

Stärken- und Schwächen-Analyse
der Zentralen Fachstelle für
Wohnungsnotfälle in Gelsenkirchen

Bericht

INHALTSVERZEICHNIS

1 Auftrag und Problemaufriss	3
2 Hilfesysteme für Menschen in Wohnungsnotlagen	4
3 Bestandsaufnahme.....	7
3.1 Aufbau der Fachstelle	7
3.2 Prävention.....	7
3.2.1 Fallzahlen in der Prävention	7
3.2.2 Profil des Teams „Prävention“	8
3.2.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen	10
3.2.4 Problemeinschätzung des Teams	10
3.3 Nachsorge	11
3.3.1 Kapazitäten und Fallzahlen in der ordnungsrechtlichen Unterbringung	11
3.3.2 Profil des Teams „Nachsorge“	11
3.3.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen	13
3.3.4 Problemeinschätzung des Teams	13
3.4 Wohnungsversorgung und Nachsorge im Wohnraum	13
3.4.1 Wohnungsvermittlung durch die ZFW	13
3.4.2 Nachbetreuung.....	14
3.4.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen	14
3.5 Interne Organisation.....	15
4 Impulse für die Weiterentwicklung der Zentralen Fachstelle.....	16
4.1 Ressourcenausstattung des Teams „Prävention“ überprüfen	16
4.2 Ressourcenausstattung des Teams „Nachsorge“ überprüfen.....	16
4.3 Aufsuchende Präventionsarbeit	16
4.4 Clearing in der Prävention verstärken	17
4.5 Zielgruppenspezifische und bedarfsgerechte Unterbringung	17
4.6 Fallsteuerung bei der Überwindung von Wohnungslosigkeit	17

4.7	Wohnungsversorgung und Nachsorge in Wohnraum trägerübergreifend ausgestalten	18
4.8	Gesundheitliche Hilfen in die Unterbringung holen	18
4.9	Kooperation mit dem Jobcenter auf eine neue Grundlage stellen	19
4.10	Fachstellenarbeit sichtbarer machen	19
4.11	Organisation und Vernetzung der Fachstelle	19

1 AUFTRAG UND PROBLEMAUFRISS

Für die Prävention von Wohnungslosigkeit sowie die Unterbringung wohnungsloser Menschen in Gelsenkirchen ist von städtischer Seite die Zentrale Fachstelle Wohnungsnotfälle (ZFW) im Referat Soziales zuständig. Die Fachstelle arbeitet seit fast 25 Jahren angelehnt an das Fachstellenmodell des Deutschen Städtetages, um Wohnungslosigkeit vorzubeugen und zu überwinden. In jüngerer Zeit sind für die ZFW sowie für das gesamte lokale Hilfesystem für Menschen in Wohnungsnotlagen neue Herausforderungen entstanden: Die Fallzahlen in der Prävention steigen stark, in den Unterkünften verfestigt sich Wohnungslosigkeit und zunehmend leben dort Menschen, für die adäquate Versorgungskonzepte fehlen. Bei Verantwortlichen und Fachkräften entsteht der – lähmende und demotivierende – Eindruck, dass die Verwaltung den drängenden Problemen kaum etwas entgegenzusetzen hat. Es stellt sich die Frage, ob die Organisationsstruktur, die Instrumente, der Personaleinsatz und die Arbeitsweise genauer oder anders ausgerichtet werden müssen, um auf die aktuellen Probleme besser reagieren zu können.

Aus diesem Grund beauftragte die Stadt Gelsenkirchen die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V. (GISS) mit der Durchführung einer vierteiligen Veranstaltungsreihe, um Stärken und Schwächen der ZFW unter den sich verändernden Bedingungen herauszuarbeiten und Stellschrauben für eine Weiterentwicklung der Fachstelle zu identifizieren. Der Fokus lag auf den internen Strukturen und den Ressourcen der ZFW. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW (MAGS NRW) förderte die Beratung aus dem Aktionsprogramm „Hilfen in Wohnungsnotfällen“.

Zwischen dem 19. März 2025 und dem 14. April 2025 führte die GISS drei ganztägige Workshops mit den Mitarbeiter:innen der ZFW durch. Gemeinsam unterzogen die Beteiligten die ZFW einer inhaltlich-fachlichen Bestandsaufnahme, die Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken analysierte und (erste) Zielvorstellungen zur zukünftigen Ausrichtung der ZFW und der Weiterentwicklung des (kommunalen) Hilfesystems für Menschen in Wohnungsnotlagen in Gelsenkirchen formulieren sollte. Die GISS bereitete die Workshops vor und übernahm die Moderation sowie Dokumentation.

Am 19. Mai 2025 begleitete und moderierte die GISS die Fachveranstaltung „Gut bedacht in Gelsenkirchen“, zu der auch Vertreter:innen des erweiterten Hilfesystems für Menschen in Wohnungsnotlagen in Gelsenkirchen eingeladen waren. Neben anderen städtischen Stellen und Trägern der freien Wohlfahrtspflege war auch das Jobcenter vertreten.

Mit einer externen Beratung im beschriebenen Umfang kann ein Veränderungsprozess nur angestoßen werden. Bestandsaufnahme und Problemanalyse in diesem Rahmen bleiben notgedrungen unvollständig und Veränderungsvorschläge können nicht in allen Konsequenzen diskutiert, ausgearbeitet und gegen Alternativen abgewogen werden. Dieser kurze Bericht verzichtet daher auf konkrete Handlungsempfehlungen. Er identifiziert jedoch Ansatzpunkte für die Weiterentwicklung der Fachstellenarbeit und gibt Impulse für eine Neuausrichtung.

Dank gilt den Kolleg:innen der Fachstellenteams, die sich trotz hoher Arbeitsbelastung Zeit für den Prozess nahmen!

2 HILFESYSTEME FÜR MENSCHEN IN WOHNUNGSNOTLAGEN

Bei den Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen lassen sich nach der Art der Notlage und dem Zeitpunkt im Fallverlauf vier Handlungsfelder unterscheiden (Abbildung 1):

Maßnahmen der *Prävention* („vor Wohnungslosigkeit“) zielen auf den Wohnungserhalt und die Wohnungssicherung. Zielgruppe sind Menschen, die von einem Wohnungsverlust bedroht sind. Sowohl nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) als auch nach dem Zweiten Buch (SGB II) sollen gefährdete Haushalte vor dem Wohnungsverlust geschützt werden, wenn ihnen aufgrund von Mietschulden Wohnungslosigkeit droht. Über eingehende Räumungsklagen werden die Kommunen und Jobcenter von den Amtsgerichten informiert.

Dem Handlungsfeld der *Hilfen für aktuell Wohnungslose* („während Wohnungslosigkeit“) werden alle Aufgaben und Leistungen zugeordnet, die sich an Menschen ohne Wohnung richten. Hierzu gehört vor allem die ordnungsrechtliche Unterbringung wohnungsloser Menschen. In diesem Handlungsfeld werden auch andere sozialarbeiterische und karitative Hilfen für Menschen ohne Wohnung erbracht – z. B. Beratung, Streetwork oder (teil-)stationäre Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII.

Abbildung 1: Handlungsfelder der Wohnungsnotfallhilfen



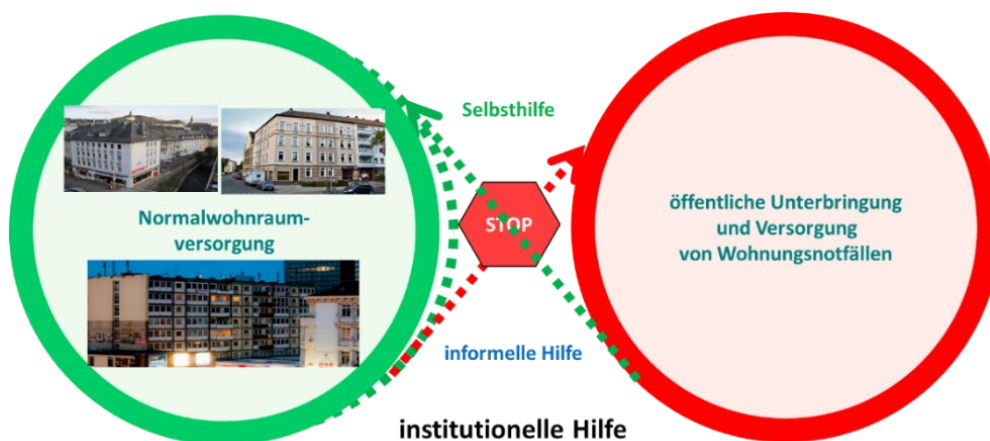
Quelle: GISS

Im Handlungsfeld der *Dauerhaften Wohnungsversorgung* („nach Wohnungslosigkeit“) werden Leistungen erbracht, die mit der Re-Integration von Menschen in mietrechtlich abgesicherten Wohnraum verbunden sind. Dazu zählen insbesondere die Bereitstellung und Akquise von Wohnungen und die Absicherung von Mietzahlungen, etwa durch eine Direktzahlung der Miete.

