



Evangelische
Hochschule
Nürnberg



*Institut für
Praxisforschung
und Evaluation*

ZWISCHENBERICHT

Evaluation der Fachstelle für Wohnraumsicherung

Auftraggeberin:

Stadt Rheine, Fachbereich Schulen, Soziales, Migration und Integration

Institutsleitung: Prof. Dr. Joachim König
Projektleitung: Dr. Karl-Hermann Rechberg
Weiterer Projektmitarbeiter: Sebastian Ottmann (M.A.)

Evaluation der Fachstelle für Wohnraumsicherung
Name des Auftraggebers: Stadt Rheine, Fachbereich Schulen, Soziales, Migration und Integration

Evangelische Hochschule Nürnberg
© Institut für Praxisforschung und Evaluation
Nürnberg 2023

Hinweis Auf- und Abrundungen

Im Allgemeinen ist ohne Rücksicht auf die Endsummen auf- bzw. abgerundet worden. Deshalb können sich bei der Summierung von Einzelangaben geringfügige Abweichungen zu den ausgewiesenen Endsummen ergeben. Bei der Aufgliederung der Gesamtheit in Prozent kann die Summe der Einzelwerte wegen Rundens vom Wert 100% abweichen. Eine Abstimmung auf 100% erfolgt im Allgemeinen nicht.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
1 Vorwort.....	5
2 Kurzzusammenfassung der Ergebnisse.....	6
2.1 Mehrwert der Fachstelle.....	6
2.2 Beurteilung der Einrichtungsstruktur	7
2.3 Bedenken	8
2.4 Weiterentwicklungspotenzial.....	8
3 Methodischer Aufbau der empirischen Untersuchung.....	12
3.1 Explorative Interviews mit KlientInnen.....	12
3.2 Explorative Interviews mit Fachkräften.....	13
3.3 Standardisierte Befragung der KooperationspartnerInnen.....	14
4 Ergebnisse: explorative Interviews mit KlientInnen	15
4.1 Positiv bewertete Aspekte.....	15
4.1.1 Handlungsergebnisse.....	15
4.1.2 Aufgaben im Handlungsprozess.....	16
4.1.3 Arbeitsweise.....	18
4.1.4 Haltung.....	18
4.2 Kritisch bewertete Aspekte.....	19
4.3 Hervorgehobene kritische Phasen im Fallverlauf	19
4.3.1 Rahmensituation: Wohnraum in Rheine	19
4.3.2 Suche nach Hilfe	20
4.3.3 Einstiegsphase.....	20
4.3.4 Weiterer Fallverlauf	21
4.3.5 Offene Probleme über den Fallverlauf hinaus.....	23
5 Ergebnisse: explorative Interviews mit Fachkräften.....	24
5.1 Steigerung der Bekanntheit der Fachstelle.....	24
5.1.1 Hürden für Bekanntheit der Fachstelle	24
5.1.2 Für die Bekanntheit der Fachstelle förderliche Aspekte	25
5.2 Effekte durch die Fachstelle.....	26
5.2.1 Effekte im Hinblick auf die Vielfalt der Angebote in Rheine.....	26
5.2.2 Erfahrungen mit Effekten der Fachstelle.....	28
5.2.3 Erwartungen in Bezug auf Effekte der Fachstelle	29

5.3 Einfluss auf den Erhalt von Wohnraum	30
5.3.1 Einfluss auf die Reduzierung von Räumungsklagen	30
5.3.2 Einfluss auf die Verhinderungen von Räumungen im Klagefall	30
5.4 Kontextfaktoren für den Erfolg der Fachstelle	31
5.5 Interessen der Fachstelle und ihrer PartnerInnen	32
5.6 Einflussmöglichkeiten auf den Wohnungsmarkt	32
5.6.1 Impulse für die Schaffung von bezahlbarem Wohnraum	33
5.6.2 Unterstützung bei der Löschung von Schufa-Einträgen	33
5.6.3 Chancen auf ein Mietverhältnis im Leistungsbezug durch Fachstellenkontakt	33
5.7 Erwartungen an die Zusammenarbeit	33
6 Ergebnisse: Befragung von KooperationspartnerInnen	35
6.1 Rücklauf	35
6.2 Inhaltliche Ergebnisse	37
6.2.1 Fragen an alle Befragten	37
6.3 Fragen an alle nicht-privat-Vermietenden	45
6.4 Fragen an Behörden	47
6.5 Fragen an privat Vermietende	49
6.6 Fragen an Mitarbeitende wohnbezogener Hilfen	52
7 Ergebnisse: Auswertung der Fachstellenstatistik	55
7.1 Anzahl der Fälle	56
7.2 Fallergebnisse	58
7.3 Prävention	60
7.4 Weiterleitung von Fällen	61
8 Analyse des Social Return on Investment (SROI)	64
8.1 Methodisches Vorgehen	64
8.2 Ergebnisse	64
9 Anhang	66
9.1 Abbildungsverzeichnis	66
9.2 Tabellenverzeichnis	67

1 Vorwort

Von August 2020 bis Januar 2021 führte die Stadt Rheine das Projekt „Prävention von Wohnungsnotfällen“ durch. Dieses definierte die Eckpunkte für eine Fachstelle Wohnraumsicherung für die Stadt Rheine und war gefördert vom Land NRW, Initiative „Endlich ein Zuhause“. Ebenfalls unter dieser Förderung hat die Stadt Rheine am 1.3.2022 schließlich die Fachstelle für Wohnraumsicherung eröffnet. Die Fachstelle wird gefördert vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. Die Aufgabe der Fachstelle ist, drohenden Wohnraumverlust bei Haushalten in Rheine so früh wie möglich abzuwenden. Diese Aufgabe wurde zuvor insbesondere vom sogenannten Treff 100 übernommen, der im Fall von Räumungsklagen durch diejenige Abteilung der Stadt Rheine informiert wurde, die für das SGB XII zuständig ist. Das Angebot des Treff 100 richtet sich jedoch primär an bereits wohnungslose Personen. Die Fachstelle hingegen ist eine Einrichtung, die auf die Abwendung von Wohnungslosigkeit spezialisiert ist. Zudem ist sie gezielt mit Ressourcen ausgestattet, die ihr ermöglichen, Haushalte, die eine Räumungsklage erhalten, mehrmals aufzusuchen, während der Treff 100 dies in der Regel nur einmalig leisten konnte.

Der Fachbereich Schulen, Soziales, Migration und Integration der Stadt Rheine hat das Institut für Praxisforschung und Evaluation (IPE) an der Evangelischen Hochschule Nürnberg (EVHN) im Sommer 2022 beauftragt, die Arbeit der Fachstelle zu evaluieren.

Mit diesem Zwischenbericht informieren wir über den bisherigen Stand der Evaluation. Seine Fertigstellung wurde in Absprache mit den Auftraggebern von März auf Mai verschoben, um auch die Ergebnisse einer Online-Erhebung von Kooperationspartnern mit einschließen zu können.

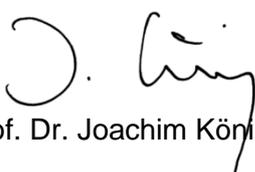
In Kapitel 2 kann ein Überblick über die wichtigsten Ergebnisse entnommen werden. Über die Methodik der empirischen Evaluationsschritte wird in Kapitel 3 informiert.

Die Ergebnisse der empirischen Analyse werden in den folgenden Kapiteln vertieft: Kapitel 4 stellt die Ergebnisse von Interviews mit betroffenen Haushalten differenziert dar, während Kapitel 5 die Aussagen interviewter Fachkräfte erläutert, die mit der Fachstelle zusammenarbeiten. Kapitel 6 liefert die Ergebnisse einer Online-Befragung, die sich auf Grundlage der Interviews an alle KooperationspartnerInnen der Fachstelle richtete. Die begleiteten Haushalte werden im laufenden Jahr ebenfalls mithilfe eines standardisierten Fragebogens befragt. Die Ergebnisse liegen jedoch erst zum Ende der Evaluation vor. In Kapitel 7 werden zentrale Ergebnisse der Fachstellenstatistik vorgestellt.

Der Zwischenbericht endet in Kapitel 8 mit einer Analyse des Social Return on Investment, bei der die finanziellen Kosten dem entsprechenden Nutzen der Fachstelle gegenübergestellt werden.

Wir hoffen, mit diesem Bericht bereits einen Impuls zur Weiterentwicklung der Wohnsituation in Rheine leisten zu können, weisen jedoch darauf hin, dass er lediglich einen Zwischenstand enthält. Das Gesamtergebnis der Evaluation wird im Abschlussbericht vorliegen.

Nürnberg im Mai 2023,



Prof. Dr. Joachim König



Dr. Karl-Hermann Rechberg



Sebastian Ottmann (M.A.)

2 Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die in Abstimmung mit dem Auftraggeber relevantesten Ergebnisse knapp skizziert und zur Vertiefung wird auf die jeweiligen Abschnitte im weiteren Bericht verwiesen.

2.1 Mehrwert der Fachstelle

Die Fachstelle wurde mit Ressourcen ausgestattet, die es ihr u.a. erlauben, von Wohnungsverlust bedrohte Haushalte mehrfach aufzusuchen. Dies wird als besondere Ressource von Kooperationspartnern wahrgenommen (Abschnitt 5.2.2) und scheint auch bereits Wirkung zu zeigen: Die Effektivität der Kontaktaufnahme konnte um mehr als 200% im Vergleich zu den beiden Vorjahren gesteigert werden (Abschnitt 7.1), auch wenn das Erreichen der Haushalte zum Teil viele Wochen Zeit benötigt (Abschnitt 7.4).

Es ist naheliegend, dass dies vermutlich ein Grund dafür ist, dass der Erhalt von Wohnraum bereits um mindestens 100% je nach Vorjahresvergleich gesteigert werden konnte, obwohl noch nicht alle Fälle, die im ersten Arbeitsjahr aufgenommen wurden, abgeschlossen werden konnten (Abschnitt 7.2). Auch dies wird bereits von den Kooperationspartnern wahrgenommen (Abschnitt 5.2.2).

Die geringen Zahlen an Wiederholungsfällen deuten sowohl aus der Zeit vor Eröffnung der Fachstelle als auch die aktuellen darauf hin, dass die begleiteten Haushalte dauerhaft stabil bleiben (Abschnitt 7.1).

Manche KooperationspartnerInnen äußerten die Erwartung, dass man präventiv dafür Sorge, Haushalte zu unterstützen, gar nicht erst in Wohnungsnot zu geraten bzw. dass diese sich nicht auf dem Interventionsangebot „ausruhen“ (Abschnitt 5.2.3). Dass dem entsprochen wird, zeigt ein Anstieg der Fälle, zu denen präventiv vor Ergehen einer Räumungsklage Kontakt zustande kam von maximal einem in den Vorjahren auf 24 im ersten Arbeitsjahr der Fachstelle (Abschnitt 7.3).

Manche KooperationspartnerInnen erwarten außerdem, dass die alleinige Zuständigkeit für Wohnraumsicherung durch die Fachstelle das Problem von Doppelstrukturen reduziert, bei denen Haushalte für ihre Wohnungsprobleme parallel Ressourcen mehrerer Einrichtungen binden (Abschnitt 5.2.1).

Zudem wird von manchen Fachkräften erwartet, dass die Fachstelle die Arbeit den Arbeitsaufwand der Behörden im Kontakt mit Haushalten zu Mietfragen reduziert (Abschnitt 5.2.3). Die Hälfte der standardisiert befragten Mitarbeitenden von Behörden gibt an, bereits eine Aufwandserleichterung wahrgenommen zu haben (Abschnitt 6.4.1.1).

Ausgewählte interviewte Haushalte erklärten, dass die Arbeit der Fachstelle neben Lösungen zu Wohn- und Schuldenproblemen (Abschnitt 4.1.1) auch spürbar psychosoziale Hilfe geleistet habe: Man habe erfolgreich zum Kontakt mit dem Jugendamt ermuntert (Abschnitt 4.1.2.4), bei Problemen im sozialen Umfeld vermittelt (Abschnitt 4.1.2.7), Hilfe beim Umgang mit dem hohen emotionalen Druck gespendet (Abschnitt 4.1.2.8) und sei unerwartet vorurteilsfrei vorgegangen (Abschnitt 4.1.4.1).

Ernüchternd war für die Befragten jedoch, dass auch die Fachstelle durch die schwierige Wohnraumsituation in Rheine in ihren Möglichkeiten sehr begrenzt scheine (Abschnitt 4.2).

2.2 Beurteilung der Einrichtungsstruktur

Seitens der ausgewählten interviewten Fachkräfte wurde betont, dass angesichts des Zweimonatszeitraums, in dem i.d.R. eine Räumungsklage abgewendet werden müsse, das Arbeitstempo für eine Hilfseinrichtung ein entscheidender Faktor sei. Daher wurden mehrere Personengruppen zur Arbeitsgeschwindigkeit in Wohnungsnotfällen befragt:

- Die privat Vermietenden gaben an, dass mit Hilfe der Fachstelle die Tilgung der Mietschulden schneller geklärt sei, als wenn die Haushalte dies alleine bearbeiteten (Abschnitt 6.5.1.1).
- Die KooperationspartnerInnen der Fachstelle wurden gefragt, ob sich das Tempo der Fallbearbeitung bei drohendem Wohnraumverlust seit Eröffnung der Fachstelle verändert habe. Zwei Drittel derer, die eine Einschätzung abgaben, gaben an, das Tempo habe zugenommen. Ein Drittel meinte, es sei gleichgeblieben (Abschnitt 6.2.1.7).

Die interviewten Fachkräfte erklärten: Da im Wohnraumsicherungsprozess mehrere Behörden eine entscheidende Rolle spielten, sei es wichtig, dass die Stadt die Bedeutung des Problems nicht unterschätze und ihre Behörden schnell und effektiv zusammenarbeiteten. Die Etablierung der Fachstelle als eine Einrichtung der Stadt habe nach Wahrnehmung eines Teils der Befragten zum einen die Bedeutung des Themas bei der Stadt gesteigert. Zum anderen seien die Möglichkeiten für effektive Handlungsabläufe besser, sobald die Stadt mit eingebunden sei. (Abschnitt 5.2.1).

Ein empirischer Nachweis für eine Beschleunigung von Prozessen durch stadinterne Abwicklung kann bislang jedoch leider nicht erbracht werden, da hierfür die entsprechenden Vergleichsdaten fehlen.

Neben dem Aspekt der stadinternen Strukturen wurde von einem Teil der interviewten Fachkräfte erklärt, dass eine Einrichtung, die sich ausschließlich auf Wohnraumsicherung konzentrierte, durch ihre Spezialisierung einen strukturellen Vorteil habe: Einrichtungen, die beispielsweise auch wohnungslose Personen betreuten, oder bei weiteren Problemen Hilfestellung leisteten, könnten sich nicht so effektiv um Wohnraumsicherung kümmern und entsprechend schnell arbeiten. (Abschnitt 5.2.1).

Auch dies kann mangels Vergleichsdaten bislang nicht empirisch nachgewiesen werden. Jedoch bestätigte Hr. Jäger als früherer Leiter des Treffs 100, der allgemein bei Wohnungsproblemen hilft, und als aktueller Leiter der Fachstelle für Wohnraumsicherung den Vorteil der Spezialisierung anhand folgender Argumentation:

- Der Treff 100 habe als Tagestreff für wohnungslose Menschen einen vollkommen anderen Beratungsauftrag.
- Der Treff 100 habe eingeschränkte Öffnungszeiten, die Fachstelle suche Betroffene in einem größeren Zeitspektrum auf.

- Im Treff 100 löse man so viele Probleme, dass das Wohnraumsicherungsproblem in der Tat von anderen Tätigkeiten blockiert werde.
- Das Personal müsse anders ausgebildet sein, da Wohnungslosenhilfe beispielsweise Kompetenzen im Bereich Sucht und Kriminalität benötige, während es bei der Wohnraumsicherung vor allem um Mietrecht gehe.
- Personen, die eine Räumungsklage erhielten, könnten sich durch das wohnungslose Klientel des Treff 100 stigmatisiert fühlen, was eine sehr große Kontakthürde darstelle.

2.3 Bedenken

Die interviewten Fachkräfte äußerten keine Bedenken bezüglich einer möglichen Konkurrenz zwischen der Fachstelle und anderen Einrichtungen der Hilfen in Wohnungsangelegenheiten, da der Bedarf an Hilfe so groß sei, dass die Fachstelle eher als Entlastung empfunden werde (Abschnitte 5.2.1 und 5.5). In der standardisierten Befragung der Fachkräfte des Caritas-Verbands stimmte dieser Haltung die Hälfte der Befragten vollkommen zu. Die andere Hälfte gab an, die Fachstelle zum Teil als Konkurrenz zu empfinden (Abschnitt 6.6.1.1). Dies kann mit der Überschneidung von wohnraumbezogenen Aufgaben zu tun haben. Diesbezüglich sah ein Teil dieser Fachkräfte einen Interessenskonflikt ihrer Einrichtung mit der Fachstelle (Abschnitt 6.3.1.1). Sie hatten jedoch keine Sorgen, dass die Fachstelle die Auslastung ihrer eigenen Stelle gefährde (Abschnitt 6.6.1.2).

Konkrete Bedenken wurden bezüglich der folgenden Themen geäußert:

- Die Zuständigkeiten zwischen den KooperationspartnerInnen müssten ausreichend abgestimmt werden (Abschnitt 5.5). Hier wurde seitens der Behörden ein gewisses Konfliktpotenzial angegeben (Abschnitt 6.3.1.1). Vereinzelt wurde ein regelmäßiger Austausch mit anderen Fachkräften gewünscht, dessen Bedarf jedoch individuell zu ermitteln ist (Abschnitt 6.2.1.4).
- Chancen auf Darlehen sollten nicht überschätzt werden (Abschnitt 5.5). Eine Person aus den Behörden erklärte „Lösungen ohne Schuldenübernahme stehen bei uns im Mittelpunkt“ (Abschnitt 6.3.1.1). Die Mitarbeitenden aus den Behörden wurden befragt, wie sie die Fachstelle empfunden hätten, wenn sie ihr gegenüber ein Hilfesuch abgelehnt hatten. Diejenigen, die über entsprechende Erfahrung verfügten, erklärten überwiegend, dass sich die Fachstelle kooperativ verhalten habe (Abschnitt 6.4.1.2).
- Gegenüber den Grenzen von Vermietenden sollte verständnisvoll agiert werden (Abschnitt 5.7). Die wenigen standardisiert befragten Vermietenden, die bereits Erfahrungen damit gemacht hatten, wie die Fachstelle auf Kündigung reagiert, beurteilten das Verhalten der Fachstelle als eher kooperativ (Abschnitt 6.5.1.2).

2.4 Weiterentwicklungspotenzial

Die Analyse des Social Return on Investment zeigt, dass die Kosten der Fachstelle im ersten Arbeitsjahr in einem vergleichbaren Bereich oder noch höher lagen, als die potenziellen Alternativkosten für die Unterbringung in Notunterkünften (Abschnitt 8.2).

Aus Sicht des IPE kann jedoch nicht erwartet werden, dass bereits in der Aufbauphase der Fachstelle ein ideales Kosten-Nutzen-Verhältnis erreicht wird. Dies wird laut Aussage des

Auftraggebers auch nicht vonseiten der Förderung erwartet, bei der bewusst Zeit für den Aufbau eingeplant sei.

Vor dem Hintergrund einer Untersuchung bereits etablierter Einrichtungen der Wohnungslosenpräventionsarbeit (vgl. Fachverband Evangelische Wohnungslosen und Straffälligenhilfe im Diakonischen Werk Bayern 2015) erscheint es jedoch wahrscheinlich, dass sich die Einrichtung der Fachstelle künftig auch finanziell günstig für die Stadt Rheine auswirkt.

Der Erfolg der Fachstelle hängt zu einem gewissen Teil von ihrer Bekanntheit ab, da sie darauf angewiesen ist, Fälle so früh wie möglich gemeldet zu bekommen. Als Meldende kommen unter anderem Fachkräfte aller mögliche Einrichtungen und Behörden in Frage, sowie Vermietende als auch die Betroffenen selbst.

Bei der Befragung der Haushalte erklärte einer Person im Interview, dass die betroffene Person bereits lange nach Hilfe gesucht habe, aber erst auf die Fachstelle gestoßen sei, als sie im Internet gesucht habe. Auf diesem Weg sei es jedoch sehr schnell gegangen. Dies deutet darauf hin, sich weiter um eine gute Auffindbarkeit im Netz bzw. auch in den Sozialen Medien zu bemühen. Die online befragten KooperationspartnerInnen bestätigen dies (Abschnitt 6.2.1.9).

Darüber hinaus formulierten die interviewten Fachkräfte mehrere Vorschläge, wie die Bekanntheit der Fachstelle zu steigern sei (Abschnitt 5.1.2). Einige Beispiele seien an dieser Stelle knapp skizziert:

- Fachkräfte erinnerten sich an Informationen über die Fachstelle besser, wenn man sich ihnen im face-to-face-Kontakt vorstelle.
- Verwahrloste Haushalte würden leicht entdeckt von Handwerksbetrieben, wenn diese dort beispielsweise beim Reinigen des Kamins oder beim Ablesen von Zählern ihre Arbeit verrichteten. Sie könnten als Multiplikatoren dienen und in auffälligen Haushalten auf die Fachstelle hinweisen.
- Privatvermietende müssten sehr interessiert an der Fachstelle sein, da Räumungsklagen auf sie viel bedrohlicher wirkten als auf Immobilienunternehmen. Sie müssten leicht zu gewinnen sein. Der Zugang könne beispielsweise über Adressverteiler geschehen, die andere Einrichtungen angelegt haben könnten, deren KlientInnen ebenfalls unter Wohnungsproblemen litten. Zudem riefen manche Vermietenden bei Mietversäumnissen das Jobcenter an. In Fällen, in denen die Haushalte auch an den Mietversäumnissen beteiligt seien, könne man die Vermietenden auf die Fachstelle hinweisen.
- Informiere man Wohnungsunternehmen, sollte man sich gezielt an die Abteilung für Mahn- und Klagewesen wenden, da diese mit den Fällen der Fachstelle zu tun hätten.

Die KooperationspartnerInnen gaben zudem noch einige Hinweise, an welchen Standorten Flyer ausgelegt werden sollten. Diese Angaben sind Abschnitt 6.2.1.9 zu entnehmen.

Es wurde betont, zur breiten Etablierung der Fachstelle in der Bevölkerung müsse der Fachstelle Zeit eingeräumt werden (Abschnitt 5.4).

Zur Verhinderung von Räumungsklagen wurde erklärt, dass es hilfreich sei, wenn die Fachstelle offensiv bei den Haushalten dafür werbe, dass bei Bezug von Transferleistungen die jeweiligen Behörden das Geld für die Miete direkt an die Vermietenden zahlen sollten.

Außerdem müsse das Problem gelöst werden, das bisher Datenschutzregelungen verhinderten, von Wohnungsverlust bedrohte Haushalte der Fachstelle schon vor Ergehen einer Räumungsklage zu

melden (Abschnitt 5.4). Zum letzten Punkt wurde u.a. vorgeschlagen, Vermietende zu ermutigen, eine entsprechende Erlaubnis in Mietverträgen unterzubringen, bzw. eine entsprechende Erlaubnis zum Standard bei der Kooperation mit Behörden, wie beispielsweise dem Jobcenter zu machen (Abschnitt 5.4). Die befragten privat Vermietenden stimmten diesem Vorschlag mehrheitlich zu. Die Fachstelle diesen Vorschlag jedoch inzwischen nach juristischer Prüfung verworfen und eine alternative Lösung gefunden: Es wurde ein Textbaustein entwickelt, der Vermietenden zur Verfügung gestellt wird, sodass diese ihn in Anschreiben an die Haushalte im Fall von bedrohtem Wohnraum verwenden können. In diesem Text wird unter anderem erklärt, dass die Kontaktdaten des Haushalts an die Fachstelle weitergegeben werden, wenn sich die Haushalte nicht binnen 14 Tagen bei den Vermietenden melden (vgl. Fachstelle für Wohnraumsicherung 2023). Nun muss sich zeigen, ob dieser Textvorschlag genutzt wird und welche Wirkung er zeigt.

für die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter wurde vorgeschlagen, dass diese schon bei Übernahme eines Falles eine Schweigepflichtsentbindung gegenüber der Fachstelle einholen (Abschnitt 5.4). Dies wurde bereits von der Fachstelle umgesetzt (vgl. Fachstelle für Wohnraumsicherung 2023). Auch hier muss sich nun zeigen, ob dieses Vorgehen dazu führt, Haushalte möglichst noch vor dem Ergehen einer Räumungsklage zu erreichen.

Nicht alle von Räumungsklagen betroffenen Fälle wurden rechtzeitig oder wurden überhaupt bei der Fachstelle gemeldet: Ein Teil der interviewten Fachkräfte erklärte, bei einigen betroffenen Haushalten schließlich selbst die Fachstelle informiert zu haben (Abschnitt 5.2.2). Auch bei der Auswertung der Fachstellenstatistik fielen im ersten Arbeitsjahr drei Fälle auf, über deren Räumungsklage nicht auf dem Weg über das Amtsgericht informiert wurde. Zudem zeigt sich in der Statistik, dass der Weg vom Amtsgericht zum SGB XII, von wo die Fälle weitergeleitet werden, immer wieder mehrere Wochen Zeit dauert (Abschnitt 7.4). Die Leitung der Fachstelle hat inzwischen bereits Kontakt mit dem Amtsgericht aufgenommen, um Lösungen für die benannten Schwierigkeiten zu finden. In Bezug auf die nicht dem SGB XII gemeldeten Fälle steht bisher die Vermutung im Raum, dass diese Fälle nicht gemeldet wurden, da die Räumungsklage sich nicht auf Zahlungsrückstände sondern anderes mietwidriges Verhalten bezogen haben könnte. In solchen Fällen ist eine Meldung an das SGB XII bislang nicht vorgesehen.

