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses und der Verbesserung und Stabilisierung der persönlichen Situation übergeleitet. Unsere langjährigen Erfahrungen fließen bei der Erneuerung der Konzeption für die aktuelle Ausschreibung mit ein.

Das Modell der sogenannten Stufe 3 sieht vor, dass für wohnungslose Haushalte mit sozialen Schwierigkeiten zunächst ein Träger gefunden wird, der Wohnraum anmietet und diesen für ein Jahr zur Probemietung in Absprache mit den Vermietern an den Klienten weitergibt und die Beratung und Unterstützung des Haushaltes sicherstellt. Mit dem Ziel, dass das Mietverhältnis nach einem Jahr - bei problemfreiem Verlauf - in ein Hauptmietverhältnis umgewandelt wird, schließen die Haushalte mit dem Projekt einen Nutzungsvertrag ab. Grundlage dieses Modells sind Kooperationsverträge der Freien und Hansestadt Hamburg mit SAGA GWG und 12 Wohnungsbaugenossenschaften.

Seit Einführung des Fachstellenmodells und damit der Stufe 3 in 2006 hat sich die Lage auf dem Hamburger Wohnungsmarkt weiter angespannt. Aktuell leben mehr als 7.600 wohnungsberechtigte Menschen in öffentlich-rechtlicher Unterbringung², die mit vielen anderen Wohnungssuchenden konkurrieren. Die wachsende Stadt und steigende Mieten haben dazu geführt, dass für einen durch multiple Problemlagen benachteiligten Personenkreis kaum noch bezahlbare Wohnungen zu finden sind. Das Modell der

¹ Vereinbarung aus zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg, der (damaligen) Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz und Mook wat e.V. auf Grundlage der Leistungsbeschreibung zur öffentlichen Bekanntgabe 001/2006/SI 24

² Die Zahl setzt sich aus wohnberechtigten Zuwanderern und „klassischen“ Wohnungslosen zusammen. Stand Mai 2016, Quelle: Für eine neue Wohnungspolitik, online im Internet unter:

URL: <https://www.diakonie-hamburg.de/de/fachthemen/wohnungslosigkeit/Wohnungspolitik>

Wohnungsintegration über die Stufe 3 bietet hier einen begleiteten Weg aus der Wohnungslosigkeit.

1. Gestaltung der Kontaktabbauungsphase

Zielgruppe von *Wohnen mit Begleitung* sind volljährige Männer und Frauen, die von einer der Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle (im Folgenden BFW genannt) eine Dringlichkeitsbestätigung mit Einstufung der Stufe 3 erhalten haben. In der Regel handelt es sich um 1-Personen-Haushalte, vereinzelt auch um Paare oder Wohngemeinschaften, bei denen neben der Wohnungslosigkeit multiple Problemlagen vorliegen. Ein regulärer Zugang zum angespannten und von Konkurrenz geprägten Wohnungsmarkt ist für die Zielgruppe fast unmöglich. In Folge der langjährigen Wohnungslosigkeit stellt sich bei vielen Wohnungslosen eine Chronifizierung oder weitere Destabilisierung der psychosozialen Situation ein, deren typische Merkmale Suchtproblematiken, psychische und körperliche Erkrankungen und Instabilität von sozialen Beziehungen sind.

Die Einstufung der Haushalte der Stufe 3 erfolgt durch die BFWs. Ist ein freier Platz bei *Wohnen mit Begleitung* verfügbar, stellen die Mitarbeitenden der BFW einen neuen Haushalt für die Wohnraumversorgung über die Stufe 3 vor. In einem Erstgespräch werden den Interessenten das Konzept der Arbeit, die Arbeitsweisen und die Besonderheiten, die das Probejahr über die Stufe 3 mit sich bringt, erläutert. Die Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung (s. Anlage Z2), die die Klienten bei Wohnungsbezug unterzeichnen müssen, wird ausgehändigt und dargelegt. In dieser sind die gemeinsamen Ziele, die angestrebt werden, und Verpflichtungen, die während des Probejahres eingehalten werden müssen, festgehalten. Es erfolgt eine kurze erste Anamnese der bisherigen Wohnhistorie und Lebenssituation der Klientin/des Klienten. In einem zweiten Gespräch mit dem zuständigen Sozialarbeiter wird eine genauere Fallanamnese und Exploration des Hilfebedarfs vorgenommen und erfasst. Auf Grundlage der Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung wird sich über eine Zusammenarbeit geeinigt und die weitere Vorgehensweise besprochen.

In der ersten Zeit werden regelmäßig Termine abgesprochen, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, sich gegenseitig besser kennenzulernen und den Hilfebedarf festzustellen. Außerdem wird so ersichtlich, ob Termine selbständig eingehalten werden (können). Werden Termine wiederholt nicht eingehalten, wird Kontakt zur BFW und/oder zu den Mitarbeitenden der Wohnunterkunft aufgenommen, um zu klären, ob momentan Problemlagen im Vordergrund stehen, die einer Wohnungsintegration im Wege stehen. Bei Bedarf kann es ein Gespräch zwischen dem Klienten, dem zuständigen Sozialarbeiter und der BFW oder den Mitarbeitenden der Wohnunterkunft geben, um zu klären, wie eine verlässliche Zusammenarbeit hergestellt werden kann, bei welchen Anliegen *Wohnen mit Begleitung* stärker unterstützen kann und unter welchen Voraussetzungen die Anbahnungsphase fortgesetzt wird.

Die Vorteile der Wohnungsvermittlung durch *Wohnen mit Begleitung* und die Sicherheit, die die Beratung und Unterstützung während des Probejahres mit sich bringt, werden noch einmal ausführlich erläutert und diskutiert, aber auch, welche Bedingungen an eine Wohnungsvermittlung geknüpft sind und an welchen Punkten eine Mitarbeit des Haushaltes unabdingbar ist.

In der Anbahnungsphase können bereits erste Schritte unternommen werden, wenn es von Seiten der Klienten erwünscht oder für den Bezug der Wohnung erforderlich ist. Bspw. müssen gültige Ausweisdokumente beschafft oder Leistungsansprüche beim Jobcenter geklärt werden. Es finden Besuche in der Wohnunterkunft statt, um sich ein Bild von den Lebensumständen der Klienten zu machen. Bei diesen Besuchen kann bereits festgestellt werden, in welchem Umfang Unterstützung beim Einzug in die Wohnung und bei der Pflege der Wohnung notwendig sein könnten. Liegen besondere Problematiken wie Desorganisation oder Wohnungsverwahrlosung vor, wird bereits vorab geklärt, ob die Bereitschaft zur Annahme einer Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes vorhanden ist und ggf. eingeleitet. Auf Grundlage des Hilfeplans der BFW wird ein Handlungs- und Unterstützungsplan³ (s. Anlage Z3) gemeinsam mit den Klienten erstellt, in welchem ressourcenorientiert festgehalten wird, welche Ziele zur Erlangung eines Nutzungsverhältnisses und Aufrechterhalten eines Mietverhältnisses vonnöten sind, an welchen Zielen der Klient arbeiten möchte und in welcher Form dabei Unterstützung von *Wohnen mit Begleitung* oder Dritten notwendig ist und geleistet wird oder welche Schritte selbständig angegangen werden. Die Ressourcenorientierung dient hierbei der Förderung der Verantwortungsübernahme und Stärkung der Selbsthilfepotenziale, indem den Klienten verdeutlicht wird, über welche Ressourcen sie verfügen und wie sie diese zur Erreichung ihrer Ziele einsetzen können.