Ein viertes Handlungsfeld, das der *Wohnbegleitenden Hilfen*, flankiert die Angebote in den Handlungsfeldern der Prävention und der dauerhaften Wohnungsversorgung: Persönliche Unterstützung – überwiegend, aber nicht ausschließlich als Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII organisiert und finanziert – soll Mietverhältnisse dauerhaft absichern, entweder in präventiver Absicht oder um das Eintreten einer erneuten Wohnungsnotlage zu verhindern.

Die Prävention von Wohnungsverlusten hat in allen Fällen Priorität, in denen eine Wohnung noch zu sichern ist, denn es ist wesentlich einfacher und wirtschaftlich viel sinnvoller, Wohnraum zu erhalten als wohnungslose Haushalte öffentlich unterbringen und nach dem Wohnungsverlust erneut in Normalwohnraum reintegrieren zu müssen (Abbildung 2).

Abbildung 2: Achterbahn der Wohnungsnotfallhilfen



Quelle: GISS

Hilfen sind nicht erforderlich, wenn die von einer Wohnungsnotlage betroffenen Menschen über ausreichende Selbsthilfekräfte verfügen oder auf informelle Hilfen zurückgreifen können. Sie sind aber immer dann unverzichtbar, wenn dies nicht der Fall ist.

Insbesondere in den drei Handlungsfeldern der Prävention, der Hilfen für Wohnungslose und der dauerhaften Wohnraumversorgung können Kommunen unterschiedliche Aufgaben übernehmen, diese sind in Übersicht 1 dargestellt. Zum Teil handelt es sich um gesetzliche Pflichtaufgaben auf der Grundlage des SGB XII und der Polizei- und Ordnungsbehördengesetze der Länder. In großstädtischen Hilfesystemen hat es sich bewährt, alle Aufgaben, die von der Kommune wahrgenommen werden, nach dem Modell der „Zentralen Fachstelle“¹ zusammenzuführen und organisatorisch zu bündeln.

Übersicht 1: Katalog wesentlicher Aufgaben der kommunalen Wohnungsnotfallhilfen

Aufgaben im Handlungsfeld Prävention	
1.	Mietschuldenübernahme nach § 36 SGB XII*
2.	Mietschuldenübernahme nach § 22 Abs. 8 SGB II
3.	Beratung und Unterstützung mit „Komm-Struktur“ im Rahmen der Prävention
4.	Aufsuchende Hilfen / Hausbesuche im Rahmen der Prävention
5.	Wohnungssicherung nach §§ 67 ff. SGB XII bei kurzfristiger Inhaftierung*
Aufgaben im Handlungsfeld Hilfen für Wohnungslose	
6.	Bereitstellung und Verwaltung von Obdachlosenunterkünften*
7.	Zuweisung /ordnungsrechtliche Einweisung*
8.	Sozialarbeiterische Begleitung / Unterstützung in den Unterkünften
9.	Straßensozialarbeit
10.	Bereitstellung und Verwaltung von Asylbewerberunterkünften, sofern diese auch für wohnungslose Geflüchtete mit Schutzstatus genutzt werden, die noch keine Wohnung gefunden haben*

¹ Deutscher Städtetag (Hrsg.) (1987): Sicherung der Wohnraumversorgung in Wohnungsnotfällen und Verbesserung der Lebensbedingungen in sozialen Brennpunkten (DST-Beiträge zur Sozialpolitik Nr. 21).

Aufgaben im Handlungsfeld Dauerhafte Wohnungsversorgung
11. Unterstützung der Reintegration von Wohnungslosen in die Normalwohnraumversorgung
12. Unterstützung der Integration von Geflüchteten mit Schutzstatus in die Normalwohnraumversorgung
13. Absicherung der Nachhaltigkeit durch wohnbegleitende Hilfen

Quelle: Busch-Geertsema, Volker; Henke Jutta; Steffen, Axel (2019): Entstehung, Verlauf und Struktur von Wohnungslosigkeit und Strategien zu ihrer Vermeidung und Behebung. BMAS-Forschungsbericht 534, Berlin, S. 55. *Pflichtaufgaben

Die Kommunen sind die zentralen Akteurinnen für die Wohnungsnotfallhilfen, aber sie sind nicht die einzigen. Daher ist es sinnvoll, dass sich an der Ausgestaltung *lokaler Gesamthilfesysteme* für Menschen in Wohnungsnotlagen alle Träger beteiligen, die in einem der vier Handlungsfelder tätig sind. Das können die Träger der freien Wohlfahrtspflege, Jobcenter oder die Wohnungswirtschaft bzw. Energieversorger sein. Wichtige Kooperationspartner:innen sind die überörtlichen Träger der Sozialhilfe, bürgerschaftliche Initiativen, die niedrighschwellige Angebote der Existenzsicherung vorhalten, und Akteur:innen aus den angrenzenden Hilfesystemen der Jugendhilfe, der Sozialpsychiatrie oder der Eingliederungshilfe.

3 BESTANDSAUFNAHME

3.1 Aufbau der Fachstelle

Die Zentrale Fachstelle für Wohnungsnotfälle in Gelsenkirchen besteht aus den beiden Teams „Prävention“ und „Nachsorge“, die durch die gemeinsam Verwaltung der ZFW unterstützt werden. Die Verwaltung ist zudem mit der Entwicklung eines Kältehilfekonzepts betraut.

Die ZFW ist dem Referat 50 „Soziales“ in der Abteilung 50/5 Flüchtlinge und Wohnungslose zugeordnet. Aktuell sind für die Fachstelle insgesamt 17,02 Vollzeitäquivalenzen (VZÄ) eingeplant. Neben 1,0 VZÄ für die Leitung und 2,73 VZÄ für die Verwaltung sind 6,0 VZÄ Sozialarbeit für das Team der Nachsorge und 7,29 VZÄ Sozialarbeit für das Team der Prävention vorgesehen. Nicht alle Stellenanteile waren zum Zeitpunkt der Bestandsaufnahme besetzt.

3.2 Prävention

3.2.1 Fallzahlen in der Prävention

Pro Tag melden sich etwas 15 bis 20 Personen erstmalig bei der ZFW. Die Anzahl der von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalte hat nach Einschätzung der Fachkräfte in den letzten Jahren enorm zugenommen.

Die nachfolgende Übersicht zeigt eine Fallstatistik der Fachstelle über eingegangene Räumungsklagen und vollzogene Räumungstermine zwischen 2020 und 2024 (ohne das Jahr 2022). In dieser Zeit ist ein deutlicher Anstieg der Fallzahlen zu beobachten.

Tabelle 1: Räumungsklagen und Räumungstermin 2020 bis 2024, ZFW Gelsenkirchen

Jahr	Anzahl Räumungsklagen	Dichte pro 1000 EW	Anzahl Räumungstermine	Dichte pro 1000 EW
2020	618	2,4		
2021	628	2,4		
2023	719	2,7	509	1,9
2024	766	2,9	517	2,0

Quelle: Statistik der Fachstelle, eigene Berechnung.

Gegenüber anderen Städten (Bochum, Wuppertal, Münster), zu denen der GISS aus unterschiedlichen Jahren Vergleichszahlen vorliegen, verzeichnet die Stadt Gelsenkirchen ein deutlich höheres Fallaufkommen je 1.000 Einwohner:innen. Die Dichtewerte bei den Räumungsklagen betragen in den genannten Städten zwischen 0,4 und 1,2 Fällen je 1000 Einwohner:innen. Zum einen kann das z. B. mit der Sozialstruktur der Bevölkerung und Besonderheiten des Wohnungsmarktes zusammenhängen, oder einer nachlassenden Bereitschaft von Vermietenden, sich auf eine Wohnungssicherung einzulassen. Zum anderen deuten die Zahlen aber auch darauf hin, dass die Fachstelle zu spät von bedrohten Wohnverhältnissen erfährt, so dass Prävention in einer relativ hohen Zahl an Fällen nicht mehr gelingt.

