



Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Jugend hilft Jugend e.V.
Max-Brauer-Allee 116
22765 Hamburg

Fax: 040 30 68 82 10

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

Preis-/Leistungskatalog

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

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

A 2



**■ Fachliches Beratungs- und Umsetzungskonzept Stufe 3
des Trägers jhj Hamburg e.V.**

im Ausschreibungsverfahren:

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

Ausschreibungsnummer: 2015000137

der Finanzbehörde Hamburg
Freie und Hansestadt Hamburg
Gänsemarkt 36
20354 Hamburg
Deutschland

Hamburg, 22. November 2016

Inhaltsverzeichnis

0. Einleitung und bisheriger Erfahrungshintergrund des Trägers jhj Hamburg e.V.....	3
I. Zielgruppe.....	6
I.1 Zielsetzung.....	7
I.1.1 Individuelle Kernkompetenzen stärken und entwickeln.....	8
I.1.2 Anamnese und Bedarfsanalyse.....	9
I.1.3 Individuelle Akquisition des Wohnraumes.....	10
II. Methoden.....	11
III. Leistungen.....	12
III.1 Kontakthanbahnung.....	12
III.2 Zwölfmonatliche Beratungs- und Unterstützungsphase.....	15
IV. Berichtswesen und Dokumentation.....	18
V. Phase 3 Nachgehende Beratung.....	18
VI. Struktur- und Gebietsangaben.....	19
VII. Personal.....	19
VIII. Kosten und Sonstige Pauschalen.....	20

0. Einleitung und bisheriger Erfahrungshintergrund des Trägers jhj Hamburg e.V.

Der Träger jhj Hamburg e.V. betreibt erfolgreich seit Zuschlagserteilung bezüglich der öffentlichen Bekanntgabe im Jahre 2006 das Projekt Stufe 3 – ein Angebot zur Unterstützung für obdach- oder wohnungslose Menschen mit einer Einstufung in Stufe 3 gemäß des Kooperationsvertrages zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg und Wohnungswirtschaft. Im Zuge dessen blicken wir auf 10 Jahre vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Fachstellen für Wohnungsnotfällen der Bezirke (BFW), der Fachbehörde der FHH sowie Trägern der Wohnungswirtschaft und selbstverständlich mit der angesprochenen Klientel zurück. Der Träger hatte zunächst den Zuschlag für die Regionen Altona, Bergedorf und Harburg erhalten, da er dort bereits durch andere Projekte gut vernetzte Strukturen aufgebaut hatte. Im Verlauf der Jahre kamen darüber hinaus auch Anfragen aus anderen Fachstellen sowie entsprechende Wohnungsangebote, sodass der Träger seine Aktivitäten auf ganz Hamburg ausweiten konnte. Im Schwerpunkt konzentrierte er sich über die Jahre jedoch weiter auf Altona, Eimsbüttel und Bergedorf. Die bestehenden Kooperationen konnten ausgebaut und verstetigt werden und darüber hinaus sind weitere Kooperationen und neue Vernetzungsstrukturen entstanden, die innerhalb der sozialräumlichen Arbeit für die Klientel genutzt werden konnten.

Die von den Fachstellen vermittelten Personen entsprachen der Beschreibung im Kooperationsvertrag Stufe 3 und wiesen die entsprechenden Merkmale auf. Aufgrund der bisherigen jahrelangen Kernkompetenz des Trägers mit der Zielgruppe der Menschen mit Suchterkrankung und psychisch Erkrankten sind wir bezüglich dieser Klientel besonders häufig angesprochen worden. Nicht selten war das Merkmal, keine Einsicht in die eigene Problemlage zu haben, und keine Fähigkeit, eigenständige Schritte zur Problembewältigung zu unternehmen, sehr ausgeprägt und die Einstufung in Stufe 3 fast grenzwertig. Die gute Kooperation mit den Fachstellen sowie eine ordentliche Übergabe machten es möglich, auch „grenzwertigen“ Fällen eine Chance zu geben. Der Träger hat im Verlauf der Jahre auch problematische Familienkonstellationen und Haushalte mit Kindern eine Unterstützung bieten können. In der letzten Zeit ist selbstverständlich der Personenkreis der Geflüchteten hinzugekommen. Mit dem Ziel der Inklusion ist der Träger bemüht, alle Projekte auch für diese Menschen zu öffnen. Auch hier gibt es erste Erfolge.

Eine systematische ressourcenorientierte Arbeitsweise mit Zielerarbeitung für alle relevanten Lebensbereiche macht es möglich, zielführend auch weitere Hilfen zu installieren. Der Träger verfügt über ein gutes Netzwerk eigener Projekte, die dazu beitragen, die Persönlichkeit zu stärken und Bedarfs- und Problemlagen bearbeitbar zu machen und somit dazu beizutragen eine Motivation zu festigen, Stabilität zu erreichen und mittelfristig Rahmenbedingungen und

Kompetenzen zu erhalten, die Wohnfähigkeit herstellen. Wesentliche Bereiche sind Ausbildung, Arbeit und Finanzierung des Lebensunterhaltes, Unterstützung bei der Betreuung von Kindern und Erweiterung der Elternkompetenzen sowie Unterstützung bei der Entwicklung und Halten einer Tagesstruktur. Dies sind an dieser Stelle Bereiche, die nur als Beispiele zu nennen sind, um zu verdeutlichen, dass der Träger eine Vielfalt von stabilisierenden Maßnahmen anbieten kann, die für das Ziel der Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten hilfreich sind. Die zugewandte, aber auch konsequente sowie transparente Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trägt ebenfalls zum Gelingen bei. Versorgungselemente, die der Träger nicht selber vorhält, wie z.B. das medizinische Hilfesystem oder Maßnahmen der Bildung und Qualifikation, werden durch die langjährige Kooperation nutzbar gemacht. Bei der Akquise von Wohnraum blicken wir auf vielfältige Erfahrungen zurück. Private Vermieter, SAGA und Genossenschaften wie Hansa Bau, Bauverein der Elbgemeinden (BVE) und Altonaer Spar- und Bauverein (Altoba) zählen hamburgweit zu unseren Partnern. Herausheben möchten wir an dieser Stelle die Altoba – eine Genossenschaft, zu der wir im Verlauf zu einer besonderen kooperativen Zusammenarbeit im Raum Altona-Eimsbüttel gekommen sind. Hier verbindet uns besonders das gemeinsame Ziel, eine lebenswerte Stadt für alle Menschen in den Quartieren zu erhalten und Hilfesysteme aufzubauen, die auch die Aufgabe und das Ziel der Hilfe zur Selbsthilfe mit beinhalten. Auch wenn Menschen in punktuellen Krisen oder bei chronischen Verläufen von Krankheiten Unterstützung erhalten sollen und müssen, so ist soziale Verantwortung und solidarische Hilfe untereinander genauso wichtig zu installieren, um Problemlagen zu überwinden. Ein gegenseitiges Unterstützen bei der Aufgabenstellung bestärkt diese Partnerschaft.