Im Sinne des Housing-First-Ansatzes steht das schnelle Vermitteln einer Wohnung⁴ nach einer kurzen Kennlernphase zu Beginn des Hilfeprozesses. Liegen keine Problemlagen vor, die einer schnellen Wohnungsintegration im Wege stehen, wird zeitnah ein Vorstellungstermin bei einem der Kooperationspartner je nach Bedürfnissen des Klienten und den Möglichkeiten der Wohnungsakquise ausgemacht.

In der Anbahnungsphase werden bereits der Wohnungsbezug und der organisatorische Ablauf besprochen. Es wird erläutert, wie die Beantragung der Möbelerstausstattung sowie eines Darlehens für die Kautionszahlung abläuft, welche Mittel zur Möblierung der Wohnung zur Verfügung stehen und welche weiteren Formalitäten wie Befreiung von der Rundfunkgebühr, Strom- und ggf. Wasseranmeldung etc. erforderlich sind. Es kann bereits geplant werden, wie die zur Möblierung der Wohnung zur Verfügung stehenden Mittel verwendet werden, wo man günstig Möbel, Hausrat und Elektrogeräte beschaffen kann, welche Prioritäten bei der

³ Anstelle eines Hilfeplans wird ein Handlungs- und Unterstützungsplan verwendet.

⁴ Die durchschnittliche Anbahnungsphase von *Wohnen mit Begleitung* betrug in der Vergangenheit 3,7 Monate.

Einrichtung gesetzt werden und ob Hilfen beim Einzug in die Wohnung zur Verfügung stehen oder organisiert werden müssen. Die genaue Planung und Vorbereitung des Einzuges in die neue Wohnung kann Ängste und Unsicherheiten, die mit der neuen Situation verbunden sind, nehmen oder mildern.

2. Methodischer Ansatz

In der Zusammenarbeit mit den Klienten stehen die Förderung der Autonomie, der Selbstständigkeit und der Verantwortungsübernahme ebenso im Fokus wie die Beachtung der individuellen Bedarfe und der Ausbau der Ressourcen. Der Ansatz der Sozialraumorientierung findet Beachtung, indem über den Einzelfall hinaus die Interessen der Nachbarschaft, der Vermieter und des Auftraggebers stets berücksichtigt werden und in Entscheidungen einbezogen werden.

Bei der Zielgruppe handelt es sich um Langzeitwohnungslose, die bereits eine Wohnung wegen Mietschulden oder Fehlverhalten verloren haben und bei denen sich in der Folge der Wohnungslosigkeit soziale Schwierigkeiten verfestigt haben, oder um Jungerwachsene ohne eigene Wohnenerfahrung, bei denen eine Chronifizierung der Lebensverhältnisse vermieden werden soll. Eine Kumulation von unterschiedlichen Problemlagen und sozialen Schwierigkeiten verhindert häufig den Zugang in reguläre Hilfen nach §§ 67ff SBG XII oder Einrichtungen nach §§ 53,54 SBG XII. Neben ihrer Wohnungslosigkeit weisen die Klienten der Stufe 3 z.B. folgende Problemlagen auf:

- Suchtmittelerkrankungen
- Langzeitarbeitslosigkeit und mangelnde Qualifikation für den Arbeitsmarkt
- Ver- bzw. Überschuldung
- Psychische Erkrankungen
- Schlechter Gesundheitszustand
- unzureichende Sprachkenntnisse
- dysfunktionale Problemlösungs- und Handlungsstrategien
- mangelnde soziale Beziehungen
- Delinquenz

Außerdem ist die Zielgruppe dadurch gekennzeichnet, dass sie in den meisten Fällen keinen oder nur unzureichenden Zugang zum regulären Hilfesystem hatte oder bereits in anderen Einrichtungen scheiterte. Hier bietet das Modell der Stufe 3 ein sozialpädagogisches Angebot, das die Zielgruppe zeitnah mit Wohnraum versorgt und dabei individuell nach den Bedürfnissen und Bedarfen der Menschen unterstützt und begleitet. Um das vordergründige Ziel einer langfristigen stabilen Wohnsituation zu erreichen, erhalten die Klienten ein individuelles Unterstützungsangebot in allen Belangen des alltäglichen Lebens zur Stabilisierung

ihrer psychosozialen Situation durch *Wohnen mit Begleitung*. Je nach Bedarf werden weiterführende Hilfen zur nachhaltigen Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses und der Verbesserung und Stabilisierung der persönlichen Situation eingeleitet.

Wenn eine Wohnung von *Wohnen mit Begleitung* angemietet werden kann, wird zunächst ein Mietvertrag zwischen dem Vermieter und Mook wat e.V. abgeschlossen. Eine Rahmenvereinbarung legt fest, dass nach einer zwölfmonatigen Probewohnphase bei problemlosem Verlauf ein Hauptmietvertrag zwischen dem Vermieter und der Nutzerin/dem Nutzer der Wohnung abgeschlossen wird. *Wohnen mit Begleitung* überlässt den Klienten die Wohnung im Rahmen eines Nutzungsvertrages (s. Anlage Z4) für ein Jahr zur Probe. Das Nutzungsverhältnis ist an den Bestand und die Einhaltung der Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung gebunden, die zeitgleich mit dem Nutzungsvertrag unterzeichnet wird und die Zusammenarbeit und pädagogische Unterstützung zur Integration regelt. Sowohl der Nutzungsvertrag als auch die Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung beinhalten das angestrebte Ziel der Übertragung des Hauptmietvertrages nach einem Jahr auf die Nutzer und somit die Übernahme der allgemeinen Rechte und Pflichten der Mieter.

Hat *Wohnen mit Begleitung* eine Wohnung für einen Haushalt akquiriert, beginnt die Phase des Wohnungsbezuges. Diese Phase wird aus mehreren Gründen intensiv begleitet. Zum einen hat *Wohnen mit Begleitung* in der Vergangenheit die Erfahrung gemacht, dass man durch die Begleitung des Einzuges in die Wohnung die Menschen sehr gut kennenlernt, viel über sie und ihre Fähigkeiten/Ressourcen erfährt und sich durch die persönliche Unterstützung ein Vertrauensverhältnis aufbaut. Zum anderen wird dadurch erreicht, dass sich die Klienten ihr neues Zuhause mit den geringen zur Verfügung stehenden Mitteln nach ihren Vorstellungen gut einrichten, was die Verantwortungsübernahme für die Wohnung fördert und dazu beiträgt, die Wohnung auch langfristig zu halten. Häufig sind die Wohnungen weder mit einem Fußboden noch mit einer Küchenzeile ausgestattet, Wände müssen tapeziert und gestrichen werden. Während der langen Wohnungslosigkeit wurden viele Ressourcen und Fähigkeiten nicht benötigt. So mangelt es an handwerklichem Wissen, einem Transportmittel oder auch nur einer helfenden Hand. *Wohnen mit Begleitung* unterstützt nach Möglichkeit den Umzug auch praktisch. Durch das gemeinsame Renovieren und Einrichten der Wohnung können gezielt Selbsthilfepotenziale wiederentdeckt und gestärkt werden. Sind die Klienten aus gesundheitlicher Sicht nicht dazu in der Lage, die Renovierung der Wohnung durchzuführen, wird ein Soziales Unternehmen beauftragt, das zu einem kostengünstigen Preis Malerarbeiten für gemeinnützige Vereine durchführt. Mook wat e.V. ist Träger eines solchen Projektes.

