

Volker Busch-Geertsema / Ekke-Ulf Ruhstrat

## **Mobile Mieterhilfe Bielefeld**

**Ein Modellprojekt zur aufsuchenden Präventionsarbeit  
eines freien Trägers in enger Kooperation  
mit der Wohnungswirtschaft**



Evaluation im Auftrag von  
Bethel.regional in den von Bodelschwingschen Stiftungen Bethel  
Maraweg 9  
33617 Bielefeld  
Kontakt: Joachim Scholz / Jürgen van der List



Erstellt durch die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozial-  
planung e.V.  
Kohlhökerstraße 22, 28203 Bremen  
Telefon: 0421 / 3347080 – Fax: 0421 / 3398835  
E-Mail: [post@giss-ev.de](mailto:post@giss-ev.de)  
Homepage: [www.giss-ev.de](http://www.giss-ev.de)  
Projektbearbeitung: Dr. Volker Busch-Geertsema und Dr. Ekke-Ulf Ruhstrat  
Textgestaltung, Layout und Büroorganisation: Gertraude Klaiber



Gefördert vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes  
Nordrhein-Westfalen im Rahmen des Aktionsprogramms „Obdachlosigkeit  
verhindern – Weiterentwicklung der Hilfen in Wohnungsnotfällen“

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>0</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND: DIE MOBILE MIETERHILFE UND IHRE KONZEPTIONELLEN GRUNDLAGEN .....</b>	<b>5</b>
1.1	Zielgruppe und Handlungsansatz .....	8
1.2	Trägerschaft und Anbindung .....	9
1.3	Kooperationspartner .....	9
1.4	Finanzierung .....	10
<b>2</b>	<b>DAS BEGLEITFORSCHUNGSVORHABEN: METHODISCHES VORGEHEN, UNTERSUCHUNGSINSTRUMENTE, FINANZIERUNG .....</b>	<b>11</b>
2.1	Methodisches Vorgehen.....	11
2.2	Untersuchungsinstrumente.....	12
2.3	Umsetzung des Vorhabens .....	12
<b>3</b>	<b>ERGEBNISSE DER EVALUATION .....</b>	<b>14</b>
3.1	Methodische Vorbemerkung.....	14
3.2	Organisatorische Rahmenbedingungen und personelle Ausstattung.....	14
3.2	Umsetzung der konzeptionellen Vorgaben durch die MMH und Veränderungen in der Projektlaufzeit .....	14
3.3	Vermittlungen an die MMH, woher kommen die Klientinnen und Klienten? .....	15
3.4	Zur Umsetzung unterschiedlicher Elemente der Konzeption .....	17
3.4.1	Zielgruppe .....	17
3.4.2	Fälle mit besonderem Beratungsbedarf .....	20
3.4.3	Frühzeitige Intervention .....	24
3.4.4	Aufsuchende Hilfe, Krisenintervention.....	25
3.4.5	Bei Bedarf auch längerfristige Beratung.....	27
3.4.6	Angebot der Einkommensberatung, Kontomitverwaltung, Treuhandkonto .....	28
3.4.7	Eigene Sozialarbeit, Vermittlung anderer Hilfen .....	30
3.4.8	Wirksamkeit, Nachhaltigkeit.....	31
3.4.9	Die Wirkungen der MMH, weitere Einschätzungsversuche .....	34
3.4.10	Finanzielle Effekte.....	37
3.4.11	Beurteilung der Aktivitäten der MMH aus Sicht der Betroffenen.....	41
3.4.12	Potenziale und Grenzen der Mobilen Mieterhilfe .....	42
<b>4</b>	<b>RESÜMEE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN .....</b>	<b>44</b>
<b>5</b>	<b>LITERATUR.....</b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b>ANHANG.....</b>	<b>48</b>

## 0 EINLEITUNG

Der folgende Bericht fasst die Ergebnisse der Begleitforschung zu einem Modellprojekt zusammen, das über den Zeitraum von drei Jahren durch die Aktion Mensch gefördert wurde.

Die „Mobile Mieterhilfe – Einkommensberatung“ (MMH), von zwei etablierten Trägern diakonischer Hilfen ins Leben gerufen, hat sich zum Ziel gesetzt, Mietschuldnerhaushalten durch konsequent aufsuchende Arbeit vor drohenden Wohnungsverlusten zu bewahren und durch Einkommensberatung und im Bedarfsfall intensive Unterstützung und Treuhandkontoverwaltung auch bei „schwierigen Fällen“ nachhaltige Wohnungssicherung zu betreiben.

Eine zusätzliche Förderung der Evaluation durch das Aktionsprogramm „Obdachlosigkeit verhindern – Weiterentwicklung der Hilfen in Wohnungsnotfällen“ ermöglichte eine relativ intensive Begleitforschung des Projektes über fast den gesamten Förderzeitraum hinweg, bei der sowohl quantitative als auch qualitative Wirkungen des Projektes analysiert und aufbereitet werden konnten. Während des Evaluationsprozesses nutzte die Begleitforschung auch Zwischenergebnisse und Gruppendiskussionen, um auf mögliche Abweichungen von der Konzeption und Veränderungsnotwendigkeiten und -möglichkeiten zur Erreichung der gesteckten Ziele hinzuweisen, was von den Trägern und dem Auftraggeber der Evaluation ausdrücklich begrüßt wurde.

Bevor die Begleitforschungsergebnisse dargestellt werden, soll allen am Begleitforschungsprozess beteiligten Personen für ihre engagierte Mitarbeit gedankt werden. Besonderer Dank gebührt dem Personal der Mobilen Mieterhilfe, Frau Penno und Herrn van der List, die nicht nur die Entwicklung des Projektes mit großem Elan und hoher Bereitschaft zur Reflektion und Schärfung ihrer Arbeitsansatzes vorangetrieben haben, sondern auch durch eine akribische Dokumentation ihrer Tätigkeit nach den Vorgaben der Begleitforschung die Ergebnisse der Evaluation erst möglich gemacht haben. Auch den Klientinnen und Klienten der MMH, die in Interviews bereitwillig über ihre Erfahrungen mit der MMH berichtet haben, gilt ein besonderer Dank. Dank gebührt auch den fünf Verwaltungsteams des Hauptkooperationspartners der MMH, der Bielefelder Gemeinnützigen Wohnungsgesellschaft mbH (BGW) und der Teamleitung (Assistenz der kaufmännischen Geschäftsführung), Frau Ahlborn, die der Begleitforschung für eine große Zahl der an die MMH vermittelten Mietschuldnerhaushalte wichtige Informationen und Einschätzungen vermittelt hat. Schließlich ist auch allen übrigen Beteiligten zu danken, die durch die Teilnahme an Projektgruppen- und Beiratssitzungen, Gruppendiskussionen und Einzelinterviews wertvolle Auskünfte und Impulse gegeben haben: dazu gehören sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kommunalen Fachstelle, Führungskräfte der beiden Träger der MMH und Vertreter des Sozialressorts sowie des Landschaftsverbandes.

Die Auftraggeber der Begleitforschung, vertreten durch Herrn Wehn und Herrn Scholz von Bethel.regional in den von Bodelschwingschen Stiftungen Bethel haben die Begleitforschung immer sehr konstruktiv unterstützt und Anregungen vor dem Hintergrund der Zwischen- und Endergebnisse bereitwillig aufgenommen und diskutiert.

Die Verantwortung für die Ergebnisse liegt selbstverständlich ausschließlich bei den Bearbeitern der GISS.

## 1 UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND: DIE MOBILE MIETERHILFE UND IHRE KONZEPTIONELLEN GRUNDLAGEN

Die „Mobile Mieterhilfe – Einkommensberatung“ ist ein innovatives Angebot, das über einen Zeitraum von drei Jahren – August 2009 bis Juli 2012 – von der Aktion Mensch gefördert wurde. Die Leitidee des Modellprojekts ist eine frühzeitige und nachhaltige Vermeidung von drohender Wohnungslosigkeit infolge von Kündigungen und Zwangsräumungen bei ausgewählten Mieterinnen und Mietern eines großen Bielefelder Wohnungsunternehmens (Bielefelder Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft) und (zu einem geringeren Anteil) weiterer Wohnungsunternehmen durch konsequent aufsuchende Intervention und längerfristig angelegte Einkommensberatung und -verwaltung.

Als Projektträger haben zwei Institutionen der freien Wohlfahrtspflege miteinander kooperiert, die beide während des Zeitraums der Erprobung des Projekts Organisationsform und Namen geändert haben: Der Evangelische Gemeindedienst e.V. im Johanneswerk hat zwischenzeitlich Teile seiner Aufgaben in die neu gegründete „Diakonie für Bielefeld gGmbH“ überführt (und seine eigene Schuldnerberatung aufgelöst) und aus dem „Stiftungsbereich Integrationshilfen in den von Bodelschwingschen Anstalten Bethel“ wurde „Bethel.regional in den von Bodelschwingschen Stiftungen Bethel“.

Bei den präventiven Interventionen der Mobilen Mieterhilfe war von Anfang an auch vorgesehen, mit der Bielefelder Fachstelle für Wohnungsnotfälle zu kooperieren. Die Kontaktaufnahme zu den von Wohnungsverlust bedrohten Haushalten sollte jedoch früher als in der Regel bei der Fachstelle erfolgen (bereits nach der ersten Mahnung) und „Doppelbetreuungen“ sollten weitgehend ausgeschlossen werden.

Die Mobile Mieterhilfe verfolgt einen konsequent aufsuchenden Ansatz und die Konzeption sah auch vor, dass der Kontakt zu den Mietschuldnerhaushalten in der Regel länger gehalten wird, als es der Fachstelle üblicherweise möglich ist, um einen längerfristigen Erfolg der Wohnungssicherung und die Überwindung grundlegender Probleme der betroffenen Haushalte beim Umgang mit ihren eng begrenzten finanziellen Ressourcen zu gewährleisten. Das sollte auch dadurch ermöglicht werden, dass die Fallzahlbelastung des Personals der MMH durch die Vorauswahl von „geeigneten“ Mietschuldnerhaushalten durch das Wohnungsunternehmen vergleichsweise gering gehalten werden sollte: Im Förderantrag war sogar von einer jährlichen Fallbelastung von nur 40 Personen pro Vollzeitstelle ausgegangen worden und während der Gesamtlaufzeit von drei Jahren sollten „mindestens 180 hilfebedürftige Personen“ erreicht werden. Diese Zielzahl wurde – das lässt sich an dieser Stelle bereits vorwegnehmen – deutlich überschritten.

Als Hilfeziele der Mobilen Mieterhilfe wurden formuliert:

- ◆ *„Vermeidung drohender Wohnungslosigkeit durch Einleitung von Sofortmaßnahmen zur Wohnungssicherung,*
- ◆ *Begleichung der Miet- und Energierückstände,*
- ◆ *Sicherung der Wohnung durch die Gewährleistung zukünftiger Miet- und Abschlagszahlungen,*
- ◆ *Freisetzung von Ressourcen zur Bearbeitung weiterer Problemlagen (z. B. Suchterkrankungen) durch den Wegfall der Sorge um die monatlichen finanziellen Belastungen,*
- ◆ *Einübung von wirtschaftlichem Verhalten und Vermeidung weiterer Schulden durch Haushaltsplanung und Geldeinteilung,*
- ◆ *Rückführung in die selbstständige Verwaltung des eigenen Einkommens.“*

Folgende Methoden waren zur Erreichung dieser Ziele vorgesehen:

- ◆ *„Bis zu drei Kontaktaufnahmeversuche in Form von Hausbesuchen zu unterschiedlichen Tageszeiten, telefonische Kontaktaufnahmeversuche, Hinterlassen persönlich gestalteter Anschreiben, ggf. Ermittlung geeigneter Kontaktpersonen.*
- ◆ *Erstberatung mit dem Ziel einer verbindlichen, schriftlich fixierten Zusammenarbeit zur Beseitigung der Ursachen, die zur Mahnung bzw. fristlosen Kündigung geführt haben.*
- ◆ *Maßnahmen bei Mietrückständen:*
  - *Unterstützung bei der Rückzahlung ausstehender Mietzahlungen,*
  - *Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen gemäß § 22 Sozialgesetzbuch II bzw. § 34 (seit 1.1.2011 § 36) Sozialgesetzbuch XII,*
  - *Unterstützung bei der Sicherung zukünftiger Mietzahlungen.*
- ◆ *Maßnahmen bei mietwidrigem Verhalten:*
  - *Unterstützung bei der Wiederherstellung eines mietergerechten Verhaltens,*
  - *Unterstützung bei der Klärung von Nachbarschaftskonflikten (Mediation).*
- ◆ *Vermittlung an weiterführende Dienste.*
- ◆ *Moderation von Krisengesprächen.*
- ◆ *Auswertungsgespräch gemeinsam mit dem Mieter / der Mieterin und dem Vermieter.“*

Neben einer Einkommensberatung sah das Konzept auch die Führung eines Treuhandkontos vor: *„Menschen, die nicht in der Lage sind, das eigene Einkommen selbständig zu verwalten, werden durch die Einkommensberatung mittels eines Treuhandkontos befristet die Miet- und Energiezahlung gesichert. (...) Der Angebotsnutzer erklärt sich mit Unterzeichnung einer Überleitungsanzeige damit einverstanden, dass sein gesamtes Einkommen auf das Treuhandkonto der Einkommensberatung übergeleitet wird. Die Verwaltung der Einkommensberatung gewährleistet von nun an die regelmäßige Überweisung der Miet- und Energiezahlungen. Von der Verantwortung für die Existenz sichernden Zahlungen befreit, kann sich die psychosoziale Situation des Angebotsnutzers stabilisieren. Dies schafft die Voraussetzung, um die eigene Situation reflektieren und neue Perspektiven entwickeln zu können.“* Nach Ablauf der zeitlichen Befristung für die Führung des Treuhandkontos sollte das Angebot einer weiteren Begleitung der Kontoführung (als „Kontomitverwaltung“, beispielsweise mit Sichtrechten im Rahmen des Internetbankings) für weitere ca. neun Monate bestehen, um den Übergang zur eigenständigen Kontoführung zu erleichtern und in Krisensituationen schnell intervenieren zu können.

Der Ansatz ist aus mehreren Gründen innovativ. Das Engagement freier Träger der Wohlfahrtspflege in der präventiven Wohnungsnotfallhilfe ist bislang noch unterentwickelt. Allzu lange wurde dieses Feld als ausschließliche Aufgabe kommunaler Träger aufgefasst, die diese auch mit eigenen Diensten ausfüllen.<sup>1</sup> Gerade im Bereich der intensiveren persönlichen Hilfen im Rahmen der Prävention haben Träger der freien Wohlfahrtspflege aber unter Umständen eine bessere Ausgangsposition, um das notwendige Vertrauensverhältnis aufzubauen, das für

---

<sup>1</sup> Interessanterweise ist dies in manchen EU-Ländern völlig anders: So ist beispielsweise die Entwicklung von Fachstellen der Wohnungssicherung in Österreich weitgehend von freien Trägern vorangetrieben worden, die auch bis heute dort als Träger des ganz überwiegenden Teils solcher Präventionsstellen fungieren. Auch in anderen Bereichen der Wohlfahrtspflege, beispielsweise in der Jugendhilfe, ist der Einsatz freier Träger bei der aufsuchenden Hilfe inzwischen weit verbreitet und die kommunalen Dienste beschränken sich hier häufig auf Steuerungs- und Casemanagementfunktionen.

Generell zum Ausbau der (weitgehend kommunalen) Präventionsbemühungen und ihres Einflusses auf eine deutliche Reduzierung von Wohnungslosigkeit in Deutschland und England in der vergangenen Dekade vgl. Busch-Geertsema/Fitzpatrick 2008.

eine entsprechend weitgehende „Einmischung“ in persönliche Angelegenheiten bis hin zur Geldverwaltung unabdingbar ist. Gerade für die – bei der MMH als prioritär vorgesehene – aufsuchende Arbeit kann es von Vorteil sein, dass sie von Personen betrieben wird, die weder als „verlängerter Arm“ des Vermieters noch eines Amtes auftreten und damit von den betroffenen Mietschuldnerhaushalten ggf. als „vertrauenswürdiger“ angesehen werden. Für das Vorhaben sollte auch ein umfangreiches sozialpädagogisches Instrumentarium für die Budgetberatung sozial und wirtschaftlich benachteiligter Haushalte entwickelt und angewendet werden.

Bislang gibt es in Deutschland nur relativ wenige freie Träger der Wohlfahrtspflege, die sich im präventiven Bereich mit einem vergleichbar fokussierten und aufsuchenden Ansatz engagieren und dabei auch noch in ganz engem Kontakt mit einem Wohnungsunternehmen – quasi als Auftraggeber, wenn auch (noch) nicht als Finanzier – vorgehen. Zwar gibt es auch andernorts bereits einige wenige Beispiele für präventives Engagement freier Träger in der Wohnungsnotfallhilfe wie etwa die GEBEWO in Berlin<sup>2</sup>, die Neue Wohnraumhilfe in Darmstadt<sup>3</sup>, mehrere Träger in Hannover<sup>4</sup>, die GISBU in Bremerhaven<sup>5</sup> oder seit einiger Zeit auch die Beratungsstelle „Wohin“ im Kreis Minden-Lübbecke<sup>6</sup>. Keiner dieser Träger hat sich bislang jedoch einer fundierten Wirkungsanalyse unterzogen und eine Ausstrahlungskraft erreicht, die über das lokale Einzelbeispiel hinausgeht.

Auch gibt es bei der deutschen Wohnungswirtschaft in den letzten Jahren ein deutlich gesteigertes Interesse an „Sozialem Wohnungsmanagement“. Bei den Wohnungsunternehmen verbreitet sich die Erkenntnis, dass gerade dort, wo große Anteile der Mietparteien von Leistungen der Grundsicherung für Arbeitssuchende („Hartz IV“) oder niedrigen Haushaltseinkommen abhängig sind, gezielte Interventionen zur Abwendung von zahlungsbedingten Räumungsverfahren notwendig sind und in besonders gelagerten Fällen auch ein erhöhter Personalaufwand erforderlich ist. Teilweise wird dann versucht, dem mit eigenem Personal gerecht zu werden, zunehmend wird aber auch auf Kooperation mit anderen und die Maxime gesetzt: *„Jeder macht das, was er (oder sie) am besten kann“*.

Ziel der Begleitforschung in Bielefeld war daher auch nicht nur, Zielerreichung und Wirkung des einzelnen Projektes zu überprüfen und im Begleitforschungsprozess Anhaltspunkte für notwendige Korrekturen zu liefern, sondern es als beispielgebendes Projekt auf Übertragbarkeit und Verstetigung hin zu analysieren und über die lokalen und regionalen Grenzen hinaus bekannt zu machen.

---

<sup>2</sup> Vgl. Busch-Geertsema/Evers 2004, S. 22 und passim sowie Veltmann/Hayner 2003 und Veltmann 2011

<sup>3</sup> Vgl. Neue Wohnraumhilfe gGmbH 2009

<sup>4</sup> Vgl. Ollfers 2005

<sup>5</sup> Vgl. zusammenfassend Busch-Geertsema/Ruhstrat 2003, S. 41–43

<sup>6</sup> Interessant in diesem Kontext ist allerdings auch ein Ergebnis der neu gestalteten Wohnungsnotfallberichterstattung in NRW: Demnach wurden zum Stichtag 30.06.2011 bei den freien Trägern der Wohnungslosenhilfe nach §§ 67/68 SGB XII in NRW insgesamt 10.721 Personen als anhängig registriert. Davon zählten 6.316 bzw. 58,9 % dieser Gesamtklientel zu den tatsächlich wohnungslosen Personen, d. h. sie verfügten weder über eine eigene mietvertraglich abgesicherte Wohnung bzw. Wohneigentum noch waren sie nach dem Ordnungsbehördengesetz untergebracht (MAIS NRW 2012, S. 6). Ziehen wir in Betracht, dass von den übrigen Personen ein (wahrscheinlich aber nur kleiner) Teil auch wohnungslos, aber eben nach Ordnungsbehördengesetz untergebracht war, so lässt sich schlussfolgern, dass etwa 25–35 % der Klientel zum Stichtag über eine Wohnung verfügten und eher im Rahmen von präventiven Maßnahmen unterstützt wurden. Allerdings ist diese Art der präventiven Tätigkeit schwerlich mit dem gezielten und aufsuchenden Kriseninterventionsansatz der MMH und der zuvor genannten Träger bei Mietschulden zu vergleichen.

