

FACHLICHES BERATUNGS- UND UMSETZUNGSKONZEPT
„STUFE 3“ VON
MOOK WAT E.V. / WOHNEN MIT BEGLEITUNG

Anlage L2 gem. Vergabenummer 2021001883



Inhalt

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

In dem nachfolgenden Text werden für eine vereinfachte Lesbarkeit Abkürzungen verwendet

- BFW steht für Bezirkliche Fachstelle für Wohnungsnotfälle
- MA steht für Mitarbeiter*innen von Wohnen mit Begleitung
- Als Haushalte werden sowohl Einzelpersonen, als auch Paare bzw. Alleinerziehende mit Kind/Kindern bezeichnet.

PROLOG

Mook wat e.V. ist seit über 38 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 darstellt, ist Mook wat e.V. mit dem Projekt *Wohnen mit Begleitung* bereits seit 2006 im Auftrag der Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration mit der Aufgabe der Wohnungsintegration von wohnungslosen Haushalten der Stufe 3 befasst¹. Das Modell der Stufe 3 hat sich als erfolgreiches und nachhaltiges Instrument für einen Weg aus der Wohnungslosigkeit erwiesen. So ist es auch wohnungslosen Haushalten mit Mehrfachproblemlagen möglich, einen Zugang zum angespannten und von Konkurrenz geprägten Wohnungsmarkt zu finden und die notwendige Hilfestellung zu erhalten, das Mietverhältnis dauerhaft abzusichern.

Seit 2006 hat *Wohnen mit Begleitung* mit Erfolg mehr als 275 Wohnungen für obdach- und wohnungslose Haushalte der Stufe 3 akquiriert, die Haushalte beim Einzug in die neue Wohnung unterstützt, sie während des Probejahres in allen Belangen des alltäglichen Lebens beraten, begleitet und in weiterführende Hilfen zur nachhaltigen Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses und der Verbesserung und Stabilisierung der persönlichen Situation übergeleitet². Im Jahr 2017 wurde das jährliche Platzkontingent von *Wohnen mit Begleitung* im Rahmen einer Neuausschreibung um 10 Plätze aufgestockt. Seitdem werden mehr als 30 vordringlich wohnungslose Haushalte pro Jahr bei der Integration in den eigenen Wohnraum begleitet. Diese langjährigen Erfahrungen fließen bei der Erneuerung der Konzeption für die aktuelle Ausschreibung mit ein.

1. GESTALTUNG DER KONTAKTANBAHNUNGSPHASE

Nach der Einstufung und Vermittlung der Haushalte an *Wohnen mit Begleitung* durch die BFW's, werden in einem Erstgespräch den Interessenten das Konzept der Arbeit, die Arbeitsweisen und die Besonderheiten, die das Probejahr über die Stufe 3 mit sich bringt, erläutert. Es erfolgt eine kurze erste Anamnese der bisherigen Wohnhistorie und Lebenssituation der Interessenten. Gemeinsam formulierte Ziele und Verpflichtungen, die während des Probejahres eingehalten werden müssen, werden festgehalten. Die Erstgespräche werden seitens *Wohnen mit Begleitung* grundsätzlich zu zweit geführt. Im

¹ Vereinbarung zwischen der Freien und Hansestadt Hamburg, der Behörde für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Integration und Mook wat e.V. auf Grundlage der Leistungsbeschreibung 001/2006/SI 24 und seit 2017 im Rahmen der erneuerten Ausschreibung 2015000137.

² Seit 2006 wurden 275 Wohnungen für 285 Personen angemietet. Davon 100 Wohnungen seit 2017 (Stand: 20.10.2021)

Anschluss wird eine interne Entscheidung getroffen, welche*r MA den Haushalt fallführend und als feste Ansprechperson durch die Hilfe begleiten wird. Durch diese Vorgehensweise finden die unterschiedlichen professionellen Spezialisierungen (z.B. Sucht, psychische Erkrankungen) der MA eine Anwendung und können entsprechend passgenau und bedarfsgerecht bei den Haushalten eingesetzt werden. Des Weiteren wird durch die Festlegung einer fallführenden Ansprechperson die Basis für einen **tragfähigen Beziehungsaufbau** gelegt.

In einem zeitnahen Folgegespräch mit der/dem zuständigen MA wird eine genauere Fallanamnese und Exploration des Hilfebedarfs vorgenommen, strukturiert erfasst und die weitere Vorgehensweise besprochen. In der ersten Zeit werden im Rahmen einer **Komm-Struktur** regelmäßig Termine vereinbart, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, sich gegenseitig besser kennenzulernen und den Hilfebedarf zu konkretisieren. Zudem können bereits erste Schritte unternommen werden, wenn es von Seiten der Haushalte erwünscht oder für den Bezug der Wohnung erforderlich ist. Es finden bei Bedarf auch Besuche in der Wohnunterkunft statt, um sich ein Bild von den Lebensumständen der Haushalte zu machen. Diese Besuche können bereits Hinweise darauf geben, in welchem Umfang Unterstützung beim Einzug in die Wohnung und bei der Pflege der Wohnung notwendig sein könnten.

Sofern ersichtlich wird, dass Termine wiederholt nicht eingehalten werden (können), wird mit dem betreffenden Haushalt und unter Einbezug der BFW oder auch anderen zur Verfügung stehenden Institutionen geklärt, ob momentan Problemlagen im Vordergrund stehen, die einer Wohnungsintegration im Wege stehen. Bei Bedarf kann es auch ein Gespräch zwischen dem Haushalt, der/dem zuständigen MA und der BFW 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.

Im Verlauf wird auf Grundlage des Hilfeplans der BFW und der bisherigen Zusammenarbeit ein **Handlungs- und Unterstützungsplan**³ (s. Anlage Z 1) gemeinsam mit den Haushalten erstellt. In diesem wird ressourcenorientiert festgehalten, welche Ziele zur Erlangung eines Nutzungsverhältnisses und Aufrechterhalten eines Mietverhältnisses vonnöten sind, an welchen Zielen der Haushalt arbeiten möchte und in welcher Form dabei Unterstützung von *Wohnen mit Begleitung* oder Dritten notwendig ist oder welche Schritte selbständig angegangen werden. Die **Ressourcenorientierung** auf Basis des Handlungs- und Unterstützungsplanes dient hierbei der Förderung der Verantwortungsübernahme und Stärkung der Selbsthilfepotenziale. Das Instrument des Handlungs- und Unterstützungsplanes

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

wird vor diesem Hintergrund während der gesamten Hilfemaßnahme fortlaufend reflektiert, aktualisiert und angepasst.

In vielen Fällen haben sich die Problemlagen der Haushalte während der Phase der Wohnungslosigkeit so verfestigt, dass eine Mobilisierung der eigenen Kompetenzen und Ressourcen erst möglich ist, wenn ein auf Dauerhaftigkeit ausgerichteter Wohnraum als Basis zur Verfügung steht. Liegen also keine spezifischen Problemlagen vor, die einem schnellen Wohnungsbezug im Wege stehen, ist es unser Ziel und im Sinne des **Housing-First-Ansatzes**, die Haushalte zeitnah in den eigenen Wohnraum zu vermitteln⁴. Erhebungen zu diesem Ansatz und auch unsere eigenen Erfahrungswerte haben mehrfach gezeigt, dass Hilfskonzepte mit einem sofortigen Zugang zu einer Wohnung vielversprechende Erfolgsquoten in Bezug auf die langfristige Vermeidung von Wohnungslosigkeit aufweisen.