In der gesamten Zeit des Stufe 3 Projektes kam es seit 2006 zu über 450 verbindlichen längerfristigen Betreuungen. Im Folgenden berichten wir einige Ergebnisse für die Arbeit im Jahr 2015, die nur beispielhaft für die letzten 10 Jahre gelten sollen, aber die Ergebnisorientierung verdeutlichen. Im Jahr 2015 hatte der Verein jhj Hamburg e.V. 69 Haushalte in der Betreuung über das Stufe 3 Projekt. In diesen Haushalten lebten 50 männliche und 22 weibliche Personen sowie 22 Kinder. Im Jahre 2015 konnten von diesen 69 Fällen 34 ihre Wohnungen übernehmen, sodass sie jetzt Hauptmieter der Wohnung sind. Von diesen 69 Fällen befinden sich aktuell noch 11 in der Untermietphase, werden die Wohnung aber übernehmen können. In drei Fällen mussten wir leider aus unterschiedlichen Gründen den Untermietvertrag auflösen, da sie nicht in der Lage waren, ihren eigenen Haushalt zu führen oder unter massiven psychischen Problemen gelitten haben, sodass es nicht möglich war, eine Integration in die Hausgemeinschaft zu erzielen. Hier sind andere Hilfemaßnahmen installiert worden. In 2015 ist es uns gelungen, vier Familien mit Kindern und sechs alleinerziehende Mütter/ Väter in Wohnung zu vermitteln, darunter Familien mit bis zu fünf Kindern. Neben der In-

Integration von Familien ist uns gleichzeitig auch die Integration von 11 Flüchtlingen unterschiedlichster Herkunftsländer in Kooperation mit der Altoba, SAGA und dem BVE gelungen. Im Vergleich zu den Anfängen des Stufe 3 Projektes konnten wir durch gesammelte Erfahrungen und durch stets positive Rückmeldung der einzelnen Kooperationspartner unsere Wohnungsakquise um ein Vielfaches erhöhen. Aufgrund der positiven Erfahrung in der Zusammenarbeit mit der Wohnungswirtschaft ist es auch nicht selten vorgekommen, dass wir auch Jahre später noch von den zuständigen Personen der Wohnungswirtschaft um Hilfe bzw. einschätzenden Rat gebeten wurden und werden. Auch hier macht sich die langjährige Verlässlichkeit bemerkbar.

Im Folgenden wird das Konzept dargestellt, das auf den bisherigen konzeptionellen Aussagen basiert und entsprechend der langjährigen Erfahrungen angepasst und aktualisiert worden ist. Auf eine Wiederholung der in den Vergabeunterlagen ausgeführten Anforderungen und Erwartungen wird weitestgehend verzichtet. Sie gelten für uns als verbindliche Grundlage und werden nur kooperativ und einvernehmlich mit der Fachbehörde diskutiert. Ebenso wird der Kooperationsvertrag gem. §11 HmbWoFG m. §7HmbWoGindG vorausgesetzt. Auf eine sehr ausführliche Darstellung des Trägers und grundsätzliche Arbeitsweisen wird ebenfalls an dieser Stelle weitestgehend verzichtet. Die im Anhang dargestellten Grundsätze zu

- Sozialräumliche Arbeit – regionale Verbundenheit – Vernetzung und Kooperationen – Kooperationspartner in den Regionen Altona, Eimsbüttel, Bergedorf
- Sozialtherapeutische Arbeitsweise – ICF gemeinsame Sprache in vernetzten Strukturen
- Genderorientierte Arbeitsweisen
- Interkulturelle Sozial-(Sucht)-Arbeit
- Altersspezifische pädagogische Arbeit
- Arbeit mit Klientinnen und Klienten mit Kindern – Kinderstandards
- Maßnahmen der Qualitätssicherung

gelten für den gesamten Träger und sind daher in Kurzform als Gesamtpaket im Anhang dargestellt. Hinterlegte mit den jeweiligen Fachbehörden vereinbarte Rahmenvereinbarungen, Kooperationsvereinbarung und vertragliche Grundsätze werden ebenfalls an dieser Stelle nicht abgebildet. Ausführlichere Darstellungen sind beim Träger abzufordern. Sie würden ansonsten den vorgegebenen Rahmen der Ausschreibung deutlich sprengen.

I. Zielgruppe

Die Zielgruppe des Projektes sind Haushalte, welche durch die Fachstellen für Wohnungsnotfälle in einem dreistufigen System, welches die individuellen Vermittlungshindernisse berücksichtigt, eine Dringlichkeitsbestätigung der Stufe 3 erhalten:

- eine fehlende ausreichende Einsicht der Probleme sowie mangelnde Fähigkeit zur selbständigen Problembewältigung.
- eine Prognose der Fachstelle, dass die Person bzw. der Haushalt erst durch die im Ablauf des Projektes vorgesehene einjährige Betreuungsphase in der Lage ist, selbständig in eigenem Wohnraum zu leben.

Es gehören laut Kooperationsvertrag nebst Anlage 2 §11, §12 und Ausschreibungsunterlagen:

- Haushalte, die ihre Wohnung aus Grund von Mietschulden verloren haben und nach wie vor Mietschulden haben.
- Haushalte, die aufgrund anderer Schulden bei der Schufa gemeldet sind oder bei f&w Gebührenschulden haben.
- heranwachsende Menschen in öffentlich-rechtlicher Unterbringung bzw. in der Obdachlosigkeit ohne eigene Mietwohnerfahrung mit positiver Prognose eigenständig zu wohnen.
- Personen mit psychischen Beeinträchtigungen bzw. Erkrankungen, die für den vorhergehenden Wohnungsverlust ursächlich war oder bislang einer Integration in Wohnraum entgegenstand und positiver Prognose eigenständig zu wohnen.
- Personen, bei denen eine Suchterkrankung bekannt ist und die eine positive Prognose haben, eigenständig zu wohnen, z.B. substituierte Personen mit Anbindung an das Hilfesystem oder Suchtkranke mit erfolgreichem Abschluss einer suchttherapeutischen Maßnahme.

In der Regel haben diese Personengruppen durch problematisches Wohnverhalten und Verletzungen des Mietverhältnisses bereits ein- oder mehrmals ihre Wohnung verloren.

jhj Hamburg e.V. hat Erfahrung mit der Betreuung aller genannter Haushalte bzw. Personengruppen. Wie oben beschrieben fühlen wir uns aufgrund des Erfahrungshintergrundes des Trägers (siehe oben) und der daraus erwachsenen breiten internen Angebotsstruktur insbesondere den Menschen mit Suchterkrankung und psychischen Problemen sowie heranwachsenden Menschen und Familien verbunden. Beispielsweise gehören Personen unter Substitutionsbehandlung sowie nach therapeutischer Behandlung zur Klientel des Trägers. Ein Teil ist auch mit einem komorbiden Störungsbild versehen, auch dieser Problematik können wir uns gut stellen. Jährlich werden über 1000 Personen psycho-sozial betreut, d.h. ein hoher

Kenntnisstand der Problembewältigungsmöglichkeiten und Erfahrung in der Arbeit sind gegeben.

Wie in der Vergangenheit deutlich geworden ist, kommen bei diesen Personengruppen oft unterschiedlichste Problemkonstellationen zusammen. So sind wiederholte Wohnungsverluste, eine hohe Schuldenlast sowie psychische und gesundheitliche Schwierigkeiten und Arbeitslosigkeit keine Seltenheit. Von den in diesem Zusammenhang entwickelten Strategien und Lösungsansätzen konnten in Vergangenheit aber auch immer wieder Menschen ohne Suchterkrankung profitieren, da einen Fokus auf die Gesamtlage der Person zu setzen, vielseitig anwendbar ist. Auch auf der Personengruppe der Heranwachsenden liegt bei jhj Hamburg e.V. Stufe 3 ein Hauptaugenmerk, da wir auf einen breiten und vielfältigen Erfahrungshintergrund aus den Projekten der Jugendhilfe sowie der Projekte des Arbeitsbereiches, z.B. Jugend aktiv, zurückgreifen können.