Nach Abschluss des Einzuges in die neue Wohnung werden die Klienten regelmäßig und bedarfsgerecht zu Hause aufgesucht. Die Hausbesuche dienen einer weiteren Stärkung des Vertrauensverhältnisses, aber auch der Überprüfung, ob noch weitere Hilfen im Wohnraum

nötig sind. Es können weitere Anregungen zur Gestaltung der neuen Wohnung gegeben werden und Themen wie das Einleben in die Nachbarschaft und ins neue Wohnumfeld, Einsamkeit oder die nächsten Schritte im Hilfeprozess gemeinsam in der häuslichen Atmosphäre besprochen werden. Die Hausbesuche dienen ebenfalls dazu, alltagspraktische Angelegenheiten wie das Sichten und Ordnen von Unterlagen anzugehen.

Die Übernahme des eigenen Mietverhältnisses und die dazu notwendigen Schritte stehen während der Beratungs- und Unterstützungsphase im Vordergrund und werden regelmäßig thematisiert. Mietrelevante Erfordernisse werden besprochen und die Klienten sukzessive dazu angeleitet, diese selbständig zu übernehmen und damit Verantwortung für die Wohnung zu tragen. Dem Vermieter steht der zuständige Sozialarbeiter jederzeit als Ansprechpartner zur Verfügung. Treten Schwierigkeiten beim Einleben in die neue Nachbarschaft oder durch Verstöße gegen die Hausordnung und der mietvertragsrelevanten Pflichten auf, werden diese umgehend mit dem Klienten thematisiert und die Erfordernisse zum Aufrechterhalten des Mietverhältnisses erläutert. Bei Verhalten, das der Hausordnung und dem Hausfrieden entgegensteht, werden Handlungsalternativen aufgezeigt und eingeübt und die Konsequenzen eines mietvertragswidrigen Verhaltens erörtert.

Die einzelfallorientierte Begleitung der Haushalte erfolgt flexibel, bedarfs- und bedürfnisorientiert und passt sich so an die Erfordernisse, Wünsche und Geschwindigkeit der Klienten an. Durch den Erhalt der eigenen Wohnung können Themen bearbeitet werden, die für viele Klienten in der Wohnungslosigkeit nicht erreichbar schienen. Erst die eigene Wohnung ermöglicht Prozesse, die eine Sicherheit und Rückzugsmöglichkeit benötigen, wie die Aufnahme einer Arbeit oder der Beginn einer Therapie. Die folgenden Hilfestellungen werden je nach Bedarf des Klienten angeboten und umgesetzt.

Haushaltsführung	
	Anleitung zur Wohnungshygiene
	Begleitung von Lebensmitteleinkäufen
	Hilfestellung zu einer geordneten Haushaltsführung
	Einleitung einer Hilfe zur Weiterführung des Haushaltes bei Desorganisation, Verwahrlosungstendenzen oder Messie-Syndrom
Alltagsbewältigung	
	Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten
	Sichten, Ordnen und Beschaffung von Unterlagen und Dokumenten
	Aufklärung über Rechte und Pflichten, die mit dem Eingang eines regulären Mietverhältnisses einhergehen

Materielle Existenzsicherung	
	Unterstützung bei der Beantragung von Transferleistungen
	Klärung von Leistungsansprüchen
	Bei Bedarf Begleitung zu Behörden und anderen Institutionen
	Zusammenarbeit mit einer Rechtsanwältin für Sozialrecht
Schulden/Umgang mit Geld	
	Hilfestellung im Umgang mit Schulden
	Vorbereitung und Überleitung an eine Schuldnerberatungsstelle
	Freiwillige Geldverwaltung
	Hilfestellung beim Umgang mit den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln, Haushaltsplanung
Gesundheit/Zugang/Anbindung ans Regelsystem	
	Hausärztliche Anbindung
	Psychiatrische Anbindung
	Suche nach einer geeigneten therapeutischen Behandlung
	Anbindung an Suchtberatungsstellen
	Einleitung einer Entgiftungsbehandlung/Entwöhnung
	Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Reha-Maßnahmen
	Zahnärztliche Anbindung/Einleitung einer Zahnsanierung
Arbeit/Ausbildung/ Weiterbildung/Tagesstruktur	
	Hilfestellung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
	Unterstützung bei der Arbeitssuche
	Begleitung zur Arbeitsvermittlung des Jobcenters/der Bundesagentur für Arbeit
	Hilfe bei der Berufsorientierung
	Suche nach einer geeigneten Ausbildung
	Hilfe bei der Suche nach einer Weiterbildungsmaßnahme
	Schaffung einer Tagesstruktur
Soziale Kontakte/Familie	
	Kontaktaufnahme zur Herkunftsfamilie
	Unterstützung bei der Wahrnehmung des Besuchsrechts/Regelung des Umgangsrechts mit den Kindern
	Hilfestellung beim Aufbau neuer Kontakte/bei der Suche nach Kontakten im Stadtteil
Justiz	
	Hilfestellung bei der regelmäßigen Zahlung von Geldstrafen oder der Umwandlung in Gemeinnützige Arbeit
	Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit mit der Bewährungshilfe
	Begleitung zu Gerichtsverhandlungen/Ausfertigung von Sozialberichten für Verhandlungen
	Zusammenarbeit mit einem Rechtsanwalt für Strafrecht

Der Hilfeverlauf wird regelmäßig dokumentiert. Gemeinsam wird mit den Klienten der Hilfeprozess überprüft und reflektiert, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden, sich mit dem Erhalt der Wohnung Ziele verändert haben oder neue Ziele in Angriff genommen werden können. Der Handlungs- und Unterstützungsplan wird dementsprechend angepasst.

Die Lebenslagen unserer Klienten machen mitunter eine Krisenintervention notwendig. Emotionale Krisen können aufgefangen werden und die Klienten in situationsgerechte Hilfen weitervermittelt werden. So werden Klienten in suizidalen und anderen psychischen Krisen in Akutpsychiatrien vermittelt oder Entgiftungen bei Rückfällen in die Wege geleitet. Bei Bedarf wird Kontakt zum Sozialpsychiatrischen Dienst oder anderen fachspezifischen Einrichtungen aufgenommen.