Es wird von einer **Grundmotivation** der Haushalte ausgegangen, ihre Lebenssituation durch den Bezug einer Wohnung und die Bearbeitung der vorliegenden Problemlagen zu verbessern. Aufbauend auf dieser Grundmotivation wird die notwendige Mitwirkung der Haushalte zur Zielerreichung im weiteren Hilfeverlauf durch eine Arbeitsweise unterstützt, die sich durch **Transparenz und Teilhabe** auszeichnet. Eine beständige **Transparenz** durch die konkrete Darstellung der Vorgehensweise, welche Herausforderungen und Erforderlichkeiten vor und mit dem Bezug einer eigenen Wohnung einhergehen, und das Aufzeigen des praktischen Unterstützungsangebotes von *Wohnen mit Begleitung*, ermöglicht es den Haushalten, die Hilfestruktur als einen kalkulierbaren Prozess wahrzunehmen. Diese Transparenz und Planung kann zudem Ängste und Unsicherheiten, die mit der neuen Situation verbunden sind, nehmen oder mildern. Die **Teilhabe** erfolgt von Beginn an durch einen konkreten Einbezug der Haushalte sowohl in den Prozess der Wohnungsakquise, als auch in den Prozess der Wohnungsanmietung. So werden die potentiellen Haushalte den Vermieter*innen persönlich vorgestellt und Termine zur Unterzeichnung der Vertragsunterlagen gemeinsam wahrgenommen. Während der gesamten Anbahnungsphase werden individuell und kleinschrittig jeweilige Teilziele benannt und umgesetzt, so dass der gesamte Prozess für die Haushalte übersichtlich, erfahrbar und erfolgreich bleibt. Diese Vorgehensweise führt zu einer erlebten **Selbstwirksamkeit** und bildet eine Grundlage der kontinuierlichen Motivation und Bereitschaft zur Mitwirkung.

2. METHODISCHER ANSATZ

Neben der Wohnungslosigkeit weist die Zielgruppe der Stufe 3 teils über Jahre verfestigte Problemlagen auf. Hierbei handelt es sich bspw. um Sucht- und psychische Erkrankungen,

⁴ Im Jahr 2020 betrug die Dauer einer Kontakthanbahnung, d.h. vom Erstgespräch bis zum Beginn des Nutzungsvertrages, durchschnittlich 2,4 Monate.

Ver- bzw. Überschuldung, unzureichende Sprachkenntnisse, mangelnde soziale Beziehungen oder Delinquenz in Verbindung mit dysfunktionalen Problemlösungs- und Handlungsstrategien. Um das vordergründige Ziel einer langfristigen und stabilen Wohnsituation zu erreichen, ist der Aufbau eines **individuellen Unterstützungsangebotes** notwendig, in dem diese persönlichen Problemlagen aufgegriffen und bearbeitet werden. Die gemeinsame Bearbeitung setzt eine **akzeptierende Grundhaltung** der MA voraus, bestehende Denk- und Verhaltensmuster nachzuvollziehen und kleinschrittig in funktionale Handlungsansätze umzuleiten. Auf Basis der Grundmotivation der Haushalte und dem Aufbau einer tragfähigen Beziehung (vgl. Kapitel 1) steht dabei die Förderung der Autonomie, der Selbstständigkeit und Verantwortungsübernahme, sowie die Beachtung der individuellen Bedarfe und der Ausbau der Ressourcen ebenso im Fokus wie die Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers, der Vermieter*innen und der Nachbarschaft.

Wenn eine Wohnung von *Wohnen mit Begleitung* angemietet werden kann, wird zunächst ein Mietvertrag zwischen den Vermieter*innen und Mook wat e.V. abgeschlossen. Eine Rahmenvereinbarung legt fest, dass nach einer zwölfmonatigen Probewohnphase bei problemlosem Verlauf ein Hauptmietvertrag zwischen dem Vermieter und dem Haushalt abgeschlossen wird: *Wohnen mit Begleitung* überlässt dem Haushalt die Wohnung im Rahmen eines Nutzungsvertrages⁵ (s. Anlage Z 2) für ein Jahr zur Probe. Das Nutzungsverhältnis ist an den Bestand und die Einhaltung einer Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung (s. Anlage Z 3) gebunden, die zeitgleich mit dem Nutzungsvertrag unterzeichnet wird und die Zusammenarbeit und pädagogische Unterstützung zur Integration in den Wohnraum regelt. Die inhaltlichen Zielvereinbarungen des Hilfeverlaufs werden in dem bereits erwähnten Handlungs- und Unterstützungsplan festgehalten (vgl. Kapitel 1). Sind alle Vereinbarungen getroffen und die mietvertraglichen Bedingungen geklärt und erfüllt, beginnt die Phase des Wohnungsbezugs. Diese Phase wird intensiv begleitet, denn sie bildet eine wichtige Grundlage für das künftige Vertrauensverhältnis. Zudem kann eine bessere Einschätzung der Ressourcen, Fähigkeiten und des Hilfebedarfs der Haushalte vorgenommen werden. 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 **Selbsthilfepotentiale** wiederentdeckt und **Ressourcen** gestärkt werden. Sind die Haushalte aus gesundheitlicher Sicht nicht dazu in der Lage, die Renovierung der Wohnung durchzuführen, wird bei der zuständigen Behörde die

⁵ Als Träger der freien Wohlfahrtspflege ist Mook wat e.V. berechtigt, Verträge gem. §549 Abs. 2 Nr. 3 BGB abzuschließen.

Übernahme der Renovierung durch einen entsprechenden Dienstleister beantragt⁶. Das passgenaue Unterstützungsangebot betrifft dabei auch Informationen und praktische Hilfestellungen, die neue Wohnung preisgünstig und nach den persönlichen Vorstellungen der Haushalte einzurichten. Dabei kann Wohnen mit Begleitung auch auf das trägerinterne Angebot des „Möbelkellers“ oder der „JuMBO Textilwerkstatt“ zurückgreifen⁷. Letztlich fördert eine intensive und erfolgreiche Phase des Wohnungsbezuges die **Verbundenheit und Wertschätzung** für die neue Wohnung und trägt dazu bei, das Mietverhältnis verantwortungsvoll zu gestalten und die Wohnung damit auch langfristig zu halten. Nach Abschluss des Einzugs in die neue Wohnung wird zusätzlich zu der bisherigen Komm -Struktur eine **Geh- Struktur** aufgebaut, indem die Haushalte regelmäßig und bedarfsgerecht zu Hause aufgesucht werden. 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. Die Vermittlung der mietrelevanten Themen und Erfordernisse erfolgt strukturiert und die Haushalte werden sukzessive dazu angeleitet, diese selbständig zu übernehmen und damit Verantwortung für die Wohnung zu tragen. Diese **Strukturen zur Selbsthilfe** werden durch die Anforderungen des Alltages und auf natürliche Weise immer wieder herausgefordert, sodass in einem geschützten und begleiteten Rahmen, nachhaltige Lerneffekte stattfinden. Die **einzelfallorientierte Begleitung** der Haushalte ist flexibel, bedarfs- und bedürfnisorientiert und passt sich so an die Erfordernisse, Wünsche und Geschwindigkeit der Haushalte an. Das systemische Beratungsformat orientiert sich an der Methode **Bemerken - Ansprechen - Lösen - Umsetzen**. Das **BALU**-Vorgehen ist folgendermaßen aufgebaut: *Bemerken* im Rahmen der Anamnese durch Gesprächstechniken (z.B. aktives Zuhören), *Ansprechen* der Problematik (z.B. durch zirkuläre oder ggf. auch konfrontative Fragen), *Lösungen* finden unter Berücksichtigung der Ressourcen und die *Umsetzung* des individuellen Weges. Durch den Erhalt der eigenen Wohnung können Themen bearbeitet werden, die für viele Haushalte während der Wohnungslosigkeit nicht erreichbar schienen. Erst die eigene Wohnung ermöglicht Prozesse, die eine Sicherheit und Rückzugsmöglichkeit benötigen, wie die