Es ist grundsätzlich Aufgabe, sehr viel Motivationsarbeit zu leisten, da die meisten nicht auf positive Erfahrungswerte zurückgreifen können. Die Menschen müssen in ihren Anliegen ernst genommen und in die Lage versetzt werden, durch kleine Ziele Schritt für Schritt voran zu kommen. Hier gibt es mannigfaltige positive Erfahrungsmöglichkeiten, die den Menschen Mut machen, sich weiter zu entwickeln, und ihre Einsichtsfähigkeit stärken. Dennoch gibt es auch Menschen, die wir nicht erreichen und es sind folgende Ausschlusskriterien für eine Betreuung durch jhj Hamburg e.V. im Rahmen dieses Projektes zu nennen:

- Personen, die sich der angebotenen Hilfestellungen konstant verweigern und keine Bereitschaft zur Problembewältigung zeigen, Termine immer wieder absagen.
- Personen mit akuten Gesundheitsproblemen, welche sich einer ärztlichen Behandlung verweigern.
- Personen mit gravierenden psychischen Erkrankungen, bei denen das Erlangen einer selbständigen Wohnfähigkeit im Rahmen der vorgesehenen Betreuung nicht zu erwarten ist.

Entwickelt sich bei unserer betreuten Klientel ein Ausschluss, so wird mit der Fachstelle Kontakt aufgenommen und wir sehen uns in der Pflicht, gemeinsam andere Möglichkeiten zu initiieren.

I.1 Zielsetzung

Übergeordnete Zielsetzung ist erfolgreiche Integration von bislang obdach- oder wohnungslosen Menschen in eigenen Wohnraum sowie das Erreichen einer selbstverantwortlichen und bestimmten Lebensweise mit gesellschaftlicher Teilhabe. Die Beratung und Unterstützung soll im Ergebnis die Betreffenden – bei Bedarf unter Inanspruchnahme von Regeldiensten – in die Lage versetzen, eigenständig sozial integriert in Wohnraum zu leben.

Ein weiteres Ziel und Aufgabe ist, mit Hilfe einer Akzeptanzarbeit durch das gesamte Projekt, auch für Unterstützung seitens der Bevölkerung für die Förderung von Integration und Inklusion zu werben. Dies erscheint, gerade im Hinblick auf die knappen bezahlbaren Wohnraumangebote, für die Bevölkerung insgesamt eine Zukunftsherausforderung zu sein. Entsprechende Beteiligung an der Entwicklung und Ausgestaltung neuer Quartiere gehört gemäß der Trägerphilosophie daher in der Zielsetzung auf jeden Fall dazu. Der Träger will mit seinen Angeboten auch Orte der Begegnungen verschiedenster Menschen mit ihren tatsächlichen, aber auch gefühlten Problemlagen schaffen, um ein Gegeneinander möglichst gering zu halten. Sich gegenseitig auszugrenzen und eine „Hackordnung“ mit großem Neidfaktor aufzubauen, muss vermieden und immer wieder thematisiert werden. Gemeinsamkeiten herauszuarbeiten und ein gemeinsame Aktivitäten herstellen, sind häufig ein Lösungsansatz. Ziel ist es auch, durch das Leben einer guten Kooperation mit der Wohnungswirtschaft bei dieser die Bereitschaft über eine vertragliche Gestaltung hinaus zu erhalten und noch auszubauen. Hier hat der Träger im Hinblick auf die gelebte langjährige Erfahrungen mit Altaba eine gute Tradition.

In der Konkretisierung gehören dazu auch:

- Erweiterung und Förderung der individuellen Kernkompetenzen der Klientel
- Individuelle Akquisition – Schaffen von passgenauem Wohnraum

I.1.1 Individuelle Kernkompetenzen stärken und entwickeln

Die Einrichtung verfolgt das Ziel, Ressourcen auszubauen und durch einen erweiterten Realitätsbezug bei Schwierigkeiten Unterstützung zu leisten, alternative Handlungsmöglichkeiten zu erarbeiten und Hilfen bei erforderlichen Korrekturen zu leisten. Es ist davon auszugehen, dass einige Menschen aufgrund ihrer bisherigen Lebensweise und Rahmenbedingungen zunächst einen Status erarbeiten müssen, in dem sie sich Wert fühlen, eigenen Wohnraum zu beziehen, sich trauen sich bei der Wohnungswirtschaft vorzustellen und gleichzeitig bereit sind, eigene Werte und Normen zu hinterfragen. Oftmals aus Unsicherheit und dem Bedürfnis sich abzugrenzen, wird ein Verhalten an den Tag gelegt, dass einer gesellschaftlichen Akzeptanz entgegensteht. Hier ist durch einfühlsame Diskussion und Toleranzarbeit das Ziel, Schritte auf das Umfeld zuzugehen, um das Umfeld zu bewegen, bereit zu sein von Vorurteilen abzusehen und auch die Vermieter gerne einer Anmietung entgegenzusehen. Auch hier blicken wir auf langjährige Erfahrung zurück und können sagen, dass in diesem Zusammenhang die Anbahnungsphase sehr hilfreich ist, entsprechende Themenfelder abzarbeiten. Grundlegende Strukturierung ist auch immer die Orientierung an:

- Ressourcenaktivierung
- Problemaktualisierung

- Aktive Hilfe zur Problembewältigung/ Orientierung auf erweiterte Handlungsmöglichkeiten
- Handlungserprobung/ Sicherung des Erfolges

I.1.2 Anamnese und Bedarfsanalyse

Anamnese und Bedarfsermittlung

Für ein erfolgreiches Gelingen der Integration ist es wichtig, eine ausführliche Bedarfsermittlung und Anamnese zu erstellen. Dies erfolgt durch gezieltes Fragen in den Bereichen :

- Schulden und Finanzen (aktuelle Erhebung über Einkünfte/ Ausgaben, aktuelle Verbindlichkeiten, Schuldnerberatung)
- Wohnen (bisherige Wohnverhältnisse, Schulden aus alten Mietverhältnissen, Einrichtung einer Wohnung, persönliche Vorstellung von Wohnraum, Wohnumfeld und Umgang mit Sauberkeit und Hygiene)
- Justiz (laufende bzw. offene Verfahren, Verurteilungen in der Vergangenheit oder Bewährungsaufgaben)
- Behörden/ Institutionen (Informationen, ist die Person in der Lage, Ansprüche (z.B. Erstausrüstung) geltend zu machen, Berührungspunkte zu erkennen und die bisherigen Erfahrungen zu ermitteln)
- Schule/ Arbeit/ Beruf (vorhandene Qualifikationen, Berufserfahrung, Interessen, berufliche Integration, Aussicht auf Arbeitsplatz)
- Freizeit (Interessen, soziale Kontakte, Beziehung, gemeinsam gestaltet mit Kindern)
- Gesundheit (Einschränkungen, Compliance, örtliche Gebundenheit durch Fachärzte bzw. spezifische Einrichtungen)
- Soziale Umwelt/ Kontakte und Beziehungen (Kommunikationsfähigkeit, Vereinsamungstendenzen, Angehörige, Freunde, bestehende Partnerschaft, Kinder, örtliche Gebundenheit durch spezifische Angebote wie Kindergarten, Schule oder Angehörige)
- Gender (sind bedeutende lebensprägende geschlechtsspezifische Erfahrungen zu berücksichtigen)
- Biografische Erfahrungen/ Persönlichkeitsentwicklungen (Erfahrung traumatischer Ereignisse, deren Prägung ein Wiederholen befürchten lassen, Vorbehalte zu bestimmten gesellschaftlichen Gruppen, Vorhandensein sozialer Kompetenzen)