Auch die Einzelfallarbeit ist aufwendiger als noch vor einigen Jahren. Je Beratungsfall kommt es zu bis zu 30 Telefonaten. Mitunter üben die betroffenen Personen durch mehrmalige, ungeduldige Nachfragen oder über die Politik viel Druck auf die ZFW aus.

3.2.2 Profil des Teams „Prävention“

Das Team „Prävention“ hat die Aufgabe, von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte vor dem Eintritt von Wohnungslosigkeit zu bewahren. Hauptaufgabe ist die Beratung der betroffenen Haushalte, die Prüfung der Voraussetzungen einer Mietschuldenübernahme nach SGB II oder SGB XII sowie ggf. die Umsetzung bei Vorliegen der Voraussetzungen. Abgesehen von einer Erst- und Verweisberatung, bietet die ZFW Haushalten, denen aus anderen Gründen als Mietschulden Wohnungslosigkeit droht, keine Unterstützung.

Regulierung von Mietschulden

Der ZFW wurde die Befugnis zur Mietschuldenübernahme nach SGB II und SGB XII übertragen (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Prävention, Nr. 1 und 2). Ob die jeweilige Wohnung erhaltenswürdig ist, wird nicht geprüft, da es in der Regel ohnehin keinen alternativen Wohnraum gibt. Die Höhe der Mietschulden pro Haushalt ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen (bis zu 12.000 Euro je Fall). Wohnungsunternehmen stimmen einer Mietschuldenübernahme im laufenden Klageverfahren häufig nur dann zu, wenn auch die Gerichts- und Verfahrenskosten übernommen werden. Viele Vermieter:innen sind zudem nicht verhandlungsbereit und suchen sich bei Problemen lieber neue Mieter:innen. Private Vermieter:innen sind manchmal auch mit Ratenzahlungen einverstanden.

Haushalte, denen aufgrund von Energieschulden eine Wohnungsnotlage droht, müssen sich an das Jobcenter wenden. Die Prüfung der Übernahme von Energieschulden zur Abwendung einer Wohnungsnotlage obliegt dem Jobcenter. Das Team der ZFW geht davon aus, dass das Jobcenter Energieschulden eher in Ausnahmefällen und nur mit besonderer Begründung und folglich nicht regelmäßig übernimmt.

Beratung in Komm-Struktur

Die Prävention von Wohnungslosigkeit steht und fällt damit, dass die zuständige Stelle frühzeitig Kenntnis von einer wohnbezogenen Notlage erhält. Diese Kenntnis ist die Voraussetzung, um ein Beratungsangebot unterbreiten zu können (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Prävention, Nr. 3) und von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte bei der Vermeidung von Wohnungslosigkeit bestmöglich zu unterstützen.

- › Die freien Träger und das Jobcenter sind angehalten, von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte auf das Angebot der ZFW hinzuweisen. Vielen Stellen ist der Flyer der Stadt Gelsenkirchen jedoch nicht bekannt.
- › Die Wohnungsunternehmen Vivawest Wohnen GmbH und die Gelsenkirchener Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft GmbH (ggw) weisen die betroffenen Haushalte bei drohenden Wohnungsverlusten auf das Angebot der ZFW hin und/oder informieren die Fachstelle. Alle anderen Wohnungsunternehmen tun dies entweder nicht oder es ist der Fachstelle nicht bekannt.
- › Von den Amtsgerichten erhält die Fachstelle zuverlässig die Mitteilungen in Zivilsachen über eingegangene Räumungsklagen sowohl aufgrund von Mietschulden als auch aufgrund von mietvertragswidrigem Verhalten.
- › Ergeht ein Räumungsurteil und wird ein Räumungstermin anberaumt, setzen die Gerichtsvollzieher:innen die ZFW (erneut) in Kenntnis.
- › Meist kommen die betroffenen Menschen selbst – vermutlich schambedingt oder weil sie das Angebot nicht kennen – erst sehr spät in die ZFW, nämlich wenn die Wohnungssicherung allein

durch eine Mietschuldenübernahme nicht mehr heilbar und eine Zustimmung der Vermieter:innen zur Fortsetzung des Mietverhältnisses erforderlich ist.

Erfährt die ZFW über das Amtsgericht von einer Räumungsklage, schreibt sie den Haushalt postalisch an und unterbreitet im Schreiben ein Beratungsangebot. (Wie viele Haushalte dieses Angebot annehmen, erfasst die ZFW aber nicht.) Auch nach der Gerichtsvollziehermeldung schreibt die ZFW Haushalte erneut mit einem Gesprächsangebot an.

Melden sich die von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalte selbst oder gelingt die Kontaktaufnahme nach einer Meldung durch Dritte, dann wird im Rahmen einer Erstberatung geprüft, ob die ZFW zuständig und eine Mietschuldenübernahme möglich ist. Etwa zwei Wochen nach der Erstberatung beginnt dann die eigentliche Fallarbeit.² Wenn Mietschulden nicht für den drohenden Wohnungsverlust ursächlich sind, bekommen die Menschen zwar eine Erstberatung, werden dann aber weiterverwiesen.

Viele der von Wohnungslosigkeit bedrohten Menschen haben Sprachschwierigkeiten oder andere Probleme, die Gesamtsituation zu erfassen und selbstständig mitzuarbeiten. Häufig benötigen sie nach Einschätzung der Fachkräfte eine umfangreiche Lebenslagenberatung. Das Team „Prävention“ prüft im Rahmen der Wohnungssicherung deshalb auch, ob die von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalte einen Bedarf an weiteren (sozialpädagogischen oder anderen) Hilfen haben, wenngleich in der Regel kein vollumfängliches Clearing stattfindet. Im Bedarfsfall versucht das Team, die Menschen an andere Beratungsstellen zu verweisen, kann sie jedoch nicht begleiten und die Inanspruchnahme entsprechender Hilfen auch nicht überprüfen. Nicht wenige Menschen kommen nach einer erfolgten Mietschuldenübernahme zu einem späteren Zeitpunkt erneut mit Mietrückständen in die ZFW.

Aufsuchende Beratung

Früher arbeitete die ZFW auch aufsuchend (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Prävention Nr. 4), aufgrund steigender Fallzahlen sowie fehlenden Personals mittlerweile jedoch nur noch in Ausnahmefällen. Aus anderen Städten ist bekannt, dass via Anschreiben nur etwa 20 bis 30 Prozent der Haushalte erreicht und zu einer Reaktion bewegt werden. Mit aufsuchender Arbeit können dagegen bis zu 80 Prozent oder mehr erreicht werden. Die ZFW in Gelsenkirchen sucht von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte, wenn überhaupt, nur noch am Tag der anberaumten Zwangsräumung auf. Wird eine Wohnung geräumt, ist eine Verwaltungskraft der Fachstelle anwesend und bietet den betroffenen Haushalten bei Bedarf eine städtische Unterkunft an. Das Gesundheitsamt und das Jugendamt sind bei Räumungsterminen regelmäßig nicht anwesend.

Wohnungssicherung bei Haft

Wohnungslosigkeit entsteht etwa in jedem zehnten Fall im Zuge einer Inhaftierung.³ Eine Wohnungssicherung bei Inhaftierung für bis zu sechs Monate nach dem SGB XII erfolgt in Gelsenkirchen über die Grundsicherung des Sozialamts, liegt also nicht in der Zuständigkeit des Teams Prävention (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Prävention, Nr. 5). Es gibt einen Vordruck, der in Zusammenarbeit mit den Justizvollzugsanstalten entwickelt wurde, um bei der Grundsicherung eine Mietfortzahlung bei Inhaftierung auf Grundlage von §§ 67 ff. SGB XII für sechs Monate zu beantragen. Das Verfahren steckt noch in der Erprobung. Die Fachstelle erfährt nicht von diesen Präventionsfällen. Bei

² Lange Zeit stand dem Team keine geeignete Software für die Falldokumentation zur Verfügung, was die Arbeit erheblich erschwert hat. Aktuell wird eine neue Online-Datenbank zur Dokumentation der Fallarbeit getestet.