⁶ Mit den Mook wat „Renovierungshilfen“ verfügt der Träger auch über ein eigenes Projekt, dass Renovierungen für bedürftige Personen übernehmen kann.

⁷ Das soziale Kaufhaus „Möbelkeller“ und die „JuMBO Textilwerkstatt“ bieten günstige Gebrauchtmöbel und/oder Wohnaccessoires für finanziell bedürftige Personen an.

Aufnahme einer Arbeit oder der Beginn einer Therapie. Gleichzeitig können vorhandene Probleme mittelbar auf das neue Mietverhältnis einwirken, sodass sich die Notwendigkeit der Bearbeitung mit der Verantwortungsübernahme für den Wohnraum auch für die Haushalte selbst verdeutlicht. Die folgenden Hilfestellungen werden je nach Bedarf der einzelnen Haushalte angeboten und umgesetzt:

Haushaltsführung
- Unterstützung bei der Einrichtung und dem Bezug der Wohnung
- Hilfestellung zu einer geordneten Haushaltsführung & Wohnungshygiene
Alltagsbewältigung
- Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten
- Sichten, Ordnen und Beschaffung von Unterlagen und Dokumenten
- Aufklärung über Rechte und Pflichten eines regulären Mietverhältnisses
Materielle Existenzsicherung
- Unterstützung, Klärung und Durchsetzung von Leistungsansprüchen
- Bei Bedarf Begleitung zu Behörden und anderen Institutionen
Schulden/Umgang mit Geld
- Hilfestellung im Umgang mit Schulden / Geldverwaltung
- Vorbereitung und Überleitung an eine Schuldnerberatungsstelle
- Hilfestellung beim Umgang mit den vorhandenen finanziellen Mitteln, Haushaltsplanung
Gesundheit/Zugang/Anbindung an das Regelsystem
- Hausärztliche, zahnärztliche, psychiatrische, therapeutische Anbindung
- Anbindung an Suchtberatungsstellen/Einleitung einer Entgiftung
- Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Reha-Maßnahmen
Arbeit/Ausbildung/ Weiterbildung/Tagesstruktur
- Hilfestellung bei der Berufsorientierung und der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- Hilfe bei der Suche nach einer Arbeitsstelle, Ausbildung oder Weiterbildungsmaßnahme
- Begleitung zur Arbeitsvermittlung des Jobcenters/der Bundesagentur für Arbeit
- Schaffung einer Tagesstruktur
Soziale Kontakte/ Familie
- Kontaktaufnahme zur Herkunftsfamilie
- Unterstützung bei der Wahrnehmung des Umgangsrechts mit den Kindern
- Hilfestellung beim Aufbau neuer Kontakte/bei der Suche nach Kontakten im Sozialraum
Justiz
- Hilfestellung bei der Zahlung von Geldstrafen/ der Umwandlung in Gemeinnützige Arbeit
- Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit mit der Bewährungshilfe
- Begleitung zu Gerichtsverhandlungen/Ausfertigung von Sozialberichten für Verhandlungen

Der Hilfeverlauf wird regelmäßig dokumentiert und gemeinsam mit den Haushalten überprüft und reflektiert. So wird deutlich, 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.

3. GEWÄHRLEISTUNG VON DIVERSITÄT DER TEILNEHMENDEN

Wie im Prolog bereits erwähnt, lautet der zentrale Satz des Qualitätsleitbilds von Mook wat e.V.: „Leitziel unserer Arbeit ist materielle, soziale und kulturelle Ausgrenzung abzubauen und Integration zu fördern.“ In diesem Sinne und gemäß des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) ist es für *Wohnen mit Begleitung* selbstverständlich, dass kein Haushalt aufgrund von Herkunft, Religionszugehörigkeit, sexueller Identität, Behinderung oder Alter prinzipiell diskriminiert oder ausgeschlossen wird. Die Diversität der Haushalte wird dabei im Grundsatz durch die jeweilige Einstufung und Vermittlung der BFWs sichergestellt.

Mook wat e.V. wurde im Jahr 2020 die öffentliche Anerkennung als Träger der freien Jugendhilfe für die Freie und Hansestadt Hamburg erteilt. Die notwendige Versorgung mit geeignetem Wohnraum für Haushalte mit Kind/Kindern auch über das Instrument der Stufe 3, ist unbestreitbar. Bei Haushalten mit Kind/Kindern liegt jedoch auch ein besonderes Augenmerk auf der unbedingten Sicherstellung für das Wohl der Kinder/des Kindes gem. Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII und des trügereigenen Schutzkonzeptes (Anlage Z 4). Die thematische Gewichtung der sozialpädagogischen Begleitung im Rahmen der Stufe 3 wird als alleinige Hilfestruktur nicht als geeignet angesehen, um bei Haushalten mit Kind/Kindern das Kindeswohl ausreichend sicherstellen zu können. Vor diesem Hintergrund kann die Begleitung in Einzelfällen an die Bereitschaft der Haushalte gebunden werden, auch mit dem Jugendamt zusammenzuarbeiten, um eine differenzierte und geeignete Hilfe zur Vermeidung von Kindeswohlgefährdung vorzuhalten.

Auch Haushalte mit Haustieren werden selbstverständlich von Wohnen mit Begleitung aufgenommen und mit passendem Wohnraum versorgt. Ein grundsätzliches Ausschlusskriterium für die Aufnahme sind lediglich Hunde, die gem. der Hamburger Hundeverordnung als Listenhunde geführt werden. Sofern es sich nicht um Kleintiere handelt, ist eine Genehmigung und Absprache mit den Wohnungseigentümern erforderlich. In diesem Zusammenhang wird jeweils deutlich kommuniziert, dass die Zustimmung bei massiven Belästigungen oder Störungen der Nachbarschaft durch die Haustiere widerrufen werden kann. Zusätzlich ist bei Hunden der Abschluss oder die Vorlage einer Haftpflichtversicherung für das Tier erforderlich, damit evtl. Schäden an der Mietwohnung oder auch Personenschäden abgeglichen werden können bzw. der Haushalt die ausnahmslose Versicherungspflicht in Hamburg erfüllt.