In Abschnitt 2.1 wurde bereits auf die Erwartung hingewiesen, dass die Fachstelle Doppelstrukturen reduzieren könnte, die darin bestehen, dass manche Haushalte parallel mehrere Einrichtungen mit dem gleichen Problem ansprechen und dadurch verstärkt Ressourcen binden. Dem soll durch die Rolle als primäre Meldestelle und Clearingstelle entgegengewirkt werden. Knapp die Hälfte der online befragten KooperationspartnerInnen war jedoch bisher nicht über diese Funktionen der Fachstelle informiert (Abschnitt 6.2.1.2). Dies könnte noch stärker kommuniziert werden. Dazu kommt, dass das präventive Angebot der Fachstelle bei den Befragten bislang noch nicht allzu stark wahrgenommen wird und eine Fachkraft sogar erklärte, im Fall von Prävention die eigene Einrichtung vorzuziehen und nicht auf die Fachstelle zu verweisen (Abschnitt 6.2.1.3). Zudem wurde von Fachkräften angemerkt, es sei beim Kontakt mit KlientInnen „sinnvoller, das Problem zu lösen, anstatt sie zu einer anderen Stelle zu schicken, wo sie ggf. nicht auftauchen“ (Abschnitt 6.3.1.1). Hieraus lässt sich ein weiterer Abstimmungsbedarf ableiten.

Ein Teil der interviewten Fachkräfte erklärte, dass man beim Telefonkontakt mit der Fachstelle nicht immer die zuständige Fachkraft erreiche. Ließe man ihr etwas ausrichten, würde die Information nicht immer verlässlich weitergegeben (Abschnitt 5.2.2). 28,5% der KooperationspartnerInnen, die

schon fallbezogenen Kontakt hatten, gaben an, dies in 10% der Fälle oder mehr bereits erlebt zu haben.

In den Interviews mit Fachkräften wurde die Erwartung geäußert, dass Prozesse in der Kooperation klar definiert seien sollten (Abschnitt 5.7). Dass dies vollständig der Fall sei, bestätigten in der standardisierten Erhebung nur 15%. Der größte Teil der Befragten erklärte, die Kooperationsprozesse seien nur zum Teil definiert, sah hierin jedoch kein Problem (Abschnitt 6.3.1.2). Hier wäre zumindest zu reflektieren, ob die Prozesse ausreichend abgegrenzt sind.

Es wurde außerdem vorgeschlagen, dass sich die Fachstelle besondere Kompetenzen zur Arbeit mit Fällen aneignen könnte, zu denen bisher geeignete Ansprechpartner fehlten. Zwei Beispiele sind in Abschnitt 5.2.1 genannt.

Für einen größeren Einfluss auf dem Wohnungsmarkt wurden mehrere Vorschläge formuliert: Die Fachstelle könne stadintern anregen, dass Investoren bei der Vergabe von Baugenehmigungen bevorzugt würden, wenn sie günstigen Wohnraum bzw. Wohnungen für Benachteiligte wie kinderreiche Familien zur Verfügung stellen würden (Abschnitt 5.6.1) Außerdem würde die Bereitschaft zur Vermietung an ihre KlientInnen gesteigert, wenn die Fachstelle zuvor deren Schufa-Einträge auf Aktualität überprüfe und gegebenenfalls löschen lasse (Abschnitt 5.6.2).

In der standardisierten Befragung der KooperationspartnerInnen deutet sich zudem an, dass die Fachstelle bisher zu privat Vermietenden einen stärkeren Kontakt erreicht hat als zu Wohnungsgesellschaften: Während sich bei Letzteren nur eine Person beteiligte, nahmen mehr privat Vermietende an der Befragung teil, als ursprünglich angeschrieben worden waren. Wenngleich der Grund für diese Steigerung nicht klar ermittelbar ist, spricht die Differenzierung der Rückläufe dafür, dass der Kontaktaufbau zu den Wohnungsgesellschaften verstärkt werden könnte.

3 Methodischer Aufbau der empirischen Untersuchung

3.1 Explorative Interviews mit KlientInnen

Hauptziel dieser explorativen Interviews war, die aus der Perspektive der KlientInnen relevanten Aspekte zu erfassen, die bei der noch folgenden standardisierten Befragung der gleichen Personengruppe ermittelt werden sollen.

Zu diesem Zweck motivierte die Fachstelle sechs verschiedene Haushalte zu einem halbstündigen Telefoninterview mit dem IPE. In fünf Fällen kam das Interview zustande. In einem Fall war der Haushalt nicht mehr zu erreichen.

Die Interviews wurden im Sinne von fokussierten Leitfadeninterviews (vgl. Merton et al. 1990; Rechberg 2016) geführt, wobei der Fokus auf der Phase der Fallbearbeitung durch die Fachstelle gelegt wurde und bewusst stark auf Narrationen abzielte.

Die Fragestellungen der Interviews waren zunächst möglichst offen gehalten und fokussierten nach Beantwortung der möglichst offenen Ebene einige fokussierte Zusatzfragen:

- Die Befragten wurden zunächst aufgefordert, den Fallhergang zu erzählen.
- Anschließend wurden sie gebeten, über die für sie schwierigsten Situationen zu berichten. Auf diese wurden vereinzelt im Sinne von Tiefeninterviews (vgl. Grüne und Lönneker 1993; Ziems 2017) stärker eingegangen.
- In Bezug auf diese Situationen, aber auch auf einzelne Phasen des Fallverlaufs sowie den gesamten Fallverlauf wurden die Befragten gebeten, die Arbeit der Fachstelle zu beurteilen. Auf Antworten wurde bei Bedarf erneut im Sinne von Tiefeninterviews genauer eingegangen. Zudem wurde die offene Fragestellung im Weiteren wie folgt differenziert:
 - Wo war Ihnen vielleicht etwas unklar? Wie wurde damit umgegangen?
 - Wo mussten Sie Ihre Strategie ändern? Wie war die Zusammenarbeit mit der Fachstelle an diesen Stellen für Sie?
 - Wo wären sie zumindest zunächst gerne vom Handlungsplan der Fachstelle abgewichen? Wie hat sich dies dann entwickelt? Wie kam es? Wie beurteilen Sie dies?
 - Hier hat jemand Fremdes Aufgaben für Ihr Leben mit übernommen. Wie war das für Sie?
 - Konnte sichergestellt werden, dass nichts gegen Ihren Willen geschieht? Wie?
 - Was hat Ihnen die Arbeit der Fachstelle gebracht?
 - Wo hat Ihnen an der Arbeit der Fachstelle etwas gefehlt? Was hätten Sie sich noch gewünscht?
 - Wo sind Ihnen durch die Arbeit der Fachstelle Nachteile entstanden?

Schließlich wurde gefragt, welche Themen noch offen seien und was sich die Befragten diesbezüglich von der Fachstelle erwarteten.

Die Ergebnisse wurden mithilfe eines Protokolls (vgl. Mayring 2002) im Sinne einer strukturierenden Qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 2016) ausgewertet.

Deduktiv wurden hierbei Stellen ausgewählt, die bestimmten Themen entsprachen. Als solche wurden zunächst folgende Themen ausgewählt:

- Aussagen über positiv bewertete Aspekte der Arbeit der Fachstelle,
- Aussagen über kritisch bewertete Aspekte der Arbeit der Fachstelle,
- Hervorgehobene kritische Phasen im Fallverlauf.

Zu diesen Themen wurde induktiv Material kodiert und es wurden dabei Kategorien gebildet. Das Ergebnis wird als Fließtext in Kapitel 4 detailliert beschrieben.

3.2 Explorative Interviews mit Fachkräften

Hauptziel dieser explorativen Interviews war, die Perspektive von Mitarbeitenden derjenigen Einrichtungen einzunehmen, mit denen die Fachstelle zusammenarbeitet. Aus dieser Perspektive sollten die jeweils für die Kooperation relevanten Aspekte erfasst werden, die bei der noch folgenden standardisierten Befragung der gleichen Personengruppe erhoben werden sollen. Zusätzlich sollten Einschätzungen zu besonderen für die Fachstelle relevanten Themen gewonnen werden.

Zu diesem Zweck motivierte die Fachstelle vier verschiedene Fachkräfte zu einem einstündigen Telefoninterview mit dem IPE. Diese Personen repräsentierten jeweils folgende Perspektiven:

- Perspektive der Wohnungswirtschaft in Rheine ,
- Perspektive der freien Träger von Hilfen zum Thema „Wohnen“ in Rheine,
- Perspektive des Jobcenters Rheine,
- Perspektive des Jugendamtes der Stadt Rheine.

Die Interviews wurden im Sinne von problemzentrierten (vgl. Witzel 1982, 1985; Rechberg 2016) Leitfadenterviews geführt. Hierbei wurden die folgenden Themen eruiert:

- Themen zur Vorbereitung des Fragebogens:
 - Wahrgenommene und erwartete Effekte der Eröffnung der Fachstelle – allgemein sowie insbesondere im Hinblick auf die Vielfalt der Einrichtungslandschaft in Rheine
 - Erwartungen an die Zusammenarbeit mit der Fachstelle
 - Interessen der Einrichtungen bzw. mögliche Interessenskonflikte mit der Fachstelle
- Einschätzungen zu besonderen für die Fachstelle relevanten Themen:
 - Streuung von Wissen über die Fachstelle
 - Mögliche Einflussfaktoren auf den Erfolg der Fachstelle
 - Einflussmöglichkeiten auf dem Wohnungsmarkt

Die Ergebnisse wurden mithilfe eines Protokolls (vgl. Mayring 2002) im Sinne einer strukturierenden Qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 2016) ausgewertet.

Deduktiv wurden hierbei Stellen ausgewählt, die bestimmten Themen entsprachen. Als solche wurden zunächst folgende Themen ausgewählt:

- Wie könnte die Bekanntheit der Fachstelle in Rheine gesteigert werden?
- Welche Effekte werden erfahren oder erwartet anhand der Eröffnung der Fachstelle?
- Wie könnte die Fachstelle Einfluss auf den Erhalt von Wohnraum nehmen?
- Welche Kontextfaktoren werden als relevant für den Erfolg der Fachstelle angesehen?
- Wie harmonieren oder konkurrieren die Interessen der Fachstelle mit denen ihrer PartnerInnen?
- Welche Einflussmöglichkeiten werden für die Fachstelle auf dem Wohnungsmarkt gesehen?
- Was erwarten die Befragten von der Zusammenarbeit mit der Fachstelle?

Zu diesen Themen wurde induktiv Material kodiert und es wurden dabei Kategorien gebildet. Das Ergebnis wird als Fließtext in Kapitel 5 detailliert beschrieben.

3.3 Standardisierte Befragung der KooperationspartnerInnen

Auf Basis der Explorativen Interviews mit den Fachkräften wurde ein standardisierter Online-Fragebogen entworfen und mit den Auftraggebenden abgestimmt. Dieser Bogen hatte vor allem das Ziel, Einschätzungen und Erfahrungen von KooperationspartnerInnen statistisch zu erfassen.

Als Befragungstool wurde das DSGVO-konforme LamaPoll gewählt (<https://www.lamapoll.de>).

In Abstimmung mit den Auftraggebenden wurden verschiedene Gruppen von KooperationspartnerInnen ausgewählt. Je nach Rolle und Funktion wurden diesen Personengruppen unterschiedliche Fragen gestellt.

Im Bereich Vermietung wurden zum einen Wohnungsgesellschaften befragt, als auch einige privat Vermietende sowie der Verband Haus & Grund.

Zusätzlich wurden Mitarbeitende aus Einrichtungen befragt. Hier arbeitete der größere Teil beim Caritas-Verband im Bereich Wohnen. Es wurden aber auch andere Einrichtungen aus den Bereichen Drogenberatung und pädagogische Dienste ausgewählt.

Weiterhin wurden Behörden befragt, die entweder den Themenbereichen Wohnen bzw. Finanzen zuzuordnen sind, oder dem Jugendamt.

Die Fachstelle übermittelte dem IPE die öffentlichen Emailadressen ihrer KooperationspartnerInnen sowie nach vorheriger Absprache die Emailadressen einiger privat Vermietender.

Der Onlinefragebogen wurde mit vier Personen getestet, die den Bereichen Wohnungsgesellschaften, Behörden zu finanziellen Hilfen bzw. Jugendamt zuzuordnen sind, sowie dem Caritas-Verband. Anschließend wurde der Bogen leicht überarbeitet und freigeschaltet.

Das IPE schrieb alle zu befragenden Personen per Email zum 17.4.2023 an und bat um die Bearbeitung eines Online-Fragebogens bis zum 28.4.2023. Am 24.4.2023 versendete das IPE eine Erinnerungsmail. Die Fachstelle versendete eine solche zusätzlich am 27.4.2023.

Die Daten wurden mithilfe statistischer Standardverfahren (vgl. Ottmann 2016) ausgewertet. Angaben zum Rücklauf sowie detaillierte inhaltliche Ergebnisse sind Kapitel 6 zu entnehmen.

4 Ergebnisse: explorative Interviews mit KlientInnen

Im Folgenden werden die induktiv erfassten Aussagen zu den deduktiv aufgestellten folgenden drei Themen zusammengefasst:

- Aussagen über positiv bewertete Aspekte der Arbeit der Fachstelle
- Aussagen über kritisch bewertete Aspekte der Arbeit der Fachstelle
- Hervorgehobene kritische Phasen im Fallverlauf

4.1 Positiv bewertete Aspekte

Die positiven Aussagen über die Arbeit der Fachstelle werden im Folgenden in Untergruppen eingeteilt und beschrieben.

4.1.1 Handlungsergebnisse

Als Handlungsergebnisse werden in diesem Zusammenhang Ergebnisse bezeichnet, die sich auf den jeweiligen Auftrag beziehen, den die Fachstelle im Fallzusammenhang zugewiesen bekam.

4.1.1.1 Lösungen bei Schuldenproblemen

Es wurde von erzielten oder derzeit angestrebten Lösungen bei Schuldenproblemen von den interviewten KlientInnen in unterschiedlicher Weise berichtet:

- Übernahme eines Teils der Mietschulden
- Erfolgreiche Verhandlungen mit SchuldnerInnen über den Erlass eines Teils der Schulden mit dem Ziel, eine realistische Schuldentilgung zu erreichen
- Erfolgreiche Verhandlungen mit SchuldnerInnen über eine Rückzahlung von Schulden in Raten
- Zuwendung der Stadt Rheine¹ mit dem Ziel der Normalisierung der Wohnsituation, mit nachträglicher Rückzahlung durch die Haushalte an die Stadt.

4.1.1.2 Räumungsschutz

Mithilfe der Fachstelle konnte mehrfach eine Verschiebung des Räumungstermins erreicht werden, welche den Haushalten Zeit verschaffte, alternativen Wohnraum zu finden.

4.1.1.3 Erreichen von Normalität der Wohnverhältnisse

In schwierigen Situationen, wie beispielsweise einer langfristigen Abwesenheit von ImmobilieninhaberInnen, konnten die Verhältnisse normalisiert werden. So konnte unter anderem die Aufhebung einer Energiesperre und die Instandhaltung einer Heizung erreicht werden.

¹ Die hier wiedergegebene Darstellung entspricht den Aussagen einer interviewten Person aus einem von Wohnraumproblemen betroffenen Haushalt. Ergänzend hierzu erklärte die Fachstelle, dass die vermietende Person die bereits von den Haushalten gezahlten Beträge für Energiekosten nicht an den Energieversorger weitergeleitet habe, sodass dieser die Versorgung eingestellt hatte. Der Vermieter sei nicht auffindbar gewesen und zur Normalisierung der Wohnverhältnisse habe man eine einmalige Zuwendung aus dem Spendenaufkommen der Stadt Rheine genutzt.

4.1.2 Aufgaben im Handlungsprozess

Als Aufgaben im Handlungsprozess werden in diesem Zusammenhang Aufgaben bezeichnet, die im Zusammenhang mit dem jeweiligen Fall zu bearbeiten waren, dabei dem direkten Fallziel untergeordnet, hierzu jedoch notwendig waren oder dies unterstützten.

4.1.2.1 Unterstützung bei der Zusammenarbeit mit Institutionen

Es wurde berichtet, dass die jeweilige Fachkraft die Haushalte in verschiedener Weise bei der Kommunikation mit dem Gericht, den Behörden, Stadtwerken, VermieterInnen, usw. unterstützt habe:

- Aufsetzen von Schriftstücken und Führen von Briefverkehr
- Anleitung bei der Abarbeitung von behördlichen Aufträgen (z.B. Sammlung von Nachweisen der Suche nach Alternativwohnraum)
- Einsatz dafür, dass die Klienten auch über die Wohnraumsicherung hinaus Unterstützung bei der Kommunikation mit Institutionen und der Wohnraumorganisation bekommen, um vergleichbare Probleme in Zukunft zu verhindern.

„Ich hab´ natürlich sofort zugesagt, hab ich gesagt, klar, das wär´ super, wenn Sie meinem Vater helfen würden auch mit den ganzen Papieren, weil der keine Ahnung hat.“

4.1.2.2 Versorgung mit Wohnraumgelegenheiten

Es wurde berichtet, dass die jeweilige Fachkraft die KlientInnen mit Wohnraumgelegenheiten, wie beispielsweise Mietangeboten versorgt hat. Diese hätten sich zum Teil bereits selbst hierum bemüht, seien hierbei jedoch auf große Hürden gestoßen.

„Der Wohnungsmarkt hier in Rheine ist halt sehr schwierig.“

4.1.2.3 Sicherung der finanziellen Grundlage

Wenn notwendig, so habe die Fachstelle dabei geholfen, die den Haushalten zustehende finanzielle Grundsicherung zugänglich zu machen. Beispielsweise hatten Familien zeitweise keine Leistungen des Jobcenters erhalten, da sie die Formulare für den Weiterbewilligungsantrag nicht erhalten hatten. Durch die Lösung dieses Problems könnten schließlich auch die Mietzahlungen bis zum Räumungstermin sichergestellt werden.

4.1.2.4 Herstellung des Kontakts mit dem Jugendamt

Im Fall von Familien mit Kindern im Haushalt wurde von einem Haushalt berichtet, dass die Fachstelle mit den KlientInnen darauf hinarbeitete, Kontakt zum Jugendamt aufzunehmen. Hierbei sei das Ziel gewesen zu klären, ob das Jugendamt die Kinder im Fall von Wohnungslosigkeit so lange wie nötig in Pflegefamilien unterbringen lasse. Die Befragten betonten, große Angst vor dem Verlust der Kinder gehabt zu haben. Die Fachstelle habe Vertrauen darin geschaffen, dass auch das Jugendamt den Kontakt zu den Eltern nicht zerstören, sondern lediglich vorübergehende Notlösungen schaffen wolle, um die Kinder zu schützen. Dieses Vertrauen sei durch Gespräche mit

der Fachstelle entstanden, sowie in der Möglichkeit, beim Erstkontakt mit dem Jugendamt von der Fachstelle persönlich begleitet zu werden.

Das war alles „nicht so schön. [...] Das war [...] das Heiligste, was ich habe.“

4.1.2.5 Verhandlung mit Institutionen über die Organisation von Lösungen

Die Fachstelle habe mit Institutionen wie den Stadtwerken erfolgreich organisatorische Formen verhandelt, die es den KlientInnen ermöglicht haben, Probleme zu lösen. Beispielsweise sei in langfristiger Abwesenheit von ImmobilieneigentümerInnen erreicht worden, dass Abschlagszahlungen nicht mehr über VermieterInnen sondern von den Haushalten selbst geleistet und dadurch gesichert werden.

4.1.2.6 Kostenübernahme zur Stabilisierung der Wohnverhältnisse

Die Fachstelle habe laut Aussage einer betroffenen Person eine einmalige Übernahme von Kosten erreicht, um die Wohnverhältnisse zu stabilisieren². Beispielsweise seien die Kosten für Arbeiten an einer Heizung in langfristiger Abwesenheit der ImmobilieneigentümerInnen übernommen worden.

4.1.2.7 Vermittlung mit dem sozialen Umfeld

Es wurde auch von einer kritischen Dynamik mit dem sozialen Umfeld, wie beispielsweise LebenspartnerInnen berichtet, die aufgrund der drohenden Wohnungslosigkeit entstanden sei, bzw. durch den Umgang hiermit.

Hier haben die Fachkräfte zum Teil moderierend eingewirkt. Dies habe den Diskurs der Beteiligten versachlicht und sich dadurch positiv auf die Dynamik ausgewirkt.

4.1.2.8 Umgang mit der emotionalen Drucksituation

Befragte berichteten von einem hohen emotionalen Druck durch die drohende Wohnungslosigkeit, der zum Teil zu nervlichen Zusammenbrüchen geführt habe.

Die Mitarbeitenden der Fachstelle hätten hierbei zum Teil die von den Befragten lange aufrecht gehaltene Fassade infrage gestellt. Sie hätten sie aber auch bei Zusammenbrüchen gut aufgefangen.

4.1.2.9 Emotionaler Beistand

Befragte erklärten zudem, dass es gut gewesen sei, die Situation überhaupt mit jemandem besprechen zu können. Auf diese Weise habe man sich nicht mehr mit den sehr schwierigen Problemen allein gefühlt.

² Die hier wiedergegebene Darstellung entspricht den Aussagen einer interviewten Person aus einem von Wohnraumproblemen betroffenen Haushalt. Ergänzend hierzu erklärte die Fachstelle, dass man eine einmalige Zuwendung aus dem Spendenaufkommen der Stadt Rheine genutzt habe.

4.1.3 Arbeitsweise

In diesem Abschnitt wird die Arbeitsweise dargestellt, in der die Fachkräfte aus Sicht der Befragten die oben beschriebenen Ergebnisse und Aufgaben erarbeitet haben.

4.1.3.1 Engagierte Arbeitsweise

Hervorgehoben wurde das große Engagement, das auf Seite der Fachkräfte wahrgenommen wurde. Dieses wurde sehr gelobt.

„Dass er sich da wirklich reingehangen hat.“

4.1.3.2 Transparente Arbeitsweise

Die Befragten betonten, sie seien stets in das Vorgehen der Fachkräfte eingebunden gewesen und hätten alles immer gut verstanden. Dies sei aus folgenden Gründen möglich gewesen:

- Es sei stets der nächste Schritt des Vorgehens erklärt worden.
- Jedes zu unterzeichnende Schriftstück sei erklärt worden.
- Bei der Erklärung von Sachverhalten hätten sich die Mitarbeitenden viel Mühe gegeben.
- Bei der Erklärung von Sachverhalten sei man insbesondere langsam vorgegangen.
- Telefonate über ihren Fall seien zum Teil in ihrem Beisein geführt worden, sodass sie immer über den Diskursstand informiert gewesen seien.

4.1.3.3 Zuverlässiger, unkomplizierter Austausch

Die Fachstellen-Mitarbeiter seien stets für die Befragten gut erreichbar gewesen, sodass man sich beispielsweise, wenn man einen unverständlichen oder problematischen Brief bekommen habe, schnell hierüber habe verständigen können.

Ebenso sei man von der Fachstelle sofort informiert worden, sobald sich etwas Wichtiges verändert habe.

4.1.4 Haltung

In diesem Abschnitt wird die Haltung der Fachkräfte beim Bearbeiten der oben genannten Aufgaben dargestellt, wie sie die Befragten wahrgenommen haben.

4.1.4.1 Vorurteilsfrei

Die persönliche Krisensituation einem zunächst Fremden darzulegen, wurde als höchst unangenehm beschrieben. Befragte berichteten zudem, dass sie sich von anderen Personen, beispielsweise auf Behörden, in solchen Situationen bereits sehr ablehnend und herablassend behandelt gefühlt hätten.

Die Mitarbeitenden der Fachstelle jedoch seien sehr freundlich gewesen und in ihrer Position neutral geblieben. Somit habe man sich nicht verurteilt gefühlt und leichter öffnen können.

„Beim ersten Mal war das sehr unangenehm als ich das erste Gespräch hatte. Aber als ich gemerkt habe, dass er schon sehr nett ist, und ich auch wusste, dass ich ohne Hilfe gar nicht weiterkomme, da war das schon sehr große Hilfe und auch irgendwann nicht mehr so schlimm.“

„Da sitzt ein Herr im Rathaus [...] als ich dem meine Situation geschildert hab', hat der mich nur [...] von oben herab quasi angeschaut und der Herr [von der Fachstelle] war halt überhaupt gar nicht so. Der hat mich überhaupt gar nicht verurteilt.“

4.2 Kritisch bewertete Aspekte

Die Befragten betonten durchgehend, dass die Fachkräfte ihre Arbeit gut erledigt hätten, sie seien sehr zufrieden und hätten keinerlei Beanstandungen an deren Leistung.

Lediglich wurde die Einschätzung geäußert, dass auch die Fachstelle für Wohnraumsicherung an der faktischen Lage des Wohnungsmarktes in Rheine nichts ändern könne, was zudem ihr selbst Grenzen setze. Dies wurde bedauert.

„Man stößt natürlich hier auch an gewisse Grenzen, weil die Wohnsituation in Rheine sehr schlecht ist. [...] Die [Fachstelle] hat hier allerdings [...] auch wirklich nur sehr begrenzte Möglichkeiten. Die können mir selber gar keine Wohnung besorgen.“

4.3 Hervorgehobene kritische Phasen im Fallverlauf

Die im Folgenden aufgeführten Phasen im Fallverlauf wurden von den Befragten als besonders kritisch hervorgehoben. Sie werden im Einzelnen erläutert.

4.3.1 Rahmensituation: Wohnraum in Rheine

Vereinzelte wurde der jeweilige Fallverlauf explizit in Beziehung gestellt zu einer immer wieder bemängelten allgemeinen Rahmensituation.

4.3.1.1 Wohnraumsituation in Rheine

Immer wieder wurde auf die Wohnraumsituation in Rheine Bezug genommen, die sehr schlecht sei. Hiermit wurde immer wieder auch begründet, dass ihr Wohnraumproblem noch nicht gelöst sei.

4.3.2 Suche nach Hilfe

Als krisenhaft wurde vereinzelt bereits die Suche nach Hilfe beschrieben.