Da es sich bei dem Modell um ein Wohnen zur Probe handelt, muss in seltenen Fällen das Nutzungsverhältnis gekündigt und die Maßnahme abgebrochen werden. Dies erfolgt lediglich, wenn eine Übernahme in ein Hauptmietverhältnis nicht erfolgen kann. Von Vermieterseite ist dies bspw. der Fall, wenn der Hausfrieden derart gestört wird, dass ein Verbleib in der Wohnung der Nachbarschaft nicht zumutbar ist. Von unserer Seite aus kann die Zusammenarbeit beendet werden, wenn Problemlagen vorliegen, die eine eigenverantwortliche Übernahme des Mietverhältnisses aus unserer Sicht ausschließen. Bevor es zu einer Kündigung des Nutzungsverhältnisses kommt, versuchen wir unter Einbezug aller relevanten Akteure im Hilfeprozess gemeinsam mit den Klienten Lösungen zu finden, die die Situation stabilisieren und dazu beitragen, eine Übernahme des Hauptmietverhältnisses zu ermöglichen. In Absprache mit der zuständigen BFW wird in diesen Fällen die zwölfmonatige Integrationsphase um drei Monate verlängert, um weiterführende Hilfen zu installieren oder andere Maßnahme einzuleiten, damit ein Hauptmietverhältnis abgeschlossen und langfristig aufrechterhalten werden kann. Scheitert die Integrationsphase, versuchen wir für die Klienten eine geeignetere Wohnform oder stationäre Therapien zu finden und sie dorthin zu vermitteln. Gelingt dies nicht, ist die BFW erneut für die öffentlich-rechtliche Unterbringung der Haushalte zuständig. Die Erfahrung von *Wohnen mit Begleitung* in den letzten zehn Jahren hat gezeigt, dass in den meisten Fällen Kündigungen vermieden werden konnten, indem nachhaltig stützende Hilfen eingeleitet wurden. So konnten z.B. rechtliche Betreuungen installiert werden, die die Mietzahlung sicherstellen und sich um die Belange der Klienten kümmern, oder es konnten Suchtmaßnahmen eingeleitet werden, um die Klienten langfristig zu stabilisieren. Sollte eine Kündigung jedoch nicht vermeidbar sein, wird versucht, den Wohnraum wenn nötig in Eigenleistung oder kostengünstig zu räumen und zu renovieren, um die Wohnung in Absprache mit dem Vermieter zeitnah einem anderen Haushalt der Stufe 3 zur Nutzung zu Verfügung zu stellen.

3. Anbindung an Regeldienste und ggf. andere Hilfeangebote

Die Haushalte, die über eine Dringlichkeitsbestätigung der Stufe 3 verfügen, zeichnen sich durch sehr unterschiedliche Lebenslagen aus. Das macht es erforderlich, jedem Klienten entsprechend ihrer/seiner Lebenssituation und Problemlagen ein individuelles Unterstützungsangebot zu machen. Dabei handelt es sich um Angebote, die kurz-, mittel- und

langfristig das Ziel verfolgen, die psychosoziale Situation der Klienten zu verbessern, zu stabilisieren und ihnen zu mehr Selbständigkeit zu verhelfen. *Wohnen mit Begleitung* leistet dabei einen eigenen Anteil mit Fokus auf die Integration in den eigenen Wohnraum und eine umfangreiche Sozialraumorientierung in dem neuen Umfeld. Für viele Klienten ist eine Überleitung in weiterführende Hilfen erforderlich, um individuelle Ziele weiterzuverfolgen und damit auch die Wohnung langfristig zu erhalten. Da viele Klienten während ihrer Wohnungslosigkeit das Hilfsangebot nur bedingt oder nicht (mehr) in Anspruch genommen haben, sind wir mit einer Vielzahl an relevanten Projekten, Organisationen und Einrichtungen vernetzt, die von unseren Klienten ergänzend oder weiterführend genutzt werden können. Es handelt sich dabei besonders um

- Einrichtungen der medizinischen Regelversorgung
- Suchtberatungsstellen
- Therapeutische Angebote
- Persönliche Hilfe nach §§ 67,68 SGB XII
- Eingliederungshilfe nach §§ 53,54 SGB XII
- Rechtliche Betreuung
- Schuldnerberatungsstellen
- Anwaltliche Vertretungen/Beratungen
- Stadtteilspezifische sozialpädagogische Angebote

Durch die enge Anbindung an den Trägerverein Mook wat e.V. besteht ein breitgefächertes Netzwerk an handwerklichen Hilfen beim Bezug der Wohnung und Anbindung der Klienten an Arbeitsgelegenheiten, Tagwerk oder ehrenamtliche Tätigkeiten. Besonders die Zusammenarbeit mit dem Mook wat Möbelkeller ist hervorzuheben, da er in direkter Nähe einerseits von unseren Klienten zum Einkauf günstiger Gebrauchtmöbel dient und wir andererseits bereits einigen Klienten dort eine ehrenamtliche Tätigkeit vermitteln konnten, die dabei hilft, eine Tagesstruktur zu erlangen, ein soziales Netzwerk aufzubauen und eine Wertschätzung für die ehrenamtliche Tätigkeit zu erlangen.

Eine weiterführende Hilfe wird rechtzeitig eingeleitet, sodass bei Übernahme des eigenen Mietverhältnisses ein nahtloser Übergang in die weiterführende Unterstützung erfolgt. Es findet ein Dreiergespräch zwischen dem Haushalt, der weiterbetreuenden Einrichtung und *Wohnen mit Begleitung* statt, um zu besprechen, welche Themen weiterverfolgt oder angegangen werden sollen. *Wohnen mit Begleitung* steht der neuen Einrichtung – mit Zustimmung des Klienten – auch weiterhin als Ansprechpartner zur Verfügung, um sich bezüglich der Belange des Klienten auszutauschen.

4. Integration in die Nachbarschaft, in den Sozialraum und andere soziale Bezüge, Konflikt- und Krisenmanagement

Ist der Einzug in die neue Wohnung erledigt, beginnt in der Regel die Zeit der Erholung von der psychischen Belastung des Lebens in der Wohnungslosigkeit. Das Leben war geprägt von fehlender Privatsphäre, der Ballung von Problemlagen, alltäglichen Konflikten und Gewalt, Enge und mangelnder Hygiene. Ruhe, Rückzugsmöglichkeit und Privatsphäre können nun genossen werden. Doch neben diesen positiven Veränderungen stellt der Einzug in die neue Wohnung auch einen Verlust von sozialen Kontakten dar. Die sozialen Bezüge aus den Notunterkünften stellen sich häufig als Notgemeinschaften heraus, die mit dem Auszug aus der Unterkunft wegbrechen. Man lebt nun auf sich allein gestellt in einer Wohnung und es fehlen zunächst die Alltagsgespräche. Diesen Prozess gilt es sensibel zu begleiten und zu reflektieren, bei der Aufarbeitung des Erlebten zu unterstützen und auch mit Erwartungen, die mit dem Einzug in eine eigene Wohnung einhergingen und ggf. nicht erfüllt werden, umzugehen. Neue soziale Bezüge müssen hergestellt werden, die Klienten dazu ermuntert werden, Einrichtungen in der Nachbarschaft aufzusuchen. Je nach Interessen und Bedürfnissen der Klienten werden passende Angebote im Sozialraum ermittelt. Die meisten Klienten haben seit vielen Jahren lediglich Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe aufgesucht. Eine Anbindung an einen Sportverein, eine Kirchengemeinde oder einen Nachbarschaftstreff kann Ängste hervorrufen, da Bedenken bestehen, ob man von den anderen Besuchern akzeptiert wird. Daher wird der Haushalt ggf. zu einem ersten Besuch begleitet, um Hemmschwellen zu überwinden und den Kontakt zu den Einrichtungen herzustellen. Außerdem kann bei Bedarf der Sozialraum mit seinen Angeboten der Nahversorgung, der Freizeitgestaltung und an sozialen Einrichtungen gemeinsam erkundet werden.