Es wurde immer wieder beobachtet, dass die Fürsorge für Haustiere die psychische Situation von Haushalten positiv beeinflussen kann. Gleichzeitig besteht im Rahmen der Hilfestruktur der Anspruch, dass die Bedürfnisse der Nachbarschaft und die Vorgaben der Wohnungswirtschaft berücksichtigt werden. Sofern sich daraus in der Praxis ein

Spannungsfeld ergeben hat, konnte dieses von Wohnen mit Begleitung bislang immer durch eine klare und offene Kommunikationsstruktur und durch die Organisation von speziellen Hilfen (z.B. Hundetrainern) in Balance gehalten werden.

4. INTEGRATION IN DIE NACHBARSCHAFT, IN DEN SOZIALRAUM UND ANDERE SOZIALE BEZÜGE, KONFLIKT- UND KRISENMANAGEMENT

Mit dem Einzug in die neue Wohnung beginnt für die Haushalte eine Phase der Neuorientierung im Sozialraum und im nachbarschaftlichen Umfeld. Auch in diesem Zusammenhang orientiert sich die Unterstützungsleistung von *Wohnen mit Begleitung* an den individuellen Voraussetzungen der Haushalte. Durch die vorhergehende Anamnese und Analyse von biographischen Erfahrungen und Erwartungen in Verbindung mit der Selbst- und Fremdwahrnehmung ist zum Zeitpunkt des Wohnungsbezuges bereits eine erste Einschätzung möglich, in welcher Form die individuelle Einbindung in Nachbarschaft und Sozialraum gewünscht ist bzw. gelingen kann. Der Sozialraum wird dabei nicht als begrenzter Stadtteil verstanden, sondern als individueller Sozialraum betrachtet, der den Haushalten vor dem Hintergrund ihrer Bedürfnisse, Wünsche und unter Berücksichtigung der persönlichen Mobilität zur Verfügung steht. Je nach Unterstützungsbedarf werden die Haushalte über entsprechende und passende Angebote in ihrem neuen Sozialraum und im nachbarschaftlichen Umfeld informiert oder zu Beginn auch konkret begleitet, um anfängliche Hemmschwellen zu überwinden.

Mit dem Bezug einer eigenen Wohnung beginnt für einige Haushalte eine Zeit der Erholung von den Belastungen des Lebens während der Wohnungslosigkeit. Doch neben diesen positiven Veränderungen kann der Einzug in die neue Wohnung auch einen Verlust von sozialen Kontakten darstellen. Die sozialen Bezüge aus den Notunterkünften stellen sich häufig als Notgemeinschaften heraus, die mit dem Auszug aus der Unterkunft wegbrechen. Die Haushalte leben nun auf sich allein gestellt in einer Wohnung und es fehlen zunächst die Alltagsgespräche. Diesen Prozess gilt es sensibel zu begleiten und zu reflektieren. Häufig benötigen die Haushalte Unterstützung bei der Aufarbeitung des Erlebten oder dem Umgang mit ggf. nicht erfüllten Erwartungen, die mit dem Einzug in eine eigene Wohnung einhergingen. Neue soziale Bezüge müssen hergestellt und die Haushalte dazu ermuntert werden, Einrichtungen in der Nachbarschaft bzw. im Sozialraum aufzusuchen. Andere Haushalte verfügen zwar über nachhaltige Sozialkontakte, bringen jedoch noch keine eigene Mietwohnerfahrung mit und benötigen im Rahmen von informierenden und reflektierenden Gesprächen zunächst eine Hilfestellung, sich in ein nachbarschaftliches Gefüge einzuordnen. Sofern der Haushalt in seiner Wohnbiographie bereits eine Wohnung aufgrund von Konflikten mit Vermietern oder der Nachbarschaft verloren hat, werden diese Erfahrungen vorab aufgegriffen und alternative Handlungsstrategien erarbeitet.

Sollte es dennoch zu nachbarschaftlichen Konflikten kommen, wird zwischen den Mieter*innen moderiert, damit ein gutes, nachbarschaftliches Verhältnis entstehen kann. Es finden zeitnah gemeinsame Gespräche statt, bei denen Beschwerden und Befindlichkeiten ausgesprochen werden können. Zudem wird abgesprochen, wie ein Miteinander zukünftig gelingen kann. Durch das persönliche Kennenlernen können eventuell bestehende Ängste und Vorurteile abgebaut und Toleranz füreinander ausgebaut werden. Ist der zu betreuende Haushalt Anlass der Beschwerde, wird 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. Außerdem wird zusammen mit den Haushalten das eigene Verhalten reflektiert und je nach Sachlage für Verständnis für die Nachbarschaft geworben, sodass entsprechende Verhaltensänderungen nicht nur aufgrund von äußerem Druck, sondern auch aus intrinsischen Motiven eintreten. Bei Wohngemeinschaften oder Paaren wird durch Gespräche und Konfliktmoderation zu einem gelingenden Zusammenleben beigetragen. Soziale Kompetenzen können somit im Zusammenhang mit Konflikten im Wohnumfeld oder der Wohngemeinschaft exemplarisch gestärkt und erlernt werden. Halten die Beschwerden dennoch an, erfolgt eine schriftliche Abmahnung und die Konsequenzen des mietvertragswidrigen Verhaltens werden aufgezeigt.

5. ZUSAMMENARBEIT MIT DEN BEZIRKLICHEN FACHSTELLEN FÜR WOHNUNGSNOTFÄLLE

Wohnen mit Begleitung greift auf eine langjährige, kollegiale Zusammenarbeit mit den Kolleg*innen der BFWs zurück. Den BFWs stehen mit den fallführenden MA jeweils verbindliche Ansprechpartner*innen zur Verfügung. Die praxiserprobte Berichterstattung zu den Fallverläufen erfolgt eigeninitiativ. Regelmäßige Absprachen in Bezug auf den Verlauf der Hilfemaßnahme und ein guter Informationsaustausch sind selbstverständlich. Dieser Austausch zwischen den BFWs und den MA wird gegenüber den Haushalten transparent gestaltet.

Sollten sich während der Anbahnungsphase und auf Basis des Hilfeplanes der BFW neue Zielvereinbarungen zwischen den Haushalten und *Wohnen mit Begleitung* entwickeln, die für die weitere Zusammenarbeit und die Akquise einer Wohnung notwendig sind, wird die BFW in die Vereinbarung miteinbezogen. Als Ergebnis wird der BFW schließlich vor dem Bezug einer Wohnung und mit dem Prognosebericht zur Anbahnungsphase der bereits genannte Handlungs- und Unterstützungsplan (vgl. Kapitel 1) zur Verfügung gestellt, der neben den Ressourcen des Haushaltes, aktuelle Zielvereinbarungen beinhaltet und damit Fundament für die gemeinsame Handlungsstrategie in der nachfolgende Beratungs- und Unterstützungsphase gilt. Während der Beratungs- und Unterstützungsphase findet weiterhin

ein regelmäßiger Austausch 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 in der Wohnung des Haushaltes, verabredet. Gemeinsam wird nach Lösungen gesucht, um das Mietverhältnis aufrechtzuerhalten und die für eine Übernahme und Sicherung des Mietverhältnisses sowie der Vermeidung einer Kündigung notwendigen Schritte festgelegt. 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 Beratungs- und Unterstützungsvereinbarung abgefasst und der BFW zur Verfügung gestellt. Dieser Zwischenbericht dient auch als reflektierendes Instrument im Hilfeverlauf, sodass spätestens zu diesem Zeitpunkt bei Bedarf eine Anbindung an weiterführende Hilfen erfolgt. Sechs Wochen vor Übernahme des Mietverhältnisses wird ein Prognosebericht erstellt, der die erreichten Ziele darstellt, die hierfür unternommenen Schritte und die weiterführenden Hilfen, die eingeleitet wurden, und ggf. besondere Vorkommnisse festhält. Sollte in Einzelfällen 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. Zudem wird den BFWs eine Kopie des neuen Hauptmietvertrages zwischen den Haushalten und Vermietenden übersandt.