4.3.2.1 Zugang zur Hilfe der Fachstelle für Wohnraumsicherung

Mehrfach erwähnten KlientInnen, über längere Zeit während ihres Wohnraumproblems nichts vom Hilfsangebot der Fachstelle gewusst zu haben – und dies obwohl sie beispielsweise bereits Kontakt zur Caritas gehabt hätten.

Zum einen habe man erst über das Hilfsangebot erfahren, nachdem man einen Zugang zum Internet erhalten und anschließend im Web gesucht habe.

Zum anderen habe es mehrere Telefonate und eine offensive Haltung der Beschwerde gebraucht, bis man schließlich auf das Angebot hingewiesen worden sei.

„Ich hab‘ damals gar nicht gewusst, dass es sowas überhaupt gibt. Ich hab‘ das eigentlich erst sehr spät erfahren, eigentlich erst in der Zeit, wo ich ´nen Computer bekommen hatte.“

4.3.3 Einstiegsphase

Im Zusammenhang mit dem Erstkontakt zu den Fallverantwortlichen bzw. mit der hiermit entstehenden Einstiegsphase in die Kooperation wurden die kritischen Aspekte benannt, die im Folgenden dargestellt werden.

4.3.3.1 Sprachliche Probleme

Nicht alle KlientInnen sprechen gut deutsch. Dies kann den Zugang zu ihnen stark behindern. Hilfreich war in diesem Zusammenhang beispielsweise, wenn Familienmitglieder übersetzen konnten.

4.3.3.2 Zustimmung zur Schweigepflichtsentbindung

Bezüglich der Anfrage, einer Schweigepflichtsentbindung zuzustimmen, äußerten Befragte zunächst Skepsis, da sie sich fragten, was anschließend mit ihrer generellen Zustimmung alles geschehen würde.

Sie willigten ein, da man ihnen konkret erklärte, was man vorhabe zu tun, und dass all dies nur möglich sei, wenn sie hierzu die Schweigepflichtsentbindung unterzeichneten.

Zum Teil kannten Befragte dieses Vorgehen bereits von früheren erfolgreichen Hilfeprozessen. Auf dieser Erfahrungsgrundlage stimmten sie ohne zu zögern zu.

4.3.3.3 Abgeben von Verantwortung

Die eigene Selbständigkeit zum Teil abzugeben, indem man der Fachkraft überließ, die eigene Situation zu regeln, fiel manchen Befragten sehr schwer. Sie waren nur deshalb bereit dazu, da sie den Eindruck hatten, die Situation alleine nicht bewältigen zu können und sich daher zu diesem Schritt gezwungen fühlten.

[Jemand anderem das Agieren zu überlassen war für mich "schwierig, weil ich sonst immer sehr selbständig bin und alles bislang immer alleine geregelt hab`. Aber da [...] ich wusste, ich komm da alleine nicht raus."

4.3.4 Weiterer Fallverlauf

Auch bezüglich des weiteren Fallverlaufs wurden verschiedene krisenhafte Aspekte geschildert, die im Folgenden erläutert werden.

4.3.4.1 Enttäuschte Hoffnungen

Die Befragten berichteten über verschiedene Hoffnungen, die im Fallverlauf enttäuscht wurden, was schließlich mit erneuten Frustrationen einherging:

Zum einen wurde generell darüber berichtet, mit der Erwartung an die Fachstelle herangetreten zu sein, dass diese in der Lage sei, einem Wohnraum zu verschaffen. Als klar wurde, dass die Mitarbeitenden in vergleichbarer Weise mit der schwierigen Wohnraumsituation in Rheine konfrontiert seien wie die KlientInnen selbst, sei dies zum einen frustrierend gewesen. Zum anderen habe dies jedoch den Ausschlag gegeben, dass man nun unbequeme Wege beschreite, denen man sich angesichts trügerischer Hoffnungen zunächst verweigert habe, wie beispielsweise den Kontakt zu den ungeliebten VermieterInnen zu suchen.

Zum anderen wurden zwischenzeitlich Hoffnungen auf gestellte Räumungsschutzgesuche oder Anstrengungen der Wohnungssuche enttäuscht, wenn diese zurückgewiesen wurden. In diesen Fällen wurde sogleich der Kontakt zu den Fachkräften gesucht, die allen dadurch Hilfe leisteten, dass sie zusagen könnten, schnellstmöglich weitere Bemühungen zu unternehmen – und dies dann auch taten.

4.3.4.2 Bewusstwerden der Situation

Befragte berichteten, erst durch das Ansprechen bestimmter Schlüsselprobleme begriffen zu haben, in welcher schwierigen Situation sie sich gebracht hatten. In der Folge hätten sie unter Schlafstörungen, Panikattacken und Angstzuständen gelitten. Dies habe sich erst gelegt, als die Arbeit der Fachstelle erste Erfolge gezeigt habe.

4.3.4.3 Ablehnen von Handlungsvorschlägen

Befragte berichteten, dass sie z.T. Vorschläge der Fachstelle abgelehnt hätten, wie man weiter verfahren solle, da sie diese als nicht zielführend empfunden hätten. Dies sei respektiert worden.

4.3.4.4 Verhandlungssituationen mit Vermietenden

Es wurde auf verschiedene Situationen hingewiesen, in denen die Befragten von der Zustimmung der Vermietenden abhängig seien, beispielsweise, das Mietverhältnis aufrecht zu erhalten bis eine neue Wohnung gefunden sei. Ein anderes Beispiel bestand in der Abhängigkeit, deren Zustimmung zu benötigen, die bestehenden Schulden in Raten zurückzahlen zu dürfen.

Diese Abhängigkeit wurde als belastend empfunden. Zum Teil wurde die Hoffnung geäußert, dass durch die Einschaltung der Fachstelle die Vermietenden Sicherheit bekämen, dass wirklich Anstrengungen unternommen würden und sie dadurch eher geneigt seien, den Fachkräften Handlungsspielraum zu gewähren.

4.3.4.5 Suche nach alternativem Wohnraum

Wenn das bisherige Mietverhältnis nicht dauerhaft aufrechterhalten werden kann, wurde von der Fachstelle auf die Suche nach neuem Wohnraum verwiesen. Diesbezüglich wurde erneut auf die schwierige Wohnraumsituation in Rheine verwiesen.

Die Fachstelle böte hier zum einen Hilfe, indem sie ihre Informationsquellen bezüglich freiwerdendem Wohnraum nutze, bzw. mache Vorschläge dazu, wo man zwischenzeitlich unterkommen könnte, falls eine Räumung nicht rechtzeitig abgewendet werden könne.

Die Vorstellung, wohnungslos zu werden, wurde von manchen Befragten als ihre schlimmste Angst dargestellt. Diese sei auch davon genährt worden, dass viele Versuche der Wohnungssuche immer wieder abgelehnt worden seien. Immerhin habe die Versicherung der Fachstelle sie etwas beruhigt, dass man auf jeden Fall eine Unterkunft finde, wo die KlientInnen wohnen könnten.

Für den Notfall sei auch Übergangswohnraum in Aussicht gestellt worden, wo es immerhin ein Bett und ein Bad gäbe. Dies wurde von einem Teil der Befragten jedoch auch als ein „No-Go“ empfunden.

A: „[Der Mitarbeiter] hat immer gesagt, dass auf jeden Fall was gefunden wird, wo wir hinkommen. Dass wir auf gar keinen Fall auf die Straße müssen. Also, die Angst hat er mir schon genommen. Aber ist halt trotzdem 'n komisches Gefühl gewesen.“

B: „[...] Sie sind etwas ruhiger geworden?“

A: „Ja, ETWAS schon, ja.“

B: „Nicht viel, verstehe ich das richtig?“

A: „nee.“

4.3.4.6 Organisation mehrerer Problemparteien

Es wurde auch von Betroffenen berichtet, dass mehrere Haushalte Geldbeträge schuldig gewesen seien, die um die Mietverhältnisse zu stabilisieren, von der Stadt vorläufig übernommen worden seien³. Diese Gelder seien seitens der Stadt jedoch von den Haushalten zurückgefordert worden. Diese mussten sich diesbezüglich untereinander selbst organisieren und den Geldbetrag über eine Kontaktperson zurückzahlen.

³ Die hier wiedergegebene Darstellung entspricht den Aussagen einer interviewten Person aus einem von Wohnraumproblemen betroffenen Haushalt. Ergänzend hierzu erklärte die Fachstelle, dass die vermietende Person die bereits von den Haushalten gezahlten Beträge für Energiekosten nicht an den Energieversorger weitergeleitet habe, sodass dieser die Versorgung eingestellt hatte. Der Vermieter sei nicht auffindbar gewesen und zur Normalisierung der Wohnverhältnisse habe man eine einmalige Zuwendung aus dem Spendenaufkommen der Stadt Rheine genutzt.

4.3.5 Offene Probleme über den Fallverlauf hinaus

Manche Schwierigkeiten blieben noch bestehen, auch wenn die akute Wohnraumbedrohung bereits abgewendet war. Diese werden im Folgenden aufgeführt.

4.3.5.1 Mangelnde Kompetenz im Umgang mit Geldangelegenheiten

Manche Befragte gaben an, dass weiterhin nicht ausreichend Kompetenz im Umgang mit den alltäglichen Geldangelegenheiten vorhanden sei, insbesondere bei der Beantragung von finanzieller Unterstützung, Regelung von wohnraumbezogenen Überweisungen, usw.

Diesbezüglich sei jedoch zugesagt worden, dass entsprechende Hilfestellungen organisiert würden.

4.3.5.2 Verwaiste Immobilien

Im Fall von Immobilien, deren Eigentümer nicht auffindbar war, blieb über die die Sicherung eines dauerhaften Zugangs der Mietparteien zu Energie, zunächst das Grundproblem erhalten. Dieses bestand darin, dass niemand Verantwortung für die Gesamtimmobilie übernahm, wie beispielsweise Säuberung und Pflege der Gartenanteile.

Die Fachstelle habe zugesagt, die Übernahme der Immobilie durch die Stadt anzuregen.

5 Ergebnisse: explorative Interviews mit Fachkräften

„Wichtig ist erstmal, das geholfen wird. Und in dem Segment, was die Räumungen angeht, ist die jetzige Vorgehensweise, finde ich, ein deutlicher Schritt nach vorne.“

Das Ziel der explorativen Interviews mit Fachkräften war, möglichst vollständig die für die Kooperation relevanten Aspekte zu erfassen, um Umfang und Verteilung dieser Aspekte in einem späteren Schritt mithilfe einer standardisierten Befragung zu analysieren. Die Befragten wurden daher gebeten, sowohl Erfahrungen als auch Erwartungen in Bezug auf verschiedene Aspekte der Arbeit mit der Fachstelle zu äußern.

Hierbei entstanden auch Aussagen zu Themen, die unabhängig zur geplanten standardisierten Befragung eine Rolle spielen können, wie beispielsweise Vorschläge für Strategien, die Bekanntheit der Fachstelle zukünftig zu steigern.

Im Folgenden werden die induktiv erfassten Aussagen zu den deduktiv aufgestellten folgenden sieben Themen zusammengefasst:

- Wie könnte die Bekanntheit der Fachstelle in Rheine gesteigert werden?
- Welche Effekte werden erfahren oder erwartet anhand der Eröffnung der Fachstelle?
- Wie könnte die Fachstelle Einfluss auf den Erhalt von Wohnraum nehmen?
- Welche Kontextfaktoren werden als relevant für den Erfolg der Fachstelle angesehen?
- Wie harmonisieren oder konkurrieren die Interessen der Fachstelle mit denen ihrer PartnerInnen?
- Welche Einflussmöglichkeiten werden für die Fachstelle auf dem Wohnungsmarkt gesehen?
- Was erwarten die Befragten von der Zusammenarbeit mit der Fachstelle?

5.1 Steigerung der Bekanntheit der Fachstelle

Die Befragten waren in unterschiedlichem Grad über die Arbeit der Fachstelle informiert.

5.1.1 Hürden für Bekanntheit der Fachstelle

Personen, die weniger gut informiert waren, nahmen an, dass dies unter anderem an den folgenden Punkten liegen könnte:

- **Fallanteil:** Der Anteil von Fällen, die von der Fachstelle betreut werden, ist beim jeweiligen Kooperationspartner zu niedrig.
- **Berührungspunkte:** Fachstelle und KooperationspartnerInnen sind an unterschiedlichen Orten untergebracht und haben keine informellen Berührungspunkte.

5.1.2 Für die Bekanntheit der Fachstelle förderliche Aspekte

„Das ist [...] der Nachteil, wenn wir halt nicht im Rathaus sitzen [...], dann kennt man sich halt nicht und dadurch sind die Hemmungen halt viel größer und [...] es ist [...] ein erster Schritt, wenn man sich einfach gesehen hat und mal kurz miteinander gesprochen hat.“

Die folgenden Punkte wurden als förderlich für die Bekanntheit der Fachstelle angesehen:

- **Informieren von Fachkräften in Rheine:** Es wurde betont, wie wichtig es sei, dass Fachkräfte informiert seien und ihrerseits wieder KollegInnen über die Arbeit der Fachstelle informierten. Hierzu wurden mehrere Strategien vorgeschlagen, die im Folgenden aufgeführt werden.
 - *Face-to-face-Kontakt:* Personen, mit denen man kooperieren möchte, sollten mindestens einmal im face-to-face-Kontakt kennengelernt werden, um Hemmungen abzubauen, sich dort zu melden. Beispielsweise wäre es im Jobcenter möglich, dass sich die Fachstelle in der Dienstbesprechung aller Mitarbeitenden vorstellt.
 - *Multiplikatorenfunktion des Caritas-Verbandes:* Der Caritas-Verband bietet nach Aussage von Befragten vor Ort für nahezu alle Gruppen von KlientInnen Hilfe an und wird in der Öffentlichkeit stark wahrgenommen. Die Fachstelle kooperiert eng mit Einrichtungen der Caritas. Wollte man Fachkräfte für unterschiedliche Gruppen von KlientInnen erreichen, mache es also Sinn, den Verband als Multiplikator zu nutzen, um Informationen über die Fachstelle und ihre Arbeitsweise sowohl an Fachkräfte als auch in die Öffentlichkeit zu transportieren.
- **Informieren der potenziellen KlientInnen und ihrer Angehörigen:** Es wurden auch Möglichkeiten vorgeschlagen, diejenigen Personenkreise zu informieren, die potenziell in Wohnungsnot geraten könnten, wie beispielsweise psychisch kranke Menschen oder alte Menschen, die zunehmend ihre Alltagsangelegenheiten nicht mehr regeln können. Hierzu wurden zwei Wege vorgeschlagen, die im Folgenden aufgeführt werden.
 - *Fachkräfte:* Zum einen läge es nahe, diese über Fachkräfte aus anderen Einrichtungen zu erreichen, die bereits über das Angebot der Fachstelle informiert sind.
 - *Handwerksbetriebe:* Zum anderen würden vor allem Handwerksbetriebe, wie Gas- und Wasserinstallateure oder Schornsteinfeger häufig auch deren Wohnungen betreten und könnten erkennen, wenn Wohnungen beispielsweise verwahrlosten. In solchen Fällen könnten sie auf die Fachstelle hinweisen. Ideal wäre es, wenn sie in Kontakt mit den Angehörigen stünden, die i.d.R. verlässlicher die Hilfe in Anspruch nehmen würden.
- **Informieren privat Vermietender:** Das Eigeninteresse privat Vermietender an der Arbeit der Fachstelle wurde als sehr hoch eingeschätzt, da Räumungen für sie wesentlich problematischer seien als für Unternehmen. Zum einen müssten sie sich mit der Thematik zunächst befassen, zum anderen seien die Kosten, für die sie in Vorleistung gehen müssten, sehr hoch. Um diese vermeintlich sehr interessierte Gruppe anzusprechen, wurden verschiedene Wege skizziert, die im Folgenden aufgeführt werden.
 - *Adressverteiler:* Einrichtungen, die bisher mit Wohnungsproblemen in Kontakt gekommen seien, verfügten möglicherweise noch über die Adresse der jeweiligen Vermietenden. Im besten Fall hätten sie einen entsprechenden Adressverteiler. Über diese Verteiler könnten Informationsmaterialien versendet werden.
 - *Standardisierter Verweis durch das Jobcenter:* Immer wieder rufen privat Vermietende das Jobcenter an, wenn sie eine fällige Monatsmiete nicht erhalten haben. In Fällen, in denen dies mit einem Fehlverhalten der Mietenden zusammenhängt, wird vorgeschlagen, auf die Fachstelle hinzuweisen. Dies kann beispielsweise in Fällen Sinn

- machen, in denen die Mietenden vergessen haben, den Eigenanteil der Miete zu überweisen.
- *Haus & Grund*: Als weitere Möglichkeit wird genannt, den Verein Haus & Grund zu bitten, seine Mitglieder über die Fachstelle zu informieren.
 - **Herantreten an Wohnungsgesellschaften bzw. Privatinvestoren**: Zu diesem Zweck wurden die folgenden zwei Wege empfohlen, die im Folgenden aufgeführt werden.
 - Es wurden zum Teil von Befragten gute Erfahrungen damit gemacht, VertreterInnen der größten Wohnungsgesellschaften bzw. Privatinvestoren zu einer Veranstaltung einzuladen und hierbei über Interessen und Arbeitsweise der jeweiligen Stelle zu informieren.
 - Es wurde empfohlen, die jeweiligen Gesellschaften gezielt anzuschreiben und sich hierbei jeweils an die Stelle des Mahn- und Klagewesens zu richten. Hier würden Nachrichten aus einer Fachstelle für Wohnraumsicherung sicherer wahr- und ernstgenommen als bei der Geschäftsführung.
 - **Medien**: Allgemein wurde empfohlen, sich auch in der örtlichen Zeitung sowie in den sozialen Medien zu präsentieren. Beispielsweise habe der Webauftritt des Bürgermeisters während der Pandemie verstärkt Aufmerksamkeit erhalten, sodass es sich evtl. bemerkbar mache, von diesem auf der Website als Einrichtung der Stadt prominent vorgestellt zu werden.

5.2 Effekte durch die Fachstelle

Es wurden sehr unterschiedliche Erfahrungen und Erwartungen im Hinblick auf die Effekte geäußert, die sich durch die Eröffnung der Fachstelle ergeben haben oder ergeben könnten.

Diese werden im Folgenden in drei verschiedene Gruppen unterteilt: Da das Thema von möglichen Doppelstrukturen bereits in der Ausschreibung und den Vorgesprächen der Evaluation eine besondere Rolle einnahm, werden zunächst alle Aspekte dargestellt, die sich auf die Vielfalt der Angebote in Rheine bezogen. Anschließend werden bereits gemachte Erfahrungen mit weiteren Aspekten der Kooperation aufgeführt. Als drittes werden schließlich darüberhinausgehende Erwartungen in Bezug auf die Entwicklung der Arbeit der Fachstelle genannt.

5.2.1 Effekte im Hinblick auf die Vielfalt der Angebote in Rheine

In Rheine bieten mehrere Einrichtungen Hilfen für Menschen mit Wohnungsproblemen an. Die Bedeutung einer weiteren Einrichtung zu dieser Art von Hilfebedarf wurde unterschiedlich beurteilt:

- **Die Stadt als Träger**: Von einem Teil der Befragten wurde die Tatsache als bedeutsam angesehen, dass die Stadt und nicht ein freier Träger die Fachstelle unterhält. Die verschiedenen Aspekte dieser Bedeutung werden im Folgenden ausgeführt.
 - *Bedeutung für die Stadt*: Es wurde die Einschätzung geäußert, dass dadurch, dass die Stadt selbst die Stelle eröffnet habe, das Thema Wohnraumsicherung innerhalb der Stadtverwaltung eine größere Bedeutung erhalten habe. Dies sei von besonderer Wichtigkeit, weil die Stadt hierdurch eigeninitiativ effektiver für Wohnraumsicherung Sorge. Entsprechende Anfragen an die Stadt hätten vor Eröffnung der Fachstelle mehr Zeit in Anspruch genommen, als es für das von Zeitdruck geprägte Fallgeschehen angemessen sei. Dies habe sich inzwischen deutlich verbessert.

- *Beschleunigung von Prozessen:* Wichtige Teile der Prozesse von Wohnraumsicherung lägen bei der Stadt, wie beispielsweise die Information über anstehende Räumungsklagen an Hilfestellen weiterzugeben, oder einen Zugang zu Notwohnraum zu eröffnen. Daher würden Prozesse der Wohnraumsicherung viel schneller ablaufen, wenn sie stadintern organisiert seien. Demgegenüber verlaufe der Informationsprozess über Räumungsklagen vom städtischen Amtsgericht bis zu einem freien Träger bisher so lange, dass letzterer erst unmittelbar vor dem Räumungstermin davon erführe, sodass eine Abwendung der Räumung nahezu unmöglich sei. Vermutlich seien auch die Wege zu anderen Behörden der Stadt intern leichter und schneller herzustellen als von externen freien Trägern: Prozesse und Personen seien hier besser bekannt.
- *Seriösität:* Dass die Fachstelle in städtischer Trägerschaft sei, verleihe ihr ein seriöseres Erscheinungsbild als beispielsweise privaten Schuldenberatungsstellen, die vereinzelt in dem Ruf der Veruntreuung stünden.
- **Konkurrenz oder Entlastung:** Wenn mehrere soziale Einrichtungen Angebote zu ähnlichen Problemen machten, sei es möglich, dass diese miteinander konkurrieren, aber auch, dass sie sich gegenseitig entlasten, wenn die Anforderungen bzw. der Bedarf besonders hoch sind. Letzteres werde in Bezug auf die Wohnraumproblematik in Rheine wahrgenommen, sodass der Eindruck entstehe, eine weitere Einrichtung entlaste eher die bereits bestehenden.
- **Spezialisierung:** Der Aspekt, mit der Fachstelle ein Konzept zu verfolgen, das nicht breit alle möglichen Probleme von KlientInnen bearbeite, sondern einen sehr speziellen Teilbereich fokussiere, wurde in Bezug auf mehrere Teilaspekte reflektiert. Diese werden im Folgenden einzeln ausgeführt.
 - *Aufteilung zwischen Wohnraumsicherung und Umgang mit Wohnungslosigkeit:* Die Fachstelle würde sich auf die Sicherung von Wohnraum konzentrieren, und sich damit beispielsweise vom Angebot des Kremer-Hauses unterscheiden, das sich um Personen kümmere, die bereits wohnungslos seien.
 - *Spezialisierung statt Breitenangebot:* Die Fachstelle sei spezialisiert darauf, sich ausschließlich um die Wohnraumsicherung zu kümmern und eventuelle weitere Probleme des Haushaltes anderen Stellen zu überlassen. Im Gegensatz zu Einrichtungen, die sich um mehr als die Wohnraumsicherung kümmern, sei bereits der Eindruck entstanden, dass die Fachstelle hierdurch schneller an der Wohnraumsicherung arbeiten könne. Dies sei besonders wichtig, da dieses Problem insbesondere eine schnelle Verfahrensweise erfordere.
 - *Vorschläge zur Tiefenspezialisierung:* Es wurden zwei spezielle Fallkonstellationen der Wohnraumsicherung benannt, für die der Eindruck entstanden sei, dass es hierfür bislang keine effektiven Hilfskonzepte gebe. Hier bestehe ein Bedarf, für den sich die Fachstelle möglicherweise besonders spezialisieren könne.
 - Zum einen gebe es Personen, die sich von ihrem Partner beispielsweise wegen Gewalterfahrungen trennten und nach Verlassen der Wohnung zunächst bei Freunden unterkämen. Dieser Zustand könne je nach Lebenslage auch länger andauern, das soziale Umfeld sei jedoch nicht immer in der Lage oder bereit, dies mitzutragen. Da diese Personen nicht über eine Meldeadresse verfügten, sei ausschließlich die Stadt imstande, ihnen über einen längeren Zeitraum alternativen Übergangswohnraum zu verschaffen. Daher sei dies ein geeignetes Fallgebiet für die Fachstelle der Stadt.

- Eine zweite Fallkonstellation seien Personen, die über längere Zeit inhaftiert würden und deren Mietvertrag in dieser Zeit weiterlaufe. Häufig werde die Erfahrung gemacht, dass weder Mietzahlungen erfolgten noch aus dem Gefängnis heraus Anstrengungen unternommen würden, beispielsweise den Haushalt einzulagern und das Mietverhältnis zu ändern. Hierdurch komme es zu kostspieligen Räumungen und zu Eigentumsverlust beim Mieter. Auch hier wurde der Vorschlag einer Spezialisierung der Fachstelle gemacht.
- **Fallbearbeitung durch mehrere Einrichtungen:** Je mehr Institutionen mit den gleichen Themen arbeiteten, desto höher sei das Risiko, dass einzelne KlientInnen ihr Anliegen von mehreren Stellen parallel bearbeiten ließen, die jedoch nicht voneinander wüssten. Dies binde unnötig Ressourcen. Im Zusammenhang damit wurden zwei Teilaspekte benannt, die im Folgenden ausgeführt werden.
 - Es sei wichtig, dass die Einrichtungen, die zum gleichen Problemfeld arbeiteten, sich gut austauschten und Wege fänden, aufzudecken, wenn beide parallel am gleichen Fall arbeiteten. In Bezug auf das Arbeitsfeld der Fachstelle wurde nur das Sozialbüro der Caritas genannt, das mit ähnlichen Fällen arbeite. Da hier sogar ein Mitarbeiter in beiden Stellen arbeite, seien die Möglichkeiten für diesen Austausch sehr gut.
 - Insbesondere die Struktur, dass Fälle mit dem Anspruch der Wohnraumsicherung grundsätzlich in Rheine von der Fachstelle koordiniert werden sollten, sei geeignet, das Risiko der parallelen Mehrarbeit maximal zu reduzieren.