Das Ergebnis wird dokumentiert und schriftlich festgehalten. Die Anbahnungsphase wird dazu genutzt, entsprechende Ziele zu erarbeiten und in einer Betreuungsvereinbarung einvernehmlich zu vereinbaren. Später im Verlauf wird diese regelmäßig auf Aktualität überprüft

und in den Zielen ggf. aktualisiert. (Siehe hier auch Leistungen – Anbahnung und Beratungs- und Unterstützungsphase)

I.1.3 Individuelle Akquisition des Wohnraumes

Der Träger jhj Hamburg e.V. bemüht sich um die Anmietungsoption für ein passgerechtes Wohnungsangebot bei den Wohnungsgesellschaften, die den Kooperationsvertrag abgeschlossen haben, bei anderen Vermietern oder stellt im Einzelfall Wohnraum aus eigenen Beständen zur Verfügung. Grundlage für die Objektauswahl bietet hier die mit dem Haushalt oder ggf. mehreren beteiligten Personen gemeinsam erarbeitete und kooperativ vereinbarte Betreuungsvereinbarung. Daraus entstehen Kriterien, z. B. begünstigende Umfeldbedingungen und persönliche Ressourcen, für ein erfolgreiches Gelingen der Integration. So ist es z.B. für einige Haushalte günstig, in ein bekanntes Umfeld zurückzukehren, für andere wiederum erfolgreicher, den Stadtteil zu wechseln, um in einer vorurteilsfreieren Gegend einen Neustart zu beginnen. Auch ist es sinnvoll, anhand der Problemlagen und Bedarfe eine angemessene Stadtteilstruktur zu suchen, die entsprechende Hilfeangebote und erforderliche Infrastruktur im Sinne eines sozialräumlichen Konzeptes bietet. Durch das über 10 Jahre erarbeitete vertrauensvolle Verhältnis zur Wohnungswirtschaft ist ein zielorientierter offener Umgang entstanden, in dem es möglich ist, Problemlagen offen zu besprechen und gemeinsam auf eine Lösung hinzuarbeiten.

Die Bedarfsermittlung/ Analyse ist enorm wichtig, gilt es doch auch aus bisherigen Erfahrungen positiv wie negativ zu lernen. Gemeinsam mit der zuständigen Mitarbeiterin, dem zuständigen Mitarbeiter wird die Klientin oder der Klient bei einem der kooperierenden Wohnungsgeber vorstellig. In diesem Gespräch wird ein Gesuch beim Wohnungsgeber aufgegeben, welches der Haushalt individuell mitbestimmen kann, sodass der Wohnraum auch auf seine Bedürfnisse zugeschnitten ist. Diese Individualität kann sich in verschiedensten Punkten zeigen, meist jedoch geht es um grundlegende Eigenschaften der Wohnung, z.B. in welcher Etage liegt die Wohnung, ist ein Balkon vorhanden oder ist die Wohnung barrierefrei. Daraus entstehende Ziele sind auf Realitätsnähe zu überprüfen. Es ist damit zu rechnen, dass nicht alle Wunschoptionen der Betroffenen bzw. auch aus Sicht eines objektiven Betrachters nicht alle, für eine optimale Versorgung wichtigen Kriterien erfüllt werden können bzw. ein solches Objekt nicht in einem angemessenen Zeitraum zur Verfügung steht. Hier ist unter Beteiligung aller Personen und Institutionen zu erörtern, welche Bedeutung diese „Nichterfüllung“ in der Realität hat und ob dies tatsächlich ausschlaggebend für die Anmietung bzw. Nichtanmietung einer Wohnung ist. Auch hier ist evt. erneute Überzeugungsarbeit und Chancenorientierung zu leisten.

II. Methoden

Bei der Arbeit mit der Zielgruppe der Mieter nach Stufe 3 greifen wir auf die über 40-jährige Erfahrung mit unserer sozialtherapeutischen Arbeitsweise, dem darin enthaltenen Menschenbild sowie den Erkenntnissen der Neurobiologie zurück (Grundsätze siehe Anlage). Die komplexen Problemfelder machen ein entsprechend komplexes, integratives Herangehen an die Arbeit mit der Klientel notwendig. Der sozialtherapeutische Ansatz stellt hier einen richtungsübergreifenden Ansatz dar, der aufgrund seiner Vielfältigkeit am ehesten in der Lage ist, der Komplexität der Probleme gerecht zu werden.

Umfassende Bedarfsanalyse und Zielerarbeitung beinhalten auch die Wahl der Methoden im Einzelfall. Dies wird im zeitlichen Verlauf aber auch entsprechend der Phasen und deren Aufgabenstellung – Anbahnung, Beratung und Unterstützung sowie Nachsorge – entsprechend angepasst und unterschiedlich genutzt. Motivierende Gesprächsführung ist bisher sehr hilfreich gewesen. Hilfe zur Selbsthilfe als angestrebtes Ziel bedeutet auch, dass entsprechend der persönlichen Entwicklungen der Haushalte eine Veränderung in der Frequenz erfolgen sollte.

Generell werden als Hilfen folgende Methoden und Interventionen vorgehalten:

- Beratung in Form von Einzelgesprächen
- Organisation und Antragstellung (Erstausstattung, Renovierung, Umzug)
- Begleitung
- Aufsuchende Arbeit
- Offene Sprechstunden
- Durchführung eines Schuldenvermeidungskonzepts
- Telefonische Beratung
- Telefonische Erreichbarkeit für Krisensituationen zur Einleitung der erforderlichen Hilfen im Notfall und Einschaltung der zuständigen Stellen
- Moderationsgespräche zur Vermittlung zwischen Mieter und Vermieter sowie Nachbar und Institutionen
- Beratung und Coaching des Wohnungsunternehmens bzw. der dort zuständigen Sozialarbeiter bzgl. der Zielgruppe
- Themenbezogene Gemeinschaftstreffen
- Akzeptanzarbeit in der Nachbarschaft

Der Träger bietet in seiner ergänzenden Angebotsstruktur darüber hinaus ein **Lernfeld des sozialen Miteinanders** sowie Hilfen zur Tagesstruktur unter realitätsnahen Bedingungen. Diese Methode ist unterstützend für ein eigenverantwortliches Leben und das Nutzen der Angebote im Sozialraum. Kontrollierende Maßnahmen können nach Absprache als Hilfestel-

lung mit dem jeweiligen Haushalt vereinbart werden, insbesondere wenn dort auch Kinder wohnen oder regelmäßig zu Besuch erscheinen. Eltern wird das gesamte Angebot des Trägers im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe bei Bedarf nahe gelegt. Es ist zu erwarten, dass durch Menschen mit Migrationshintergrund/ Flüchtlinge und entsprechend anderem kulturellen Erfahrungshintergrund andere Methoden zur Geltung kommen. Denkbar ist hier auch eine sprachliche Unterstützung sowie eine andere Art von Vernetzungsstrukturen. Sozialraum ist in diesem Kontext wichtig, aber es kann von Vorteil sein, dass unabhängig vom Sozialraum/ Stadtteil themenbezogen andere Angebote wichtig sind, beispielhaft Arbeitsangebote für spezifische Zielgruppen.