³ Vgl. Bohlender, Anne; Brüchmann, Katharina; Busch-Geertsema, Volker; Haj Ahmad, Marie-Therese; Henke, Jutta; Steffen, Axel (2024): Empirische Untersuchung zum Gegenstand nach § 8 Abs. 2 und 3 WoBerichtsG. Bremen: GISS.

Haftentlassung nehmen die Justizvollzugsanstalten Kontakt zur Fachstelle zwecks einer Unterbringung auf. Präventiv – im Sinne einer rechtzeitigen Wohnungsvermittlung – kann die Fachstelle nicht unterstützen.

3.2.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen

Das Team „Prävention“ kooperiert mit den Anbietern der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII, schaltet diese aber nicht systematisch ein, wenn die eigenen Kapazitäten nicht für ein intensives Clearing oder die zügige Kontaktaufnahme reichen.

Große Schwierigkeiten ergeben sich für die Fachstelle an der Schnittstelle zum Jobcenter: Wenn das Jobcenter von einer Kündigung oder Räumungsklage erfährt, stellt es häufig – und ohne Rücksprache mit dem Team „Prävention“ – die Zahlung der Leistungen für Unterkunft und Heizung ein, was die Wohnungssicherung erschwert. Wohnungsgeberbescheinigungen müssen vom Jobcenter geprüft werden, bevor die Anmietung einer alternativen/neuen Wohnung möglich ist, und die langen Bearbeitungszeiten beim Jobcenter verhindern eine Anmietung häufig. In den Unterkünften leben Menschen, die ihre Grundsicherungsansprüche nicht realisieren (sie sind mittellos, haben keinen Krankenversicherungsschutz und bleiben auch die Gebühren schuldig). Trotz vieler Kooperationsbemühungen in der Vergangenheit ist es bisher nicht gelungen, dauerhaft ein verlässliches Verfahren zu etablieren. Bisherige Versuche einer strukturellen Verbesserung der Kooperation scheiterten in der Praxis schnell, insbesondere wenn Zuständigkeiten beim Jobcenter wechselten.

3.2.4 Problemeinschätzung des Teams

In Gelsenkirchen hat sich das Geschehen aus Sicht der Fachstelle immer mehr von einer frühzeitigen und zielgerichteten Prävention hin zu einer Krisenbewältigung verschoben. Bei steigendem Fallaufkommen ist die Anzahl der Mitarbeiter:innen konstant geblieben. Die Menschen bräuchten mehr Unterstützung beim Verständnis von Behördenschreiben und Beibringen von Unterlagen. Wenn sich Fälle über mehrere Monate ziehen, müssen Unterlagen ggf. neu vorgelegt werden, was zu Unverständnis und Misstrauen bei den Klient:innen führt. Die Prävention kommt nicht „vor die Welle“, weshalb die Fallarbeit immer später einsetzt und in der Folge umfangreicher wird. Wohnungsverluste können nicht abgewendet werden und die Menschen nicht verlässlich in weitergehende Hilfen überführt werden, sodass früher oder später ein Unterbringungsbedarf entsteht.

Auch fehlende Möglichkeiten der Sprachmittlung erschweren die Arbeit. Übersetzungshilfe bekommt die Prävention hin und wieder über Migrationsberatungsstellen oder den Jugendmigrationsdienst. Einen städtischen Dolmetscherdienst gibt es nicht mehr.

Als problematisch nimmt das Team außerdem wahr, wenn vermutet wird, dass die Menschen – oft handele es sich um Menschen mit Zuwanderungsgeschichte – in sogenannten „Schrottimmobilien“⁴ leben, oder wenn die Eigentumsverhältnisse (so häufig) gewechselt haben, dass die Vermieter:innen auch den von Wohnungsverlust bedrohten Haushalten nicht bekannt sind.

Schließlich fehlen in der Fachstelle IT-gestützte, datenschutzkonforme Verfahren der Dokumentation. Das erschwert die professionelle Fallarbeit und zwingt zu zeitraubenden Improvisationen und problematischen „Umgehungslösungen“.

⁴ Die Stadt versucht, Schrottimmobilien aufzukaufen. Zwar sollen Schrottimmobilien grundsätzlich „leergezogen“ werden, allerdings würde dies in der Folge den Unterbringungsbedarf erhöhen.

3.3 Nachsorge

3.3.1 Kapazitäten und Fallzahlen in der ordnungsrechtlichen Unterbringung

Für die Unterbringung wohnungsloser Menschen stehen in Gelsenkirchen etwa 140 Plätze in vier Unterkünten sowie zusätzlich vier Wohnungen für Brandopfer, acht Wohnungen für ein Probewohnen sowie weitere angemietete Notwohnungen für Familien im ganzen Stadtgebiet zur Verfügung. Keine der vier großen Unterkünte ist barrierefrei.

- › Für wohnungslose alleinstehende Frauen gibt es eine barrierearme Unterkunft am Nordring mit 28 Plätzen. Manchmal werden dort auch Frauen mit Kindern untergebracht (abhängig vom Alter der Kinder).
- › Der Bunker in der Caubstraße, kurz „Caubbunker“, mit 45 Plätzen für alleinstehende Männer in Doppel- und Mehrbettzimmern über sechs Stockwerke war ursprünglich als Clearingunterkunft vorgesehen. In Hochzeiten werden dort auch 60 Männer untergebracht. Der Bunker ist nicht barrierearm und schließt tagsüber von 10:00 bis 15:00 Uhr zwecks Reinigung. Zwei Doppelzimmer werden aktuell nur von psychisch erkrankten Einzelpersonen genutzt.
- › Insbesondere alleinstehende Männer mit körperlichen Beeinträchtigungen werden direkt in der Heistraße untergebracht. Dort stehen 28 Plätze in Einzel- und Doppelzimmern zur Verfügung. Die Männer bekommen einen eigenen Haus- und Zimmerschlüssel und können die Einrichtung jederzeit betreten oder verlassen.
- › Seit 2022 gibt es zudem sieben Wohnungen mit 28 Unterbringungsplätzen in der Katernberger Straße. Für Menschen mit Tieren fehlen Unterbringungsmöglichkeiten.

Unterbringungen erfolgen auch nach Brandereignissen sowie unangekündigten Entlassungen aus der Justizvollzugsanstalt. Ein Interventionsteam – bestehend aus Polizei, Ordnungsamt und ZFW – muss zudem hin und wieder ganze Immobilien schließen, sodass ad hoc mehrere Personen unterzubringen sind. Im Herbst sprechen Mitarbeiter:innen der ZFW zusammen mit Streetwork Menschen auf der Straße an, um ihnen ein Unterbringungsangebot zu machen.

Für die Unterbringung wohnungsloser geflüchteter Menschen aus der Ukraine in Gemeinschaftsunterkünften sowie deren Versorgung mit Wohnraum ist die Abteilung 50/5.4 (Unterbringungsmanagement) zuständig. Auch alle anderen Geflüchteten mit und ohne Schutzstatus werden über diesen Bereich versorgt; Leistungen erhalten Geflüchtete über das Team 50/5.1 (Finanzielle Betreuung von Flüchtlingen).

Rund um den Hauptbahnhof halten sich viele wohnungslose EU-Bürger:innen auf. EU-Bürger:innen ohne Sozialleistungsansprüche werden durch die ZFW nicht oder nur kurzfristig untergebracht. In manchen Fällen wird eine Rückführung unterstützt, viele verbleiben aber auch unbekannt im Stadtgebiet oder anderswo. Schließlich melden auch weitere Träger wohnungslose Personen, oder wohnungslose Personen melden sich selbst.

3.3.2 Profil des Teams „Nachsorge“

Das Team „Nachsorge“ kümmert sich – anders als der Teamname es nahelegt – nicht primär um die nachgehende Betreuung ehemals wohnungsloser Haushalte nach der gelungenen (Re-)Integration in Wohnraum (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Wohnbegleitende Hilfen, Nr. 13), sondern um die Unterbringung und Unterstützung akut wohnungsloser Menschen (Übersicht 1, Handlungsfeld Hilfen für Wohnungslose, Nrn. 6 bis 8). Wenn eine Wohnungsvermittlung von zuvor untergebrachten

Menschen gelingt, steht das Team gleichwohl noch für eine Zeitlang für mögliche Fragen und Anliegen der Menschen zur Verfügung.