5.2.2 Erfahrungen mit Effekten der Fachstelle

„Ich merke schon, dass es relativ schnell geht, als wenn ich jetzt den Mieter alleine dahin schicke, der dann doch irgendwie fünf Formulare nachreichen muss, bis der das dann macht und dann kommt ja nochmal ein Brief, wo dann drinsteht, das sechste Formular fehlt jetzt auch noch, das dauert dann viel länger als wenn da die Fachstelle mit im Boot ist.“

Die folgenden Effekte habe die Arbeit der Fachstelle bereits gezeigt:

- **Tempo der Wohnraumsicherung:** Die Prozesse, die nötig sind, um den Wohnraum zu sichern, würden auf jeden Fall schneller ablaufen, als wenn Mietende dies selbst übernehmen müssten, denen oft das Wissen fehle, alle Prozesse effektiv und korrekt auszuführen.
- **Ressourcen zur Kontaktaufnahme:** Der Fachstelle stünden konzeptionell Ressourcen zur Verfügung, um mit den Haushalten aktiv Kontakt aufzunehmen. Hierbei sei berücksichtigt, dass dieser Prozess zuweilen zeitaufwändig sei. Diese Zeit stünde den Mietenden i.d.R. nicht zur Verfügung. Hierdurch habe man inzwischen häufiger intervenieren können.
- **Senken der Hemmschwelle:** Dadurch, dass Miethaushalte sich nun nicht mehr beim Vermietenden selbst melden müssten, sondern einen neutralen Ansprechpartner hätten, sei die Hemmschwelle gesunken, sich in Bezug auf das Mietproblem jemandem anzuvertrauen. Auch hierdurch habe man inzwischen häufiger intervenieren können.
- **Steigerung der Wohnraumsicherung:** Es entstehe der Eindruck, dass seit Arbeit der Fachstelle mehr Wohnungen gesichert bzw. mehr Räumungsklagen abgewendet wurden als zuvor – und dies obwohl lange Zeit nicht alle Arbeitsplätze voll besetzt gewesen seien.
- **Schwierigkeiten im Arbeitsprozess:** In Bezug auf zwei Teilaspekte wurde von Schwierigkeiten im Arbeitsprozess der Fachstelle berichtet. Diese werden im Folgenden skizziert.

- Es kam vereinzelt vor, dass die Fachstelle vom Amtsgericht über eine Räumungsklage nicht schnell genug informiert wurde, sodass jeweils vonseiten der Vermietenden Kontakt aufgenommen wurde.
- Der Telefonkontakt mit der Fachstelle zu einem Fall verlaufe nicht zwangsläufig immer mit der gleichen Person. Dann würden vereinzelt Informationen zwischen Mitarbeitenden der Fachstelle nicht weitergegeben.
- **Wechselseitige Zusammenarbeit mit dem Jugendamt:** Die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt verlaufe in zwei Richtungen, die im Folgenden genauer ausgeführt werden.
 - Entweder verweise das Jugendamt Familien beispielsweise mit der Broschüre „Wohin – Hilfewegweiser für Wohnungslose in Rheine“ auf die Hilfe der Fachstelle, da beim Thema Wohnraumsicherung dessen Kompetenzen begrenzt seien. Aus Datenschutzgründen sei in der Regel mehr als der Hinweis an die Familie bisher nicht möglich, die sich dann selbst an die Fachstelle wenden müsse.
 - Oder die Fachstelle wende sich bei Bedarf eines betreuten Haushalts an das Jugendamt, um dessen Angebote für die Arbeit mit Familien bzw. Minderjährigen einem Haushalt nahezubringen.

5.2.3 Erwartungen in Bezug auf Effekte der Fachstelle

Die Befragten nannten folgende Erwartungen in Bezug auf die Entwicklung der Arbeit der Fachstelle:

- **Rückgang von Räumungsklagen und Räumungen:** Wenn nicht bereits der Eindruck entstanden sei, dass Räumungen bzw. die zuvor ergehenden Räumungsklagen seit Eröffnung der Fachstelle zurückgegangen seien, so wurde dies als Erwartung geäußert.
- **Leichter Anstieg von Fällen beim Jobcenter:** Es wird für möglich gehalten, dass durch die Arbeit der Fachstelle mehr Haushalte erst von ihrem Anspruch auf Leistungen des Jobcenters erfahren und hierdurch dessen Fallzahlen leicht ansteigen. Dies würde jedoch vermutlich nicht in einem „spürbaren“ Bereich liegen.
- **Arbeitserleichterung für Jobcenter:** Da die Mitarbeitenden der Fachstelle einen häufigeren direkten Kontakt zu den Haushalten hätten als das Jobcenter, sei es ihnen auch eher möglich als dieser Behörde, dafür zu sorgen, dass Unterlagen vollständig und korrekt ausgefüllt bzw. eingereicht würden. Dies könnte die Fallarbeit auch für das Jobcenter erleichtern, das Unterlagen seltener nachfordern müsse.
- **Berücksichtigung des Verantwortungsaspekts:** Durch die Hilfe der Fachstelle bzw. deren Angebot dürfe nicht bei Haushalten die Haltung provoziert werden, weniger Verantwortung für die eigene Wohnraumsicherung zu übernehmen, da man ja von der Stadt im Ernstfall aufgefangen werde. Stattdessen sollten Haushalte, bei denen Wohnraumnotfälle drohen könnten, gestärkt werden, rechtzeitig das Schlimmste selbst abwenden zu können.

„Ich glaube, so ´ne Fachstelle kann auch schnell ´Oh, ich komm mit meinem Vermieter nicht mehr klar. Ich zahle das Geld nicht, [...] aus irgendwelchen Gründen. [...], die Stadt, die hilft mir schon.“

5.3 Einfluss auf den Erhalt von Wohnraum

Die Befragten äußerten Einschätzungen dazu, was die Fachstelle dazu tun könne, Räumungsklagen zu reduzieren bzw. Räumungen im Klagefall abzuwenden. Die Einschätzungen werden zu diesen zwei Unteraspekten im Folgenden einzeln aufgeführt.

5.3.1 Einfluss auf die Reduzierung von Räumungsklagen

Folgende Einschätzungen wurden genannt:

- **Anregung von Direktzahlungen der Behörden an Vermietende:** Um Probleme bei der Überweisung von Mieten durch die Haushalte zu vermeiden, die schließlich auch zu Räumungsklagen führen können, sei es sinnvoll, offensiv anzuregen, dass Haushalte den Behörden erlaubten, die Miete direkt an die Vermietenden zu überweisen.
- **Anregung, dass Kontaktaufnahme zur Fachstelle per Mietvertrag erlaubt wird:** Im Falle von Wohnungsproblemen dürften aus Datenschutzgründen Vermietende nicht ohne Zustimmung der jeweiligen Mietpartei die Fachstelle informieren. Damit werde eine frühzeitige Intervention erschwert oder gar verhindert. Möglicherweise könnte ein Passus im Mietvertrag helfen, der den Vermietenden erlaubt, in solchen Fällen die Fachstelle einzuschalten.

5.3.2 Einfluss auf die Verhinderungen von Räumungen im Klagefall

Folgende Einschätzungen wurden genannt:

- **Kurzfristige Leistung der ausstehenden Zahlungen:** Die wichtigste Voraussetzung sei es, kurzfristig die ausstehenden Zahlungen in vollem Umfang leisten zu können, da i.d.R. aufgrund der Höhe der Summe keine Ratenzahlungen auf Seite der Vermietenden mehr gewährt würden. Um dies gewährleisten zu können, sei der Zugriff auf Leistungen bzw. Darlehen von Jobcenter, Stadt bzw. Kreis Voraussetzung.
- **Stabilisierung der Verhältnisse:** Mietprobleme dürften nicht wiederholt auftreten. In bestimmten Fällen seien Vermietende zwar zu höherer Kulanz bereit, wie beispielsweise bei behinderten Menschen oder bei Kindern im Haushalt. Es sei jedoch damit zu rechnen, dass spätestens beim vierten Mal definitiv gekündigt werde. Aus diesem Grund sei es wichtig, dass die Fachstelle darauf achte, dass nicht nur das akute Wohnraumproblem gelöst, sondern die Verhältnisse so stabilisiert würden, dass nicht mit erneuten Problemen zu rechnen sei.

„Das ist natürlich keine Dauerlösung, dass dieser Mieter dann dauerhaft alle drei Jahre da auftaucht und (...) beantragt. (...) Dann [sagt man] halt irgendwann, dann geht's halt nicht mehr.“

5.4 Kontextfaktoren für den Erfolg der Fachstelle

Die folgenden Faktoren seien aus Sicht der Befragten mitentscheidend für den Erfolg der Arbeit der Fachstelle:

- **Entwicklung datenschutzkonformer Informationsregelungen:** Eine Voraussetzung dafür, dass die Fachstelle Räumungsklagen abwenden kann, bevor sie entstehen, ist, dass man sie vor Erlass der Räumungsklage über Mietprobleme informieren darf. Als Startpunkt dieses Kommunikationsweges wurden entweder die Vermietenden oder die Behörden angegeben. Letztere könnten beispielsweise informieren, wenn im Jobcenter auffällt, dass zu einem späten Zeitpunkt immer noch kein Weiterbewilligungsantrag gestellt wurde und infolgedessen die bald notwendigen Mietzahlungen nicht erfolgen können. Mieter könnten theoretisch von Vermietenden oder Behörden angewiesen werden, sich bei der Fachstelle zu melden. Praktisch erscheint dies jedoch wenig aussichtsreich, da das Problem ja gerade im häufig wenig produktiven Kontakt zwischen diesen Parteien und den Haushalten besteht. Bislang ist es aus Gründen des Datenschutzes vor Erlass der Räumungsklage nicht erlaubt, die Fachstelle ohne Einverständnis des jeweiligen Haushaltes zu informieren. Hierfür müsste eine Lösung gefunden werden. Es wurde in Abschnitt 5.3.1 bereits angeregt, einen entsprechenden Passus in Mietverträge einzubauen. Ähnliches könne auf Seiten des Jobcenters angeregt werden⁴. Eventuell sei eine Änderung der gesetzlichen Verordnungen denkbar, nach denen beispielsweise derzeit das Jobcenter informiert werden dürfe, wenn eine Räumungsklage anhängig werde – eventuell könnten bei einer Änderung entsprechende Informationen an Jobcenter bzw. Fachstelle ergehen, sobald die ausstehende Miete eine bestimmte Grenze überschreite. In Münster sei eine Möglichkeit gefunden worden, dass die Stadtwerke bei drohenden Stromsperren das Jobcenter frühzeitig genug informieren dürften. Möglicherweise finde man im Austausch mit den KollegInnen in Münster eine Lösung für das Problem in Rheine. Es wurde jedoch betont, dass es eine Lösung geben müsste, die nicht zu Klagen von Haushalten gegen die Vermietenden führten. Spätestens wenn diese Klagen auch noch erfolgreich seien, würde die Kooperationsbereitschaft der Immobilienhalter sicherlich schwinden.
- **Bereitschaft der Wohnungswirtschaft für weniger stabile Mietverhältnisse:** Wohnungen für Haushalte mit weniger stabilen Lebensverhältnissen als Ressource setzen voraus, dass die Wohnungswirtschaft sich auf diese Haushalte einlässt. Manche Befragte zeigten sich dem gegenüber noch skeptisch. Diese erklärten außerdem, dass derjenige Partner der Wohnraumwirtschaft, auf den ein besserer Zugriff herrsche, die Wohnungsgesellschaft der Stadt sei.
- **Netzwerk mit klaren Zuständigkeiten:** Befragte wiesen darauf hin, dass betroffene Haushalte häufig mit mehreren Problemen kämpfen müssten, zu denen je nach Fall unterschiedliche Hilfseinrichtungen um Unterstützung gebeten werden müssten. Daher sei ein breites Netzwerk der Fachstelle wichtig, sowie eine klare Bestimmung der Zuständigkeiten, damit die Suche nach der richtigen Hilfe möglichst einfach und schnell verlaufe.
- **Effektive Zusammenarbeit mit dem Jobcenter:** Eine wesentliche Quelle zur kurzfristigen Tilgung der Mietschulden sind Darlehen beim Jobcenter. Damit diese rechtzeitig gewährt werden, sei eine effektive Zusammenarbeit mit dem Jobcenter mit kurzen Dienstwegen nötig.

⁴ Dem IPE ist bekannt, dass Fachstellen des für Wohnungslosenprävention in Bayern, die im Fachverband Evangelische Wohnungslosen- und Straffälligenhilfe in Bayern (FEWS) organisiert sind, 2015 zum Teil Kooperationsverträge mit den jeweiligen örtlichen Jobcentern geschlossen hatten, die unter anderem die Vereinbarung enthielten, dass Jobcenter bei ihren Kunden wenn möglich eine Schweigepflichtsentbindung gegenüber der Fachstelle einholten.

Daher wird die inzwischen erfolgte Installierung einer Kraft beim Jobcenter, die sich speziell um diese Fälle in Zusammenarbeit mit der Fachstelle kümmert, begrüßt. Auf diese Weise werde eine sichere und dadurch schnelle Kommunikation wahrscheinlich.

- **Kompetenzen der Mitarbeitenden:** Es brauche Mitarbeitende mit den richtigen Kompetenzen, um in den jeweiligen Krisensituationen adäquat helfen zu können.
- **Zeit zur Etablierung:** Es wurde dafür plädiert, der Fachstelle Zeit zu geben, sich zu etablieren, was auch heiße, dass die Bevölkerung über ihre Arbeit ausreichend informiert sei, sodass sie sie im Bedarfsfall nutze.

„Dass das nicht nach einem Jahr wieder eingestampft wird.“

„Es dauert eine ganze Zeit lang, bis sich sowas gesetzt hat, bis es umgesetzt ist und bis es dann irgendwann auch beim Bürger angekommen ist.“

5.5 Interessen der Fachstelle und ihrer PartnerInnen

Die Befragten wurden angeregt zu reflektieren, inwieweit die Interessen ihrer Einrichtung mit denen der Fachstelle in Einklang stünden, bzw. inwieweit diese in Konflikt miteinander geraten könnten. In erster Linie wurde erklärt, dass sich die vermuteten Interessen der Fachstelle mit denen der eigenen Einrichtung deckten: Man habe ein Interesse, dass die jeweiligen Haushalte ihre Wohnung möglichst behalten könnten und dass dies in erster Linie durch Eigenleistung der jeweiligen Haushaltsmitglieder geschehe.

Konflikte im Sinne von Konkurrenz um Fallzahlen und Budgets wurden eher verneint, da der Bedarf an Hilfe für Wohnungsnotfälle in Rheine so hoch sei.

Es wurde darauf hingewiesen, dass, um Konflikte zu vermeiden, jedoch die jeweiligen Zuständigkeiten der Fachstelle und der mit ihnen kooperierenden Einrichtungen klar benannt und abgegrenzt werden sollten.

Es wurde in Erwägung gezogen, dass in Einzelfällen die Chance auf ein Darlehen zur kurzfristigen Tilgung von Mietrückständen durch Jobcenter, Stadt oder Kreis überschätzt werde und dass es bei entsprechender Ablehnung zu Konflikten kommen könnte.

5.6 Einflussmöglichkeiten auf den Wohnungsmarkt

Nach Einschätzung einzelner Befragter bestehe für die Wohnungswirtschaft in Rheine derzeit keinerlei Notwendigkeit, sich auf für sie problematische bzw. risikoreiche Mietverhältnisse einzulassen, da der Bedarf so hoch sei, sodass immer alternative WohnungsinteressentInnen gefunden werden könnten. Strategisch agierten diese Gesellschaften und InvestorInnen zum Teil so, dass sie Mieten forderten, die außerhalb der Angemessenheitsgrenzen für soziale Unterstützung lägen, sodass sich Haushalte mit finanziellen Schwierigkeiten in der Regel gar nicht erst meldeten. Eine größere Bereitschaft für derartige Mietverhältnisse sei daher am ehesten bei gemeinwohlorientierten Wohnungsgesellschaften bzw. der Stadt zu finden, die selbst eine Wohnungsgesellschaft unterhalte bzw. Privatwohnungen anmiete.

Jedoch wurden einige Anregungen gegeben, bei vereinzelt Aspekten eine leichte Verbesserung zu erreichen.

5.6.1 Impulse für die Schaffung von bezahlbarem Wohnraum

Eine Möglichkeit, Investoren dazu zu bringen, günstigen Wohnraum zu schaffen und bereitzustellen, könnte nach Ansicht von Befragten, vielleicht darin bestehen, bei der städtischen Vergabe von Baugenehmigungen solche Unternehmen zu bevorzugen, die bereit sind, unter anderem solchen Wohnraum zu schaffen. Die Art des geförderten Wohnraums könnte zudem an spezielle Bedarfslagen angelehnt sein, wie beispielsweise das besonders geringe Angebot für kinderreiche Familien. Da die Fachstelle eine Einrichtung der Stadt sei, hätte sie eventuell die Möglichkeit, stadintern entsprechende Impulse zu geben.

5.6.2 Unterstützung bei der Löschung von Schufa-Einträgen

Läge ein Schufa-Eintrag vor, seien Vermieter grundsätzlich nicht bereit, ein Mietverhältnis einzugehen. Die Fachstelle könne in einem solchen Fall jedoch helfen zu überprüfen, ob der Eintrag noch aktuell sei oder die zugrundeliegenden Schulden inzwischen beglichen seien. Sobald Letzteres geschehen sei, könne man helfen, den Eintrag löschen zu lassen. Bestehende Schulden könnten eventuell mit Hilfe von Stadt oder Kreis beglichen werden.

Könne die Löschung des Eintrags oder zumindest eine Ratenzahlungsvereinbarung zur Tilgung der noch bestehenden Schulden vorgelegt werden, was zumindest signalisiere, dass sich die Mieter um ihre Schulden kümmern, so steige damit die Chance auf ein neues Mietverhältnis.

5.6.3 Chancen auf ein Mietverhältnis im Leistungsbezug durch Fachstellenkontakt

Privat Vermietende aber auch Wohnungsgesellschaften, die sich nicht am Gemeinwohl orientierten, könnten sich möglicherweise eher auf ein Mietverhältnis mit Haushalten einlassen, die finanzielle Hilfsleistungen vom Jobcenter oder Sozialamt beziehen, wenn ihnen von Anfang an zugesichert werden könne, dass sie mit der Fachstelle einen verlässlichen Ansprechpartner bei Problemen haben. Hierbei könne auch gleich zu Mietbeginn vereinbart werden, dass die beteiligten Parteien mit der Weitergabe von Informationen an die Fachstelle einverstanden sind.

5.7 Erwartungen an die Zusammenarbeit

In Bezug auf die Zusammenarbeit mit der Fachstelle wurden folgende Erwartungen formuliert:

- **Klarheit der Prozesse:** Es würde begrüßt, wenn die Prozesse, in denen man kooperiere, besprochen und so weit wie möglich standardisiert würden, sodass beide Seiten i.d.R. wüssten, was zum jeweiligen Zeitpunkt zu tun sei.
- **Abstimmung der Zuständigkeiten:** Es wurde erklärt, dass eine klare Benennung und Abgrenzung der Zuständigkeiten von der Fachstelle und den mit ihr kooperierenden Einrichtungen notwendig sei, damit immer Klarheit herrsche, wer wofür zuständig sei bzw. in welchem Fall informiert oder angefragt werden müsse.
- **Abstimmung zur gezielten Präventionsarbeit:** Es wurde vorgeschlagen, dass sich die Fachstelle mit Einrichtungen in ihrem Netzwerk gezielt darüber abstimmt, wer welche Aufgaben mit dem Ziel der präventiven Wohnraumsicherung übernimmt.
- **Regelmäßiger Austausch:** Es wurde gewünscht, dass man regelmäßig miteinander im Austausch sei, um sich in der ersten Zeit nach Eröffnung der Fachstelle zunächst kennen zu lernen und später zumindest über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden zu sein. In einer

späteren Phase würden vermutlich zwei Treffen pro Jahr genügen, zum Kennenlernen jedoch mehr.

- **Gegenseitigkeit:** Es wurde davon ausgegangen, dass die Zusammenarbeit auf Gegenseitigkeit angelegt sei. Beispielsweise würde das Jugendamt an die Fachstelle verweisen, sobald sie von der Bedrohung des Wohnraums von Familien erführen. Im Umkehrschluss würde davon ausgegangen, dass die Mitarbeitenden der Fachstelle über eine ausreichende Sensibilität für mögliche Kindeswohlgefährdungen verfügten und wüssten, wie sie deren Vorliegen im Bedarfsfall an geeigneter Stelle abklären könnten, um ggf. das Jugendamt hinzuzuziehen.
- **Umfassende Fall-Kompetenz der Mitarbeitenden:** Es würde begrüßt, wenn die Fachstelle nicht noch weiter in Fachbereiche untergliedert würde, sondern jede Fachkraft mit allen Formen von Wohnraumbedrohung umgehen könne, die sich im einzelnen Fall zeigten.

Als Impuls wurde noch formuliert, mit kooperierenden Stellen evtl. ein gemeinsames Projekt zu bearbeiten, um einander im Rahmen dieses Prozesses besser kennen zu lernen und eine gemeinsame Identität als Hilfe gegen Wohnraumprobleme zu entwickeln.

- **Verständnis für die Vermietenden:** Es könne Fälle geben, in denen Vermietende nicht zu Kompromissen bereit seien, um weiteren Eskalationen vorzubeugen. Hierbei könne es auch darum gehen, beispielsweise andere Mietparteien vor gewalttätigen Übergriffen zu schützen. In solchen Fällen sei es wichtig, dass die Fachstelle auch Verständnis gegenüber den Vermietenden zeige.

6 Ergebnisse: Befragung von KooperationspartnerInnen

Eine standardisierte Befragung von Kooperationspartnerinnen der Fachstelle sollte statistisch aussagekräftige Ergebnisse über verschiedene Fragestellungen liefern.

Im Folgenden wird zunächst das Ergebnis des Rücklaufs dieser Befragung dargestellt und anschließend auf die inhaltlichen Ergebnisse eingegangen.

6.1 Rücklauf

Insgesamt wurden je nach Art der Zusammenarbeit unterschiedlich viele Personen per Email angeschrieben. Die folgende Tabelle dokumentiert die Verteilung zwischen den angeschriebenen Personengruppen durch deren Beschreibung im Rahmen von Ober- und Unterkategorien.

Dadurch, dass sich die Befragten durch den Fragebogen selbst den aufgeführten Personengruppen zuordneten, können auch differenzierte Aussagen über den Rücklauf gemacht werden.

Oberkategorie	Unterkategorie	angeschriebene Personen	Rücklauf absolut	Rücklauf prozentual
Vermietende	Wohnungsgesellschaften	14	1	7,1%
Vermietende	Privat Vermietende & Verband	4	6	150,0%
Einrichtungen	Caritas Verband – Thema Wohnen	6	4	66,7%
Einrichtungen	Hilfebereich außer Wohnen	3	0	0,0%
Behörden	Bereich wohnungsbezogene Hilfen	3	3	100,0%
Behörden	Bereich finanzielle Hilfen	2	2	100,0%
Behörden	Weitere	4	3	75,0%
SUMME		36	19	52,8%

Tabelle 1: Verteilung der angeschriebenen Fachkräfte und des Rücklaufs

Im Bereich Vermietung wurden zum einen Wohnungsgesellschaften angeschrieben, als auch einige privat Vermietende sowie der Verband Haus & Grund.

Zusätzlich wurden Mitarbeitende aus Einrichtungen adressiert. Hier arbeitete der größere Teil beim Caritas-Verband im Bereich Wohnen. Es wurden aber auch Mitarbeitende anderer Träger aus den Bereichen Drogenberatung und pädagogische Dienste angeschrieben.

Weiterhin wurden Behörden einbezogen, die entweder den Themenbereichen Wohnen bzw. Finanzen zuzuordnen sind, oder anderen Themenbereichen. Letztere ließen sich in erster Linie der Jugendhilfe zuordnen; da sich hier jedoch eine Person im Fragebogen dem Themenbereich „Weitere“ zuordnete, wurde diese allgemeine Kategorisierung in der Tabelle übernommen.

36 Personen wurden angeschrieben. Insgesamt haben 19 Personen (51,4%) die Befragung vollständig durchgeführt. Es wurden zusätzlich vier Zugriffe auf den Bogen registriert, bei denen die Befragung jedoch abgebrochen wurde. Da hierbei die Befragung nicht bewusst als abgeschlossen abgesendet wurde und daher die Aussagekraft der hier gegebenen Antworten nicht eingeschätzt werden kann, wurden diese Antworten nicht in die inhaltliche Auswertung mit einbezogen.

Im Rücklauf deuten sich Auffälligkeiten in Bezug auf die Gruppe der Vermietenden an: Während die Gruppe der Wohnungsgesellschaften am häufigsten angeschrieben wurde, nahmen sie jedoch fast überhaupt nicht an der Befragung teil. Anders verhält es sich mit den Privatvermietenden: Hier wurden nur vier Personen angeschrieben, jedoch nahmen zwei weitere Personen teil. Es ist unklar, auf welchem Weg diese Personen von der Befragung erfuhren. Eine Möglichkeit wäre, dass der Verein Haus & Grund, der auch angeschrieben wurde, die Befragung an seine Mitglieder weitergegeben hat. Insgesamt deutet sich hier ein engerer Kontakt zu den privat Vermietenden an als zu den Wohnungsgesellschaften. Ob Letztere nur wenig Interesse an der Zusammenarbeit zeigen, oder ob hier für die Befragung der falsche Personenkreis angeschrieben wurde, ist bislang unklar. Eventuell wäre es jedoch lohnend zu klären, ob mit den durch die Fachstelle zur Verfügung gestellten Kontaktdaten auch die richtigen Ansprechpersonen beim jeweiligen Unternehmen erreicht werden können. In den Interviews wurde bereits darauf hingewiesen, gezielt mit dem Mahn- und Klagewesen Kontakt aufzunehmen (vgl. Abschnitt 5.1.2).

Unter den Einrichtungen und Behörden hat sich der Großteil der angeschriebenen Personen beteiligt. Lediglich Einrichtungen, die in nicht wohnungsbezogenen Hilfebereichen arbeiten, haben den Fragebogen nicht beantwortet.