Die Erfahrung zeigt, dass für eine gute Erreichbarkeit und Halten der Klientel das Instrument des unbürokratischen niedrigschwelligen Zugangs, im wahrsten Sinne ohne Barrieren, enorm wichtig ist und die internen zusätzlichen Angebote zur Erprobung bis hin zu themenspezifischen Kooperation nach außen vorhanden sein müssen. Insbesondere bei Klientel mit Migrationshintergrund, Menschen, die sich nicht in Obdachlosenunterkünften aufhalten mögen, Menschen mit Handicaps und z.B. die auf uns zukommende Generation der älteren Substituierten sowie Familien mit Kindern ist dies für eine optimale Wirksamkeit erforderlich.

III. Leistungen

Wie bereits unter dem Kapitel II. Methoden eingefügt werden grundsätzliche Hilfen vorgehalten, um entsprechend der systematischen Arbeitsweise und der Ziel- und Betreuungsvereinbarung Leistungen zu erbringen. Dabei ist in allen Phasen die Orientierung der schrittweisen Bearbeitung nach Ressourcenaktivierung, Problemaktualisierung, aktive Hilfe zur Problembewältigung, Orientierung auf erweiterte Handlungsmöglichkeiten, Erprobung der Handlungsfähigkeit und Sicherung des Erfolges. Die Dauer der einzelnen Phasen ergibt sich entsprechend den Vorgaben und dem mit den Fachstellen abgestimmten Hilfebedarf.

III.1 Kontaktabahnung

Kontakt zum BFW – Zusammenarbeit mit der Fachstellen

Generell haben wir die Zusammenarbeit mit den Fachstellen als äußerst wichtig erlebt. Nicht nur in der Phase der Anbahnung, aber dort besonders, ist die Zusammenarbeit mit der Fachstelle besonders wichtig. Häufig gelingt eine erste Kontaktaufnahme nur mit Hilfe der dortigen Kolleginnen und Kollegen. In der Anbahnungsphase sind die einzelnen Schritte sorgfältig abzustimmen und der Kontakt zu halten. Zur Vorbereitung schickt die Fachstelle in der Regel den gemeinsam entwickelten Informationsbogen, damit sich die Einrichtung orientieren kann. In der Anbahnungsphase sind die einzelnen Schritte sorgfältig abzustimmen und der Kontakt zu halten, um sich gegebenenfalls über weitere Maßnahmen (Therapie, ander-

weitige Unterbringung oder auch Krisensituationen) abzustimmen. So wird eine erfolgreiche Zusammenarbeit gewährleistet, und die Fachstelle ist immer über die aktuelle Situation der einzelnen Haushalte informiert.

Während der Anbahnungsphase stehen wir in stetigem Kontakt zur BFW, um über Fortschritte und Erfolge zu berichten bzw. auftretende Veränderungen in der Zielsetzung transparent zu machen (z.B. weitere Maßnahmen wie Therapie). Es ist wichtig, dass hier ein guter Informationsaustausch erfolgt, damit die Fachstelle bei Bedarf einschreiten oder auch hilfreich zur Seite stehen kann. Die Fachstelle kann auch Rahmenbedingungen verbessern, die sicherstellen, dass der Prozess weitergeführt werden kann. Je nach Einzelfall wird ein fester Ansprechpartner bestimmt, jedoch durch gute Dokumentation und Tandemverfahren, sind die anderen Kollegen des Teams auch immer gut informiert.

Erstgespräch und Information

jhj Hamburg e.V. führt gemeinsam mit der zuständigen Mitarbeiterin, dem zuständigen Mitarbeiter der Fachstelle und dem eingestuften Haushalt ein Kontaktgespräch, um sich über die Problemlage des zu betreuenden Haushaltes zu informieren und ein Arbeitsbündnis herzustellen. Auch konnten wir feststellen, dass es gerade bei Personen, die sich im ersten Schritt schwer tun, ihre eigene Situation einzuschätzen und Fragestellung schlecht erkennen, zunächst wichtig ist, durch vertrauensbildende Maßnahmen eine Akzeptanz der Zusammenarbeit zu erlangen und den Arbeitsauftrag sorgfältig zu erarbeiten, um nicht ein Gegeneinander zu erzeugen. Dementsprechend erfolgt zunächst eine umfangreiche Information und Aufklärung über die Chancen und Möglichkeiten der Beratung und Betreuung sowie Verdeutlichung der Sinnhaftigkeit einer kooperativen Zusammenarbeit. Nicht selten haben Personen innerhalb dieser Bedarfsgruppe bereits einschlägige Erfahrungen mit helfenden Berufsgruppen und Institutionen gemacht und vorgefasste Haltungen entwickelt oder können auf keine Erfahrungen zurückblicken, haben einen anderen kulturellen Hintergrund und sind eher misstrauisch. Hier gilt es deutlich zu machen, dass zu einer kooperativen Zusammenarbeit sowohl größtmögliche Offenheit über aktuelle aber auch vergangene Problemlagen und Erarbeitung von entsprechender Zielvereinbarung sowie Mitarbeit und Einhaltung von Absprachen, aber auch Transparenz über die Arbeitsweise des Trägers gehört. Das Prinzip Fördern und Fordern gilt wie in allen anderen Bereichen des Trägers auch hier.

Nach dem Kontaktgespräch erfolgen weitere Gespräche, in denen bisherige Problemlagen besprochen werden und eine Arbeitsgrundlage in Form eines ersten Hilfeplans erstellt wird. Sofern im Einzelfall als hilfreich gesehen, wird auch dieses gemeinsam mit der zuständigen Mitarbeiterin oder dem Mitarbeiter der Fachstelle für Wohnungsnotfälle und dem eingestuften Haushalt geführt. Um eine kooperative Zusammenarbeit zu gewährleisten, wird mit dem Haushalt darüber gesprochen, dass es wichtig ist, aktuelle und vergangene Problemlagen zu

bearbeiten sowie die eigene Mitarbeit der Haushalte und das Einhalten von Terminen und Absprachen. Trotz aller möglichen Vermeidungen und Einschränkungen ist es uns wichtig, das Prinzip des Förderns und Forderns Schritt für Schritt zu leben, um das angestrebte Ziel, eigenen Wohnraum zu erlangen, zu erreichen. Kleine Aufgaben sind daher immer sinnvoll, um den Kontakt zu halten. jhj Hamburg e.V. ist in diesem Prozess besonders darauf bedacht, diesen Personen deutlich zu machen, dass durch eine Zurverfügungstellung von Wohnraum noch keine erfolgreiche Integration in allen Punkten erfolgt ist, sondern das auch noch andere bedeutsame Bereiche wie zum Beispiel Arbeit, soziale Kontakte sowie behutsamer Umgang mit Finanzen dazu gehören. Hierdurch entsteht eine eindeutige Wechselwirkung, welche zu einem positiveren Ergebnis beiträgt. Ein Einlassen auf weitere Zielsetzungen und Zielvereinbarungen wird erwartet.