## 1.1 Zielgruppe und Handlungsansatz

Als Zielgruppe der MMH waren konzeptionell in erster Linie Mietschuldnerhaushalte vorgesehen, zu denen der Kontakt mit den üblichen Anschreibern nur schwer gelingt und die über eine kurzfristige Krisenintervention hinaus intensivere Unterstützungsbedarfe haben. Die Konzeption der Mobilen Mieterhilfe beinhaltete folgende Kernelemente:

- ◆ Frühzeitige Intervention,
- ◆ Aufsuchende Hilfe, aktive Kontaktaufnahme,
- ◆ Fälle mit besonderem Beratungsbedarf,
- ◆ Bei Bedarf auch längerfristige Begleitung,
- ◆ Angebot der Einkommensberatung, Kontomitverwaltung, Treuhandkonto,
- ◆ Eigene Sozialarbeit, Vermittlung anderer Hilfen,
- ◆ Wirksamkeit, Nachhaltigkeit.

Im Konzept der Mobilen Mieterhilfe war von Anfang an ein gewisser Widerspruch angelegt, auf den die Begleitforschung auch bereits frühzeitig hingewiesen hat. Zum einen sollten Haushalte erreicht werden, bei denen dem Wohnungsunternehmen die Kontaktaufnahme nicht gelang und bei denen ein nicht unerheblicher Unterstützungsbedarf zu erwarten war. Zum anderen sollte zu einem sehr frühzeitigen Zeitpunkt interveniert werden, zu dem es für die Verwaltungsteams des Wohnungsunternehmens nicht immer leicht war, die erforderliche Filterfunktion auszuüben. Es war aber von vorneherein klar, dass die Vorauswahl der BGW entscheidenden Einfluss darauf hat, dass der MMH auch vorwiegend Informationen über solche Haushalte vermittelt werden, bei denen sie ihre besonderen Potenziale entfalten kann.

Allgemein kann gelten, dass frühzeitige Prävention tendenziell immer weniger spezifisch ist als eine relativ späte Intervention, wenn die Krise sich bereits zugespitzt hat und deutlich geworden ist, dass der betroffene Haushalte über keine ausreichenden Selbsthilfekräfte verfügt, um die Krise aus eigener Kraft zu überwinden.

Der von der kommunalen Fachstelle mit Nachdruck geforderte Ausschluss von „Doppelbetreuungen“ und eine insbesondere in der Anfangsphase erkennbare Zurückhaltung der Fachstelle, selbst für den Ansatz der MMH geeignete Haushalte nach erfolgter Krisenintervention an diese weiterzuvermitteln, um – etwa durch weitergehende Einkommensberatung und Treuhandkontoverwaltung – die Nachhaltigkeit der Wohnungssicherung zu unterstützen, haben dazu beigetragen, dass die MMH im Zeitraum der Begleitforschung ihre konzeptionell vorgesehenen Wirkungsmöglichkeiten noch nicht in vollem Umfang entfalten konnte, obwohl sich die Arbeitsbeziehungen während der Förderphase merklich verbessert haben.<sup>7</sup>

Festzuhalten bleibt in diesem Kontext aber auch, dass die kommunale Fachstelle in Bielefeld seit vielen Jahren effektive Arbeit in der Wohnungssicherung leistet, die nicht Gegenstand dieser Evaluation war. Laut Jahresbericht 2009 (siehe Stadt Bielefeld 2009, S. 1) wurden allein in diesem Jahr 1.461 Fälle von drohendem Wohnungsverlust abgeschlossen. In 976 davon konnte der unbefristete Wohnungserhalt durch die Fachstelle erreicht werden. Dies entspricht einer Quote von etwa 67 %. Im Jahr 2009 ist von der Fachstelle über 223 Anträge auf Übernahme von Mietrückständen entschieden worden. Der Übernahmebetrag belief sich insgesamt auf etwa 240.000 €. Im gleichen Zeitraum wurden ca. 50 % für die Tilgung von laufenden Darlehen aus Vorjahren vereinnahmt. Nach Angaben der Fachstelle hat sie im Berichtsjahr 2009 insgesamt 426 Hausbesuche durchgeführt. Dazu standen ihr 6,5 Personalstellen zur

---

<sup>7</sup> In diesem Kontext ist auch von Bedeutung, dass die kommunale Fachstelle bei Bedarf auf andere kommunale Dienste zurückgreifen kann: So hält das Bielefelder Amt für soziale Leistungen (Sozialamt) eigene sozialarbeiterische Hilfen für die psychosoziale Grundversorgung vor, es gibt eine städtische Schuldnerberatung, und bei Vorliegen psychiatrischer Diagnosen steht der städtische Sozialpsychiatrische Dienst zur Verfügung.

Verfügung. Bei insgesamt 1.550 von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten, die der Fachstelle im Jahr 2009 bekannt wurden, betrug die durchschnittliche Zahl der Neufälle pro Fachkraft und Jahr somit rd. 240.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fachstelle machten von Beginn an Zweifel an der Notwendigkeit der MMH als ergänzendem Angebot eines freien Trägers zur kommunalen Präventionsarbeit deutlich, und bei den Diskussionen der Zwischenergebnisse wurde immer auch eine deutliche Zurückhaltung spürbar, die MMH als sinnvolle Ergänzung der eigenen Arbeit (und weniger als potenziellen „Konkurrenten“) anzusehen. Die Möglichkeit, der MMH auch „schwierige Fälle“ weiterzuvermitteln, bei denen nach einer Krisenintervention durch die Fachstelle der Einsatz der MMH zur längerfristigen Absicherung des Mietverhältnisses Sinn gemacht hätte, wurde zwar prinzipiell bejaht, und in der Förderlaufzeit wurde auch von einer deutlichen Intensivierung der Kooperationsbeziehungen berichtet,<sup>8</sup> die tatsächlichen Vermittlungsergebnisse spiegeln dies jedoch (noch) nicht wider.<sup>9</sup> Bis zum Abschluss der Begleitforschung lag das Hauptaugenmerk der Fachstelle vielmehr auf der Vermeidung von „Doppelbetreuungen“. Es bleibt eine Aufgabe für die Zukunft, die Potenziale zur weitergehenden Kooperation noch stärker zu nutzen.

## **1.2 Trägerschaft und Anbindung**

Bei der Antragstellung wurde als weiteres innovatives Moment hervorgehoben, dass bei der Trägerschaft in der Modellphase zwei (oben bereits benannte) diakonische Träger miteinander kooperieren. Eine Anbindung beim Evangelischen Gemeindedienst e. V. lag insofern nahe, als dort zu Projektbeginn auch eine Schuldnerberatung ansässig war, die im Rahmen von Konsolidierungsbestrebungen jedoch im Jahr 2011 ihre Tätigkeit einstellen musste. Durch diese Veränderungen konnte das Projekt auch im zweiten Teil seiner Laufzeit nicht mehr im gleichen Umfang von der Verknüpfung der beiden Fachgebiete Wohnungslosenhilfe (von Bodelschwingsche Stiftung Bethel) und Schuldnerberatung (Evangelischer Gemeindedienst e. V.) profitieren.

## **1.3 Kooperationspartner**

Mit der Fachstelle für Wohnungserhalt und Wohnungssicherung der Stadt Bielefeld, der Schuldnerberatung des Evangelischen Gemeindedienstes e. V. Bielefeld und der Bielefelder Gemeinnützigen Wohnungsgesellschaft mbH (BGW) wurden bereits die wichtigsten Kooperationspartner benannt. In der Projektlaufzeit wurde darüber hinaus Kontakt aufgenommen zu den Stadtwerken Bielefeld (weil häufig parallel zu Mietschulden auch Energieschulden auftreten und umgekehrt) und zu weiteren Wohnungsunternehmen wie die Ravensberger Heimstättengesellschaft mbH (die später von der LEG aufgekauft, welche ihrerseits wieder an den US-amerikanischen Immobilienfonds Whitehall veräußert wurde), die Kirchliche Wohnungswirtschaft Bielefeld (KWW) und die Wohnungswirtschaft Bethel. Auch mit Haus & Grund Bielefeld wurden erste Kontakte aufgenommen.

Allerdings stand von vorneherein fest, dass die BGW die meisten Mietschuldnerhaushalte benennen würde, denen auch Priorität in der Fallbearbeitung eingeräumt würde. Über sehr ver-

---

<sup>8</sup> Unter anderem wurde die MMH mehrfach zu Dienstbesprechungen der Fachstelle eingeladen, um dort über ihre Arbeit zu berichten.

<sup>9</sup> Dies gilt auch, wenn man einige Fälle in Anrechnung bringt, die von der Fachstelle nicht direkt an die MMH verwiesen wurden, sondern bei denen die Fachstelle der BGW empfohlen hat, die MMH einzuschalten (und diese Empfehlung der Fachstelle somit durch das Dokumentationssystem nicht erfasst wurde, weil der Haushalt lediglich als von der BGW vermittelt dokumentiert wurde).

einzelte Fälle hinaus, die von den vorgenannten Wohnungsunternehmen und den Stadtwerken, aber auch weiteren Organisationen (wie dem Jobcenter, diversen Fachdiensten der Sozialarbeit, der Eingliederungshilfe, der Wohnungslosenhilfe etc.) an die MMH verwiesen wurden, haben sich die Kooperationsbeziehungen zu den genannten Unternehmen auch in der Projektlaufzeit nicht intensiviert.

Zum Haupt-Kooperationspartner BGW ist anzumerken, dass es sich dabei um das größte Wohnungsunternehmen in der Stadt Bielefeld handelt. Das 1950 gegründete Unternehmen gehört zu 75 % der Stadt Bielefeld, hat über 11.500 eigene Mietwohnungen und ist traditionell ein eher sozial orientiertes Unternehmen. Für die Kooperation mit der MMH war dies insbesondere auch in Fällen bedeutsam, in denen beispielsweise relativ geringe Ratenzahlungen akzeptiert wurden, um von einer möglichen Räumungsklage und Zwangsräumung zunächst abzusehen, oder in denen auf solche Maßnahmen auch in Wiederholungsfällen verzichtet wurde, wenn der MMH eine Kontaktaufnahme und die Erarbeitung einer Perspektive für die Fortsetzung des Mietverhältnisses gelang.

#### **1.4 Finanzierung**

Die Finanzierung wurde zunächst über eine dreijährige Förderung durch die Aktion Mensch sowie die entsprechenden Eigenanteile der beiden Projektträger gesichert. Personell war das Projekt mit 1,5 Vollzeitstellen (zwei Teilzeitkräfte) ausgestattet und konnte mit 0,25 Beschäftigungsvolumen für die Verwaltung und 0,2 für die Projektleitung kalkulieren.

Die Begleitforschung wurde im Rahmen des Aktionsprogramms „Obdachlosigkeit verhindern – Weiterentwicklung der Hilfen in Wohnungsnotfällen“ des Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen finanziert.

## 2 DAS BEGLEITFORSCHUNGSVORHABEN: METHODISCHES VORGEHEN, UNTERSUCHUNGSTRUMENTE, FINANZIERUNG

### 2.1 Methodisches Vorgehen

Im Einzelnen ging es bei der Begleitforschung um die folgenden Fragen und Themenbereiche:

- ◆ Wie ist die Kooperation zwischen den relevanten Akteuren geregelt (und wie wird sie in der Praxis beurteilt)?
- ◆ Wie wird die Zielgruppe eingegrenzt, wie ist der Informationsfluss über potenzielle Klientinnen und Klienten geregelt und wie sind die praktischen Erfahrungen mit dieser Regelung (vorgeschaltete Filter, Datenschutzregelungen, Funktion und Vorauswahl des „Auftraggebers“ Wohnungswirtschaft, Einfluss der Fachstelle, Rolle von finanziellen und nicht-finanziellen Hintergründen<sup>10</sup> bei der Einschaltung der Mieterberatung etc.)?
- ◆ Wie erfolgt die Kontaktaufnahme zu den Mieterinnen und Mietern und wie häufig kommt es zu erfolgreichen Beratungskontakten (Häufigkeit und Vorgehen bei der Kontaktaufnahme, Erfolg versprechende Kontaktstrategien, Gründe für das Scheitern von Kontaktaufnahmeversuchen, Indikatoren für eher positive bzw. eher negative Verlaufswahrscheinlichkeiten)?
- ◆ Wie ist die Klientel des neuen Dienstes in der Praxis zusammengesetzt und wie stellen sich die Problemlagen der Beratungskundinnen und -kunden dar?
- ◆ Quantitative Entwicklung der beratenen Personen/Haushalte und der Beratungskontakte über die Förderlaufzeit.
- ◆ Häufigkeit von Einkommensberatungen mit „Existenzsicherung“ über Treuhandkonto.
- ◆ Wesentliche Themen und Inhalte der Beratung (unter anderem auch Erfassung, wie häufig es um andere als finanzielle Themenstellungen geht).
- ◆ Dauer der Beratungskontakte.
- ◆ Ergebnis (*Outcome*) der Beratung und Verbleib der Beratungskundinnen und -kunden nach Beendigung der Beratung (*Follow-up*).
- ◆ Einschätzung der Beratungstätigkeit und ihrer Ergebnisse durch Beratungspersonal, Kooperationspartner und die beratenen Personen.
- ◆ Erfassung der finanziellen Effekte des Projekts (eingesparte Kosten beim Wohnungsunternehmen, bei der Kommune, bei anderen Kostenträgern).
- ◆ Feedback und Empfehlungen an Träger und Kooperationspartner während des Begleitforschungsprojektes zu Nachsteuerungsbedarfen und Optimierungsmöglichkeiten
- ◆ Überprüfung von Übertragbarkeit und Verstetigungsoptionen des Ansatzes und Erarbeitung entsprechender Empfehlungen.

Methodisch kamen neben Gruppendiskussionen und Einzelinterviews mit den beteiligten Akteuren standardisierte Erhebungen über die Sozialstruktur und die Kompetenz- und Hilfebedarfsprofile der Beratungskundinnen und -kunden sowie zur Beurteilung der Aktivitäten der MMH in jedem Einzelfall durch die Wohnungswirtschaft zum Einsatz.

---

<sup>10</sup> Nicht-finanzielle Probleme, die das Mietverhältnis belasten und zu Mahnungen führen können, sind beispielsweise ruhestörender Lärm, Konflikte mit der Nachbarschaft, unzulässiger Gebrauch der Wohnung etc.

## **2.2 Untersuchungsinstrumente**

Es wurden Meldebögen der Wohnungswirtschaft an die MMH entwickelt, die bereits Basisinformationen zu den jeweiligen Mietschuldnerhaushalten enthielten und in denen auch eine Frist für eine zeitnahe Rückmeldung festgelegt werden konnte. Darüber hinaus wurden umfangreiche individuelle Verlaufsbögen für alle in einem bestimmten Zeitraum von der MMH kontaktierten Haushalte (einschließlich der Selbstmelderhaushalte) entwickelt, die auch bei der Fallbearbeitung verwendet werden konnten. Sie erfassten Angaben zur Sozialstruktur der Haushalte und zu allen Aktivitäten (von gelungenen und gescheiterten Kontaktversuchen über das Erstgespräch bis hin zu Maßnahmen der Einkommensverwaltung etc.) in Bezug auf den entsprechenden Mieterhaushalt in standardisierter und praktikabler Form bis zum Abschluss des Falles. Nach Abschluss der Fälle wurden die Bögen dann anonymisiert und an die GISS weitergeleitet. Diese Bögen enthielten auch ein Einschätzungsinstrument, mit dem die Ressourcen, Problemlagen und Hilfebedarfe derjenigen Mieterinnen und Mieter eingeschätzt wurden, zu denen ein Beratungskontakt zustande kam.

Der Wohnungswirtschaft wurde ein einfaches Bewertungsinstrument an die Hand gegeben, um für jeden der MMH benannten Haushalt in anonymisierter Form eine standardisierte Erfassung des Erfolgs der Interventionsbemühungen der MMH, des Fortbestands des Mietverhältnisses, der bestehenden Zahlungsrückstände nach Ablauf mehrerer Monate und einer Beurteilung der MMH-Intervention durch das jeweilige Wohnungsverwaltungsteam zu ermöglichen.

## **2.3 Umsetzung des Vorhabens**

Zur Vorbereitung des Begleitforschungsvorhabens und zur Abstimmung der Untersuchungsinstrumente ist einige Zeit vergangen, in der die MMH bereits tätig war. Die Dokumentation aller abgeschlossenen Fälle für die Evaluation begann am 1. März 2010 und wurde am 31.12.2011 beendet. In diesen 22 Monaten wurden 222 Fälle abgeschlossen. Nicht erfasst wurden dabei diejenigen Fälle, die bereits vor dem 1.3.2010 abgeschlossen worden waren, sowie die noch laufenden und in der Zeit nach dem 31.12.2011 neu begonnenen Fälle.

Insofern ist davon auszugehen, dass die MMH die ursprüngliche Zielzahl von „mindestens 180 hilfebedürftigen Personen“, die in der dreijährigen Förderlaufzeit des Modellprojekts kontaktiert werden sollten, nicht nur erreicht, sondern deutlich übertroffen hat.

Für einige Indikatoren hat die kommunale Fachstelle über einen begrenzten Zeitraum von fünf Monaten eine Sonderauswertung für unser Evaluationsvorhaben durchgeführt, um Vergleichswerte zu erhalten und besser die Unterschiede und Parallelen zwischen der Klientel der Fachstelle und der MMH analysieren zu können. In diesem Bericht wird auf diese Sonderauswertung der Fachstelle (mit der 190 Haushalte erfasst wurden) gelegentlich Bezug genommen.

Für 160 dokumentierte und abgeschlossene Fälle haben die Teams der BGW einen Beurteilungsbogen ausgefüllt.

Zum Auftakt des Evaluationsvorhabens wurden alle relevanten Projektbeteiligten (Mitarbeiter und Mitarbeiterin der MMH, der beiden Träger, der kommunalen Fachstelle sowie des Wohnungsunternehmens BGW) jeweils zu zweit interviewt. Zwischenauswertungen der Evaluationsergebnisse wurden dreimal (nach fünf, zwölf und 22 Monaten) mit allen genannten Projektbeteiligten in Gruppendiskussionen erörtert. Ferner wurden mit zehn Klientinnen und Klienten der MMH nach Abschluss der Unterstützung durch die MMH qualitative Interviews durchgeführt.

Ebenfalls dreimal wurden die jeweiligen Ergebnisse mit einer Projektbegleitgruppe auf Leitungsebene besprochen und auch über eine mögliche Verstetigung des Projektansatzes diskutiert.

Für eine Einschätzung der finanziellen Effekte der Maßnahme wurden einige Kostenkalkulationen durchgeführt, in denen für die Haushalte, die nach übereinstimmender Einschätzung von BGW und MMH ohne die Intervention der MMH mit sehr großer Wahrscheinlichkeit ihre Wohnung verloren hätten, die möglichen Folgekosten für Stadt und Wohnungsunternehmen ermittelt wurden.

### **3 ERGEBNISSE DER EVALUATION**

#### **3.1 Methodische Vorbemerkung**

Im Folgenden wird auf die Ergebnisse der mit den oben genannten Instrumenten gewonnenen Informationen Bezug genommen. Die meisten quantitativen Angaben beziehen sich auf die Auswertung der Verlaufsdocumentation zu den 222 Fällen, die von der MMH in den 22 Monaten zwischen 1.3.2010 und 31.12. 2011 abgeschlossen wurden.

Dabei ist zu beachten, dass die Verlaufsdocumentationen zu den einzelnen Fällen nicht immer zu allen Indikatoren Angaben enthalten. Zuweilen waren bestimmte Details, die im Verlaufsbogen abgefragt wurden, nicht bekannt, zuweilen gab es Lücken beim Ausfüllen der Bögen. Insbesondere aber konnte ein Teil der Fragen zum Verlauf des Falles dann nicht beantwortet werden, wenn es beispielsweise zu einem frühzeitigen Kontaktabbruch kam oder die Unterstützung der MMH durch den Mietschuldnerhaushalt von vorneherein abgelehnt wurde. Schließlich gab es auch Mietschuldnerhaushalte, die an die MMH vermittelt wurden und über die Basisinformationen verfügbar waren, zu denen die MMH aber trotz hartnäckiger Bemühungen keinen Kontakt herstellen konnte. Deshalb wird im Folgenden in den Schaubildern auch immer die absolute Zahl der verwertbaren Antworten (N = ...) mit angegeben.