Angesichts der Ergebnisse zum Rücklauf lässt sich über die Aussagekraft der im Folgenden dargestellten Ergebnisse sagen:

- Aussagen über die bisher kooperierenden privat Vermietenden sowie die Behörden sind infolge des nahezu vollständigen Rücklaufs als gut aussagekräftig zu beurteilen.
- Da zwei Drittel der angeschriebenen Mitarbeitenden des Caritasverbandes aus den wohnbezogenen Hilfen geantwortet haben, können entsprechende Aussagen zumindest in der Tendenz als aussagekräftig beurteilt werden. Dass sich zwei von sechs Personen nicht beteiligten, sollte jedoch bedacht werden.
- Für Aussagen über die Wohnungsgesellschaften liegen nicht genug Rückmeldungen vor.
- Für Aussagen in Bezug auf nichtbehördliche Einrichtungen, die nicht in erster Linie mit dem Thema Wohnen zu tun haben, liegen ebenfalls nicht genug Rückmeldungen vor.

6.2 Inhaltliche Ergebnisse

In den folgenden Unterabschnitten werden die inhaltlichen Ergebnisse der Online-Befragung unter den Fachkräften dargestellt. Da je nach Fragestellung unterschiedliche Personengruppen befragt wurden, werden die Ergebnisse entsprechend sortiert.

6.2.1 Fragen an alle Befragten

In den folgenden Unterabschnitten werden die Ergebnisse derjenigen Fragen aufgeführt, die allen Befragten gestellt wurden.

6.2.1.1 Häufigkeit der Kooperation

Um zu überprüfen, wie belastbar die Angaben der Befragten im Hinblick auf die Häufigkeit ihrer Erfahrungen mit der Fachstelle sind, wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: „**Haben Sie schon Erfahrungen in der Kooperation mit der Fachstelle für Wohnraumsicherung gesammelt?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

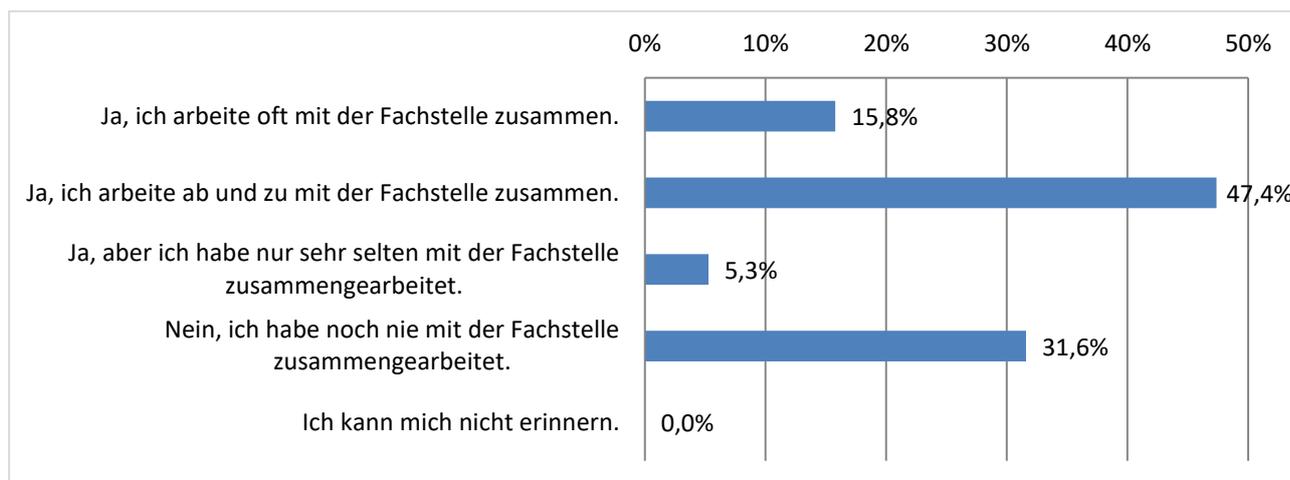


Abbildung 1: Häufigkeit der Kooperation mit befragten KooperationspartnerInnen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet. Hiervon gab fast die Hälfte an, ab und zu mit der Fachstelle zusammen zu arbeiten. Auffällig ist, dass fast ein Drittel angab, dass dies noch nie der Fall gewesen sei. Unter den letzteren waren vier privat Vermietende und zwei Mitarbeitende einer Behörde.

Dieses Ergebnis zeigt, dass nicht alle Befragten ihre Angaben vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen gemacht haben. Dies kann auch ein Grund sein, weshalb manche Personen bei diversen Fragen keine Einschätzung abgaben.

6.2.1.2 Informiertheit über die Rolle der Fachstelle

Der Erfolg der Fachstelle wird unter anderem davon abhängig gemacht, dass Wohnungsnotfälle grundsätzlich bei ihr gemeldet werden und sie die Zuständigkeit der anschließend tätigen Einrichtungen koordiniert. Damit dies gelingt, muss diese fachliche Rolle den beteiligten Akteuren bekannt sein. Um zu überprüfen, inwieweit das bereits gegeben ist, wurden allen 19 Befragten die folgenden zwei Fragen gestellt.

Zuerst wurde gefragt „**Wussten Sie schon, dass seit 1.3.2022 alle Fälle von bedrohtem Wohnraum möglichst zuerst der Fachstelle für Wohnraumsicherung gemeldet werden sollen?**“ Außerdem wurde die Möglichkeit gegeben, hierzu eine Anmerkung in einem Textfeld einzugeben. Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

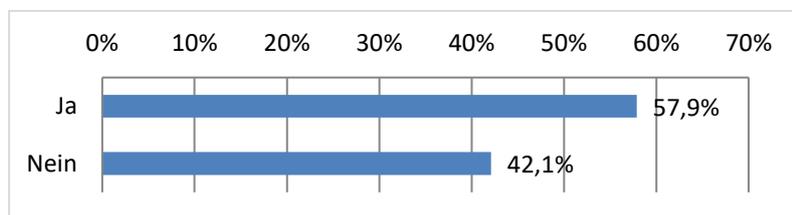


Abbildung 2: Informiertheit der KooperationspartnerInnen über die Rolle der primären Meldestelle

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Eine Person, die in einer Einrichtung mit Hilfen beim Thema Wohnen arbeitet, merkte hierzu in einem Textfeld an: „Mir wurde mitgeteilt, dass die Fachstelle bei Räumungsklagen informiert wird. Bei einer einfachen Kündigung wurde mir nicht mitgeteilt, dass ich KlientInnen, die sich bei uns melden, verweisen soll.“

Eine Person, die privat Wohnraum vermietet merkte an: „Habe dafür keinen Bedarf.“

Als zweites wurde gefragt „**Wussten Sie schon, dass die Fachstelle koordinieren soll, welche Einrichtung sich um welche Bedarfe eines Falles kümmert?**“ Auch hier wurde die Möglichkeit gegeben, hierzu eine Anmerkung in einem Textfeld einzugeben. Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

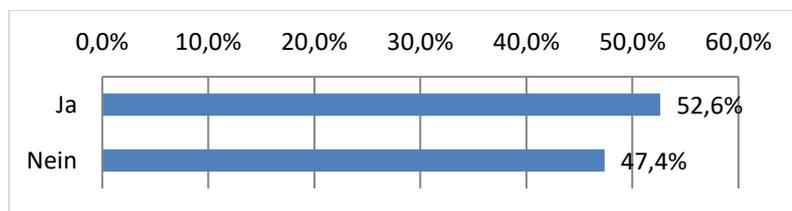


Abbildung 3: Informiertheit der KooperationspartnerInnen über die Rolle der Clearingstelle

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Auch zu dieser Frage merkte die privat vermietende Person an, dafür „keinen Bedarf“ zu haben.

Insgesamt scheint bislang etwas mehr als die Hälfte der beteiligten Personen die beschriebene Rolle der Fachstelle zu kennen. Etwas weniger als die Hälfte wurde bisher darüber nicht ausreichend informiert.

6.2.1.3 Tendenz, auf die Fachstelle zu verweisen

Da der Erfolg der Fachstelle nicht nur davon abhängig ist, ob beteiligte Akteure ihre Rolle als primäre Meldestelle kennen, sondern ob diese auch bereit sind, an die Fachstelle zu verweisen, wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: **„Wenn Sie von Haushalten erfahren, bei denen Gefahr droht, die Wohnung zu verlieren, Würden Sie sich in Bezug auf dieses Problem an die Fachstelle verweisen?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

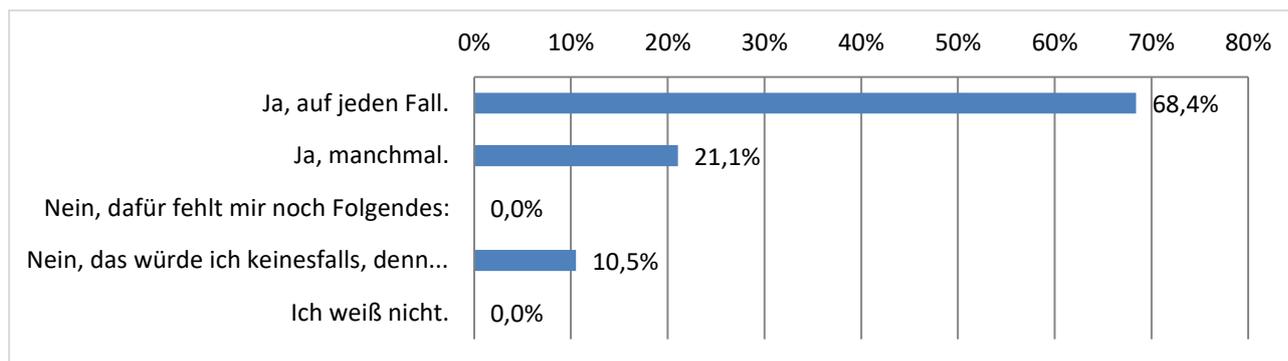


Abbildung 4: Tendenz von KooperationspartnerInnen, auf die Fachstelle zu verweisen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Zwei privat Vermietende wählten die Antwort „Nein, das würde ich keinesfalls, denn...“ aus und ergänzten per Textfeld „Es ist nicht nötig“ oder „Kein Bedarf“.

Personen, welche die Antwort „Ja, manchmal.“ ausgewählt hatten, wurden um Folgendes gebeten: **„Bitte geben Sie uns ein paar Details dazu, wann Sie auf die Fachstelle verweisen, bzw. wann Sie dies nicht tun.“**

In der Kategorie „Ich verweise manchmal auf die Fachstelle, und zwar wenn...“ wurden Textantworten abgegeben, die zu folgenden Antwortvarianten paraphrasiert werden konnten (In Klammern wird die Häufigkeit der jeweiligen Antwort angegeben):

- wenn fristlose Kündigung der Wohnung droht (1x)
- wenn eine Räumungsklage ansteht (2x)
- wenn „Hoffnung auf Besserung“ besteht (2x)

In der Kategorie „Ich verweise manchmal auf die Fachstelle, aber nie wenn...“ wurde als Textantworten abgegeben: „Prävention u.a. wird von meiner Einrichtung ebenso angeboten.“

Insgesamt scheinen die Befragten grundsätzlich zu einem Verweisen an die Fachstelle bereit zu sein. Dies war nur dann anders, wenn die Befragten keinen Bedarf dafür sahen. Einige machten das Weiterverweisen jedoch vom Vorliegen einer Räumungsklage abhängig. Hier könnte es sein, dass bisher der präventive Ansatz der Fachstelle nicht berücksichtigt wurde. Dies wird durch eine Angabe gestützt, die mit Hinweis auf die Präventionsangebote der eigenen Einrichtung nicht immer weiterverweisen würde.

6.2.1.4 Gewünschte Frequenz des Austauschs

In den Interviews mit Fachkräften wurde der Wunsch geäußert, sich mit der Fachstelle regelmäßig auszutauschen. Hierbei entstand die Frage, in welcher Häufigkeit dies als wünschenswert angesehen wird. Daher wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: **„Welche regelmäßige Frequenz wäre aus Ihrer Sicht angemessen, in der Sie sich mit der Fachstelle pro Jahr ganz allgemein über aktuelle Entwicklungen bzw. die Zusammenarbeit austauschen?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

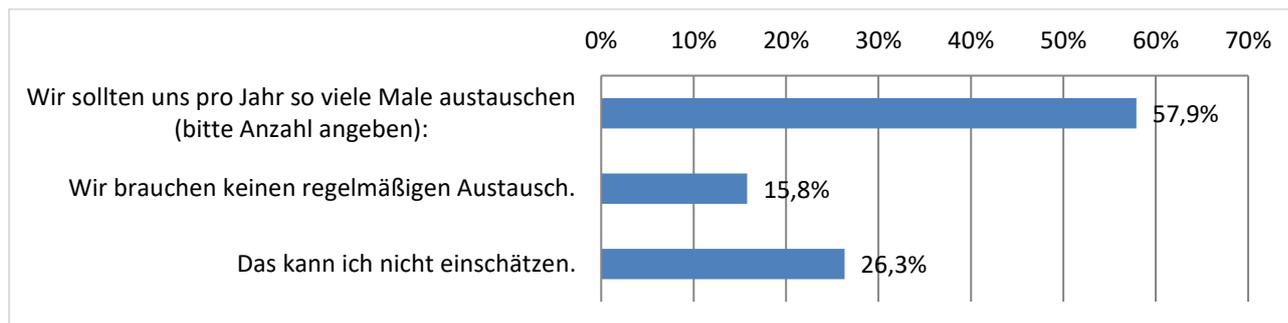


Abbildung 5: Von KooperationspartnerInnen gewünschte Frequenz des Austauschs (generell)

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Die Antwortmöglichkeiten „Das kann ich nicht einschätzen“ und „Wir brauchen keinen regelmäßigen Austausch“ wurden ausschließlich von privat Vermietenden und Mitarbeitenden der Behörden angegeben. Die positive Antwortmöglichkeit wurde von allen Personengruppen ausgewählt.

In Bezug auf die Anzahl der gewünschten Treffen pro Jahr wurden von insgesamt elf Personen Textangaben gemacht, deren Verteilung im folgenden Diagramm dargestellt wird:

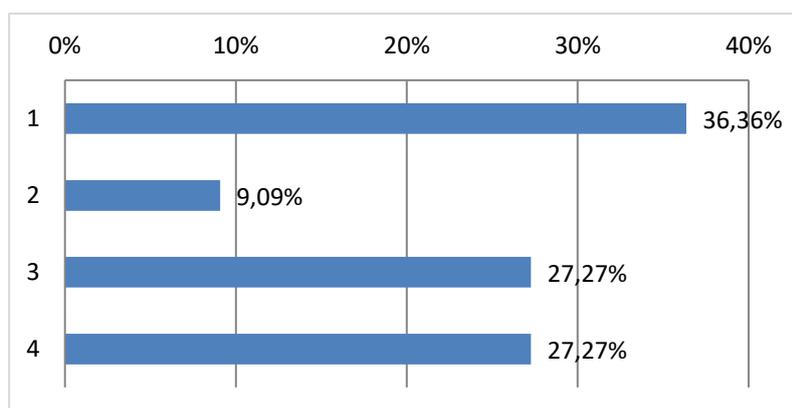


Abbildung 6: Von KooperationspartnerInnen gewünschte Frequenz des Austauschs (Anzahl Treffen pro Jahr)

Grundsätzlich scheint Bedarf für Austausch zu bestehen. Dieser wird lediglich von einzelnen Privatpersonen und Behörden abgelehnt. Wenn ein Bedarf besteht, gehen die Vorstellungen über die Frequenz zwischen einmal bis viermal pro Jahr auseinander. Es scheint, als sei dieses Anliegen sehr individuell abzustimmen.

6.2.1.5 Weitergabe von Informationen

Im Rahmen der Interviews wurde vereinzelt geäußert, dass fallbezogene Informationen innerhalb der Fachstelle nicht immer verlässlich weitergegeben worden wären (vgl. Abschnitt 5.2.2). Um zu überprüfen, ob es sich hier um Einzelfälle handelt oder nicht, wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: **„Wenn man sich fallbezogen an die Fachstelle wendet, kann es sein, dass man nicht mit der fallverantwortlichen Person sprechen kann. Wie oft kam es bei Ihnen schon vor, dass dann Informationen falsch oder gar nicht weitergegeben wurden?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

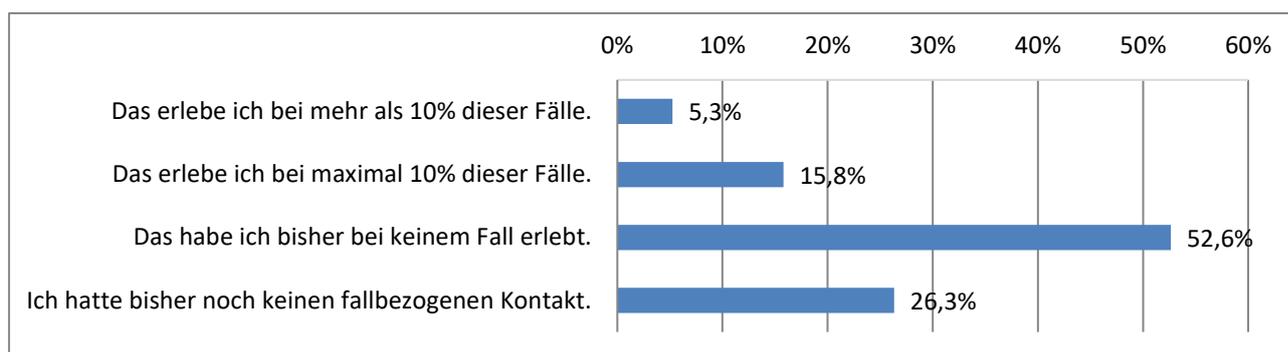


Abbildung 7: Erfahrungen der KooperationspartnerInnen mit der Weitergabe von Informationen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Etwas mehr als ein Fünftel der Fälle schätzen, das Problem bei 10% oder mehr ihrer bisherigen Fälle erlebt zu haben. Bezieht man in die Auswertung nur diejenigen ein, die bereits fallbezogenen Kontakt hatten, umfasst diese Gruppe 28,5% der Befragten.

6.2.1.6 Eindruck von Kompetenz

In den Interviews mit Fachkräften wurde die Kompetenz der Mitarbeitenden als ein wesentlicher Erfolgsfaktor benannt. (vgl. Abschnitt 5.4). Es könnte sein, dass der Eindruck von Kompetenz auch eine Voraussetzung dafür ist, dass an die Fachstelle verwiesen wird. So wurde 19 Befragten folgende Frage gestellt: **„Als wie kompetent empfinden Sie die Mitarbeitenden der Fachstelle für deren Aufgabenbereich?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

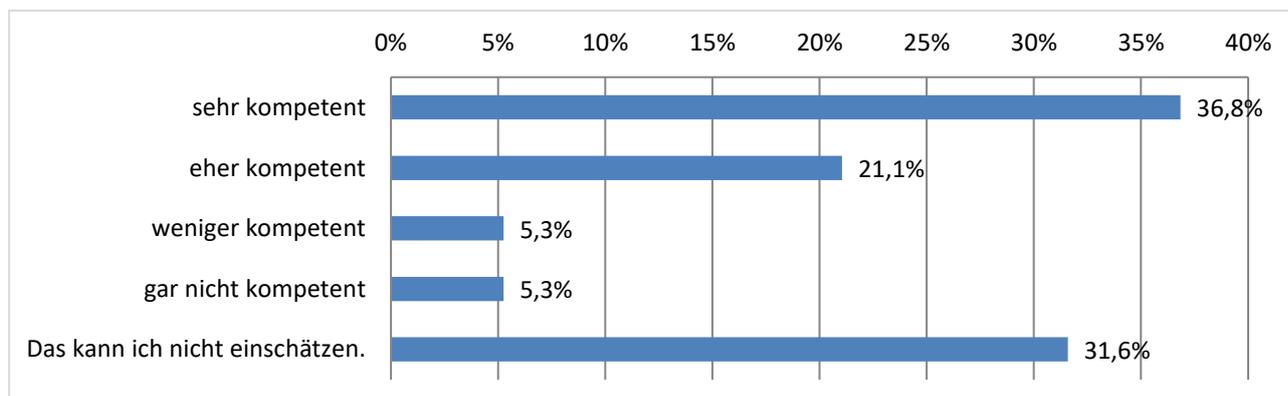


Abbildung 8: Eindruck der Kompetenz von Fachstellenarbeitenden bei KooperationspartnerInnen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Der überwiegende Anteil von nahezu 58% der Befragten schätzt die Mitarbeitenden als sehr oder eher kompetent ein. Ca. ein Drittel glaubt, dies nicht einschätzen zu können. Eine Minderheit von ca. 10% hält die Fachkräfte für weniger oder gar nicht kompetent.

6.2.1.7 Tempo der Bearbeitung

Der Erfolg der Fachstelle wird unter anderem auf deren Arbeitstempo zurückgeführt, da insbesondere Räumungsfälle nur zwei Monate Zeit haben, um die Räumung abzuwenden. Es wird angenommen, dass insbesondere eine städtische Stelle, die sich auf Fälle der Wohnraumsicherung konzentriert, besonders schnell arbeiten könne. (vgl. Abschnitt 5.2.1) Bisher liegen hierzu jedoch keine empirischen Daten vor. Daher wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: „**Welchen Eindruck haben Sie vom Tempo, in dem Fälle mit drohendem Wohnraumverlust seit Einführung der Fachstelle am 1.3.2022 bearbeitet werden?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

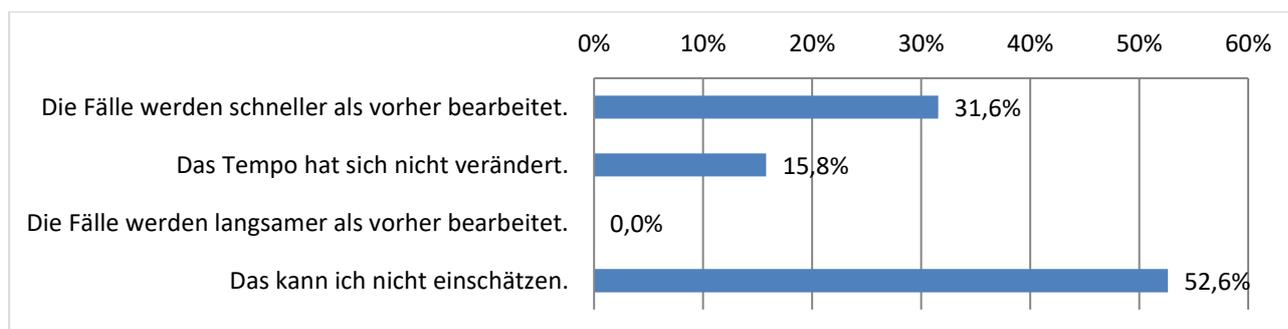


Abbildung 9: Eindruck vom Arbeitstempo der Fachstelle bei KooperationspartnerInnen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Nur etwa die Hälfte der Befragten trauten sich eine Einschätzung bezüglich Geschwindigkeitsveränderungen in der Fallbearbeitung zu.

Von diesen geben zwei Drittel an, eine Zunahme von Geschwindigkeit bemerkt zu haben. Ein Drittel hat dies nicht bemerkt. Es hat jedoch niemand den Eindruck, dass die Fallbearbeitung seit Eröffnung der Fachstelle langsamer geschieht.

6.2.1.8 Erreichbarkeit der Fachstelle

Allen 19 Befragten wurde folgende Frage gestellt: „**Wie empfinden Sie die Erreichbarkeit (Telefon, Öffnungszeiten) der Fachstelle Wohnraumsicherung?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

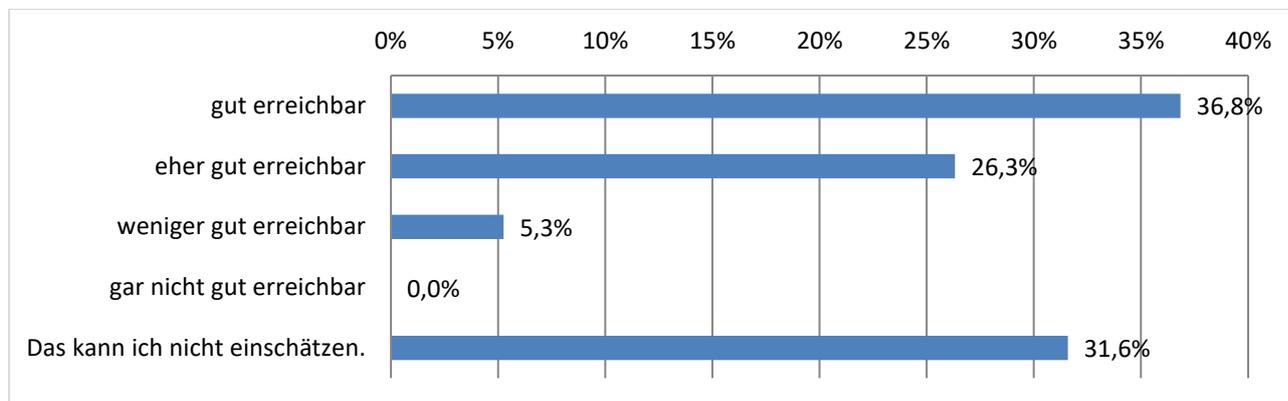


Abbildung 10: Eindruck der Erreichbarkeit der Fachstelle bei KooperationspartnerInnen

Es haben alle 19 Befragten geantwortet.

Gut zwei Drittel der Befragten empfindet die Erreichbarkeit als gut. Etwa ein Drittel glaubt, dies nicht einschätzen zu können. Eine Minderheit von ca. 5% empfindet die Fachstelle als weniger gut erreichbar.