Außerdem übernimmt das Team eine originär präventive Aufgabe: Melden sich Vermieter:innen oder gesetzliche Betreuer:innen wegen vermüllter oder verwahrloster Wohnungen von Mieter:innen mit Messie-Syndrom, kann die Nachsorge einen Reinigungsdienst zum Erhalt der jeweiligen Wohnung einschalten.

Das Team „Nachsorge“ prüft schließlich den Bedarf an Leistungen nach §§ 67 ff. SGB XII für Menschen ab dem 65. Lebensjahr, für die der örtliche Träger der Sozialhilfe zuständig ist, und übernimmt ggf. die entsprechenden Kosten für Ambulant Betreutes Wohnen im eigenen Wohnraum oder eine stationäre Unterbringung auf dieser Rechtsgrundlage.

Sozialarbeiterische Betreuung der Unterkünfte

Für die Einrichtungen Caubstraße, Heistraße und am Nordring gibt es seitens der Sozialarbeiter:innen des Teams „Nachsorge“ jeweils feste Zuständigkeiten. Für die untergebrachten Personen in der Katernberger Straße sowie in den angemieteten Wohnungen bei der ggW, die insbesondere für Familien vorgesehen sind, werden die Zuständigkeiten im Einzelfall festgelegt. Nach einem Erstgespräch unterstützen die Sozialarbeiter:innen die untergebrachten Menschen je nach Bedarf. Die Fachkräfte regen rechtliche Betreuungen an, stellen die nachhaltige gesundheitliche Versorgung in den Unterkünften sowie in späterem eigenen Wohnraum sicher und vermitteln an diverse unterstützende Hilfen der Sozialen Arbeit.

Zunehmend müssen wohnungslose Menschen mit psychischen Erkrankungen, Suchterkrankungen, körperlichen Beeinträchtigungen und/oder Pflegebedarfen untergebracht werden. Zwar versuchen die Mitarbeiter:innen, eine nachhaltige gesundheitliche Versorgung in den Unterkünften sowie ggf. in späterem Wohnraum sicherzustellen, viele gesundheitlich beeinträchtigte Menschen können in den bestehenden Unterkünften jedoch nur schwer versorgt bzw. aufgrund der fehlenden Barrierefreiheit nicht angemessen untergebracht werden. Wohnungslose Menschen werden unbehindert aus Krankenhäusern entlassen oder entlassen sich selbst (z. T. liegt kein Krankenversicherungsschutz vor). In den Unterkünften für wohnungslose Menschen fehlt jedoch medizinisch geschultes Personal.

Auf Menschen mit psychischen Erkrankungen oder gewalttätigem Verhalten kann das Team „Nachsorge“ nicht angemessen eingehen. Hausverbote werden in den Unterkünften nicht erteilt, wenn gleich eine Unterbringung aufgrund des herausfordernden Verhaltens mancher Menschen manchmal nur schwer möglich ist. Eine Kooperation mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst zur Versorgung psychisch erkrankter Menschen gibt es nicht. Dieser kommt nur in absoluten Ausnahmefällen in die Unterkünfte. Die Fachstelle des Gesundheitsamtes (SpDi) arbeitet nach dem Prinzip der Freiwilligkeit und bricht die Behandlung ab, wenn die Betroffenen Unterstützung ablehnen. Das ist auch der Fall, wenn die Menschen ihre Lage aus Sicht der ZFW selbst nicht gut einschätzen können und die Menschen in den Unterkünften verelenden. Einweisungen nach PsychKG macht ausschließlich der Kommunale Ordnungsdienst (KG), der dafür extra geschult ist. Bei Fremdgefährdung greift der KG ein, bei Suizidgefahr wird der Rettungswagen gerufen. Psychisch erkrankte Menschen in den Unterkünften können nicht ausreichend unterstützt werden.

Einige der Klient:innen benötigen nach Einschätzung der Fachstelle keine eigene Wohnung, sondern zunächst eine stationäre Therapie oder einen Platz in einem stationären Wohnheim für wohnungslose Menschen. Allerdings ist das Platzangebot in den verschiedenen Segmenten in der Stadt nicht ausreichend oder bestehende Hilfen stellen zu hohe Anforderungen an die Klient:innen. Versorgungsprobleme gibt es auch hin und wieder bei Senior:innen. So kommt es zu Räumungen von

Senior:innen mit und ohne Pflegebedarf aus ihren eigenen Wohnungen oder aus Seniorenwohnheimen, die in der Notunterbringung falsch aufgehoben sind. Früher konnte die ZFW im Notfall wohnungslose Menschen für den Übergang auch ohne Pflegegrad in einem Pflegeheim unterbringen. Das ist nach einem Umbau nicht länger möglich.

3.3.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen

Sozialarbeiterisch sieht sich das Team „Nachsorge“ gut von den Beratungsstellen des Caritasverbandes Gelsenkirchen unterstützt. Die Bedarfe der psychisch erkrankten Menschen oder der Personen mit Pflegebedarf sind jedoch schwerer zu decken.

Das Arzt Mobil Gelsenkirchen kommt auf Zuruf in die Unterkünfte, begleitet die Menschen auch zu Terminen und vermittelt in Entgiftungen und Reha-Maßnahmen, es kann sich jedoch nicht um alle Menschen mit Behandlungsbedarf in den Unterkünften kümmern.

Pflegedienste dagegen verweigern oft, in die Unterkünfte zu kommen. Nicht selten ziehen sich auch gesetzliche Betreuer:innen nach der ordnungsrechtlichen Einweisung zurück und überlassen die Arbeit der ZFW.

Die Zusammenarbeit mit der ambulant psychiatrischen Pflege (APP) funktioniert häufig gut. Pflegekräfte kommen auf Kosten der Krankenkasse bis zu vier Monate auch in die Unterkünfte, sorgen für die Medikamentenvergabe und unterstützen in verschiedenen Lebensbereichen. Nach Ablauf der vier Monate muss die Hilfe für sechs Monate pausieren. Schwierig ist es jedoch, die erforderliche ärztliche Verordnung für Menschen zu bekommen, die keinen Arzt aufsuchen möchten.

Für wohnungslose Menschen mit Suchterkrankung gibt es aus Sicht der ZFW ausreichend Beratungs- sowie niedrigschwellige Unterstützungsangebote.

3.3.4 Problemeinschätzung des Teams

Das Team „Nachsorge“ sieht sich bei den untergebrachten Menschen in der Lage, ein Clearing durchzuführen. Insbesondere Menschen, die sich in den Unterkünften oder in für die Unterbringung vorgesehenen Wohnungen einrichten und mit der Situation arrangieren, müssten nach Einschätzung des Teams aber viel engmaschiger betreut werden, um sie zu einer konstruktiven Mitarbeit zu bewegen. Um alle Personen gemäß ihren Bedarfen zu beraten und zu unterstützen, reichen die personellen Kapazitäten nicht aus.

Zwar werden die Sozialarbeiter:innen auch durch die städtischen Heimwarte sowie externe Dienstleister unterstützt, gleichwohl müssen auch sie häufig bei Zimmerwechseln oder Zimmerräumungen mitanpacken, sodass nicht ausreichend Zeit für ihren eigentlichen, sozialarbeiterischen Auftrag bleibt.

Der Caubbunker wird von allen Beteiligten als problematische Liegenschaft beschrieben – insbesondere im Hinblick auf Barrierefreiheit und die fehlenden Möglichkeiten, dort auch Menschen mit Beeinträchtigungen und Pflegebedarf zu versorgen.

3.4 Wohnungsversorgung und Nachsorge im Wohnraum

3.4.1 Wohnungsvermittlung durch die ZFW

Die Vermittlung von wohnungslos untergebrachten Haushalten in Wohnraum (siehe Übersicht 1, Handlungsfeld Dauerhafte Wohnraumversorgung, Nr. 11) gestaltet sich wie in vielen Großstädten

auch in Gelsenkirchen extrem schwierig – insbesondere für alleinstehende Menschen und Familien. Vermittlungsschwierigkeiten bestehen aber auch bei Sprachbarrieren, Mobilitätseinschränkungen, Mietschulden und für Senior:innen. Die mangelnde Internetstruktur in den Unterkünften sowie die schlechte ÖPNV-Anbindung der Unterkünfte erschwert zudem die eigenständige Wohnungssuche. Viele Menschen verbleiben daher lange in den Unterkünften, mehr als die Hälfte länger als ein Jahr. Insbesondere psychisch erkrankte Menschen und suchtkranke Menschen bleiben häufig lange in den Unterkünften, aber immer wieder auch diejenigen Personen, die eigentlich leicht vermittelt werden könnten.