#### **3.2 Organisatorische Rahmenbedingungen und personelle Ausstattung**

Das Büro der MMH wurde – wie bereits erwähnt – beim Evangelischen Gemeindedienst e. V. angesiedelt, insbesondere auch, um die enge Kooperation mit der Schuldnerberatung im selben Haus nutzen zu können. In einer Reihe von Fällen kam es dann auch zur kollegialen Beratung, und Mietschuldnerhaushalte wurden zur Klärung weitergehender Konsumschulden und Bearbeitung der Überschuldungsproblematik an die Schuldnerberatung des Evangelischen Gemeindedienstes weiterverwiesen. Mit Wegfall dieses Angebots im Jahr 2011 entfiel auch diese Kooperationsmöglichkeit.

Personell wurde die MMH mit einem langjährigen Mitarbeiter des Bereichs Integrationshilfen der von Bodelschwingschen Stiftungen besetzt sowie mit einer beim Evangelischen Gemeindedienst neu eingestellten Mitarbeiterin. Beide waren mit einer 75%-Stelle für die MMH tätig. Zeitweise wurde mit einem ehrenamtlichen Helfer kooperiert, der einzelne Mietschuldnerhaushalte intensiver begleiten sollte.

#### **3.2 Umsetzung der konzeptionellen Vorgaben durch die MMH und Veränderungen in der Projektlaufzeit**

Die MMH nahm am 1.8.2009 ihre Tätigkeit auf. Nach den üblichen Startaktivitäten wie der Einrichtung eines Büros, der Entwicklung von Faltblättern zur Information von Mietschuldnerhaushalten über das Hilfeangebot und weiteren Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit, Vorstellungsgesprächen mit dem Wohnungsunternehmen und weiteren Kooperationspartnern, Absprachen mit der Begleitforschung und gemeinsamer Verständigung über die Dokumentationsinstrumente etc. wurde auch schon recht bald mit der Fallarbeit begonnen. Bis die Evaluation mit den Instrumenten der GISS im März 2010 begonnen werden konnte, waren bereits mehr als 30 Anfragen (überwiegend durch die BGW, aber auch vermittelt durch die Stadtwerke und andere Kooperationspartner, sowie von einigen Haushalten, die sich selbst bei der BGW gemeldet hatten) bearbeitet worden.

Bereits an dieser Stelle kann festgehalten werden, dass einige wenige Elemente der Konzeption nicht wie ursprünglich vorgesehen umgesetzt wurden. So hat sich die MMH weitestge-

hend auf finanzielle Probleme von Mietschuldnerhaushalten fokussiert. Maßnahmen bei mietwidrigem Verhalten und Nachbarschaftskonflikten (Unterstützung bei der Wiederherstellung eines mietergerechten Verhaltens, Unterstützung durch Mediation) spielten nur ganz vereinzelt eine Rolle, obwohl sie bei den Aktivitäten vergleichbarer Organisationen (beispielsweise der Neuen Wohnraumhilfe Darmstadt oder der GEBEWO in Berlin) deutlich größeren Stellenwert einnehmen. Einerseits kooperiert die BGW in solchen Fällen mit anderen Fachleuten und hat nur in Ausnahmefällen auch einmal die Unterstützung der MMH angefragt, andererseits fühlten sich Mitarbeiterin und Mitarbeiter der MMH auch nicht ausreichend qualifiziert, um beispielsweise Mediation fachgerecht durchzuführen.

Auch zur Kontomitverwaltung kam es in keinem der abgeschlossenen Fälle. Die Bereitschaft von Klientinnen und Klienten, über den Zeitraum der Treuhandkontoverwaltung hinaus eine „Überwachung“ ihrer finanzieller Aktivitäten zuzulassen, war – entgegen den ursprünglichen Erwartungen – sehr gering ausgeprägt. Insgesamt verstärkte sich beim Personal der MMH der Eindruck, dass die Mietschuldnerhaushalte sehr viel stärker als ursprünglich erwartet und konzeptionell vorgesehen an einer relativ kurzfristigen Krisenintervention als an einer längerfristigen Unterstützung bei Veränderungen im Umgang mit finanziellen Angelegenheiten interessiert waren. Auch in den Interviews mit Klientinnen und Klienten, bei denen gefragt wurde, ob sie die Mietschuldenkrise eher als „Unfall“ aufgrund unglücklicher Umstände betrachten oder eher als Ausdruck von Problemen, überhaupt mit dem knappen Geld zurechtzukommen und die Finanzen entsprechend einzuteilen, wurde ganz überwiegend der „Unfallversion“ zugestimmt.

Für die Einkommensberatung und die Erstgespräche mit den Mietschuldnerhaushalten hat die MMH eine Reihe von Arbeitshilfen erarbeitet, die im Anhang zu diesem Bericht dokumentiert sind. Besonders häufig kam dabei der „Finanz-Check“ und der „Schulden-Check“ zum Einsatz, um bereits im Erstgespräch einen ersten Überblick über die finanzielle Situation zu erreichen und auch bereits auf Potenziale zur Einsparung oder zur Verbesserung der Einkommenssituation hinzuweisen, bei denen die Unterstützung der MMH hilfreich sein könnte.

### **3.3 Vermittlungen an die MMH, woher kommen die Klientinnen und Klienten?**

Wie konzeptionell vorgesehen, wurden die meisten Klientinnen und Klienten der MMH ihr durch die BGW vermittelt. 72,5 %, also fast drei Viertel aller Haushalte, kamen auf diesem Weg zur Mobilen Mieterhilfe (vgl. Grafik 1 und Grafik 2). Die BGW wies die Haushalte in der Regel nach dem ersten Mahnschreiben und einem oder mehreren eigenen erfolglosen Kontaktversuchen schriftlich darauf hin, dass eine Weitergabe ihrer Kontaktdaten an die MMH erfolgen würde, wenn sie nicht in einer festgelegten Frist dieser Übermittlung widersprächen. Solche Einsprüche von Mietschuldnerhaushalten waren eher selten. Die BGW übermittelte der MMH sodann die Informationen über die Mietschuldnerhaushalte auf dem von der Begleitforschung eingeführten Meldebogen (mit Angaben zur Höhe der Rückstände, einigen wenigen persönlichen Merkmalen und den Kontaktdaten) und nannte eine Frist für eine Rückmeldung der MMH über den Erfolg oder das Scheitern ihrer Versuche, mit dem Haushalt Kontakt aufzunehmen und von diesem einen Beratungsauftrag zu erhalten, sowie über den Stand der Beratungsgespräche.

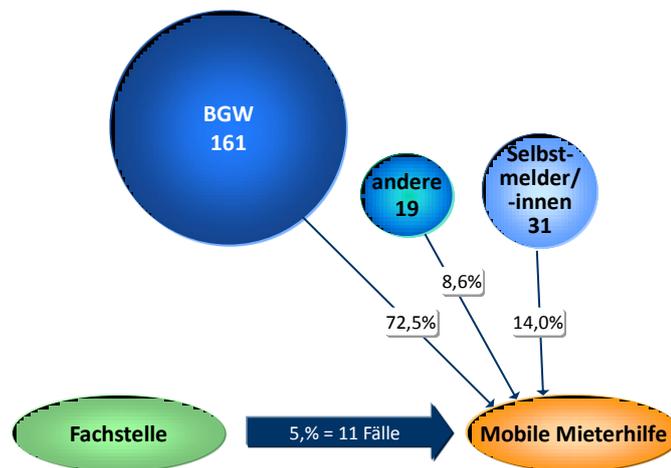
Die zweitgrößte Gruppe der Klientinnen und Klienten der MMH (14 %) waren Selbstmelder/-innen, die über Presseartikel, das Werbefaltblatt der MMH oder Empfehlungen anderer von dem Angebot der MMH erfahren hatten und aus eigener Initiative dort vorsprachen.

Nur bei 8,6 % der Haushalte, die der MMH bekannt wurden, handelte es sich um Fälle, die von anderen Wohnungsunternehmen (lediglich acht Fälle; vgl. Grafik 2) oder anderen Diensten (Jobcenter, Wohnungslosenhilfe, Frauenberatungsstelle, Psychiatrie, Straffälligenhilfe,

Schuldnerberatung etc.) an die MMH vermittelt worden waren. Dazu gehörten auch einige wenige Fälle, die sich aufgrund von drohender oder bereits eingetretener Sperrung von Energielieferungen durch die Bielefelder Stadtwerke an die MMH gewandt hatten.

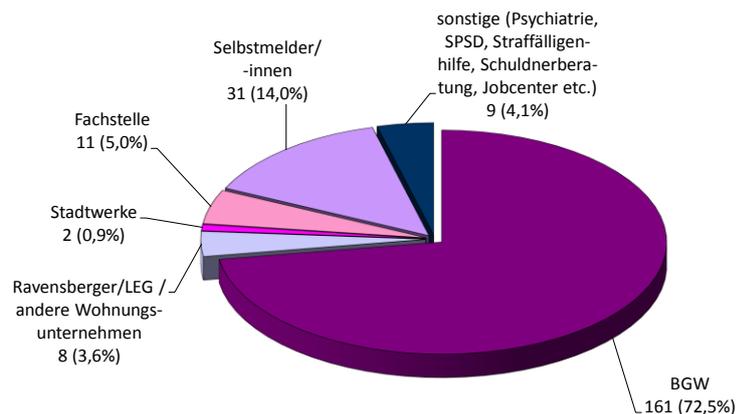
**Grafik 1**

**Vermittlungen an Mobile Mieterhilfe:  
Woher kommen die Haushalte?**



**Grafik 2**

**Vermittlung durch ... (N = 222)**



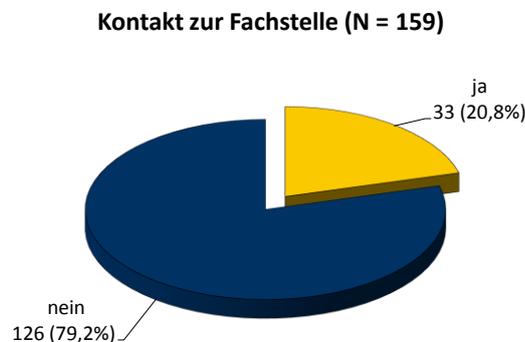
Besonders gering fiel – wie bereits angedeutet – die Anzahl der von der Fachstelle direkt an die MMH vermittelten Klientinnen und Klienten aus. Dabei handelte es sich zumeist um Haushalte (i. d. R. Wiederholungsfälle), bei denen die Fachstelle nur bereit war, die angefallenen Mietschulden zu übernehmen, wenn diese ihre Zustimmung gaben, bei der MMH ein Treuhandkonto einzurichten und ihre Einkommensansprüche befristet an die MMH abzutreten.

Allerdings hat die Fachstelle in Fällen, in denen sie ihren Handlungsspielraum aus eigener Sicht ausgeschöpft hatte oder ein Kontakt nicht zustande kam, gelegentlich der BGW mitge-

teilt, dass bei diesen Haushalten dann auch die Einschaltung der MMH eine „letzte“ Option sein könne, um das Mietverhältnis vielleicht doch noch zu erhalten. Insofern ist bei einer kleinen Zahl von Vermittlungen der BGW an die MMH davon auszugehen, dass diese von der Fachstelle durchaus befürwortet wurde. Dennoch wurde das Potenzial zu einer engeren Kooperation zwischen Fachstelle und MMH nur in engen quantitativen Grenzen genutzt.

Wie aus Grafik 3 ersichtlich wird, hatte absprachegemäß die überwiegende Mehrheit der Klientinnen und Klienten der MMH (knapp 80 %) keinen Kontakt zur kommunalen Fachstelle für Wohnungserhalt und Wohnungssicherung zu dem Zeitpunkt, als sie zur MMH vermittelt wurden bzw. bei ihr vorsprachen. Allerdings lag für rund ein Viertel der Fälle keine Angabe dazu vor, wie aus dem relativ geringen „N“ (159) erkennbar ist. Aber auch die Fachstelle bestätigte, dass Fälle von „Doppelbetreuung“ nicht vorgekommen sind, und betrachtete das als wichtiges positives Ergebnis aus ihrer Sicht und als Erfüllung einer ihrer wesentlichen Anforderungen an das Modellvorhaben.

**Grafik 3**



Nach der Kontaktaufnahme mit den Mietschuldnerhaushalten kam es dann im Laufe des Beratungsprozesses durch die MMH durchaus häufiger auch zu Kontakten mit der Fachstelle, etwa wenn eine Mietschuldenübernahme beantragt werden sollte oder die Unterstützung der Fachstelle zu einer anderen Lösung der Wohnungsnotfallproblematik notwendig war. Die Kooperationsbeziehungen auf Arbeitsebene in solchen Fällen wurden von beiden Seiten als sehr positiv beschrieben.

### **3.4 Zur Umsetzung unterschiedlicher Elemente der Konzeption**

#### **3.4.1 Zielgruppe**

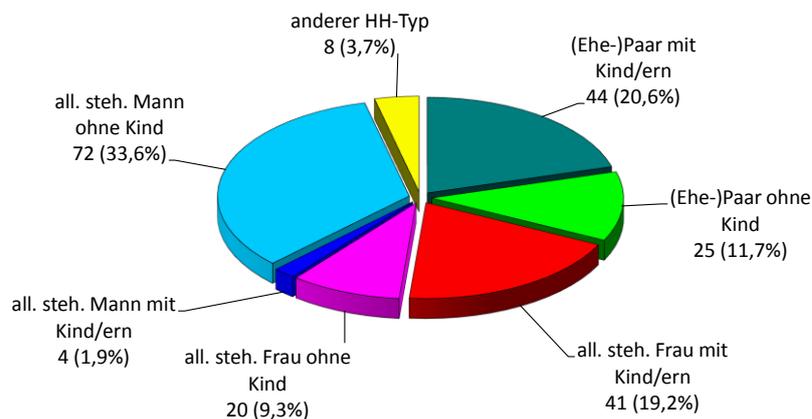
Für 214 der insgesamt 222 im Untersuchungszeitraum abgeschlossenen Fälle der MMH liegen Angaben zur Haushaltsstruktur und für 212 zum Alter des jeweiligen Haushaltsvorstandes vor. Insgesamt lebten in den 220 Haushalten, für die entsprechende Daten verfügbar sind, 425 Personen, von denen 147 (34,6 % aller Personen) Kinder und junge Menschen unter 25 Jahren waren.

Demnach waren rund ein Drittel der erfassten Haushalte allein lebende Männer (vgl. Grafik 4). Der zweithäufigste Haushaltstyp waren mit rd. 21 % Paare mit Kindern. Gemessen an ihrem Bevölkerungsanteil waren allein erziehende Frauen mit rd. 19 % deutlich überrepräsentiert, dies gilt aber bekannterweise auch für ihren Anteil an den Haushalten im Bezug von Leistungen der Mindestsicherung. Kinderlose Paare und allein lebende Frauen waren mit rd. 12 % und rd. 9 % relativ gering vertreten. Insgesamt lebten rd. 42 % aller Mietschuldnerhaushalte mit Kindern in einem Haushalt.

Vergleichsdaten aus der erwähnten Sonderauswertung der kommunalen Fachstelle weisen darauf hin, dass dort der Anteil der allein lebenden Männer noch höher (40,5 %) ist und die Haushalte mit Kindern einen geringeren Anteil stellen (zusammen 32,7 %, 17,4 % Paare mit Kindern und 14,2 % weibliche sowie 1,1 % männliche Alleinerziehende).

**Grafik 4**

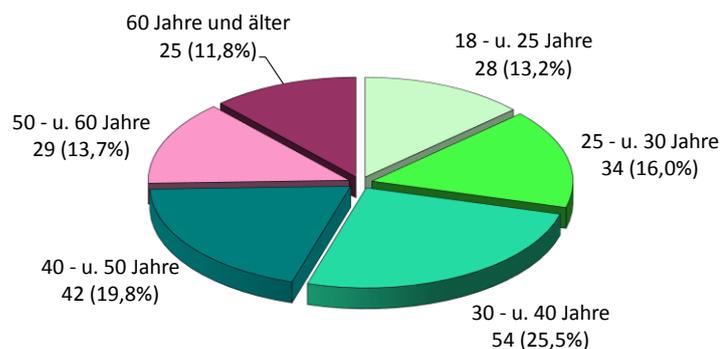
**Haushaltstyp (N = 214)**



In den 214 Haushalten wohnten 425 Personen, davon 147 Kinder unter 25 Jahren.

**Grafik 5**

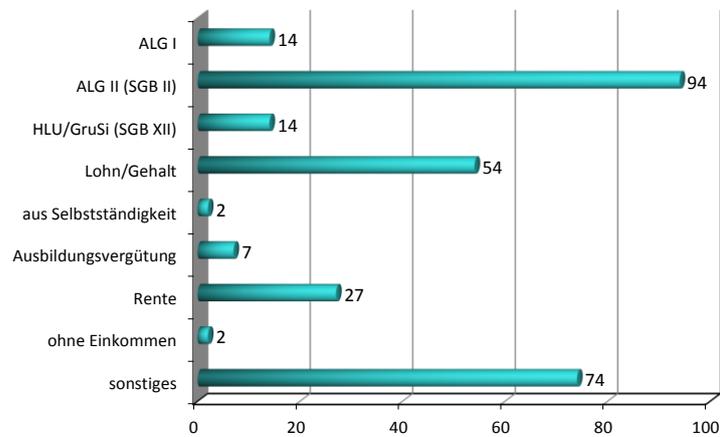
**Alter des Haushaltsvorstands (N = 212)**



In Bezug auf das Alter des jeweiligen Haushaltsvorstands (vgl. Grafik 5) ist ein relativ hoher Anteil älterer Menschen über 50 Jahre feststellbar. Dieser Altersgruppe gehörten immerhin mehr als ein Viertel aller Haushaltsvorstände an. Knapp über ein weiteres Viertel wurde von Haushaltsvorständen im Alter von 30 bis unter 40 Jahren gestellt. Gemessen an den Vergleichsdaten der Fachstelle waren die über 50-Jährigen stärker vertreten (Fachstelle: nur 19,5 %), dafür erlangte die MMH von etwas weniger jungen Menschen unter 25 Jahren Kenntnis: ihr Anteil lag bei der MMH bei rd. 13 % und bei der Fachstelle bei rd. 15 %.

## Grafik 6

**Zusammensetzung des Haushaltseinkommens**  
(Mehrfachnennungen möglich / Angaben für 196 Haushalte, Nennungen: 288)

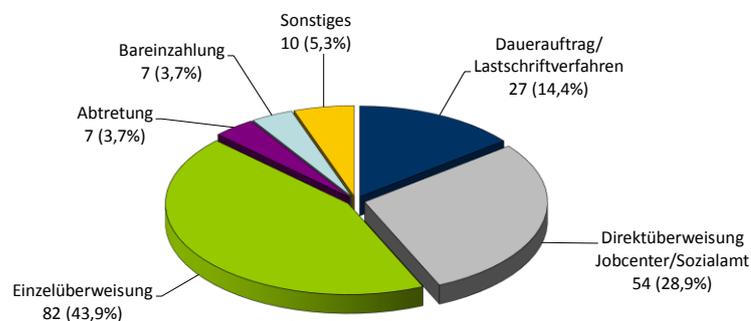


Bei den Angaben zum Einkommen der Haushalte, die der Mobilen Mieterhilfe im Untersuchungszeitraum bekannt wurden, sind interessante Ergebnisse zu berichten (vgl. Grafik 6): 94 von 196 Haushalten, für die das Haushaltseinkommen ermittelt werden konnte (also rd. 48 %), standen ganz oder teilweise im Bezug von Leistungen nach SGB II. Die Falldokumentationen geben Auskunft darüber, wieso es in diesen Fällen trotz häufiger Direktüberweisung der Leistungen für die Unterkunft an den Vermieter zu Mietschulden kommen konnte. Die Ursachen gehen von nicht weitergemeldeten Mieterhöhungen über vorübergehendes Ausscheiden aus dem Leistungsbezug, Sanktionen und Verwaltungsfehler beim Jobcenter bis hin zu (unrechtmäßiger) Anrechnung fiktiver Einkommen und unregelmäßigen vorrangigen Einkommen aus Erwerbsarbeit (die dann jeweils mit unterschiedlichen Leistungen des SGB II aufgestockt werden mussten).

