



Evangelische
Hochschule
Nürnberg



*Institut für
Praxisforschung
und Evaluation*

ABSCHLUSSBERICHT

Evaluation der Fachstelle für Wohnraumsicherung

Auftraggeberin:

Stadt Rheine, Fachbereich Schulen, Soziales, Migration und Integration

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

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

Evangelische Hochschule Nürnberg
© Institut für Praxisforschung und Evaluation
Nürnberg 2024

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

1 Vorwort.....	5
2 Zusammenfassung der Ergebnisse	6
2.1 <i>Mehrwert der Fachstelle.....</i>	6
2.1.1 Fallzahlen und Erfolgsbeurteilung.....	6
2.1.2 Prävention	6
2.1.3 SROI	7
2.1.4 Der Mehrwert aus der Sicht Dritter	7
2.2 <i>Beurteilung der Fachstellenstruktur.....</i>	8
2.2.1 Die Fachstelle als Teil der Stadt Rheine	8
2.2.2 Die Fachstelle in Teilträgerschaft mit dem Caritas-Verband	9
2.2.3 Geh-struktur	9
2.3 <i>Daten zu bisherigen Bedenken von Fachkräften.....</i>	9
2.4 <i>Weiterentwicklungspotenzial.....</i>	10
2.4.1 Anregungen und Hinweise für die Arbeit mit Fällen	10
2.4.2 Anregungen und Hinweise für die Arbeit an Strukturen	11
2.4.3 Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation des Fachstellenangebots.....	12
2.4.4 Anregungen für weitere Angebote	14
2.4.5 Anregungen für eventuelle Neueinstellungen	14
2.5 <i>Nutzen des Wirkmodells</i>	15
2.5.1 Beispiel: Legitimationsprüfung.....	15
2.5.2 Beispiel: Öffentlichkeitsarbeit.....	15
2.5.3 Beispiel: Orientierung bei der Weiterentwicklung.....	16
3 Methodischer Aufbau der empirischen Untersuchung.....	17
3.1 <i>Explorative Interviews mit Vermietenden</i>	17
3.2 <i>Entwicklung eines Wirkmodells.....</i>	18
3.3 <i>Standardisierte Befragung der begleiteten Haushalte</i>	19
4 Ergebnisse: Perspektive der Wohnungswirtschaft.....	20
4.1 <i>Hinzuziehen der Fachstelle bei Problemen mit Miethaushalten.....</i>	20
4.1.1 Marketingspezifische Aspekte	20
4.1.2 Spezifische Aspekte der Vermietenden	23
4.2 <i>Neuvermietung an KlientInnen der Fachstelle.....</i>	24
4.3 <i>Image der Fachstelle bei Vermietenden.....</i>	25
4.4 <i>Bedeutung von Kindern im Räumungsfall</i>	25
4.5 <i>Aufbau von Kooperationsbeziehungen zu Vermietenden.....</i>	26
4.6 <i>Weitere Themen</i>	26

5 Ergebnisse: Wirkungsanalyse	28
5.1 <i>Herstellen geeigneter Kooperationsstrukturen</i>	29
5.1.1 Kooperationsstrukturen seitens der Vermietenden	29
5.1.2 Kooperationsstrukturen seitens der Haushalte	30
5.2 <i>Fördern von Motivation zur Kooperation der beteiligten Parteien</i>	32
5.2.1 Motivation auf Seite der Vermietenden	32
5.2.2 Motivation auf Seite der Haushalte	35
5.3 <i>Neuorganisation der Verhältnisse</i>	38
5.3.1 Akute Sicherung des Wohnraums	38
5.3.2 Zukünftige Sicherung des Wohnraums	41
6 Ergebnisse: Auswertung der Fachstellenstatistik	42
6.1 <i>Fälle</i>	43
6.1.1 Anzahl der Fälle	43
6.1.2 Wiederholungsfälle	44
6.2 <i>Beschreibung der Haushalte</i>	45
6.2.1 Familienstruktur	45
6.2.2 Minderjährige	46
6.2.3 Alter der anfragenden Person	47
6.2.4 Bezug von Leistungen	48
6.3 <i>Arbeitsergebnisse</i>	49
6.3.1 Gesamtergebnis	49
6.3.2 Prävention	52
6.3.3 Reduktion von Doppelstrukturen	56
6.4 <i>Kooperation</i>	57
6.4.1 Zugänge	57
6.4.2 Mietschuldenübernahme	58
6.4.3 Weiterleitung von Fällen	59
7 Ergebnis: Befragung der Haushalte	62
8 Beratung zur Weiterentwicklung der Fallstatistik	66
9 Analyse des Social Return on Investment (SROI)	68
9.1 <i>Methodisches Vorgehen</i>	68
9.2 <i>Ergebnisse</i>	68
10 Anhang	71
10.1 <i>Abbildungsverzeichnis</i>	71
10.2 <i>Literatur</i>	72
10.3 <i>Fragen aus dem Fragebogen an die Haushalte</i>	74

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 für Wohnraumsicherung für die Stadt Rheine und war gefördert vom Land Nordrhein-Westfalen (NRW), Initiative „Endlich ein Zuhause“. Ebenfalls unter dieser Förderung hat die Stadt Rheine am 01.03.2022 schließlich die Fachstelle für Wohnraumsicherung eröffnet. Diese Fachstelle wird gefördert vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW. Die Aufgabe der Fachstelle ist es, 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.

Ein erster Zwischenbericht wurde bereits im März 2023 vorgelegt. Im nun hiermit vorliegenden Abschlussbericht werden die Ergebnisse aus dem letzten Jahr erweitert bzw. aktualisiert. Kapitel 2 enthält eine Zusammenfassung der Ergebnisse.

Die Evaluation wurde in erster Linie mit Methoden der empirischen Sozialforschung durchgeführt. Details zu Aufbau und Durchführung der verschiedenen Untersuchungsbereiche werden in Kapitel 3 dargestellt.

Eine detaillierte Erläuterung der Ergebnisse aus allen Untersuchungsbereichen finden sich in den darauffolgenden Kapiteln:

- Kapitel 4: Ergebnisse einer Befragung von Repräsentanten der Wohnungswirtschaft
- Kapitel 5: Ergebnisse einer Wirkungsanalyse
- Kapitel 6: Ergebnisse einer Auswertung der Fachstellenstatistik
- Kapitel 7: Ergebnisse einer standardisierten Befragung der begleiteten Haushalte
- Kapitel 8: Ergebnisse einer Beratung zur Weiterentwicklung der Fallstatistik
- Kapitel 9: Analyse des Social Return on Investment (SROI)

Wir hoffen, mit der Evaluation zur Förderung von Wohnraumsicherung in Rheine beitragen zu können und wünschen der Stadt Rheine bei dieser Aufgabe weiterhin viel Erfolg!

Nürnberg im Februar 2024,


Prof. Dr. Dennis John


Dr. Karl-Hermann Rechberg


Sebastian Ottmann (M.A.)

2 Zusammenfassung der Ergebnisse

Entlang der Themen, die bereits für den Zwischenbericht mit den Auftraggebern festgelegt wurden, werden im Folgenden die Ergebnisse der Evaluation dargestellt, welche die Ergebnisse aus dem Zwischenbericht vom Frühjahr 2023 ergänzen bzw. aktualisieren (Abschnitte 2.1 bis 0). Zusätzlich wird am Ende der Zusammenfassung auf das entwickelte Wirkmodell hingewiesen und erläutert, wie dies genutzt werden könnte (Abschnitt 2.5).

2.1 Mehrwert der Fachstelle

2.1.1 Fallzahlen und Erfolgsbeurteilung

Die Fachstelle wurde mit Ressourcen ausgestattet, die es ihr erlauben, von Wohnungsverlust bedrohte Haushalte mehrfach aufzusuchen. In der Fallstatistik deutet sich die Effektivität dieser Struktur an: Im Vergleich zur Zeit vor Einrichtung der Fachstelle konnte die erfolgreiche Kontaktaufnahme inzwischen auf das Sechsfache gesteigert werden (vgl. Abschnitt 6.1.1). Auch dass sich die erfolgreiche Wohnraumsicherung seitdem fast auf das Fünffache gesteigert hat, kann mit darauf zurückgeführt werden, dass die Kontaktaufnahme erfolgreicher verläuft (vgl. Abschnitt 6.3.1). Bei den Zahlen zum Ergebnis der Fallarbeit muss zudem berücksichtigt werden, dass insgesamt 24% der Fälle aus dem Jahr 2023 noch nicht abgeschlossen sind.

Die geringe Zahl an Wiederholungsfällen (vgl. Abschnitt 6.1.2) deutet darauf hin, dass die begleiteten Haushalte dauerhaft stabil bleiben.

2.1.2 Prävention

Manche KooperationspartnerInnen äußerten im Rahmen von Interviews (vgl. Zwischenbericht 2023) die Erwartung, dass man präventiv dafür Sorge, Haushalte zu unterstützen, gar nicht erst in Wohnungsnot zu geraten. Es wurde außerdem die Sorge geäußert, dass Haushalte mit Wohnungsproblemen sich auf dem Interventionsangebot „ausruhen“ (Zitat einer Fachkraft) könnten und keine Eigeninitiative zeigten, da sie davon ausgingen, dass die Fachstelle ihre Probleme löse. Dem sollte durch präventive Arbeit zur Vermeidung von Eskalationen entgegengewirkt werden. Dass der Erwartung von Prävention entsprochen wird, zeigt die Steigerung von sogenannten Präventionsfällen, zu denen noch vor dem Einreichen einer Räumungsklage Kontakt hergestellt wird: Während vor Eröffnung der Fachstelle in den Zahlen so gut wie keine Prävention sichtbar wird, konnten 2023 bereits 53 Präventionsfälle verzeichnet werden.

Die Förderung von Prävention erscheint auch vor dem Hintergrund der Wirkungsanalyse sinnvoll:

- Je höher die Mietrückstände ausfallen, desto weniger wahrscheinlich ist es, dass Vermietende motiviert sind, an einer Lösung im Sinne der Wohnraumsicherung mitzuarbeiten (vgl. Abschnitt 5.2.1). Erfolgreiche Präventionsarbeit kann helfen, dass die Mietrückstände keine Höhe erreichen, die sich negativ auf diese Motivation auswirkt.
- Die Bereitschaft von Vermietenden, das Mietverhältnis aufrecht zu erhalten, kann durch Fehlverhalten der MieterInnen reduziert oder gar ruiniert werden, wenn beispielsweise nach einem Betrug kein Vertrauen mehr besteht (vgl. Abschnitt 5.2.1). Das Risiko, dass solche Situationen entstehen, kann ebenfalls durch präventive Arbeit verringert werden.

2.1.3 SROI

Im Rahmen der Analyse des Social Return on Investment (vgl. Schober & Then 2015) wurden zwei Kostenpunkte verglichen: Zum einen die Kosten der Fachstelle, zum anderen die fiktiven Kosten für eine Notunterbringung derjenigen Haushalte, in denen Wohnraum gesichert werden konnte (vgl. Kapitel 9). Die Berechnung basiert auf den Ergebnissen derjenigen Fälle, die im Jahr 2023 von der Fachstelle bearbeitet wurden (Stand 29.12.2023). Es muss berücksichtigt werden, dass zu diesem Zeitpunkt noch mehrere Fälle bearbeitet wurden und sich demnach die Anzahl der Fälle mit erfolgreicher Wohnraumsicherung noch steigern kann.

Der Vergleich der Kosten für die Fachstelle und der für die Notunterkunft hängt von zwei Faktoren ab: Zum einen von der angenommenen Dauer der Notunterbringung, zum anderen vom Anteil der Haushalte, von denen man annimmt, dass sie notuntergebracht worden wären. Für beide Faktoren wurden die folgenden Modellrechnungen vorgenommen.

Nimmt man an, dass alle Haushalte ohne Beratung durch die Fachstelle notuntergebracht worden wären, zeigt die Berechnung auf Basis des Stands vom 29.12.2023, dass die Kosten für die Fachstelle niedriger sind als die der Unterbringung, sobald man von sieben oder mehr Monaten der Unterbringung ausgeht.

Nimmt man grundsätzlich eine Notunterbringung von zwölf Monaten an, so würden die Kosten für die Fachstelle dann niedriger ausfallen als die der Unterkunft, sobald man davon ausgeht, dass 57% der Fälle oder mehr hätten notuntergebracht werden müssen.

2.1.4 Der Mehrwert aus der Sicht Dritter

Manche KooperationspartnerInnen äußerten im Rahmen von Interviews (vgl. Zwischenbericht 2023) die Erwartung, 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.

In der Mehrzahl der Fälle, für die genug Daten vorlagen, spielten weitere Einrichtungen in der Arbeit der Fachstelle keine Rolle. Jedoch waren auch bei einem Teil der Fälle bereits weitere Einrichtungen eingebunden. Unter der Arbeit der Fachstelle sank im Jahr 2022 in 16% der Fälle die Zahl der in die Wohnungsprobleme einbezogenen Einrichtungen. Im Jahr 2023 sind es bisher 2%, wobei hier fast ein Viertel der Fälle nicht abgeschlossen sind (vgl. Abschnitt 6.3.3).

Einzelne interviewte Haushalte erklärten, dass die Arbeit der Fachstelle neben Lösungen zu Wohn- und Schuldenproblemen auch spürbar psychosoziale Hilfe geleistet habe (vgl. Zwischenbericht 2023). Das Ergebnis der KlientInnenbefragung deutet darauf hin, dass diese Erfahrung in mehreren Fällen gemacht wurde. Deren Ergebnisse sind jedoch aufgrund des geringen Rücklaufs nur als erster Hinweis zu betrachten (vgl. Kapitel 7).

Aus Sicht der interviewten RepräsentantInnen der Wohnungswirtschaft kann der Mehrwert der Fachstelle an folgenden Aspekten festgemacht werden:

- Die Fachstelle kann den Vermietenden die mitunter sehr aufwändige Kontaktherstellung zu problematischen Haushalten abnehmen (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).
- Insbesondere privat Vermietenden erscheint die Räumung aus unterschiedlichen Gründen unangenehm. Mit der Fachstelle könnten Chancen entstehen, diese Problematik zu umgehen (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).
- Insbesondere Räumung von Haushalten mit Kindern werden auch von Vermietenden als sehr belastend erlebt. Die Fachstelle bietet eine Chance, solche Situationen eher zu vermeiden bzw. steht im Ernstfall zur Seite, um bei einer Räumung so weit wie möglich auf das Wohlergehen der Kinder zu achten (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).
- Mit der Fachstelle steht nun auch bei problematischen Haushalten eine zuverlässige Ansprechpartnerin zur Verfügung (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).
- Repräsentanten der Wohnungswirtschaft vermuten, dass insbesondere Vermietende mit „abgewohnter“ Wohnsubstanz evtl. häufiger an problematische Haushalte vermieten müssen, da andere Personengruppen höhere Wohnqualität suchen. Gerade solche Vermietenden seien dankbar für einen sicheren Ansprechpartner (vgl. Abschnitt 4.1.2).
- Vermietende haben ein Interesse daran, dass Haushalte, wenn nötig durch die Fachstelle Hilfe beim Beantragen finanzieller Hilfen bekommen, um die Miete zu sichern (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).
- Nehmen Vermietende Anteil am Schicksal der Haushalte, so haben sie auch ein Interesse an der Stabilisierung der persönlichen Lebensumstände. Es wird geschätzt, wenn die Fachkräfte in professioneller Weise hierzu beitragen können (vgl. Abschnitt 4.1.1.1).

2.2 Beurteilung der Fachstellenstruktur

2.2.1 Die Fachstelle als Teil der Stadt Rheine

Fachkräfte äußerten im Rahmen von Interviews (vgl. Zwischenbericht 2023) die Einschätzung, dass bei der Konzeptionierung der Fachstelle eine strukturelle Einbindung der Stadt die Handlungsabläufe effektiver machen könne.

Eine wichtige Aufgabe der Fachstelle bei der Fallbearbeitung ist die Sicherstellung zukünftiger Mietzahlungen. In besonders begründeten Einzelfällen kann es notwendig sein, aus einem Härtefallfonds der Stadt Rheine bzw. aus internen Spendentöpfen einen Teil zukünftiger Mietzahlungen zu finanzieren, um Wohnraum zu sichern (vgl. Abschnitt 5.3.1). Diese Möglichkeit hat die Fachstelle nur durch ihre Eigenschaft als Einrichtung der Stadt, was für die Trägerschaft der Stadt Rheine spricht.

Die Wirkungsanalyse hat zudem ergeben, dass es die Motivation der Vermietenden zur Kooperation mit der Fachstelle senken kann, wenn die Sicherstellung zukünftiger Mietzahlungen zu lange dauert. Die Beantragung finanzieller Hilfen zu diesem Zweck kann jedoch eine längere Zeit in Anspruch nehmen. Nach Einschätzung befragter Fachkräfte seien die für die Bearbeitung der Anträge zuständigen Mitarbeitenden in den Behörden gegenüber stadtinternen Mitarbeitenden auskunftsfreudiger, wenn es darum gehe, eine erste Einschätzung abzugeben oder gar eher gewillt, einen Fall vorzuziehen. Diese Einschätzung lässt sich kaum überprüfen, ist aber ein Hinweis auf die Sinnhaftigkeit einer Trägerschaft der Stadt.

2.2.2 Die Fachstelle in Teilträgerschaft mit dem Caritas-Verband

K: „Im ersten Moment haben wir gedacht: Super Hilfe! [...] Weil es ja auch von der Caritas war. [...] [Wir haben dort früher auch] Hilfen bekommen. [...] [Wir wussten von damals], dass die Menschen nicht mit einem Vorbehalt [...] auf einen zugehen [...].“

I: „Jetzt ist es ja so, dass die Fachstelle ja eine Kooperation ist [...] zwischen der Stadt Rheine und der Caritas. Mal angenommen, sie hätten [...] erstmal gehört, die Fachstelle ist eine Einrichtung der Stadt Rheine. Das ist jetzt spekulativ, aber was vermuten Sie: Was hätten Sie da für einen Eindruck gehabt?“

K: „Arschlöcher wären es dann für uns gewesen erstmal. [...] Weil man es halt schon vom Jobcenter her so kennt. [...] Es wäre definitiv schwerer gewesen, das in Anspruch zu nehmen für uns.“

(Aus einem Interview mit einer betroffenen Person)

Die Wirkungsanalyse hat ergeben, dass das Image der Stadt bei manchen Haushalten äußerst negativ besetzt zu sein scheint, die Erwähnung der Caritas jedoch vertrauenerweckend wirkt. Somit erscheint eine Struktur, bei der die Caritas sichtbar wird, für die erfolgreiche Fallbearbeitung förderlich.

2.2.3 Geh-Struktur

Die Wirkungsanalyse hat gezeigt, dass eine Grundlage für jede erfolgreiche Fallbearbeitung eine passende Kooperationsstruktur ist. Dazu gehört die Möglichkeit eines geeigneten Settings. Manche KlientInnen können Kontakte, die in Präsenz nötig sind, nur schwer bis kaum in der Fachstelle wahrnehmen. Ein typisches Beispiel sind Alleinerziehende mit mehreren Kindern ohne Kraftfahrzeug und Kinderbetreuung, die kaum oder nur mit größter Anstrengung bzw. unter unsicheren Verhältnissen den Ortswechsel vornehmen können. Für derartige Fälle erscheint es von großem Vorteil, dass die Geh-Struktur der Fachstelle auf den weiteren Kontakt ausgeweitet werden kann.

2.3 Daten zu bisherigen Bedenken von Fachkräften

Fachkräfte äußerten im Rahmen von Interviews (vgl. Zwischenbericht 2023), dass die Chancen auf Darlehen überschätzt werden könnten, Lösungen ohne Schuldenübernahme sollten daher im Mittelpunkt stehen.

In der standardisierten Befragung der Haushalte deutet sich nun an, dass in der Tat ein gewisser Teil der KlientInnen die Hoffnung zu haben scheint, Mietschulden erlassen oder zumindest teilweise von anderen übernommen zu bekommen. In den Zahlen deutet sich aber auch an, dass in den meisten Fällen eine Lösung für eine eigene Rückzahlung der Mietschulden gefunden wurde. Die Ergebnisse sind jedoch aufgrund des geringen Rücklaufs nur als erster Hinweis zu betrachten (vgl. Kapitel 7).

2.4 Weiterentwicklungspotenzial

2.4.1 Anregungen und Hinweise für die Arbeit mit Fällen

In der standardisierten Befragung der Haushalte deutet sich an, dass ein gewisser Teil der Befragten noch bei Fallabschluss weiteren Hilfebedarf bzgl. Wohnraumsicherheit verspürt (vgl. Kapitel 7). Dieses Ergebnis gibt Anlass zu der Frage, ob die Fachkräfte zum Ende einer Fallgeschichte explizit absichern, inwieweit im jeweiligen Haushalt weiterhin Hilfebedarf in irgendeiner Form besteht.

Die Fachkräfte der Fachstelle erlebten die Strategie, Fälle noch vor dem Stellen einer Räumungsklage aufzunehmen, auch als Entlastung. Sie empfanden anderenfalls den Druck als sehr hoch, die Wohnraumsicherung innerhalb der Fristen einer Räumungsklage zu erwirken. Vor diesem Hintergrund erscheint es interessant, dass vonseiten der Wohnraumwirtschaft erklärt wurde, dass Räumungsklagen bisher auch als Druckmittel genutzt und die Räumungen ausgesetzt wurden, sobald die Haushalte sich kooperativ zeigten (vgl. Abschnitt 4.1.1.1). Das IPE empfiehlt daher, im Fall von Räumungsklagen den Vermietenden vorzuschlagen, die Räumung auszusetzen und dadurch die Chancen auf eine Einigung ohne Räumung zu erhöhen, bei der keine Räumungskosten entstehen und Rückstände beglichen werden.

In manchen Fällen kann eine umfassende Vermittlung sämtlicher Kontaktdaten durch die Vermietenden auch über die Wohnadresse hinaus hilfreich sein. Die Vermietenden gehen jedoch davon aus, dass Wohnadressen ausreichen. Hier sollte evtl. eine umfangreichere Vermittlung von Daten vereinbart werden (vgl. Abschnitt 5.1.1).

KlientInnen können im Rahmen der Bedrohung von Wohnraum unter einem großen Schamgefühl leiden. Um dies zu überwinden, kann es nötig sein, dass sie vom Nutzen der Kooperation mit der Fachstelle besonders überzeugt sein müssen (vgl. Abschnitt 5.2.2). Dies legt nahe, bei KlientInnen mit zögerlicher Kooperation gezielt zu intervenieren, sei es durch Aufzeigen der Verschlimmerung der Lage bei mangelnder Kooperation oder dadurch, verstärkt darauf hinzuweisen, dass die Kooperation mit großer Wahrscheinlichkeit helfen wird.

Aus verschiedenen Gründen ist es möglich, dass einige Zeit nach Fallabschluss die bis dahin beantragten finanziellen Hilfen wieder eingestellt werden, beispielsweise nach Aufnahme einer Arbeit. Hierdurch könnte der Wohnraum wieder bedroht werden (vgl. Abschnitt 5.3.2). Um eine erneute Problemsituation abzuwenden, erscheinen zwei Maßnahmen hilfreich:

- Die Vermietenden explizit darauf hinzuweisen, dass derartige Situationen auftreten können, und ihnen die Möglichkeit aufzuzeigen, in diesem Fall die Fachstelle zu kontaktieren, um die Situation neu zu ordnen.
- Für den Fall, dass der Haushalt in eine neue Wohnung zieht, kennen deren Eigentümer die Fachstelle womöglich nicht und werden sie bei Problemen nicht kontaktieren. Jedoch könnte bei den Behörden, welche die finanziellen Hilfen gewähren, darauf hingewirkt werden, dass sie die Fachstelle informieren, sobald die Hilfen eingestellt werden. Die Fachstelle könnte den Haushalt dann präventiv darin unterstützen, auch in Zukunft Miete zu zahlen.

2.4.2 Anregungen und Hinweise für die Arbeit an Strukturen

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 und Betroffene selbst.

Statistisch lässt sich nachweisen, dass die Breite der Personen- und Institutionenkreise, aus denen Fälle an die Fachstelle herangetragen werden, im Jahr 2023 deutlich gewachsen ist. Nach dem Amtsgericht erhält sie am häufigsten Nachricht über Wohnungsprobleme durch das Jobcenter (30%). Auch betroffene Haushalte melden sich häufiger (15%) als vor Einrichtung der Fachstelle (2%). Der Anteil von Vermietenden und weiteren Quellen für betroffene Fälle erscheint noch ausbaufähig (vgl. Abschnitt 6.4.1).

In der Statistik aus dem Jahr 2023 deutet sich an, dass Präventionsfälle im Hinblick auf den Erhalt von Wohnraum wirksamer als diejenigen Fälle sind, in denen schon eine Räumungsklage vorliegt. In der Gesamtschau auf die Zahlen aus den Jahren 2022 und 2023 lässt sich dies jedoch noch nicht eindeutig nachweisen (vgl. Abschnitt 6.3.2). Die statistischen Ergebnisse sollten diesbezüglich in den folgenden Jahren immer wieder analysiert werden, um die Effektivität der Präventionsstrategie zu überprüfen.

Ein Teil der interviewten Fachkräfte erklärte (vgl. Zwischenbericht 2023), 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.

Bei der standardisierten Befragung der Haushalte wurde im Jahre 2023 auch um eine Beurteilung der Fachkräfte gebeten. Die einzigen kritischen Antworten fielen ebenfalls auf den Bereich Erreichbarkeit (vgl. Kapitel 7). Möglicherweise besteht an dieser Stelle noch Entwicklungsbedarf, um durch Erreichbarkeit der Fachstellenarbeit die Kommunikationsstruktur mit den Haushalten als tragender Wirkfaktor der Fachstellenarbeit zu unterstützen (vgl. Abschnitt 5.1.2).

Im Jahr 2023 hat es länger als in den Jahren zuvor gedauert, bis Meldungen zu Räumungsklagen vom Amtsgericht das SGB XII erreichten (vgl. Abschnitt 6.4.3). Es erscheint sinnvoll zu überprüfen, ob es bei der Übermittlung gehäuft zu Schwierigkeiten kommt.

Nach Überarbeitung der manuell geführten Statistik (vgl. Kapitel 8) erscheinen beim aktuellen Stand alle für die bisherigen Fragen notwendigen Informationen enthalten zu sein. Das IPE empfiehlt der Fachstelle, das sichere Einpflegen und komfortable Auswerten der Daten durch entsprechende Software digital zu unterstützen.

Kommunikationskanäle sollten so weit wie möglich angelegt sein, um eine Grundlage für die weitere Arbeit zu schaffen (vgl. Abschnitt 5.1.2). Dies kann konkret bedeuten:

- Erweitern der Kommunikationsmöglichkeiten mit den KlientInnen über soziale Medien
- Einholen von Kontaktdaten bei den Vermietenden über die Postadresse hinaus

Die Möglichkeit, dass die Fachstelle bei Bedarf Haushalte im Fallverlauf mehrfach in der Wohnung aufsuchen kann, erscheint grundsätzlich notwendig. Hier deutet sich ein besonders sinnvoller Aspekt der Fachstellenstruktur an (vgl. Abschnitt 5.1.2). In der Statistik wird künftig festgehalten, ob eine Geh-Struktur auch über den Erstkontakt hinaus erfolgt ist und wenn ja, aus welchem Grund

dies so war (vgl. Abschnitt 8). Nach einem Jahr sollten dann die aufgetretenen Gründe standardisiert abgefragt werden. Auf diese Weise kann dokumentiert werden, wie notwendig die Geh-Struktur ist und aus welchem Grund dies so ist, damit überprüft werden kann, wie relevant diese strukturelle Besonderheit der Fachstelle für die Wohnraumsicherung ist.

In manchen Fällen kann die Hinzuziehung von Übersetzungskräften eine Voraussetzung für gelingende Fallbearbeitung sein (vgl. Abschnitt 5.1.2). Im Rahmen der Validierung der Wirkungsanalyse mit der Fachstelle wurde beschlossen, zukünftig am Ende eines Falles zunächst in der Akte festzuhalten, ob Übersetzungskräfte zum Fall hinzugezogen werden mussten und wenn ja, für welche Sprache.