Eine Mitarbeiterin der Fachstelle sucht in begrenztem Umfang unabhängig von konkreten Personen nach freien Wohnungen, oder Wohnungseigentümer:innen melden sich mit freiem Wohnraum bei ihr. Einzelne Mitarbeiter:innen der Fachstelle suchen ebenfalls hin und wieder nach Wohnraum. Viele der Wohnungen sind jedoch in keinem guten Zustand und renovierungsbedürftig. Alle 14 Tage listet die Stadt Gelsenkirchen alle freigewordenen Wohnungsberechtigungs-Wohnungen frei zugänglich im Internet.

3.4.2 Nachbetreuung

Grundsätzlich können alle Personen, die aus einer Unterkunft in eine eigene Wohnung ziehen, eine Nachbetreuung durch die ZFW erhalten. Die Menschen können sich auch zu einem späteren Zeitpunkt bei Schwierigkeiten an die ZFW wenden. Ziel des Angebots ist es, dass die Menschen eine konkrete Ansprechperson haben, die ihnen ggf. auch hilft, umfangreichere wohnbegleitende Unterstützung zu erhalten (z. B. ABW). Da in der Regel bereits vor Wohnungsbezug viel durch die Nachsorge vorbereitet werden kann, muss sie nach dem Einzug meist wenig unterstützen. Dass der Kontakt aber noch kurzzeitig gehalten wird, wird als hilfreich empfunden.

3.4.3 Schnittstellen zu externen Kooperationspartner:innen

Längst nicht allen, aber einigen wohnungslos untergebrachten Menschen gelingt es über kurz oder lang auch ohne Unterstützung der Fachstelle, eine Wohnung zu finden. Über die Angebote „WoGe“ und „Endlich ein ZUHAUSE!“ des Caritasverbandes oder das trägerübergreifende Probewohn-Modell können wohnungslose Menschen mit institutioneller Unterstützung in Wohnraum vermittelt werden.

Mit dem Caritasverband und der ggW wurde ein Probewohnverfahren für ein Wohnungskontingent von acht Wohnungen vereinbart. Die Stadt mietet Wohnungen an und bringt wohnungslose alleinstehende Menschen darin unter. Nach eineinhalb Jahren wird jeweils geprüft, ob die zunächst nur ordnungsrechtlich untergebrachte Person einen eigenen Mietvertrag erhält und in der Wohnung verbleiben kann. Wenn ja, bekommt die Stadt eine weitere Wohnung zur Verfügung gestellt. Die Menschen erhalten im Rahmen des Probewohnens für eineinhalb Jahre wohnbegleitende Unterstützung durch die Caritas. Das sogenannte SWB (Sozial Betreutes Wohnen) wird von der Stadt bezahlt und ist dem ABW (Ambulant Betreutes Wohnen) nach §§ 67 ff. SGB XII ähnlich, das vom Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) finanziert wird. Um wohnbegleitende Unterstützung auch nach dem Überschreiben des Mietvertrages sicherzustellen, wird frühzeitig und parallel zum SBW auch ABW eingerichtet. Wenn sich der LWL auf einen früheren Beginn des ABWs im Rahmen des Probewohnens einlassen würde, könnte das Modell für die Stadt kostenneutral oder kostengünstig ausgebaut und theoretisch auch mit weiteren Wohnungsunternehmen vereinbart werden. Bisher werden über das Modell alleinstehende Menschen versorgt, denen die ZFW mit Unterstützung von Beginn an ein konfliktfreies Mietverhältnis zutraut.

„Endlich ein ZUHAUSE!“ ist ein landesfinanziertes Projekt und unterstützt wohnungslose alleinstehende Frauen bei der Wohnungssuche. Die Nachsorge vermittelt viele alleinstehende Frauen dorthin. Bei Frauen, die Mietschulden haben, gelingt die Wohnungsvermittlung regelmäßig nicht. Wenn die Frauen ein oder zwei Termine bei „Endlich ein ZUHAUSE!“ nicht einhalten, endet die Unterstützung. Nach Schätzung des Teams werden etwa 70 Prozent der untergebrachten Frauen von „Endlich ein ZUHAUSE!“ unterstützt. Wie viele tatsächlich in Wohnraum vermittelt werden, ist jedoch unklar, da die Frauen auch eigenständig suchen. Auch das Projekt „WoGe“ ist von der Caritas, wird jedoch vom Jobcenter finanziert. Unterstützung bei der Wohnungssuche sollen alle wohnungslosen Haushalte im Bezug von SGB-II-Leistungen erhalten. Die Nachsorge vermittelt insbesondere wohnungslose Männer dorthin.

3.5 Interne Organisation

Die Prävention und Nachsorge der ZFW arbeiten faktisch in getrennten Teams. Es gibt klar definierte voneinander abgrenzbare Arbeitsbereiche, wenig Austausch zwischen den Teams und keine gemeinsamen regelmäßigen Sitzungen. Fallbezogene Absprachen – beispielsweise beim Übergang von der Prävention in die Unterbringung – erfolgen bei Bedarf im Einzelfall. Ein standardisiertes Übergabeprotokoll für Menschen, bei denen sich der Wohnungsverlust abzeichnet und die absehbar einen Unterbringungsbedarf haben werden, ist nicht erforderlich. Im Verlauf der Workshopreihe wurde aber deutlich, dass beide Teams wechselseitig nicht vollumfänglich mit dem Aufgabenportfolio des jeweils anderen Teams vertraut sind. Beispielsweise übernimmt das Team Nachsorge mit der Beauftragung von Räumungsdiensten bei zugestellten Wohnungen zur Aufrechterhaltung der Mietverhältnisse eine präventive Aufgabe, von der nicht alle Mitarbeiter:innen der Prävention wussten. Zudem sind nicht beide Teams gleichermaßen in trägerübergreifenden Arbeitskreisen vertreten (s. u.). Bisher trifft sich nur die Nachsorge regelmäßig mit dem Caritasverband und Arzt Mobil und nimmt am „Reso-Netzwerk“ teil. Auf Initiative des Sozialdienstes der Justizvollzugsanstalt (JVA) findet alle drei bis vier Monate ein Netzwerktreffen verschiedener Dienste statt. Neben der Nachsorge der ZFW nehmen auch Vertreter:innen von Arzt Mobil e. V., der Caritas, der Grundsicherung, des Jobcenters, des Sozialpsychiatrischen Dienstes und der Amtsgerichte teil. Zukünftig soll auch die Prävention sowohl an den Netzwerktreffen als auch dem Arbeitskreis mit dem Caritasverband und Arzt Mobil Gelsenkirchen teilnehmen.

Die Prävention trifft sich im Kleinteam einmal wöchentlich zu Jours fixes sowie häufiger auch zu weiteren Besprechungen. Auch die Nachsorge trifft sich mindestens einmal in der Woche, um konkrete Fälle zu besprechen.

Abstimmungsbedarf besteht innerhalb des Großteams hinsichtlich der Verwendung einer geeigneten Software zur Falldokumentation. Zum Zeitpunkt des Beratungsprozesses wurde die Verwendung der Software Ninox in der Prävention erprobt. Ggf. soll die Software auch in der Nachsorge zum Einsatz kommen. Ninox bietet unter Einhaltung des Datenschutzes die Möglichkeit, bestimmte personenbezogene Informationen gezielt für andere Bereiche der Verwaltung freizuschalten oder zu sperren.

Darüber hinaus wünschen sich sowohl die Prävention als auch die Nachsorge Supervision zu besonders schwierigen und herausfordernden Fällen in den Kleinteams.