6.2.1.9 Werbung für die Fachstelle

Die Fachstelle ist darauf angewiesen, dass man sie im Falle bedrohter Wohnungslosigkeit kontaktiert. Dies gelingt umso besser, je bekannter sie ist. Daher wurde allen 19 Befragten folgende Frage gestellt: „**Von Mietschulden und Wohnungsverlust betroffene Menschen sollen sich an die Fachstelle wenden. Auf welchem Wege könnte sich Ihrer Einschätzung nach der Bekanntheitsgrad der Fachstelle für Betroffene erhöhen?**“ Bei dieser Frage konnten mehrere Antworten ausgewählt werden. Deren Verteilung ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

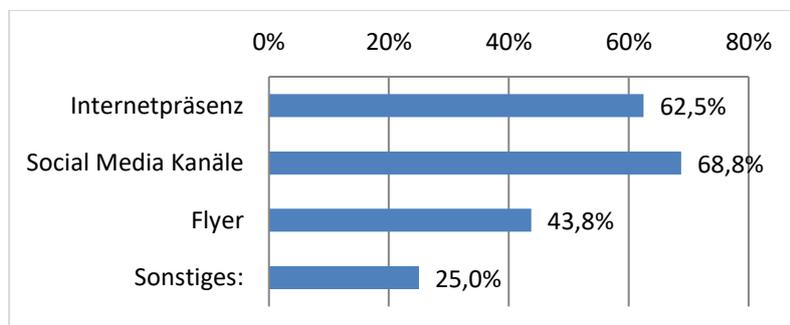


Abbildung 11: Einschätzung der Effektivität von Informationswegen durch KooperationspartnerInnen

Es haben 16 der 19 Befragten mindestens eine Antwort ausgewählt. Drei Personen haben keine Antwort ausgewählt.

Die Präferenz der Befragten liegt bei digitalen Medien, wie Internet und Social Media. Dies bestätigt den Eindruck, der angesichts eines Interviews entsteht, in dem ein Haushalt erklärte, lange nach einer solchen Stelle gesucht zu haben, aber erst fündig geworden zu sein, als man Zugang zum Internet erhielt (vgl. Abschnitt 4.3.2.1).

Personen, welche die Antwort „Flyer“ angeklickt hatten, wurden zusätzlich gefragt: **„Wo sollten diese ausliegen, um den Bekanntheitsgrad zu erhöhen?“** Die Textantworten wurden zu folgenden Antwortvarianten paraphrasiert und sortiert:

- Behörden
 - Rathaus
 - Bürgeramt
 - Jobcenter
 - Sozialamt
 - Jugendamt
- Wohnbereich
 - der Stadt bekannten Mietshäusern mit hohem sozialen Konfliktpotential
 - Notunterkünfte
 - Wohnungsgesellschaften
- Beratungsstellen
 - allgemein Beratungsstellen (Caritas, Diakonie, Salzstreuer usw.)
 - Familienberatungszentren
 - Schuldnerberatung
- Weitere öffentliche Institutionen
 - Bahnhof
 - Tafel
 - Sozialkaufhaus
 - Supermärkte/Discounter im Schotthock

6.3 Fragen an alle nicht-privat-Vermietenden

In den folgenden Unterabschnitten werden die Ergebnisse derjenigen Fragen aufgeführt, die allen Personengruppen gestellt wurden, außer den privat Vermietenden.

6.3.1.1 Kompatibilität der Interessen

Allen 15 Befragten, die nicht zu den privat Vermietenden gehörten, wurde die folgende Frage gestellt: „**Wie kompatibel empfinden Sie die Interessen Ihrer Einrichtung und die der Fachstelle?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

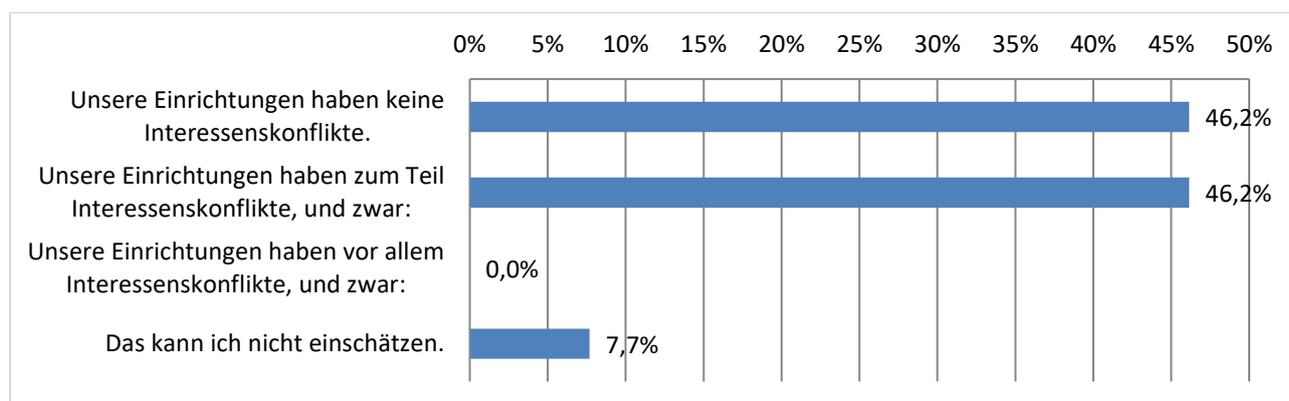


Abbildung 12: Kompatibilität mit Interessen von KooperationspartnerInnen

In der Kategorie „Unsere Einrichtungen haben zum Teil Interessenskonflikte, und zwar...“ wurden Textantworten abgegeben. Diese werden zugunsten der Informationsvermittlung nicht paraphrasiert, sondern im Folgenden direkt aufgeführt, und nach Personengruppe sortiert:

- Mitarbeitende aus Behörden:
 - „Zuständigkeiten“
 - „Lösung ohne Schuldenübernahme steht für uns im Mittelpunkt“
- Mitarbeitende aus Einrichtungen wohnbezogener Hilfen:
 - „Unklarheit, wer für was zuständig ist.“
 - „Überschneidung in der Präventiven Arbeit auf Wohnraum bezogen.“
 - „Überschneidungen in den jeweiligen Aufgabenbereichen“
 - „Bei Mietproblemen Kontaktaufnahme mit Vermieter / Wohnungsgesellschaften.“
 - „Allgemein, wenn Kl. Kontakt aufnehmen, ist es oft sinnvoller, das Problem zu lösen, anstatt sie zu einer anderen Stelle zu schicken, wo sie ggf. nicht auftauchen.“

Zusammenfassend: Während etwa die Hälfte der KooperationspartnerInnen keine Interessenskonflikte der Fachstelle mit ihrer eigenen Einrichtung sieht, nimmt die andere Hälfte zum Teil solche institutionellen Konflikte wahr. Anhand der Textaussagen lassen sich diese vor allem im Bereich der Zuständigkeiten suchen, vermutlich insbesondere in Bezug auf wohnbezogene Hilfen. Hinzu kommen unterschiedliche Haltungen bezüglich Schuldenübernahmen oder eine grundsätzliche Skepsis gegenüber dem Weiterverweisen von KlientInnen.

6.3.1.2 Definition der Prozesse

In Interview mit Fachkräften wurde vereinzelt die Erwartung geäußert, dass in der Kooperation mit der Fachstelle die entsprechenden Prozesse klar sein sollten. Daher wurde allen 15 Befragten, die nicht zu den privat Vermietenden gehörten, die folgende Frage gestellt: „**Wenn Sie mit der Fachstelle zusammenarbeiten, wie gut sind die Prozesse definiert, in denen Sie zusammenarbeiten?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

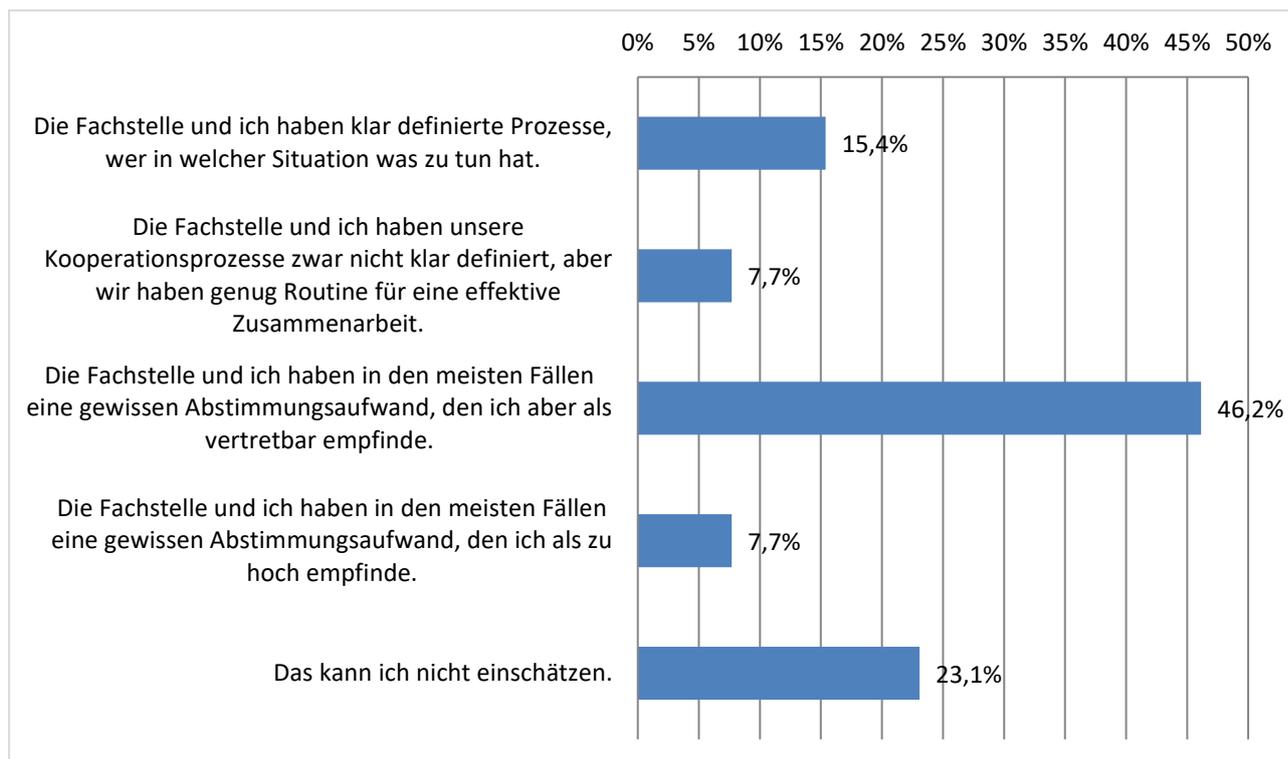


Abbildung 13: Definition der Prozesse in Kooperation mit Fachkräften

Es haben alle 15 Befragten geantwortet.

Ein verhältnismäßig kleiner Anteil von 15,4% gibt an, die Prozesse der Zusammenarbeit seien klar definiert. Dem gegenüber erklären 61,6%, dass dies nicht so sei.

Die meisten (53,9%) sehen den hieraus resultierende Abstimmungsaufwand jedoch als vertretbar an bzw. sehen sich als routiniert genug, dies zu kompensieren. Wesentlich weniger (7,7%) empfinden ihn den Abstimmungsaufwand als zu hoch.

23,1% können die Fragestellung nicht einschätzen.

6.4 Fragen an Behörden

In den folgenden Unterabschnitten werden die Ergebnisse derjenigen Fragen aufgeführt, die Mitarbeitenden einer Behörde gestellt wurden.

6.4.1.1 Einfluss der Fachstelle auf den Fallaufwand

In Interview mit Fachkräften wurde vereinzelt die Erwartung geäußert, dass durch die Fachstelle auch die Arbeit von Behörden wie dem Jobcenter leichter werde. Der Grund sei, dass die Mitarbeitenden der Fachstelle geübter im Stellen von Anträgen seien als die Privathaushalte (vgl. Abschnitt 5.2.3). Daher wurde allen acht Mitarbeitenden von Behörden die folgende Frage gestellt: **„Welchen Einfluss hat Ihrer Erfahrung nach das Hinzuziehen der Fachstelle bei einem Fall?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

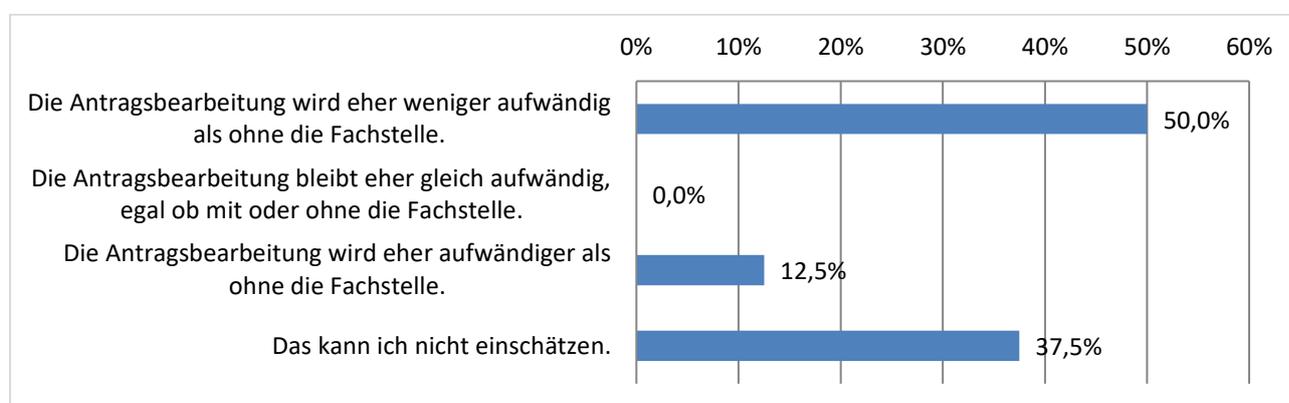


Abbildung 14: Einschätzung des Einflusses der Fachstelle auf den Fallaufwand seitens der Behörden

Es haben alle acht Befragten geantwortet.

Etwa ein Drittel gibt an, diesen Sachverhalt nicht einschätzen zu können. Die Hälfte sieht eine Erleichterung ihrer Arbeit, während etwas mehr als 10% in der Fachstelle eher eine Ursache für Mehrarbeit sehen.

6.4.1.2 Verhalten der Fachstelle gegenüber abgelehnten Gesuchen

In Interviews mit Fachkräften wurden vereinzelt Bedenken geäußert, wie die Fachstelle sich verhalten werde, wenn Anträge auf Kostenübernahme für deren KlientInnen abgewiesen würden (vgl. Abschnitt 5.5). Daher bekamen alle acht Mitarbeitenden von Behörden folgende Frage gestellt: **„Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit der Fachstelle gemacht, wenn Sie die von der Fachstelle gestellten Hilfesuche ablehnen?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

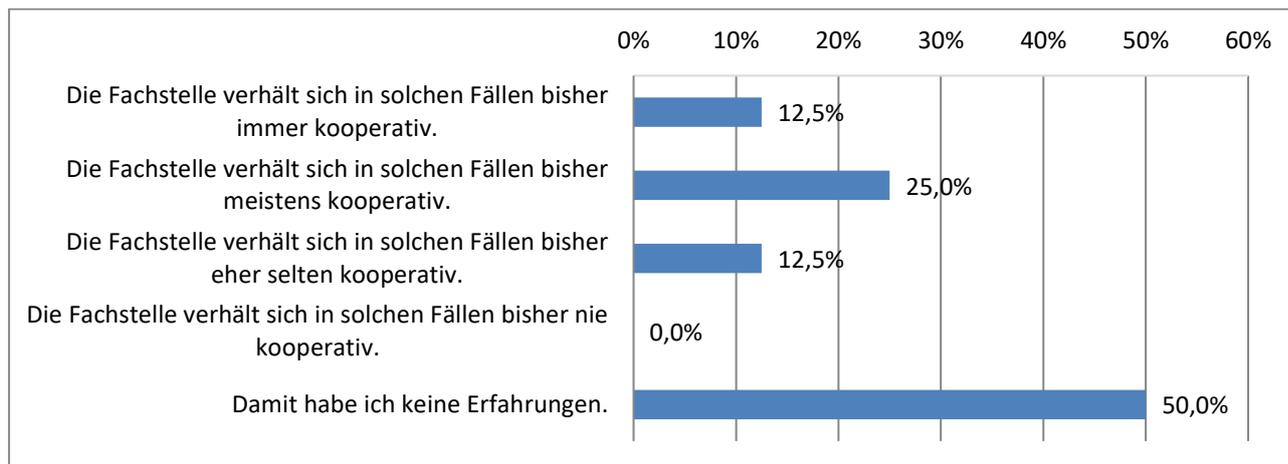


Abbildung 15: Erfahrung mit dem Verhalten der Fachstelle gegenüber abgelehnten Gesuchen

Es haben alle acht Befragten geantwortet.

Etwa die Hälfte der Befragten konnte hierzu von keinen Erfahrungen berichten.

Von der anderen Hälfte gab der größere Teil an, diesbezüglich immer oder meistens positive Erfahrungen gemacht zu haben (37,5%), während ein kleinerer Teil (12,5%) die Fachstelle im Konfliktfall nur selten kooperativ erlebe.

6.5 Fragen an privat Vermietende

In den folgenden Unterabschnitten werden die Ergebnisse derjenigen Fragen aufgeführt, die den privat Vermietenden gestellt wurden.

6.5.1.1 Geschwindigkeit der finanziellen Problemlösungen

Der Erfolg der Fachstelle wird unter anderem auf deren Arbeitstempo zurückgeführt, da insbesondere Räumungsfälle nur zwei Monate Zeit haben, um die Räumung abzuwenden. Um zu klären, ob die Arbeit einer Fachstelle hierfür grundsätzlich als hilfreich angesehen wird, wurde alle sechs privat Vermietenden folgende Frage gestellt: „**Welchen Einfluss hat Ihrer Erfahrung nach die Fachstelle darauf, wie schnell gesichert wird, dass Mietschulden getilgt werden bzw. Miete gezahlt wird?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

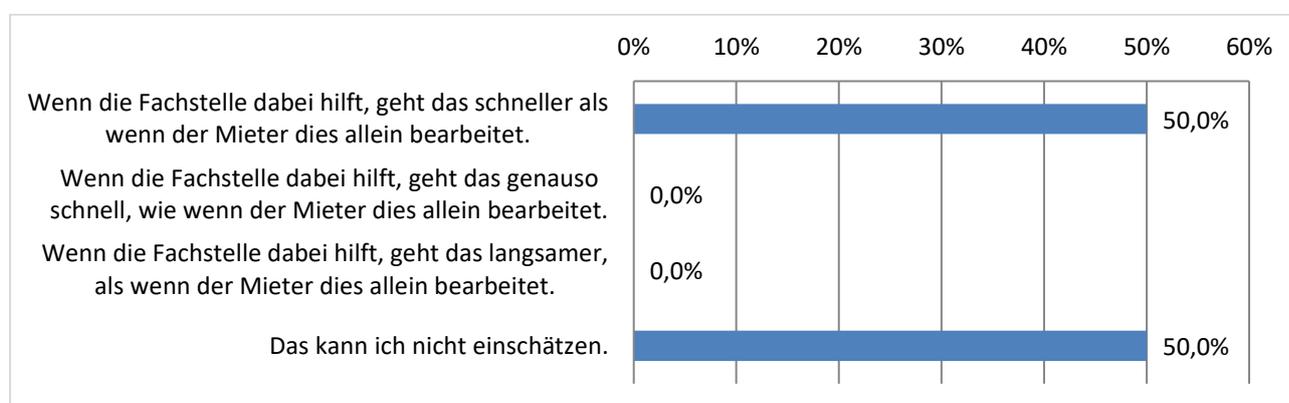


Abbildung 16: Einschätzung des Einflusses der Fachstelle auf Lösung von Finanzproblemen seitens Vermietenden

Es haben alle sechs Befragten geantwortet.

Die Hälfte der Befragten kann die Fragestellung nicht einschätzen. Die andere Hälfte ist eindeutig der Meinung, dass durch die Fachstelle die Geschwindigkeit der Schuldentilgung durch die Fachstelle erhöht wird.

6.5.1.2 Verhalten der Fachstelle bei Kündigungen

In Interview mit Fachkräften wurden vereinzelt Bedenken geäußert, wie die Fachstelle sich gegenüber Vermietenden verhalten würden, wenn diese – womöglich zur Vermeidung weiterer Eskalationen - nicht kompromissbereit seien (vgl. Abschnitt 5.7). Alle sechs privat Vermietenden bekamen daher folgende Frage gestellt: „**Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit der Fachstelle gemacht, wenn Sie sich entschlossen hatten, einer Mietpartei zu kündigen?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

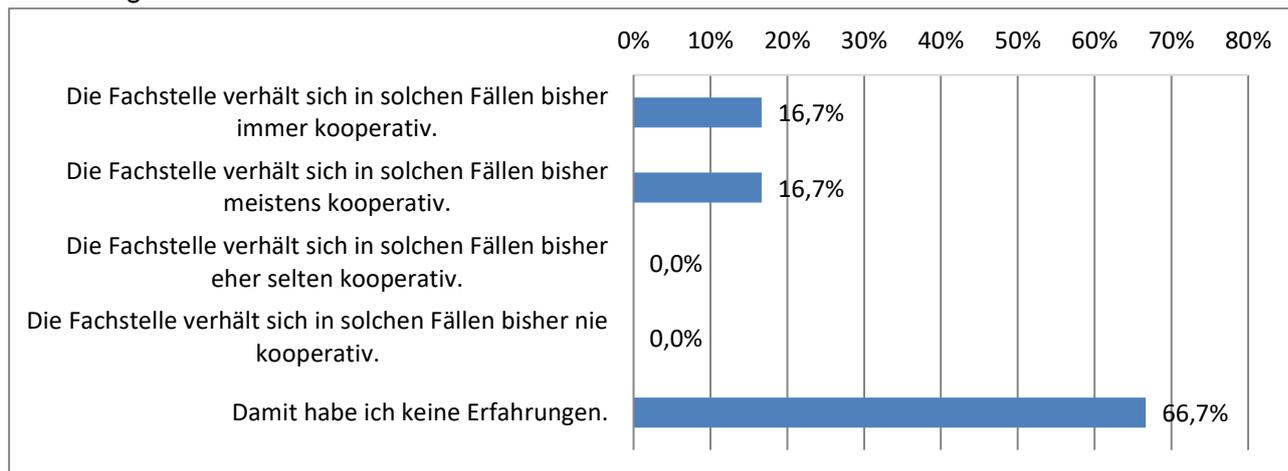


Abbildung 17: Erfahrung mit dem Verhalten der Fachstelle gegenüber Mietkündigungen

Es haben alle sechs Befragten geantwortet.

Nur ca. ein Drittel gab an, diesbezüglich bereits Erfahrungen zu haben. Diese Personen gaben an, dass sie die Fachstelle in diesen Fällen immer bzw. meistens als kooperativ erlebt hatten.

6.5.1.3 Weitergabe von Kontaktdaten

In den Interviews mit Fachkräften wurde vermehrt auf das Problem hingewiesen, dass der Datenschutz bisher verhindere, bei Schwierigkeiten mit Mietparteien noch vor dem Stellen einer Räumungsklage präventiv die Fachstelle einzuschalten. In diesem Zusammenhang wurde der Vorschlag geäußert, dafür zu werben, dass die Weitergabe der Kontaktdaten von Haushalten im Falle von Mietschulden bereits im Mietvertrag festzuhalten (vgl. Abschnitt 5.4). Daher bekamen alle sechs privat Vermietenden folgende Frage gestellt: „**Was halten Sie von der Idee, zukünftig bei Mietverträgen einzuführen, dass bei Problemen mit der jeweiligen Mietpartei deren Kontaktdaten an die Fachstelle weitergegeben werden dürfen, damit diese vermitteln kann?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

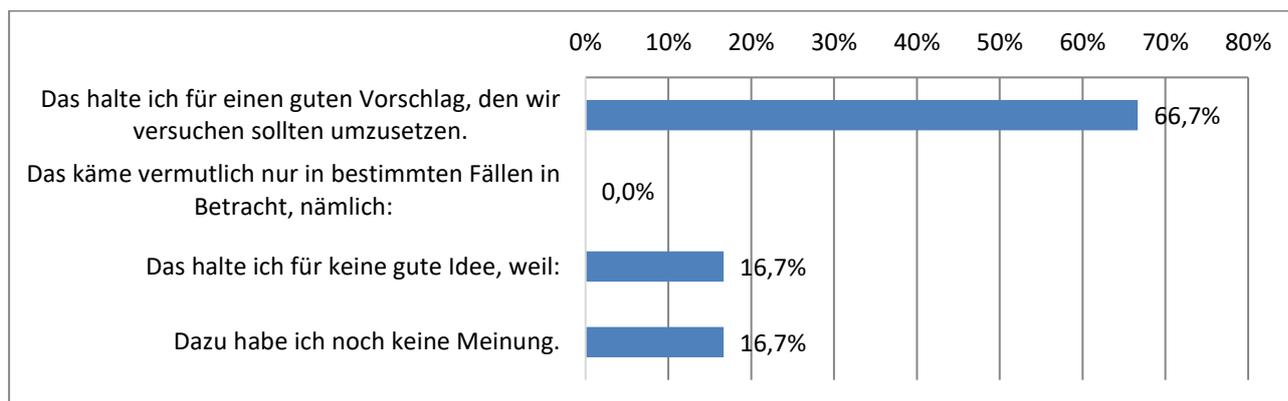


Abbildung 18: Beurteilung eines Vorschlags zum Umgang mit Kontaktdaten seitens der Privatvermietenden

Es haben alle sechs Befragten geantwortet.

Eine Person begründete über ein Textfeld ihre Ablehnung damit, dass sie „den Nutzen aus Vermietersicht nicht sehe“.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ca. zwei Drittel der Befragten dem Vorschlag positiv gegenüberstehen. Die Person, die Ablehnung zeigte, machte im Textfeld deutlich, dass sie den Nutzen noch nicht verstanden habe. Es ist denkbar, dass dies auch für die noch unentschlossene Person gilt.