- Die Fachkräfte sollten angewiesen werden, bei der Übergabe von Fällen an andere Stellen diese Information mit zu übermitteln.
- Diese Information wird anschließend in die Statistik überführt. Auf diese Weise wird sichtbar, wie hoch der Bedarf an Übersetzungskräften ist bzw. wie er sich entwickelt. Dies sollte zukünftig auch im Hinblick darauf überprüft werden, ob die bisher zur Verfügung stehenden Übersetzungskräfte ausreichen.
- Die Fachstelle hatte beschlossen abzuklären, ob bei der Hinzuziehung von Übersetzungskräften Hürden bestehen wie beispielsweise, ein bestimmtes Kontingent nicht überschreiten zu dürfen. Wenn parallel der Bedarf an Übersetzungskräften ermittelt wird, könnte geklärt werden, ob diese ausreichend zur Verfügung stehen.

Die Beantragung von Hilfeleistungen zur Sicherstellung zukünftiger Mieten bei Jobcenter, Wohngeldstelle oder Sozialamt kann in manchen Fällen sehr lange dauern und dadurch die Motivation der Vermietenden zur Aufrechterhaltung des Mietverhältnisses schmälern oder gar zerstören (vgl. Abschnitt 5.2.1). Daher wäre zu klären, ob eine Beschleunigung der Verfahren möglich erscheint.

2.4.3 Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation des Fachstellenangebots

2.4.3.1 Anregungen und Hinweise für die Kommunikation mit Vermietenden

Die Befragung von Repräsentanten der Wohnungswirtschaft ergab, dass aus deren Perspektive die Frage entstehen kann, ob die Fachstelle möglicherweise einseitig Position auf Seiten der Haushalte beziehen und im schlimmsten Fall dafür sorgen könnte, einem problematischen Mieter nicht mehr kündigen zu können (vgl. Abschnitt 4.3). Möglicherweise sollte die Kommunikation gegenüber den Vermietenden daraufhin überprüft werden, ob die Unparteilichkeit der Fachstelle ausreichend deutlich ist.

In der standardisierten Befragung der KooperationspartnerInnen deutet sich an, dass die Fachstelle bisher zu privat Vermietenden einen stärkeren Kontakt erreicht hat als zu Wohnungsgesellschaften. Im Folgenden werden einige Anregungen aufgeführt, die den Kontakt zu Letzteren fördern könnten:

- Einige Institutionen, die gewerblich vermieten, pflegen einen direkten Kontakt zum Jobcenter, um mit diesem in Problemfällen direkt zu interagieren. Repräsentanten der Wohnungswirtschaft schätzten deren Perspektive auf die Fachstelle so ein, dass der Mehrwert der Hilfeeinrichtung nicht deutlich werde. Hier könnte es helfen, beispielsweise im Rahmen eines Treffens des Unternehmensverbands „Wohnungswirtschaft Rheine“ zusammen mit dem Jobcenter die eigene

Arbeit vorzustellen und ggf. Vorzüge der Kooperation mit der Fachstelle zu erläutern (vgl. Abschnitt 4.5).

- Sobald eine Mietschuldenübernahme (MSÜ) möglich ist, sollte dies Vermietenden explizit kommuniziert werden, auch wenn keine Räumungsklage anhängig ist, da u. a. einige Wohnungsgesellschaften bislang von einer Räumungsklage als Voraussetzung ausgehen (vgl. Abschnitt 4.1.1.1). Auf diese Weise wird die Zusammenarbeit mit der Fachstelle mit dem Ziel einer MSÜ möglicherweise attraktiver.

Die Fachstelle sucht auch nach Möglichkeiten, Wohnungen für Haushalte zu finden, die ihren bisherigen Wohnraum nicht halten können. In solchen Fällen erscheint privat Vermietenden i. d. R. das Risiko für Probleme zu hoch, und gewerblich Vermietende haben keinen Bedarf, auch risikoreiche Haushalte zu akzeptieren. Es könnte sich jedoch lohnen, in der Verhandlung bei solchen Fällen die folgenden Argumente mit einzubringen:

- Vermieter mit „abgewohntem“ Wohnraum könnten besonders auf eher risikoreiche Haushalte angewiesen sein, da sie kaum an andere Personen vermieten könnten. Sie wären evtl. besonders dankbar, wenn sie bei KlientInnen der Fachstelle auf verlässliche Ansprechpartner im Fall von Problemen hoffen könnten (vgl. Abschnitt 4.1.2 und Abschnitt 4.2).
- Bei Problemen mit Haushalten würde durch die Fachstelle eine zuverlässige Ansprechpartnerin zur Verfügung stehen (vgl. Abschnitt 4.1.1.1 Abschnitt 4.2).
- Sollte es möglich sein, dass als Mietpartei nicht die Haushalte selbst, sondern die Caritas oder die Stadt Rheine fungieren, könnte das den Vermietenden zusätzliche Sicherheit bieten (vgl. Abschnitt 4.2).
- Insbesondere für privat Vermietende sei der Aufwand enorm zu überprüfen, ob die sich auf eine Wohnung Bewerbenden den eigenen Vorstellungen entsprechen. Wenn die Fachstelle die Wunschprofile der Vermietenden kennen würde, könnte sie durch ihre Kenntnis der Haushalte den Vermietenden diese Klärung abnehmen oder zumindest erleichtern (vgl. Abschnitt 4.2).

Vermietende haben zum Teil schlechte Erfahrungen gemacht mit sozialen Einrichtungen, die sich nach Vermittlung einer Wohnung aus einem Fall zurückgezogen haben, sodass die Immobilieneigentümer damit konfrontiert waren, auftretende Probleme mit dem jeweiligen Haushalt allein lösen zu müssen. Daher erscheint es sinnvoll, dass die Fachstelle bei Wohnungsanfragen an Vermietende betont, auch nach Abschluss eines Mietvertrages bei Problemen als Ansprechpartnerin zur Verfügung zu stehen (vgl. Abschnitt 4.2).

2.4.3.2 Anregungen und Hinweise für die Kommunikation mit Haushalten

Die Caritas könnte bei Haushalten ein motivationsförderndes Image haben, während die Trägerschaft der Stadt eher verunsichernd sein kann (vgl. Abschnitt 5.2.2). Die Ergebnisse aus der standardisierten Befragung der Haushalte legen nahe, dass die Caritas schon zum Teil als Träger wahrgenommen wird (vgl. Kapitel 7). Es ist jedoch zu diskutieren, ob bei der Kommunikation mit den Haushalten die Trägerschaft der Caritas gegenüber der der Stadt hervorgehoben werden sollte.

Ergebnisse der Forschung um das sogenannte „Ostrich-Problem“ (deutsch: „Strauß-Problem“) erklären die Tendenz vieler Haushalte, trotz des enormen Wohnproblems nicht zu handeln: Manche Personen neigen dazu, sich bei Problemlösungen zurückzuziehen, wenn dabei die Aussicht auf Lösung unwahrscheinlich erscheint. Im Gegensatz dazu sind sie eher zur Kooperation bereit, wenn

eine Lösung wahrscheinlich erscheint (vgl. Abschnitt 5.2.2). Daher könnte es sinnvoll sein, bei Werbung, die sich an potenzielle KlientInnen der Fachstelle richtet, darauf zu achten, möglichst die Aussicht auf Problemlösung zu verdeutlichen.

Nach Erfahrung der Fachkräfte scheinen insbesondere männliche Klienten Schwierigkeiten zu haben, Hilfe anzunehmen (vgl. Abschnitt 5.2.2). Daher könnte es hilfreich sein, die Unterstützung der Fachstelle nicht als Hilfe zu rahmen, sondern als etwas, das alle Klienten akzeptieren könnten. Ein Beispiel könnte sein, den Dienst der Fachstelle neutraler als Mieterberatung zu bezeichnen. Grundsätzlich sollte eine solche gezielte Form der Selbstinszenierung jedoch unter Partizipation der Zielgruppe erarbeitet werden.

2.4.4 Anregungen für weitere Angebote

Wenn privat Vermietende den Verwaltungsaufwand der Vermietung gerne auslagern möchten, könnte möglicherweise der Wohnungsverein Rheine für diese Aufgabe vorgeschlagen werden, welcher bei Problemfällen ohnehin mit der Fachstelle kooperiert. Auf diese Weise könnte die Anzahl der Haushalte, bei denen im Problemfall die Fachstelle eingeschaltet wird, weiter erhöht werden (vgl. Abschnitt 4.2).

Manche Vermietenden haben laut Aussage von Mitarbeitenden der Fachstelle Schwierigkeiten mit ihrer Buchführung, sodass es ihnen schwer fällt, die für eine MSÜ notwendigen Unterlagen freizugeben (vgl. Abschnitt 5.2.1). Möglicherweise könnte die Fachstelle für diese Personengruppe attraktiv werden, wenn die Fachstelle ihnen unabhängig von Mietproblemen anbieten würde, bei der Einrichtung einer einfachen, aber ausreichenden Buchhaltungsstruktur zu unterstützen.

2.4.5 Anregungen für eventuelle Neueinstellungen

Es scheint, dass es für die Kooperationsbereitschaft der Haushalte förderlich ist, wenn diese bei den Fachkräften Merkmale wahrnehmen, die ihren eigenen ähnlich sind, wie beispielsweise einen ausländischen Nachnamen oder Erlebnisse mit einem gemeinsamen Stadtteil. Derartige Effekte können mit der sogenannten Balance-Theorie in Verbindung gebracht werden (vgl. Abschnitt 5.2.2). Bei künftigen Personalauswahlprozessen könnte als ein günstiges Merkmal beachtet werden, Personen zu rekrutieren, die biographisch Rheine bzw. dem Milieu der meisten KlientInnen nahe sind.

Für die Stabilisierung von Haushalten können je nach Haushalt sehr individuell andere Hilfen nötig sein. Ein Zugang zu einer möglichst breiten Auswahl von Hilfen erscheint nur vor einem möglichst breiten Netzwerk möglich. Dies schließt auch Kontakt zu Personen und Institutionen mit ein, die nicht unmittelbar offensichtlich sind, wie bestimmte Fachärzte, besondere Wohngruppen etc. (vgl. Abschnitt 5.3.1). Ein derartig breites Netzwerk kann gefördert werden, indem auch bei der Personaleinstellung darauf geachtet wird, Bewerbende zu bevorzugen, die über ein solches Netzwerk verfügen.

2.5 Nutzen des Wirkmodells

Im Rahmen der Evaluation wurde ein Wirkmodell entwickelt, das die zentralen Aspekte beschreibt, die förderlich für einen erfolgreichen Fallabschluss der Wohnraumsicherung sind (vgl. Kapitel 5). Hierbei werden unter anderem diejenigen Aspekte, auf die die Fachstelle einen Einfluss ausüben kann (im Folgenden Einflussfaktoren genannt), von denjenigen unterschieden, bei denen dies nicht der Fall ist.

Dieses Wirkmodell dient zunächst ganz grundsätzlich der Bewusstseinsbildung über Relevanzen in der Arbeit der Fachstelle sowie deren Kommunikation.

Dabei kann es in verschiedener Weise in der Arbeit der Fachstellenarbeit verwendet werden, u. a. indem die Einflussfaktoren anhand ihrer Erläuterungstexte reflektiert werden. Es folgen drei Beispiele.

2.5.1 Beispiel: Legitimationsprüfung

Sollte die Legitimation in Frage gestellt werden, für die Wohnraumsicherung den Aufwand einer Fachstelle zu betreiben, so kann auf die Einflussfaktoren hingewiesen werden, durch welche die Fachstelle potenziell in der Lage ist, die Wohnraumsicherung in Rheine zu verbessern.

Sollte in Frage stehen, ob anders konzeptionierte Einrichtungen diese Aufgabe nicht besser erledigen können, so können diese Einrichtungen anhand der Einflussfaktoren mit der Fachstelle verglichen werden, um zu überprüfen, welches Konzept geeigneter erscheint.

Beispielsweise wird in Abschnitt 5.2.1 zum Einflussfaktor „Mietsicherung“ ausgeführt, dass die Motivation der Vermietenden zur Wohnraumsicherung schwindet, wenn die Arbeit an der Sicherung der zukünftigen Miete zu lange dauert. Diese Dauer ist jedoch zum Teil abhängig von der Bearbeitung von Anträgen auf zukünftige Hilfen. Der Fachstelle wird zugesprochen, durch ihre institutionelle Struktur eher in der Lage zu sein, in Kooperation mit den zuständigen Behörden früher eine Einschätzung auf Mietsicherung zu erhalten, als dies beispielsweise bei Einrichtungen der Fall sein könnte, die nicht Teil der Stadt Rheine sind.

2.5.2 Beispiel: Öffentlichkeitsarbeit

Die Befragung von Repräsentanten der Wohnungswirtschaft hat ergeben, dass manchen gewerblich Vermietenden der Mehrwert einer Kooperation mit der Fachstelle im Vergleich zu einer Kooperation mit dem Jobcenter nicht deutlich ist.

Um diesen Mehrwert zu verdeutlichen, kann eine Kooperation, die sich lediglich auf das Jobcenter konzentriert, anhand der Einflussfaktoren mit einer Kooperation verglichen werden, die auch die Fachstelle einbezieht. Hierbei können Vorteile der Fachstelle deutlich werden.

In Abschnitt 5.2.2 wird beispielsweise zum Einflussfaktor „Trägerimage“ beschrieben, dass die Haushalte einerseits mitunter ablehnend auf Kontaktaufnahme vonseiten der städtischen Behörden reagieren, andererseits aber einer Kontaktaufnahme durch die Caritas offen gegenüberstehen würden. Folglich ist es der Fachstelle möglich, auf Nachfrage die Trägerschaft der Caritas zu betonen und hierdurch die Kooperationsbereitschaft der Haushalte zu steigern.

2.5.3 Beispiel: Orientierung bei der Weiterentwicklung

Auch bei der Weiterentwicklung der Fachstelle kann das Wirkmodell Orientierung bieten. Beispielsweise können die Einflussfaktoren daraufhin überprüft werden, an welchen Stellen die meisten Probleme auftreten bzw. wo noch Unsicherheit besteht, ob die Effektivität der Arbeit weiter gesteigert werden kann.

In Abschnitt 5.2.2 wird unter anderem der Einflussfaktor „Umgang mit Scham“ erläutert: Beispielsweise fühlen sich KlientInnen durch das Sichtbarwerden eigener Unzulänglichkeiten beschämt. Eine typische Reaktion kann ihr Rückzug und im schlechtesten Fall die völlige Kontaktverweigerung sein. Die Mitarbeitenden scheinen bereits recht erfolgreich darin, KlientInnen trotz ihrer Schamgefühle zur Kooperation zu motivieren. Dies zeigt die Erfahrungsdarstellung von Haushalten im Abschnitt 5.2.2. Dennoch zeigten sich in den Fallanalysen ungelöste Schwierigkeiten, die ursächlich auch auf Schamgefühle seitens der KlientInnen zurückgeführt werden könnten. Hier könnte eine Weiterentwicklung der Fachstellenarbeit darin bestehen, dass Mitarbeitende sich für den Umgang mit Schamgefühlen bei KlientInnen gezielt fortbilden lassen.

3 Methodischer Aufbau der empirischen Untersuchung

3.1 Explorative Interviews mit Vermietenden

Hauptziel dieser explorativen Interviews war, die Perspektive von Vermietenden auf bestimmte Fragestellungen zu erfassen, um hieraus anschließend neue Strategien zu entwickeln.

Als zu eruiierende Fragestellungen wurden zwischen IPE und Auftraggeberin vereinbart:

- Welche Aspekte können fördern bzw. verhindern, dass Vermietende die Fachstelle bei Problemen mit Miethaushalten hinzuziehen?
- Welche Aspekte können fördern bzw. verhindern, dass Vermietende Wohnungen an Haushalte vergeben, die sie von der Fachstelle vorgeschlagen bekommen?
- Welche Rolle spielen Kinder im Haushalt bei drohenden Räumungen aus Sicht der Vermietenden?

An diese vereinbarten Themen schlossen sich im Laufe der Gespräche folgende Themen an, die für die Vermietenden relevant erschienen und daher ebenfalls vertieft erläutert wurden:

- Welche Aspekte prägen das Image der Fachstelle bei Vermietenden?
- Wie könnte die Fachstelle Kooperationsbeziehungen zu Vermietenden aufbauen?

Zwischen Auftraggeberin und dem IPE wurde vereinbart, dass wenn möglich Vermietende befragt werden sollten, die bisher grundsätzlich eher Offenheit gegenüber der Fachstelle gezeigt hatten, um den Fokus der Gespräche eher auf Möglichkeiten statt auf Barrieren zu legen.

Die Fachstelle motivierte anschließend drei verschiedene GesprächspartnerInnen zu einem einstündigen Telefoninterview mit dem IPE.

Die Interviews wurden in erster Linie im Sinne von problemzentrierten Interviews (vgl. Witzel 1982, 1985) geführt, wobei im Sinne des episodischen Interviews (vgl. Flick 2011b, 2011a) wichtige Aspekte an Beispielen narrativ bearbeitet wurden.

Die obenstehenden Fragestellungen wurden als zu bearbeitende Probleme erörtert und anhand von Narrationen validiert und vertieft:

- Hinzuziehen der Fachstelle bei Problemhaushalten:
 - Zunächst wurde gebeten, typische Fälle zu schildern, die durch die Fachstelle bearbeitet wurden.
 - Anhand von Beispielen wurde erörtert, in welchen Fällen die Fachstelle auch zukünftig als lohnender Kooperationspartner eingeschätzt werde und weshalb.
 - Es wurde auch erfragt, in welchen Fällen man eher geneigt sei, auf die Kooperation mit der Fachstelle zu verzichten.
 - Schließlich wurden Hypothesen dazu erfragt, weshalb andere Vermietende eher die Fachstelle hinzuziehen oder meiden könnten.
- Vermieten an Haushalte, die von der Fachstelle vorgeschlagen werden:
 - Zunächst wurde erfragt, ob es derartige Anfragen vonseiten der Fachstelle bereits gab, und die jeweiligen Fallverläufe ggf. narrativ erörtert.
 - Es wurde erörtert, in welchen Fällen man auf derartige Anfragen künftig positiv reagieren könnte und weshalb.

- Es wurde auch erfragt, in welchen Fällen man eher geneigt sei, derartige Anfragen abzulehnen.
- Schließlich wurden Hypothesen dazu erfragt, weshalb andere Vermietende eher solche Anfragen annehmen oder ablehnen könnten.
- Es wurde darum gebeten, sich an die Situation zu erinnern, in der man das erste Mal von der Fachstelle erfahren habe. Im Anschluss hierzu wurden folgende Aspekte erfragt:
 - Prozessverlauf bis zum Eingehen einer Kooperation mit der Fachstelle
 - Eindruck bzw. Image der Fachstelle bei den Befragten zu verschiedenen Zeitpunkten
- Es wurde gefragt, ob es im Räumungsfall eine Bedeutung habe, ob Kinder mit im Haushalt seien. Wenn diesem Umstand potenziell Bedeutung beigemessen wurde, wurde diese genauer eruiert.
- Schließlich wurde gefragt, bei welchen Gelegenheiten Vermietende untereinander Kontakt hätten. Im Anschluss hieran wurden Möglichkeiten besprochen, wie die Fachstelle ihre Kooperationsbeziehungen zu Vermietenden erweitern könne.

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 Antworten auf die oben benannten Fragen enthielten. Im Laufe der weiteren Analyse wurden weitere Themen relevant, zu denen dann ebenfalls Gesprächspassagen ausgewählt wurden.

Aus diesen Stellen wurde induktiv Material kodiert, anschließend wurden daraus Kategorien gebildet. Das Ergebnis wird in Kapitel 4 detailliert beschrieben.

3.2 Entwicklung eines Wirkmodells

Eine Aufgabe der Evaluation bestand darin, ein Wirkmodell zu entwickeln, das die zentralen Aspekte und Prozesse beschreibt, die eine erfolgreiche Wohnraumsicherung durch die Fachstelle fördern.

Im Sinne der Success Case Method (SCM, vgl. Brinkerhoff 2005; Brinkerhoff & Dressler 2003) wurden drei als erfolgreich beurteilte Fälle mit drei als erfolglos beurteilten Fällen kontrastiert. Als Kriterium für Erfolg wurde der Erhalt von Wohnraum, für Misserfolg dessen Verlust mit Notunterbringung definiert. Voraussetzung für die Wahl eines Falles war die erfolgreiche Kontaktaufnahme zur Fachstelle.

Zu allen sechs Fällen wurde jeweils mit der fallverantwortlichen Fachkraft telefonisch ein einstündiges Tiefeninterview (vgl. Friedrichs 1973; Grüne & Lönneker 1993) geführt. In Einzelfällen wurden die Interviews in bestimmten Passagen auf weitere Fälle ausgeweitet. Es war geplant, in einem zweiten Schritt ein halbstündiges weiteres Telefoninterview mit der hauptverantwortlichen Person aus dem jeweiligen betroffenen Haushalt zu führen. Dies gelang in drei Fällen. Hierbei wurde der Fallverlauf aus Sicht der KlientInnen skizziert, anschließend wurden vertiefende Einzelfragen geklärt, die sich aus dem Gespräch mit der Fachkraft ergeben hatten.

Im Rahmen der Gesprächsführung wurden Prinzipien aus folgenden Ansätzen und Methoden eingesetzt, um relevante Aspekte des Wirkmodells zu erfassen:

- Backward Mapping (vgl. Elmore 1980) zur Rückverfolgung angestrebter Ergebnisse auf ihre Voraussetzungen
- Critical Incident Technique (vgl. Schneider & Kornmeier 2006) zur Erfassung von Faktoren, die für Prozesse entscheidend sind

Die sich auf diese Weise ergebenden Daten wurden ergänzt mit Informationen, die im Rahmen der Interviews mit den RepräsentantInnen der Wohnungswirtschaft gewonnen worden waren.

Auf der so gewonnenen Datenbasis wurden Hypothesen zu zentralen Wirkfaktoren der Wohnraumsicherung aufgestellt. Diese wurden schließlich in einem Validierungsgespräch mit drei Fachkräften der Fachstelle für Wohnraumsicherung validiert.

Das Ergebnis wird in Kapitel 5 ausführlich dargestellt.

3.3 Standardisierte Befragung der begleiteten Haushalte

Zwischen Oktober und November 2022 führte das IPE fünf explorative Interviews, um diejenigen Aspekte der Fachstellenarbeit zu erfassen, die aus der Perspektive der KlientInnen relevant erschienen. Das Ergebnis wurde bereits mit dem Zwischenbericht vorgelegt.

Auf Grundlage dieses Ergebnisses wurde ein Fragebogen entwickelt, mithilfe dessen die unterstützten Haushalte im Jahr 2023 zu den relevanten Aspekten befragt werden sollten. Es wurde ein Basis-Pretest (vgl. Häder 2015) mit zwei KlientInnen durchgeführt. Die dritte für den Pretest geplante Person erschien leider nicht. Der Fragebogen wurde dem Pretest entsprechend überarbeitet. Die Formulierungen der Fragen aus der Endfassung sind dem Anhang zu entnehmen.

Mit der Fachstelle wurde vereinbart, den Fragebogen bei Fallabschluss an die begleiteten Haushalte zu geben. Zusammen mit dem Fragebogen wurde den Haushalten ein an die EVHN adressiertes Rücksendekouvert ausgehändigt. Die Haushalte sollten angewiesen werden, den Bogen zeitnah auszufüllen. Die Beantwortung erfolgte anonym, es wurden weder Namen noch demographische Angaben erfasst. Um die Rückgabe möglichst niedrigschwellig zu gestalten, wurden hierfür zwei Optionen ermöglicht:

- Entweder konnten die Befragten den Bogen mithilfe eines portofreien, adressierten Rücksendekouverters versenden.
- Oder sie konnten den Bogen in einem verklebten Rücksendekouvert persönlich an die zuständige Fachkraft zurückgeben. Um die Anonymität der Rückgabe deutlich zu machen, sollte den KlientInnen dabei ein weiterer Umschlag präsentiert werden, der mit weiteren anonymen Rückgabekouverters gefüllt war, in den sie ihr Kuvert einstecken konnten

Während des Befragungszeitraums von Januar bis Dezember 2023 glichen Fachstelle und IPE mehrfach den aktuellen Verlauf der Fragebogenrückgabe ab. Aufgrund des geringen Rücklaufs vereinbarten sie verstärkte Bemühungen seitens der Fachstelle, die Haushalte zur Rückgabe zu bewegen.

Bis Ende 2023 wurden elf Bögen zurückgegeben. Diese wurden mit statistischen Standardverfahren (vgl. Ottmann 2016) ausgewertet. Die Ergebnisse sind Kapitel 7 zu entnehmen.

4 Ergebnisse: Perspektive der Wohnungswirtschaft

4.1 Hinzuziehen der Fachstelle bei Problemen mit Miethaushalten

Die Aussagen der Vermietenden zu Aspekten, die das Hinzuziehen der Fachstelle bei Problemen mit Haushalten eher fördern oder verhindern, wurden wie folgt sortiert:

Zunächst wurden die Aussagen in die zwei Kategorien „Marketingspezifische Aspekte“ und „NutzerInnenspezifische Aspekte“ aufgeteilt. Die marketingspezifischen Aspekte wurden zudem den drei Unterkategorien „Product“, „Promotion“ und „Place“ zugewiesen. Diese Kategorien werden im Folgenden näher erklärt:

- **Marketingspezifische Aspekte:** Nach Schawel & Billing (2014) lassen sich Überlegungen zum Marketing vier Kategorien zuordnen, die einen Einfluss darauf haben, ob Angebote angenommen werden oder nicht. Da die Fachstelle mit diesem Teil der Evaluation das Ziel verfolgt, die Nutzung ihres Angebots zu steigern, erscheint die Marketingperspektive sinnvoll. Die vier Kategorien bei Schawel & Billing (2014) lauten Product, Price, Place und Promotion. Die Kategorie Price wurde von den Befragten vermutlich deshalb nicht erwähnt, weil die Nutzung der Fachstelle für alle Beteiligten kostenlos ist. Den weiteren drei Kategorien konnten verschiedene Aspekte zugeordnet werden.
 - **Product:** Hier wurden mehrere Aspekte angeführt, die für Vermietende einen Nutzen darstellen. Diesen Nutzen zu erkennen, kann das Annehmen des Angebots fördern.
 - **Promotion:** Promotion meint in diesem Zusammenhang die Kommunikation von AnbieterInnen mit ihren potenziellen NutzerInnen. Diesbezüglich wurde auf einige relevante Kommunikationsinhalte hingewiesen.
 - **Place:** Was bei Schawel & Billing (2014) als „Place“ bezeichnet wird, kann im weiteren Sinn als „Distribution“ verstanden werden, d. h. als Beschreibung, wie das Produkt bei NutzerInnen ankommt. Hierzu wurden einige relevante Hinweise gegeben.
- **NutzerInnenspezifische Aspekte:** Die Befragten äußerten einige Erfahrungen bzw. Hypothesen dazu, welche Personengruppen grundsätzlich gegenüber der Arbeit der Fachstelle eher aufgeschlossen oder zurückhaltend sein könnten.

4.1.1 Marketingspezifische Aspekte

Wenn in den folgenden Abschnitten von Produkten gesprochen wird, ist dies in einem weiteren Sinne zu verstehen, da die Arbeit der Fachstelle als Dienstleistung in diesem Zusammenhang auch als Produkt verstanden wird.

4.1.1.1 Product: Die Arbeit der Fachstelle aus Sicht von Vermietenden

Ob die Fachstelle hinzugezogen wird oder nicht, hatte aus Sicht der Befragten mit folgenden Aspekten zu tun:

- **Kein Kontakt zum Haushalt:** Kann kein Kontakt zum Problemhaushalt durch Vermietende selbst hergestellt werden, erscheint es sinnvoll, den Dienst der Fachstelle zu nutzen und die Zeit in die Kontaktaufnahme zur Fachstelle zu investieren.
- **Vorbehalt gegenüber Räumung aus persönlichen Gründen:** Manche Vermietende erklärten, dass eine Räumung für sie mit grundsätzlichen persönlichen Hürden verbunden sei. Diese wurde als unangenehm empfunden, wenn mit den Haushalten eine persönliche Beziehung bestehe

oder wenn man Räumungsklagen aus einer sozialen Haltung heraus Widerstand entgegenbringe. Es erscheine dann angenehmer, die unangenehme Räumung durch den Einsatz der Fachstelle zu umgehen.