Sollte es zu nachbarschaftlichen Konflikten kommen, wird zwischen den Mietern moderiert, damit ein gutes, nachbarschaftliches Miteinander funktioniert. Es finden zeitnah gemeinsame Gespräche statt, bei denen Beschwerden und Befindlichkeiten ausgesprochen werden können und abgesprachen wird, wie ein Miteinander zukünftig gelingen kann. Durch das persönliche Kennenlernen können eventuell bestehende Ängste und Vorurteile abgebaut und Toleranz füreinander gebildet werden. Ist der zu betreuende Haushalt Anlass der Beschwerde, wird den Klienten verdeutlicht, dass es bei weiteren Beschwerden zu Kündigungen im Nutzungsverhältnis kommen kann. So kann frühzeitig verhindert werden, dass Störungen des Hausfriedens Grund für eine nicht folgende Übernahme des Mietverhältnisses werden. Halten die Beschwerden an, wird dem Haushalt eine schriftliche Abmahnung erteilt, in der die Konsequenzen des mietvertragswidrigen Verhaltens aufgezeigt werden. Bei Wohngemeinschaften oder Paaren wird durch Gespräche und Konfliktmoderation zu einem gelingenden Zusammenleben beigetragen. Soziale Kompetenzen

können im Zusammenhang mit Konflikten im Wohnumfeld oder der Wohngemeinschaft exemplarisch gestärkt und erlernt werden.

5. Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle

Wohnen mit Begleitung steht den BFWs jederzeit als Ansprechpartner zum fachlichen Austausch zur Verfügung. Das Projekt greift auf eine langjährige, kollegiale Zusammenarbeit mit den Kollegen der BFWs zurück. Absprachen in Bezug auf die Klienten und ein guter Informationsaustausch sind selbstverständlich.

In der Anbahnungsphase wird auf Grundlage des Hilfeplans der BFW ein Handlungs- und Unterstützungsplan erstellt. Bei Bedarf werden hierfür Hilfeplangespräche zwischen der BFW, dem Haushalt und *Wohnen mit Begleitung* abgehalten. Sollten Vereinbarungen zwischen den Klienten und *Wohnen mit Begleitung* geschlossen werden, die für die weitere Zusammenarbeit und die Akquise einer Wohnung notwendig sind, wird die BFW in die Entscheidung miteinbezogen und über die Vereinbarung informiert. Bspw. ist dies der Fall, wenn eine Alkoholabhängigkeit vorliegt, deren Schweregrad einen Wohnungsbezug behindert und vereinbart werden muss, dass vorab ein Qualifizierter Entzug oder eine Entwöhnung notwendig sind. Nach drei Monaten erfolgt ein Zwischenbericht über die Zusammenarbeit in der Anbahnungsphase und die Planung der weiteren Vorgehensweise. Sollte nach fünf Monaten noch kein Wohnraum akquiriert sein, wird ein Bericht an die BFW gesandt, der prognostiziert, in welchem Zeitraum eine Wohnung gefunden werden kann und ob eine dreimonatige Verlängerung der Phase 1 notwendig ist. Die BFW wird während der Anbahnungsphase ebenfalls über besondere Vorkommnisse informiert.

In der Beratungs- und Unterstützungsphase findet ein regelmäßiger Austausch über die Fälle mit den BFWs statt. Sollte es zu Anlässen kommen, die das Nutzungsverhältnis bzw. die Übernahme des Hauptmietverhältnisses gefährden, wird die BFW umgehend informiert und ein gemeinsames Gespräch – bei Bedarf auch bei dem Klienten Zuhause – verabredet. Gemeinsam wird nach Lösungen gesucht, um das Mietverhältnis aufrechtzuerhalten und es werden die notwendigen Schritte festgelegt, die für eine Übernahme des Mietverhältnisses und eine Vermeidung einer Kündigung erforderlich sind. Stellt *Wohnen mit Begleitung* Abmahnungen aufgrund von Verstößen gegen den Nutzungsvertrag oder die Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung an den Haushalt aus, werden diese in Kopie an die zuständige BFW übermittelt. Nach sechs Monaten wird ein Zwischenbericht über den Verlauf der Maßnahme abgefasst und an die BFW übermittelt. Sechs Wochen vor Übernahme des Mietverhältnisses wird ein Bericht erstellt, der die erreichten Ziele darstellt, die hierfür unternommen Schritte und die weiterführenden Hilfen, die eingeleitet wurden, und ggf. besondere Vorkommnisse festhält. Sollte eine Verlängerung der Integrationsphase notwendig sein, werden die Gründe dafür erläutert und die Maßnahmen, die innerhalb der Verlängerung

eingeleitet werden, um eine Übernahme des Hauptmietverhältnisses zu erwirken, dargestellt. Nach Abschluss der Maßnahme wird innerhalb von vier Wochen ein Abschlussbericht angefertigt, der noch einmal ausführlich den Verlauf der Maßnahme schildert, die erreichten Ziele festhält sowie die installierten weiterführenden Hilfen darlegt und erläutert, ob es notwendig ist, den Haushalt nachgehend zu beraten, um begonnene Prozesse abzuschließen oder die Anbindung an weitere Dienste zu realisieren.

6. Interkulturelle Probleme, Sucht- oder psychische Erkrankung

Die Mitarbeitenden von *Wohnen mit Begleitung* bilden sich regelmäßig zu den für das Arbeitsfeld relevanten Themen fort. So wurde in der Vergangenheit u.a. an folgenden Fortbildungen teilgenommen:

- Psychische Erkrankungen
- Traumata: Erkennen – Umgang – Intervention
- Wohnungsverwahrlosung – Sammeln – Messies
- Abhängigkeitserkrankungen

Die Fort- und Weiterbildungen dienen dazu, sich mit den multiplen Problematiken der Haushalte zu befassen, um sich individuell auf die Problemlagen der Klienten einstellen zu können und gemeinsam mit ihnen eine Verbesserung ihrer Lebenslagen zu erarbeiten. Die Mitarbeitenden verfügen ebenfalls über langjährige Erfahrung in der Arbeit mit suchtmittelabhängigen Menschen. Eine Ausbildung in Motivierender Gesprächsführung – Motivational Interviewing wurde zusätzlich absolviert, um die Motivation von Klienten in Bezug auf Veränderung ihres Suchtmittelkonsums zu fördern. Fortbildungen zu psychischen Erkrankungen wurden und werden absolviert, um sowohl ein Verständnis für die verschiedenen psychischen Erkrankungen als auch Wissen um deren Entstehung und den Umgang damit zu erlangen. Dies fördert die Bildung einer Compliance der Klienten, um eine Behandlung in die Wege leiten zu können. Der Umgang mit suizidalen Krisen oder psychotischen Schüben wird in Fortbildungen ebenfalls geschult.