6.6 Fragen an Mitarbeitende wohnbezogener Hilfen

In den folgenden Unterabschnitten werden die Ergebnisse derjenigen Fragen aufgeführt, den Mitarbeitenden des Caritasverbandes in den wohnbezogenen Hilfen gestellt wurden.

6.6.1.1 Konkurrenz oder Entlastung

In den Interviews mit Fachkräften wurde die Einschätzung geäußert, dass die Arbeit der Fachstelle auch von wohnbezogenen Einrichtungen weniger als Konkurrenz, sondern eher als Entlastung wahrgenommen werde, da der Bedarf so hoch sei (vgl. Abschnitt 5.5). Um dies genauer zu verifizieren, wurde allen vier Mitarbeitenden der wohnbezogenen Hilfen der Caritas folgende Frage gestellt: **„Empfinden Sie persönlich die Eröffnung der Fachstelle für Wohnraumsicherung eher als Konkurrenz oder eher als Entlastung?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

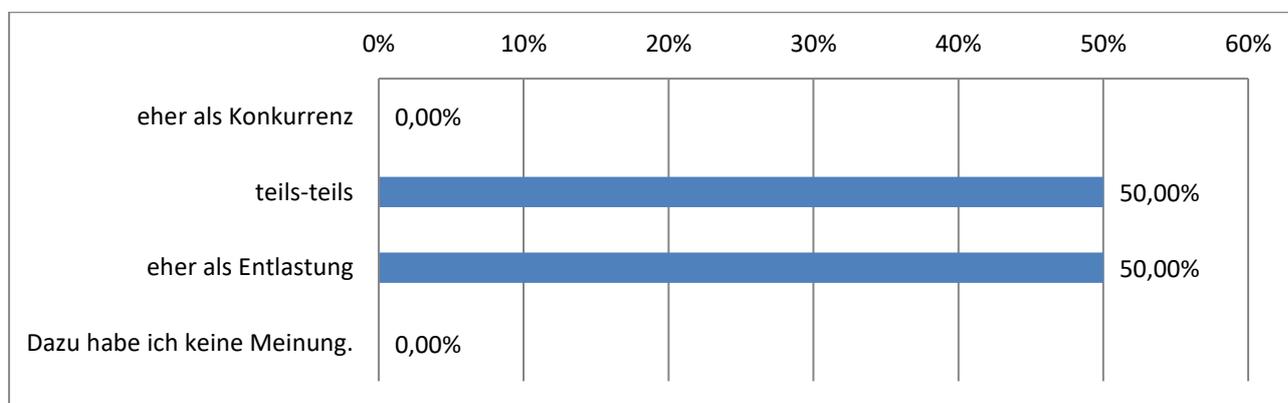


Abbildung 19: Beurteilung der Fachstelle als Konkurrenz oder Entlastung seitens des Caritasverbandes

Es haben alle vier Befragten geantwortet.

Es zeigt sich, dass keine Person die Fachstelle ausschließlich als Konkurrenz empfand: Die Tendenz zeigt eine eher entlastende Wahrnehmung, wobei 50% der Befragten dies mit Einschränkungen angeben („teils-teils“).

Jedoch ist bezüglich der Aussagekraft dieser Ergebnisse zu berücksichtigen, dass nur zwei Drittel der angeschriebenen Mitarbeitenden an der Befragung teilgenommen haben (vgl. Abschnitt 6.1).

6.6.1.2 Veränderung des Arbeitsumfangs

Um den Eindruck einer eventuellen Konkurrenz genauer zu untersuchen, wurden den vier Mitarbeitenden der wohnbezogenen Hilfen der Caritas weitere Frage gestellt.

Zunächst wurden sie gefragt: **„Gehört zu Ihren Aufgaben bei der Fallbearbeitung auch, Personen, die eine Wohnung haben, zu helfen, wenn die Gefahr droht, dass sie diese Wohnung verlieren?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

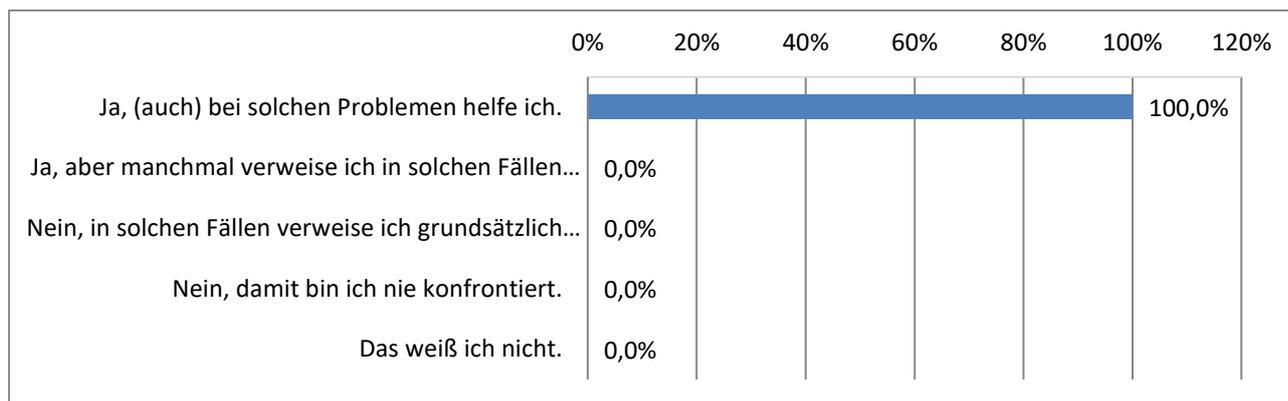


Abbildung 20: Zuständigkeit von Caritas-Mitarbeitenden bei drohender Wohnungslosigkeit

Es haben alle vier Befragten geantwortet und gaben an, dass Fälle, die in den Arbeitsauftrag der Fachstelle fallen, auch zu ihrem Arbeitsgebiet gehörten.

In Bezug auf diese Fälle wurde die folgende Anschlussfrage gestellt: **„Hat sich seit Eröffnung der Fachstelle Ihr Arbeitsauftrag bezüglich dieser Fälle verändert?“** Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

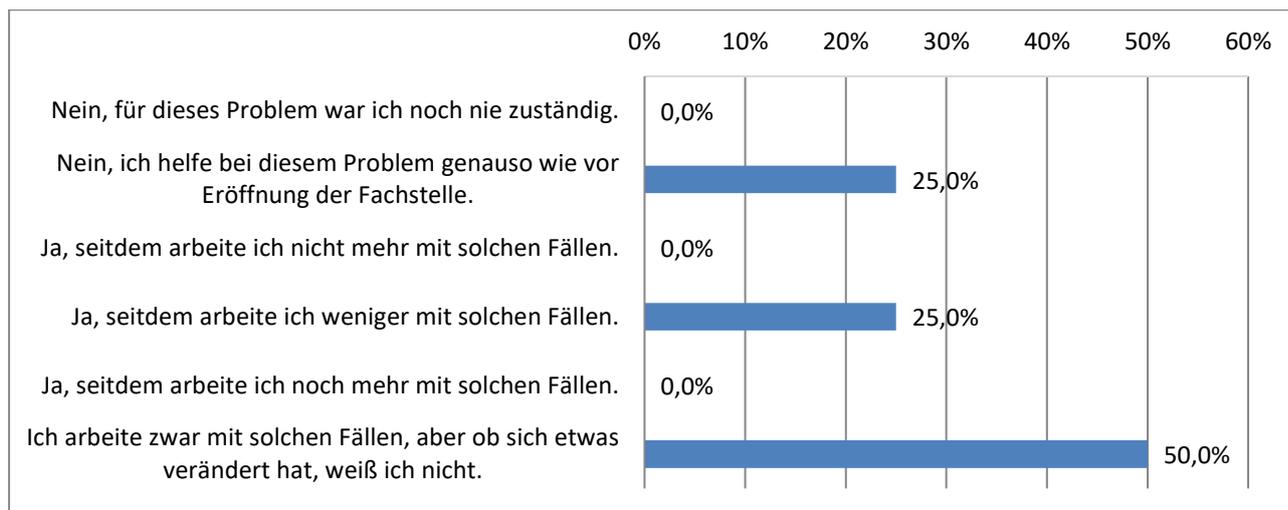


Abbildung 21: Veränderungen im Fallwesen bei Mitarbeitenden des Caritasverbandes

Es haben alle vier Befragten geantwortet. Diese wurden um Anschluss gebeten, einzuschätzen: „Wie hoch war der Anteil dieser Fälle an allen Ihren Fällen VOR Einführung der Fachstelle (geschätzt) in Prozent?“ sowie „Wie hoch ist der Anteil dieser Fälle an allen Ihren Fällen derzeit“

(geschätzt) in Prozent?“. Zwei Personen machten diesbezüglich Angaben: Demzufolge sank der Anteil bei einer Person von 40% auf 20%, bei einer anderen blieb er bei 100%.

Abschließend wurden die vier Personen gefragt: „**Wenn Sie nicht mehr mit diesen Fällen arbeiten würden - hätten Sie dann noch genug Arbeit mit anderen Fällen?**“ Die Verteilung der Antworten ist der untenstehenden Grafik zu entnehmen.

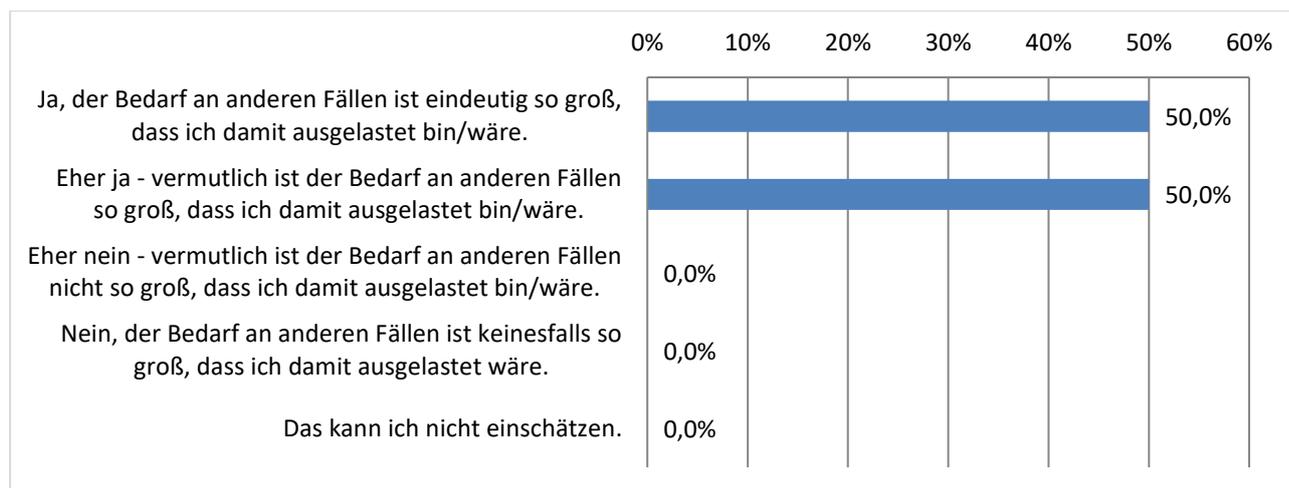


Abbildung 22: Bedeutung der Fachstelle für die Fallauslastung bei Mitarbeitenden des Caritasverbandes

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass alle vier Befragten aus dem Caritas-Verband im Hinblick auf ihre Fälle eine Überschneidung mit der Fachstelle sehen. Bisher nimmt nur eine Person eine Reduzierung dieser Fälle seit Eröffnung der Fachstelle wahr – von etwa 40% auf 20%. Insgesamt haben die Befragten jedoch keine bzw. kaum Sorgen, dass ihre Arbeitsauslastung hierdurch bedroht sei, da genug Bedarf durch andere Fälle vorhanden sei.

Jedoch ist bezüglich der Aussagekraft dieser Ergebnisse zu berücksichtigen, dass nur zwei Drittel der angeschriebenen Mitarbeitenden an der Befragung teilgenommen haben (vgl. Abschnitt 6.1).

7 Ergebnisse: Auswertung der Fachstellenstatistik

Statistische Daten zur Arbeit mit Wohnungsnotfällen in Rheine wurden von der Abteilung SGB XII seit Beginn 2020 in einer Excel-Tabelle festgehalten. Diese Tabelle wurde von einer Fachkraft der Fachstelle seit deren Eröffnung weiter gepflegt. Im Rahmen der Beratung durch das IPE wurde dieser Datensatz erweitert, zum Teil auch in Bezug auf Altfälle bis Anfang 2020. Hierzu rekonstruierte die zuständige Fachkraft der Fachstelle die entsprechenden Daten aus den Akten. Das IPE geht davon aus, dass diese Rekonstruktion korrekte Ergebnisse generierte.

Leider lagen zu den Altfällen nicht alle gesuchten Daten in den Akten vor, wie beispielsweise das Datum des ersten Versuchs einer Kontaktaufnahme. Daher konnten beispielsweise keine Vergleiche angestellt werden in Bezug auf die Frage, ob seit Eröffnung der Fachstelle die Geschwindigkeit der Kontaktaufnahme mit den Haushalten zugenommen hat.

Das IPE hat eine Auswahl von mit der Fachstelle abgestimmten Kennzahlen statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden in den folgenden Unterabschnitten dargestellt. Während für die Darstellung der standardisierten Befragung in Kapitel 6 Balkengrafiken verwendet wurden, werden die folgenden Grafiken in Säulen dargestellt. Auf diese Weise können beide Analysen auch grafisch unmittelbarer unterschieden werden.

Die diesen Ergebnissen zugrundeliegenden Daten wurden mit dem Stand vom 21.3.2023 von der Fachstelle anonymisiert und dem IPE zugänglich gemacht.

Im Rahmen der Auswertung wurden die Ergebnisse aus den Jahren 2020 bis 2022 verglichen. Die Zuordnung eines Falls zu einem Jahr geschieht anhand des Datums, an dem der Fall an eine entsprechende Einrichtung der Stadt weitergeleitet wurde: In den Jahren 2020 bis 2021 war dies der Treff 100, ab 1.3.2023 war es die Fachstelle für Wohnraumsicherung. Bei dieser Jahreszuordnung gilt jedoch nicht das Kalenderjahr, sondern eine Jahreszählung mit Beginn zum ersten März jeden Jahres bis zum letzten Tag im Februar des Folgejahres. Auf diese Weise kann das erste Arbeitsjahr der Fachstelle mit der Arbeit aus den vorangegangenen Jahren verglichen werden, das am 1.3.2023 begann.

7.1 Anzahl der Fälle

Wie Abbildung 23 zeigt, hat die Anzahl der Fälle mit Eröffnung der Fachstelle zugenommen. Während im Jahr 2020 eine Summe von 53 Fällen und in 2021 eine Summe von 37 Fällen aufgenommen wurden, nahm die Fachstelle im ersten Jahr 69 Fälle auf.

Die Annahme eines Falls durch den Treff 100 bzw. die Fachstelle ist jedoch für den weiteren Fallverlauf weniger entscheidend als der Erfolg der Kontaktherstellung zum jeweiligen Haushalt. Hier zeigt sich ab Übernahme der Fälle durch die Fachstelle ein sehr deutlicher Zuwachs: Mit 46 Kontaktaufnahmen konnte der Erfolg im Vergleich zu den beiden Vorjahren um jeweils mehr als 200% gesteigert werden.

Auch unabhängig vom Erfolg wuchs die Anzahl der Haushalte, von deren Wohnraumbedrohung die Stadt Kenntnis erhielt: Waren es beispielsweise in 2020 noch 53, lag die Zahl im Jahr 2022 bei 69. Dieser Zuwachs kann zumindest zum Teil durch die präventive Ausrichtung der Fachstelle erklärt werden: Bis zur Eröffnung der Fachstelle erfolgten Versuche der Kontaktaufnahme in der Regel nachdem das Amtsgericht eine Räumungsklage dem SGB XII meldete und von dort aus eine Einrichtung gebeten wurde, Kontakt aufzunehmen. Seit Eröffnung der Fachstelle wird angestrebt, von Wohnraumverlust bedrohte Haushalte bereits zu unterstützen bevor eine Räumungsklage ergeht. Dies gelang im ersten Arbeitsjahr bei 24 Fällen. Details zur Präventionsarbeit der Fachstelle sind Abschnitt 7.3 zu entnehmen.

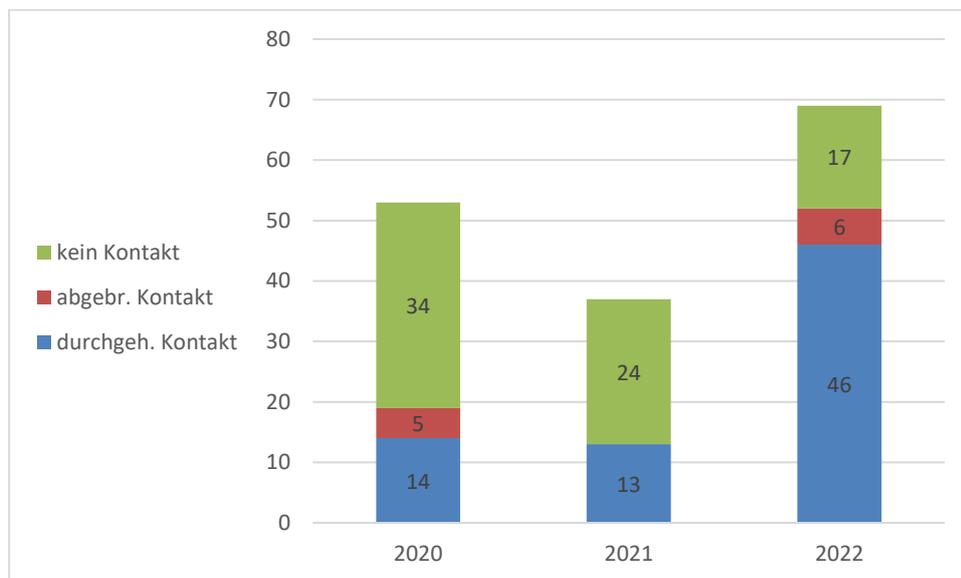


Abbildung 23: Anzahl der Fälle und Erfolg der Kontaktaufnahme

Die Anzahl der Fälle, die wiederholt Unterstützung durch den Treff 100 bzw. die Fachstelle erhalten haben, gibt einen Hinweis darauf, wie stabil die begleiteten Haushalte nach Fallabschluss sind. Abbildung 24 zeigt, dass in den bisherigen Arbeitsjahren nur in wenigen Ausnahmefällen Haushalte erneut Hilfe bekamen. Natürlich ist es denkbar, dass bereits abgeschlossene Fälle in erneuten Krisensituationen nicht wieder auffallen, weil sie beispielsweise vorher umgezogen sind. Jedoch scheint zumindest im Zuständigkeitsgebiet der Fachstelle bisher kein nennenswerter Anteil von ehemals begleiteten Haushalten erneut von einer Räumungsklage betroffen zu sein, denn in diesem Fall würde der Haushalt relativ zuverlässig (zu Details zu dieser Zuverlässigkeit vgl. Abschnitt 7.4) der Fachstelle gemeldet.

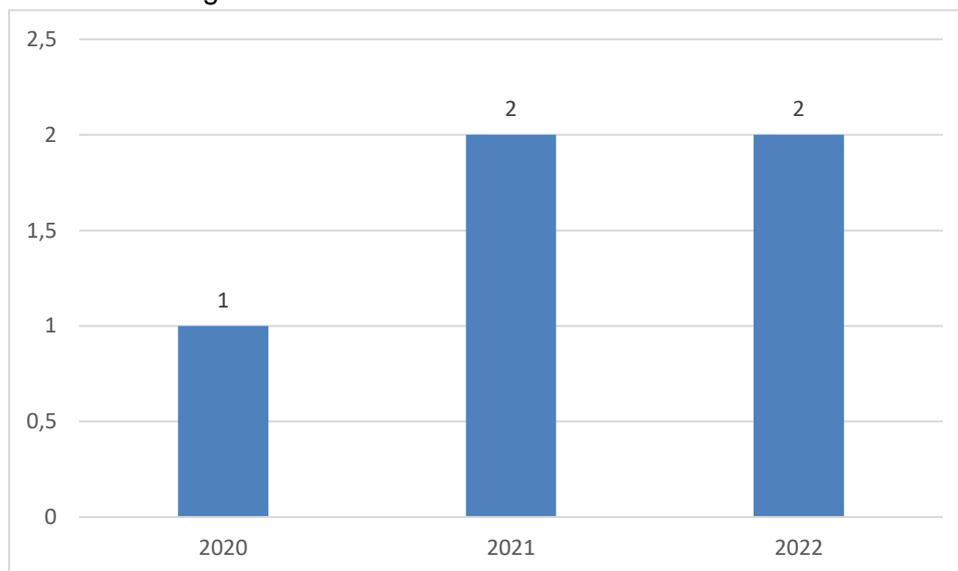


Abbildung 24: Anzahl der Wiederholungsfälle pro Jahr

7.2 Fallergebnisse

Auf Abbildung 25 ist zu sehen, dass ein Teil der Fälle, die im Arbeitsjahr 2022 aufgenommen wurden, noch nicht abgeschlossen sind. Daher sind die hier dargestellten Ergebnisse als vorläufig zu bewerten. Es ist davon auszugehen, dass zum Jahresende mehr von diesen Fällen abgeschlossen sein werden. Hierdurch würden sich die Ergebnisse auch bezüglich der übrigen dargestellten Ergebniskategorien noch einmal ändern.

Die angegebenen Kategorien unterscheiden folgende Ergebnisse:

- **in Bearbeitung:** Diese Fälle konnten bis zum Zeitpunkt der statistischen Auswertung nicht fertig bearbeitet werden.
- **Weitervermittlung:** Diese Fälle wurden an eine andere Einrichtung weitergeleitet, da das Anliegen der jeweiligen Haushalte dort besser bearbeitet werden konnte.
- **Fall-Split:** Die jeweiligen Haushalte zerfielen während der Fallbearbeitung in mehrere Teile, die an sich separat betrachtet werden müssten. Bisher konnte in allen entsprechenden Fällen bei mindestens einem Teilhaushalt Wohnraum gesichert werden. Da es sich hier nur um wenige Ausnahmen handelt, werden die anderen Haushaltsteile nicht weiter betrachtet, um die Ergebnisdarstellung nicht unnötig unübersichtlich zu machen.
- **Ergebnis unbekannt:** Der Kontakt zu diesen Fällen brach ab oder kam nie zustande, weshalb das jeweilige Ergebnis auch nicht bekannt ist. Alle vorliegenden Ergebnisse sind möglich, sowie auch der Übergang in die Wohnungslosigkeit.
- **Räumung ohne Kontakt:** In diesen Fällen ist bekannt, dass eine Räumung erfolgte, aber auch hier besteht kein Kontakt mehr. Es kann entweder von neuem Wohnraum, Zwischenlösungen oder von Wohnungslosigkeit ausgegangen werden.
- **Notunterkunft:** Die hiermit gemeinten Fälle wurden die Haushalte in eine städtische Notunterkunft überführt.
- **Soz. Umfeld:** Diese Haushalte kamen bei Familienmitgliedern, Freunden oder Bekannten aus dem eigenen sozialen Umfeld unter.
- **Neue Wohnung:** In diesen Fällen konnte der bisherige Wohnraum nicht gesichert, jedoch neuer Wohnraum gefunden werden.
- **Wohnraumerhalt:** In diesen Fällen konnte der bisherige Wohnraum gesichert werden.

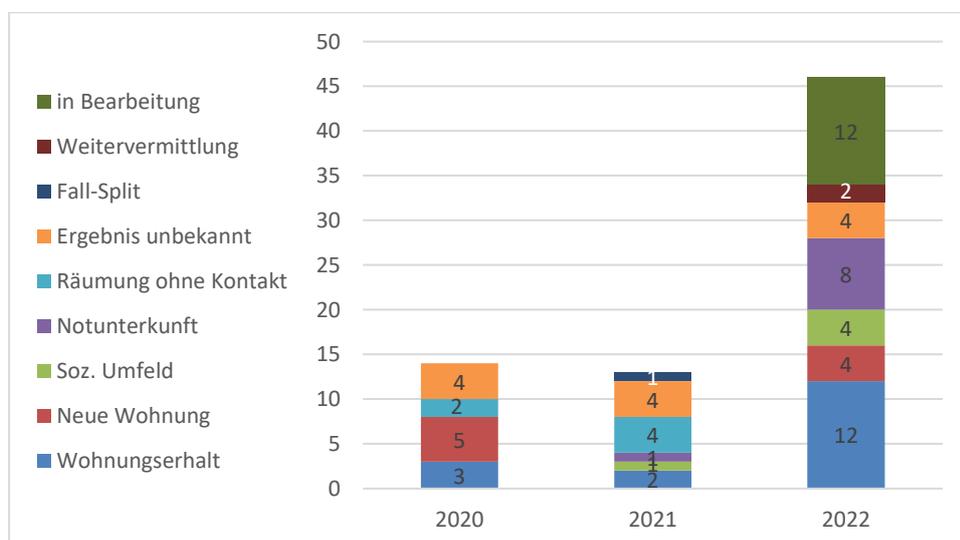


Abbildung 25: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen

Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit wurden die Ergebnisse aus Abbildung 25 in eine vereinfachte Darstellung überführt:

- Die Kategorien „Weitervermittlung“ und „Fall-Split“ wurden in der Oberkategorie „Sonderfälle“ zusammengefasst.
- Die Oberkategorie „Unklarer Verbleib“ enthält die Kategorien „Ergebnis unbekannt“ und „Räumung ohne Kontakt“.
- Als „Zwischenlösung“ wurden die Kategorien „Notunterkunft“ und „Soz. Umfeld“ zusammengefasst.
- Als „Wohnungserhalt im weiteren Sinne“ gelten hier die Kategorien „Neue Wohnung“ und „Wohnungserhalt“.