- **Alternative zum finanziellen Aufwand einer problematischen Räumung:** Eine Räumung sei mit finanziellem Aufwand verbunden, der sich in vielen Fällen nicht rechne, da die betroffenen Haushalte ihre Mietrückstände oft auch nach Jahren nicht zurückzahlten. Es erscheine finanziell rentabler, die Hilfe der Fachstelle vor dem Stellen einer Räumungsklage in Anspruch zu nehmen, da diese ja den Antrag auf eine Mietschuldenübernahme bei den Behörden einleiten könne.
 - Ausnahme: Manche Vermietenden gehen davon aus, dass Mietschuldenübernahmen erst nach Stellen einer Räumungsklage möglich seien. Dies mache den Einsatz der Fachstelle zur Abwendung einer Räumung wiederum unnötig. Mehrere Unternehmen hätten daher die Strategie entwickelt, schnellstmöglich einen Räumungstitel zu erwirken, um ein Druckmittel zu haben, das sie ggf. auch zurückstellen könnten, falls sich die Situation bessere. Die Voraussetzung der Räumungsklage für eine Mietschuldenübernahme wird jedoch nach Aussage der Fachstellenleitung derzeit abgeschafft. Es erscheint sinnvoll, die Vermietenden hierüber zu unterrichten.
- **Kinder im Haushalt:** Das Drohen einer Räumung bei Haushalten mit Kindern stellte für die Befragten eine besonders belastende Situation dar. Kinder im Haushalt wurden zwar nicht grundsätzlich als Argument gegen eine Räumung angeführt, jedoch empfanden die Befragten die Entscheidung für eine Räumung in diesen Fällen als deutlich erschwert, teilweise aus persönlichen Gründen, teilweise weil angenommen wurde, dass eine Räumung rechtlich schwieriger durchzusetzen sei, wenn Kinder im Haushalt wohnen. Das Hinzuziehen der Fachstelle wurde zum einen als Weg gesehen, eine Räumung doch noch zu vermeiden, zum anderen wurde die Möglichkeit geschätzt, dass sich Fachkräfte im Fall einer Räumung um den Schutz der Kinder bemühten.
- **Ansprechpartner als Alternative zum Kontakt mit Haushalt:** Manche Gesprächspartner erklärten, dass sie es besonders schätzten, dass sie bei der Caritas auch weiterhin einen Ansprechpartner bei Problemen mit dem jeweiligen Haushalt hätten, wenn diese den Fall sowohl für die Wohnraumsicherung als auch darüber hinaus betreue. So seien sie bei erneuten Problemen nicht wieder auf den problematischen Kontakt mit dem Haushalt angewiesen.
- **Unterstützung beim Beantragen finanzieller Hilfen:** Die Befragten erklärten, dass Mietrückstände häufig mit der Beantragung finanzieller Hilfe zu tilgen seien, die Befragten diese jedoch häufig nicht beantragten. Die Fachstelle wurde hier als hilfreiche Unterstützung gesehen.
 - Ausnahme: Manche Vermietenden schienen implizit davon auszugehen, dass ein Gang auf die zuständige Behörde ausreiche, um das Problem zu lösen. Dass die Beantragung der Hilfen die Haushalte zuweilen überfordere, thematisierten sie nicht. Hierin deutet sich an, dass sie womöglich nicht nachvollziehen konnten, dass manche Haushalte von einem Gang zur Behörde überfordert sein könnten.
- **Unterstützung beim Lösen der persönlichen Probleme von Haushalten:** Befragte nahmen auch Anteil am Schicksal der betroffenen Haushalte. In diesen Fällen hoben sie positiv hervor, dass die Fachstelle über die Wohnraumsicherung hinaus helfen und geeignete weitere Hilfe organisieren könne, sowohl wenn der Wohnraum gesichert werden könne als auch wenn das Mietverhältnis aufgelöst werde. In diesem Zusammenhang wurde die Fachstelle in ihrer Rolle als professioneller Sozialdienstleister hervorgehoben, der für diese Hilfe geeigneter sei als Vermietende.

- Ausnahme: Bei manchen Haushalten wurde davon ausgegangen, dass diese sich selbst helfen könnten und daher die Unterstützung der Fachstelle nicht benötigten.

„Wenn Sie Leuten den Faden abschneiden. Da stehen drei Kinder und die Kinder fragen 'Mama, was passiert hier gerade?' Da kommt dann der Gerichtsvollzieher und dann räumen die die Wohnung aus. Da kann ich Ihnen sagen, gehe ich nach Hause und hab ein nicht gutes Gefühl für mich selber.“

„Also, ich bin ja nicht so [eine Person, die] sagt: 'Bleib doch..., sieh zu, dass Du klarkommst. [...] Die [Fachstellenmitarbeitenden] können viel besser mit denen reden auch. [...] Ich hätte manchmal mit denen wer weiß wie rumgeschimpft [...], weil ich keine Miete kriege. [...] Und die machen das ja auf 'ne ganz andere Art und Weise.“

4.1.1.2 Promotion: Kommunikation mit potenziellen NutzerInnen

„Dann denkt man vielleicht als Vermieter 'Die tun jetzt alles, dass ich den gar nicht rauskriege.“

„Es ist eine Vertrauenssache [...], dass diese Fachstelle für Wohnraumsicherung nicht nur hundertprozentig den Mieter in Schutz nimmt, sondern halt auch eben einsieht, wenn der Vermieter sagt, da sind Hausordnungsverstöße oder Gewalt im Spiel oder sowas, dass das dann auch akzeptiert wird, dass der Vermieter da seine Interessen durchsetzt.“

Da das Ergebnis einer Dienstleistung nie zu garantieren ist, hebt Scheuer (2015b) im Hinblick auf Dienstleistungen hervor: „Zur erfolgreichen Vermarktung gehört der Aufbau von Vertrauen“ (Scheuer 2015a, S. VIII) bzw. das Reduzieren von Unsicherheit. Die „Neue Institutionenökonomik“ geht davon aus, dass sich derartige Unsicherheiten durch Informationen reduzieren lassen (vgl. Bruhn et al. 2019).

Die folgenden Kommunikationsaspekte könnten sich laut Aussage der Vermietenden auf die Nutzung der Fachstelle auswirken:

- **Kommunizieren, dass die Fachstelle nicht parteiisch auf der Seite der Haushalte steht:** Befragte waren zum Teil zunächst unsicher, ob die Fachstelle nicht zu stark die Interessen der Haushalte vertrete. Je nach Situation und Fachkompetenz der Vermietenden könne vor diesem Hintergrund die Sorge entstehen, mit Hinzuziehen der Fachstelle die eigene Situation zu verschlechtern, im schlechtesten Fall Problemhaushalte nicht mehr „loszuwerden“. Möglicherweise könne es helfen, Informationsmaterial gezielt für Vermietende zu entwickeln, in denen stärker auf deren Perspektive eingegangen werde. Beispielsweise könne formuliert werden: "Wenn Sie nicht mit dem MieterInnen reden können, stellen wir Kontakt her und fungieren als Supervisor." Insbesondere privat Vermietenden, die über wenig Fachkompetenz verfügten, deren Risiken aber hoch seien, da sie ausfallende Mieten nicht mit einer Vielzahl von Mieteinnahmen zu kompensieren vermögen, könnten hier besonders vorsichtig agieren.
- **Empfehlungen nutzen:** Aussagen von Vertrauenspersonen, die bereits von positiven Erfahrungen mit der Fachstelle berichten könnten, seien unter Umständen geeignet, Vertrauen zu fördern.

4.1.1.3 Place: Förderfaktoren von gelingenden Erfahrungen

„Ich würde halt sagen, dass halt jeder, der dann vielleicht einmal Berührung [...] damit hat und halt positive Erfolge damit verbuchen konnte, wie wir, da alle ´ne Arbeitserleichterung durch haben durch so ´ne Fachstelle.“

Es wurde auch darauf hingewiesen, dass konkrete positive Erfahrungen die Motivation fördern, die Fachstelle zu nutzen: Die effektivste in den Gesprächen geschilderte Erfahrung war ein gelungener Fallabschluss. Es wurde jedoch darauf verwiesen, dass auch andere positive Erfahrungen bereits die Bereitschaft zur Zusammenarbeit stärkten, wie beispielsweise das persönliche Aufsuchen der Vermietenden durch Fachstellenmitarbeitende und ein sich daran anschließendes persönliches Gespräch. Dass ein persönliches Gespräch im face-to-face-Kontakt eine positive Wirkung habe, wurde bereits in Bezug auf die Kooperation mit anderen Einrichtungen erklärt (vgl. Zwischenbericht, Abschnitt 5.1.2). Von den Vermietenden wurde dieser Aspekt nun erneut angeführt.

Vor dem Hintergrund des Ansatzes „Content Marketing“ (vgl. Heinrich 2020) erscheint es außerdem hilfreich zu überlegen, welche weiteren niedrigschwellig zu nutzenden Problemlösungen die Fachstelle Vermietenden zukommen lassen könnte, um ihnen positive Erfahrungen mit ihrer Arbeit zu ermöglichen.

4.1.2 Spezifische Aspekte der Vermietenden

In den Gesprächen wurden Vermutungen aufgestellt, welche Personengruppen und Institutionen eher oder weniger vom Angebot der Fachstellen Gebrauch machen würden:

- **Privathaushalte vs. Wohnungsgesellschaften:**
 - Für Privathaushalte sei die Arbeit der Fachstelle aus verschiedenen Gründen sehr reizvoll:
 - Ihnen fehle häufig das Fachwissen für den Umgang beispielsweise mit Mietausfällen.
 - Sie könnten mangels weiterer Mieteinnahmen die finanziellen Herausforderungen von nicht zahlenden Mietparteien schlecht kompensieren.
 - Für Wohnungsgesellschaften sei die Arbeit der Fachstelle vor dem Hintergrund der gleichen Aspekte zunächst weniger reizvoll:
 - Sie verfügten selbst über einiges Fachwissen, beispielsweise im Bereich des Mietrechts.
 - Sie könnten angesichts einer größeren Zahl von Mietobjekten die finanziellen Risiken bei problematischen Haushalten eher kompensieren.
- **Vermietende „abgewohnter“ Wohnsubstanz:** Insbesondere private Vermieter könnten eher ein Interesse an der Arbeit der Fachstelle haben, wenn sie Wohnraum vermieteten, der eher "abgewohnt" sei und in den nicht viel investiert werde. Diese Personen seien sich bewusst, dass man mit derartigen Objekten nicht die gehobene Mieterklasse anspreche. Sie würden ohnehin eher Personen mit geringem Einkommen vermieten. Sie hätten beim Versuch, die Fachstelle zum ersten Mal hinzuzuziehen, kaum etwas zu verlieren, da sie ohnehin mit schwierigen Haushalten kämpfen würden.

4.2 Neuvermietung an KlientInnen der Fachstelle

Es wurde mehrfach über schlechte Erfahrungen mit sozialen Einrichtungen berichtet, an deren KlientInnen in der Vergangenheit Wohnungen vermietet worden seien, die jedoch nach Unterzeichnung des Mietvertrages nicht mehr begleitet worden seien. In all diesen Fällen habe es später Probleme gegeben, und man habe schließlich das Mietverhältnis wieder beendet. Diese schlechten Erfahrungen hätten die Hürde groß gemacht, sich in dieser Form erneut zu engagieren.

Für privat Vermietende mit nur wenig vermietetem Wohnraum wurde angenommen, dass das Risiko bei Anfragen, an KlientInnen der Fachstelle zu vermieten, an sich zu hoch sei, da sie Mietausfälle nicht mit anderen Mieten kompensieren könnten.

Aber auch Wohnungsgesellschaften würden das Risiko kaum eingehen, da die Wohnungsnot in Rheine so groß sei, dass Vermietende an sich keine Notwendigkeit hätten, Mieter mit Problemen zu übernehmen.

Es wurden jedoch einige Zusatznutzen der Arbeit der Fachstelle genannt, die eine Vermietung an deren KlientInnen attraktiv machen könnten – sofern die Hürde durch schlechte Vorerfahrungen mit ähnlichen Institutionen nicht zu hoch sei:

- **Vermietende „abgewohnter“ Wohnsubstanz:** Auch hier könnten private Vermieter eher ein Interesse an Vermietung an KlientInnen der Fachstelle haben, wenn sie Wohnraum vermieteten, der eher "abgewohnt" sei und in den nicht viel investiert werde. Diese Personen seien sich bewusst, dass man mit derartigen Objekten nicht die gehobene Mieterklasse anspreche. Sie würden ohnehin eher an Haushalte mit geringem Einkommen vermieten. Wenn die Fachstelle gleich „mit im Boot“ sei, habe man einen Ansprechpartner bei Problemen.
- **Begleitung der Haushalte:** Die Begleitung der Haushalte durch Hilfseinrichtung wurde von manchen Gesprächspartnern als attraktiver Zusatznutzen gewertet, für andere sogar als Grundvoraussetzung. Man habe es schließlich mit Haushalten zu tun, die bereits Wohnraum verloren hätten, daher seien ernstzunehmende Probleme zu erwarten. Ein derartiges Risiko sei nur einzugehen, wenn die dauerhafte Begleitung der Haushalte aufrechterhalten werde, bis sich die Lage nachweislich stabilisiert habe. Bis zu dieser Stabilisierung wurde z. T. erwartet, dass die begleitenden Einrichtungen von sich aus bei Vermietenden und Haushalten aktiv nachfragten, ob es Probleme gäbe. Sollten sich erneut Probleme einstellen, so sei vorauszusetzen, dass die begleitenden Institutionen Ansprechpartner blieben. Seien Probleme nicht zu beheben, so sei ebenfalls vorauszusetzen, dass der Auszug der problematischen Haushalte durch Vermietende bestimmt werden könne.
- **Institutionen als Mieter:** Sollten beispielsweise die Caritas oder die Stadt als Institution eine Wohnung anmieten, um sie dann den entsprechenden Haushalten zu überlassen, könnte das für die Vermietenden eine gewisse Sicherheit bedeuten. Die Miete würde im Idealfall garantiert gezahlt. Man habe außerdem einen vermutlich gut erreichbaren, konkreten Ansprechpartner, der sich auch um Probleme aktiv kümmere.
- **Erleichtern der Auswahl von sich bewerbenden Haushalten:** Insbesondere für privat Vermietende sei die Auswahl von sich auf eine Wohnung bewerbenden Haushalten ein enormer Aufwand. Wenn die Fachstelle Haushalte vorschlagen würde, von denen sie bereits begründet annehmen könnte, dass sie gut zu der freistehenden Wohnung bzw. zu den Vorstellungen der Vermietenden passten, wäre dies eine enorme Erleichterung. Beispielsweise könnte vorher abgeklärt werden, welche Aspekte wichtig seien, wie Schufa-Auskunft, Halten von Haustieren, häufige Besuche großer Familien, Herkunftskulturen von Wohnparteien etc.

„Dann hab' ich innerhalb von fünf Tagen 100 Anfragen. Und die zu bearbeiten, das [...] ist Stress [...] Das fand ich dann ja auch 'ne feine Sache, dass DIE sich drum kümmern. [...] So aus so 'nem Zehnerpulk suchen die dann zwei raus, die auf meine [...] Sache passen.“

Es wurde vermutet, dass KlientInnen der Fachstelle in bestimmten Fällen als Mieter eher in Frage kommen:

- Beim Vermieten von Wohnobjekten, bei denen man im Problemfall keine Konflikte mit weiteren MieterInnen befürchten müsse, wie beispielsweise bei alleinstehenden Häusern
- Bei „abgewohntem“ Wohnraum, der nicht die gehobene Mieterklasse anspreche, sondern ohnehin eher Haushalte mit finanziellen Problemen

4.3 Image der Fachstelle bei Vermietenden

Es zeigte sich, dass das Image der Fachstelle im Hinblick auf die Kooperation mit Vermietenden eine grundsätzliche Rolle spielte, unabhängig davon, ob es um die Hinzuziehung bei problematischen Mietverhältnissen gehe oder um Neuvermietungen an KlientInnen der Fachstelle.

Folgende Aspekte wurden im Zusammenhang mit dem Image der Fachstelle genannt:

- **Position im Konflikt:** Es wurde vereinzelt berichtet, dass vor Beginn der Kooperationsbeziehung die Sorge im Raum stand, dass die Fachstelle als soziale Einrichtung die Position der Haushalte übernehmen könne und im schlechtesten Fall die Räumung erschweren könne. Andere hoben hervor, inzwischen erfahren zu haben, dass die Fachstelle sowohl auf der Seite der Vermietenden als auch auf der der Haushalte stehe.
- **Konkretes Bild:** Problematisch erschien, dass die Gesprächspartner teilweise zunächst kein konkretes Bild von der Fachstelle hatten und die Vorstellung von deren Hilfe diffus blieb: Man habe kein Gebäude gesehen, man kenne Mitarbeitende nur vom Telefon usw. Außerdem war die Kooperation von Stadt und Caritas für einen Teil der Befragten nicht klar, so dass sie keine bestimmten Institutionen mit der Fachstelle verbanden. Wenn sich inzwischen ein face-to-face Kontakt ergeben habe, wurde dies positiv erwähnt, wenn dies nicht geschehen sei, wurde dies bemängelt.
- **Notwendigkeit:** Viele Wohnungsunternehmen hätten bislang einen guten direkten Kontakt zum Jobcenter aufgebaut, an das sie bei Problemen direkt heranträten. Die Fachstelle erscheine vielen Unternehmen vor diesem Hintergrund als unnötig. Die Sinnhaftigkeit einer Kooperation erschließe sich ihnen nicht und die Gründung der Stelle erscheine eher fragwürdig. Hier würde vermutet, dass diese zwar Kosten verursache, aber kaum Haushalte betreuen müsse.

4.4 Bedeutung von Kindern im Räumungsfall

Dass Kinder im Haus seien, war für die Befragten kein Grund, einen Räumungsfall auszuschließen. Dennoch sprachen sie Kindern in Haushalten ihrer Mietobjekte eine gewisse Bedeutung zu:

- Die persönliche Belastung sei größer, wenn man Haushalte räumen lassen müsse, in denen Kinder lebten.
- Man gehe davon aus, dass eine Räumung von Haushalten mit Kindern gerichtlich schwerer durchzusetzen sei.

- Wenn zusätzlich zum Argument der Kinder im Haushalt noch weitere Argumente wie lebensgefährliche gesundheitliche Probleme von Personen im Haushalt kämen, wurde die Vermutung geäußert, dass eine Räumung eher in Frage gestellt werde.
- Die Hinzuziehung der Fachstelle ermögliche es, bei Kindern im Haushalt für deren Schutz zu sorgen, auch wenn es zur Räumung käme: Die Fachstelle könne darauf hinwirken, dass die Minderjährigen bei der Räumung nicht anwesend seien und dass für ihre weitere Unterkunft gesorgt sei.
- Räumungen oder deren Androhung hätten in der Vergangenheit auch dazu geführt, dass Vernachlässigungen von Kindern erst dadurch in den Fokus gerückt seien. Somit könne die Krise auch genutzt werden, um Missstände zu ändern.

4.5 Aufbau von Kooperationsbeziehungen zu Vermietenden

Im Gespräch über Netzwerke von Vermietenden und die Möglichkeiten der Fachstelle, mit Teilen davon Kooperationsbeziehungen einzugehen, wurden die folgenden Aspekte genannt:

- Private Vermieter gäben zum Teil Informationen innerhalb ihres privaten Netzwerks weiter. Dies gelte auch für positive Erfahrungen mit der Fachstelle. Darüber hinaus seien sie zum Teil im Verein „Haus und Grund“ organisiert.
- Zehn bis zwölf Repräsentanten von Wohnungsgesellschaften, die über mehr als 80 Wohnungen in Rheine verfügen, treffen sich regelmäßig im Unternehmensverband „Wohnungswirtschaft aus Rheine“. Ansprechpartner ist Herr Rudolf von der Siedlungsgesellschaft Altenheime (SGA). Die Teilnehmenden können als eher kritisch gegenüber der Fachstelle eingeschätzt werden. Möglicherweise könne eine persönliche Vorstellung in diesem Kreis gelingen, wenn man den Leiter des Jobcenters Herrn Brüggemeier hinzuziehen würde, der eine gute Geschäftsbeziehung zu den Teilnehmenden unterhalte. Zusammen mit ihm könnten die Vorteile der Fachstelle gegenüber einem ausschließlichen Kontakt zum Jobcenter deutlich werden. Zudem wäre eine Empfehlung durch ihn für die Fachstelle evtl. hilfreich.
- Grundsätzlich wurde von den Gesprächspartnern der direkte Kontakt im face-to-face-Setting gewünscht bzw. bevorzugt.
- Schließlich wurden noch weitere Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit angesprochen: Verbreitung von Informationen durch Flyer, Homepage, Präsenz in sozialen Medien, in der Zeitung und im Netzwerk der Caritas.

4.6 Weitere Themen

Die folgenden Themen wurden im Rahmen des Gesprächs vereinzelt erörtert und sind möglicherweise für die Fachstelle relevant:

- **Weitergabe von Kontaktdaten:** Nach positiven Erfahrungen mit der Fachstelle wurden vereinzelt von Vermietenden Kontaktdaten ihrer MieterInnen an die Fachstelle weitergegeben, um zu einem positiven Abschluss des Falls zu gelangen, auch wenn dies datenschutzrechtlich fraglich sei. Hierbei würden bisher zunächst nur Adressdaten weitergegeben, da man davon ausgehe, dass Telefonnummern oder Emailadressen keinen Zusatznutzen bringen würden. Über Letztere hatten die Vermietenden bis dahin selbst erfolglos versucht, die Haushalte zu erreichen. Fachkräfte betonten jedoch, dass für sie auch Telefonnummern oder Emailadressen hilfreich seien.

- **Dankbare Mieter:** Mieter reagierten zum Teil dankbar, wenn ihnen VermieterInnen den Flyer der Fachstelle mit dem Hinweis weiterreichen würden, dass sie dort Hilfe erhalten.
- **Wohnbestätigung als Voraussetzung für Mietschuldenübernahme:** Vermietende äußerten Verunsicherung in Bezug darauf, dass sie bei Beantragung der Mietschuldenübernahme bestätigen mussten, dass der betroffene Haushalt weiter in der Wohnung wohnen dürfe. Ihnen war unklar, welches Vorgehen bei weiter bestehenden Problemen möglich sei.
- **Verwaltungsbedarf als Chance:** Es wurde erklärt, privat Vermietende würden teilweise versuchen, sich des Verwaltungsaufwands im Zusammenhang mit der Vermietung zu entledigen, wenn beispielsweise die nachfolgende Generation die Immobilien der Eltern übernehmen, aber den Verwaltungsaufwand scheuten. Wenn in diesen Situationen die Fachstelle eine Einrichtung anbieten könnte, die kostenpflichtig die Verwaltung übernehme und zusätzlich im Problemfall die Fachstelle einschalte, könnte dies für die jeweiligen Vermietenden von Interesse sein.

5 Ergebnisse: Wirkungsanalyse

Eine Aufgabe der Evaluation bestand in der Entwicklung eines Wirkmodells zur Beschreibung von Prädiktoren erfolgreicher Fallarbeit. Zu diesem Zweck wurden v. a. auf der Basis von Gesprächen mit Fachkräften und Haushalten Hypothesen zu zentralen Wirkfaktoren der Wohnraumsicherung aufgestellt und durch die Fachstelle validiert. Das Ergebnis wird im Folgenden dargestellt.

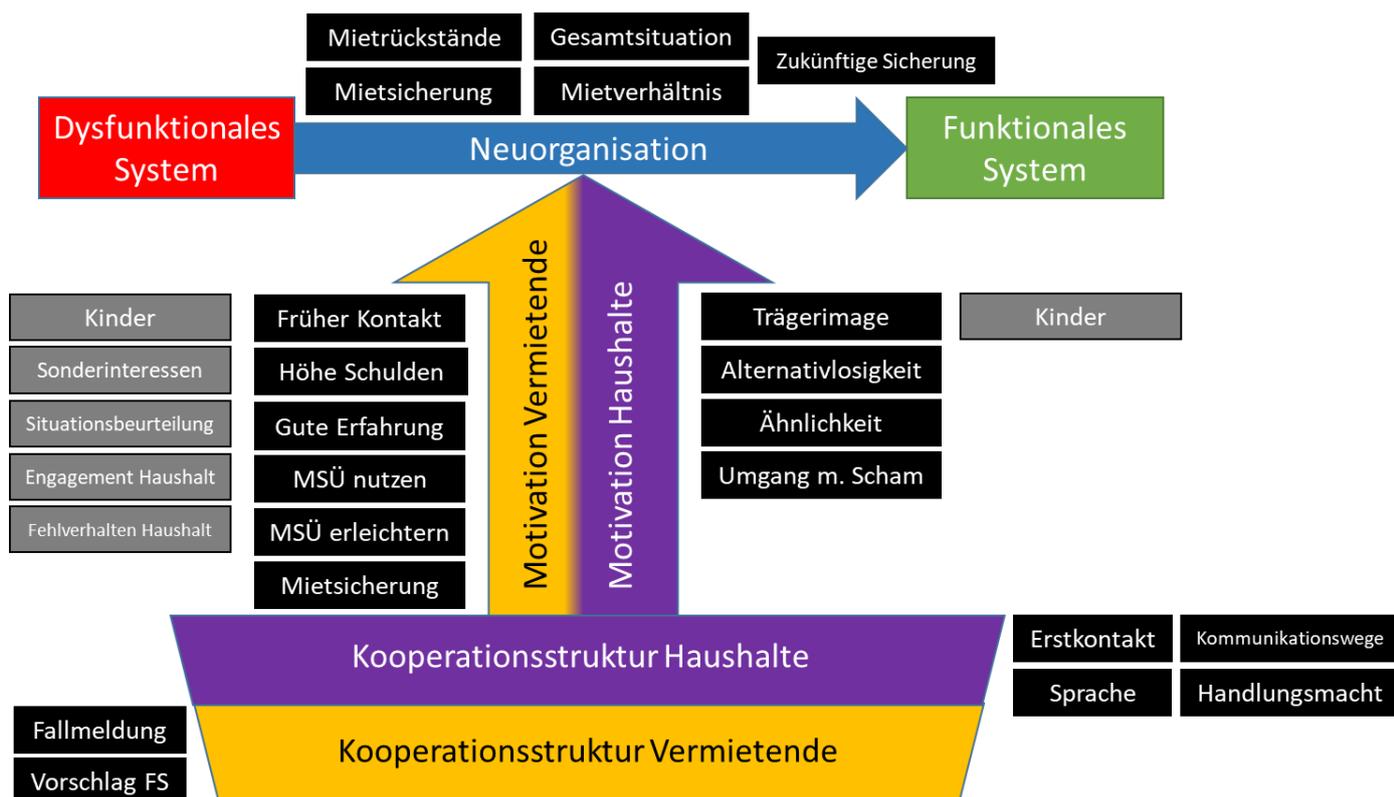


Abbildung 1: Wirkmodell Arbeit der Fachstelle für Wohnraumsicherung

Als primäre Herausforderung der Wohnraumsicherung wurde auf einer abstrakten Ebene rekonstruiert, dass ein dysfunktionales System in ein funktionales System überführt werden solle (siehe oberer Bereich der Abbildung 1). An sich wäre ein wünschenswertes Ergebnis auch erreicht, wenn KlientInnen eine neue Wohnung finden würden. Jedoch erschöpfen sich die Möglichkeiten der Fachstelle hierbei zum einen weitgehend im Verweis auf die Hilfen des Sozialbüros der Caritas. Zum anderen ist die Wahrscheinlichkeit, rechtzeitig geeigneten Wohnraum zu finden, aufgrund der Wohnungssituation in Rheine sehr gering. Somit erscheint es sinnvoll, die Wirkungsanalyse auf das Ziel zu fokussieren, dass die Funktionalität des aktuellen Wohnsystems wieder hergestellt wird.