6. INTERKULTURELLE PROBLEME, SUCHT- ODER PSYCHISCHE ERKRANKUNG

Die Zielgruppe der Stufe 3 zeichnet sich oftmals durch eine Destabilisierung der psychosozialen Situation aus, deren typischen Merkmale Suchtproblematiken, psychische und körperliche Erkrankungen und Instabilität von sozialen Beziehungen sein können. Die fachliche Kompetenz der MA von *Wohnen mit Begleitung* ist von zentraler Bedeutung für einen adäquaten Umgang mit den genannten Merkmalen. Bei einer Neueinstellung von MA wird ausgehend von den bisherigen professionellen Schwerpunkten nach konkreten Fort- und Weiterbildungen gesucht, die das professionelle Verständnis insbesondere in Bezug auf psychische Erkrankungen, Abhängigkeitserkrankungen oder auch Doppeldiagnosen ergänzen. Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen dienen dazu, sich mit den multiplen Problematiken der Haushalte zu befassen, um sich individuell auf die Problemlagen der Haushalte einstellen zu können und gemeinsam mit ihnen eine Verbesserung ihrer

Lebenslagen zu erarbeiten. Dies fördert die Bildung einer Compliance der Haushalte, um eine Behandlung bzw. einen Umgang mit den Problematiken in die Wege leiten zu können.

Innerhalb des Teams wird sich über die Inhalte der Fortbildungen und Tagungen ausgetauscht und kollegial zu den Einzelfällen beraten. Zudem findet regelmäßig eine Fallsupervision mit einem Supervisor statt. Insbesondere Handlungsstrategien im Umgang mit Sucht- oder psychischen Erkrankungen sowie das Erkennen und Deuten von Diskriminierungserfahrungen benötigen eine beständige Reflexion, für die neben der kollegialen Beratung im Rahmen der Supervision auch durch eine fachliche Außenperspektive gestützt wird.

Bei der Bearbeitung von **Suchtmittelabhängigkeiten** wird ein besonderer Fokus darauf gelegt, ob die Sucht ein Sozialverhalten mit sich bringt, welches den Haushalt daran hindert, den Pflichten eines Mietverhältnisses wie bspw. der Einhaltung der Hausordnung oder von Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Mit dem Ziel der Harm Reduction (Schadensminimierung) wird eine ausreichende Einsicht in Probleme, die daraus resultierenden Verhaltensweisen und den damit verbundenen Schwierigkeiten erarbeitet, die der Aufrechterhaltung des Nutzungsverhältnisses bzw. der Übernahme des Hauptmietverhältnisses im Wege stehen könnten. Entsprechende Verhaltensänderungen müssen einerseits sofort eintreten und sollten andererseits nachhaltig sein. Um eine möglichst kurzfristige Verhaltensänderung zu erreichen, wird mit den Haushalten durch offene Fragestellungen, wie sie in der Motivierenden Gesprächsführung (MI) üblich sind, erarbeitet, welche Vorteile eine Konsumreduzierung für sie und ihr Umfeld haben kann. Außerdem wird offen dargelegt, welche sozialen, gesundheitlichen und mietrechtlichen Folgen ein höherer Konsum und die damit einhergehenden Verhaltensmuster mit sich ziehen können. Da eine nachhaltige Verhaltensänderung bzw. Konsumreduzierung bei Suchterkrankungen ein Prozess ist, welcher i.d.R. den zeitlichen Rahmen der Stufe 3 überdauert, werden diese Haushalte meist an bedarfsgerechte und längerfristige Hilfen vermittelt (vgl. Kapitel 7).

Im Umgang mit **psychischen Erkrankungen** verhält sich die Vorgehensweise ähnlich wie bei den Suchterkrankungen. Stehen Sozialverhalten oder fehlende Fähigkeiten zur Erfüllung der Pflichten eines Mietverhältnisses dem Fortlaufen des Nutzungsvertrags bzw. der Übernahme des Hauptmietvertrags im Wege, wird versucht eine kurzfristige sowie nachhaltige Verhaltensänderung bzw. einen positiven Krankheitsverlauf zu erwirken. Nicht selten stehen ehemals wohnungslose Haushalte mit psychischen Krankheiten dem Hilfesystem im Grundsatz kritisch oder ablehnend gegenüber. Hier sehen wir unsere Aufgabe als Vermittler, um aufzuzeigen, welche Vorteile eine medizinische Anbindung, eine rechtliche Betreuung oder auch eine ASP Maßnahme für die Zukunft haben kann, um das Mietverhältnis langfristig zu sichern. Die MA von Wohnen mit Begleitung sind im Umgang mit suizidalen Krisen oder psychotischen Schüben durch Fortbildungen geschult. Zudem ist Mook wat e.V. seit 2009

Träger einer Ambulanten Sozialpsychiatrie (ASP), §§ 53,54 SGB XII. Der fachliche Austausch mit den Kolleg*innen der ambulanten Eingliederungshilfe ist an dieser Stelle in Bezug auf den Umgang mit psychischen Erkrankungen besonders hervorzuheben.

Im Bereich der **interkulturellen Arbeit** ist den MA das Konzept der Intersektionalität 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 Haushalte zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken bzw. sie gemeinsam aufzuarbeiten. Auf Seiten der Vermieter*innen oder Nachbar*Innen können Vorbehalte gegenüber Menschen aus anderen Herkunftsländern bestehen, denen es zu entgegenen gilt. Zum anderen bestehen auch auf Seiten der Haushalte 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 Haushalte, die noch nicht lange in Deutschland wohnen und mit den behördlichen Strukturen oder Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt noch nicht vertraut sind, können die MA von *Wohnen mit Begleitung* Orientierungshilfe bieten. Bei sprachlichen Defiziten kann unterstützt werden und in Deutsch- und Integrations- oder Alphabetisierungskurse vermittelt werden. Mit dem trägereigenen Projekt JuMBO – *Jugend und Migration – Beruf und Orientierung* verfügt Mook wat e.V. über vielfältige Kompetenzen zur Stärkung von Menschen mit Migrationserfahrung. Im Rahmen der trägerinternen Vernetzung kann *Wohnen mit Begleitung* auf die Kompetenzen der Kolleg*innen der Beschäftigungsprojekte und Deutsch- und Integrationskurse zurückgreifen oder ggf. Haushalte in diesen Bereichen anbinden.