Die zweitwichtigste Einkommensquelle war Lohn und Gehalt (54 von 196, entsprechend rd. 28 %), gefolgt von Rente (27 von 196, entsprechend rd. 14 %).

## Grafik 7

**Art der Mietzahlung (N = 187)**



Erwartungsgemäß gab es bei der Art der Mietzahlung einen hohen Anteil von Haushalten (knapp 44 %), die ihre Mietzahlung per Einzelüberweisung vornahmen und bei denen daher auch ein gesteigertes Risiko für Mietschulden bestand (vgl. Grafik 7). Zusammen mit denjenigen, die ihre Miete per Bareinzahlung beglichen (3,7 %), war bei fast der Hälfte der kontak-

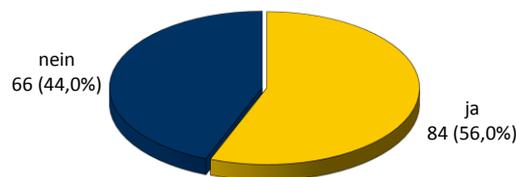
tierten Haushalte eine eher riskante Art der Mietzahlung festzustellen. Eher überraschend ist dagegen dann, dass ein erheblicher Teil der Haushalte trotz Direktüberweisung der Miete durch das Jobcenter oder das Sozialamt (rd. 30 %) oder trotz eines laufenden Dauerauftrags (rd. 14 %) in Mietschulden geraten konnte. Einige Ursachen dafür wurden bereits benannt.

### 3.4.2 Fälle mit besonderem Beratungsbedarf

Der konzeptionelle Ansatz der MMH ist weniger auf den „durchschnittlichen Mietschuldnerhaushalt“ ausgerichtet und fokussiert sich auf diejenigen Haushalte, die nur schwer erreichbar sind und/oder einen besonderen Beratungsbedarf aufweisen. Hier kann die MMH ihre besonderen Potenziale entfalten.

**Grafik 8**

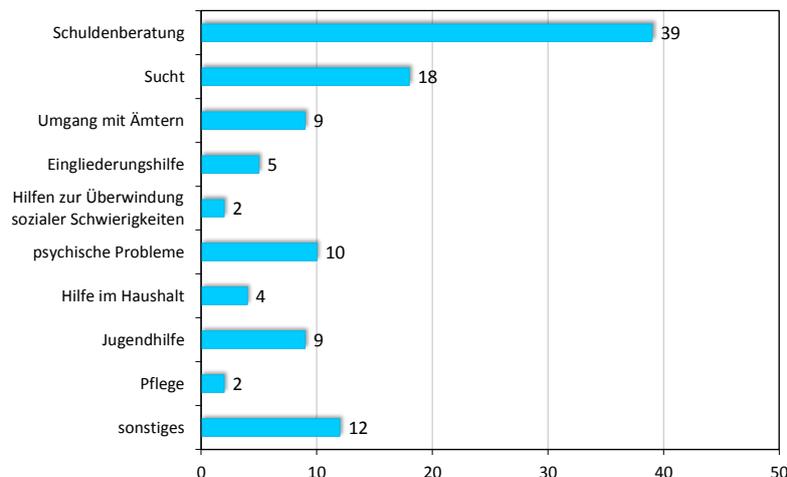
**Ist ein besonderer Hilfebedarf erkennbar? (N = 150)**



Bereits bei den ersten Kontakten sollte erfasst werden, ob ein besonderer Beratungsbedarf der Haushalte über die Wohnungsnotfallkrise hinaus erkennbar ist. Dies traf auf 56 % der abgeschlossenen Fälle zu (vgl. Grafik 8). Dort, wo dieser besondere Beratungsbedarf in der Kontaktpphase bereits konkretisiert werden konnte, nahmen Schulden, Suchtprobleme und psychische Probleme den größten Stellenwert ein (vgl. Grafik 9).

**Grafik 9**

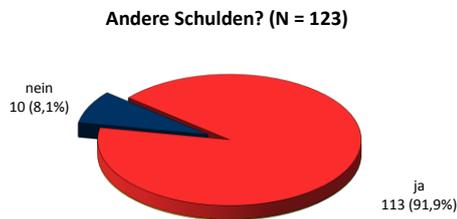
**Erkennbare Hilfebedarfe in der Kontaktpphase (Mehrfachnennungen möglich)  
– bei 84 Fällen erkennbarer Hilfebedarf / 110 Nennungen –**



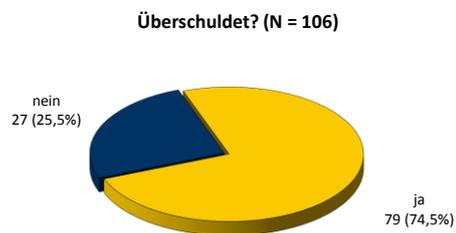
Der Bedarf an Schuldnerberatung wurde auch darin deutlich, dass – wenig überraschend – fast alle Haushalte (deutlich über 90 %; vgl. Grafik 10) weitere Schulden neben ihren Miet-

schulden hatten und drei Viertel der Haushalte, für die in der Kontaktphase bereits entsprechende Informationen vorlagen (N = 106), überschuldet waren (vgl. Grafik 11).

**Grafik 10**



**Grafik 11**



Bei knapp der Hälfte der Haushalte, deren Beratung bei der MMH im Untersuchungszeitraum abgeschlossen wurde, handelte es sich um einen Wiederholungsfall beim Vermieter (vgl. Grafik 12). Aber nur bei einem relativ geringen Anteil aller Haushalte (rd. 10 %; vgl. Grafik 13) waren in den vergangenen 24 Monaten schon einmal Zahlungsrückstände übernommen worden (was nach dem Mietrecht eine erneute „Heilung“ des Mietverhältnisses nach Kündigung wegen Zahlungsverzugs durch wiederholte Mietschuldenübernahme erschwert, aber nicht unmöglich macht, vgl. § 569 Abs. 3 Ziffer 2 BGB). Immerhin bei etwas über einem Drittel der Mietschuldnerhaushalte waren jedoch zu Beginn der Kontaktphase bereits Ratenzahlungen mit dem Wohnungsunternehmen vereinbart worden, die dann aber oft nicht eingehalten oder unterbrochen wurden (vgl. Grafik 14).

**Grafik 12**



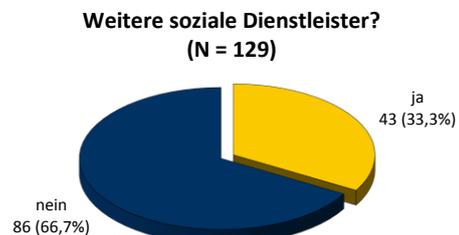
**Grafik 13**



**Grafik 14**



**Grafik 15**



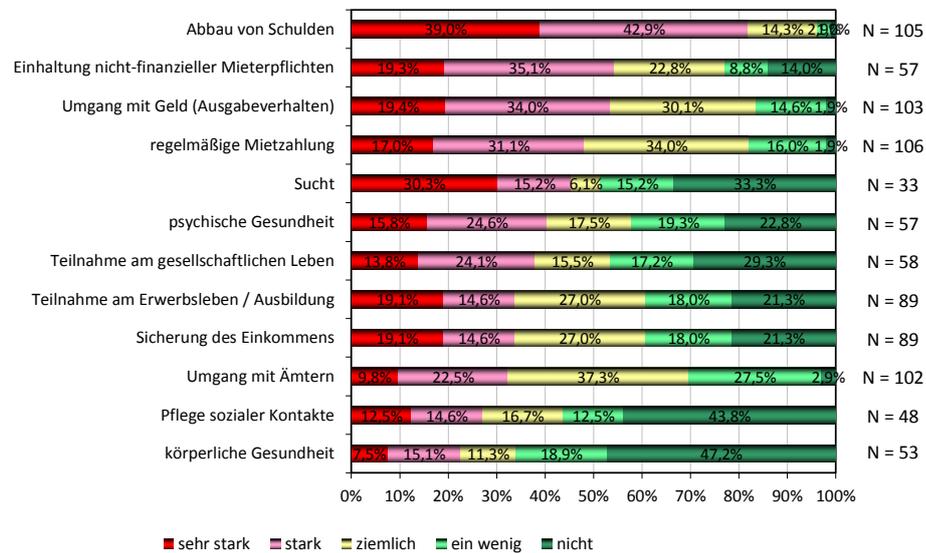
In rund einem Drittel der Fälle wurden zudem die Mietschuldnerhaushalte auch bereits durch weitere soziale Dienstleister in bestimmten Problembereichen unterstützt (vgl. Grafik 15), wobei besonders häufig das Jugendamt und Pflegedienste als weitere soziale Dienstleister benannt wurden.

Bei denjenigen Haushalten, bei denen der MMH die Kontaktaufnahme gelang und die der MMH einen Auftrag zur Beratung erteilten, sollte in den ersten Wochen eine Einschätzung

der potenzielle und Defizite durch das Personal der MMH vorgenommen werden. Die Ergebnisse in Grafik 16 abzulesen.

**Grafik 16**

**Einschätzung der Haushalte durch MMH – sortiert nach „sehr starken“ und „starken“ Einschränkungen**

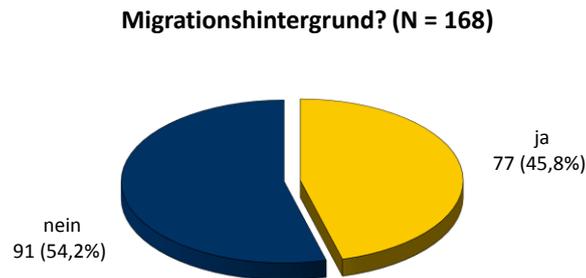


Bei der Interpretation ist ein besonderes Augenmerk auf die Zahl der jeweiligen Nennungen zu legen. So waren die Einschätzungen zu den Fähigkeiten und Defiziten in den Bereichen „Abbau von Schulden“, „Umgang mit Geld“, „regelmäßige Mietzahlung“ sowie „Umgang mit Ämtern“ relativ vollständig (für diejenigen, für die überhaupt eine Einschätzung vorgenommen wurde), während bei vielen anderen Bereichen verhältnismäßig oft „unbekannt“ angegeben wurde, sodass die Einschätzung nur für eine kleinere Gruppe der Betroffenen valide ist. Festzuhalten und wenig überraschend ist jedoch, dass besondere Defizite (sehr starke bzw. starke Beeinträchtigungen) am häufigsten in Bezug auf finanzielle Angelegenheiten (Abbau von Schulden, Umgang mit Geld, regelmäßige Mietzahlung) bestanden. Bei den wenigen Haushalten, bei denen eine Einschätzung zur Einhaltung der finanziellen Mieterpflichten vorgenommen werden konnte (33 Haushalte), war es auch darum in deutlich über der Hälfte der Fälle schlecht bestellt. Die geringsten Beeinträchtigungen wurden in Bezug auf die körperliche Gesundheit, die Pflege sozialer Kontakte und den Umgang mit Ämtern festgestellt.

Ein Problem neben vielen anderen können Verständigungsschwierigkeiten und Informationsdefizite aufgrund unzureichender Deutschkenntnisse sein. Nach Sprachkenntnissen wurde im Erhebungsbogen nicht gefragt, wohl aber nach dem Migrationshintergrund der Mietschuldnerhaushalte. Nahezu die Hälfte der Klientinnen und Klienten der MMH hatte einen Migrationshintergrund (vgl. Grafik 17). Allerdings unterscheiden sich diese Anteile bei der MMH (45,8 %) und der Fachstelle (46,3 %) kaum. Es wird aber ganz nebenbei deutlich, dass ganz offensichtlich die Haushalte mit Migrationshintergrund unter den Mietschuldnerhaushalten überproportional vertreten sind.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Laut Zuwanderungsstatistik 2011 des Landes NRW hatten in Bielefeld von 323.000 Einwohnerinnen und Einwohnern 98.000 einen Migrationshintergrund (MAIS 2012, S. 88), das entspricht 30,3 %. Ähnliche Ergebnisse ergaben auch Sonderauswertungen der Präventionsfälle in der Stadt Duisburg, bei denen allerdings nur nach Staatsangehörigkeit unterschieden werden konnte, vgl. Busch-Geertsema 2011.

**Grafik 17**



Die Falldokumentation weist auch aus, dass eine ganze Reihe dieser Haushalte tatsächlich deutliche Sprachdefizite hatte und aufgrund bestehender Informationsdefizite und Unerfahrenheit im Umgang mit deutschen Ämtern ohne Unterstützung der MMH kaum in der Lage gewesen wäre, ihr Wohnverhältnis zu erhalten.

Zu den „schwierigen Fällen“, über die keine quantitativen Daten vorliegen, gehörten auch Haushalte, die weder lesen noch schreiben konnten oder bei denen das Haushaltseinkommen von Monat zu Monat schwankte, sodass Ansprüche auf ergänzende Leistungen der Mindestsicherung nach SGB II immer wieder neu geltend gemacht und errechnet werden mussten.

Alles in allem kann festgehalten werden, dass es sich zu erheblichen Teilen bei der Klientel der MMH durchaus um die Haushalte mit erhöhtem Beratungsbedarf handelte, auf die das Konzept abzielte. Allerdings wurden der MMH vor allem in der ersten Phase von der BGW auch nicht wenige Haushalte vermittelt, die beispielsweise nur geringfügige Rückstände hatten, die nicht zur Kündigung berechtigten (wie z. B. Rückstände aus Nebenkostenabrechnungen oder in Bezug auf Anwalts- und Gerichtskosten, die von der Fachstelle bei einer Mietschuldenübernahme nicht übernommen worden waren). Ganz offensichtlich differierte hier auch die Vermittlungspraxis zwischen den fünf Teams in der Wohnungsverwaltung der BGW, die ihre Filterfunktion in Bezug auf die MMH in sehr unterschiedlicher Weise interpretierten. Die Varianz reichte hier von Teams, die der MMH genau die Haushalte vermittelten, auf die die Konzeption der MMH zugeschnitten war, über solche, denen es vorrangig um die Eintreibung von Rückständen ging, die auf andere Weise nicht eingetrieben werden konnten (unabhängig davon, ob es sich um einen Wohnungsnotfall handelte oder nicht) bis hin zu Teams, die an einer Zusammenarbeit mit der MMH kaum interessiert waren und diese aufgrund des Erfordernisses der gesonderten Anschreiben an die Haushalte und die MMH eher als zusätzliche Belastung denn als eine Entlastung oder sinnvolle Ergänzung ihrer Arbeit ansahen. Es liegt nahe, dass auch die Beurteilung der Ergebnisse der MMH-Interventionen durch die verschiedenen Teams – auf die wir weiter unten noch näher eingehen werden – von der unterschiedlichen Vermittlungspraxis der Teams beeinflusst wurde. Festzuhalten bleibt aber auch, dass diese Problematik in der Förderlaufzeit von der Begleitforschung thematisiert und wiederholt von BGW und MMH in gemeinsamen Sitzungen besprochen wurde mit dem Ergebnis, dass im Verlauf der Förderphase von einer deutlichen Verbesserung der Passgenauigkeit der Vermittlungen berichtet wurde.

Nach den Erfahrungen in der Erprobungszeit des Konzepts der MMH lassen sich zusammengefasst vier unterschiedliche Typen von Mietschuldnerhaushalten herausarbeiten, bei denen die MMH ihr Potenzial besonders entfalten kann:

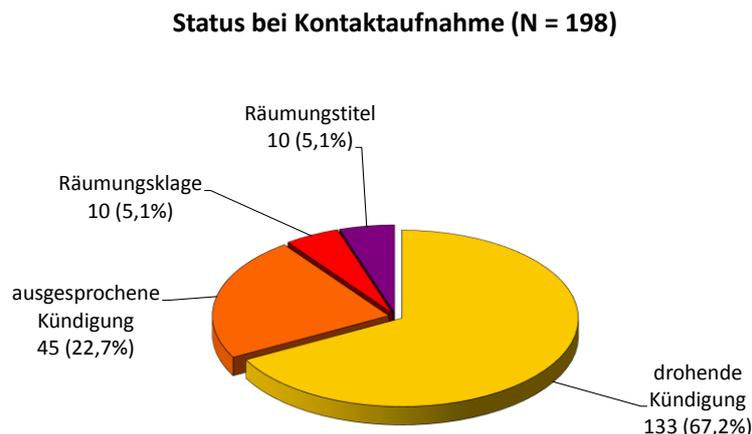
- ◆ Haushalte, die nach mehrfachen Kontaktversuchen durch die MMH ihre Mietschulden selbst ausgleichen (hartnäckiges Nachhaken hat hier Selbsthilfepotenziale aktiviert)
- ◆ Haushalte mit Migrationshintergrund und andere Haushalte, die administrative Abläufe nicht verstehen, im Umgang mit Behörden überfordert sind etc.

- ♦ Haushalte, zu denen den Vermietern (und ggf. auch der Fachstelle) kein Kontakt gelingt, weil sie aus Scham, wegen psychischer Probleme, Sucht etc. nicht auf Anschreiben reagieren und zuweilen auch ein einzelner Hausbesuch nicht ausreicht
- ♦ Haushalte mit komplizierten Einkommensverhältnissen (wechselnde Einkommen, unterschiedliche Einkommensquellen, Änderung in der Haushaltszusammensetzung etc.)

### 3.4.3 Frühzeitige Intervention

Das Konzept der MMH sah eine möglichst frühzeitige Intervention schon im Stadium einer drohenden Kündigung vor. Zu diesem Zeitpunkt lassen sich Mietschulden noch deutlich besser in Selbsthilfe (per Ratenzahlung) bereinigen, nicht zuletzt weil ihre Höhe zumeist noch eng begrenzt ist.<sup>12</sup> Unsere Daten bestätigen, dass in der überwiegenden Mehrheit der Fälle eine frühe Intervention erfolgte (vgl. Grafik 18). In mehr als zwei Drittel der Fälle wurden die Haushalte noch vor einer drohenden Kündigung von der MMH kontaktiert, in einem knappen weiteren Viertel war die Kündigung bereits ausgesprochen worden, und nur bei insgesamt einem Zehntel der Fälle war bereits eine Räumungsklage eingereicht oder es lag sogar bereits ein Räumungstitel vor.