4 IMPULSE FÜR DIE WEITERENTWICKLUNG DER ZENTRALEN FACHSTELLE

4.1 Ressourcenausstattung des Teams „Prävention“ überprüfen

Die Prävention steht aufgrund steigender Fallzahlen und des zunehmenden Arbeitsaufwands im Einzelfall unter hohem Druck. Die begrenzten Ressourcen konzentrieren sich auf die Sicherung von Mietverhältnissen durch die Übernahme von Mietschulden derjenigen Haushalte, die von selbst die Fachstelle aufsuchen. Menschen, die auf Amtsschreiben nicht reagieren, deren Wohnung nicht durch eine Mietschuldenübernahme gesichert werden kann oder denen aus anderen Gründen als Mietschulden Wohnungslosigkeit droht, erhalten durch die Fachstelle maximal eine Verweisberatung, aber keine tatsächliche Unterstützung. Damit bleibt die Fachstelle weit hinter den Möglichkeiten der Prävention zurück.

Eine personelle Aufstockung der Prävention ist unumgänglich, um allen von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten ein Unterstützungsangebot unterbreiten zu können. Hierzu ist gegenwärtig aber noch keine quantitative Aussage möglich. Zunächst sollten Möglichkeiten genutzt werden, die Effektivität der Arbeit durch die Beteiligung Dritter und durch verbesserte Verfahren und Kooperationen zu erhöhen. Danach ist eine Neubewertung erforderlich.

4.2 Ressourcenausstattung des Teams „Nachsorge“ überprüfen

Zu den Aufgaben der Sozialarbeit im Team „Nachsorge“ gehören auch Tätigkeiten, die üblicherweise von Haustechnik und Hauswirtschaft übernommen werden. Eine Verstärkung des Teams an dieser Stelle würde die Sozialarbeit entlasten und die Qualität der persönlichen Unterstützung in den Unterkünften erhöhen.

4.3 Aufsuchende Präventionsarbeit

Aufsuchende Arbeit, um von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen frühzeitig und effektiver zu erreichen und zu einer Mitarbeit zu motivieren, findet derzeit nicht statt. Allenfalls Haushalte, die unmittelbar vor einer Räumung stehen, erhalten einen Hausbesuch. Die knappen Ressourcen werden damit zu einem Zeitpunkt eingesetzt, an dem Wohnungssicherung nur noch in Ausnahmefällen gelingt.

Stünden mehr Ressourcen zur Verfügung, um betroffene Menschen durch aufsuchende Arbeit frühzeitig zu erreichen, kann die Höhe der zu übernehmenden Mietrückstände sowie etwaiger Verfahrenskosten und späterer Unterbringungskosten reduziert werden. Je früher sich eine Lösung abzeichnet, desto eher sind auch Vermieter:innen bereit, das Mietverhältnis fortzusetzen. Alle Bestrebungen sollten deshalb dahin gehen, aufsuchende Arbeit systematisch zu ermöglichen, und zwar bestenfalls, bevor eine Räumungsklage angestrengt wird oder unmittelbar danach.

Aufsuchende Präventionsarbeit kann in der Verantwortung der Fachstelle liegen, die auch die Leistungsentscheidungen trifft. Es haben sich jedoch andernorts auch Kooperationen mit Trägern der Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII bewährt, die im Auftrag der Fachstelle aufsuchend arbeiten (z.B. Mobile Mieterhilfe, Bielefeld). Der neue NRW-Landesrahmenvertrag nach § 80 SGB XII sieht als neuen Leistungstyp der Hilfe auf die Prävention spezialisierte Fachberatungsstellen vor.

4.4 Clearing in der Prävention verstärken

Da Menschen in Wohnungsnotlagen nicht selten auch Unterstützung in anderen Lebensbereichen haben, könnte durch mehr eigenes Personal in der Fachstelle ein umfänglicheres Clearing erfolgen und Menschen könnten schneller und verlässlich in weiterführende, bedarfsgerechte Hilfen vermittelt werden (z. B. Schuldnerberatung, Ambulant Betreutes Wohnen nach §§ 67 ff. SGB XII). Das würde das Risiko wiederholter Wohnungsnotlagen senken.

Mit dem Ambulant Betreuten Wohnen nach §§ 67 ff. SGB XII gibt es aber zugleich ein externes Angebot für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, das gestützt auf ein Hilfeplanverfahren selbst für ein intensiviertes Clearing eingesetzt werden könnte. Nach Einschätzung der Fachstelle gäbe es ausreichend freie Träger mit entsprechenden Kapazitäten in Gelsenkirchen, um wohnbegleitende Unterstützung auch im Rahmen der Prävention einzusetzen.

4.5 Zielgruppenspezifische und bedarfsgerechte Unterbringung

Gemessen an den Empfehlungen des Landes NRW „zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung obdachloser Menschen“⁵ wird eine Neukonzeptionierung der Unterbringungsmöglichkeiten der Stadt Gelsenkirchen angeraten. Verschiedenen Bedarfsgruppen – wie beispielweise Menschen mit körperlichen Beeinträchtigungen, psychischen Erkrankungen, mit Haustieren oder in partnerschaftlichen Beziehungen – kann keine bedarfsgerechte Unterbringung zur Verfügung gestellt werden. Eine sozialverträgliche Einzelunterbringung kann nur in Ausnahmefällen und eine barrierefreie Unterbringung nie angeboten werden. Der Bunker in der Caupstraße, der ursprünglich als Clearing-Unterkunft vorgesehen war, wird tagsüber zeitweise geschlossen, ist für beeinträchtigte Menschen überhaupt nicht nutzbar und ist auch hinsichtlich der baulichen Ausstattung nicht mehr zeitgemäß. Aufgrund der gestiegenen Unterbringungszahlen kommt es immer wieder zur Überbelegung.

4.6 Fallsteuerung bei der Überwindung von Wohnungslosigkeit

Durch das eigene Fachpersonal sowie die Beratungsstellen des Caritasverbandes für Menschen in Wohnungsnotlagen – und in Teilen auch des Regenbogenhauses der Diakonie – ist regelmäßig gewährleistet, dass allen wohnungslosen Menschen in der Unterbringung sozialarbeiterische Unterstützung erhalten können. Häufig müssen die Mitarbeiter:innen der Nachsorge aber in akuten Notlagen helfen, sodass keine Zeit für die Unterstützung bei der Wohnungssuche bleibt. Zwar hält der Caritasverband neben Beratungsangeboten auch Projekte zur Wohnungsversorgung wohnungsloser Menschen vor, gleichwohl müsste im Rahmen einer trägerübergreifenden Analyse erörtert werden, ob das Gelsenkirchener Hilfesystem ausreichend sozialarbeiterische Unterstützungsmöglichkeiten für wohnungslos untergebrachte Menschen bietet und wie diese optimal aufeinander abgestimmt sind. Spätestens wenn es gelingen sollte, den SpDi und andere medizinische, psychiatrische und pflegerische Hilfen stärker in die Versorgung wohnungsloser Menschen einzubinden, erscheint es geboten, ein trägerübergreifendes Konzept zur Fallsteuerung einzuführen, um auch eindeutige Fallzuständigkeiten und konkrete Arbeitsaufträge der einzelnen Dienste zu bestimmen.

⁵ https://broschuerenservice.land.nrw/aimeos/mags/files?download_page=0&product_id=1975&files=5/4/54bd0972bfa16dcfcbbc03d2d2866fa4.pdf

4.7 Wohnungsversorgung und Nachsorge in Wohnraum trägerübergreifend ausgestalten

In vielen Kommunen haben Präventionsstellen direkte Zugriffsmöglichkeiten auf Wohnraum, um als Ultimo Ratio der Vorbeugung von Wohnungslosigkeit Menschen in neuen Wohnraum zu vermitteln, wenn sich der bisherige Wohnraum nicht sichern lässt oder die unmittelbare Entlassung aus Haft oder anderen stationären Einrichtungen bevorsteht. Vermittlungsmöglichkeiten in alternativen Wohnraum könnte auch für die ZFW in Gelsenkirchen ein weiteres Instrument sein, um die Verschlimmerung und Chronifizierung von Notlagen im Zuge einsetzender Wohnungslosigkeit zu vermeiden.

Trotz der dargestellten Bemühungen bei Stadt und Caritasverband gestaltet sich die Wohnungsversorgung wohnungsloser Menschen schwierig. Es fehlen verlässliche Zugänge zu Wohnraum, um insbesondere Menschen mit besonderen Zugangsschwierigkeiten zügig versorgen zu können. In der Folge verbleiben die Menschen zu lange in den Unterkünften.