Außerdem wird regelmäßig an folgenden Fachtagungen teilgenommen, um über die aktuellen Entwicklungen in der Wohnungslosenhilfe informiert zu sein:

- Tagung der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.
- Kongress des evangelisches Bundesfachverbandes Existenzsicherung
- Fachwoche Wohnungslosenhilfe der Caritas
- Fachtag der DGSP e.V. zum Thema Sucht und Wohnen

Es wird sich im Team über die Inhalte der Fortbildungen und Tagungen ausgetauscht und kollegial zu den Einzelfällen beraten. Zudem findet regelmäßig eine Fallsupervision mit einer

Supervisorin statt, die sowohl in der Arbeit der Sozialpsychiatrie als auch in der suchttherapeutischen Arbeit über langjährige Erfahrung verfügt. In der Supervision wird der Umgang mit den Klienten und ihren Problemlagen reflektiert und gemeinsam an weiteren Handlungsmöglichkeiten gearbeitet, um die Verantwortungsübernahme der Klienten zu stärken oder sie zu einer Veränderung ihrer Lebensumstände zu motivieren.

Mook wat e.V. ist seit 2009 Träger von Mook wat ASP, ambulante Eingliederungshilfe nach den §§ 53,54 SGB XII. Der fachliche Austausch mit den Kollegen der ambulanten Eingliederungshilfe ist an dieser Stelle in Bezug auf den Umgang mit psychischen Erkrankungen besonders hervorzuheben.

Im Bereich der interkulturellen Arbeit nahmen die Mitarbeitenden an einem Diversity-Workshop teil, an Fortbildungen zu Roma und Sinti in Hamburg und stehen in regelmäßigem Austausch mit den interkulturellen Beratungsstellen in Eimsbüttel und Barmbek. Das Konzept der Intersektionalität ist den Mitarbeitenden bekannt und bildet die Grundlage des Verständnisses von Diskriminierungserfahrungen. Das Zusammenleben in Hamburg ist von einer Vielfalt an unterschiedlichen Lebensstilen und -formen geprägt. Unsere Gesellschaft wird zunehmend pluralisiert und durch eine kulturelle Heterogenität verändert. Ethnische, religiöse oder kulturelle Vielfalt nimmt eine stärker werdende Bedeutung ein, auf die es sich einzustellen gilt. Auch in einem Mietshaus treten verschiedenste Lebensweisen und -praktiken auf, die kulturell beeinflusst sein können oder kulturell gedeutet werden. *Wohnen mit Begleitung* fungiert hier als Vermittler, indem Toleranz und Verständnis für andere Lebensformen geweckt werden, Vorurteile abgebaut und die Rücksichtnahme aufeinander gefördert wird. Es gilt zum einen, Diskriminierungserfahrungen der Klienten zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken bzw. sie gemeinsam aufzuarbeiten. Auf Seiten der Vermieter, Hausmeister oder Nachbarn können Vorbehalte gegenüber Menschen aus anderen Herkunftsländern bestehen, denen es zu entgegen gilt. Zum anderen bestehen auch auf Seiten der Klienten Vorurteile gegenüber Menschen anderer Herkunft. *Wohnen mit Begleitung* ist auch hier stets bemüht, Akzeptanz füreinander zu erwirken und einen konstruktiven Umgang mit kultureller Vielfalt zu fördern. Für Klienten, die noch nicht lange in Deutschland wohnen und mit den behördlichen Strukturen oder Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt noch nicht vertraut sind, können die Mitarbeitenden von *Wohnen mit Begleitung* Orientierungshilfe bieten. Bei sprachlichen Defiziten kann unterstützt werden und in Deutsch-, Integrations- oder Alphabetisierungskurse vermittelt werden. Außerdem bietet das trägereigene JuMBO-Projekt DOS – Dolmetscherservice bei Bedarf hilfreiche Sprach- und Vermittlungsfähigkeiten an. Mit dem Bereich *JuMBO – Jugend und Migration – Beruf und Orientierung* verfügt Mook wat e.V. über vielfältige Kompetenzen zur Stärkung von Menschen mit Migrationserfahrung. *Wohnen mit Begleitung* kann auf die Kompetenzen der

Mitarbeitenden der Beschäftigungsprojekte und Deutsch- und Integrationskurse zurückgreifen oder ggf. Klienten in diesen Bereichen anbinden.

In Hinblick auf die Bearbeitung von Suchtmittelabhängigkeiten oder psychischen Erkrankungen wird ein besonderer Fokus darauf gelegt, ob die Erkrankungen ein Sozialverhalten mit sich bringen, welches den Haushalt daran hindert, den Pflichten eines Mietverhältnisses wie bspw. die Einhaltung der Hausordnung oder von Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. In diesen Fällen wird mit dem Klienten eine Vereinbarung über die Maßnahmen getroffen, die zu einer Aufrechterhaltung des Nutzungsverhältnisses bzw. Übernahme des Hauptmietverhältnisses notwendig sind.

7. Kooperation und Vernetzung mit anderen Beratungseinrichtungen und den Regeldiensten des Hilfesystems

Wohnen mit Begleitung ist von Beginn an Untermieter der Sozialen Beratungsstelle Eimsbüttel in der Fruchttalallee 9. Durch die räumliche Anbindung findet ein ständiger fachlicher Austausch mit den Kollegen der Beratungsstelle statt. Klienten, die im Anschluss an die Stufe 3 eine persönliche Hilfe gem. §§ 67, 68 SGB XII benötigen und im Bezirk Eimsbüttel mit Wohnraum versorgt wurden, können dadurch besonders gut in die Hilfe der Kollegen übergeleitet werden. Die Räumlichkeiten, der Anfahrtsweg und auch die Kollegen sind bereits bekannt, sodass die Hemmschwelle zur Annahme und Weiterführung der Hilfe nicht hoch ist. Ebenso bestehen sehr gute Kontakte zu den Sozialen Beratungsstellen der anderen Bezirke, an die die Klienten bei Bedarf angebunden werden. Durch die langjährige Tätigkeit im Segment der Wohnungslosenhilfe und die damit verbundene Gremienarbeit ist *Wohnen mit Begleitung* bestens im gesamten Bereich der Wohnungslosenhilfe vernetzt.

Wohnen mit Begleitung arbeitet regelhaft mit verschiedenen Anbietern der ambulanten Eingliederungshilfe nach den §§ 53,54 SGB XII zusammen. Ist eine Eingliederungshilfe im Anschluss erforderlich, wird gemeinsam mit dem Klienten ein Anbieter ausgesucht, der in Wohnortnähe gelegen ist und zu den Bedürfnissen des Klienten passt.