7. KOOPERATION UND VERNETZUNG MIT ANDEREN BERATUNGSEINRICHTUNGEN UND ANBINDUNG AN REGELDIENSTE UND GGF. ANDERE HILFEANGEBOTE

Wohnen mit Begleitung ist mit einer Vielzahl an relevanten Projekten, Organisationen und Einrichtungen vernetzt, die von den Haushalten ergänzend oder weiterführend genutzt werden können. Es handelt sich dabei besonders um Einrichtungen der medizinischen Regelversorgung, Suchtberatungsstellen, Therapeutische Angebote, Persönliche Hilfen nach §§ 67,68 SGB XII und Eingliederungshilfe nach §§ 53,54 SGB XII, Rechtliche Betreuungen, Schuldnerberatungsstellen, anwaltliche Vertretungen/Beratungen und auch sonstige

niedrigschwellige Hilfsangebote, die sich im Hinblick auf die Bedürfnisse der Haushalte eignen. Im Sinne der Sozialraumorientierung (vgl. Kapitel 4) steht eine Vermittlung zu entsprechenden Hilfesystemen immer auch unter dem Aspekt der Erreichbarkeit und individuellen Mobilität der Haushalte.

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
- Psychiatrische Stationen der Krankenhäuser, Institutsambulanzen, Tageskliniken
- Niedergelassene Psychiater/Therapeuten
- Sozialpsychiatrische Dienste der Bezirke
- Ambulante Dienste der Eingliederungshilfe nach §§ 53,54 SGB XII
Mook wat ASP / GPZE GmbH / Insel e.V.
Suchthilfeangebote
- Entgiftungsstationen der Krankenhäuser
- Ambulante Suchtberatungsstellen / Palette e.V.
- Therapie- und Vorsorgeeinrichtungen / Therapiegemeinschaft Jenfeld (TGJ)
Schuldenregulierung
- Schuldnerberatungsstellen / Schuldnerberatungsstelle des DRK
Arbeit/Weiterbildung
- Beschäftigungsprojekte / Mook wat e.V.
Anwaltliche Vertretung/Beratung
- Rechtsanwalt [REDACTED] Fachanwalt für Strafrecht
- Rechtsanwältin [REDACTED] Fachanwältin für Sozial- und Arbeitsrecht
Interkulturelle Beratung/Migrations- und Integrationsfragen
- Migrationsberatungsstellen / Flüchtlingszentrum Hamburg / JuMBO Mook wat e.V.
Sonstige Beratungsangebote/Regeldienste/Hilfeangebote
- Soziale Beratungsstellen nach §§ 67 ff SGB XII
- Allgemeine Soziale Dienste der Jugendämter
- Sozialpädagogische Familienhilfe gem. §§ 27, 31 SGB VIII
- Rechtliche Betreuungen
- Sonstige / Der Hafen hilft / Projekt UWE u.v.m.

Durch die langjährige Praxis von *Wohnen mit Begleitung* bestehen zu verschiedensten Problemlagen breit gefächerte Kenntnisse über die Helfelandschaft und deren Zugangsmöglichkeiten im gesamten Stadtgebiet. Hinzu kommt die allgemeine Vernetzung durch die Teilnahme an zahlreichen Gremien der Wohnungslosenhilfe, die einen regelmäßigen Informationsaustausch zu neuen Angeboten sicherstellt.

Es ist stets das Ziel, ein individuelles Unterstützungsangebot zu erarbeiten, das kurz-, mittel- und auch langfristig die psychosoziale Situation der Haushalte verbessern, stabilisieren und zu mehr Selbständigkeit verhelfen kann. Im Fokus steht dabei vor allem auch der langfristige Erhalt des neuen Wohnraumes (vgl. Kapitel 11). Wird im Verlauf der Hilfe deutlich, dass ein Haushalt nach Beendigung des Probejahres nicht in der Lage sein wird ohne externe Hilfe die Wohnung langfristig zu halten, wird in einem ersten Schritt das Gespräch mit dem Haushalt gesucht. Hier wird transparent dargelegt, warum Wohnen mit Begleitung die Auffassung vertritt, dass es notwendig ist eine weiterführende und längerfristige Hilfe zu installieren. In bestimmten Fällen muss zuerst Überzeugungsarbeit geleistet werden, indem über Vor- und Nachteile und Zugangsvoraussetzungen verschiedener Hilfen aufgeklärt wird, aber auch welche Folgen die Ablehnung von Hilfe haben kann. Die Haushalte werden bei Bedarf zu Erstgesprächen bei anderen Institutionen begleitet, um anfängliche Hemmschwellen zu überwinden. Es findet ein Dreiergespräch zwischen dem Haushalt, der weiter betreuenden 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 Haushaltes – auch weiterhin als Ansprechpartner*in zur Verfügung, um sich bezüglich der Belange des Haushaltes auszutauschen. Eine weiterführende Hilfe wird rechtzeitig eingeleitet, sodass bei Übernahme des eigenen Mietverhältnisses ein nahtloser Übergang in die weiterführende Unterstützung erfolgt.

8. UMGANG MIT MIETOPTIONEN UND MIETSACHEN

Für die Organisation der Mietsachen steht *Wohnen mit Begleitung* eine projekteigene Verwaltung zur Verfügung, die die Mietbuchhaltung betreut und tagesaktuell überprüft. Für jeden Haushalt wird eine eigene Kostenstelle eingerichtet, sodass jederzeit ein Überblick über das Mietkonto besteht. Wird eine Wohnung angemietet, erteilt *Wohnen mit Begleitung* dem Vermieter eine Einzugsermächtigung, 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. Die projekteigene Verwaltung arbeitet eng mit der Finanzbuchhaltung von Mook wat e.V. zusammen und übermittelt die Daten.

Die Verwaltung informiert die Projektleitung und die/den fallzuständigen MA unverzüglich, sobald es zu offenen Mieten oder anderen Unregelmäßigkeiten kommt. Durch diese Vorgehensweise kann umgehend Kontakt zu dem betroffenen Haushalt aufgenommen werden, um die Gründe für Mietrückstände oder andere Säumnisse zu eruieren. Die Haushalte werden im Anschluss intensiv bei der Klärung und der Korrektur von Zahlungsrückständen unterstützt. Sofern die Zahlungsrückstände auf Grund eines verantwortungslosen Verhalten der Haushalte entstanden sind und/oder der Rückstand nicht ausgeglichen werden kann, wird der Zahlungsrückstand angemahnt und die zuständige BFW informiert. Parallel zu diesem

Rechtsweg erfolgt im Sinne der langfristigen Wohnungssicherung immer eine Überprüfung der Möglichkeiten des Haushaltes hinsichtlich der Übernahme von Eigenverantwortung und dem Aufbau von begleitenden Strukturen, die erneute Zahlungsrückstände verhindern. Bei Bedarf steht den Haushalten 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/der fallführenden MA liegt.