**Grafik 18**



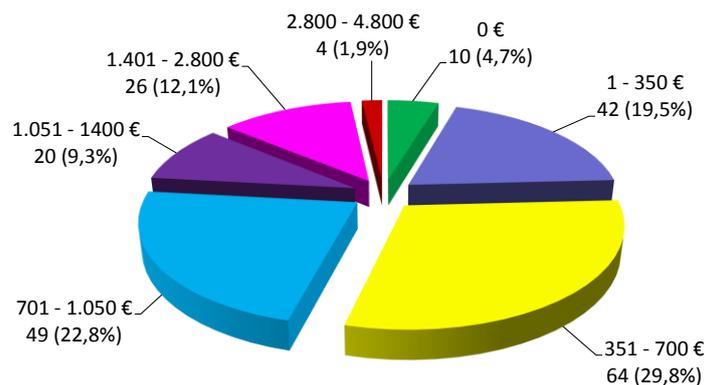
Auch die Höhe der Zahlungsrückstände (Mietschulden und Rückstände beispielsweise aus fehlenden Kautionszahlen, Gerichts- und Anwaltskosten, Betriebskostenabrechnungen etc.) zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme durch die MMH macht den frühen Zeitpunkt der Intervention deutlich (siehe Grafik 19). Bei mehr als der Hälfte aller Fälle lag die Mietschuldenshöhe zwischen 351 und 1.050 €, bei fast einem weiteren Viertel lagen sie sogar unter 350 € oder es bestanden (in einigen wenigen Fällen, bei denen sich Informationsanfragen insbesondere von selbst vorsprechenden Personen auf andere Mietangelegenheiten oder andere finanzielle Notlagen bezogen) überhaupt keine Schulden. Nur bei 50 von 215 erfassten Haushalten mit

<sup>12</sup> Die Fachstelle schreibt in der Regel nach einer ausgesprochenen Kündigung die Mietschuldnerhaushalte, von denen sie Kenntnis erhält, an. Dies ist bereits ein relativ früher Zeitpunkt für eine kommunale Präventionsstelle, bei dem nicht abgewartet wird, bis eine Mitteilung über Räumungsklagen des Amtsgerichts eingeht, sondern mit den Bielefelder Wohnungsunternehmen ein entsprechender Informationsfluss zum Zeitpunkt der Kündigung vereinbart wurde. Durch den noch früheren Zeitpunkt der Information an die MMH bereits während des Mahnverfahrens war jedoch zumeist auch sichergestellt, dass eine „Doppelbetreuung“ vermieden wurde. Bei Beratungsfällen, in denen die Kündigung bereits ausgesprochen worden war, war die Fachstelle mit ihren Kontaktbemühungen entweder gescheitert oder sie sah sich nicht mehr in der Lage, diese Haushalte zu unterstützen (etwa bei Wiederholungsfällen, in denen keine Kinder im Haushalt lebten).

entsprechenden Angaben (also weniger als einem Viertel der Gesamtklientel der MMH) betragen die Zahlungsrückstände mehr als 1.050 € (mit ausgesprochen wenigen Spitzenwerten im Bereich von 2.800 bis 4.800 €). Damit war auch die Gesamtsumme der Zahlungsrückstände aller Klientinnen und Klienten der MMH im Evaluationszeitraum von 22 Monaten durchaus begrenzt und betrug rd. 167.000 €. Pro Fall ergibt sich daraus ein durchschnittlicher Rückstand von 776,56 €.<sup>13</sup>

**Grafik 19**

**Höhe der Summe aus Miet- und anderen Rückständen (in % / N = 215)**



Gesamthöhe der Schulden in dem 22-Monats-Zeitraum (abgeschlossene Fälle): 166.959,67 Euro

### 3.4.4 Aufsuchende Hilfe, Krisenintervention

Der konsequent aufsuchende Ansatz führte zu einem erfreulich hohen Anteil von erfolgreichen Kontaktaufnahmen (siehe Grafik 20). Nur bei knapp 11 % aller Fälle, in denen Kontaktversuche unternommen wurden, kam kein Kontakt zustande.<sup>14</sup> Das ist ein sehr positives Resultat, wird doch im Allgemeinen immer wieder von Präventionsstellen beklagt, dass Mietschuldnerhaushalte ihre Post nicht öffnen und oftmals nur schwer zu erreichen sind. Zu berücksichtigen ist dabei auch die Vorauswahl durch die BGW und andere Kooperationspartner. Benannt wurden vorzugsweise diejenigen Haushalte, bei denen erste Kontaktversuche durch die Wohnungswirtschaft gescheitert waren.

Bei einem knappen Viertel der Fälle war insofern keine Kontaktaufnahme erforderlich, als sich die Haushalte entweder aus eigenen Stücken selbst bei der MMH gemeldet hatten oder (seltener) von anderen direkt an die MMH vermittelt worden waren.

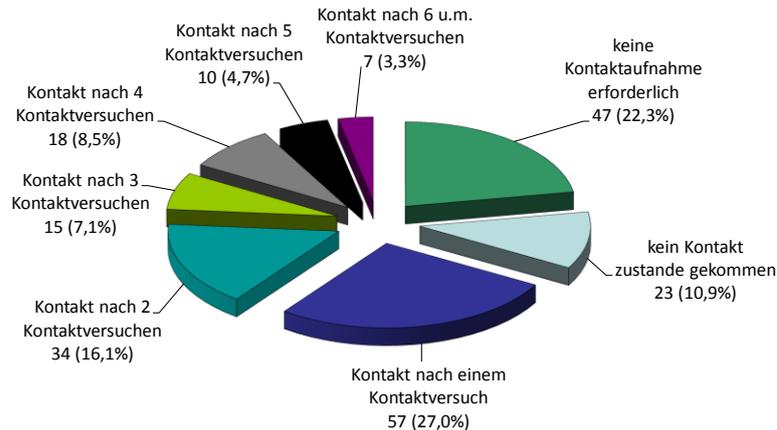
<sup>13</sup> Die Fälle mit nur sehr geringen Zahlungsrückständen gingen im Laufe der Zeit und nach Absprachen mit der BGW über die notwendigen Filterfunktionen (und darüber, dass die MMH kein geeignetes Instrument zum „Softinkasso“ bei Forderungen ist, die das Wohnverhältnis nicht gefährden und beispielsweise von der Fachstelle nicht übernommen wurden) zurück, sodass davon auszugehen ist, dass sich die Anteile und die durchschnittlichen Rückstände im „Regelbetrieb“ etwas zugunsten der höheren Beträge verschieben würden.

<sup>14</sup> Zum Vergleich: Die kommunale Fachstelle erreicht nach eigenen Aussagen bei drei Kontaktversuchen (zwei Anschreiben und ggf. ein Hausbesuch) rd. 50 % ihrer Klientel vor Einreichung einer Räumungsklage. Erhält die Fachstelle Mitteilungen über Räumungsklagen vom Amtsgericht und angesetzte Zwangsäumungstermine, so werden erneute Kontaktversuche gestartet. Die Erfolgsquote bei diesen Kontaktversuchen wird aber nicht dokumentiert. Auf einer Tagung der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe berichtete eine Berliner Wohnungsgesellschaft (GSW), die ihren Kündigungsschreiben regelmäßig einen „Beratungsgutschein“ beilegt, mit dem Beratungskapazitäten in spezialisierten Beratungsstellen finanziert werden, dass die Kontaktquote dabei – ohne aufsuchende Arbeit – lediglich 33 % betrug (vgl. Mencke 2011).

In den übrigen Fällen gelang der Kontakt, bei etwas mehr als einem Viertel sogar gleich beim ersten Versuch, bei rund 16 % beim zweiten Versuch. Immerhin bei knapp einem Viertel der Haushalte waren drei und mehr Versuche notwendig, um einen erfolgreichen Kontakt zustande zu bringen.

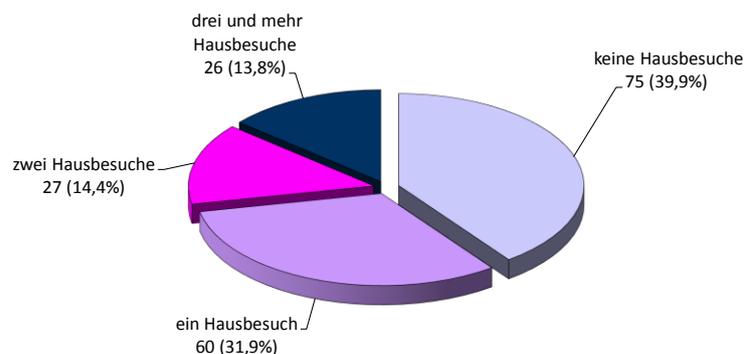
**Grafik 20**

**Kontaktaufnahme (N = 211 Fälle mit Kontaktversuchen)**



**Grafik 21**

**Durchgeführte Hausbesuche (bis zum Erstkontakt / N = 188)**



Kontaktversuche fanden auf allen verfügbaren Wegen statt, also sowohl durch Anschreiben als auch durch Telefonate, ggf. auf dem elektronischen Wege (E-Mail) und schließlich durch Hausbesuche, bei denen bei Nichtantreffen der Haushalte eine markante Nachricht mit der Bitte um Rückmeldung an der Haustür hinterlassen wurde. Im Laufe der Evaluationsphase verringerte sich merklich die Anzahl der Anschreiben und es wurde verstärkt dazu übergegangen, die betroffenen Haushalte telefonisch und per Hausbesuch zu kontaktieren. Bei Selbstmelderhaushalten war dies selbstverständlich nicht erforderlich. Bei immerhin mehr als 60 % der Haushalte erfolgte jedoch mindestens ein Hausbesuch zur Kontaktaufnahme, und mehr als 28 % der Haushalte wurden sogar mehrmals aufgesucht, rd. die Hälfte davon zwei- bzw. drei- und mehrmals, bevor ein Kontakt zustande kam (Grafik 21).

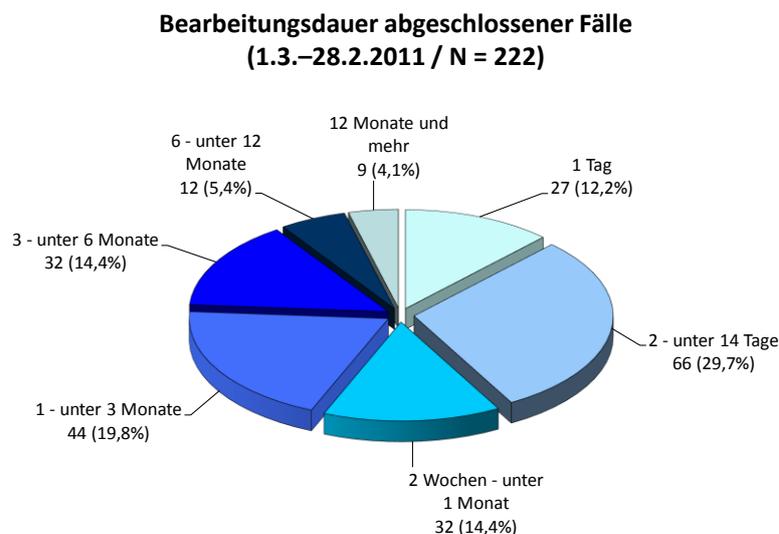
Es ist wichtig, darauf hinzuweisen, dass nicht jeder gelungene Kontaktversuch auch zu einem Beratungsprozess geführt hat. In einer Reihe von Fällen wurde eine Beratung von den kontaktierten Haushalten abgelehnt. Zu den Begründungen für eine solche Ablehnung gehörte unter anderem, dass man selbst in der Lage sei, die Mietschulden zu regulieren, oder dass bereits Kontakt direkt zur BGW aufgenommen worden sei. In Einzelfällen wurde auch ein ohnehin geplanter Auszug als Begründung angegeben.

### 3.4.5 Bei Bedarf auch längerfristige Beratung

Ein wesentliches Element der Konzeption der MMH ist, dass sie bei entsprechendem Bedarf auch längerfristige Beratung anbietet und gegebenenfalls Einkommensberatung durchführt sowie zu Ämtern und Gesprächen mit dem Wohnungsunternehmen und beispielsweise den Energieversorgungsunternehmen begleitet. Bei rund 42 % aller Fälle war die Beratung allerdings innerhalb von zwei Wochen abgeschlossen, dazu gehörten sowohl solche Fälle, bei denen es bei einem einmaligen Informationsgespräch oder einer sehr kurzfristigen Krisenintervention blieb oder bei denen trotz wiederholter Kontaktversuche entweder kein Kontakt zustande kam bzw. nach erfolgreicher Kontaktaufnahme kein Auftrag zur Beratung erteilt wurde (vgl. Grafik 22).

Immerhin bei deutlich über der Hälfte der Haushalte dauerte die Bearbeitung bis zum Abschluss jedoch mindestens zwei Wochen, bei fast einem Viertel sogar mehr als drei Monate.<sup>15</sup>

**Grafik 22**



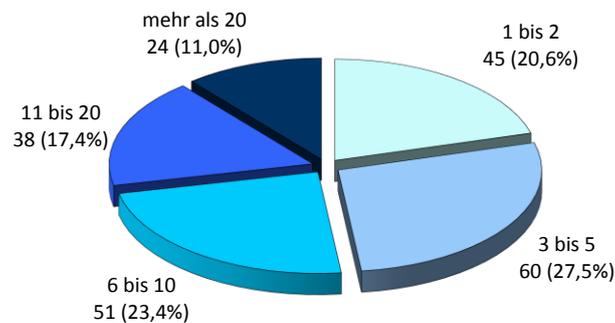
Betrachten wir die Zahl der Aktivitäten der MMH für die jeweiligen Haushalte (vgl. Grafik 23), so wird auch daran deutlich, dass neben den „schnellen Fällen“ mit nur wenigen Aktivitäten (bei rd. 58 % aller Haushalte ist die MMH nicht mehr als fünfmal tätig geworden) ein beträchtlicher Teil der Klientel häufiger kontaktiert und beraten wurde. In immerhin 28 % aller Haushalte gab es sogar mehr als zehn Aktivitäten. Für den bislang aufwändigsten Fall wurden mehr als 130 einzelne Aktivitäten (Kontaktversuche, Telefonate, Beratungsgespräche beim Haushalt in der Wohnung oder im Beratungsbüro der MMH, Begleitungen zum Wohnungsun-

<sup>15</sup> Unter Hinzuziehung der im Dezember 2011 noch laufenden 39 Fälle wären mit den zu diesem Zeitpunkt anhängigen Treuhandfällen auch noch einige Haushalte hinzugekommen, bei denen ein Beratungszeitraum von einem Jahr bereits überschritten war. Gleichzeitig ist jedoch bei noch nicht abgeschlossenen Fällen noch unklar, wie hoch die Gesamtdauer werden wird.

ternehmen und zu diversen Ämtern, zu den Stadtwerken, dem Kreditinstitut etc.) dokumentiert.

**Grafik 23**

**Zahl der Aktivitäten der MMH (inkl. Kontaktversuche;  
nur für abgeschlossene Fälle / N = 218)**



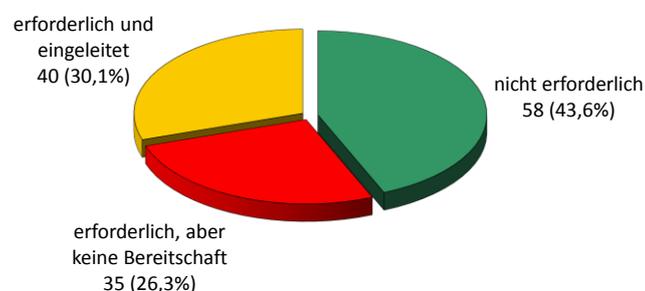
### 3.4.6 Angebot der Einkommensberatung, Kontomitverwaltung, Treuhandkonto

Zu den Besonderheiten der MMH-Konzeption gehören auch die oben beschriebenen Elemente der Einkommensberatung, der Kontomitverwaltung und der Einrichtung eines Treuhandkontos, über das für einen begrenzten Zeitraum das gesamte Einkommen der betroffenen Haushalte verwaltet, um auf diese Weise die Mietzahlungen sicherzustellen.

Ob entsprechende Aktivitäten vom Personal der MMH für notwendig befunden wurden und dann auch tatsächlich eingeleitet wurden, konnte in der Regel nur für diejenigen Haushalte beurteilt werden, zu denen der Kontakt erfolgreich aufgenommen werden konnte und die sich überhaupt auf eine Beratung eingelassen haben. Daher liegt das „N“ hier in der Regel auch deutlich niedriger als die Gesamtzahl der der MMH bekannt gewordenen und abgeschlossenen Fälle. Gelegentlich wurde der Dokumentationsbogen an dieser Stelle jedoch auch nur unzureichend ausgefüllt.

**Grafik 24**

**Einkommensberatung (N = 133)**

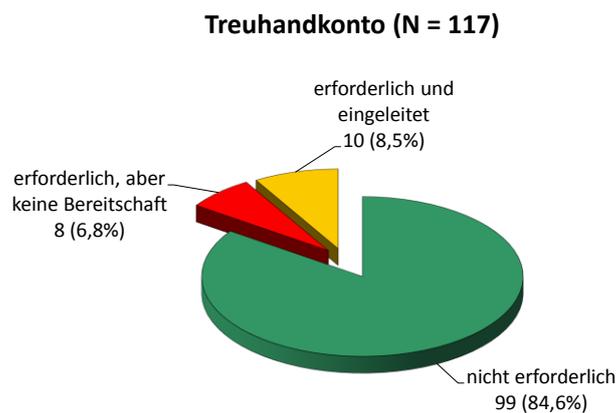


Wie zu sehen ist, war nach Einschätzung der MMH eine intensivere Einkommensberatung bei immerhin rd. 44 % der Fälle nicht erforderlich (vgl. Grafik 24). Bei etwas über einem Viertel der erfolgreich kontaktierten Haushalte wäre eine solche Beratung zwar aus Sicht der MMH erforderlich gewesen, es bestand jedoch aufseiten der Betroffenen keine Bereitschaft, sich

auf diesen intensiveren Beratungsprozess einzulassen. In 30 % der dokumentierten Fälle war die Einkommensberatung nicht nur erforderlich, sondern wurde auch durchgeführt. Diese Angaben sind insofern zu relativieren, als der Anteil und die tatsächliche Anzahl der Fälle, bei denen Einkommensberatung durchgeführt wurde, höher war als die hier ausgewiesenen 40 Fälle. Der Grund dafür ist ein Defizit bei der Dokumentation beim Fallabschluss.

Da das Treuhandkontoverfahren eine erhebliche Beeinträchtigung der Autonomie der betroffenen Haushalte mit sich bringt, darf es nicht verwundern, dass die Bereitschaft dazu nur begrenzt vorhanden war und die Zustimmung zu dem Treuhandkontoverfahren oft nur im Kontext einer Drucksituation zustande kam.

**Grafik 25**

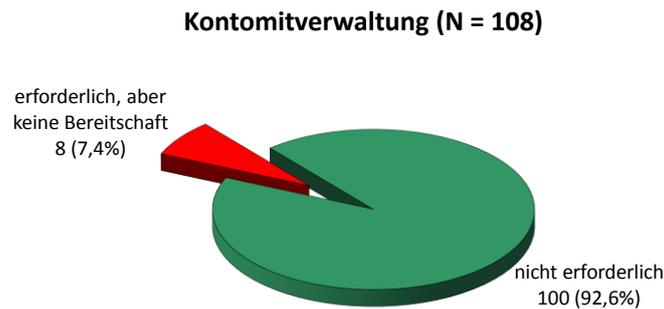


Anmerkung: Unter den laufenden Fällen befanden sich im Dezember 2011 20 Haushalte mit Treuhandkontoverwaltung.

Grafik 25 macht deutlich, dass bis zum Dezember 2011 in zehn bereits abgeschlossenen Fällen ein Treuhandkonto für erforderlich gehalten und eingeleitet wurde. Hinzuzuzählen sind weitere 20 Fälle, bei denen ebenfalls ein Treuhandkontoverfahren eingeleitet wurde, bei denen das Verfahren im Dezember 2011 aber noch nicht abgeschlossen war. Es entspricht durchaus der Konzeption, dass von der Möglichkeit der Treuhandkontoverwaltung nur in Ausnahmefällen Gebrauch gemacht wurde. Naheliegenderweise bindet diese Aufgabe auch nicht unerhebliche Personalkapazitäten, sodass bei den letzten Zwischenauswertungen auch deutlich wurde, dass sich die MMH zunehmend um geeignete Wege zur Beendigung laufender Treuhandverwaltungen bemühen musste. Treuhandfälle wurden – wie bereits angemerkt – auch wiederholt von der kommunalen Fachstelle direkt an die MMH vermittelt. Zwar hatte die Fachstelle in der Vergangenheit selbst für eine ganze Reihe von Mietschuldnerhaushalten Kontoverwaltungen eingerichtet, bei der mit der Zweigstelle eines Kreditinstituts vereinbart wurde, dass bei den Konten dieser Haushalte (mit deren Zustimmung) Barabhebungen und Überweisungen nur mit Zweitunterschrift der Fachstelle akzeptiert wurden. Das Kreditinstitut hat jedoch diese Praxis mit Einführung des so genannten P-Kontos weitgehend beendet.

Bis zum Abschluss der Verlaufsdocumentation im Dezember 2011 wurde das dritte in der Konzeption genannte spezielle Element im Beratungsangebot der MMH, die Kontomitverwaltung, noch überhaupt nicht genutzt (Grafik 26). Aus Sicht der MMH wäre das Angebot zwar in acht Fällen angebracht gewesen, es war aber keine Bereitschaft der betroffenen Haushalte vorhanden, sich auf diese externe „Kontrolle“ ihres Finanzgebarens durch die MMH einzulassen. Ganz offensichtlich hat sich die MMH hier auch bei der Erarbeitung der Konzeption „verschätzt“ hinsichtlich der Erwartungen an die Motivation der Mietschuldnerhaushalte, Verhaltensänderungen bei ihrem eigenen Umgang mit finanziellen Angelegenheiten anzustreben.