Die **aufsuchende Arbeit** hat in dieser Phase eine besondere Bedeutung. Die Erfahrung zeigt, dass einige zunächst nicht in der Lage sind, den Kontakt aufzunehmen und zu halten und es wichtig ist, sie in ihren Unterkünften anzutreffen. Darüber hinaus bietet ein Aufsuchen einen guten Einblick in die aktuelle Wohn- und Lebenssituation. Es bietet die Möglichkeit einer Einschätzung der Wohnfähigkeit anhand der Gestaltung bzw. der Haltung zur Gestaltung und es lassen sich weitere Hilfebedarfe ermitteln. In der Regel hat auch das Wohnraummanagement/ Hausbetreuer der Wohnunterkunft wichtige Hinweise, die es zu beachten gilt, beispielhaft Konflikte unter den Bewohnern, verschiedene Nationalitäten etc. oder geschlechtsspezifische Zusammenarbeitshemmnisse.

(Siehe hier auch Berücksichtigung von Gender-Aspekten)

Für ein erfolgreiches Gelingen der Integration ist es wichtig, eine ausführliche **Anamnese und Bedarfsermittlung** zu erstellen. Dies erfolgt wie oben bereits beschrieben durch gezieltes Fragen in den Bereichen. Diese Kategorien werden zunächst abgearbeitet, um einen aktuellen Stand aufzunehmen, aber auch um Interesse an der Person zu signalisieren. In der Anbahnungsphase werden dann zunächst die Dinge bearbeitet, die als Grundvoraussetzungen erforderlich sind, um in eine Wohnung zu ziehen. Dies bedeutet einigermaßen soziale Umgangsformen, ein sauberes ansprechendes Äußeres, saubere Kleidung und Hygienestandards. Es ist nicht beabsichtigt, nur ein besseres, dem Mitarbeiter angenehmes Bild zu erzeugen, sondern der Klientel auch deutlich zu machen, dass ein Gegenüber Erwartungen haben kann und auch das künftige soziale Wohnumfeld reagieren wird. Dies gilt es zu spiegeln und ggf. Entscheidungskompetenzen zu einer Veränderung hervorzurufen. Auch der finanzielle Status ist zu beachten. Teilweise wünscht die Wohnungswirtschaft die Prüfung und Beginn eines Insolvenzverfahrens. Auch kann es bereits in dieser Phase wichtig sein, dass zunächst weitergehende Maßnahmen wie eine Entzugsbehandlung oder ein Krankenhausaufenthalt besprochen und initiiert werden, weil es zu befürchten ist, dass ansonsten die

Wohnfähigkeit wieder in Frage gestellt wird. Durch Rollenspiele und Übungen im sozialen Feld kann diese Phase gut genutzt werden, Veränderungen zu produzieren.

Wie bereits zuvor in Abschnitten (Erstgespräch, Betreuungsvereinbarung; Bedarfserhebung) beschrieben, wird die Anbahnungsphase darüber hinaus genutzt, erste Zielbestimmungen für die Hauptphase vorzunehmen. Damit wird eingegrenzt, in welchen Bereichen Hilfe bzw. Unterstützungsbedarf auch für die Zukunft gesehen wird und welche Maßnahmen initiiert werden müssen, um möglichst zeitgleich zu beginnen. Je nach Wartezeit, die so gering wie möglich gehalten werden soll, ist es auch wichtig, bereits jetzt den Bereich Arbeit in Angriff zu nehmen, um mehr Struktur in das Leben zu bringen.

III.2 Zwölfmonatliche Beratungs- und Unterstützungsphase

Diese Phase beginnt mit dem Untermietvertrag für den neuen Wohnraum. Formalitäten müssen erledigt werden (siehe hier auch Kapitel VIII) und ein neuer Finanzplan aufgestellt. Dem Grunde nach wird die bereits in der Anbahnungsphase getroffene Zielsetzung weiter verfolgt. Diese Betreuungsplanung wird auf die neue Situation hin weiter konkretisiert, hierarchisch strukturiert und in eine zeitlich sinnvolle Reihenfolge gebracht. Zu dieser Konkretisierung gehören ebenso die Vermittlung in erforderliche begleitende Maßnahmen wie z.B. ambulante Therapien, Anti-Gewalt-Training, soziales Kompetenztraining etc., sofern dies nicht im Rahmen der Maßnahme direkt durchgeführt wird. Hier stellt der Träger ein großes Spektrum an Angeboten und Kompetenz zur Verfügung, um schnellstmöglich in diese zu vermitteln. Ansonsten ist jhj Hamburg e.V. gut im Hamburger Suchthilfesystem verankert und verfügt über kooperierende Zusammenarbeit mit anderen Trägern, sodass eine qualifizierte Verweisberatung an die zuständigen Beratungsstellen und sonstigen Institutionen und damit auch eine Unterstützung der Bewohnerin, des Bewohners durch Regeldienste gewährleistet ist. Dieser Prozess mündet in eine erneute Zielvereinbarung mit Festlegung der erforderlichen Interventionen, auch wenn diese nicht direkt in diesem Projekt umgesetzt werden. Die Erfahrungen der Vergangenheit haben gezeigt, dass durchaus erhebliche Widerstände auftreten können. Die sind häufig durch mangelndes Selbstbewusstsein und Sorge des Versagens begründet. Unterstützung durch andere Klientel, die positives erlebt haben, und auch direkte Begleitung haben sich zur Überwindung als förderlich herausgestellt.

Aufsuchende Arbeit ist in der Phase der Beratung und Unterstützung nach wie vor immer wieder ein Element. Gerade zu Beginn, direkt nach Einzug ist durch ein Aufsuchen gut zu sehen, inwieweit sich ein Mensch tatsächlich in seiner häuslichen Umgebung einrichtet hat und sich wohl fühlt. Auch wenn die meisten Haushalte nicht viel Geld zur Verfügung haben, so gibt es doch große Unterschiede in der Ausgestaltung. Auch Kontaktversuche zu Nachbarn werden sehr unterschiedlich unternommen. Vor Ort kann vielfältig ganz praktisch unterstützt werden. Es ist darauf zu achten, dass über die persönlichen Grenzen der Klientinnen

und Klienten nicht hinweg gegangen wird. Eigenes Wollen, Eigeninitiative und das Bestimmen der eigenen Zeitschiene der Umsetzung ist wichtig. Häufig fällt es jedoch leichter, wenn kleine Handreichungen geschehen. Auch der Kontrollaspekt ist an dieser Stelle nicht zu verschweigen und mit den Klientinnen und Klienten zu thematisieren. Dies bezieht sich nicht nur auf die Regeln der Zusammenarbeit, sondern auch auf den Zustand der Wohnung. Auch das Thema, anderen Menschen Unterschlupf zu gewähren, weiter zu vermieten, oder auch konkret zu überprüfen, inwieweit die formalen Dinge und Verbindlichkeiten erledigt wurden, sind von enormer Wichtigkeit. Kontrolle ist in diesem Zusammenhang als Unterstützung zu betrachten.

Nicht selten haben die Klientinnen und Klienten Schwierigkeiten mit ihren finanziellen Ressourcen. Wir bieten daher zu Beginn die Möglichkeit der Geldverwaltung an und auch das regelmäßige Überprüfen von Ausgaben und Anschaffungen. Auch hier ist darauf zu achten, dass nicht erneut Schulden entstehen oder zugunsten von Anschaffungen „der Kühlschrank leer bleibt“. Selbstverständlich wird auch darauf geachtet, dass alle Zahlungen im Hinblick auf den Wohnraum pflichtgemäß und pünktlich erfolgen. Die Frequenz und Intensität der Betreuung sollte im Verlauf der 12 Monate zu Gunsten einer Verselbständigung verändert werden. Die Klientinnen und Klienten sollten zum Ende in der Lage sein, eigenständig Termine zu vereinbaren und auch in die Einrichtung zu kommen. Dies gilt auch für Hilfen in angrenzenden Hilfesystemen wie z.B. Sucht- oder Jugendhilfe.