Die jährlich für alle im Vorjahr angemieteten Mietsachen anfallenden Betriebs- und Heizkostenabrechnungen werden direkt mit den Vermieter*innen abgerechnet, gebucht und bei dem jeweiligen Haushalt eingefordert bzw. erstattet. Sollte der Haushalt im Leistungsbezug stehen, werden die Abrechnungen direkt an die zuständige Stelle weitergeleitet und von diesen ausgeglichen bzw. ihnen erstattet. Der Haushalt und ggf. die gesetzlichen Vertreter*innen werden über diesen Vorgang in Kenntnis gesetzt.

9. VORGEHEN BEI DER AKQUISE VON WOHNUNGEN FÜR DIE ZU UNTERSTÜTZENDEN HAUSHALTE

Wohnen mit Begleitung hat ein langjähriges und vertrauensvolles Verhältnis zu den kooperierenden Vermieter*innen aufbauen können. Durch die andauernde Zusammenarbeit sind wir als Kooperationspartner bekannt, der sich sowohl umfassend um die Integration der Haushalte kümmert, als auch verlässlich die Formalitäten eines Mietverhältnisses und alle weiteren mietrechtlich relevanten Angelegenheiten erledigt. Eine kontinuierliche Zusammenarbeit findet dabei insbesondere mit der SAGA Unternehmensgruppe und mit ihren Tochterunternehmen bzw. zahlreichen Geschäftsstellen statt. Als genossenschaftliche Kooperationspartner sind vor allem 
 als Wohnungsgeber in der Kooperation hervor zu heben. Mook wat e.V. ist bei diesen Genossenschaften Mitglied und verfügt über Genossenschaftsanteile, die bei einer Anmietung im Rahmen der Stufe 3 verwendet werden.

Vereinzelt gelang es immer wieder auch bei Vermieter*innen außerhalb des Kooperationsvertrages, Wohnungen zu akquirieren. Hier sehen wir es als unsere Aufgabe für die Zukunft an, unser Angebot auszubauen, indem Klein- und Privatvermieter*innen gezielt über unsere Homepage, den Kontaktaufbau zu Eigentümerverbänden und unsere lokalen Pressekontakte angesprochen werden und auf die neuen Möglichkeiten zum Ankauf von Belegungsbindungen durch die Hamburgische Investitions- und Förderbank hinzuweisen. Außerdem soll das Konzept der Stufe 3, vor allem die damit verbundene sozialpädagogische Begleitung der Haushalte und die sich daraus ergebenden Vorteile für Vermieter*innen vorgestellt und vermittelt werden. So wird auch den Privat- und Kleinvermieter*innen das

attraktive Gesamtpaket aus finanzieller Förderung, sicherer Mieteinnahmen, festen Ansprechpartner*innen und sozialem Engagement aufgezeigt. Zu diesem Zweck wird einer/einem MA von *Wohnen mit Begleitung* ein gesondertes Stundenkontingent zur Verfügung gestellt, um eine zentrale Ansprechperson für die Vermieter*innen vorzuhalten und sich im Rahmen einer strukturierten Öffentlichkeitsarbeit in diesem Segment stärker zu vernetzen. Nach dem Erwerb einer Wohnung im Jahr 2021, besteht das Unternehmensziel von Mook wat e.V. perspektivisch darin, den trägereigenen Wohnungsbestand auszuweiten und auch im Rahmen der Stufe 3 zur Verfügung zu stellen.

Die Akquise von Wohnraum 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 zentral gelegenen Wohnraum 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 und sich zu einem langfristigen Zuhause für die Haushalte entwickeln kann. Die Mieten müssen selbstverständlich den Angemessenheitsobergrenzen der Jobcenter bzw. der Fachämter für Grundsicherung und Soziales entsprechen.

10. VOR ORT ORGANISATION UND ERREICHBARKEIT

Das Büro von *Wohnen mit Begleitung* liegt zentral zwischen den Bezirken Eimsbüttel und Altona und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen⁸. Dadurch ist es möglich, Fahrwege in das gesamte Stadtgebiet in einem angemessenen Rahmen zu halten, sodass in den letzten Jahren eine Zusammenarbeit mit den BFWs aus allen Bezirken aufgebaut werden konnte.

Es werden von den MA verbindliche Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit vorgehalten⁹. Persönliche Termine finden nach Absprache auch außerhalb der angegebenen Zeiten statt. Gerade im Hinblick auf die verlässliche Ansprechbarkeit für Vermieter*innen stellt die gute Erreichbarkeit ein wichtiges Kriterium dar. Aber auch für die Haushalte ist sie von Bedeutung, um sich kurzfristig verabreden zu können, kleinere Anliegen telefonisch abzuklären oder auch in Krisensituationen die/den zuständigen MA erreichen zu können. Da die Arbeit sehr viel durch Außentermine in Form von Begleitungen der Haushalte zu Vermietern, Ämtern oder

⁸ Mit der Sozialen Beratungsstelle Eimsbüttel besteht eine langjährige Bürogemeinschaft.

⁹ Die telefonische Erreichbarkeit besteht montags bis donnerstags von 9:00 bis 17:00 Uhr und freitags von 9:00 bis 15:00 Uhr.

anderen Einrichtungen und Hausbesuche geprägt ist, sind alle MA mit dienstlichen Mobiltelefonen ausgestattet. Eine Rufumleitung der Festnetznummer auf die Mobiltelefone wird bei Außenterminen eingerichtet, so dass die MA in Notfällen gut erreichbar sind und flexibel reagieren können. Selbstverständlich wird die telefonische und persönliche Erreichbarkeit durch technische Kommunikationsmittel wie E-Mail, Fax und auch einen Anrufbeantworter unterstützt. Im Urlaubs- oder Krankheitsfall wird eine Vertretung sichergestellt und die Kolleg*innen sind für die Haushalte jederzeit ansprechbar. Elektronische Verlaufs- und Übergabeprotokolle sichern die Nachrichtenweitergabe im Vertretungsfall. Regelmäßig finden Teambesprechungen statt, in denen ein Austausch zu fachlichen Themen und Fallbesprechungen sowie Organisatorisches besprochen wird.

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. Maßnahmen zur unmittelbaren und langfristigen Erfolgssicherung, werden über den gesamten Hilfeverlauf immer wieder in den Blick genommen. Zu welchem Zeitpunkt Maßnahmen in Form von weiterführenden und/oder begleitenden Hilfen ergriffen werden, steht dabei immer auch in Abhängigkeit zu der Dynamik im Hilfeverlauf. Die meisten Schwierigkeiten, die im Hinblick auf eine langfristige Erfolgssicherung von Bedeutung sind, offenbaren sich für die Haushalte häufig erst mit dem Einzug in eine Wohnung und der damit einhergehenden Verantwortungsübernahme. Diese Prozesse werden aufmerksam begleitet und gemeinsam beständig reflektiert, damit destruktive Ansätze umgehend in konstruktive Handlungsstrategien umgewandelt werden können. In Einzelfällen kann es auch darum gehen, den Haushalten im Rahmen des Nutzungsverhältnisses einen geschützten Raum zur Verfügung zu stellen, in dem sie ihre eigenen Grenzen aber auch die Grenzen anderer erfahren können. Erst diese Erfahrungswerte und die zugehörige gemeinsame Reflexion, führen insbesondere bei Haushalten ohne vorherige und ausreichende Einsicht in ihre Probleme dazu, weiterführende und begleitende Hilfen anzunehmen und langfristig zu erhalten. Sofern nicht schon vorab geschehen, wird die Erforderlichkeit einer weiterführenden Hilfe regelhaft nach sechs Monaten im eigenen Wohnraum thematisiert, reflektiert und umgesetzt, sodass den Haushalten mit der Übernahme des Hauptmietvertrages ein informiertes und bedarfsgerechtes Hilfenetzwerk zur Verfügung steht. Durch diese Vorgehensweise ist von *Wohnen mit Begleitung* nur sehr selten die Inanspruchnahme einer Verlängerung der Hilfemaßnahme oder die Nutzung einer Nachgehenden Beratung in Form der Phase 3 erforderlich.