Die Abbildung 26 zeigt, dass bereits im ersten Jahr nach Eröffnung der Fachstelle deutlich häufiger Wohnraum erhalten werden konnte als zuvor, obwohl 12 Fälle noch nicht abschließend bearbeitet sind: Die Steigerungsrate liegt im Vergleich zum Jahr 2020 bei 100%, im Vergleich zu 2021 sogar deutlich höher. Fälle mit unklarem Verbleib, bei denen angenommen werden kann, dass zumindest ein Teil wohnungslos wird, wurden reduziert.

Die Anzahl von Fällen, für die nur eine Zwischenlösung gefunden werden konnte, ist ebenfalls kontinuierlich gewachsen. Gab es solche Fälle in den Vorjahren kaum, kommen diese Fälle drei Viertel mal so häufig vor wie Fälle mit Wohnungserhalt.

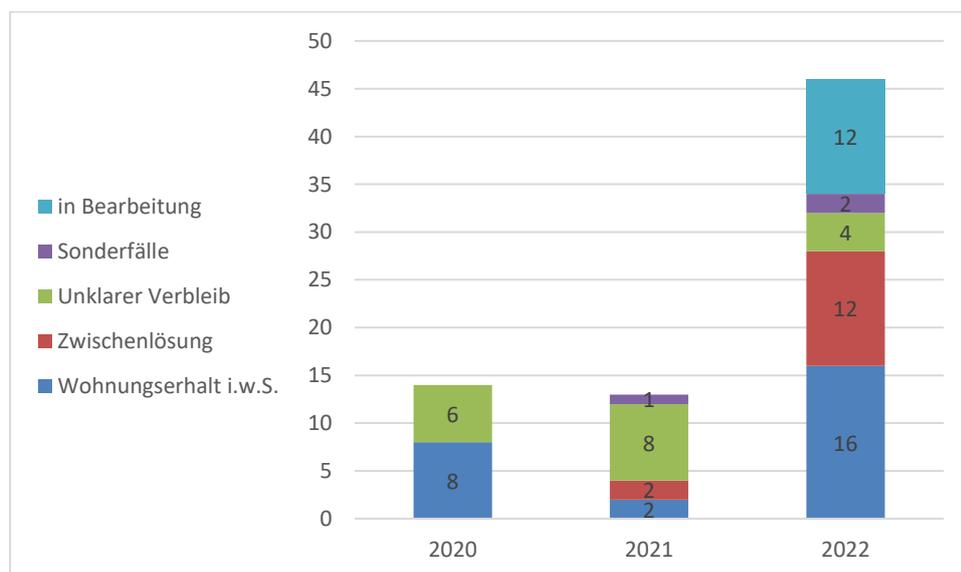


Abbildung 26: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen (vereinfachte Darstellung)

7.3 Prävention

Ein Ziel der Fachstelle für Wohnraumsicherung ist, Haushalte zu unterstützen, bevor eine konkrete Bedrohung des Wohnraums entsteht, d.h. konkret: bevor eine Räumungsklage bei Gericht anhängig wird. Abbildung 27 zeigt die Anzahl derjenigen Fälle, zu denen ein Kontakt hergestellt wurde, bevor eine Räumungsklage erging. Dies war ab Eröffnung der Fachstelle deutlich häufiger möglich, als in den Jahren zuvor. Bei der Hälfte der Fälle konnte bisher verhindert werden, dass eine Räumungsklage erging. Bei der Hälfte der Fälle war dies jedoch nicht möglich. Hier konnte wiederum bei mehr als der Hälfte aller Fälle, bei denen während der Fallbearbeitung doch noch eine Räumungsklage anhängig wurde, diese noch abgewendet werden.

Die Ergebnisse derjenigen Fälle, in denen keine Räumungsklage erging, sind sehr divers: Zum Teil wurde Wohnraum gesichert, zum Teil jedoch auch nicht, zum Teil sind diese Fälle aber auch noch nicht abgeschlossen.

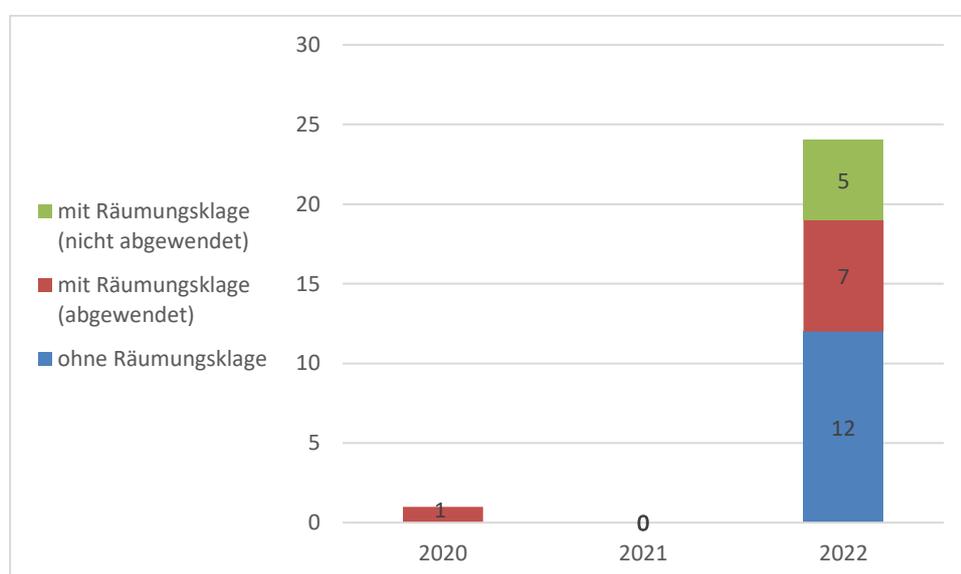


Abbildung 27: Anzahl der Präventionsfälle (mit Betrachtung des Sachverhalts "Räumungsklage")

7.4 Weiterleitung von Fällen

Im Fall einer Räumungsklage hat der betroffene Haushalt zunächst nur zwei Monate Zeit, um die Rückstände zu eliminieren, hierdurch die Klage zu entkräften und damit seinen Wohnraum zu sichern. Somit ist genutzte Zeit zum Handeln ein wesentlicher Faktor für den Erhalt von Wohnraum. Der Fachstelle bleibt umso mehr Zeit für ihre Unterstützung, je schneller ein Kontakt zum jeweiligen Haushalt hergestellt werden kann. Daher wurde der Faktor Zeit bis zu diesem Moment genauer analysiert. Zu diesem Zweck wurde sie in drei Phasen aufgeteilt:

1. Phase zwischen Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht und dem Eingang beim SGB XII,
2. Phase zwischen Eingang beim SGB XII und Weitergabe an die jeweilige Einrichtung (Treff 100 oder Fachstelle für Wohnraumsicherung),
3. Phase zwischen der Weitergabe an die jeweilige Einrichtung und der Kontaktherstellung mit dem jeweiligen Haushalt.

Die Ergebnisse der drei Analysen werden im Folgenden dargestellt.

Abbildung 28 zeigt, dass der Versand zwischen Amtsgericht SGB XII in den meisten Fällen keine Woche an Zeit benötigt. Jedoch gibt es in jedem Jahr eine gewisse Anzahl von Fällen, in denen dieser Weg bis zu zwei Wochen oder länger dauern kann.

Man könnte hier einwenden, dass die Frist von zwei Monaten, in denen die Miete gezahlt werden muss, mit dem Eingang der Klage beim Mieter beginnt, die ähnlich verzögert erfolgen könnte. Jedoch kann durch solche Verzögerungen auch eine weitere Miete ausfallen, was den Prozess wiederum erschwert.

Dazu kommt, dass die Fachstelle in ihrem ersten Arbeitsjahr zu drei Fällen Kontakt bekam, in denen bereits eine Räumungsklage anhängig war, die jedoch nicht vom Amtsgericht beim SGB XII gemeldet worden war. Ob in dieser Zeit weitere Fälle nicht gemeldet wurden, zu denen die Fachstelle auch auf anderem Weg keinen Kontakt bekam, ist nicht bekannt.

Diese Befunde deuten darauf hin, dass eine Überprüfung des Kontakts zum Amtsgericht zu einer Effektivitätssteigerung der Wohnraumsicherung beitragen könnte.

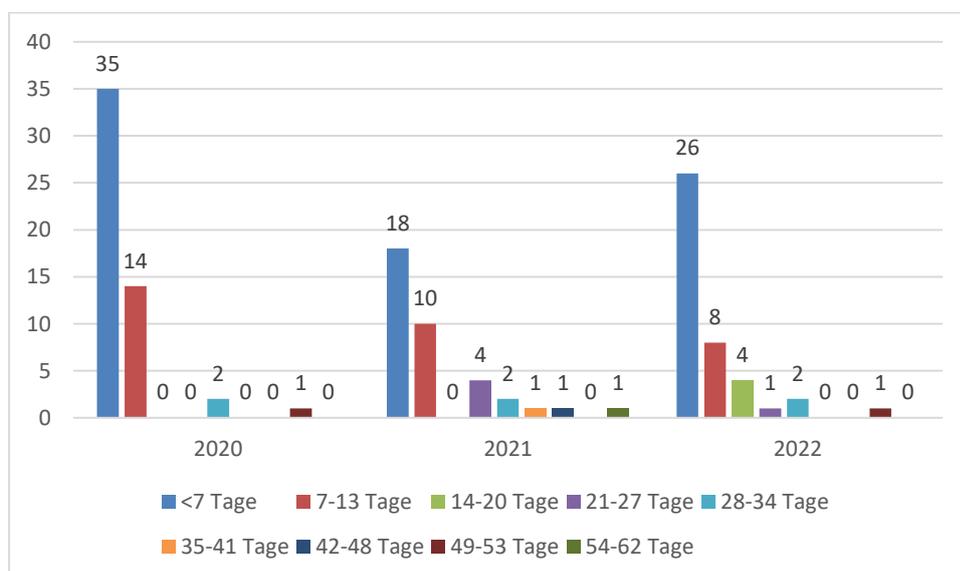


Abbildung 28: Anzahl der Tage zwischen Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht und deren Eingang im SGB XII

Abbildung 29 zeigt, dass die Weiterleitung der Fälle vom SGB XII an die jeweilige Einrichtung in der Regel weniger als eine Woche benötigt. Die wenigen Ausnahmen könnten durch Urlaubszeiten oder Krankheitsfälle entstanden sein.

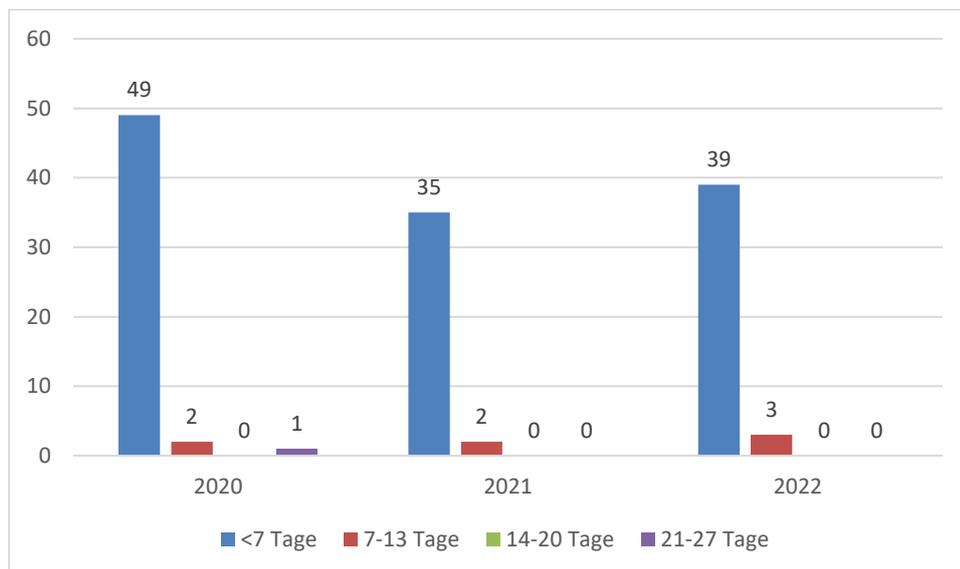


Abbildung 29: Anzahl der Tage zwischen Eingang im SGB XII und Weiterleitung an die jeweilige Einrichtung

Abbildung 30 zeigt den Zeitraum zwischen Weiterleitung an die jeweilige Einrichtung bis zu einer gelungenen Kontaktaufnahme. Da in vielen Fällen kein Kontakt aufgenommen werden konnte, sinkt die Anzahl der zugrundeliegenden Fälle an dieser Stelle.

Es wird deutlich, dass die Anzahl der Fälle, bei denen ein Kontakt innerhalb der ersten Woche hergestellt werden kann, kontinuierlich gestiegen ist. Jedoch zeigt sich auch, dass mit Eröffnung der Fachstelle auch die Kontaktaufnahmen zu späteren Zeitpunkten häufiger werden. Dies scheint dem Umstand geschuldet zu sein, dass die Fachstelle über die Ressourcen verfügt, Haushalte wiederholt aufzusuchen, um Kontakt herzustellen und damit die Grundvoraussetzung für die Steigerung der erfolgreichen Wohnraumsicherung zu schaffen.

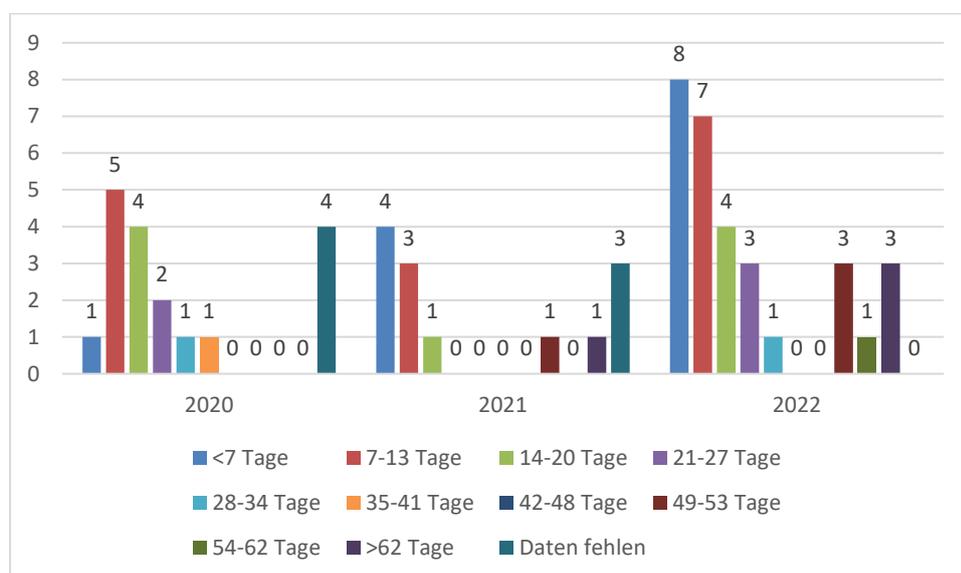


Abbildung 30: Anzahl der Tage zwischen Eingang Weiterleitung an die Einrichtung und erfolgreicher Kontaktaufnahme

8 Analyse des Social Return on Investment (SROI)

Im Rahmen der Evaluation der Fachstelle wurde eine Analyse des Social Return on Investment (vgl. Schober und Then 2015; The SROI Network 2012) durchgeführt. Im Rahmen dieser Analyse kann die Effizienz von Angeboten und Leistungen der Sozialen Arbeit betrachtet werden. Die gefundenen und nachgewiesenen Wirkungen des Angebotes werden monetarisiert und dem finanziellen Input gegenübergestellt. Hieraus errechnet sich der Social Return on Investment. Beträgt dieser einen Wert größer als eins, bedeutet dies, dass die monetarisierten Wirkungen höher sind als die finanziellen Mittel, die für das Angebot bereitgestellt werden.

8.1 Methodisches Vorgehen

Bei der Analyse für die Koordinierungsstelle zur Prävention von Wohnungsnotfällen wurden die Fälle im Zeitraum vom 1.3.2022 bis 28.02.2023 betrachtet. Als Wirkung wurden in einem ersten Schritt der Erhalt der Wohnung und der Umzug in eine neue Wohnung angesehen. In einem weiteren Schritt wurde als positiver Fallausgang auch die Unterbringung im sozialen Umfeld angesehen, da diese auch zunächst keine weiteren Kosten für die öffentliche Hand verursacht.

Um die Kosten zu berechnen, die entstehen würden, wenn es keinen positiven Fallausgang gibt, wurden Kosten des Ordnungsamtes der Stadt Rheine herangezogen. Dieses berechnet pro untergebrachte Person in den städtischen Unterkünften pro Monat 256,00 Euro. Weiterhin wurden die finanziellen Mittel berücksichtigt, die für die Koordinierungsstelle aufgewendet werden. Hier wurden die gesamten Kosten lt. Zuwendungsbescheid berücksichtigt. Da diese für zwei Jahre ausgelegt waren, wurde ein Durchschnittswert für ein Jahr in Höhe von 154.763,45 € berücksichtigt.

8.2 Ergebnisse

Betrachtet man als positiven Fallausgang den Erhalt der eigenen Wohnung oder den Umzug in eine neue Wohnung, so konnten im ersten Arbeitsjahr der Fachstelle 16 Fälle in die Analyse einbezogen werden. Die Haushalte in diesen 16 Fällen umfassten insgesamt 38 Haushaltsmitglieder. Wird davon ausgegangen, dass diese Personen ohne die Arbeit der Fachstelle in Wohnungslosigkeit geraten wären, hätte die Stadt Rheine entsprechende Notunterkünfte bereitstellen müssen. Bei einem Aufenthalt von zwölf Monaten in diesen Notunterkünften wären Kosten in Höhe von 116.736,00 Euro entstanden. Im Verhältnis zum finanziellen Input für die Koordinierungsstelle ergibt sich somit ein SROI von 0,8. Dass der SROI in diesem Fall kleiner eins ausfällt, bedeutet, dass aktuell die finanziellen Kosten für den Betrieb der Fachstelle höher sind, als die potenziellen Alternativkosten für die Unterbringung der genannten 38 Haushaltsmitglieder.

Betrachtet man SROI-Analysen aus einer früheren Untersuchung von Fachstellen zur Verhinderung von Wohnungslosigkeit (vgl. Fachverband Evangelische Wohnungslosen und Straffälligenhilfe im Diakonischen Werk Bayern 2015), so erscheint es wahrscheinlich, dass sich dieses Ergebnis noch verändern wird. In dieser Untersuchung sparte jeder in die Präventionsarbeit investierte Euro über neun Euro an potenziellen Alternativkosten. Die in diesem Zwischenbericht durchgeführte SROI-Analyse bezieht sich auf das erste Arbeitsjahr der Fachstelle. Es wäre möglich, dass durch eine längerfristige Etablierung und Bekanntheit der Einrichtung die Anzahl der Fälle mit positivem Fallausgang zunimmt und sich damit der Social Return on Investment positiv entwickeln wird.

Interpretiert man auch die Unterbringung im sozialen Umfeld als positiven Fallausgang, so erhöht sich die Fallzahl mit positivem Ausgang auf 20 Fälle mit insgesamt 50 Haushaltsmitgliedern. Bei einer angenommenen Unterbringung von 12 Monaten in einer kommunalen Unterkunft pro Fall würden Kosten in Höhe von insgesamt 153.600,00 Euro entstehen. Dies würde einen SROI für die Fachstelle von 1,0 ergeben. Damit lägen die Alternativkosten, die ohne die Arbeit der Fachstelle entstehen würden, in einer vergleichbaren Höhe wie die Mittel, die für den Betrieb der Fachstelle aufgebracht werden. Heraus sollte jedoch nicht geschlossen werden, dass die Fachstelle in diesem Fall nutzlos sei. Da die Anzahl von Wiederholungsfällen sehr gering erscheint (vgl. Abschnitt 7.1), ist es naheliegend, dass die Arbeit der Fachstelle die ihr anvertrauten Fälle stabilisiert und die Wahrscheinlichkeit anhaltender Wohnraumbedrohung verringert. Hinzu kommen die Effekte, welche von den interviewten Haushalten neben den Handlungsergebnissen zur Wohnraumsicherung genannt wurden, wie die psychosoziale Entlastung, Vermittlung im sozialen Umfeld oder die Motivation zur Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt (vgl. Abschnitt 4.1).

Die dargestellten Analysen gehen davon aus, dass alle berücksichtigten Haushalte ohne die Fachstelle in Wohnungslosigkeit geraten wären. Wenn man davon ausgeht, dass dies nicht auf alle Haushalte zutrifft, sondern nur auf einen Teil, würde sich der SROI entsprechend verringern.

9 Anhang

9.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Häufigkeit der Kooperation mit befragten KooperationspartnerInnen	37
Abbildung 2: Informiertheit der KooperationspartnerInnen über die Rolle der primären Meldestelle	38
Abbildung 3: Informiertheit der KooperationspartnerInnen über die Rolle der Clearingstelle.....	38
Abbildung 4: Tendenz von KooperationspartnerInnen, auf die Fachstelle zu verweisen	39
Abbildung 5: Von KooperationspartnerInnen gewünschte Frequenz des Austauschs (generell) ...	40
Abbildung 6: Von KooperationspartnerInnen gewünschte Frequenz des Austauschs (Anzahl Treffen pro Jahr).....	40
Abbildung 7: Erfahrungen der KooperationspartnerInnen mit der Weitergabe von Informationen ..	41
Abbildung 8: Eindruck der Kompetenz von Fachstellenarbeitenden bei KooperationspartnerInnen	41
Abbildung 9: Eindruck vom Arbeitstempo der Fachstelle bei KooperationspartnerInnen.....	42
Abbildung 10: Eindruck der Erreichbarkeit der Fachstelle bei KooperationspartnerInnen	43
Abbildung 11: Einschätzung der Effektivität von Informationswegen durch KooperationspartnerInnen	43
Abbildung 12: Kompatibilität mit Interessen von KooperationspartnerInnen	45
Abbildung 13: Definition der Prozesse in Kooperation mit Fachkräften.....	46
Abbildung 14: Einschätzung des Einflusses der Fachstelle auf den Fallaufwand seitens der Behörden	47
Abbildung 15: Erfahrung mit dem Verhalten der Fachstelle gegenüber abgelehnten Gesuchen....	48
Abbildung 16: Einschätzung des Einflusses der Fachstelle auf Lösung von Finanzproblemen seitens Vermietenden.....	49
Abbildung 17: Erfahrung mit dem Verhalten der Fachstelle gegenüber Mietkündigungen	50
Abbildung 18: Beurteilung eines Vorschlags zum Umgang mit Kontaktdaten seitens der Privatvermietenden	51
Abbildung 19: Beurteilung der Fachstelle als Konkurrenz oder Entlastung seitens des Caritasverbandes	52
Abbildung 20: Zuständigkeit von Caritas-Mitarbeitenden bei drohender Wohnungslosigkeit.....	53
Abbildung 21: Veränderungen im Fallwesen bei Mitarbeitenden des Caritasverbandes	53
Abbildung 22: Bedeutung der Fachstelle für die Fallauslastung bei Mitarbeitenden des Caritasverbandes	54
Abbildung 23: Anzahl der Fälle und Erfolg der Kontaktaufnahme	56
Abbildung 24: Anzahl der Wiederholungsfälle pro Jahr.....	57
Abbildung 25: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen	58
Abbildung 26: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen (vereinfachte Darstellung)	59
Abbildung 27: Anzahl der Präventionsfälle (mit Betrachtung des Sachverhalts "Räumungsklage")	60
Abbildung 28: Anzahl der Tage zwischen Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht und deren Eingang im SGB XII	61
Abbildung 29: Anzahl der Tage zwischen Eingang im SGB XII und Weiterleitung an die jeweilige Einrichtung	62
Abbildung 30: Anzahl der Tage zwischen Eingang Weiterleitung an die Einrichtung und erfolgreicher Kontaktaufnahme	63

9.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Verteilung der angeschriebenen Fachkräfte und des Rücklaufs.....35

Literaturverzeichnis

- Fachstelle für Wohnraumsicherung (2023): Jahresbericht. Rheine.
- Fachverband Evangelische Wohnungslosen und Straffälligenhilfe im Diakonischen Werk Bayern (2015): Wohnungsnot: Prävention ist der Schlüssel. Forschungsergebnisse einer Studie über Fachstellen zur Verhinderung von Obdachlosigkeit (FOL) in Trägerschaft der Diakonie in Bayern. Online verfügbar unter https://www.diakonie-bayern.de/fileadmin/Bilder_Dateien/FV_Wohnungsnotfallhilfe_und_Straffaelligenhilfe/Wohnung_snot_-_Praevention_ist_der_Schluessel.pdf, zuletzt geprüft am 07.04.2022.
- Grüne, Heinz; Lönneker, Jens (1993): Der "Mehrwert" von Tiefeninterviews in der Marktforschung. In: *Zwischenschritte* 12 (2), S. 107–117.
- Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, Philipp (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel: Beltz.
- Merton, Robert K.; Fiske, Majorie; Kendall, Patricia L. (1990): The focused Interview. New York: The Free Press.
- Ottmann, Sebastian (2016): Quantitative Datenauswertung: Anwendungswissen. In: König, Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 180–256.
- Rechberg, Karl-Hermann (2016): Narrative Interviews und Leitfadeninterviews. In: König, Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 117–144.
- Schober, Christian; Then, Volker (Hg.) (2015): Praxishandbuch Social Return on Investment. Freiburg: Schäffer-Poeschel Verlag für Wirtschaft Steuern Recht GmbH.
- The SROI Network (2012): A guide to Social Return on Investment. Online verfügbar unter <https://socialvalueuk.org/wp-content/uploads/2016/03/The%20Guide%20to%20Social%20Return%20on%20Investment%202015.pdf>, zuletzt geprüft am 07.04.2022.
- Witzel, Andreas (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Frankfurt a.M.: Campus.
- Witzel, Andreas (1985): Das problemzentrierte Interview. In: Gerd Jüttemann (Hg.): Qualitative Forschung in der Psychologie. Weinheim: Beltz, S. 227–255.
- Ziems, Dirk (2017): Gütekriterien für Tiefeninterviews. In: *Planung & Analyse* 44 (1), S. 28–29.