Zu Beginn der Betreuung im eigenen Wohnraum ist es sicherlich hilfreich, das nähere Umfeld gemeinsam zu erkunden. Nicht selten haben die Klientel die Neigung, etwaige Probleme und soziale Berührungspunkte herunterzuspielen. Sie geben ungern zu, dass sie sich nicht in Einrichtungen oder anderen Institutionen bewegen, um ihre Anliegen vorzutragen. Ein gemeinsames Trainieren ist hier zu Beginn hilfreich. Es gilt den direkten Sozialraum zu erkunden und zu schauen, inwieweit für die Mieterin, den Mieter interessante Angebote in der direkten Umgebung vorhanden sind. Auch Nachbarschaftstreff der Wohnungsgeber können interessante Kontakt- und Interessenmöglichkeiten darstellen. Wir werden auch in regelmäßigen Abständen für alle interessierten Klientinnen und Klienten kleine Workshops anbieten, um gezielt soziale Kompetenzen zu erweitern. Auch im Verlauf von der aufsuchenden Arbeit zu einer Komm-Struktur umzuschwenken, dient dem zwanglosen Auf-Menschen-Treffen und entsprechend soziale Kontakte zu knüpfen.

Wie oben bereits erwähnt, ist der Themenbereich soziales Miteinander, Beziehung, Einsamkeit und manchmal auch Rückzug auf Medien ein entscheidender Themenkomplex, der nach unserer Erfahrung immer Bestandteil der Betreuung ist. Falls gewünscht, werden die Angehörigen mit einbezogen, Problemlösungen gemeinsam erarbeitet und Konflikte moderiert. Auch Arbeit führt aus der Isolation und bietet alternative Handlungsmöglichkeiten zu Problemlagen wie Sucht. Nicht nur aufgrund einer finanziell unabhängigen Lebensweise, son-

dem auch um das Gefühl der Sinnhaftigkeit und des Gebrauchtwerdens zu erleben, ist der Komplex Arbeit bedeutsam. Arbeitsangebote innerhalb des Trägers, aber auch die Unterstützung bei eigenständigem Bewerben in der freien Wirtschaft gehört zum Leistungsspektrum. Es handelt sich bei den Haushalten zugehörig zur Stufe 3 um Menschen, bei denen es aufgrund ihres Sozial- und Wohnverhaltens zu Konflikten mit Nachbarschaft und Vermieter kommen kann. Auch sind Problemlagen wie gesundheitliche Beeinträchtigungen, Ängste und Depressionen, Suchtverhalten oder Beziehungsprobleme mögliche Ausgangslagen für Krisen. Insbesondere wenn Kinder mit im Haushalt leben oder zu Besuch sind, ist es daher wichtig, dass für die Klientel oder ggf. auch für Vermieter oder die Polizei ein Ansprechpartner zur Verfügung steht. Telefonische Erreichbarkeit qualifizierten Personals zu Geschäftsöffnungszeiten ist selbstverständlich. Die diensthabende Mitarbeiterin, der diensthabende Mitarbeiter entscheidet dann über die weiter zu erfolgenden Schritte. Dies kann ein Hinzuziehen weiterer Personen (Angehörige, Freunde), direktes Aufsuchen oder Besuch z.B. im Krankenhaus bedeuten. In der Vergangenheit konnten wir jedoch die Erfahrung machen, dass dies nur äußerst selten genutzt wurde. Im Verlauf ist die Zielvereinbarung ständig zu überprüfen und auf aktuelle Bedarfe hin abzumessen und zu aktualisieren.

Ist zu Beginn der Betreuung von einem höheren Betreuungsbedarf auszugehen, so reduziert sich dieser mit zunehmender Kompetenz und Überführung ins Regelsystem innerhalb des 2. Halbjahres der 12-monatigen Phase. Ist eine zunehmende Verselbständigung nicht realisierbar oder hat es im Verlauf erhebliche Problemlagen innerhalb des sozialen Umfeldes oder mit dem Vermieter gegeben (Kostenübernahmen, Ruhestörung etc.), wird rechtzeitig nachgesteuert. Nicht selten kommt es seitens der Wohnungsgeber dann vor, dass eine Bewährungszeit gefordert wird. Es wird Kontakt mit der Fachstelle aufgenommen (gefordertes Berichtswesen) und gemeinsam Lösungen gesucht. Auch ein moderierendes Gespräch mit dem Vermieter kann für die Zukunftssicherung wichtig sein. Erscheint die Zielsetzung erreicht und der Erprobungszeitraum nähert sich dem Ende, wird mit dem Vermieter Kontakt zur Übergabe des Wohnraumes angestrebt. (Siehe hier Kapitel VIII). Bei Nichtzustandekommen eines Mietvertrages nach Ablauf eines Jahres oder bei vorzeitiger Beendigung des Mietverhältnisses unterstützt jhj Hamburg e.V. bei der Suche nach einer anderen Unterbringungsmöglichkeit oder Einrichtungen der Hilfesysteme. Ist eine anderweitige Unterbringung nicht möglich, werden die Betroffenen durch die Fachstelle wieder in die öffentliche Unterbringung vermittelt.

IV. Berichtswesen und Dokumentation

Berichtswesen und Dokumentation sind ein Teil unseres regelhaften Qualitätsmanagements. Die unter 3.2.5 genannten Bedingungen der Ausschreibungsunterlagen zum Berichtswesen – Erstellung eines Sachberichts – sind akzeptiert und werden erfüllt. Darüber hinaus ist auch eine einzelfallbezogene Dokumentation für uns selbstverständlich. Ein jederzeit abrufbarer Kenntnisstand bezogen auf Betreuungsvereinbarung, aktueller Zielsetzung und Bedarfe der Klientel sowie alles rund um das Mietverhältnis ist aufgrund unserer systematischen strukturierten Arbeitsweise erprobt. Dies sichert auch bei Abwesenheit der Hauptbezugsperson eine qualifizierte Betreuung durch die 2. Bezugsperson (Tandemlösung). Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements sind wir auch daran interessiert, die Entwicklung der Bedarfe unserer Klientel zu verfolgen. Wir erheben daher intern für uns, welche Themen über Wohnen und Wohnfähigkeit hinaus für die Klientel erheblich sind – siehe hier auch Themenfelder unter Anamnese und Bedarfserhebung. Diese sind auch Grundlage für die geforderten Entwicklungs- und Prognoseberichte.

V. Phase 3 Nachgehende Beratung

Mit Durchführung einer bedarfsgerechten Anbahnung und intensiven Betreuung während der Anbahnung und darauf folgenden Beratungs- und Unterstützungsphase gehen wir davon aus, dass eine nachgehende Beratung nur selten in Anspruch genommen wird. Im Vorfeld der 12 Monate wurde sehr stark auf das Ziel Hilfe zur Selbsthilfe und die Nutzung von angrenzenden Hilfesystemen hingearbeitet. Dennoch gibt es auch bei erfolgter Übergabe einige Problemlagen, die ein erneutes Einschreiten nötig machen können. Für die Realisierung kann es erforderlich sein, dass eine nachgehende Beratung (bis zu 6 Monaten) installiert wird, in der Hoffnung, dass der Wohnraum erhalten bleiben kann. Auch hier gilt eine erneute Betreuungsvereinbarung einvernehmlich zu erarbeiten und die Ziele, Vereinbarungen und verbindliche Regelungen festzuhalten.