Die folgende Tabelle zeigt auf, mit welchen Einrichtungen, Diensten oder Personen *Wohnen mit Begleitung* regelmäßig bei welchen Problemlagen zusammenarbeitet. Mit namentlich genannten Einrichtungen oder Personen besteht eine kontinuierliche Kooperation.

Psychische Erkrankungen	
	Ambulante Dienste der Eingliederungshilfe nach §§ 53,54 SGB XII
	• Mook wat ASP
	• Landungsbrücke – Sozialpsychiatrische Hilfe GmbH
	• GPZE GmbH
	• Op de Wisch e.V.
	• Happy Help – Häusliche Krankenpflege

	Psychiatrische Stationen der Krankenhäuser
	Psychiatrische Institutsambulanzen
	Tageskliniken
	Niedergelassene Psychiater/Therapeuten
Suchtmittelabhängigkeiten	
	Entgiftungsstationen der Krankenhäuser
	Ambulante Suchtberatungsstellen
	• Suchtberatungsstelle Die Boje
	Therapie- und Vorsorgeeinrichtungen
	• Therapeutische Gemeinschaft Jenfeld
Schulden	
	Schuldnerberatungsstellen
	• Schuldnerberatungsstelle des DRK
Arbeit/Weiterbildung	
	Beschäftigungsprojekte von Mook wat e.V.
	Beschäftigungsprojekte anderer Träger
	Aktivierungsmaßnahmen nach dem SGB II
	• UWE-Projekt/Jugendbildung Hamburg gGmbH
Anwaltliche Vertretung/Beratung	
	Rechtsanwalt Philipp Naumann, Fachanwalt für Strafrecht
	Rechtsanwältin Yvonne Storbeck, Fachanwältin für Sozial- und Arbeitsrecht
	Rechtsanwältin Susanne Hann, Fachanwältin für Familienrecht
Gesunde Ernährung	
	Kooperation mit der Hamburger Tafel zur Durchführung der Kochkurse „Einfach, günstig und lecker kochen“

Klienten werden zu Erstgesprächen bei anderen Institutionen begleitet, um die Hemmschwelle zu überwinden. Dies dient ebenso dem persönlichen Kennenlernen der Mitarbeitenden der Einrichtungen, was einen regelmäßigen Austausch fördert. Ebenfalls finden regelmäßig Austauschgespräche über die Zusammenarbeit mit Einrichtungen und Diensten statt, mit denen häufig Kontakt besteht, um herauszuarbeiten, wie eine Überleitung und die Annahme der neuen Unterstützung gelingen und die Zusammenarbeit weiter verbessert werden kann. Des Weiteren erschließt sich *Wohnen mit Begleitung* kontinuierlich Wissen über die Ressourcen der Sozialräume, um bei Bedarf einen gelingenden Zugang für die Klienten zu ermöglichen.

8. Umgang mit Mietoptionen und Mietsachen

Wird eine Wohnung angemietet, erteilt *Wohnen mit Begleitung* dem Vermieter eine Einzugs-ermächtigung, um die laufenden Mieten abzubuchen. Erhält der Haushalt laufende Leistungen nach dem SGB II oder XII wird eine Direktanweisung der Miete auf das Konto des Trägers veranlasst. Für die Verwaltung der Mietsachen ist eine Verwaltungskraft

zuständig, die die Mietkonten verwaltet, ein- und ausgehende Mieten und die Kautionskonten bucht und überprüft. Für jeden Haushalt wird eine eigene Kostenstelle eingerichtet, sodass jederzeit ein Überblick über das Mietkonto besteht. Die Verwaltungskraft arbeitet eng mit der Finanzbuchhaltung von Mook wat e.V. zusammen und übermittelt die Daten. Die Verwaltungskraft informiert die Projektleitung, sobald es zu offenen Mieten kommt. Der zuständige Sozialarbeiter nimmt Kontakt zu dem Haushalt auf, um zu eruieren, was die Gründe für den Mieterückstand sind. Kann der Rückstand nicht ausgeglichen werden, wird der Zahlungsrückstand angemahnt. Die jährlich für alle im Vorjahr angemieteten Mietsachen anfallenden Betriebs- und Heizkostenabrechnungen nehmen einen Großteil der Verwaltungsarbeit ein. Die Guthaben bzw. Nachzahlungen müssen mit dem Vermieter abgerechnet, gebucht und bei dem jeweiligen Haushalt eingefordert bzw. ihm erstattet werden. Sollte der Klient im Leistungsbezug des Jobcenters bzw. des Fachamtes für Grundversicherung und Soziales sein, werden die Abrechnungen direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet und von diesen ausgeglichen bzw. ihnen erstattet. Der Haushalt wird über diesen Vorgang in Kenntnis gesetzt.

Bei Bedarf steht den Klienten die Möglichkeit der freiwilligen Geldverwaltung zur Verfügung. Die Buchung der Posten, Führung der Geldverwaltungsunterkonten sowie die Überweisung von Stromabschlägen und weiteren Verbindlichkeiten obliegen der Verwaltungskraft, wobei die Ausführung der Geldverwaltung in der Zuständigkeit des Sozialarbeiters liegt.

9. Vorgehen bei der Akquise von Wohnungen für die zu unterstützenden Haushalte

Wohnen mit Begleitung hat ein vertrauensvolles Verhältnis zu Vermietern des Kooperationsvertrages aufbauen können. Vor allem sind hierbei die SAGA GWG mit den Geschäftsstellen Eimsbüttel, Eidelstedt, Dulsberg, Barmbek und Bramfeld zu nennen. In jüngster Zeit haben wir Kontakte zu den Geschäftsstellen Süderelbe, Wilhelmsburg, Mitte, Wandsbek und Langenhorn aufgebaut, um den Wohnungswünschen einzelner Haushalte nachzukommen und die Wohnungsakquise auszuweiten. Als genossenschaftliche Kooperationspartner sind vor allem der Bauverein der Elbgemeinden, die BGFG, die Allgemeine Schiffszimmerer eG und Hansa Baugenossenschaft als Wohnungsgeber zu nennen. Mook wat e.V. ist bei diesen Genossenschaften Mitglied und verfügt über Genossenschaftsanteile. Vereinzelt gelang es auch bei Vermietern außerhalb des Kooperationsvertrages Wohnungen zu akquirieren.