Funktionalität wurde so definiert, dass das Mietverhältnis weder von Vermietenden noch von Haushalten in Frage gestellt wird. Zu diesem Ziel ist in allen Fällen Veränderung notwendig, die nur erreicht werden kann, wenn auf drei Ebenen günstige Bedingungen hierfür geschaffen werden (siehe Abbildung 1 von unten nach oben):

1. Ebene: Herstellen geeigneter Kooperationsstrukturen
2. Ebene: Fördern von Motivation zur Kooperation
3. Ebene: Neuorganisation der Verhältnisse

Während die erste Ebene als den anderen zeitlich vorgelagert verstanden werden kann, verlaufen die beiden weiteren Ebenen zeitgleich und bedingen sich gegenseitig: Die Motivation zur Kooperation ist einerseits eine Voraussetzung zur Neuorganisation der Verhältnisse. Andererseits kann sie sich mit der Arbeit dieser Neuorganisation auch verändern.

Die drei Ebenen werden im Folgenden genauer beschrieben.

Am Ende eines Abschnitts findet sich jeweils zusammenfassend eine Gegenüberstellung derjenigen Faktoren, die von der Fachstelle beeinflussbar erscheinen, mit den Faktoren, die es eher nicht sind. Diese sind auch in Abbildung 1 aufgeführt, wobei die schwarzen Kästchen die beeinflussbaren und die grauen Kästchen die nicht beeinflussbaren Faktoren darstellen.

5.1 Herstellen geeigneter Kooperationsstrukturen

Das zu verändernde System besteht aus mindestens zwei Parteien: Vermietenden und Haushalten. Zu beiden müssen Kooperationsstrukturen aufgebaut werden, die die Veränderung möglich machen. Welche Aspekte von Kooperationsstrukturen hierbei beachtet werden müssen, wird in den folgenden Unterabschnitten beschrieben.

5.1.1 Kooperationsstrukturen seitens der Vermietenden

Grundsätzliche Strukturen, die eine Kooperation mit den Vermietenden ermöglichen, sofern sie gewünscht ist, scheinen zu bestehen.

Die Vermietenden können jedoch in gewisser Weise auch dazu behilflich sein, Kooperationsstrukturen zu den Haushalten aufzubauen:

- **Fallmeldung:** Manche Vermietenden legen den Haushalten bei Mahnungen und Kündigungsandrohungen bereits den Flyer der Fachstelle bei und fördern hiermit die Inanspruchnahme der Fachstelle.
- **Vorschlag der Fachstelle:** Sofern die Haushalte nicht selbst auf die Fachstelle zukommen, sollten sie der Fachstelle gemeldet werden. Vor Eingang der Räumungsklage beim SGB XII ist hierzu i. d. R. die Weitergabe der entsprechenden Daten an die Fachstelle erforderlich. Hierzu fehlen bisher noch datenschutzrechtliche Absicherungen für die Vermietenden. Letztere gehen zum Teil davon aus, dass lediglich die Postadresse weitergegeben werden müsse, da sie selbst bei der Kontaktaufnahme via E-Mail oder Telefon gescheitert seien. Jedoch können E-Mail oder Telefonnummern auch für die Fachstelle hilfreich sein.

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Fallmeldung: Die Fachstelle kann bei Vermietenden fördern, dass diese Maßnahmen ergreifen, um im Problemfall die Fachstelle einzuschalten. • Vorschlag der Fachstelle: Die Fachstelle kann Vermieter mit Flyern versorgen, mithilfe derer im Problemfall Unterstützung durch die Fachstelle vorgeschlagen wird. 	-

5.1.2 Kooperationsstrukturen seitens der Haushalte

An der Ausprägung folgender Strukturen entschied sich in den analysierten Fällen, ob eine konstruktive Veränderung möglich war oder nicht.

5.1.2.1 Kommunikationsmöglichkeit

„Wegen dieser Problematik, die übrigens häufiger leider vorkommt, dass die Menschen, mit denen wir zu tun haben, gerade in irgendwelchen Kliniken sind [...], und da hat man eben [...] häufig gerade sein Handy entweder nicht dabei, keinen Empfang oder ist gerade in der Untersuchung. Und dann kann sich halt so ein einfaches Telefonat auch einfach mal ein, zwei Wochen hinziehen, weil man sich einfach gegenseitig nicht erreicht.“ (Zitat einer Fachkraft)

Die Basis für alle Kooperationen bestand in der Möglichkeit, miteinander zu kommunizieren. Die Kommunikation konnte auf verschiedene Weise eingeschränkt oder gestört werden, jedoch auch durch Hilfsmittel aufrechterhalten werden:

- **Erstkontakt**
 - Bei Konflikten zwischen Vermietenden und ihren Mietparteien neigen die Haushalte immer wieder dazu, der Konfrontation mit dem Konflikt aus dem Weg zu gehen. Hieran scheitern dann beispielsweise Kontaktaufnahmen per Brief, bei denen der Kontakt durch den Haushalt aktiv angenommen werden muss. Mitunter sind die Bewohner der Haushalte auch zu unterschiedlichen Zeiten zu Hause nicht anzutreffen. Die Fachstelle erhöht die Chancen für einen Erstkontakt dadurch, dass sie die Haushalte zu verschiedenen Zeiten aktiv vor Ort aufsucht.
- **Kommunikationswege**
 - Manche KlientInnen können nach erfolgtem Erstkontakt die weiteren Kontakte nur schwer bis kaum in der Fachstelle wahrnehmen. Ein typisches Beispiel sind Alleinerziehende mit mehreren Kindern, die ohne Kraftfahrzeug und Kinderbetreuung kaum oder nur mit größter Anstrengung bzw. unter unsicheren Verhältnissen den Ortswechsel vornehmen können. Für derartige Fälle ist es von großem Vorteil, dass die Geht-Struktur der Fachstelle auf den weiteren Kontakt ausgeweitet werden kann.
 - Das Gespräch im face-to-face-Setting ist nicht immer möglich, wenn beispielsweise KlientInnen eine Zeit im Krankenhaus verbringen oder diese Gesprächsform aus persönlichen Gründen, wie Angst vor dem eifersüchtigen Partner, abgelehnt wird.
 - Das Telefongespräch ist nicht immer möglich, beispielsweise wenn der telefonische Kontakt aufgrund psychischer Störungen vermieden oder aufgrund technischer Probleme verhindert wird.
 - KlientInnen weichen zum Teil auf Kontakt über digitale Medien aus. Für sie kommt dann beispielsweise E-Mail oder SMS in Betracht. WhatsApp hätte den Vorteil, Sprachnachrichten und umfangreiche Anhänge austauschen zu können und an Gewohnheiten der KlientInnen anzuknüpfen, wird aber aus Datenschutzgründen von der Caritas bislang nicht erlaubt.
- **Sprache**
 - Sprachschwierigkeiten behindern v. a. bei KlientInnen mit Migrationshintergrund die Kooperation. Neben dem Nichtverstehen von Anträgen und Behördenbriefen kann es sein, dass auch die Beratung durch die Fachkraft erschwert wird.

- Je nach Haushalt können Personen im sozialen Umfeld der Betroffenen übersetzen. Wenn dies nicht möglich ist, können bei mindestens zwei Terminen Übersetzungskräfte aus einem Pool der Caritas hinzugezogen werden. Bislang ist jedoch noch nicht klar, ob bei dem Hinzuziehen dieser Hilfen Hürden bestehen.

5.1.2.2 Handlungsmacht

Je nach Fall ist entscheidend, welche Person aus dem Haushalt für die Veränderung des Systems kontaktiert werden kann. Ist die zunächst hauptsächlich betroffene Person beispielsweise geistig oder psychisch beeinträchtigt, so kann es sein, dass dies die Veränderung verhindert: Die Personen sind beispielsweise je nach psychischer Tagesform unterschiedlich gut in der Lage zur Kooperation. Dies muss nicht zwingend Desorientierung bzw. psychotische Schübe beinhalten. Eine Beeinträchtigung der Kooperation kann auch darin bestehen, sich aufgrund depressiver Episoden zurückzuziehen oder vor dem Hintergrund krankheitsbedingt chaotischer Lebensumstände zu Ausflüchten und Lügen zu neigen, die die Kooperation beeinträchtigen können. Dies ist beispielsweise bei Personen mit Suchterkrankungen zu beobachten.

Ist eine alternative Person zu bestimmen, so muss diese auch über ausreichend Handlungsmacht verfügen. Dies kann zum einen von rechtlichen Aspekten wie dem Ausstellen einer Vollmacht abhängen. Zum anderen kann eine Rolle spielen, ob die beeinträchtigte Person zustimmt, die Fallbearbeitung an die alternative Person zu übertragen.

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Erstkontakt: Die Fachstelle kann auf verschiedene Weise mehrfach versuchen, einen Kontakt zum Haushalt herzustellen. • Kommunikationswege: Die Fachstelle kann versuchen, einen passenden und verlässlichen Kommunikationsweg (Präsenz, Telefon, online, etc.) zu etablieren. • Sprache: Die Fachstelle kann bei Bedarf ÜbersetzerInnen einsetzen. • Handlungsmacht: Die Fachstelle kann versuchen, eine arbeitsfähige und mit Handlungsvollmacht ausgestattete Person im Haushalt für die Kooperation zu finden. 	-

5.2 Fördern von Motivation zur Kooperation der beteiligten Parteien

Sowohl Vermietende als auch Akteure in den Haushalten müssen motiviert sein, bei der Veränderung des Systems im notwendigen Umfang mitzuwirken. Anderenfalls kommt der Veränderungsprozess ins Stocken bzw. bleibt das System dysfunktional, sodass das Mietverhältnis schließlich beendet wird.

Für beide Parteien wurden Treiber und Barrieren der Motivation identifiziert, die in den folgenden Abschnitten dargestellt werden.

5.2.1 Motivation auf Seite der Vermietenden

„Der Goodwill des Vermieters muss halt gegeben sein. Wenn es wirklich aussichtslos ist und zu scheitern droht, dann weil zu dem Zeitpunkt, zu dem wir eingeschaltet werden, das Verhältnis zwischen Mieter und Vermieter häufig schon so kaputt ist, dass [...] der Vermieter einfach, äh, und wenn man ihm da morgen sozusagen 10.000 [...] auf den Tisch legt, trotzdem die Mieter raushaben möchte.“ (Zitat einer Fachkraft)

Die folgenden Aspekte wurden als relevant für die Motivation der Vermietenden genannt, das Mietverhältnis weiterzuführen bzw. nötigenfalls an den dazu notwendigen Veränderungen mitzuwirken:

- **Früher Kontakt**
 - Je früher die Konflikte zwischen Vermietenden und Haushalten bearbeitet werden, desto wahrscheinlicher ist eine kooperative Haltung der Vermietenden. Je länger der Konflikt andauert, desto größer ist das Risiko, dass hierdurch das Mietverhältnis weiter beschädigt wird und die Motivation zur Kooperation sinkt. Liegt beispielsweise eine Räumungsklage vor, ist davon auszugehen, dass die Vermietenden nur noch schwer zu überzeugen sind, das Mietverhältnis aufrecht zu erhalten. Dem entspricht die an Prävention orientierte Strategie der Fachstelle, die darin besteht, möglichst früh Fallkontakt herzustellen.
- **Gute Erfahrung**
 - Wurde in der Vergangenheit die Erfahrung gemacht, dass die Unterstützung der Fachstelle zu Lösungen führt, die auch von den Vermietenden positiv beurteilt werden, konnte dies deren Bereitschaft fördern, die Fachstelle auch bei zukünftigen Fällen einzuschalten, anstatt problematischen Haushalten ohne Weiteres zu kündigen.
- **Möglichkeit, die Mietschuldenübernahme (MSÜ) zu nutzen**
 - Die Fachstelle kann gemeinsam mit dem betroffenen Haushalt und den Vermietenden eine Übernahme der Mietschulden beantragen, wenn die im Haushalt lebenden Personen Anspruch auf Leistungen beim Jobcenter oder Sozialamt haben. Das bedeutet, dass Vermietende die bislang aufgelaufenen Mietschulden erstattet bekommen. Dafür wird dem Haushalt ein Darlehen gewährt, das dieser nach und nach an den jeweiligen Träger zurückerstatten muss. Dies ist für Vermietende verlockend, da sie hierdurch ihre Rückstände garantiert zurückerhalten, was aufgrund der Zahlungsunfähigkeit von Mietern und Mieterinnen in anderen Fällen häufig nicht geschieht. Bislang war eine Voraussetzung für die MSÜ, dass bereits eine Räumungsklage anhängig ist, die im Fall der MSÜ ausgesetzt wird. Dies führte dazu, dass seitens der Vermietenden

Anwaltskosten entstehen. Vermietende selbst hatten geäußert, dass die Motivation, die Fachstelle einzuschalten, höher sei, wenn Anwaltskosten hierdurch vermieden werden könnten. Inzwischen wird eine Befreiung der Mietschuldenübernahme von dieser Voraussetzung erarbeitet. Auf diese Weise entstehen durch die MSÜ für Vermietende keine Kosten für Anwalt und Räumungsklage, die sie in Vorleistung erbringen müssten.

- Die Vermietenden müssen im Rahmen der Antragstellung auf eine MSÜ unterschreiben, dass die jeweilige Partei in der Wohnung wohnen bleiben darf. Vermietende äußerten einen Widerstand hiergegen aus Besorgnis über zukünftige Probleme. Eine Hilfe zur Überwindung des Widerstands konnte bisher die Zusicherung der Fachstelle sein, auch bei zukünftigen Problemen Lösungen zu finden. Es bleibt abzuwarten, ob diese Zusicherung ausreicht.
- **Mietschuldenübernahme erleichtern**
 - Die Mietschuldenübernahme setzt voraus, dass insbesondere die Vermietenden die Grundlage ihrer Kündigungsabsicht durch eine entsprechende Buchführung gut belegen können. Je nach Vermietenden ist nicht vorauszusetzen, dass die entsprechenden Belege vorliegen bzw. leicht zu beschaffen sind. Manche lassen sich hierzu auch zunächst anwaltlich beraten, um keinen Fehler zu machen. Je nach Aufwand kann es in Einzelfällen vorkommen, dass Vermietende deswegen von der Möglichkeit der MSÜ Abstand nehmen. Die Fachstelle kann Vermietende bei der Beschaffung der Unterlagen z. B. durch Formularvordrucke unterstützen und so den Aufwand verringern.
- **Sonderinteressen**
 - Wenn privat Vermietende Eigenbedarf haben bzw. die Immobilie sanieren oder die Miete ohnehin in für die Haushalte nicht erreichbare Preiskategorien erhöhen wollen, reduziert dies die Bereitschaft zur Mitwirkung.
- **Höhe der Schulden**
 - Mit wachsenden Rückständen kann die Bereitschaft der Vermietenden schwinden, das Mietverhältnis aufrecht zu erhalten.
- **Mietsicherung**
 - Nach zwei nicht gezahlten Monatsmieten besteht bereits das Recht auf Kündigung des Mietvertrages bzw. Räumung der Wohnung. Jede weitere ausbleibende Miete bedeutet für Vermietende zunächst einen Verlust, solange nicht sichergestellt ist, ob eine MSÜ möglich ist bzw. weitere Mieten gezahlt werden können. Dies beeinträchtigt die Motivation zur Zusammenarbeit.
 - Zur Sicherstellung der künftigen Mietzahlungen ist häufig die Beantragung von finanziellen Hilfen wie Bürgergeld oder Wohngeld notwendig. Die Bearbeitung der Anträge bei den zuständigen Behörden nimmt in den Fällen des Jobcenters bzw. der Wohngeldstelle oder in Ausnahmefällen auch beim Sozialamt häufig deutlich mehr als vier Wochen in Anspruch. Dies kann die Motivation der Vermietenden gefährden.
 - In Einzelfällen gelingt es durch stadtinterne Verbindungen zwischen Fachstelle und Behörden, die Motivation aufrecht zu erhalten, indem eine vorläufige Einschätzung über das Ergebnis eines Antrags erfragt bzw. das Vorziehen von dessen Bearbeitung erwirkt werden konnte. Die Mitarbeitenden der Fachstelle haben den Eindruck, dass die Behörden gegenüber freien Trägern bei derartigen Anfragen vermutlich weniger kooperativ wären als gegenüber einer stadtinternen Anfrage, insbesondere da die Fachkräfte der Fachstelle inzwischen persönlich bekannt seien. Eine objektive Beurteilung ist hier jedoch nicht möglich.

- **Situationsbeurteilung durch Vermietende**
 - Vereinzelt sind Vermietende bereit, dem Mietverhältnis aufgrund der individuellen Situation der Haushalte noch eine Chance zu geben, beispielsweise wenn sie aufgrund der schweren Erkrankung eines Familienmitglieds Verständnis für die aktuelle Notsituation aufbringen, in der die Miete nicht rechtzeitig gezahlt werden konnte.
- **Engagement des Haushalts**
 - Die Bereitschaft der Vermietenden, das Mietverhältnis zumindest vorerst aufrecht zu erhalten, kann gestärkt werden, wenn Vermietende sehen, dass sich Mieterinnen bzw. Mieter aus den problematischen Haushalten in Zusammenarbeit mit der Fachstelle engagieren, die bisherigen Probleme in Ordnung zu bringen.
- **Fehlverhalten des Haushalts**
 - Die Bereitschaft von Vermietenden, das Mietverhältnis aufrecht zu erhalten, kann durch Fehlverhalten der MieterInnen reduziert oder gar ruiniert werden, wenn beispielsweise nach einem Betrug kein Vertrauen mehr besteht.
- **Kinder**
 - Einerseits verneinen Vermietende, dass die Frage, ob Kinder im Haushalt seien, eine Rolle spiele bei der Frage, ob ein Mietvertrag gekündigt wird. Andererseits wird zugestanden, dass zumindest die Räumung einer Wohnung mit Kindern im Haushalt auch für Vermietende belastend sei. In einzelnen Fällen wurden Räumungen ausgesetzt oder verschoben, wenn dies der Fall war.

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Früher Kontakt: Die Fachstelle kann beispielsweise durch Förderung der Präventionsarbeit versuchen, möglichst früh bei einem Mietproblem hinzugerufen zu werden. • Höhe der Mietschulden: Die Fachstelle kann auch hier durch Förderung der Präventionsarbeit versuchen, Fälle so früh wie möglich zu bearbeiten, um eine Anhäufung von Mietschulden zu verhindern. • Gute Erfahrung: Die Fachstelle kann durch eine Arbeitsweise, die auch den Nutzen der Vermietenden mit einbezieht, dafür sorgen, dass betroffene Vermietende bei weiteren Fällen kooperationsbereiter sind. • MSÜ nutzen: Die Fachstelle kann u. a. durch Nutzung der MSÜ sicherstellen, dass Vermietende ihre Zahlungsrückstände ausgezahlt bekommen. • MSÜ erleichtern: Die Fachstelle kann u. a. durch Vordrucke den Aufwand bei einer MSÜ für Vermietende erleichtern. • Mietsicherung: Die Fachstelle kann durch Nutzung der je nach Fall möglichen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinder im Haushalt • Sonderinteressen der Vermietenden • Situationsbeurteilung durch die Vermietenden • Engagement der Haushalte • Fehlverhalten der Haushalte

Förderungen sicherstellen gegenüber beschleunigen.	zukünftige und behördeninterne Kooperation den	Mietzahlungen ggf. deren Zusage Vermietenden	
--	--	--	--

5.2.2 Motivation auf Seite der Haushalte

„Mit fremden Leuten drüber zu sprechen war schon schwierig, hat Überwindung gekostet, aber mir blieb im Endeffekt nichts anderes übrig.“ (Zitat einer betroffenen Person)

K: „Im ersten Moment haben wir gedacht: Super Hilfe! [...] Weil es ja auch von der Caritas war. [...] [Wir haben dort früher auch] Hilfen bekommen. [...] [Wir wussten von damals], dass die Menschen nicht mit einem Vorbehalt [...] auf einen zugehen [...].“

I: „Jetzt ist es ja so, dass die Fachstelle ja eine Kooperation ist [...] zwischen der Stadt Rheine und der Caritas. Mal angenommen, sie hätten [...] erstmal gehört, die Fachstelle ist eine Einrichtung der Stadt Rheine. Das ist jetzt spekulativ, aber was vermuten Sie: Was hätten Sie da für einen Eindruck gehabt?“

K: „Arschlöcher wären es dann für uns gewesen erstmal. [...] Weil man es halt schon vom Jobcenter her so kennt. [...] Es wäre definitiv schwerer gewesen, das in Anspruch zu nehmen für uns.“
(Aus einem Interview mit einer betroffenen Person)

Die folgenden Aspekte wurden als relevant für die Motivation der Haushalte genannt, sich bei der Bearbeitung der Situation engagiert zu verhalten:

- **Trägerimage**

- KlientInnen äußerten, dass sie bereit gewesen seien, Hilfe anzunehmen, als sie hörten, dass die Caritas Träger der Hilfe sei. Sie hatten zuvor schon in anderen Zusammenhängen gute Erfahrungen mit der Caritas gemacht. Jedoch wurde auch über schlechte Erfahrungen mit Behörden berichtet und vermutet, dass eher Widerstand entstanden sei, wenn man erfahren hätte, dass die Stadt Rheine Träger der Fachstelle sei.

- **Alternativlosigkeit**

- Befragte Betroffene erklärten immer wieder, dass es ihnen nicht leichtgefallen sei, Hilfe anzunehmen und zu kooperieren. Die Schwierigkeiten zur Kooperation waren hierbei vielfältig: Sie reichten von dem sich-Anvertrauen an Fremde bis hin zu unangenehmen Veränderungen der weiteren Lebensführung. Die Bereitschaft entstand häufig aus dem Grund, keine Alternative hierzu zu sehen: Sie hätten die Wahl gehabt, entweder eine Kündigung des Mietvertrags bzw. eine Räumung hinzunehmen und hierdurch mit hoher Wahrscheinlichkeit wohnungslos zu werden oder zu kooperieren.
- Klienten schätzen ihre Situation nicht immer realistisch ein und gehen beispielsweise davon aus, dass es einfach sei, sich im Falle einer Kündigung des Mietvertrages in Rheine eine neue Wohnung zu suchen. Aufgrund der Wohnungsnot ist es in Rheine jedoch derzeit sehr schwer, eine neue Wohnung zu finden.
- Klienten erklärten mehrfach, die Alternativlosigkeit zur Kooperation grundsätzlich oder zu Veränderungen der Lebensführung sei ihnen erst im Gespräch mit der Fachstelle klar geworden, wenn diese mit ihnen sachlich die verbleibenden Optionen und deren

Konsequenzen durchgesprochen hätten. Hierbei spielten auch Konsequenzen wie Unterbringung in einer Notunterkunft mangels Wohnraumalternativen oder eine mögliche Inobhutnahme der Kinder eine Rolle.

- KlientInnen schienen zum Teil die Konfrontation mit ihrer realen Situation zu vermeiden, wie es das sog. „ostrich problem“ (vgl. Webb et al. 2013, deutsch: „Strauß-Problem“) beschreibt: Menschen tendieren in bestimmten Situationen dazu, nützliche Informationen zu ignorieren, die ihnen helfen könnten, ihre Ziele zu erreichen. Peel et al. (2007) beschreiben beispielsweise, wie Diabetes-Patienten es vernachlässigen, ihren Blutzucker-Spiegel zu messen. Verschiedene Studien erforschen, welche kognitiven Prozesse dieses Verhalten fördern. Chang et al. (2017) kommen im Vergleich verschiedener Studien zu dem Schluss, „that very low and high levels of control are associated with reduced monitoring“ (Chang et al. 2017, S. 12). Zu einem ähnlichen Ergebnis kommen Orom et al. (2021), die feststellen, dass ein großer Teil der Befragten Informationen über Krebs ignoriert, weil sie den Eindruck haben, grundsätzlich keinen großen Handlungsspielraum bei der Vermeidung von Krebs zu haben. Im Umkehrschluss hierzu erklärten KlientInnen der Fachstelle, dass sie anfangen, ihre Wohnungsprobleme zu bearbeiten, da die Fachkräfte ihnen glaubhaft vermittelten, dass sie eine Lösung finden würden. Es scheint, als hätten es die Haushalte vor Eingreifen der Fachstelle aufgegeben, da sie den Eindruck hatten, ihr Problem nicht mehr lösen zu können, und dass die Fachkräfte es schließlich schafften, den Betroffenen einen Eindruck von ausreichend Zielkontrolle zu vermitteln, sodass sie schließlich auch in sehr belastenden Situationen begannen, anhaltend zu kooperieren.
- Bei einem Teil der Haushalte wiesen Vermietende ihre Haushalte bereits auf die beiden Alternativen hin, eine Wohnungskündigung bzw. Räumung hinnehmen zu müssen oder die Kooperation mit der Fachstelle einzugehen. Dies wurde von manchen Haushalten als Chance verstanden und sorgte für Motivation.
- **Ähnlichkeit**
 - Untersuchungen aus der Ökonomie zur Balancetheorie legen nahe, dass Ähnlichkeiten von Fachkräften mit ihren KlientInnen die Etablierung einer positiven Arbeitsbeziehung fördern und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass die KlientInnen ihre Einstellungen an die der Fachkräfte anpassen (vgl. Bruhn et al. 2019, 124f.). Dazu passt, dass ein Teil der Fachkräfte erklärte, dem Milieu vieler Klienten biographisch nahe zu sein, und dies von jenen bemerkt und positiv aufgenommen werde, sodass sich eine positive Arbeitsbeziehung etabliere. Hierzu passt auch, dass Fachkräfte erklärten, durch das Gespräch über ähnliche Erfahrungen in Rheine Vertrautheit aufbauen zu können. Auf entsprechende Personenmerkmale kann ggf. bei weiterer Personalakquise geachtet werden.
- **Kinder**
 - Kinder erschweren den Wohnortswchsel beispielsweise in eine andere Stadt oder zu Freunden. Dies könnte die Erziehungsberechtigten motivieren, sich um den Erhalt der Wohnung zu kümmern.
 - Die Kündigung der Wohnung kann Wohnungslosigkeit oder den Verlust der Kinder bedeuten. Befragte erklärten, dies habe sie u. a. motiviert, sich um den Erhalt der Wohnung zu kümmern.
 - Die Aussicht auf eine Inobhutnahme von Kindern im Fall einer Räumung kann auf Eltern auch so bedrohlich wirken, dass sie sie verdrängen. Hier haben bereits behutsame

Annäherungen an die Realität durch die Arbeit der Fachstelle geholfen, den Ernst der Lage zu erkennen und sich daraufhin entsprechend kooperativ zu verhalten.

- **Umgang mit Scham**

- Klienten zeigten immer wieder Gefühle von Scham. Zum Teil wurden deren Auslöser von den KlientInnen selbst genannt, wie beispielsweise das Sichtbarwerden der eigenen Unzulänglichkeiten, das als „sich nackig machen“ (Zitat) beschrieben wurde. Insbesondere bei Männern und auch je nach kultureller Herkunft wurde das Annehmen von Hilfe als problematisch empfunden. Das Erfahren von Schamgefühlen kann mit unterschiedlichen Reaktionen einhergehen. Ein typisches Verhalten ist Rückzug bzw. die Verweigerung von Kontakt als Grundlage von Kooperation (vgl. Hilgers 2012). Insofern kann dieses Gefühlserleben die Kooperation von Klienten verhindern.
- KlientInnen äußerten, dass es hilfreich gewesen sei, dass die Fachstelle nach nicht eingehaltenen bzw. ausgefallenen Terminen bzw. nach Ausbleiben der vereinbarten Kontaktaufnahme den Kontakt von sich aus gesucht hätte. Offensichtlich wurde der Kontakt nicht gänzlich abgelehnt, jedoch scheint die Fähigkeit zur Initiative auf Seiten der KlientInnen gefehlt zu haben, diesen einzugehen – so habe die bewusst hartnäckige Initiative auf Seiten der Fachstelle geholfen. Es wurde auch betont, dass man es nicht gewohnt sei, dass Personen aktiv den Kontakt suchten, um Hilfe zu leisten, und dass die Erfahrung dieser Initiative das Vertrauen in die Kooperationsbeziehung gestärkt habe.
- Das Aushalten bzw. eine Reduktion des Schamgefühls sei nach Aussage von KlientInnen zum einen durch die Freundlichkeit der Fachkräfte geschehen. Andere KlientInnen betonten, dass es geholfen habe, dass die Mitarbeitenden bei der Kontaktaufnahme gleich auf die Sachebene gekommen seien („Brauchen Sie noch Hilfe oder hat sich das Problem erledigt?“) und nicht die emotional durch Scham belastende Gefühlsebene angesprochen hätten.
- Die Tendenz, dem Gefühl nachzugeben und die Kooperation zu verweigern, äußerten manche KlientInnen, solange sie keine Hoffnung auf die Verbesserung ihrer Lage hatten. In diesen Fällen konnte auch der Kontakt zur Fachstelle bereits bestehen, wurde jedoch wenig aktiv genutzt, weil der Nutzen für das Ertragen des Schamgefühls nicht ausreichend sicher erschien.