Institutionelle Unterstützung bei der Wohnungssuche erhalten wohnungslose Menschen in Gelsenkirchen bisher insbesondere über den Caritasverband (s. o.). Das Probewohn-Modell in Kooperation von Stadt, Caritasverband und der ggW könnte die Stadt in Absprache mit ihren Partnern oder unter Hinzunahme weiterer Wohnungsunternehmen ausweiten. Zwar würden in der Folge auch die städtischen Ausgaben für das Sozial Betreute Wohnen steigen, der Unterbringungsbereich würde jedoch entlastet, und ggf. könnte mit dem Landschaftsverband Westfalen über einen frühzeitigeren Beginn des Ambulant Betreuten Wohnens nach §§ 67 ff. SGB XII verhandelt werden.

Das Team der Fachstelle selbst regt an, auch von der Stadt angemietete oder bereitgestellte Wohnungen zur Versorgung von zuvor wohnungslosen Menschen zu verwenden, die bislang ausschließlich zur Unterbringung geflüchteter Menschen verwendet werden, aber nicht dauerhaft belegt sind. Freie Wohnungen könnten demnach auch an wohnungslose Menschen ohne Fluchthintergrund vermittelt werden.

Mit Blick auf die gesamtstädtische Versorgung wird darüber hinaus empfohlen, die verschiedenen Wohnungsakquisetätigkeiten der Stadt, des Caritasverbandes und möglicherweise weiterer Träger von Hilfen für besonders benachteiligte Menschen zu verzahnen. Die Kompetenzen und Ressourcen könnten an einer Stelle gebündelt werden – zum Beispiel in einer gemeinsamen sozialen Wohnraumagentur –, um die Akquise und Vermittlung von Wohnraum effizienter zu steuern und den Wohnungsgeber:innen gestärkt gegenüberstehen zu können. Der Wohnungsbedarf würde besser sichtbar.

Schließlich sollte geprüft werden, wie aktuelle Housing-First-Programme in Gelsenkirchen genutzt werden können. Der Landschaftsverband Westfalen-Lippe fördert mit finanziellen Mitteln die Akquise von Wohnraum zur Umsetzung von Housing First. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes NRW will mit Förderung durch die Sozialstiftung NRW ab Sommer/Herbst 2025 Housing First flächendeckend im Land installieren.

4.8 Gesundheitliche Hilfen in die Unterbringung holen

Um wohnungslose Menschen über die Unterbringung hinaus ausreichend zu versorgen, sollten insbesondere medizinische, psychische und pflegerische Hilfen verstärkt eingebunden werden. Die Anzahl von wohnungslosen Menschen mit entsprechenden Bedarfen nimmt zu. Ihre Versorgung überfordert die Nachsorge, und fehlende Vermittlungsmöglichkeiten führen zu langen Aufenthaltsdauern in den Unterkünften. Eine Kooperation mit dem Sozialpsychiatrischen Dienst scheitert

bislang an der Bereitschaft des Gesundheitsamtes, aufsuchende Arbeit in den Unterkünften vorzunehmen. Der SpDi wäre aber auch legitimiert, ein Gutachten zu erstellen, auf dessen Grundlage Ambulante Psychiatrische Pflege (s. o.) Menschen in den Unterkünften versorgen kann. Neben der Expertise für die Bedarfsklärung und die Versorgung psychisch erkrankter Menschen braucht die Fachstelle Partner, mit denen ggf. auch neue Wohnprojekte oder Housing First konzipiert werden könnten. Für die Versorgung von Menschen mit pflegerischen Unterstützungsbedarfen braucht es ebenfalls verbindliche Lösungen.

4.9 Kooperation mit dem Jobcenter auf eine neue Grundlage stellen

Handlungsbedarf besteht hinsichtlich der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter.

Feste Zuständigkeiten im Jobcenter für Menschen in Wohnungsnotlagen erleichtern kurzfristige Absprachen und die Sicherstellung von Mietzahlungen trotz laufender Kündigungs- und Räumungsverfahren sowie die Wohnungssicherung trotz nicht als angemessen geltenden Kosten der Unterkunft. Bisherige Absprachen scheiterten immer wieder schnell an Personalwechseln. Neben einer Zusammenarbeit auf operativer Ebene ist auch ein strukturierter, regelmäßiger Austausch auf Ebene von Team- oder Abteilungsleitungen zu empfehlen.

Auch für die Unterstützung wohnungsloser Menschen ist eine gute Kooperation mit dem Jobcenter angezeigt. Über den Bezug von SGB-II-Leistungen kann Krankenversicherungsschutz hergestellt werden, und wenn das Jobcenter möglichst schnell eingehende Mietangebote prüft, erhöht dies die Chance der wohnungssuchenden Menschen bei der Vergabe von Wohnraum.

Wie in anderen Kommunen könnten Spezialzuständigkeiten für wohnungslose Menschen bei einzelnen Mitarbeiter:innen des Jobcenters, eine regelmäßige Außensprechstunde in einer Beratungsstelle, eine aufsuchende Antragsannahme in den Unterkünften für besonders schwer zu erreichende Menschen oder eine Antragsaufnahme durch die Fachstelle selbst eine zügigere Versorgung der Menschen gewährleisten.

4.10 Fachstellenarbeit sichtbarer machen

Mit entsprechenden Ressourcen könnte das Team „Prävention“ eine offene Sprechstunde oder andere niedrigschwellige Beratungsmöglichkeiten in der Fachstelle oder dezentral im Stadtgebiet anbieten, um die Hemmschwelle für Betroffene zu senken (z. B. in Stadtteilbüros).

Im Rahmen der Workshopreihe wurde bereits überlegt, durch einen ansprechenderen Internetauftritt sowie überarbeitete Informationsmaterialien die Sichtbarkeit der Fachstelle zu erhöhen.

Über eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit und einen Ausbau der Kooperationen mit der Wohnungswirtschaft könnten mehr Privatvermieter:innen und Wohnungsunternehmen auf das Präventivangebot der Fachstelle aufmerksam gemacht werden. Diese Kontakte dienen auch der Wohnungsmittlung aus dem Team „Nachsorge“ heraus.

4.11 Organisation und Vernetzung der Fachstelle

Die GISS empfiehlt die Beibehaltung der zwei Teams Prävention und Nachsorge unter dem gemeinsamen Dach der Zentralen Fachstelle. Es ist aber darauf zu achten, dass beide Teams gleichermaßen in trägerübergreifenden Arbeitskreisen vertreten sind (s. o.).

Der Vorschlag regelmäßiger Teamsitzungen – beispielsweise drei bis vier im Jahr – wurde vom Team begrüßt. Die Termine könnten genutzt werden, um

- mehr Transparenz über Arbeitsprozesse herzustellen (was bewegt/beschäftigt das jeweils andere Team? Welche Personen, die aus der Prävention bekannt sind, tauchen später im Unterbringungsbereich wieder auf? ...),
- Verfahrensfragen zu klären und Verfahren abzustimmen (Braucht es ein Übergabeprotokoll, wie wird dokumentiert? Können Verfahren, die das eine Team entwickelt, auf das andere Team übertragen werden?),
- die Verständigung mit Schnittstellenpartner:innen zu verbessern.

Vorgeschlagen wurde aus dem Kreis der Mitarbeiter:innen der letzte Donnerstag eines Quartals als fester Termin. Vertreter:innen externer Stellen und Netzwerkpartner wie der Sozialpsychiatrische Dienst oder eine Schuldnerberatung sollen eingeladen werden, um ihr jeweiliges Angebot für Menschen in Notlagen vorzustellen oder Abläufe an gemeinsamen Schnittstellen zu definieren. Die Sitzungen sollen auch unabhängig von urlaubs- und krankheitsbedingten Abwesenheiten einzelner Kolleg:innen stattfinden. Nach einer gewissen Zeit ist zu evaluieren, ob regelmäßige Sitzungen im Großteam gewinnbringend sind.



Auftraggeberin
Stadt Gelsenkirchen
Zeppelinallee 4
45875 Gelsenkirchen



Erstellt durch
Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V.
Kohlhökerstraße 22
28203 Bremen

Tel.: 0421 334708-0
E-Mail: post@giss-ev.de
Internet: www.giss-ev.de

Autor/Autorin
Jutta Henke
Axel Steffen

Bremen, Juli 2025