Die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit ist ein wichtiger Faktor, um Wohnungen für die Haushalte der Stufe 3 akquirieren zu können. Durch die andauernde Zusammenarbeit sind wir als Kooperationspartner bekannt, der sich sowohl umfassend um die Integration der Mieter kümmert als auch verlässlich um die Formalitäten eines Mietverhältnisses und alle

weiteren mietrechtlich relevanten Angelegenheiten. Außerdem fördert die kontinuierliche Zusammenarbeit einen regelmäßigen Austausch mit den Vermietern.⁵

Die Wohnungsakquise von Normalwohnraum in vorwiegend zentralen Lagen stellt ein besonderes Kennzeichen von *Wohnen mit Begleitung* dar. Eine weitere soziale Ausgrenzung der Zielgruppe durch räumliche Segregation kann mit der Anmietung von Wohnungen in Stadtteilen wie Eimsbüttel, Altona oder Barmbek vermieden werden. Bei der Akquise von Wohnraum finden außerdem besondere Bedürfnisse aufgrund eingeschränkter Mobilität, der Nähe zu einem sozialen Umfeld oder der Ablehnung von bestimmten Stadtteilen aufgrund negativer Erfahrungen Berücksichtigung, sofern die Wünsche den Realitäten und Möglichkeiten des Wohnungsmarktes entsprechen. Bei den angemieteten Wohnungen wird darauf geachtet, dass sich der Wohnraum in einem guten Zustand befindet, der sich zu einem langfristigen Zuhause für die Klienten entwickeln kann. Die Mieten müssen selbstverständlich den Angemessenheitsobergrenzen der Jobcenter bzw. der Fachämter für Grundsicherung und Soziales entsprechen.

10. Vor Ort Organisation und Erreichbarkeit

Für jeden Klienten ist ein Sozialarbeiter fallverantwortlich. Im Urlaubs- oder Krankheitsfall wird eine Vertretung sichergestellt und die Kollegen sind für den Haushalt jederzeit ansprechbar. Verlaufs- und Übergabeprotokolle sichern die Nachrichtenweitergabe im Vertretungsfall. Regelmäßig finden Teambesprechungen statt, in denen ein Austausch zu fachlichen Themen und Fallbesprechungen stattfindet und Organisatorisches besprochen wird. Die Mitarbeitenden sind montags bis freitags von 8:30 bis 17 Uhr erreichbar. Gerade in Hinblick auf die verlässliche Ansprechbarkeit für Vermieter stellt die gute Erreichbarkeit ein wichtiges Kriterium dar. Aber auch für die Klienten ist es von Bedeutung, um sich kurzfristig verabreden zu können, kleinere Anliegen telefonisch abzuklären oder auch in Krisensituationen die zuständigen Sozialarbeitenden erreichen zu können. Da die Arbeit sehr viel durch Außentermine in Form von Begleitungen der Klienten zu Vermietern, Ämtern und anderen Einrichtungen und Hausbesuche geprägt ist, sind alle Mitarbeitenden mit dienstlichen Mobiltelefonen ausgestattet. Eine Rufumleitung der Festnetznummer auf die Mobiltelefone wird eingerichtet, so dass die Mitarbeitenden in Notfällen gut erreichbar sind und flexibel reagieren können. *Wohnen mit Begleitung* ist zentral direkt an der U-Bahn-Station Christuskirche gelegen und somit für die Klienten gut mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Um die Fahrwege in einem angemessenen Rahmen zu halten und die Erreichbarkeit für die Klienten zu gewährleisten, soll die bewährte Zusammenarbeit mit den Bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle Eimsbüttel und Hamburg-Nord fortgeführt

⁵ Die Referenzen des Bauvereins der Elbgemeinden und der SAGA Geschäftsstelle Eimsbüttel im Anhang belegen die Wichtigkeit der kontinuierlichen, vertrauensvollen Zusammenarbeit. S. Anlagen Z5 und Z6

werden und auf die BFWs der angrenzenden Bezirke Altona, Mitte und Wandsbek ausgeweitet werden.

11. Erfolgssicherung im Hinblick auf die Erreichung der Zielvorgaben

Die individuelle sozialpädagogische Unterstützung und Beratung der Haushalte, ein flexibles Hilfeangebot und eine gute Anbindung an weiterführende Hilfen sind entscheidende Kriterien, um das Ziel eines nachhaltigen Wohnungserhalts zu erreichen. Um zu überprüfen, ob die erreichte Stabilität des Haushaltes auch nach Übernahme des Mietvertrages anhält oder ob weitere Unterstützung notwendig ist, wird ein Jahr lang nach Beendigung der Maßnahme einmal im Quartal Kontakt zu den Klienten aufgenommen.

Wohnen mit Begleitung steht auch die kommenden Jahre nach Abschluss des eigenen Mietverhältnisses weiter als Ansprechpartner zur Verfügung, sollten Schwierigkeiten auftreten. Die langjährige Zusammenarbeit von *Wohnen mit Begleitung* mit den Vermietern und den BFWs hat sich als positiv zur nachhaltigen Aufrechterhaltung von vielen Mietverhältnissen erwiesen. So haben sich in den letzten Jahren in vielen Fällen die Vermieter, die BFWs oder auch die Klienten selbst an uns gewandt, wenn Schwierigkeiten auftraten, die das Mietverhältnis akut gefährdeten oder eine Gefährdung in sich bargen. In allen Fällen, bei denen wir involviert wurden, konnten Mietverhältnisse aufrechterhalten werden, indem wir an die Fachstellen zur Mietschuldenübernahme weitervermittelten, Hilfen, die das Mietverhältnis auf längere Sicht stabilisieren, eingeleitet wurden oder zwischen Vermieter und ehemaligen Klienten vermittelt wurde, sodass Kündigungen schon im Vorfeld vermieden werden konnten. Die Kontinuität von *Wohnen mit Begleitung* als Ansprechpartner für Vermieter und Klienten ist ein entscheidender Faktor, um die Mietverhältnisse der Zielgruppe nachhaltig zu erhalten. Wir avisieren auch weiterhin, dass mindestens 85% der Haushalte ihren eigenen Mietvertrag zu der angemieteten Wohnung abschließen. Außerdem streben wir an, dass 90% der Klienten ein Jahr nach Abschluss des Hauptmietvertrages noch in ihrer Wohnung wohnen und die langfristige Quote des Wohnungserhalts über zehn Jahre stabil bei 80% bleibt.⁶

Es wird regelmäßig eine Statistik zu den Sozialdaten der Haushalte, dem Maßnahmeverlauf, den eingeleiteten weiterführenden Hilfen und zum Verbleib der Klienten geführt. Dabei wird sich an dem Manual der AG STADO der BAG Wohnungslosenhilfe e.V. orientiert. Zur weiteren Qualitätssicherung trägt bei, dass der Träger Mook wat e.V. seit dem 5.10.2012, zuletzt für den Zeitraum 8.6.2016 bis 7.6.2019, nach AZAV QM-zertifiziert ist. Von einer fachkundigen Zertifizierungsstelle wurde dabei stets bestätigt, dass die wesentlichen Kriterien des Qualitätsmanagements fortwährend beachtet werden, dass die Arbeit erfolgreich ist und dass auch der Preis stimmt.

⁶ 80% der Klienten, die durch *Wohnen mit Begleitung* eine Wohnung erhielten, leben auch noch heute in ihrer Wohnung. 10% der Klienten haben entweder eine andere Wohnung bezogen, sind mit ihrer Partnerin zusammengezogen, in eine Pflegeeinrichtung verzogen oder verstorben. Lediglich 3% konnten die Wohnung nicht langfristig halten.