„Wieso soll ich überhaupt mit jemandem reden, wenn er mir nicht am Ende helfen kann?“ (Zitat einer betroffenen Person)

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Trägerimage: Die Fachstelle kann darauf hinwirken, dass die Caritas als ein Träger mit gutem Image von potenziellen KlientInnen wahrgenommen wird. • Alternativlosigkeit: Die Fachstelle kann durch eine entsprechende Gesprächsführung fördern, dass KlientInnen die Alternativlosigkeit zum Hilfsangebot erkennen und diese annehmen. • Ähnlichkeit: Die Fachkräfte können Aspekte sichtbar machen, in denen KlientInnen eine Ähnlichkeit zu sich erkennen, um Vertrauen zu fördern. • Umgang mit Scham: Fachkräfte können einen Umgang mit KlientInnen pflegen, der ihnen das Aushalten von Schamgefühlen erträglich macht oder diese zu reduzieren hilft. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinder im Haushalt

5.3 Neuorganisation der Verhältnisse

Die Neuorganisation der Verhältnisse hat zum Ziel, Strukturen herbeizuführen, unter denen beide Seiten zustimmen können, das Mietverhältnis weiter aufrecht zu erhalten. Konkret bedeutet dies i. d. R., dass Mietrückstände abgebaut werden und die Zahlung der künftigen Miete so weit wie möglich abgesichert wird.

All dies kann meist leichter erledigt werden, wenn KlientInnen hierbei mitarbeiten. Häufig sind diese jedoch von den administrativen Aufgaben zumindest zum Teil überfordert. Dies erschwert die Neuorganisation der Verhältnisse, bringt sie jedoch an sich nicht zum Scheitern, da die Fachstelle die Kompetenzlücken der Haushalte im Rahmen der aktuellen Wohnungssituation kompensiert.

5.3.1 Akute Sicherung des Wohnraums

Die folgenden Handlungen wurden hierbei als relevante Schritte der Neuorganisation genannt, die dazu dient, den Wohnraum akut zu sichern, d. h. die Kündigung des Mietvertrags bzw. die Räumung des Wohnraums abzuwenden:

- **Mietrückstände**
 - Die Fachkraft klärt zunächst gemäß dem Subsidiaritätsprinzip, ob die Person selbst aus Rücklagen bzw. durch Geldleihen im sozialen Umfeld die Mietrückstände rechtzeitig an die Vermietung überweisen kann, um den Wohnraum zu sichern.
 - Können KlientInnen die Rückstände nicht selbst bzw. nicht durch Darlehen aus dem sozialen Umfeld begleichen, kann theoretisch eine Mietschuldenübernahme (MSÜ) durch das Sozialamt oder das Jobcenter beantragt werden. Hierfür müssen diverse Unterlagen seitens der Vermietenden sowie der Haushalte vorliegen. Die Fachstelle kann

- in geeigneten Fällen die Zusammenstellung dieser Unterlagen fördern, beispielsweise durch Beratung, Vorlegen von Dokumentenvorlagen sowie Unterstützung beim Ausfüllen.
- Falls notwendig kann die Fachstelle auch dafür sorgen, dass ein Erstantrag auf Leistungen bei der jeweils zuständigen Behörde gestellt wird, da der Leistungsbezug eine notwendige Voraussetzung für die Antragstellung ist. Da je nach Behörde die Erstantragstellung viel Zeit in Anspruch nehmen kann, kann dies jedoch zum Scheitern der MSÜ führen (siehe auch Abschnitt 5.2.1).
 - Eine MSÜ setzt voraus, dass glaubhaft dargestellt werden kann, wie zukünftig Mietzahlungen gesichert werden sollen. Dies kann motivieren, die Situation auch prospektiv zu stabilisieren und entsprechende Schritte einzuleiten (siehe nächster Punkt). Die Analyse, ob Mietzahlungen zu sichern sind, kann auch zu der Erkenntnis führen, dass der Wohnraum nicht angemessen ist, weil er beispielsweise für die Anzahl der Mietenden zu groß ist. Somit hilft die MSÜ auch, den notwendigen Wohnungswechsel anzuzeigen.
 - Eine Mietschuldenübernahme wird als Darlehen an die KlientInnen gewährt. Dieses muss realistisch innerhalb der Lebenszeit zurückgezahlt werden können. Theoretisch wäre es denkbar, dass der Abtrag je nach Höhe der zu übernehmenden Beträge abgelehnt wird, wenn deren Rückzahlung unrealistisch erscheint.
- **Mietsicherung**
 - Künftige Mietzahlungen können gesichert werden, indem die finanziellen Strukturen des Haushalts analysiert und anschließend je nach Situation finanzielle Hilfsleistungen beantragt oder andere fallspezifische Schritte eingeleitet werden. Letzteres kann beispielsweise auch bedeuten, dies an andere Familienangehörige zu delegieren, wenn MieterInnen mit der Abwicklung der Miete persönlich überfordert sind.
 - Zur Beantragung regelmäßiger finanzieller Hilfsleistungen berät die Fachstelle und unterstützt beim Stellen der Anträge.
 - Die Fachstelle kann in besonders begründeten Einzelfällen auch versuchen, aus einem Härtefallfonds der Stadt Rheine bzw. aus internen Spendentöpfen einen Teil zukünftiger Mietzahlungen zu finanzieren, wenn hierdurch der Wohnraum gesichert werden kann. Auf diese Mittel haben nur Einrichtungen der Stadt Zugriff.
 - **Gesamtsituation**
 - Je nach fallspezifischer Situation kann der Einsatz einer Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) oder Ambulant Betreuten Wohnens (ABW) gerechtfertigt erscheinen. Die Fachstelle nutzt in derartigen Fällen ihr Netzwerk, um entsprechende Hilfen einzuleiten.
 - Beim Übergang zu diesen neuen Hilfen kann es zu Schwierigkeiten kommen: Beispielsweise kann die Formulierung „Betreuung“ zunächst abschreckend wirken und muss von der Fachkraft der Fachstelle kontextualisiert werden. Oder die Fachstelle muss bei nicht eingehaltenen Terminen dafür sorgen, dass der Kontakt durch neue Terminvereinbarungen doch noch zustande kommt.
 - Für die Stabilisierung der Gesamtsituation können verschiedene weitere Stellen hilfreich sein. Die Auswahl der hierfür theoretisch in Frage kommenden Institutionen ist nicht planbar. Manche Einrichtungen wie das Jugendamt oder der Bereich ABW der Caritas sind naheliegend. Es kann sich jedoch hierbei beispielsweise auch um therapeutische Wohngruppen, Ärzte unterschiedlicher Fachrichtungen etc. handeln. Ein breites

Netzwerk der Fachstelle bzw. ihrer einzelnen Fachkräfte erscheint hier äußerst hilfreich. In der Vergangenheit konnten weiterführende Hilfen in mehreren analysierten Fällen durch die einzelnen Netzwerke der Fachkräfte aktiviert werden.

- **Mietverhältnis**

- Die Fachstelle moderiert die Aushandlung weiterer Vereinbarungen zwischen den beiden Parteien. Hierbei können beispielweise Ratenzahlungen für bisherige Rückstände vereinbart werden, sofern die Umstände wie die Überleitung der KlientInnen in das ABW (s. o.) darauf hindeuten, dass diese wirklich geleistet werden.

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Mietrückstände: Die Fachstelle kann helfen, Wege zu finden, die Mietrückstände zu begleichen, u. a. durch eine MSÜ. • Mietsicherung: Die Fachstelle kann unterstützen, Wege zu finden, die Mietzahlungen in Zukunft abzusichern, u. a. durch Stellen von Anträgen und Erwirken der Mietzahlungen von Trägern direkt an die Vermietenden. • Stabilisierung der Gesamtsituation: Die Fachstelle kann die individuellen Lebensumstände der Haushalte daraufhin analysieren, ob es zusätzliche Hilfen braucht, um die Gesamtsituation zu stabilisieren. Dabei kann sie auf ein breites Netzwerk zugreifen. • Moderation zum Mietverhältnis: Die Fachstelle kann als neutrale Instanz weitere Aushandlungsprozesse zwischen Vermietenden und Haushalten moderieren. 	-

5.3.2 Zukünftige Sicherung des Wohnraums

Der Grad der Überforderung der KlientInnen bzgl. der administrativen Aufgaben zur Sicherung des Wohnraums beeinflusst die Höhe des Risikos, dass Probleme in der Wohnraumsicherung erneut auftreten.

Um künftig drohenden Wohnraumverlust abzuwenden, werden unterschiedliche Wege eingeschlagen:

- In Fällen mit intensiveren Problemlagen kann anschließend an Dienste wie das Ambulant Betreute Wohnen (ABW) der Caritas vermittelt werden, die KlientInnen dazu anleiten, nach und nach den Kontakt mit den Behörden selbst zu regeln.
- In leichteren Fällen, in denen die Haushalte lediglich unsicher im Umgang mit Anträgen sind, kann die Fachstelle auf entsprechende ambulante Hilfen wie den Treff 100 oder die allgemeine Sozialberatung der Caritas verweisen, die bei Antragsstellung unterstützen.
- In manchen Fällen wird die Überweisung der Mietzahlungen durch die Behörden direkt an die Vermietenden umgeleitet. Dieses Prinzip schützt jedoch nicht vor künftigen Problemen, wenn sich die Verhältnisse beispielsweise durch Annahme einer Arbeit ändern oder Fehler der Behörden nicht aufgedeckt werden.

Faktoren mit Einflussmöglichkeiten	Faktoren ohne Einflussmöglichkeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Zukünftige Sicherung fördern: Die Fachstelle kann im Bedarfsfall zusätzliche Hilfen anregen, die die Haushalte unterstützen, nötige Mietkompetenzen aufzubauen, sowie den Vermietenden ermöglichen, sich im Problemfall wieder zu melden. 	-

6 Ergebnisse: Auswertung der Fachstellenstatistik

Statistische Daten zur Arbeit mit Wohnungsnotfällen in Rheine wurden von der Abteilung SGB XII seit Beginn des Jahres 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 überarbeitet und erweitert, zum Teil auch in Bezug auf Altfälle bis Anfang des Jahres 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 von Haushalten in Kapitel 7 Balkengrafiken verwendet wurden, werden die folgenden Grafiken in Säulen dargestellt. Auf diese Weise können beide Analysen auch grafisch unmittelbar unterschieden werden.

Die diesen Ergebnissen zugrundeliegenden Daten wurden mit Stand vom 29.12.2023 von der Fachstelle anonymisiert und dem IPE zugänglich gemacht.

Im Rahmen der Auswertung wurden die Ergebnisse aus den Jahren 2020 bis 2023 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 01.03.2022 war es die Fachstelle für Wohnraumsicherung.

Im Vergleich zum Zwischenbericht liegen nun alle Daten bis einschließlich Dezember 2023 vor. Daher folgt der vorliegende Bericht dem Kalenderjahr, während im Zwischenbericht die Jahreszählung mit dem jeweiligen ersten März eines Jahres begann¹. Also können die vorliegenden Statistiken nicht mehr direkt mit den Statistiken aus dem Zwischenbericht verglichen werden, da sich die Logik der Zuordnung von Fällen zu den jeweiligen Jahren geändert hat. Beispielsweise wird ein Fall aus dem Februar 2022 nun dem Kalenderjahr 2022 zugeordnet, während er zuvor dem Jahr 2021 zugeordnet worden wäre.

Es muss zudem bei Betrachtungen der Zahlen für das Jahr 2022 beachtet werden, dass sich die Zuständigkeit für die Wohnraumsicherung im März jenes Jahres vom Treff 100 auf die Fachstelle verschob.

¹ Im Zwischenbericht wurde eine Jahreszählung mit dem Monat März begonnen, da die Fachstelle im März 2022 eröffnet worden war und auf diese Weise bis zur Erstellung des Berichts im März 2023 ein volles Jahr berücksichtigt werden konnte.

6.1 Fälle

6.1.1 Anzahl der Fälle

Wie Abbildung 2 zeigt, lag die Anzahl der Fälle bei Eröffnung der Fachstelle im Jahresvergleich am niedrigsten. Anschließend hat sie jährlich zugenommen.

Dieser Zuwachs kann zumindest zum Teil durch die präventive Ausrichtung der Fachstelle sowie durch die Erweiterung der Quellen für die Kontaktaufnahme erklärt werden: Bis zur Eröffnung der Fachstelle erfolgten Versuche der Kontaktaufnahme in der Regel erst, nachdem das Amtsgericht eine Räumungsklage dem SGB XII meldete und von dort aus eine Einrichtung gebeten wurde, Kontakt aufzunehmen. Seit Eröffnung der Fachstelle wird offensiv angestrebt, dass möglichst alle relevanten Personen bzw. Institutionen, die von einem Fall mit drohendem Wohnraumverlust Kenntnis erhalten, sich bei der Fachstelle melden. Der Kreis der zuweisenden Quellen konnte entsprechend gesteigert werden (vgl. Abschnitt 6.4.1). Zudem wird gezielt daran gearbeitet, bedrohte Haushalte bereits zu unterstützen, bevor eine Räumungsklage ergeht. Diese sogenannten Präventionsfälle kommen nun zu den durch das Amtsgericht gemeldeten Fälle nach Räumungsklage hinzu. Die Kontaktaufnahme zu solchen Präventionsfällen gelang im Jahr 2022 bei 13 Fällen und im Jahr 2023 in 44 Fällen (vgl. Abschnitt 6.3.2).

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: Beispielsweise konnten 11 Kontakte im Jahr 2021 hergestellt werden, wovon neun an andere Stellen weitergeleitet und zwei bearbeitet wurden. Im Jahr 2022 verdreifachte sich die Zahl der erfolgreichen Kontaktaufnahmen auf 33. Im Jahr 2023 wurde dieses Ergebnis noch einmal verdoppelt und auf 66 erfolgreiche Kontaktaufnahmen bzw. Weiterleitungen gesteigert.

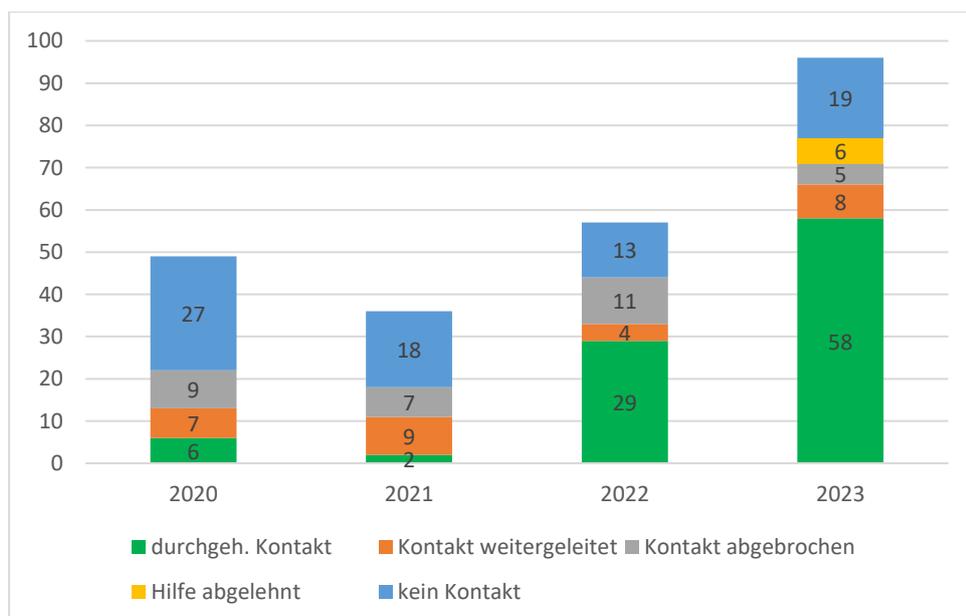


Abbildung 2: Anzahl der Fälle und Erfolg der Kontaktaufnahme

6.1.2 Wiederholungsfälle

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 3 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 (vgl. Abschnitt 6.4.3) der Fachstelle gemeldet.

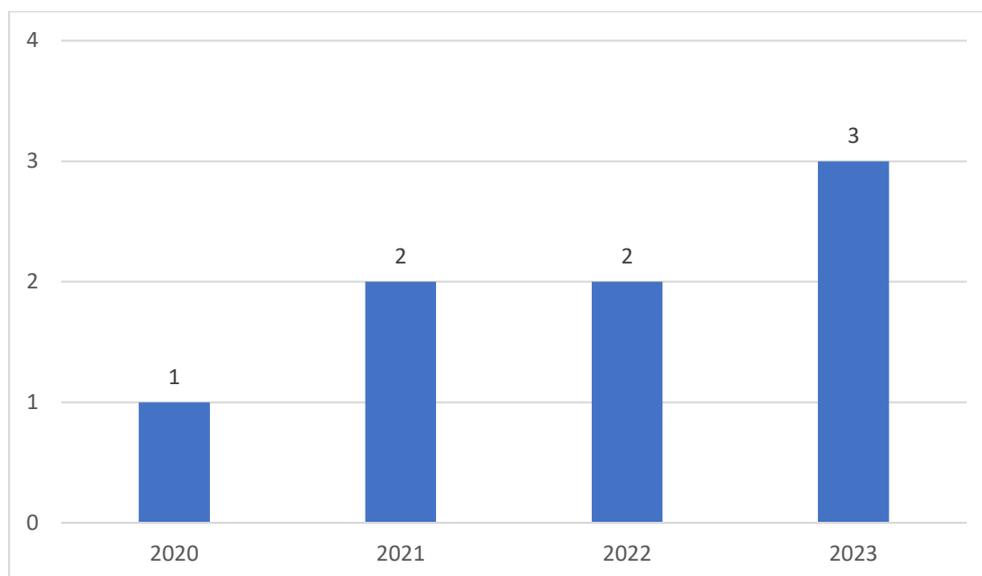


Abbildung 3: Anzahl der Wiederholungsfälle pro Jahr

6.2 Beschreibung der Haushalte

In den folgenden Unterabschnitten wird die Struktur der begleiteten Haushalte bezüglich einiger ausgewählter Merkmale beschrieben.

6.2.1 Familienstruktur

In Abbildung 4 werden die begleiteten Haushalte nach Familienstruktur differenziert. Haushalte ohne Kinder sind hierbei durchgehend häufiger vertreten, in der Mehrzahl als Single-Haushalte. Dies hat sich auch mit Einführung der Fachstelle nicht verändert. Jedoch muss berücksichtigt werden, dass aus der Zeit vor Eröffnung der Fachstelle einige Daten fehlen.

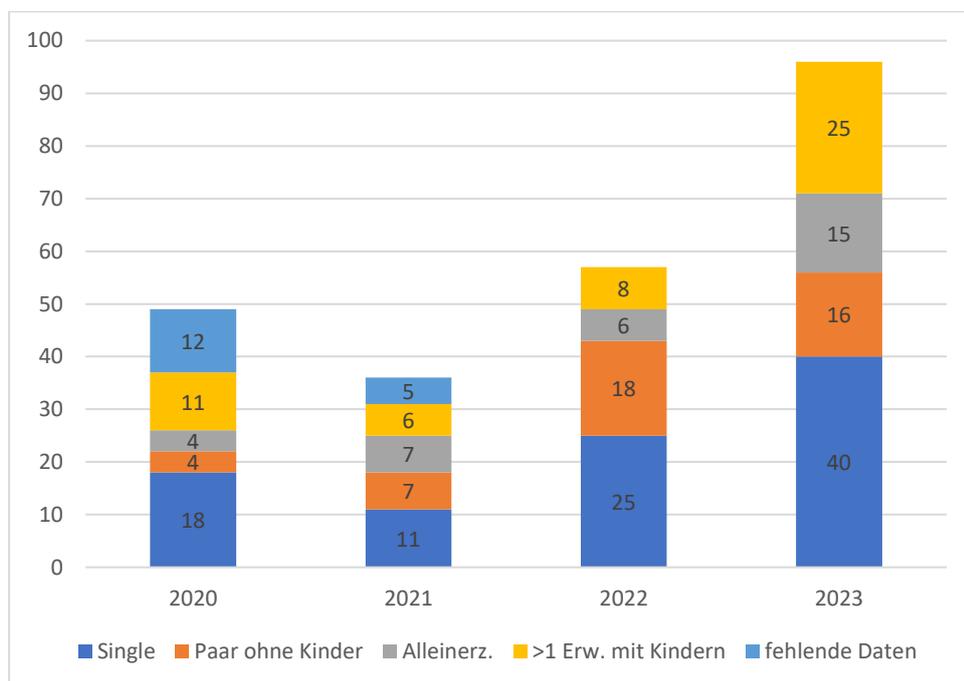


Abbildung 4: Familienstruktur der begleiteten Haushalte

6.2.2 Minderjährige

Abbildung 5 führt die Anzahl der von der Fachstelle betreuten Haushalte pro Jahr auf, in denen Minderjährige gemeldet waren bzw. gibt in einer Zusatzkategorie fehlende Daten an. Letzteres gilt für die Zeit vor Eröffnung der Fachstelle.

Zudem werden diese Haushalte nach Anzahl der Kinder differenziert.

Für die Jahre 2020 und 2021 kann die Anzahl der Haushalte mit Kindern nur ungefähr geschätzt werden, aber in jedem Fall hat ihre Zahl im Jahr 2023 deutlich zugenommen. Dies gilt insbesondere für Haushalte mit ein oder zwei Kindern. Dies könnte mit der Förderung von Prävention zu tun haben, denn es liegt nahe, dass Haushalte mit Kindern umso interessierter daran sind, eine Räumungsklage abzuwenden (vgl. Abschnitt 5.2.2).

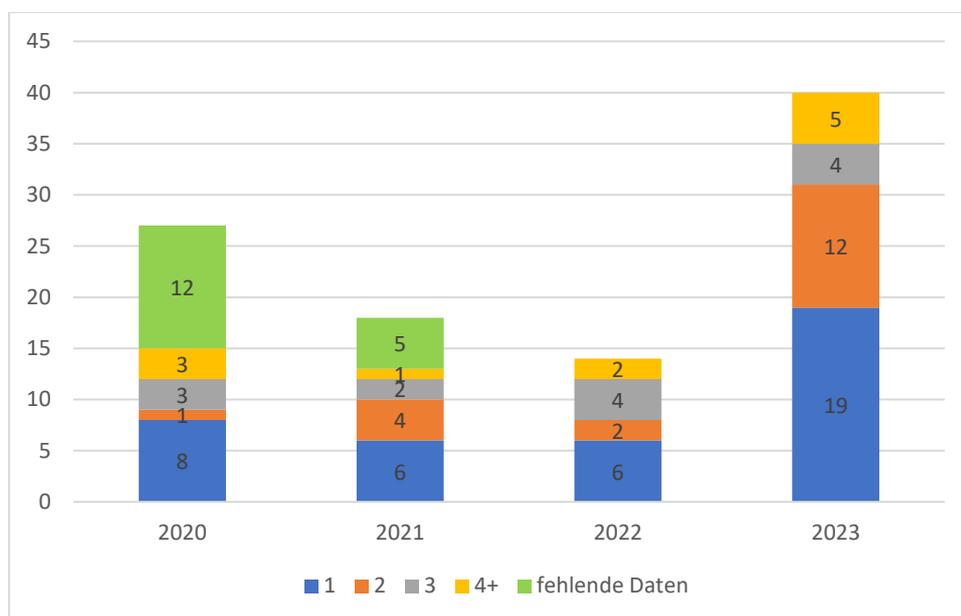


Abbildung 5: Anzahl der Minderjährigen in den begleiteten Haushalten

6.2.3 Alter der anfragenden Person

Abbildung 6 differenziert die begleiteten Haushalte nach Alter der um Hilfe bittenden Person. Aus der Zeit vor Eröffnung der Fachstelle fehlen auch in dieser Übersicht Daten. Dennoch wird deutlich, dass beispielsweise die Gruppe derjenigen, die 70 Jahre oder älter sind, eine Ausnahme darstellen. Durchgehend dominieren Personen zwischen 30 und 49 als Haushaltsvorstände.

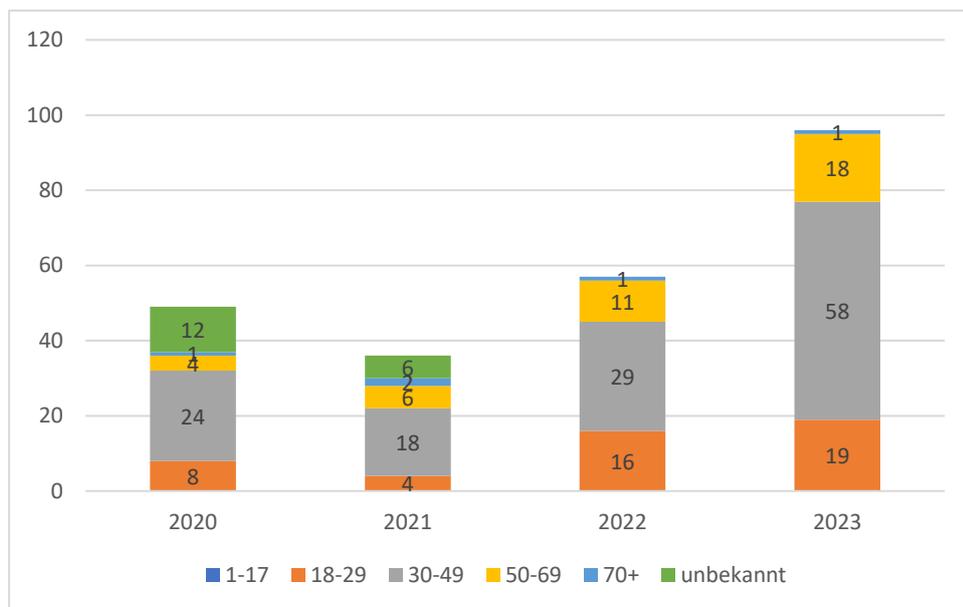


Abbildung 6: Alter der anfragenden Personen

6.2.4 Bezug von Leistungen

Abbildung 6 differenziert die Haushalte nach Bezug von Leistungen nach SGB II oder SGB XII innerhalb der letzten sechs Monate vor Fallbeginn. Durch diese Zeitspanne wird gewährleistet, dass auch Leistungsbezüge, die innerhalb dieser Zeit abliefen, mit aufgenommen wurden.

Ein jeweils größerer Teil von Haushalten bezieht vor Fallbeginn keine Leistungen. Leistungen nach SGB II werden häufiger bezogen als Leistungen nach SGB XII. In Ausnahmefällen beziehen manche Haushaltsmitglieder Leistungen nach SGB II, während weitere Haushaltsmitglieder Leistungen nach SGB XII beziehen.