## Grafik 26



Die MMH hat selbst eine pointierte Aufstellung von „Fehleinschätzungen“ bei den Ausgangsannahmen zu ihrer Tätigkeit erarbeitet, die an dieser Stelle dokumentiert werden soll:

„Drei Hypothesen sind so nicht eingetreten:

- ◆ *Hypothese 1: Mieter sind schon vor Beginn einer Wohnungsnotfallproblematik (fristlose Kündigung, Räumungsklage) bereit, sich ihrer Mietschuldenproblematik zu stellen. Erweist sich oft aus Sicht der MMH als falsch: Überwiegend erleben wir, dass Mieter ihre Situation entweder verharmlosen oder ihre rechtlichen Möglichkeiten bewusst bis in den Grenzbereich hin ausschöpfen.“*
- ◆ *Hypothese 2: Menschen verändern aus Einsicht heraus ihren Umgang mit Geld. Aus Sicht der MMH falsch: Unsere Klienten zeigten nur unter äußerem Druck die Bereitschaft, ihr Verhalten zu verändern. Ihre Einstellung im Umgang mit Geld blieb unverändert: sobald der Druck von ihnen genommen wurde, griffen sie meist wieder auf alte Verhaltensmuster zurück.*
- ◆ *Hypothese 3: Nach Bewältigung der Notfallsituation sind die Menschen bereit für eine anschließende Einkommensberatung, um eine Wiederholung der Krise zu vermeiden (Motto: aus Fehlern lernen). Nach Erfahrung der MMH falsch: Wenn der Notfall behoben wurde, flacht der Spannungsbogen ab und das Bedürfnis nach Beendigung des unerfreulichen Themas nimmt zu.“*

Trotz dieser „Fehleinschätzungen“ ist es der MMH in vielen Fällen gelungen, die Haushalte zumindest soweit zur Mitwirkung zu motivieren, dass die Wohnungssicherung erfolgreich verlaufen ist und auch eine deutliche Nachhaltigkeit dieses Interventionserfolgs gesichert werden konnte.<sup>16</sup> Drauf wird im Folgenden noch näher einzugehen sein.

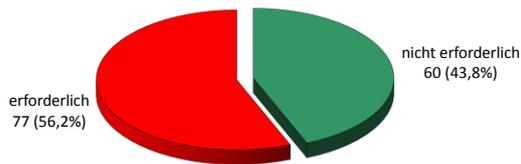
### 3.4.7 Eigene Sozialarbeit, Vermittlung anderer Hilfen

Für knapp 44 % der dokumentierten und abgeschlossenen Fälle, bei denen ein Beratungskontakt zustande kam, weist die Dokumentation der MMH aus, dass keine weitergehende eigene sozialarbeiterische Unterstützung von ihrer Seite notwendig war (vgl. Grafik 27). Für deutlich über die Hälfte der Haushalte war sie jedoch erforderlich und wurde dann in der Regel auch erbracht.

<sup>16</sup> Die Korrektur der „Fehlannahmen“ ergibt sicher ein realistischeres Bild von der Bedürfnisstruktur der meisten einkommensarmen Haushalte mit Schuldenproblemen. Allerdings wäre zu ergänzen, dass auch das Personal der MMH in gemeinsamen Auswertungsgesprächen seine Frustration darüber zum Ausdruck brachte, wie eng der finanzielle Spielraum vieler dieser Haushalte – auch ohne eigenes „Verschulden“ – ist.

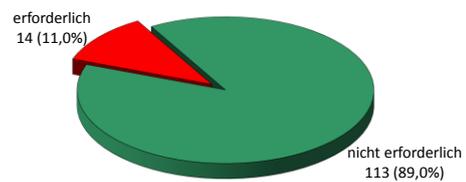
**Grafik 27**

**Eigene sozialarbeiterische Unterstützung durch MMH (abgeschlossene Fälle: N = 137)**



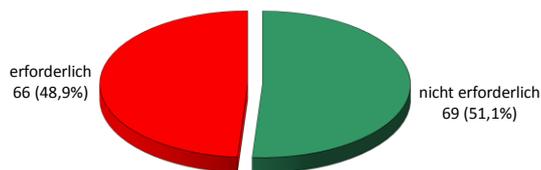
**Grafik 28**

**Hauswirtschaftliche Hilfen (abgeschlossene Fälle: N = 127)**



**Grafik 29**

**Ergänzende Hilfen (insbes. Schuldnerberatung und Suchtberatung) (abgeschlossene Fälle: N = 135)**



Nur geringfügig anders sieht das Bild hinsichtlich der Vermittlung anderer spezialisierter Hilfen wie beispielsweise Suchthilfen, Schuldnerberatung, Familienhilfen, psychosoziale Unterstützung, Eingliederungshilfe oder Hilfe zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten aus. Sie war in knapp über der Hälfte nicht notwendig und wäre in etwas weniger der Hälfte notwendig gewesen, wurde aber bei Weitem nicht immer akzeptiert (Grafik 28).

Eher selten erwiesen sich Haushaltshilfen als notwendig: dies war nur bei 11 % der dokumentierten Haushalte der Fall (Grafik 29).

### 3.4.8 Wirksamkeit, Nachhaltigkeit

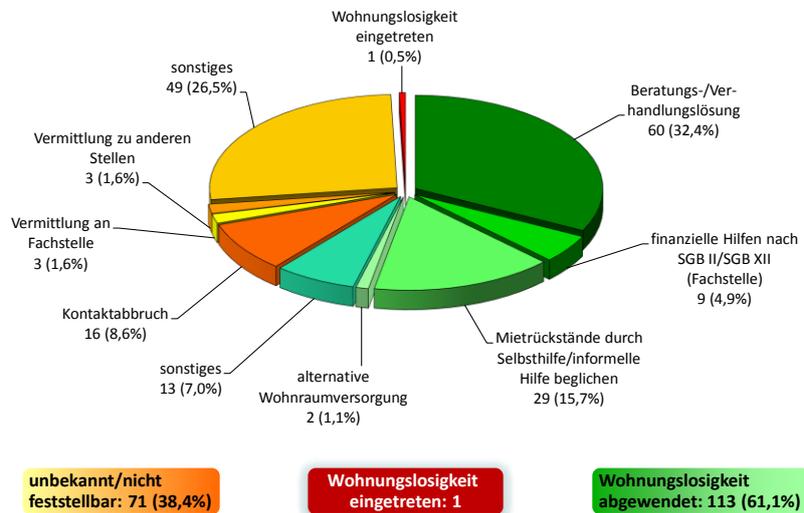
Die besonderen Potenziale der MMH können aus den Erfahrungen in der Praxis wie folgt zusammengefasst werden:

- ◆ Aufgrund ihres konsequent auf aufsuchende Arbeit angelegten Handlungsansatzes, der eine hartnäckige Haltung bei der Kontaktaufnahme vorsieht (und aufgrund der begrenzten Fallzahl auch ermöglicht), gelingt ihr erfreulich häufig ein solcher Kontakt – wesentliche Voraussetzung für alle Präventionsbemühungen!
- ◆ Die MMH nimmt eine starke Vermittlerposition an zwischen Mieterschaft und Anforderungen an sie (durch Vermieter, aber auch durch das Jobcenter, Ämter und andere Institutionen); das als unbürokratisch erlebte Angebot hat eine besondere Qualität, die gut geeignet ist, die notwendige Vertrauensbasis für einen gelingenden Beratungsprozess zu schaffen.
- ◆ Die MMH ist in der Lage, komplizierte Zusammenhänge, aber auch behördliche Fehler, zu klären und für die Betroffenen verständlich zu machen:
  - Ein besonderes Beispiel bezieht sich auf eine Alleinerziehende, die mit erheblichen Problemen im Umgang mit Geld und unterschiedlichen Einkommensquellen zu kämpfen hatte und gleichzeitig noch Ängste vor einer Fremdplatzierung ihres Kindes hat.

- Im Verlauf der Evaluationsphase war die MMH auch zunehmend in der Lage, durch Korrektur fehlerhafter Leistungsbescheide des Jobcenters (fiktive Anrechnung von Einkommen, Fehlinterpretation von Nebenkostenabrechnungen, veränderte Haushaltszusammensetzung etc.) Spielräume für Ratenzahlungen zu erschließen.

**Grafik 30**

**Zusammenfassung der Maßnahmenergebnisse (N = 185)**



Fasst man die Ergebnisse aller dokumentierten Maßnahmen zusammen, so lässt sich festhalten, dass während des Beratungsprozesses durch die MMH in den 22 Monaten der Evaluationsphase lediglich in einem einzigen Fall Wohnungslosigkeit eingetreten ist. Zwar ist davon auszugehen, dass einige Klientinnen und Klienten, die eine Kooperation mit der MMH abgelehnt oder den Kontakt abgebrochen haben oder zu denen auch die MMH keinen Kontakt aufbauen konnte, ebenfalls wohnungslos geworden sind. Sie sind als Teilgruppe unbekannter Größe in den rd. 38 % der Fälle enthalten, bei denen das Ergebnis unbekannt bzw. nicht feststellbar war. In der deutlichen Mehrzahl der Fälle (rd. 61 %) ist es der MMH jedoch gelungen, die Wohnungslosigkeit abzuwenden oder zumindest zur Abwendung der Wohnungslosigkeit einen entscheidenden Beitrag zu leisten: In rund einem Drittel aller Fälle wurde eine Beratungs-/Verhandlungslösung erzielt (oftmals wurden dabei Ratenzahlungen vereinbart), in sehr wenigen Fällen (unter 5 %) wurde die drohende Wohnungslosigkeit durch Intervention und finanzielle Hilfen der kommunalen Fachstelle abgewendet und in knapp 16 % durch Selbsthilfe oder informelle Unterstützung, beispielsweise von Verwandten oder Bekannten. Nur in zwei Fällen entgingen die Haushalte dem drohenden Wohnungsverlust durch Umzug in eine andere Wohnung (vgl. Grafik 30).

Bei fast einem Drittel der dokumentierten Fälle wurde – zumeist, aber nicht immer unter aktiver Beteiligung der MMH – eine Ratenzahlungsvereinbarung abgeschlossen, mit der die Mietrückstände längerfristig zurückgeführt werden sollten (Grafik 31). Oftmals wurden dabei relativ niedrige Raten ausgehandelt, die für die Haushalte auch längerfristig und trotz des in der Regel ausgesprochen engen Einkommensspielraums tragbar waren. In diesem Zusammenhang ist hervorzuheben, dass die Besonderheit der BGW als Unternehmen mit dominanter städtischer Beteiligung und einem gewissen sozialen Anspruch sich auch in einer hohen Bereitschaft ausdrückte, solche niedrigen Rückzahlungsraten zu akzeptieren. Die Kooperationsbeziehungen werden in dieser Beziehung als ausgesprochen positiv beschrieben und die MMH hebt auch vor dem Hintergrund einiger weniger Erfahrungen mit anderen, deutlich

stärker kommerziell ausgerichteten Unternehmen hervor, dass die große Kooperationsbereitschaft der BGW beim Wohnungserhalt (und auch zum Verzicht auf mögliche weitere rechtliche Schritte während der Beratung des Mietschuldnerhaushaltes durch die MMH) keineswegs selbstverständlich und ein bedeutsamer Faktor für die positive Ergebnisbilanz der MMH ist.

**Grafik 31**

**Wurden Ratenzahlungen vereinbart?**  
(abgeschlossene Fälle: N = 123)



**Grafik 32**

**Mietzahlung sichergestellt?**  
(abgeschlossene Fälle: N = 119)



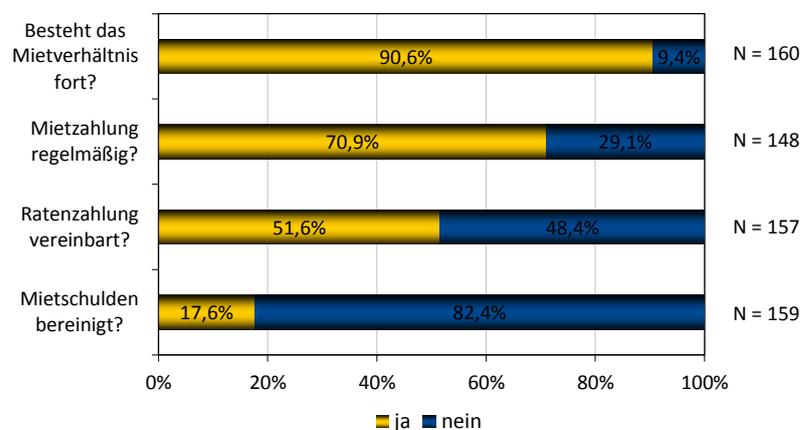
In mehr als der Hälfte aller Fälle konnten auch die weitere Mietzahlung und der ratenweise Abtrag von Mietschulden durch Direktüberweisung des Jobcenters oder Daueraufträge/Lastschriftverfahren gesichert werden (Grafik 32).

Das insgesamt positive Ergebnis bestätigen auch die Rückmeldungen der fünf Wohnungsverwaltungsteams der BGW. Auf Bitten der Begleitforschung haben sie zu jedem Zwischenauswertungszeitpunkt die Mietverhältnisse der bis dahin an die MMH weitergemeldeten Mietschuldnerhaushalte (unabhängig, davon, ob der Beratungsprozess durch die MMH bereits abgeschlossen war oder nicht) überprüft und u. a. die folgenden Fragen beantwortet:

- ◆ Besteht das Mietverhältnis fort?
- ◆ Mietzahlung regelmäßig?
- ◆ Ratenzahlungen vereinbart?
- ◆ Mietschulden bereinigt?

**Grafik 33**

**Rückmeldung Wohnungswirtschaft  
liegen vor für 160 Haushalte (Untersuchungszeitraum)**

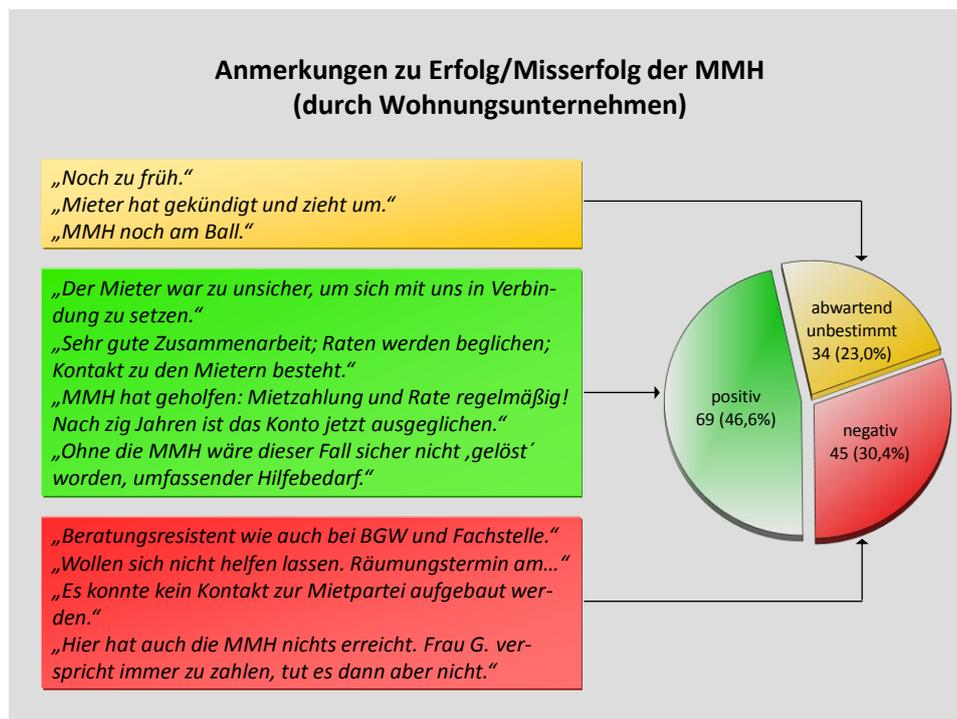


Die Ergebnisse können der Grafik 33 entnommen werden. Bei über 90 % aller von der BGW dokumentierten Fälle bestand das Mietverhältnis noch fort, was einen sehr hohen Wert darstellt. Etwas geringer, aber mit über 70 % immer noch beachtlich, war der Anteil der Haushal-

te, die nach Intervention der MMH regelmäßig ihre Miete entrichteten. Der von der MMH gemeldete Anteil der Haushalte, mit denen Ratenzahlungen vereinbart wurden, liegt (mit knapp über der Hälfte) etwas unter den Dokumentationsergebnissen der MMH (rd. 63 %, s. o.). Dabei ist zu beachten, dass die Verlaufsdocumentation der MMH ja noch eine nicht unbeträchtliche Zahl anderer Fälle umfasst, die als Selbstmelder bei der MMH vorgesprochen haben oder von anderen Stellen an sie vermittelt wurden. In Einzelfällen mag es aber auch unterschiedliche Auffassungen darüber gegeben haben, wer letztlich entscheidend zu der vereinbarten Ratenzahlung beigetragen hat.

Die Teams der BGW waren auch aufgefordert worden, in einem Freifeld eigene Einschätzungen zum jeweiligen Integrationserfolg der MMH bei den gemeldeten Fällen abzugeben.

**Grafik 34**



Die Grafik 34 zitiert beispielhaft einige der Bewertungen und ordnet sie drei grundsätzlichen Ausrichtungen zu. In 23 % der Fälle war eine abschließende Bewertung zum Zeitpunkt der Abfrage noch nicht möglich, weil der Beratungsprozess noch nicht weit genug fortgeschritten war und noch kein klares Ergebnis erreicht hatte. Unter Berücksichtigung dieser abwartenden Urteile ergibt sich ein Anteil negativer Beurteilungen von einem knappen Drittel, und knapp 47 % entfallen auf positive Beurteilungen (siehe Grafik); lassen wir die unbestimmten Urteile außen vor und konzentrieren uns nur auf die positiven und negativen Urteile, so waren davon knapp 61 % (69 von 114) positiv.

Allerdings machen diese Beurteilungen nochmals deutlich, dass auch der konsequent aufsuchende Ansatz der MMH seine Grenzen hat, wenn es nicht gelingt, die Haushalte zu erreichen oder zur Mitwirkung beim Wohnungserhalt zu motivieren.

### 3.4.9 Die Wirkungen der MMH, weitere Einschätzungsversuche

Bei den gemeinsamen Sitzungen zu den Zwischenauswertungen wurden die Beteiligten befragt, was geschehen würde, wenn ein Fortbestand der MMH nach Auslaufen der Förderung durch die Aktion Mensch nicht mehr gewährleistet werden könnte. Aus den Antworten der

BGW-Mitarbeiterinnen wurde diese Frage dahingehend beantwortet, dass die Zahl der Problemfälle im Wohnungsbestand dann wieder absehbar zunehmen würde („*paar Mahnbescheide mehr, mehr Ausbuchungen und mehr Räumungen*“). Außerdem würde die Zahl der Wohnungsverluste nach Einschätzung der BGW wieder zunehmen. Die Kooperation mit der MMH wurde als „Win-win-Situation“ bezeichnet, die sowohl dem Unternehmen als auch der Stadt und dem freien Träger nutzt und bei der noch weitere Wohnungsunternehmen mit einbezogen werden könnten.

Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass alle von der MMH kontaktierten Haushalte ohne die Intervention der MMH wohnungslos geworden wären. Abgesehen davon, dass in einer ganzen Reihe von Fällen mit niedrigen Mietschulden ein Wohnungsverlust (noch) nicht wirklich drohte, ist auch unklar, ob es den anderen Fällen vielleicht doch durch Selbsthilfe oder später mithilfe der Fachstelle möglich gewesen wäre, den drohenden Wohnungsverlust zu vermeiden. Zu bedenken ist allerdings, dass durch die im Laufe der Zeit deutlich verbesserte Filterfunktion der BGW zunehmend vorrangig Informationen über Haushalte an die MMH vermittelt wurden, deren Selbsthilfepotenziale eng begrenzt waren und die mehrheitlich einen deutlich erhöhten Beratungsbedarf hatten, wie ja auch unsere Analyse belegt. Auch wenn „kontrafaktische“ Einschätzungen („*was wäre, wenn die MMH nicht gewesen wäre?*“) immer schwierig sind, haben die MMH und die Teams der BGW gemeinsam eine Einschätzung versucht, in welchen Fällen es ohne die Intervention der Ersteren mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einer Räumung gekommen wäre. Dabei haben sie sich allerdings auf einen etwas anderen Zeitraum bezogen als für die Evaluation des Vorhabens durch die GISS.