Nach Übernahme des Hauptmietvertrags wird jedem Haushalt ein Mieter*innenheft (s. Anlage Z 5) ausgehändigt, in welchem alle wichtigen Informationen enthalten sind, die das konkrete

Mietverhältnis betreffen (Auflistung von Kunden- und Vertragsnummern, Kontaktdaten des Vermieters und der Versorger) als auch den erforderlichen Umgang mit zukünftigen Abrechnungen zu Betriebskosten oder sonstigen Pflichten, die mit einem Mietverhältnis einhergehen. So kann der Haushalt nach Beendigung der Stufe 3 eigenständig erste auftretende Probleme rund um die Wohnung selbst in Angriff nehmen, was ihm zum einen eine gewisse Sicherheit, aber auch Selbstvertrauen für die Zukunft geben kann.

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 halbjährlich Kontakt zu den Haushalten aufgenommen. Sollten Schwierigkeiten auftreten, steht *Wohnen mit Begleitung* auch die kommenden Jahre nach weiter als Ansprechpartner*in zur Verfügung. Die langjährige Zusammenarbeit von *Wohnen mit Begleitung* mit den Vermieter*innen 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 Haushalte selbst an uns gewandt, wenn Schwierigkeiten auftraten, die das Mietverhältnis akut gefährdeten oder eine Gefährdung in sich bargen. Durch die vertrauensvolle Beziehung zwischen den Haushalten und Wohnen mit Begleitung und auf Basis einer Vollmacht, die den Wohnungsunternehmen auch nach Beendigung der Stufe 3 Maßnahme erlaubt, Kontakt zu Wohnen mit Begleitung aufzunehmen, können Kündigungen schon im Vorfeld vermieden werden. In allen Fällen, bei denen wir rechtzeitig involviert wurden, konnten die Mietverhältnisse aufrechterhalten werden.

Die Kontinuität von *Wohnen mit Begleitung* als Ansprechpartner*in für Vermieter*innen und Haushalte ist ein entscheidender Faktor, um die Mietverhältnisse der Zielgruppe nachhaltig zu erhalten. Wir avisieren auch weiterhin, dass mindestens **90 %** der Haushalte ihren eigenen Mietvertrag zu der angemieteten Wohnung abschließen¹⁰. **Seit 2017 haben 100 % der vermittelten und übergeleiteten Haushalte ein Jahr nach Abschluss der Maßnahme noch in ihren Wohnungen gewohnt.** Es wird regelmäßig eine Statistik zu den Sozialdaten der Haushalte, dem Maßnahmeverlauf, den eingeleiteten weiterführenden Hilfen und zum Verbleib der Haushalte 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. nach AZAV QM-zertifiziert ist.

¹⁰ Seit 2006 haben von den insgesamt 275 angemieteten Wohnungen 247 Haushalte einen eigenen Hauptmietvertrag abschließen können. Dies entspricht einer Erfolgsquote von 90 %. (Stand: 20.10.2021)



Freie und Hansestadt Hamburg Finanzbehörde

Finanzbehörde, Gänsemarkt 36, D - 20354 Hamburg

Mook wat e.V.
Mexikoring 29
22297 Hamburg

-Upload im Bieterportal-

Hamburgweite Dienste und Organisation
Beschaffung und Strategischer Einkauf für Hamburg
4313/1

Gänsemarkt 36
D - 20354 Hamburg
Telefon 040 - 4 28 23 - [REDACTED] Zentrale - 0
Telefax 040 - 4 27 79 - [REDACTED]

Ansprechpartner: [REDACTED]

E-Mail [REDACTED]

Az.: 153-0/30.168 / FB1a.12.04.10-273

25.02.2022

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

Offenes Verfahren (EU) Nr. FB 2021001883

Zuschlag gemäß § 58 Abs. 1 Vergabeverordnung (VgV – Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge)

Angebot vom 04.11.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen des obigen Vergabeverfahrens haben Sie der Finanzbehörde Ihr Angebot für 1 Los mit 30 Plätzen unterbreitet sowie die Bereitschaft zur Übernahme von 15 weiteren Plätzen erklärt. Dafür danken wir Ihnen.

Eine eingehende Prüfung aller Angebote sowie deren jeweilige individuelle Bewertung sind abgeschlossen.

Die Finanzbehörde erteilt Ihnen den Zuschlag für 1 Los, insgesamt 30 Haushalte zeitgleich im Jahresdurchschnitt. Zudem übertragen wir Ihnen 15 weitere Plätze aufgrund Ihres eingereichten Angebotes.

Die Vertragslaufzeit beginnt am 01.07.2022 und endet am 30.06.2026. Der Vertrag kann sich 2-mal um je ein weiteres Jahr verlängern, längstens jedoch bis zum 30.06.2028. Die Leistung reicht über den Zeitraum des aktuell beschlossenen Haushalts hinaus. Alle nach dem 31.12.2022 zu erbringenden Leistungen stehen daher unter dem Vorbehalt der Haushaltsbeschlüsse der Hamburgischen Bürgerschaft.

Im Hinblick auf § 10 Abs. 2 Hamburgisches Transparenzgesetz (HmbTG) vereinbaren die Parteien:

Dieser Vertrag wird erst einen Monat nach seiner Veröffentlichung im Informationsregister wirksam.

Die Freie und Hansestadt Hamburg kann binnen dieses Monats nach Veröffentlichung des Vertrages im Informationsregister vom Vertrag zurücktreten, wenn der Freien und Hansestadt Hamburg nach der Veröffentlichung des Vertrages von ihr nicht zu vertretende Tatsachen bekannt werden, die sie, wären sie schon zuvor bekannt gewesen, dazu veranlasst hätten, einen solchen Vertrag nicht zu schließen, und ein Festhalten am Vertrag für die Freie und Hansestadt Hamburg unzumutbar ist.

Diesem Rücktrittsrecht haben Sie mit der Angebotsabgabe bereits zugestimmt, da das entsprechende Formular ("Veröffentlichung von Verträgen, Vereinbarung eines Rücktrittsrechts...") Teil der Vergabeunterlagen war.

Zum weiteren Vorgehen wird sich die Auftraggeberin, die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration, Amt für Soziales, Abteilung Wohnungslosenhilfe und Unterbringung, Zuwanderung aus der EU (SI 3), zeitnah mit Ihnen in Verbindung setzen.

Mit freundlichen Grüßen