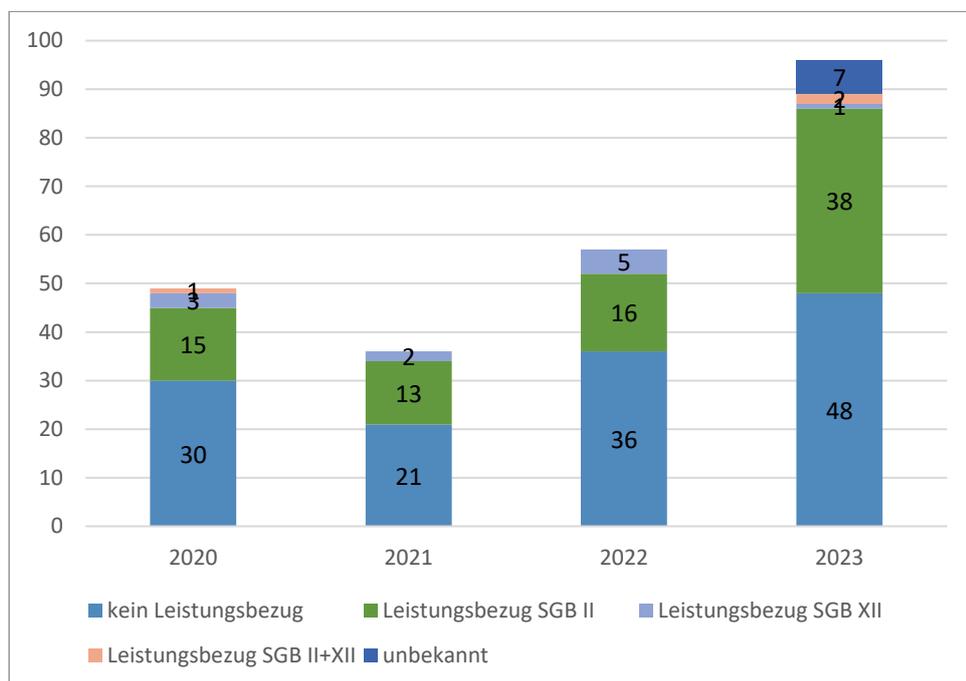


Abbildung 7: Bezug von Leistungen nach SGB II oder SGB XII in den letzten sechs Monaten vor Fallbeginn

6.3 Arbeitsergebnisse

6.3.1 Gesamtergebnis

Zunächst werden in Abbildung 8 die Ergebnisse aller ausgewerteten Fälle zum Stichtag 29.12.2023 transparent gemacht. Die dabei angegebenen Kategorien unterscheiden folgende Ergebnisse:

- **Kein Kontakt:** Zu diesen Haushalten konnte durch die Fachstelle kein Kontakt hergestellt werden.
- **Kontakt abgebrochen:** Zu diesen Haushalten wurde ein Kontakt hergestellt, der zu einem späteren Zeitpunkt abgebrochen wurde.
- **Hilfe abgelehnt:** Zu diesen Haushalten wurde ein Kontakt hergestellt, die Hilfe jedoch seitens der Haushalte im weiteren Verlauf abgelehnt.
- **In Bearbeitung:** Diese Fälle konnten bis zum Zeitpunkt der statistischen Auswertung nicht fertig bearbeitet werden.
- **Weitervermittlung:** Diese Haushalte wurden an eine andere Einrichtung weitergeleitet, da das Anliegen der jeweiligen Haushalte dort besser bearbeitet werden konnte.
- **Räumung ohne Kontakt:** In diesen Fällen ist bekannt, dass eine Räumung erfolgte, aber es besteht kein Kontakt mehr. Es kann entweder von neuem Wohnraum, Zwischenlösungen oder von Wohnungslosigkeit ausgegangen werden.
- **Städtische Unterbringung:** Bei den in dieser Kategorie verorteten Fällen 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.
- **Erhalt der Wohnung:** In diesen Fällen konnte der bisherige Wohnraum gesichert werden.

Insgesamt gab es zwei Situationen (jeweils in den Jahren 2022 und 2023), in denen ein Haushalt in mehrere Teile „zerfiel“, die an sich separat betrachtet werden müssten. Da es sich hier um wenige Ausnahmen handelt, bei denen in beiden Fällen auch neuer Wohnraum erschlossen werden konnte, wird in diesen Fällen nur der jeweils positive Ausgang aufgeführt, um die Übersichtlichkeit der Ergebnisdarstellung zu gewährleisten.

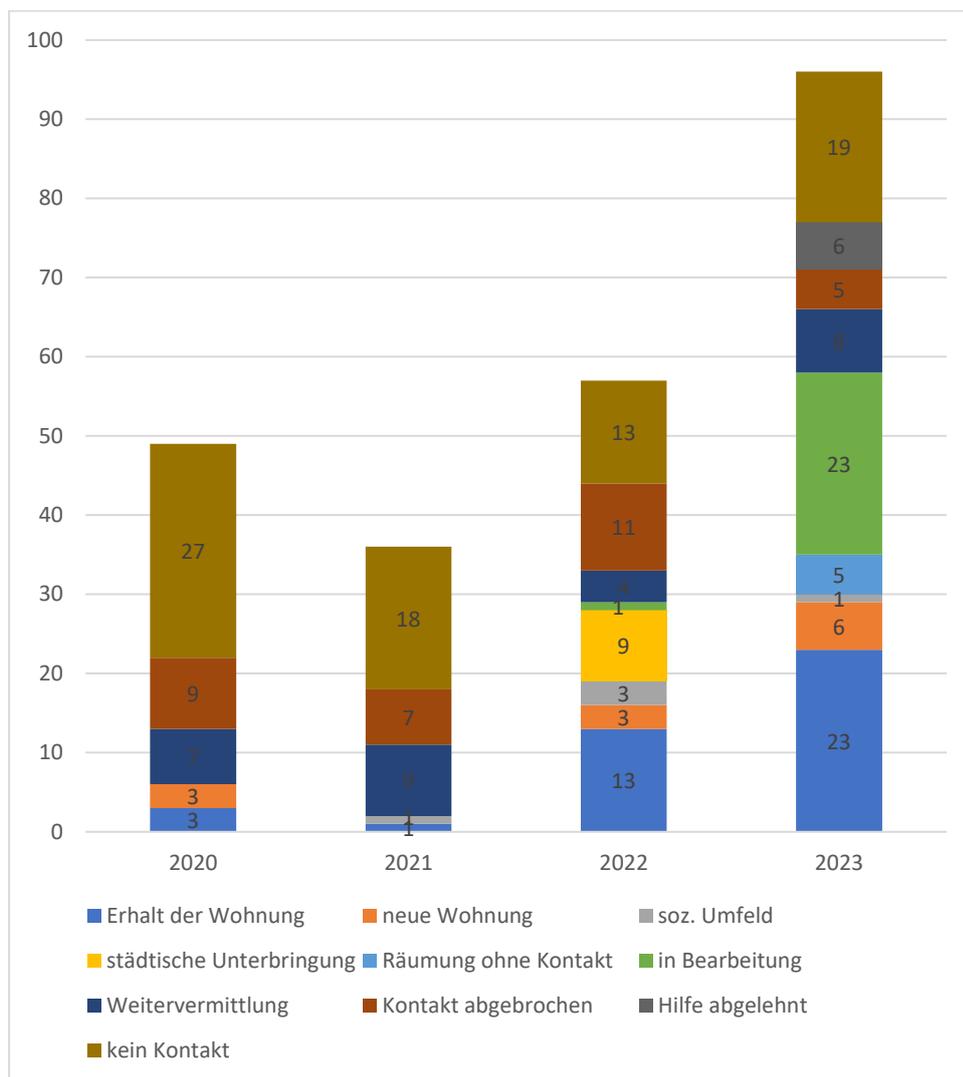


Abbildung 8: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen

Zugunsten einer besseren Übersichtlichkeit wurden die Ergebnisse aus Abbildung 8 in eine vereinfachte Darstellung überführt:

- Die Kategorien „Erhalt der Wohnung“ und „Umzug in neue Wohnung“ wurden zu „Erhalt Wohnraum“ zusammengefasst.
- Die Kategorie „soz. Umfeld“ steht weiterhin für das Unterkommen im sozialen Umfeld der Haushalte.
- Die Kategorien „städt. Unterbringung“ und „Räumung ohne Kontakt“ werden zur Kategorie „Wohnungsverlust“ zusammengefasst.
- „Die Kategorien „in Bearbeitung“, „Weitervermittlung“, „Kontakt abgebrochen“, „Hilfe abgelehnt“ sowie „kein Kontakt“ werden zu „Sonstiges“ zusammengefasst.

In Abbildung 8 ist zu sehen, dass ein Fall aus dem Jahr 2022 und 23 Fälle aus dem Jahr 2023, zu denen Kontakt aufgenommen wurde, noch nicht abgeschlossen sind. Daher sind die hier dargestellten Ergebnisse in gewissem Sinne als vorläufig zu bewerten, bis auch diese Fälle abgeschlossen sind.

Abbildung 9 zeigt erneut, dass die Anzahl der Fälle insgesamt sowie die Anzahl der erfolgreichen Kontaktaufnahmen bereits im Jahr 2022 mit Eröffnung der Fachstelle angestiegen ist (vgl. auch Abschnitt 6.1.1).

Mit der verbesserten Kontaktaufnahme und infolgedessen der Häufung von bearbeiteten Fällen geht einher, dass einerseits bereits im Jahr 2022 deutlich häufiger Wohnraum erhalten werden konnte als im Vergleichsjahr 2020, als die Fachstelle noch nicht bestand. Die Steigerungsrate liegt im Vergleich zum Jahr 2020 bei über 100% und setzt sich im Jahr 2023 weiter fort. Für das Jahr 2023 muss zudem bedacht werden, dass 23 Fälle (24%) noch nicht abgeschlossen sind.

Andererseits zeigt sich, dass ab dem Jahr 2022 auch eine Gruppe von Fällen mit Wohnungsverlust ausgewiesen werden muss. Diese fällt im Jahr 2023 mit fünf Fällen (5% aller Fälle) kleiner aus als bei den neun Fällen im Jahr 2022 (16% aller Fälle). Dies könnte mit der erfolgreichen Steigerung des Anteils von Präventionsfällen zusammenhängen, die im Jahr 2023 zum größten Teil erfolgreich abgeschlossen wurden – jedoch ist die Effektivität der Präventionsstrategie bisher noch nicht eindeutig nachzuweisen (vgl. Abschnitt 6.3.2).

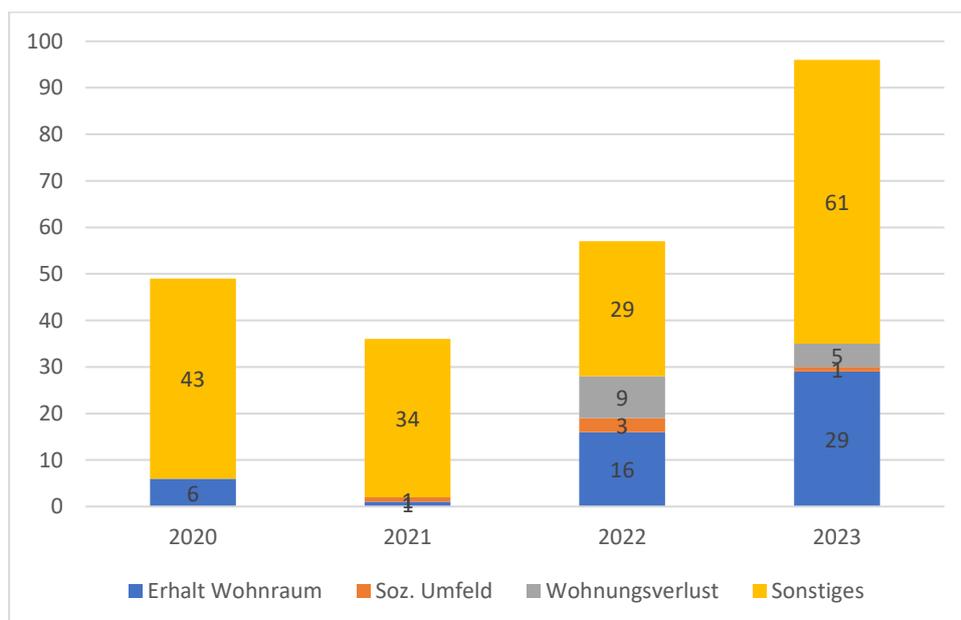


Abbildung 9: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen (vereinfachte Darstellung)

Für das Berechnen einer Erfolgsquote erscheint es interpretationsbedürftig, wie Fälle, die im sozialen Umfeld untergekommen sind, bewertet werden können. Lässt man diese außer Acht und berücksichtigt nur Fälle mit erhaltenem Wohnraum und Wohnraumverlust, so ergibt sich für das Jahr 2022 eine Erfolgsquote von 62% und für das Jahr 2023 von 85%. Bei letzterer ist zu bedenken, dass noch ca. ein Viertel der Fälle nicht bearbeitet waren, welche die Quote entweder noch steigern oder senken könnten.

6.3.2 Prävention

Fälle mit Wohnungsproblemen haben eine bessere Aussicht auf Erfolg, wenn noch keine Räumungsklage eingereicht wurde (vgl. Abschnitt 5.2.1). Entsprechend erscheint die Strategie der Fachstelle sinnvoll, Kontakt zu Haushalten und Vermietenden aufzubauen, bevor eine Räumungsklage bei Gericht anhängig wird. Diese Fälle werden in diesem Bericht als „Präventionsfälle“ bezeichnet.

Abbildung 10 zeigt die Anzahl der bearbeiteten Präventionsfälle nach Jahren und deren Ergebnis zum Stand 29.12.2023.

Die Anzahl der Präventionsfälle konnte mit Eröffnung der Fachstelle bereits ab dem Jahr 2022 gesteigert werden. Diese Steigerung wuchs im Jahr 2023 von 13 auf 53 Fälle auf das Vierfache an. Das sind 55% von allen 96 im Jahr 2023 bearbeiteten Fällen (siehe auch Abbildung 11).

Während das Ergebnis der Präventionsfälle im Jahr 2022 noch recht gemischt ausfiel, konnte im Jahr 2023 bereits bei über der Hälfte der Präventionsfälle Wohnraum erhalten werden, während einige Fälle noch laufen. Bei einigen Fällen ist jedoch auch hier keine Wohnraumsicherung gelungen.

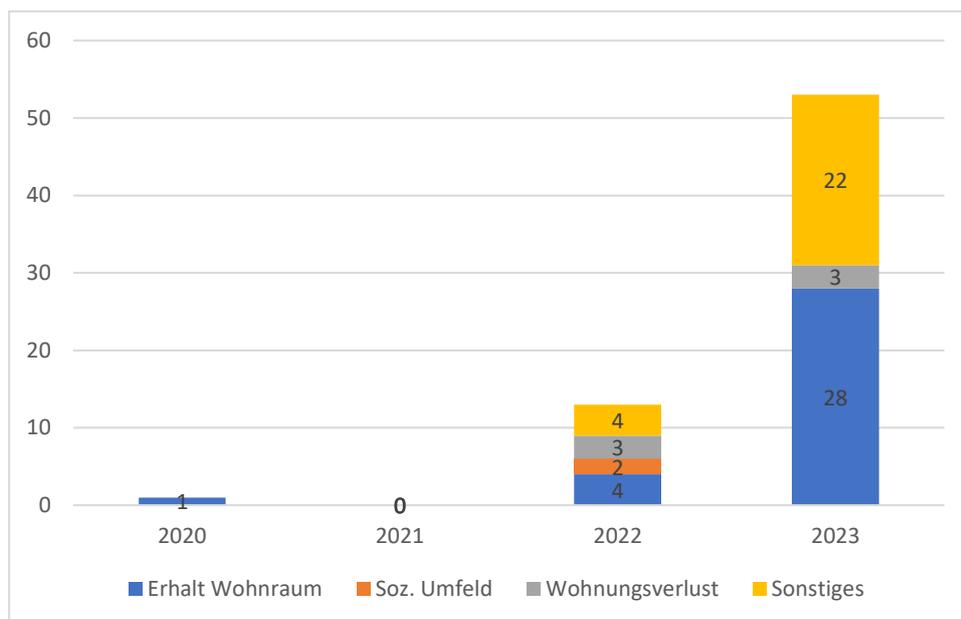


Abbildung 10: Anzahl und Ergebnis der Präventionsfälle

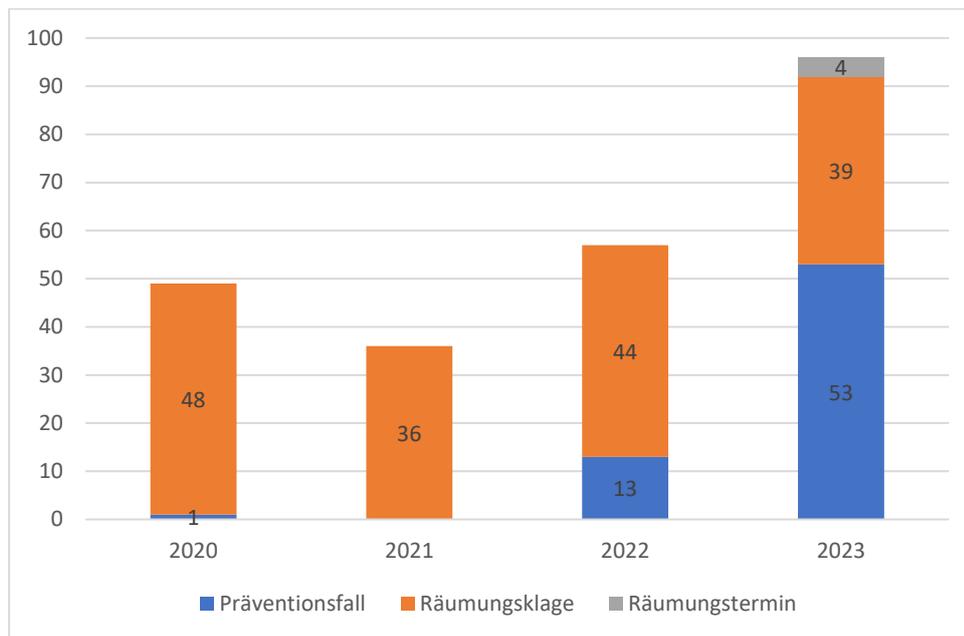


Abbildung 11: Aufteilung aller Fälle pro Jahr in Präventionsfälle und solche mit Räumungsklagen

Abbildung 11 dokumentiert den wachsenden Anteil von Präventionsfällen pro Jahr seit Eröffnung der Fachstelle.

Im Jahr 2023 wurden dabei vier Fälle mit der Beschreibung „Räumungstermin“ versehen. Hier handelt es sich streng genommen auch um Fälle mit Räumungsklage, jedoch wurde die Fachstelle über diese nicht durch das Amtsgericht informiert.

Im Vergleich der Ergebnisse von Präventionsfällen mit solchen Fällen, die über das Amtsgericht nach einer Räumungsklage bearbeitet wurden, lässt sich die Effektivität der Strategie zur Fokussierung auf Prävention bislang nicht eindeutig überprüfen:

Abbildung 12 und Abbildung 13 zeigen diesen Vergleich für die Jahre 2022 und 2023. Bei dieser Übersicht wurden jedoch die Ergebnisse von allen Fällen, die nicht den drei Kategorien „Erhalt Wohnraum“, „Soz. Umfeld“ und „Wohnungsverlust“ zugewiesen werden konnten, ausgelassen, wie beispielsweise „Kontakt abgebrochen“ oder „in Bearbeitung“.

Eine höhere Erfolgsquote kann im Jahr 2022 den Fällen nach Räumungsklage attestiert werden, während diese im Jahr 2023 klar auf Seiten der Präventionsfälle liegt. Bei Betrachtung der Ergebnisse muss zudem berücksichtigt werden, dass der Umfang der zugrunde gelegten Fälle hier stark variiert: Beispielsweise stehen im Jahr 2023 insgesamt 31 Präventionsfällen lediglich vier Fälle nach Räumungsklagen gegenüber.

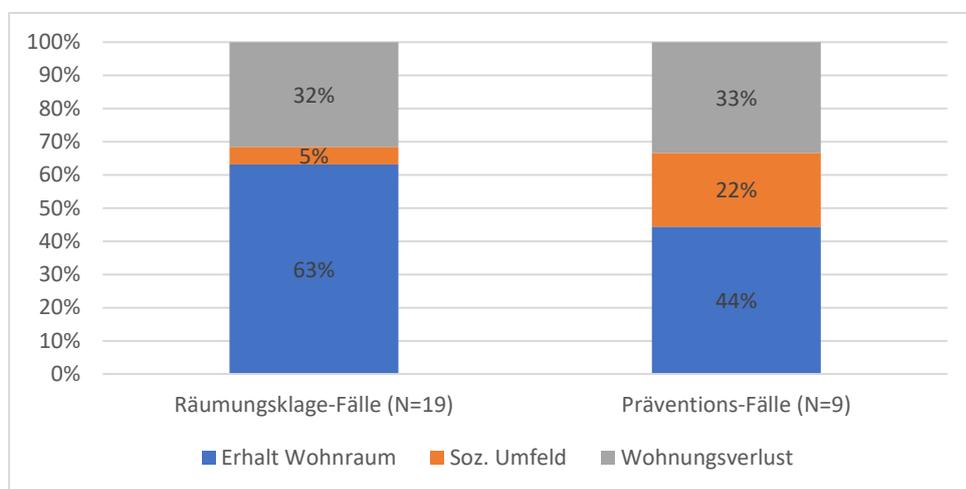


Abbildung 12: Vergleich der Ergebnisse von Präventionsfällen und Fällen nach Räumungsklage im Jahr 2022

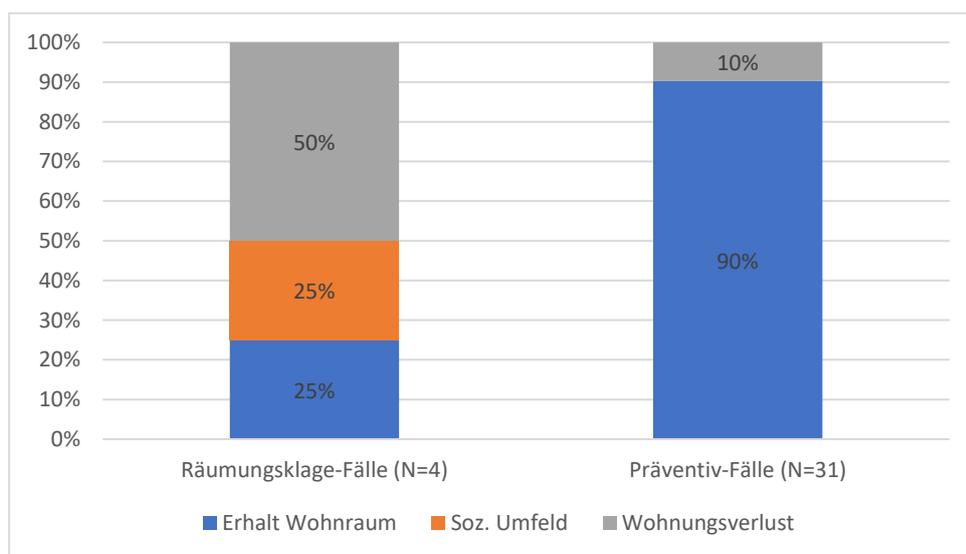


Abbildung 13: Vergleich der Ergebnisse von Präventionsfällen und Fällen nach Räumungsklage im Jahr 2023

Die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. GISS (2021) erklärte in ihrem Bericht zur Grundlage einer Konzeption für die Fachstelle, dass die überwiegende Mehrheit der Räumungsklagen im Jahr 2020 von privat Vermietenden eingereicht wurde. Da diese Gruppe von Vermietenden nur zum Teil in Institutionen wie Haus & Grund-Vereinen organisiert ist, stellt der Zugang zu privat Vermietenden durch die Präventionsarbeit eine größere Herausforderung dar als der Zugang zu den gewerblichen Wohnungsgesellschaften.

Abbildung 14 zeigt, dass sich innerhalb der Fälle das Verhältnis zugunsten der gewerblich Vermietenden verschiebt. Hier ist auch der Anteil der Präventionsfälle deutlich gestiegen. Diese Entwicklung könnte darauf zurückzuführen sein, dass die Zuweisung von Fällen durch den Wohnungsverein inzwischen recht gut funktioniert.

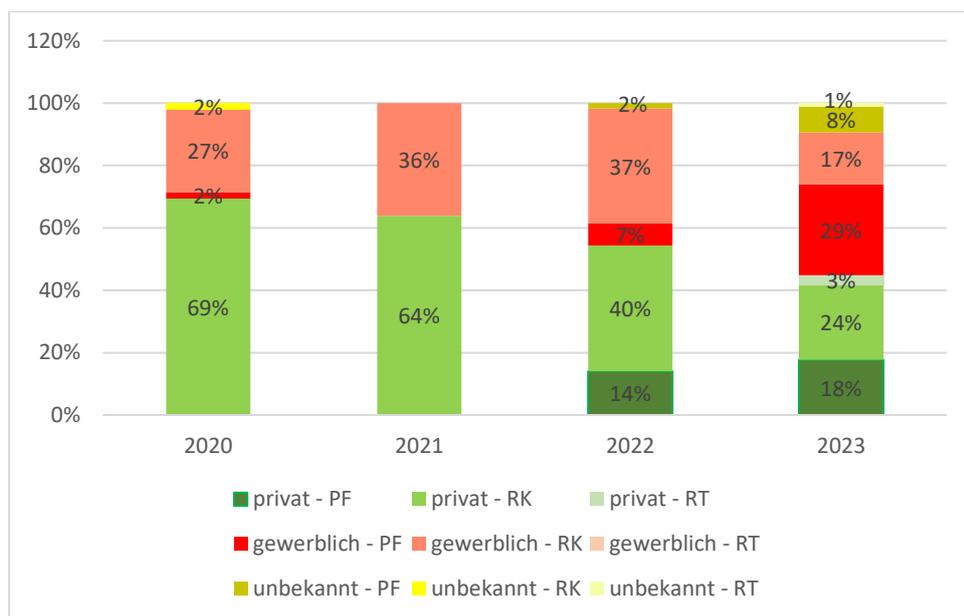


Abbildung 14: Anteile nach Art der Vermietenden und Art der Fälle

6.3.3 Reduktion von Doppelstrukturen

Die Fachstelle versucht unter anderem, in der Rolle einer Erstanlaufstelle für Wohnraumsicherung zu klären, welche Einrichtungen sich um Wohnprobleme kümmern, um Doppelstrukturen zu vermeiden, bei denen ein Haushalt Ressourcen mehrerer Einrichtungen verbraucht.

Seit dem Jahr 2022 hält die Fachstelle sowohl die Anzahl derjenigen Einrichtungen fest, die sich zu Fallbeginn um Wohnungsprobleme kümmern, als auch die Anzahl der Einrichtungen, die dies noch zum Fallabschluss tun. Auch wenn sich ohne eine exakte Klärung, welche Aufgaben diese Einrichtungen im Einzelfall übernahmen, keine endgültige Aussage über Doppelstrukturen machen lässt, so ist auf diese Weise einschätzbar, wie groß das Problem der Doppelstrukturen sein könnte und ob sich durch die Fachstelle diesbezüglich Veränderungen ergeben.

Das IPE wertete die Daten aus und klärte, in wie vielen Fällen pro Jahr die Anzahl der in einen Fall zum Thema Wohnen einbezogenen Einrichtungen gleichgeblieben, gestiegen oder gesunken ist. Um einzuschätzen, wie relevant dieses Thema ist, wurde zusätzlich ausgewertet, in wie vielen Fällen keine weiteren Einrichtungen einbezogen worden waren. Bei einem Teil der Fälle lagen zudem keine Daten vor, da zu den Haushalten kein Kontakt hergestellt werden konnte oder die Fälle noch nicht abgeschlossen waren.

Das Ergebnis in Abbildung 15 zeigt, dass in der Mehrzahl der Fälle mit ausreichend Daten keine weiteren Einrichtungen einbezogen waren und auch keine Doppelstrukturen entstanden sind. Es deutet außerdem darauf hin, dass im Jahr 2022 in neun Fällen (16%) Doppelstrukturen abgebaut werden konnten, im Jahr 2023 waren es bisher zwei Fälle (2%). Diese Werte könnten insbesondere für das Jahr 2023 noch steigen, da aus diesem Jahr 23 Fälle nicht abgeschlossen sind (vgl. Abschnitt 6.3). In allen Fällen mit dem Merkmal „keine Veränderung“ war nur eine Einrichtung einbezogen.