Die Liste wurde für die fünf Verwaltungsteams der BGW differenziert aufbereitet und mit diesen Teams im Einzelnen abgestimmt. Sie umfasst insgesamt 51 Haushalte in einem Zeitraum von 27 Monaten (1.8.2009–30.10.2011). Für acht Haushalte lag bereits ein Räumungsurteil vor, bei weiteren drei war bereits Räumungsklage eingereicht worden und bei 18 weiteren war die fristlose Kündigung ausgesprochen worden. Bei den übrigen Haushalten sahen beide Kooperationspartner die Wahrscheinlichkeit des Wohnungsverlustes dadurch als hoch an, dass es aufgrund von besonderen Schwierigkeiten und Problemen der betroffenen Personen (Suchtproblematik, Analphabetismus, besonderer persönlicher Unterstützungsbedarf etc.) und der bestehenden Mietschulden zur Kündigung und einem negativen Verlauf gekommen wäre, wenn die Mobile Mieterhilfe nicht – z. T. mit erheblichem Zeit- und Motivationsaufwand – interveniert hätte.

Aufsummiert betragen die Mietrückstände der aufgelisteten 51 Haushalte zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens bei der Mobilen Mieterhilfe 49.379,46 €, das entspricht einem durchschnittlichen Betrag von 968,22 € pro Haushalt. Die Beträge variieren natürlich mit der Größe des Haushalts und dem Zeitpunkt der Intervention, wobei grundsätzlich davon ausgegangen werden kann, dass die Mobile Mieterhilfe bei einem deutlich größeren Teil der Fälle zu einem relativ frühen Zeitpunkt eingeschaltet wurde.

Betrachten wir die Haushaltsgröße, so handelte es sich bei knapp über der Hälfte der 51 Haushalte um (26) Einpersonenhaushalte, in weiteren fünf Haushalten lebten zwei Erwachsene ohne Kinder und in zwei weiteren drei Erwachsene ohne Kinder. Bei den verbliebenen 18 Haushalten mit Kindern handelte es sich in zwölf Fällen um Alleinerziehende mit einem (neunmal) oder zwei Kindern (dreimal) und in sechs Fällen um jeweils zwei Erwachsene mit zwei (dreimal), drei (zweimal) oder vier Kindern (einmal).

Insgesamt lebten in den 51 Haushalten, bei denen nach übereinstimmender Auffassung von MMH und BGW ohne die Intervention der Ersteren mit hoher Wahrscheinlichkeit Wohnungslosigkeit eingetreten wäre, 97 Personen.

**Tabelle 1: Gemeinsame Liste von MMH und BGW über Haushalte, die bei Nichtintervention der MMH mit hoher Wahrscheinlichkeit wohnungslos geworden wären**

Haushaltstyp	Zahl der Haushalte	Zahl der Personen
1 erwachsene Person	26	26
2 erwachsene Personen ohne Kinder	5	10
3 erwachsene Personen ohne Kinder	2	6
1 EW + 1 Kind	9	18
1 EW + 2 Kinder	3	9
2 EW + 1 Kind	0	0
2 EW + 2 Kinder	3	12
2 EW + 3 Kinder	2	10
2 EW + 4 Kinder	1	6
<b>Gesamt</b>	<b>51</b>	<b>97</b>

Wie wir gesehen haben, werden nicht alle Klientinnen und Klienten der MMH über die Wohnungsgesellschaft BGW bekannt. Manche melden sich auch direkt bei ihr oder werden über unterschiedliche Organisationen wie Beratungsstellen der Familienhilfe, der Straffälligenhilfe etc., andere Wohnungsgeber oder auch die kommunale Fachstelle an die MMH vermittelt. Die MMH hat daher auch für diesen Teil ihrer Klientel eine Liste erstellt, wer von diesen vermutlich im genannten Zeitraum (1.8.2009 – 30.10.2011) ohne die Unterstützung der MMH wohnungslos geworden wäre. Diese Liste umfasst 18 weitere Haushalte. Einige dieser Haushalte wurden der MMH direkt von der Fachstelle oder von Vermietern mit der Auflage vermittelt, dass nur bei Einwilligung zu einem Treuhandkonto bei der MMH eine Fortsetzung bzw. die erneute Sicherung des bestehenden Wohnverhältnisses infrage kommt. Bei einem relativ hohen Anteil der Fälle handelte es sich um Haushalte mit Migrationshintergrund, die mit dem sozialen Sicherungssystem hierzulande nicht zurechtkamen und die – nicht zuletzt aufgrund von Sprachproblemen – nur unzureichend über die Hilfsmöglichkeiten und Leistungsvoraussetzungen informiert waren. Bei acht der 18 aufgeführten Fälle lag eine Suchterkrankung oder andere schwere psychische Problematik vor, bei weiteren zwei wurde ein Hilfebedarf zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (nach §§ 67 ff. SGB XII) attestiert.

**Tabelle 2: „Eigene“ Fälle der Mobilen Mieterhilfe (Selbstmelder, Vermittlung durch Dritte) mit hoher Wahrscheinlichkeit des Wohnungsverlustes bei Nichtintervention**

Haushaltstyp	Zahl der Haushalte	Zahl der Personen
1 erwachsene Person	7	7
2 erwachsene Personen ohne Kinder	3	6
1 EW + 1 Kind	2	4
1 EW + 2 Kinder	2	6
1 EW + 4 Kinder	1	5
2 EW + 1 Kind	2	6
2 EW + 2 Kinder	1	4
<b>Gesamt</b>	<b>18</b>	<b>38</b>

Wie aus Tabelle 2 hervorgeht, handelte es sich bei sieben der 18 aufgeführten Fälle um Alleinstehende und bei drei weiteren um kinderlose Paare. Von den acht verbliebenen Haushalten mit Kindern waren fünf allein erziehend, davon in jeweils zwei Fällen mit einem bzw. zwei

Kindern und in einem Fall mit vier Kindern, bei zwei Familien lebten zwei Erwachsene mit einem und in einer Familie mit zwei Kindern zusammen. Insgesamt lebten in den 18 Haushalten somit 38 Personen.

Insgesamt hat die Intervention der MMH nach dieser Auswertung also entscheidend dazu beigetragen, dass in dem Zeitraum von 27 Monaten bei 69 Haushalten mit 135 Personen ein ansonsten mit hoher Wahrscheinlichkeit drohender Wohnungsverlust vermieden werden konnte.

Um auf eine Jahresrechnung zu gelangen, müssen wir die Zahl der durch Intervention der MMH in dem genannten Zeitraum von 27 Monaten vor der Wohnungslosigkeit bewahrten Haushalte und Personen auf einen Jahresdurchschnitt umrechnen. Bei einer groben Gleichverteilung der Fälle über den Zeitraum von 27 Monaten können wir davon ausgehen, dass es der Mobilien Mieterhilfe bislang bei durchschnittlich 31 Haushalten mit 60 Personen per anno gelungen ist, drohende Wohnungsverluste abzuwenden und den Wohnraum zu erhalten. In einzelnen Fällen wurde dabei direkt mit der kommunalen Fachstelle zusammengearbeitet, in vielen Fällen gelang die Wohnungssicherung aber auch unabhängig davon.

#### **3.4.10 Finanzielle Effekte**

Bei den finanziellen Effekten der MMH ist zunächst festzuhalten, dass sie in nicht ganz unbedeutendem Umfang Leistungen übernimmt, die andernfalls als kommunale Eingliederungsleistungen nach § 16a SGB II zu erbringen wären. Dies gilt selbstverständlich nur für die Leistungsberechtigten nach SGB II (nach den oben ausgeführten Analysen also mindestens 37 % der Klientel der MMH, ggf. etwas mehr, wenn Personen berücksichtigt werden, die vor der Beratung durch die MMH ihre Leistungsansprüche nach SGB II noch nicht geltend gemacht haben). Die MMH leistet hier Schuldnerberatung und psychosoziale Betreuung, die auch zur Überwindung von Vermittlungshemmnissen und „zur *Verwirklichung einer ganzheitlichen und umfassenden Betreuung und Unterstützung bei der Eingliederung in Arbeit*“ (Originaltext § 16a SGB II) beitragen und erforderlich sein kann (weil es zumeist notwendig ist, vor einer Arbeitsaufnahme die Wohnungsnotfallsituation zu überwinden). Allerdings gibt es weder eine geregelte Zusammenarbeit mit dem Jobcenter noch ist das Ziel der Beratungstätigkeit der MMH unmittelbar die Arbeitsaufnahme, obwohl es in direkter Folge ihrer Intervention durchaus zu solchen Effekten gekommen ist (weiter unten wird noch ein Beispiel aus einem Betroffeneninterview dazu zitiert).

Ein Teil der Haushalte, der nur schwer quantitativ einzugrenzen ist, hatte auch besondere soziale Schwierigkeiten, bei denen ein Rechtsanspruch auf Hilfen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten (§§ 67 ff. SGB XII) besteht. Die drohende Wohnungslosigkeit gehört zu den besonderen Lebensverhältnissen, die solche Leistungen begründen, Maßnahmen zur Erhaltung und Beschaffung einer Wohnung sind explizit im Leistungskatalog des § 68 SGB XII genannt und die besonderen sozialen Schwierigkeiten und Beratungsbedarfe wurden weiter oben dargestellt: die große Mehrheit der von der MMH beratenen Haushalte ist arbeitslos, ver- oder überschuldet und nicht in der Lage, ihre Schwierigkeiten aus eigener Kraft zu überwinden. Bei 46 % der Personen, für die eine solche Einschätzung seriös möglich war, bestanden darüber hinaus starke oder sehr starke Einschränkungen in Bezug auf die Bearbeitung einer Suchtproblematik (vgl. Grafik 16).

In wie vielen Fällen diese Problematik sich soweit zugespitzt und kumuliert hat, dass auch bei einer gesonderten Begutachtung ein Hilfeanspruch nach §§ 67 ff. SGB XII bejaht worden wäre, lässt sich im Nachhinein nicht genau feststellen. Dass es sich dabei um mehr als einige wenige Einzelfälle handelt, liegt auf der Hand.

Auch für die Präventionsarbeit der Fachstelle hat der Einsatz der MMH eine entlastende Wirkung. Es kann kein Zweifel daran bestehen, dass ein Teil der Haushalte, bei denen die MMH bereits vor der Kündigung interveniert hat, andernfalls zu zusätzlichen Fällen für die Fachstelle geworden wären. Die Fachstelle selbst hat zwar in den Auswertungsgesprächen eine merkliche Entlastung bestritten, dass ihr Fallaufkommen aber bei Wegfall der MMH höher werden würde, kann nicht ernsthaft bezweifelt werden. Angesichts der hohen Fallzahlen der Fachstelle (1.550 Fälle im Jahr 2009, vgl. Stadt Bielefeld 2010) kann allenfalls geltend gemacht werden, dass diese Effekte quantitativ nicht so deutlich ins Gewicht fallen. Aufgrund der zunehmend verbesserten Vorauswahl durch die BGW und einiger „schwieriger“ Fälle, die die Fachstelle selbst an die MMH vermittelt hat, muss allerdings auch darauf verwiesen werden, dass es sich bei den Klientinnen und Klienten der MMH nicht um die „Durchschnittsklientel“ der Fachstelle handelt, sondern durchaus vorrangig um Fälle mit überdurchschnittlichem Beratungsbedarf. Wenn die Fachstelle das Potenzial der MMH künftig noch mehr nutzen würde, wäre dieser Entlastungseffekt auch noch höher.

Wenn wir im Folgenden auf die finanziellen Effekte tatsächlich verhinderter Wohnungsverluste und daraus resultierender Wohnungslosigkeit eingehen, so muss nochmals darauf hingewiesen werden, dass der hypothetische Fall des Eintritts einer Notlage bei Ausbleiben einer Intervention – die in der Realität aber stattgefunden hat – nicht leicht zu beurteilen ist. Auch die Frage, wie sich der jeweilige Haushalt nach einer für wahrscheinlich gehaltenen Wohnungsräumung verhalten hätte und ob es ihm gelungen wäre, anderen Wohnraum anzumieten oder eine Unterbringung im städtischen Obdach oder einer stationären Einrichtung durch Selbsthilfe oder informelle Fremdhilfe zu vermeiden, ist nicht zweifelsfrei zu beantworten.

Fakt ist jedoch, dass die Stadt Bielefeld und lokale freie Träger immer wieder mit wohnungslosen Haushalten und Personen konfrontiert sind, denen dies nicht gelingt, und dass dann notwendige Hilfen einen erheblichen Finanzierungsbedarf auslösen, sei es bei der Kommune, die zur Unterbringung von Haushalten, denen Obdachlosigkeit droht, verpflichtet ist, sei es beim Landschaftsverband, der im Bedarfsfall (und beim Vorliegen von besonderen sozialen Schwierigkeiten) eine kostspielige Unterbringung in einer stationären Einrichtung finanzieren muss.

Im Folgenden haben wir die Unterbringungskosten am Beispiel einer kommunalen Obdachlosenunterkunft der Stadt Bielefeld konkretisiert:

Bei einer Unterbringung in der kommunalen Obdachlosenunterkunft fielen nach Angaben der kommunalen Fachstelle für Wohnungserhalt und Wohnungssicherung in Bielefeld im Jahr 2011 Gesamtkosten von 24,50 € pro Tag und Platz an. Zwar beträgt die Nutzungsgebühr für die untergebrachten Personen nur 7,57 € pro Tag, damit wird aber bei den Grundkosten der Unterbringung auch nur ein Kostendeckungsgrad von 27,5 % erreicht (Verbrauchskosten werden in voller Höhe umgelegt).<sup>17</sup> In den genannten Unterbringungskosten sind keine Kosten für Sozialarbeit enthalten, weil diese nach dem Kommunalabgabengesetz nicht in Unterbringungsgebühren einfließen dürfen. Die Kosten werden je genutztem Unterbringungsplatz berechnet und erhoben, sind also abhängig von der jeweiligen Zahl der untergebrachten Personen.

Pro Jahr kostet ein einzelner Unterbringungsplatz in der kommunalen Obdachlosenunterkunft der Stadt Bielefeld (ohne Sozialarbeit) demnach 8.942,50 € und pro Monat im Schnitt 745,21 € (*Jahreskosten* : 12).

Nach Angaben der Fachstelle in ihrem Jahresbericht für 2009 beträgt die Aufenthaltsdauer derjenigen, die nach ihrem Aufenthalt in der Unterkunft wieder in Wohnungen oder eine Ein-

---

<sup>17</sup> Die Berechnungen wurden am Beispiel der Unterkunft Kreuzstraße erstellt.

richtung vermittelt werden, in 67 % der Fälle weniger als ein Jahr, was auch bedeutet, dass sie in einem knappen Drittel der Fälle (33 %) länger als ein Jahr beträgt. Betrachten wir die Fälle, die weniger als ein Jahr in der Obdachlosenunterkunft untergebracht waren, so lässt sich präzisieren, dass etwas mehr als die Hälfte von ihnen (und 34,3 % aller weitervermittelten Haushalte) bereits in einem Zeitraum von weniger als sechs Monaten weitervermittelt werden können, bei den übrigen (32,5 % aller weitervermittelten Haushalte) betrug der Zeitraum sechs bis zwölf Monate. Auch für diejenigen mit einer Verweildauer von mehr als einem Jahr kann weiter differenziert werden: demnach haben 18,3 % aller Vermittelten eine Verweildauer von zwölf bis 36 Monaten hinter sich, bei 6,5 % betrug die Verweildauer 36 bis 60 Monate und bei 8,3 % mehr als 60 Monate.

Gehen wir davon aus, dass alle Personen ohne die Intervention der MMH tatsächlich wohnungslos geworden wären und von der Stadt Bielefeld hätten untergebracht werden müssen, und verteilen wir die Verweildauern auf die Klientel der MMH, wie sie von der Fachstelle für die von ihr vermittelten Unterkunftsbewohner errechnet wurden, dann ergäbe sich folgendes Bild:

Für 34,3 % der 60 Personen (also 21 Personen) mit einer Verweildauer von weniger als sechs Monaten (angesetzter Schnitt: drei Monate) wären Kosten in Höhe von 46.948,23 € angefallen.

Für 32,5 % (also 20 Personen) mit einer Verweildauer von sechs bis zwölf Monaten (angesetzter Schnitt: neun Monate) wären Kosten in Höhe von 134.137,80 € angefallen.

Für die übrigen 19 Personen mit einer Verweildauer von mehr als einem Jahr wären innerhalb eines Jahres Kosten in Höhe von 169.907,50 € angefallen, die sich zumindest teilweise auch in den Folgejahren weiter aufsummiert hätten.

Der auf dieser Grundlage errechnete Maximalbetrag an potenziellen Unterkunftskosten innerhalb eines Jahres<sup>18</sup> ist weiter zu qualifizieren, weil es als unwahrscheinlich anzunehmen ist, dass tatsächlich bei allen Haushalten nach dem Wohnungsverlust eine Unterbringungsnotwendigkeit eingetreten wäre.

Es ist eher anzunehmen, dass einzelne Haushalte in Selbsthilfe oder mit informeller Hilfe durch Bekannte oder Verwandte sich mit einer vorübergehenden Unterkunft oder dauerhaftem Alternativwohnraum versorgt hätten. Allerdings führt insbesondere der vorübergehende Unterschlupf bei Bekannten oder Verwandten häufig nur zu einer zeitlichen Verschiebung des Unterbringungsbedarfs, und es handelte sich ganz offensichtlich bei fast allen in der Liste aufgeführten Haushalten um Personen, die neben den Mietschulden auch noch mit erheblichen weiteren Schwierigkeiten zu kämpfen hatten und deren Selbsthilfekräfte eng begrenzt waren.

Letztlich ist es nicht seriös möglich, die hypothetische Zahl der Unterbringungsfälle für die Stadt zu quantifizieren, zumal auch eine spätere Intervention der Fachstelle in Fällen, in denen nun die MMH tätig geworden war, anzunehmen ist.

Aber selbst bei einem angenommenen Minimum von 10 bis 20 % ergäbe sich eine Kostensparnis von 35.000 – 70.000 € per anno.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Es handelt sich um rd. 351.000 €, die aber in dieser Höhe nicht als realistische Einspargröße anzunehmen sind, siehe dazu die folgenden Ausführungen.

<sup>19</sup> Die Fachstelle selbst gibt an, dass es bei der Gesamtheit der ihr gemeldeten Fälle lediglich bei 1,37 % nach einer Räumung zu einer städtischen Unterbringung kommt. Da die MMH sich aber auf „schwierige Fälle“ konzentriert, ist sicher anzunehmen, dass der Anteil der Unterbringungsfälle bei einer solchen Vorauswahl größer wäre. Zudem versuchen erfahrungsgemäß viele betroffene Haushalte – wie ausgeführt – sich nach dem Wohnungsverlust zunächst vorübergehend informeller Unterstützung durch Bekannte und Verwandte zu bedienen, bevor sie dann, bereits wohnungslos, zu Unterbringungsfällen entweder der Stadt oder der freien Träger der

Nun ist zwar zu berücksichtigen, dass bei einem gewissen Teil der Haushalte die Kommune auch im Fall des geglückten Wohnungserhaltes an den Mietkosten beteiligt ist. Dies gilt für die Haushalte, die im Bezug von Grundsicherungsleistungen nach SGB II oder SGB XII stehen und bei denen die Kommune zur Übernahme angemessener Kosten der Unterkunft (KdU) verpflichtet ist. Allerdings ist dies nur bei weniger als der Hälfte der MMH-Klientel der Fall, die KdU-Ansprüche sind erheblich geringer als die Kosten der Obdachlosenunterbringung, und darüber hinaus beteiligt sich der Bund an diesen Kosten in nicht unbeträchtlichem Umfang (derzeit 35,8 %).<sup>20</sup> Im Übrigen ist auch darauf zu verweisen, dass nach einem Wohnungsverlust zusätzliche Kosten zu kalkulieren sind für die Wiedererlangung von Wohnraum (Maklergebühren, Deponat etc.), die Erstausstattung etc., die bei dieser Kostenkalkulation ebenfalls nicht berücksichtigt wurden.