Die bisher erfolgte ressourcenorientierte Arbeitsweise und das gute Vertrauensbündnis, was in der Regel hergestellt werden konnte, bedeutet, dass die Klientel auch nach Wohnungsübergabe den Kontakt in Krisen hält. Schwierigkeiten mit dem Jobcenter, Beziehungsprobleme oder andere Schwierigkeiten lassen gerne Panik des Versagens und Wohnungsverlustängste aufkommen. Auch bei den Vermietern erleben wir, dass selbst nach Übergabe die Zuständigkeit aus ihrer Sicht bei uns gegeben ist. Probleme in der Nachbarschaft, Lärmbelästigung oder mangelnde Hygiene im Treppenhaus sind Themen, die an uns herangetragen werden. Die ständige Bereitschaft, sich auch mit ihrer Sichtweise auseinander zu setzen, schafft wiederum eine Bereitschaft, sich bei Problemen coachen zu lassen (oftmals noch

nach Jahren der Betreuung). In dieser Phase ist ein Coachen der beteiligten Akteure häufig auch als Leistung angezeigt.

VI. Struktur- und Gebietsangaben

Die unter 3.5 genannten Bedingungen der Bewilligung werden selbstverständlich akzeptiert. Wir möchten jedoch gerne an dieser Stelle darauf hinweisen, dass wir im Falle einer weiteren Aufteilung eines Loses bereit sind, über die angebotenen 30 Plätze hinaus **Kapazitäten** anzubieten. Die Platzzahl 40 ist aufgrund der derzeitigen Personalausstattung gut denkbar. Wie bereits in der Einleitung festgestellt, ist der Träger im Verlauf der letzten 10 Jahre mit dem Stufe 3 Projekt in ganz Hamburg tätig geworden. Wir halten dies auch weiterhin aufrecht. Angesichts der bestehenden Wohnraumknappheit – das ehrgeizige Programm der 10.000 Wohnungen für Hamburg wird noch nicht so schnell für unsere Klientel nutzbar sein – und Bedarfe der Klientel nach Veränderung der Örtlichkeit wird dies auch immer wieder erforderlich sein, um die Anforderung nach passgenauem, sozial verträglichem Wohnraum zu realisieren. Dennoch sind aufgrund der bisherigen Schwerpunktsetzungen, der damit guten vernetzten Strukturen, Standorte weiterer Einrichtungen sowie guter Zusammenarbeit mit Fachstellen und Wohnungswirtschaft die Bezirke Altona, Eimsbüttel und Bergedorf besonders hervorzuheben. Das Projekt Stufe 3 ist derzeit in Hamburg Altona im Ambulanten Centrum (AC) des Trägers verortet, entsprechend können sich auch Wegezeiten verkürzen und die Klientel kann bei Bedarf andere Leistungen des Trägers nutzen.

VII. Personal

Die in 3.4 der Leistungsbeschreibung genannten Anforderungen an das Personal werden akzeptiert und können eingehalten werden. Aufgrund der zehnjährigen Erfahrungen in diesem Bereich ist das Team gut aufgestellt und verfügt auch über die fachliche hinaus über die erforderlichen persönlichen Qualifikationen. Eine genderorientierte Berücksichtigung für die Klientel ist gegeben. Gemäß der Zertifizierung DIN EN ISO erfolgt eine fortlaufende Qualitätssicherung und Verbesserung der Prozesse. Die im Anhang dargestellten Grundsätze zu beispielhaft Gender, Arbeit mit Kindern etc. finden Beachtung im Team. Der Träger arbeitet gut vernetzt und bemüht sich, den zu erwartenden Fachkräftemangel durch gezielte Ausbildung und Fortbildung innerhalb des Trägers zu begegnen. Auch in anderen Bereichen sind die geforderten speziellen Voraussetzungen vorhanden, sodass wir sehr optimistisch im Falle eines Personalwechsels sein können. Der Träger nutzt den Standort Ambulantes Centrum auch dazu, eine ständige Erreichbarkeit von fachkundigem Personal herzustellen, sodass im Falle von Krisen der Klientel aber auch Bedarfe der Wohnungswirtschaft jederzeit professionell gehandelt werden kann.

VIII. Kosten und Sonstige Pauschalen

Anmieten von Wohnraum und Mietverwaltung

Einer Erfolgsprämie zu den genannten Konditionen sehen wir mit Freude entgegen.

Die Rechnungsstellung der Leistung erfolgt gemäß 2.12 der Leistungsbeschreibung der Vergabeunterlagen. Die Angemessenheit der Kosten der Unterkunft gemäß den fachlichen Vorgaben zu § 22 SGB II werden beachtet.

jhj Hamburg e.V. übernimmt von Beginn an die Unterstützung der von der Fachstelle gemäß Stufe 3 identifizierten Personen bei den formalen Schritten, die für eine Anmietung erforderlich sind. Das Prozedere ist im Einzelfall über den gesamten Verlauf recht unterschiedlich und bedarf großer Sorgfalt. Es ist eine gute Abstimmung zwischen Verwaltung und Betreuer erforderlich. Nicht selten sind Schwierigkeiten im Bereich der Zahlungsvorgänge Ausdruck für persönliches Befinden.

Es ist bereits im Kennenlernprozess erforderlich durch gezielte Recherchen herauszufinden, in welcher Form Altlasten aus bisherigen Mietverhältnissen bestehen und ob derjenige in der Lage ist, bei zuständigen Stellen z.B. Wohnberechtigungsscheine, Kostenübernahmen der Miete oder Kautionsanträge zu beantragen. Die Mietverwaltung ist nach unseren Erfahrungen deutlich aufwendig. Selten ist der Verlauf als einfach zu beschreiben. Unzuverlässigkeit der Klientel, Nichterreichbarkeit der Jobcenter und Altlasten der Haushalte erschweren die Verwaltungsvorgänge erheblich. Nicht selten ist die Klientel darüber hinaus von sozialen Ängsten behindert, sodass sie trotz eingehender Vorbereitung, die regelhaft erfolgen muss, begleitet werden müssen.

Die Mietbuchhaltung sorgt für den Vorvertrag, Untermietvertrag nebst Anlagen, schließt die Verträge mit den Versorgungsunternehmen und regelt eventuelle Schäden an der Mietsache, sofern keine Direktzahlungen von Miete und Energiekosten durch Jobcenter oder Grundsicherung geleistet werden. Im Fall der Direktzahlungen übernimmt jhj Hamburg e.V. die Prüfung und Kontrolle im Rahmen der regelmäßig vereinbarten Haushaltsplanung mit der Mieterin bzw. dem Mieter. Ist der Verlauf positiv zu betrachten erfolgt so schnell als möglich eine Übergabe der Wohnung. Hierzu ist erneuter Verwaltungsaufwand erforderlich und nicht selten auch eine erneute Begehung. Diese erfolgt bei schwieriger Beendigung auf jeden Fall. In diesem Fall ist häufig auch eine Beseitigung von Schäden oder sogar Räumungen erforderlich und wird von uns ggf. durchgeführt. Die Mietverwaltung ist auch nach Übergabe noch in der Verantwortung für die Kautionsabwicklung, Genossenschaftsanteile und die meistens ein Jahr später erfolgende Nebenkostenabrechnung.