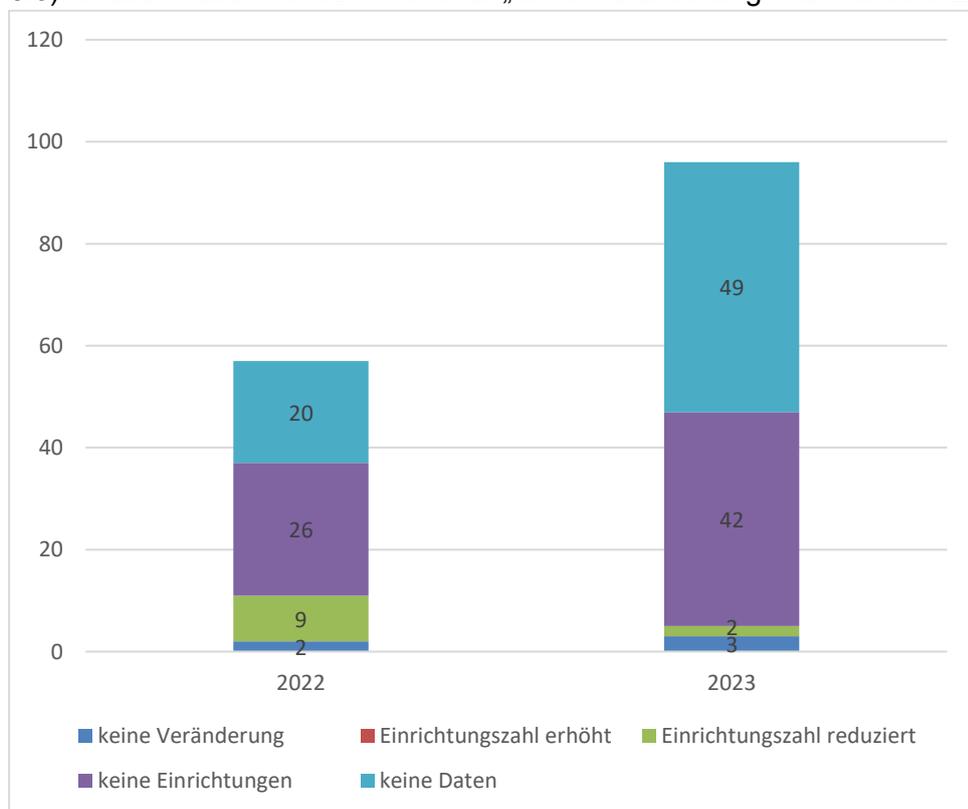


Abbildung 15: Veränderung der Anzahl von einbezogenen Einrichtungen im Fallverlauf

6.4 Kooperation

Die vorgestellten Ergebnisse sollen im Folgenden vor dem Hintergrund der Kooperationen reflektiert werden, welche die Fachstelle mit verschiedenen Institutionen pflegt.

6.4.1 Zugänge

Im Konzeptionsvorschlag der GISS (2021) zur Entwicklung der Fachstelle wurde angeregt, dass die Fachstelle eine zentrale Rolle für alle Fälle mit Risiko des Wohnungsverlustes in Rheine einnehmen sollte: Alle Fälle sollen hier gemeldet werden, sodass zentral entschieden werden könne, von welcher Einrichtung das Wohnungsrisiko bearbeitet wird. Die Fachstelle verfolgt daher offensiv eine Strategie, Kontakte bzw. Kooperationen mit allen potenziellen ZuweiserInnen zu etablieren, um zum einen Doppelstrukturen zu vermeiden und zum anderen möglichst früh Kontakt zu allen Fällen zu bekommen. Außerdem versucht sie mithilfe von verschiedenen Strategien, privat Vermietende anzusprechen, bei Fällen mit Wohnungsproblemen zu unterstützen, bevor eine Räumungsklage droht.

Erste Erfolge zeigen sich in Abbildung 16: Vor Entstehung der Fachstelle im Jahr 2022 erfolgte die Zuweisung von Fällen an den Treff 100 noch so gut wie ausschließlich durch das Amtsgericht (über die Abteilung SGB XII des Rathauses). Mit Eröffnung der Fachstelle wurde der Kreis der Zuweiser ausgebaut. Während im Jahr 2023 nur etwas mehr als ein Drittel der Fälle über das Amtsgericht zugewiesen werden, liegt das Jobcenter mit 30% der Fälle an zweiter Stelle. In 15% der Fälle wenden sich betroffene Haushalte selbst an die Fachstelle. Vermietende spielen bislang in 8% der Fälle eine Rolle.

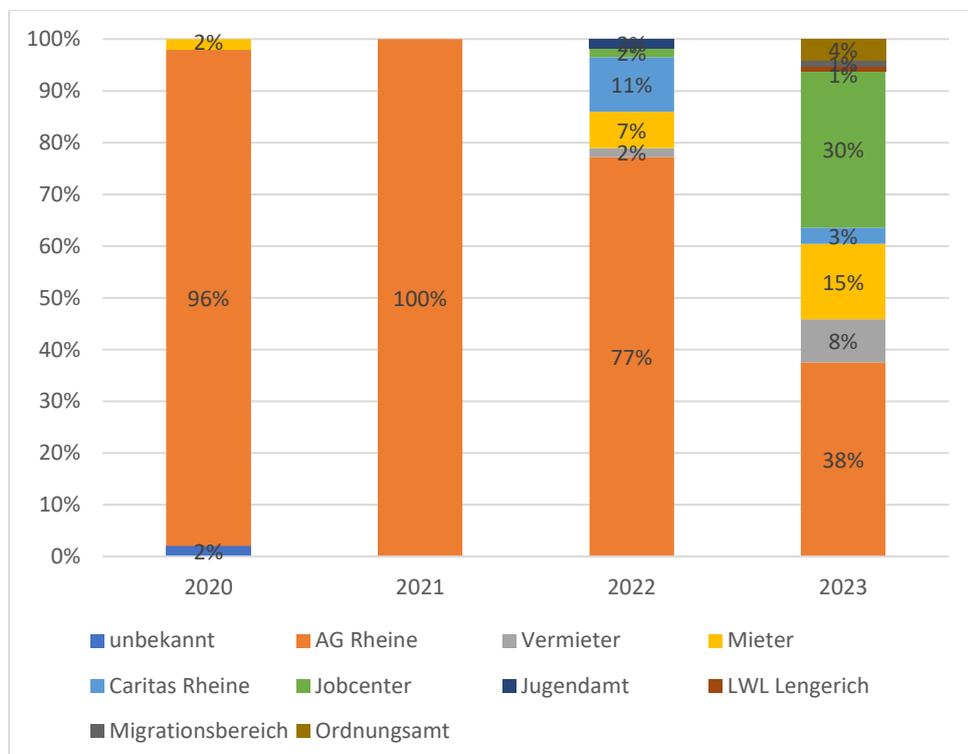


Abbildung 16: Anteil verschiedener Quellen des Fallkontakts an die Fachstelle nach Jahren

6.4.2 Mietschuldenübernahme

Ein Instrument zur Abwendung von Räumungen ist die Kooperation mit dem Sozialamt bzw. dem Jobcenter mit dem Ziel einer Mietschuldenübernahme (vgl. Abschnitt 5.2.1). Abbildung 17 zeigt, dass dieses Instrument mit Eröffnung der Fachstelle im Jahr 2022 häufiger eingesetzt wurde, wenn auch nur bei einem kleineren Teil der Fälle. In der überwiegenden Zahl der Fälle war die Beantragung erfolgreich.

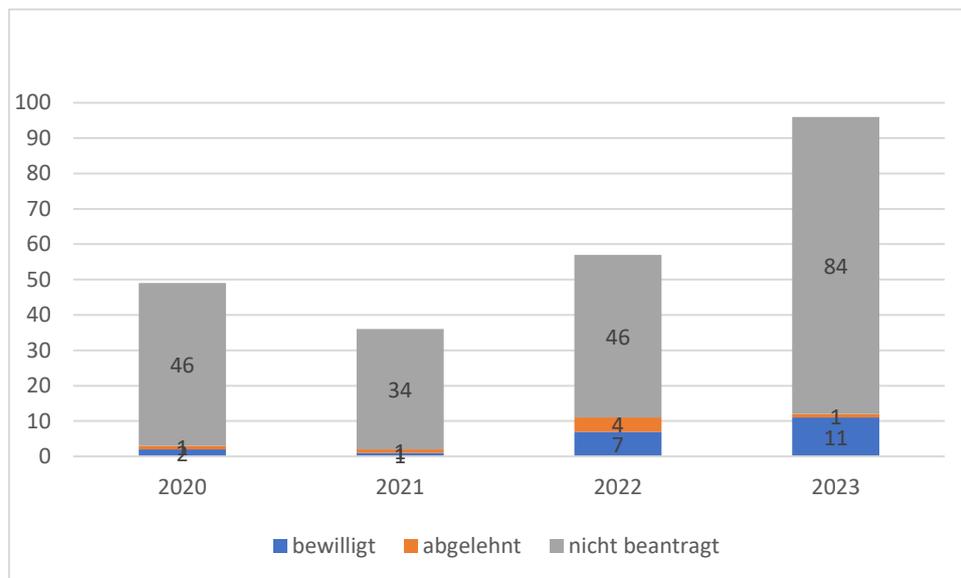


Abbildung 17: Häufigkeit und Ergebnis von Anträgen auf Mietschuldenübernahme nach Jahren

6.4.3 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 Zeit zum Handeln ein wesentlicher Faktor für den Druck, unter dem der Versuch einer Wohnraumsicherung abläuft.

Der Fachstelle bleibt umso mehr Zeit für ihre Unterstützung, je schneller ein Kontakt zum jeweiligen Haushalt hergestellt werden kann. Daher wurde der Faktor Zeit genauer analysiert und zu diesem Zweck in drei Phasen aufgeteilt:

1. Vom Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht bis zum Eingang beim SGB XII (Abbildung 18)
2. Vom Eingang beim SGB XII bis zur Weitergabe an die jeweilige Einrichtung: Treff 100 oder Fachstelle für Wohnraumsicherung (Abbildung 19)
3. Von der Weitergabe an die jeweilige Einrichtung bis zur Kontaktherstellung mit dem Haushalt (Abbildung 20)

Die Ergebnisse der drei Analysen werden im Folgenden dargestellt.

Abbildung 18 zeigt, dass der Versand zwischen Amtsgericht und SGB XII in der Regel zwischen ein und zwei Wochen benötigt. Auffällig erscheint, dass der Versand bis zum Jahr 2022 deutlich häufiger bereits nach einer Woche abgeschlossen war, sich dies aber im Jahr 2023 änderte. Hier besteht eventuell Klärungsbedarf.

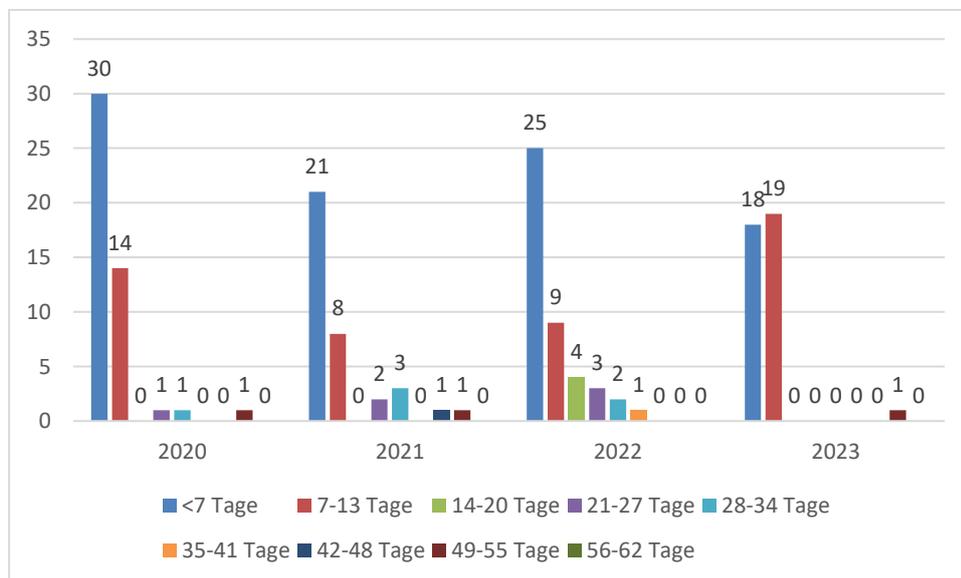


Abbildung 18: Anzahl der Tage zwischen Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht und deren Eingang im SGB XII

Abbildung 19 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. Bei einem Fall im Jahr 2023 benötigte die Weiterleitung über sieben Wochen.

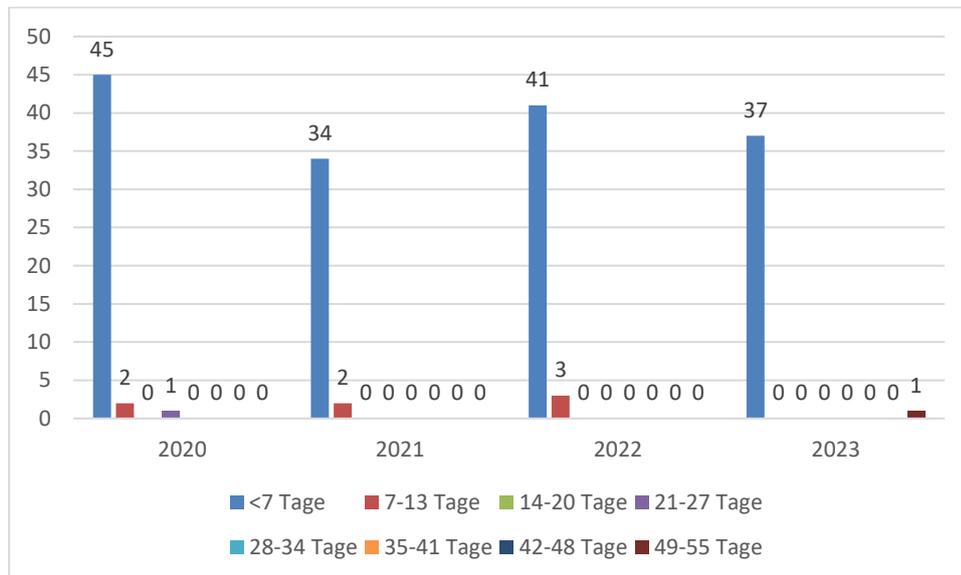


Abbildung 19: Anzahl der Tage zwischen Eingang im SGB XII und Weiterleitung an die jeweilige Einrichtung

Abbildung 20 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.

Im Jahr 2023 fehlen Daten bei 12 Fällen, da diese zum Jahresende bereits an die Fachstelle weitergegeben wurden, die Kontaktaufnahme jedoch zum Zeitpunkt der Datenerhebung noch nicht abgeschlossen war.

Es wird deutlich, dass die Anzahl der Fälle, bei denen ein Kontakt innerhalb der ersten Woche hergestellt werden konnte, im Jahr der Fachstelleneröffnung 2022 gestiegen ist.

Im Jahr 2022 zeigte sich zudem eine Häufung der Kontaktaufnahmen zu einem späteren Zeitpunkt, was dadurch erklärt werden könnte, dass die Fachstelle Haushalte wiederholt aufsucht, um Kontakt herzustellen und damit die Grundvoraussetzung für die Steigerung der erfolgreichen Wohnraumsicherung zu schaffen.

Dass die Häufung späterer Kontaktaufnahmen im Jahr 2023 wieder sinkt, könnte auf Fokusverschiebung der Arbeit auf Präventionsfälle und die insgesamt gesunkene Zahl von Fällen nach Räumungsklagen zurückzuführen sein.

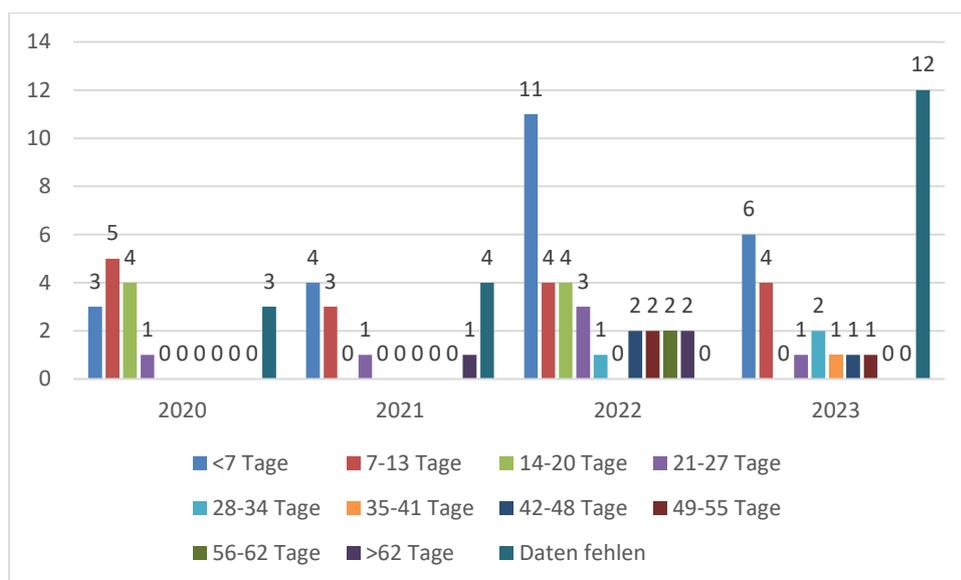


Abbildung 20: Anzahl der Tage zwischen Eingang bei der Einrichtung und erfolgreicher Kontaktaufnahme

7 Ergebnis: Befragung der Haushalte

Im Jahr 2022 wurden mithilfe von explorativen Interviews mit KlientInnen der Fachstelle Aspekte erfasst, die als zentral für die begleiteten Haushalte verstanden werden können.

Im Jahr 2023 wurden Haushalte zum Fallabschluss mittels eines Fragebogens zur Beurteilung der Fachstellenarbeit in ihrem Fall befragt. Trotz intensiver Bemühungen von IPE und Fachstelle wurden bis Ende 2023 lediglich 11 Bögen zurückgegeben. Damit wurde die Mindestgröße für eine repräsentative Stichprobe von 30 Fällen nicht erreicht (vgl. Bortz & Schuster 2010, S. 95). Aus diesem Rücklauf von etwa einem Fünftel der 58 durchgehend bearbeiteten Fälle aus dem Jahr 2023 (vgl. Abschnitt 6.1.1) sollen daher lediglich auffällige Befunde als Hinweise dafür dienen, die Perspektive der Haushalte einzuschätzen.

Während für die Darstellung der Ergebnisse aus der internen Fallstatistik der Fachstelle in Kapitel 6 Säulengrafiken verwendet wurden, werden die folgenden Grafiken in Balken dargestellt. Auf diese Weise können beide Analysen auch grafisch unmittelbar unterschieden werden.

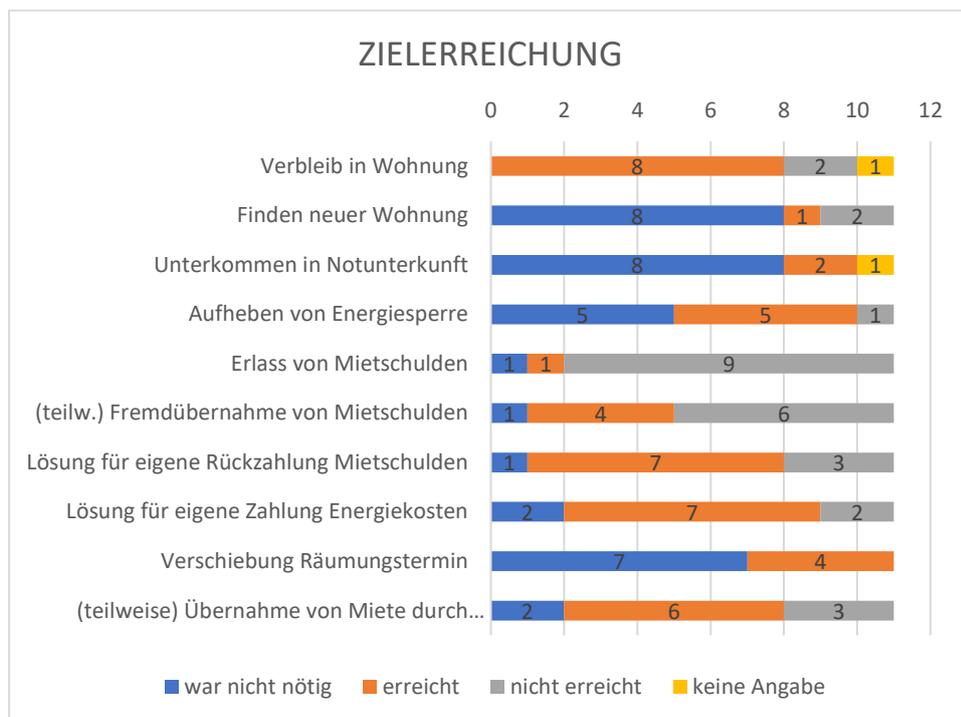


Abbildung 21: Beurteilung der Fall-Zielerreichung seitens der Haushalte

Die Haushalte wurden befragt, inwiefern in ihrem Fall bestimmte Ziele verfolgt wurden und ob diese erreicht wurden. Das Ergebnis wird in Abbildung 21 dargestellt.

Es zeigt sich, dass nicht nur Personen an der Befragung teilgenommen haben, bei denen ein Verbleib in der Wohnung ermöglicht wurde. In einem Fall stand der Umzug in eine neue Wohnung an, in zwei weiteren Fällen musste in eine Notunterkunft ausgewichen werden.

An der häufigen Angabe „nicht erreicht“ zum Erlass von Mietschulden deutet sich an, dass sich eine gewisse Zahl von KlientInnen einen solchen Erlass erhoffen. Es deutet sich auch an, dass dieser nur in Ausnahmefällen wirklich umgesetzt wird. Demgegenüber scheint bei der Mehrheit der Fälle eine anderweitige Lösung gefunden zu werden.

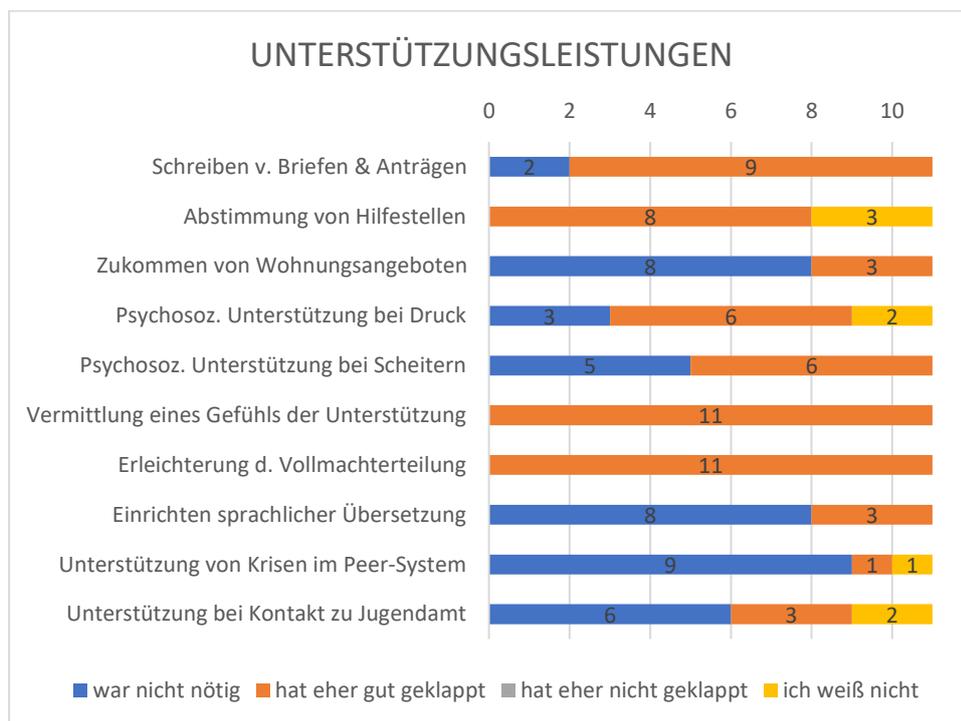


Abbildung 22: Beurteilung der Unterstützung durch die Fachstelle seitens der Haushalte

Die Haushalte wurden befragt, mit welchen Arbeiten sie die Fachkräfte unterstützen mussten und inwiefern diese Unterstützung aus ihrer Sicht funktioniert hat. Das Ergebnis wird in Abbildung 22 dargestellt.

Es zeigt sich, dass in keinem Fall der Eindruck entstand, dass die Fachkräfte diese Aufgaben erfolglos erledigten, auch wenn – wie in der vorherigen Abbildung sichtbar – nicht alle Ziele erreicht wurden.

Die Ergebnisse deuten zudem daraufhin, dass die psychosoziale Unterstützung durch die Fachstelle beispielsweise bei Krisen im Peer-System oder beim Erleben von Druck neben den administrativen Aufgaben wie die Abstimmung mit Hilfestellen oder das Schreiben von Briefen und Anträgen, eine deutliche Rolle spielen.

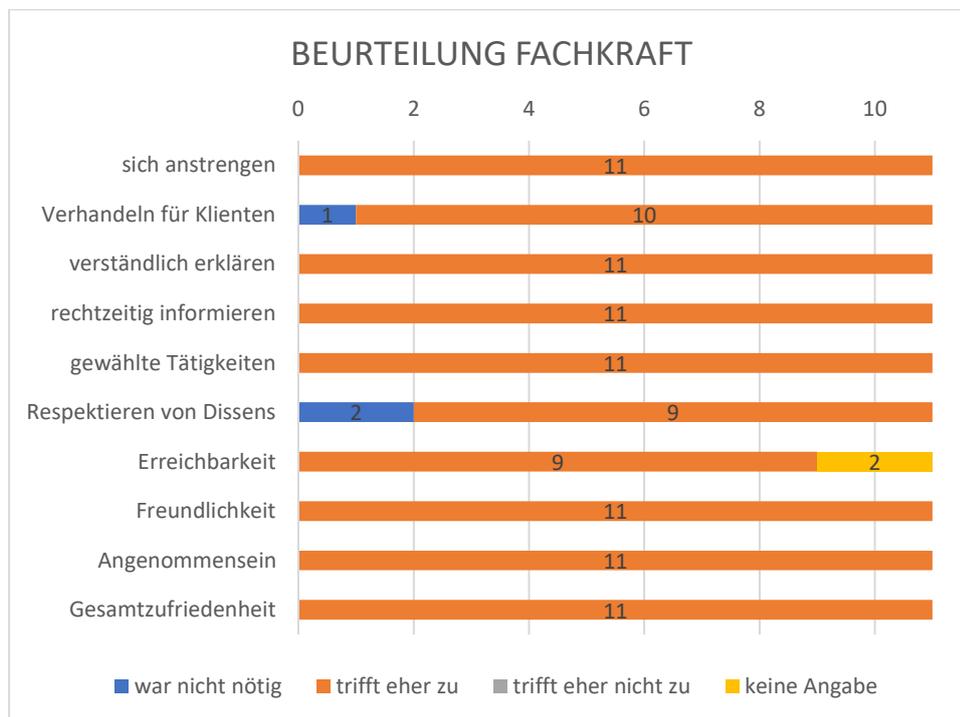


Abbildung 23: Beurteilung der Fachkräfte seitens der Haushalte

Die Haushalte wurden außerdem gebeten, die Fachkräfte selbst zu beurteilen. Das Ergebnis wird in Abbildung 23 dargestellt.

Es zeigt sich, dass die Fachkräfte durchgehend positiv beurteilt wurden. Bei der Frage zur Erreichbarkeit enthielten sich zwei Personen einer Aussage. Diese und eine weitere Person kommentierten die Frage mit den folgenden Anmerkungen:

- „mit email“ [sic]
- „meistens“
- „fast immer“

Da der Aspekt der Erreichbarkeit einem der tragenden Wirkfaktoren zugerechnet werden kann (vgl. Abschnitt 5.1.2), könnte aufgrund dieser Bewertung überprüft werden, ob die Erreichbarkeit der Fachkräfte weiter verbessert werden könnte.

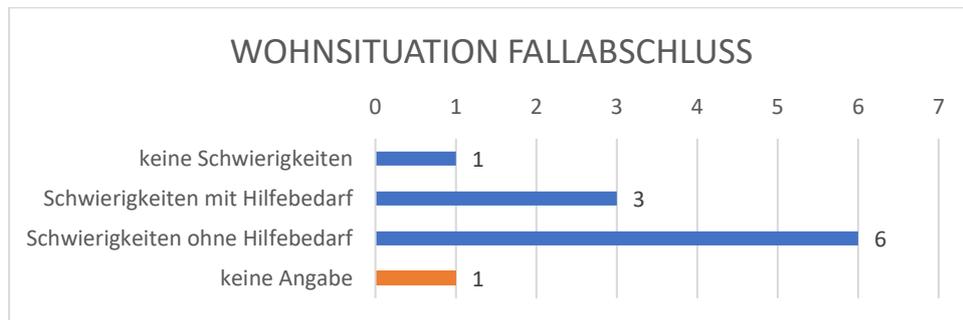


Abbildung 24: Einschätzung der eigenen Wohnsituation zum Fallabschluss seitens der Haushalte

Die Haushalte wurden zum Fallabschluss gebeten, ihre eigene Wohnsituation einzuschätzen. Das Ergebnis wird in Abbildung 24 dargestellt.

Es wird deutlich, dass sich der überwiegende Teil der Haushalte auch zum Fallabschluss weiterhin mit Schwierigkeiten in der Wohnsituation belastet sieht. Ein gewisser Teil hat den Eindruck, durchaus auch weiterhin noch Hilfe zu benötigen. Dieses Ergebnis gibt Anlass zur Frage, ob die Fachkräfte zum Ende einer Fallgeschichte explizit absichern, ob der jeweilige Haushalt weiterhin Hilfebedarf in irgendeiner Form hat.

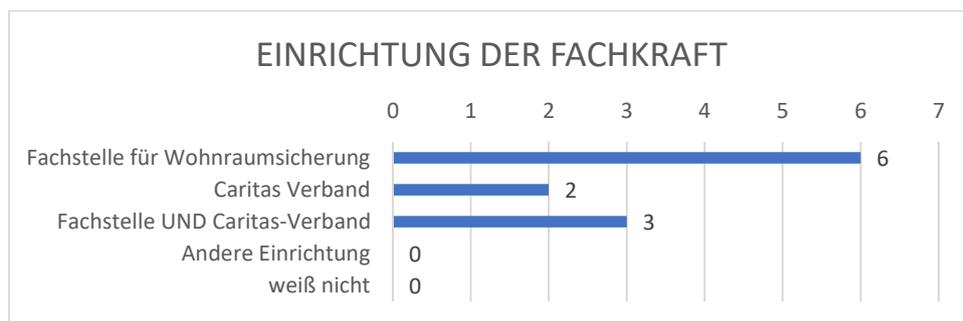


Abbildung 25: Zuordnung der Fachkraft zu einer Arbeitgeberin seitens der Haushalte

Die Haushalte wurden gebeten anzugeben, bei welcher Einrichtung die jeweilige Fachkraft aus ihrer Sicht arbeitet. Hierbei waren Mehrfachantworten möglich. Die Mehrfachnennungen werden in der Ergebnisdarstellung von Abbildung 25 extra ausgewiesen.

Das Ergebnis ist vor dem Hintergrund der doppelten Trägerschaft der Fachstelle interessant. Es deutet sich an, dass der Caritas-Verband als Teil der Trägerschaft durchaus wahrgenommen wird, in einigen Fällen wird sogar ausschließlich der Caritas-Verband angegeben. Die Fachstelle selbst wird jedoch in den meisten Fällen wahrgenommen.

8 Beratung zur Weiterentwicklung der Fallstatistik

Eine Aufgabe der Evaluation lag in der Unterstützung der Fachstelle bei der Weiterentwicklung ihrer Fallstatistik. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit wurden folgende Veränderungen unternommen:

- **Generieren von eindeutiger Statistik:** Es würde eingeführt, dass zu einem Fall alle Datenbankfelder beschrieben werden, um deutlich zu machen, ob es zu einem Datenfeld keine Informationen gibt (z. B. durch den Eintrag „keine Daten“), oder ob der Eintrag vergessen wurde und bspw. in der Akte recherchiert werden muss.
- **Benennen von eindeutigen Datenfeldüberschriften:** Um das Risiko zu reduzieren, die Statistik durch Missverständnisse fehlerhaft zu führen oder auszulesen, wurden einige Datenfeldüberschriften überarbeitet.
- **Auffüllen der Datenbank mit Fallinformationen aus früheren Fällen:** Die Fachstelle füllte eine Auswahl von Datenfeldern mit Informationen aus Fällen vor Eröffnung der Fachstelle auf. Sie bediente sich dazu der noch vorliegenden Akten der Altfälle. Hierdurch wurde es möglich, statistisch die Entwicklung vor und nach Eröffnung der Fachstelle v. a. im Hinblick auf Kinder im Haushalt, Herstellung von persönlichem Kontakt, Präventionsfälle und Fallergebnis zu vergleichen.
- **Zusammenfassung der Datensätze zu Fällen mit Räumungsklagen und Präventionsfällen:** Durch Zusammenführung dieser Datensätze können alle Fälle innerhalb einer Statistik ausgewertet und die Erweiterung der Statistik für beide Fallarten vorgenommen werden.
- **Einführen von Indikationen zu Doppelstrukturen:** Es wurde eingeführt, dass festgehalten wird, wie viele Einrichtungen zu Beginn und zum Abschluss eines Falles im Themenbereich Wohnungsprobleme Hilfe leisten. Sollte die Zahl der Einrichtungen innerhalb eines Themengebiets steigen, soll dies textlich begründet werden. Auf diese Weise soll mittelfristig festgestellt werden, ob die Zahl der Einrichtungen, die innerhalb eines Themengebiets arbeiten, im Rahmen der Fallarbeit steigt oder sinkt.
- **Monitoring von Kompetenzbedarfen:** KlientInnen fehlen immer wieder Kompetenzen, die eine Voraussetzung für Wohnraumsicherheit darstellen, wie beispielsweise Kompetenzen zur Kontoführung oder im Umgang mit Suchtmitteln. Es wurde eingeführt, dass fehlende Kompetenzen zu Fallabschluss dokumentiert werden. Dies ermöglicht zweierlei: Es unterstützt ggf. die Überleitung in eine Maßnahme, die diese Kompetenzen schulen soll. Außerdem ermöglicht es festzustellen, ob im Fall einer wiederholten Bedrohung der Wohnraumsicherheit die bereits indizierten Kompetenzbedarfe nicht genügend abgesichert wurden. In diesem Fall müsste die Fachstelle überlegen, ob sie sich stärker um diese Kompetenzen kümmern sollte.
- **Monitoring von Wiederholungsfällen:** Wenn ein Fall erneut in der Fachstelle bearbeitet wird, so wird der Grund dafür festgehalten sowie die ID, unter der er zuvor bearbeitet wurde. Eine längerfristige Auswertung dieser Felder könnte strukturelle Mängel identifizieren, die häufiger zu Wiederholungsfällen führen.
- **Standardisieren verschiedener Eintragungen:** Für folgende Informationen wurden umfassende Standardeinträge entwickelt:
 - Herstellung des persönlichen Kontakts zum Haushalt
 - Ergebnis eines Falles
 - Leistungsbezug nach SGB II innerhalb sechs Monaten vor Fallbeginn
 - Leistungsbezug nach SGB XII innerhalb sechs Monaten vor Fallbeginn
 - Art der Vermietenden (privat oder Institution)
 - Tage bis zum Erstkontakt

- **Einführen von Ergänzungsfeldern zum Fallergebnis:** Es wurden Ergänzungsfelder eingefügt, die ggf. das Fallergebnis genauer erläutern:
 - Einrichtungen, an die weitervermittelt wurde
 - bestes Ergebnis im Falle eines Fall-Splits (Als Fall-Split werden Fallprozesse bezeichnet, in denen ein Haushalt sich im Fallverlauf in mehrere Teile zerfällt, deren Wohnraumsicherung separat betrachtet werden muss.)
- **Einführen eines Feldes zur Geh-Struktur:** Es hat sich in der Wirkungsanalyse gezeigt, dass die Möglichkeit einer dauerhaften Geh-Struktur über die Kontaktaufnahme hinaus ein wichtiger Wirkfaktor der Arbeit ist. Um dessen Mehrwert quantitativ belegen zu können, wird zukünftig festgehalten, wenn in einem Fall die Geh-Struktur auch über die Kontaktaufnahme hinaus eingesetzt wurde und warum dies sinnvoll war. Diese Daten sollen ab 01.01.2024 gesammelt werden.
- **Einführen eines Feldes zur Unterstützung durch ÜbersetzerInnen:** Es hat sich in der Wirkungsanalyse gezeigt, dass es in manchen Fällen nötig ist, ÜbersetzerInnen hinzuzuziehen. Um eine Übersicht zu bekommen, wie häufig und in welcher Sprache diese Hilfen benötigt werden, wurden zwei Datenfelder eingefügt. Diese Daten sollen ab 01.01.2024 gesammelt werden.

Nach Überarbeitung der manuell geführten Statistik erscheinen beim aktuellen Stand alle für die bisherigen Fragen notwendigen Informationen enthalten zu sein. Das IPE empfiehlt der Fachstelle in einem nächsten Schritt, eine Software auszusuchen, die das sichere Einpflegen und komfortable Auswerten der Daten unterstützt.

9 Analyse des Social Return on Investment (SROI)

Im Rahmen der Evaluation der Fachstelle wurde eine Analyse des Social Return on Investment (vgl. Schober & Then 2015; The SROI Network 2012) durchgeführt. Im Rahmen dieser Analyse wird die Effizienz von Angeboten und Leistungen der sozialen Arbeit betrachtet. 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.

9.1 Methodisches Vorgehen

Bei der Analyse für die Fachstelle für Wohnraumsicherung wurden die Fälle im Zeitraum vom 01.01.2023 – 31.12.2023 betrachtet. Dieser Zeitraum wurde gewählt, da 2023 das erste Jahr war, in dem die Fachstelle durchgehend tätig war. 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 auch diese zunächst keine weiteren Kosten für die öffentliche Hand verursacht.

Es muss berücksichtigt werden, dass Daten mit Stand vom 29.12.2023 in die Analyse einfließen. Zu diesem Zeitpunkt wurden noch mehrere Fälle bearbeitet, daher kann die Anzahl der Fälle mit erfolgreicher Wohnraumsicherung aus dem Jahr 2023 noch steigen.

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 €. Weiterhin wurden die finanziellen Mittel berücksichtigt, die für die Fachstelle aufgewendet wurden. Hier wurden die gesamten Kosten laut Zuwendungsbescheid berücksichtigt. Da diese für zwei Jahre ausgelegt waren, wurde ein Durchschnittswert für ein Jahr in Höhe von 154.763,45 € berücksichtigt.

9.2 Ergebnisse

Betrachtet man als positiven Fallausgang den Erhalt der eigenen Wohnung oder den Umzug in eine neue Wohnung, konnten 29 Fälle in der Auswertung berücksichtigt werden. Die Haushalte in den 29 Fällen hatten insgesamt 94 Haushaltsmitglieder. Wird davon ausgegangen, dass durch eine nicht vorhandene Beratung und Begleitung diese Personen in Wohnungslosigkeit geraten wären, hätte die Stadt Rheine für eine Notunterkunft sorgen müssen. Bei einem Aufenthalt von 12 Monaten in dieser Notunterkunft wären Kosten in Höhe von 288.768,00 Euro entstanden. Im Verhältnis zum finanziellen Input für die Fachstelle ergibt sich so ein SROI von 1,9. Dies bedeutet, dass durch jeden Euro, der in die Koordinierungsstelle investiert wird, 1,90 Euro an Unterkunftskosten vermieden werden. Die Stadt Rheine spart somit für jeden Euro, den sie in die Koordinierungsstelle investiert, 0,90 Euro Kosten. Betrachtet man die Dauer einer möglichen Unterbringung, so zeigt sich, dass der SROI ab einer Unterbringung von mehr als sieben Monaten positiv (über 1,0) ist und damit die Alternativkosten höher sind als die Kosten für die Fachstelle (vgl. Abbildung 26).

Nimmt man auch die Unterbringung im sozialen Umfeld als positivem Fallausgang, so erhöht sich die Fallzahl mit positivem Fallausgang auf 30 Fälle mit insgesamt 96 Haushaltsmitgliedern. Bei einer angenommenen Unterbringung von 12 Monaten in einer kommunalen Unterkunft würden Kosten in

Höhe von 294.912,00 Euro entstehen, sodass sich ebenfalls ein SROI für die Koordinierungsstelle von 1,9 ergeben würde. In dieser Betrachtungsweise errechnet sich ebenfalls ein positiver SROI bereits bei einer Unterbringung von 7 Monaten.

Die dargestellte Analyse geht davon aus, dass alle Haushalte ohne die Koordinierungsstelle in Wohnungslosigkeit geraten wären. Wenn man davon ausgeht, dass dies nicht auf alle Haushalte zutrifft, sondern nur auf einen Teil, würde sich der SROI dementsprechend verringern. Betrachtet man einen Zeitraum von 12 Monaten für die Unterbringung, ergibt sich bereits ein positiver SROI unter der Annahme, dass 57 % der Fälle in Wohnungslosigkeit geraten wären, bei der unter Begleitung durch die Fachstelle der Wohnungserhalt erreicht wurde, oder die in eine neue Wohnung gezogen sind (vgl. Abbildung 27). Hier würde der SROI dann bei 1,1 liegen.

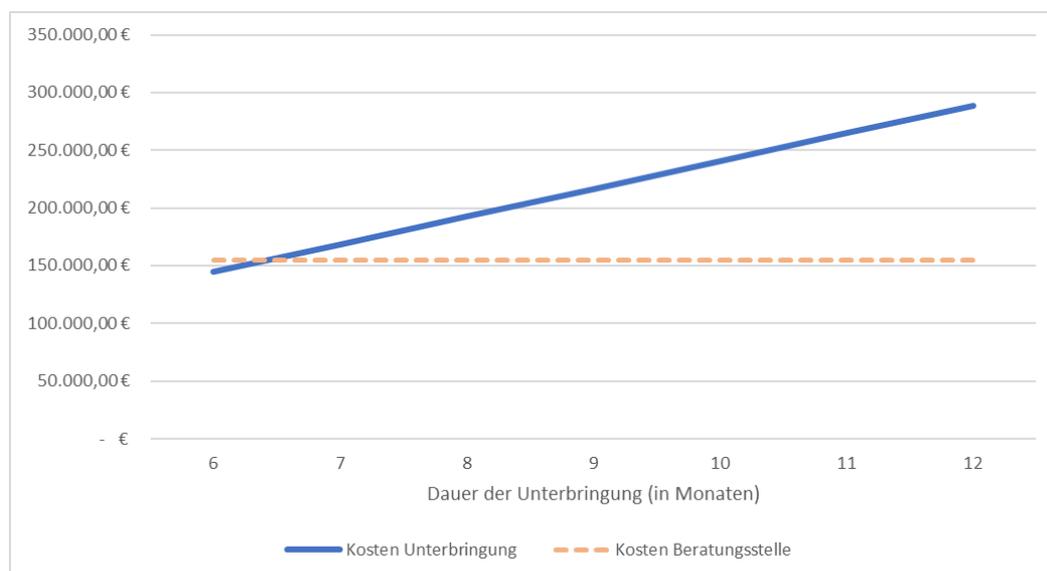


Abbildung 26: SROI-Analyse unter Varianz der Unterbringungs-Monate

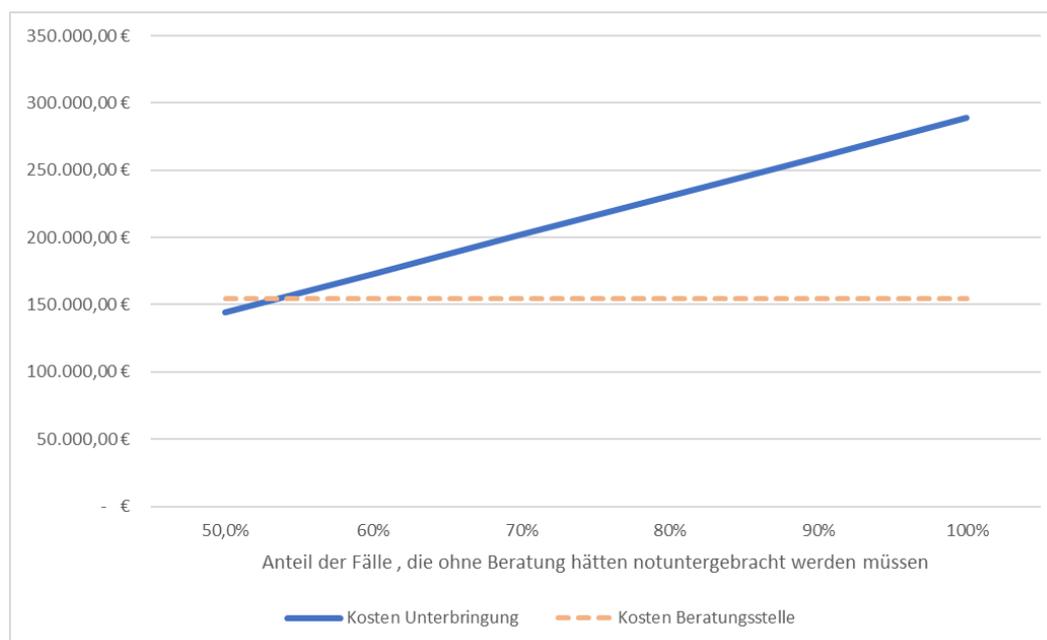


Abbildung 27: SROI-Analyse unter Varianz der Fälle mit Notwendigkeit einer Notunterbringung

Die SROI-Analyse zeigt auf, dass sich die Investitionen der Stadt Rheine in die Fachstelle unter den genannten Annahmen lohnen und sie unter diesen Rahmenbedingungen als effizient angesehen werden kann. Durch die Vermeidung von Wohnungslosigkeit durch eine aktive Beratungsarbeit können unter diesen Prämissen umfangreiche Kosten, die im Rahmen einer Unterbringung anfallen würden, vermieden werden. Ein Effekt zeigt sich auch, wenn davon ausgegangen wird, dass nicht alle Personen, die einen positiven Fallausgang haben, ohne Beratung automatisch in die Wohnungslosigkeit gerutscht wären.

10 Anhang

10.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wirkmodell Arbeit der Fachstelle für Wohnraumsicherung	28
Abbildung 2: Anzahl der Fälle und Erfolg der Kontaktaufnahme	43
Abbildung 3: Anzahl der Wiederholungsfälle pro Jahr	44
Abbildung 4: Familienstruktur der begleiteten Haushalte	45
Abbildung 5: Anzahl der Minderjährigen in den begleiteten Haushalten	46
Abbildung 6: Alter der anfragenden Personen	47
Abbildung 7: Bezug von Leistungen nach SGB II oder SGB XII in den letzten sechs Monaten vor Fallbeginn.....	48
Abbildung 8: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen	50
Abbildung 9: Anzahl der Ergebnisvarianten von allen Fällen (vereinfachte Darstellung)	51
Abbildung 10: Anzahl und Ergebnis der Präventionsfälle.....	52
Abbildung 11: Aufteilung aller Fälle pro Jahr in Präventionsfälle und solche mit Räumungsklagen	53
Abbildung 12: Vergleich der Ergebnisse von Präventionsfällen und Fällen nach Räumungsklage im Jahr 2022	54
Abbildung 13: Vergleich der Ergebnisse von Präventionsfällen und Fällen nach Räumungsklage im Jahr 2023	54
Abbildung 14: Anteile nach Art der Vermietenden und Art der Fälle	55
Abbildung 15: Veränderung der Anzahl von einbezogenen Einrichtungen im Fallverlauf.....	56
Abbildung 16: Anteil verschiedener Quellen des Fallkontakts an die Fachstelle nach Jahren.....	57
Abbildung 17: Häufigkeit und Ergebnis von Anträgen auf Mietschuldenübernahme nach Jahren ..	58
Abbildung 18: Anzahl der Tage zwischen Ausgang der Räumungsklage beim Amtsgericht und deren Eingang im SGB XII	59
Abbildung 19: Anzahl der Tage zwischen Eingang im SGB XII und Weiterleitung an die jeweilige Einrichtung	60
Abbildung 20: Anzahl der Tage zwischen Eingang bei der Einrichtung und erfolgreicher Kontaktaufnahme	61
Abbildung 21: Beurteilung der Fall-Zielerreichung seitens der Haushalte	62
Abbildung 22: Beurteilung der Unterstützung durch die Fachstelle seitens der Haushalte	63
Abbildung 23: Beurteilung der Fachkräfte seitens der Haushalte.....	64
Abbildung 24: Einschätzung der eigenen Wohnsituation zum Fallabschluss seitens der Haushalte	65
Abbildung 25: Zuordnung der Fachkraft zu einer Arbeitgeberin seitens der Haushalte	65
Abbildung 26: SROI-Analyse unter Varianz der Unterbringungs-Monate	69
Abbildung 27: SROI-Analyse unter Varianz der Fälle mit Notwendigkeit einer Notunterbringung ..	69

10.2 Literatur

- Bortz, Jürgen; Schuster, Christof (2010): Statistik. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Brinkerhoff, Robert (2005): The Success Case Method: A Strategic Evaluation Approach to Increasing the Value and Effect of Training. In: *Advances in Human Resources* 7 (1), S. 86–101.
- Brinkerhoff, Robert; Dressler, Dennis (2003): Using the Success Case Impact Evaluation Method to Enhance Training Value & Impact. In: International Conference and Exhibition, Paper TU 313. San Diego.
- Bruhn, Manfred; Meffert, Heribert; Hadwich, Karsten (2019): Handbuch Dienstleistungsmarketing. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Chang, Betty P. I.; Webb, Thomas L.; Benn, Yael (2017): Why Do People Act Like the Proverbial Ostrich? Investigating the Reasons That People Provide for Not Monitoring Their Goal Progress. In: *Frontiers in psychology* 8, S. 1–14.
- Elmore, Richard F. (1980): Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions. In: *Political Science Quarterly* 94 (4), S. 601–616.
- Flick, Uwe (2011a): Das episodische Interview. In: Gertrud Oelerich und Hans-Uwe Otto (Hg.): Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 273–280.
- Flick, Uwe (2011b): Triangulation. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Friedrichs, Jürgen (1973): Methoden empirischer Sozialforschung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.
- GISS (2021): Erstellung eines fach- und trägerübergreifenden Gesamtkonzepts "Prävention von Wohnungsnotfällen" für die Stadt Rheine. Bremen.
- Grüne, Heinz; Lönneker, Jens (1993): Der "Mehrwert" von Tiefeninterviews in der Marktforschung. In: *Zwischenschritte* 12 (2), S. 107–117.
- Häder, Michael (2015): Empirische Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS.
- Heinrich, Stephan (2020): Content Marketing. Wiesbaden, Heidelberg: Springer Gabler.
- Hilgers, Micha (2012): Scham. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, Philipp (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel: Beltz.
- Orom, Heather; Schofield, Elizabeth; Kiviniemi, Marc T.; Waters, Erika A.; Hay, Jennifer L. (2021): Agency beliefs are associated with lower health information avoidance. In: *Health Education Journal* 80 (3), S. 272–286.
- Ottmann, Sebastian (2016): Quantitative Datenauswertung: Anwendungswissen. In: König, Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 180–256.

- Peel, Elizabeth; Douglas, Margaret; Lawton, Julia (2007): Self monitoring of blood glucose in type 2 diabetes: longitudinal qualitative study of patients' perspectives. In: *BMJ (Clinical research ed.)* 335 (7618), S. 493.
- Schawel, Christian; Billing, Fabian (2014): 4 P des Marketing. In: Christian Schawel und Fabian Billing (Hg.): *Top 100 Management Tools*. Wiesbaden: Gabler Verlag, S. 299–300. Online verfügbar unter <https://rdcu.be/dlcGQ>, zuletzt geprüft am 04.09.2023.
- Scheuer, Thomas (2015a): *Marketing für Dienstleister*. Wiesbaden: Springer.
- Scheuer, Thomas (2015b): *Marketing für Dienstleister*. Wiesbaden: Springer.
- Schneider, Willy; Kornmeier, Martin (2006): *Kundenzufriedenheit*. Bern: Haupt.
- 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.
- Webb, Thomas L.; Chang, Betty P. I.; Benn, Yael (2013): 'The Ostrich Problem': Motivated Avoidance or Rejection of Information About Goal Progress. In: *Social and Personality Psychology Compass* 7 (11), S. 794–807.
- 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.

10.3 Fragen aus dem Fragebogen an die Haushalte

Das Erleben der Hilfe durch die Haushalte wurden mit folgenden Fragen erfasst.

1) Worin hat die Fachkraft versucht, Ihnen zu helfen? <i>(Pro Zeile bitte <u>nur ein Kästchen</u> ankreuzen)</i>			
Sie hat mir...	war nicht nötig	hat geklappt	hat nicht geklappt
...geholfen, in der Wohnung bleiben zu dürfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, eine neue Wohnung zu finden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, in einer Not-Wohnung der Stadt zu leben, bis eine neue Wohnung gefunden ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, eine Strom- oder Gassperre aufzuheben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, dass ich (Teile der) Schulden für Miete nicht bezahlen muss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, dass (Teile der) Mietschulden durch andere übernommen werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, eine Lösung zu finden, Mietschulden selbst zurückzahlen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, eine Lösung zu finden, selbst Kosten für Energie zahlen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, einen Räumungstermin zu verschieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...geholfen, dass das Jobcenter / Sozialamt (zum Teil) meine Miete bezahlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Was hat die Fachkraft für Sie getan? (Pro Zeile bitte <u>nur ein Kästchen</u> ankreuzen)				
	War nicht nötig	Hat eher gut geklappt	Hat eher nicht geklappt, weil... (bitte <i>Grund</i> angeben)	Ich weiß nicht
Sie hat für mich Briefe geschrieben und Papiere ausgefüllt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat die Zusammenarbeit zwischen Ämtern oder Hilfestellen für mich abgestimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir Wohnungsangebote zukommen lassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir geholfen, es auszuhalten, wenn ich mich unter Druck gefühlt habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir geholfen, es auszuhalten, wenn Dinge nicht geklappt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir geholfen, mich in der Notsituation nicht alleine zu fühlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat es mir leicht gemacht, zu unterschreiben, dass sie in meinem Namen arbeiten darf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat für eine Übersetzung in meine Sprache gesorgt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir bei persönlichen Beziehungen geholfen, die durch die Krise belastet wurden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sie hat mir geholfen, einen guten Kontakt zum Jugendamt herzustellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? (Pro Zeile bitte <u>nur ein Kästchen</u> ankreuzen)			
	war nicht nötig	trifft eher zu	trifft eher nicht zu
Die Fachkraft hat sich angestrengt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fachkraft hat gut für mich verhandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fachkraft hat mir verständlich erklärt, was sie als nächstes tun will.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fachkraft hat mich rechtzeitig über Neuigkeiten informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich war mit dem einverstanden, was die Fachkraft für mich getan hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fachkraft hat respektiert, wenn ich mit etwas nicht einverstanden war.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich konnte die Fachkraft unkompliziert und schnell erreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Fachkraft war freundlich zu mir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe mich nicht von der Fachkraft verurteilt oder abgelehnt gefühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin mit der Arbeit der Fachkraft zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Bei welcher Einrichtung arbeitet die Fachkraft, die Ihnen bei diesen Dingen geholfen hat?

Fachstelle für Wohnraumsicherung
 Caritas Verband
 Andere Einrichtung: _____ (bitte angeben)
 Ich weiß nicht.

**5) Wie denken Sie jetzt über ihre Wohnsituation?
 (Bitte nur ein Kästchen ankreuzen)**

Ich habe keine Schwierigkeiten mit meiner Wohnsituation mehr.
 Ich habe noch Schwierigkeiten, brauche aber keine weitere Unterstützung.
 Ich habe noch Schwierigkeiten, brauche aber noch mehr Unterstützung.