Ein mögliches Gegenargument gegen die vorliegende Kostenkalkulation besteht darin, dass die eingesparten Unterkunftskosten sich nicht unmittelbar als Einsparungen im kommunalen Haushalt widerspiegeln. Dies gilt in der Tat nur dann, wenn UnterkunftsKapazitäten reduziert werden oder auf einen ansonsten notwendigen Ausbau solcher Kapazitäten verzichtet wird. Allerdings mindern sich bei einer geringeren Auslastung der bestehenden Kapazitäten auch bereits der Personalaufwand zur Betreuung der Untergebrachten und der personelle wie finanzielle Aufwand zu ihrer Reintegration in Wohnraum.

Für den Landschaftsverband als Kostenträger für die Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten könnten ähnliche Berechnungen angestellt werden, die insbesondere dann, wenn sich die Notwendigkeit einer stationären Unterbringung ergibt, aber auch bei einer Versorgung in teilstationären Strukturen oder „Betreutem Wohnen“, zu ähnlich hohen oder noch höheren Beträgen führen würde, die durch die präventive Tätigkeit der MMH eingespart werden. Dazu ist jedoch eine Reihe weiterer hochgradig hypothetischer Annahmen (auch hinsichtlich der Aufteilung der Wohnungslosen auf Stadt und Landschaftsverband) notwendig, auf die an dieser Stelle verzichtet wird.

Für die BGW ist der Einspareffekt unmittelbar in Bezug auf den Abtrag bestehender Mietrückstände geringer als vielleicht erwartet. Ein unmittelbarer Vorher-nachher-Vergleich in Bezug auf die eruierten 51 Haushalte bei der BGW (s. o.) ergibt einen Effekt von lediglich 27.000 € in 27 Monaten oder 12.000 € per anno, um die der Gesamtbetrag der Rückstände seit Meldung an die MMH gemindert war.<sup>21</sup> Hinzu kommen aber diejenigen Fälle, in denen zwar keine Räumung unmittelbar gedroht, bei denen die Intervention der MMH aber trotzdem zur Regulierung von Mietschulden beigetragen hat. Und schließlich kommen bei der erstgenannten Gruppe (bei der es wahrscheinlich zur Räumung gekommen wäre) erhebliche Kosten für Leerstand, Räumungskosten, Gerichtskosten und Reparaturarbeiten nach Wohnungsräumungen

---

Wohnungslosenhilfe werden. Insofern – und auch bedingt durch die erfolgreiche Präventionsarbeit der kommunalen Fachstelle – ist die Zahl der Unterbringungsfälle direkt nach einer Räumung in der Stadt Bielefeld auch eher gering. Sie lag in den Jahren 2006, 2007 und 2008 bei 18, 13 bzw. 17 Haushalten (Angaben der Fachstelle und Jahresbericht 2008). In den Jahren nach Aufnahme der Tätigkeit der Mobilen Mieterhilfe waren die Zahlen nach Angaben des Bielefelder Amtes für soziale Leistungen sogar höher als zuvor (20 in 2009, 18 in 2010 und 21 in 2011), wobei jedoch auch völlig andere Einflussgrößen wie die allgemeine Entwicklung am Wohnungsmarkt, veränderte Geschäftsgebaren einzelner Wohnungsunternehmen (nach Eigentümerwechsel), die Entwicklung der Überschuldung etc. zu beachten sind.

<sup>20</sup> Zwar ist ein Anteil dieser Bundesbeteiligung (5,4 Prozentpunkte) zur Finanzierung von Bildungs- und Teilhabeleistungen vorgesehen, das ändert jedoch nichts daran, dass dieses Geld nur als Anteil der tatsächlich übernommenen Kosten der Unterkunft fließt.

<sup>21</sup> Allerdings gab es bei den Aufstellungen erhebliche Unterschiede zwischen den Teams der BGW. Ein Team alleine verzeichnete eine Reduktion der Rückstände um rd. 12.600 € und ein zweites von rd. 6.800 € im gesamten Zeitraum, während bei den anderen Teams, die die MMH weniger oder unspezifischer genutzt haben, die Reduktion der Rückstände deutlich geringer ausgefallen ist.

hinzu. Uns liegen lediglich einige Beispielrechnungen der BGW für Räumungs- und Gerichtskosten und Reparaturarbeiten vor: sie liegen bei Einpersonenhaushalten im Schnitt bei 3.339,62 € (ohne Mietausfälle) pro Fall, bei Mehrpersonenhaushalten nochmals deutlich höher. Hinzuzurechnen sind in all diesen Fällen Mietausfälle für die Zeit des Leerstands der Wohnung. Gehen wir lediglich von der jährlichen Zahl von potenziell geräumten Haushalten bei der BGW aus (23 pro Jahr),<sup>22</sup> so ergeben sich Einspareffekte von über 75.000 €, allein bei Zugrundelegung der Räumungskosten ausschließlich für Einpersonenhaushalte und ohne die Leerstandskosten und die mithilfe der MMH reduzierten Mietrückstände.

Auch hier kann einschränkend geltend gemacht werden, dass der eine oder andere Haushalt im späteren Verlauf des Räumungsverfahrens vielleicht doch noch von der Fachstelle oder durch Selbsthilfe vor einer Räumung bewahrt worden wäre. Dass die Interventionen der MMH jedoch zu Einsparungen für das Wohnungsunternehmen von mehreren zehntausend Euro per anno geführt haben, dürfte kaum zu bezweifeln sein.

#### **3.4.11 Beurteilung der Aktivitäten der MMH aus Sicht der Betroffenen**

Mit insgesamt zehn Haushalten, die von der MMH beraten worden sind, wurden im Rahmen der Evaluation Interviews durchgeführt, bei denen sie zu ihrer Einschätzung in Bezug auf ihre Erfahrungen mit der MMH befragt wurden. Diese Einschätzungen waren durchweg positiv, und auch nach hartnäckigem Nachfragen wurden keine Hinweise auf negative Aspekte oder Vorschläge für Verbesserungen geäußert.<sup>23</sup>

Der aufsuchende Ansatz wurde generell begrüßt, wobei es manche eher bevorzugten, die weiteren Beratungsgespräche im Büro der MMH zu führen, während andere die Beratung im eigenen Zuhause sehr positiv beurteilten:

- ♦ *„Ich hatte damals psychische Probleme, und die Wohnung war unaufgeräumt. Ich wollte kein schlechtes Bild von mir abgeben. Ich hatte damals auch Schwierigkeiten, das einzugestehen, dass ich psychische Probleme hatte. Jetzt habe ich keine Probleme mehr, das einzugestehen.“*
- ♦ *„Ist ja auch so, wenn man das persönliche Gespräch so gegenüber hat, ist ja auch ganz anders wie so telefonisch irgendwie. (...) Zu Hause ist ja besser, wenn man mal irgendwas hat. Sie hat ja bei Papieren sehr geholfen, das hat man ja dann zu Hause doch eher als im Büro. (...) Zumal ich auch krank bin und nicht so außer Haus kann, und dann find' ich das schon ganz schön angenehm.“*

Positiv beurteilt wurde auch die relative Hartnäckigkeit und Konstanz der MMH im Kontakt mit den Betroffenen und die Tatsache, dass sie nach kurzfristiger Intervention regelmäßig nachgehakt hat, um die Nachhaltigkeit der Mietsicherung abzusichern:

- ♦ *„Er hat mich mehrfach begleitet und das vorbesprochen, zwischendurch hat er sich auch gemeldet, ob alles läuft und alles funktioniert, und kam dann trotzdem noch mal uns besuchen.“*
- ♦ *„Ich muss aber dazu sagen, dass Frau Penno sich auch immer mal hier meldet und fragt, ob wir Unterstützung brauchen.“*

---

<sup>22</sup> 51 BGW-Haushalte wären nach eigener Auffassung ohne MMH-Intervention in einem Zeitraum von 27 Monaten geräumt worden, das ergibt bei Gleichverteilung über den Zeitraum rechnerisch 22,66 Haushalte pro Jahr.

<sup>23</sup> In den Interviews wird Bezug genommen auf den Mitarbeiter der MMH (Herr van der List) und die Mitarbeiterin (bis April 2012 Frau Penno). Auch wird auf die Institution „Arbeit Plus“ Bezug genommen, aus der zeitlich das Jobcenter Bielefeld geworden ist.

- ♦ „... hat sie gesagt, das was übrig bleibt, ist ja nicht viel. Wenn Sie noch mal Hilfe benötigen, sagen Sie Bescheid. Bevor jetzt wieder eine Rate ausbleibt ... Es gibt für jedes Problem 'ne Lösung, schauen wir dann, ob wir was machen können.“

Mehrere Befragte hoben hervor, dass die MMH eine realistische Einschätzung ihrer Unterstützungsmöglichkeiten vermittelt habe, und betonten die Differenz zu der Erfahrung mit öffentlichen Ämtern:

- ♦ „Es ist halt gut, wenn man jemanden hat, der sich auskennt und der – ich sag mal – die Menschlichkeit mitbringt. (...) Das, was sie vertreten kann, zieht sie auch durch. Und wenn sie nicht so genau weiß, dann sagt sie, müssen wir mal gucken, da gibt's bestimmt 'ne Möglichkeit.“
- ♦ „Diese Büroleute sind meistens schon abgebrüht und da hat man dann Ängste, und wenn die dann so ernst werden, dann wird man selber unsicher. Und dann hat man Angst und deswegen nimmt man dann auch Termine nicht wahr. Und bei Frau Penno war das anders. Die ist 'ne herzliche Person und auch ihr Kollege, der hat denselben Charakter, also da fasst man dann sehr schnell Vertrauen, dass die einen nicht gleich verurteilen. (...) Und bei denen kann man halt schnell Vertrauen fassen, wenn die wirklich herzlich sind, und das sind halt die Büroleute nicht, von der Stadt.“

Gelobt wurden auch die konkreten Hilfestellungen zur Bewältigung der finanziellen Notlage:

- ♦ „Bei Arbeit Plus haben sie uns immer Geld für den Sohn abgezogen, der hätte angeblich immer Wohngeld bekommen. Das hat der aber nie gekriegt, und wir wussten auch überhaupt nix davon, dass ihm das eigentlich zustand. Und da hat der Herr van der List gesagt, wenn Sie das nicht kriegen, dann müssen die das zurückerstatten, und das hat er dann auch mit uns erledigt, und dann haben wir das zurückerstattet bekommen, und damit konnten wir dann den einen Monat mit der rückständigen Miete bezahlen.“
- ♦ „Nee, das war wirklich super, das war damals ein Fels in der Brandung für mich. Ich hatte keine Stütze mehr und war wirklich hoffnungslos. Ich war kurz davor, alles aufzugeben hier. Ich war ja psychisch krank, innerlich war das ein Desaster. Und so konnte ich meine vier eigenen Wände behalten, das war für mich ziemlich wichtig, und er hat mir auch weiter den Weg gewiesen, mit Schriftverkehr an verschiedene Behörden und auch Privatpersonen hat er auch erreicht, dass Schulden erst mal gestundet wurden.“

Schließlich gab es wiederholt Hinweise, wie im Zuge der Mietschuldenregulierung auch auf Möglichkeiten der Wiedereingliederung in das Erwerbsleben oder auf sinnvolle Beschäftigungsmöglichkeiten hingewiesen und nachdrücklich dazu animiert wurde, entsprechende Schritte zu gehen:

- ♦ „Ohne Frau Penno hätte ich das nicht geschafft, zu Arbeit Plus wieder hinzugehen. Das war ja der erste Schritt, wieder Gelder zu beantragen. Und da ist sie dann mit mir da hingefahren, weil ich wär' da sonst nie hingefahren.“
- ♦ „Durch dieses Gespräch kam das dann auch in die Gänge, dass ich jetzt ab Juli dieses Bundesfreiwilligenjahr mache und dann im nächsten Jahr mit 'ner Ausbildung anfangen. Da hat einem dann dieses Gespräch dann, ich sag mal so salopp, 'nen Hintertritt gegeben.“

### **3.4.12 Potenziale und Grenzen der Mobilen Mieterhilfe**

Auf die Potenziale der MMH ist bereits an verschiedenen Stellen dieses Berichtes eingegangen worden. Sie war dank ihres aufsuchenden Ansatzes und ihrer vergleichsweise komfortablen Personalausstattung (gemessen an der Zahl der Fälle, die zu bearbeiten waren) sehr er-

folgreich in der Kontakthanbahnung zu Mietschuldnerhaushalten, die vom Wohnungsunternehmen nicht erreicht wurden.

Sie konnte aufgrund der beiden genannten Faktoren die Haushalte, die sich auf einen Beratungsprozess eingelassen haben, auch intensiver beraten, bei Bedarf zu wichtigen Gesprächen mit Jobcenter, Wohnungsunternehmen, Stadtwerken und Geldinstituten begleiten und damit auch Ängste und Hürden überwinden, die eine Lösung des Wohnungsnotfalls andernfalls stark behindert hätten. Bei Sprachschwierigkeiten, Analphabetismus und starken Defiziten im Umgang mit Behörden war die relativ weitgehende Unterstützung der Mietschuldnerhaushalte unerlässlich für eine solche Lösung.

Die frühzeitige Intervention und die enge Kooperation mit einem sozial ausgerichteten Wohnungsunternehmen hat es ermöglicht, vergleichsweise viele Fälle durch Ratenzahlungsvereinbarungen (mit teilweise sehr niedrigen Raten) und der Nutzung von Selbsthilfepotenzialen der Betroffenen zu lösen.

Durch Einkommensberatung, die – oft arbeitsintensive und langwierige – Treuhandkontoverwaltung, aber auch die Vermittlung weitergehender Spezialhilfen konnte die Nachhaltigkeit wohnungssichernder Interventionen gesichert werden.

Die erzielten Erfolge, das sollte hier auch deutlich hervorgehoben werden, sind nicht zuletzt dem äußerst engagierten Einsatz des Mitarbeiters und der Mitarbeiterin der MMH zu verdanken, der keineswegs als selbstverständlich vorausgesetzt werden kann und der – neben der Anbindung an einen freien Träger als intermediäre Instanz zwischen Markt (Wohnungsamt, Energieversorgungsunternehmen), Staat (Fachstelle und Ämter, inkl. Jobcenter) und den betroffenen Privatpersonen – wesentlich dazu beigetragen hat, dass dem Team so viel Vertrauen entgegengebracht wurde.

Die Bemühungen der Mobilen Mieterhilfe sind aber auch an klar erkennbare Grenzen gestoßen. Dies geschieht immer dann,

- ◆ wenn kein Kontakt zustande kommt,
- ◆ wenn ein Kontakt zustande kommt, aber der Haushalt die Unterstützung durch die MMH ablehnt,
- ◆ wenn die Kooperation im Unterstützungsprozess von den Mietschuldnerhaushalten einseitig abgebrochen wird (Ablehnung weiterer Unterstützung, Kündigung der Abtretung auf das Treuhandkonto),
- ◆ wenn persönliche Krisen eskalieren und die MMH keinen Zugang mehr bekommt<sup>24</sup> oder
- ◆ wenn geeignete Fälle nicht an die MMH weitervermittelt werden.

---

<sup>24</sup> Einige Fälle mit z. T. großem Aufwand endeten dennoch mit Kontaktabbruch, Auszug oder einer (absehbaren) Wohnungsäumung.

#### 4 RESÜMEE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Dieser Evaluationsbericht dokumentiert die Ergebnisse der Erprobung eines innovativen Ansatzes der Hilfen in Wohnungsnotfällen: die konsequent aufsuchende Unterstützung von Mietschuldnerhaushalten zur Prävention von Wohnungslosigkeit wegen Mietschulden durch einen freien Träger der Wohlfahrtspflege in enger Kooperation mit einem großen Wohnungsunternehmen.

Die wesentlichen konzeptionellen Elemente des für die Dauer von drei Jahren von der Aktion Mensch geförderten Modellprojektes wurden weitgehend erfolgreich umgesetzt und wesentliche Ziele wurden erreicht:

- ◆ Die Mietschuldnerhaushalte wurden zu einem sehr hohen Prozentsatz (fast 90 %) erreicht.
- ◆ Drohende Kündigungen und Räumungsverfahren wurden durch Einleitung von Sofortmaßnahmen vermieden und für etwa 31 Haushalte mit zumeist erheblichem Beratungsbedarf per anno kann es auch als gesichert angesehen werden, dass die Kündigung andernfalls mit großer Wahrscheinlichkeit zu einem Wohnungsverlust durch Räumung geführt hätte.
- ◆ In einer deutlich größeren Zahl von Fällen kam es zu einer Reduzierung von Miet- und Energierückständen, wenn auch ihre vollständige Begleichung aufgrund häufig notwendiger niedriger Raten (um die Zahlungsfähigkeit der Betroffenen nicht überzustrapazieren und damit einer absehbaren erneuten Krise Vorschub zu leisten) oftmals viele Monate in Anspruch nahm und daher in einer größeren Zahl von Fällen bis zum Abschluss der Evaluationsphase noch nicht erreicht war.
- ◆ Auch die Sicherung der Wohnung durch die Gewährleistung zukünftiger Miet- und Abschlagszahlungen ist bei deutlich über der Hälfte der Haushalte, die eine Beratung durch die MMH akzeptiert haben, gelungen.
- ◆ In wie vielen Fällen es tatsächlich gelungen ist, durch den Wegfall der Sorge um die monatlichen finanziellen Belastungen Ressourcen zur Bearbeitung weiterer Problemlagen freizusetzen, muss offen bleiben. Für einige Fälle kann dies zweifelsfrei belegt werden, es ist jedoch auch zu bedenken, dass viele Haushalte auch nach einer Wohnungssicherung weiterhin mit den Folgen von Überschuldung und sehr geringen Einkommensspielräumen zu kämpfen haben und dass die Bereitschaft zur Bearbeitung weiterer Problemlagen in einer Reihe von Fällen auch nicht gegeben war. Zudem war doch in einem erheblichen Anteil der kontaktierten Haushalte die Beratungsdauer zu kurz, um weitergehende Effekte seriös einschätzen zu können. Schließlich darf der Einfluss anderer Faktoren, die von der MMH nicht oder nur begrenzt zu beeinflussen waren, nicht unterschätzt werden (strukturelle Veränderungen am Arbeitsmarkt und in der Arbeitsmarktpolitik und individuelle Reaktionsweisen darauf, Arbeitsaufnahme und Arbeitsplatzverlust, Konflikte im Haushalt, Krankheit etc.).
- ◆ Einschränkungen bei der Zielerreichung sind zu vermerken in Bezug auf die angestrebte Einübung von wirtschaftlichem Verhalten und der Vermeidung weiterer Schulden durch Haushaltsplanung und Geldeinteilung. Zwar war das Angebot der Treuhandkontoverwaltung für etwas über 30 Haushalte in der Evaluationsphase von 22 Monaten eine bedeutsame Maßnahme zur Absicherung der Nachhaltigkeit des Wohnungserhalts, aber die Motivation der bedrohten Haushalte zur freiwilligen Annahme dieses Angebotes und zum „Weitermachen“, nachdem die Wohnung erst einmal gesichert ist, wurde überschätzt. Oftmals waren die Haushalte nur unter Druck bereit, das Angebot anzunehmen, und nach Überwältigung der Krise auch bestrebt, ihre volle finanzielle Dispositionsfreiheit wieder

zurückzugewinnen. Dennoch ist es bemerkenswert, dass die MMH bei Abschluss der Evaluationsphase noch 20 laufende Treuhandverfahren betreute, und als eine Verstetigung der MMH über die Modellförderphase hinaus in Frage stand, auch große Mühe hatte, eine alternative Perspektive für die betroffenen Haushalte zu entwickeln.

An der Bedeutung der MMH gerade für diese intensiveren Fälle, für die bei einem Wegfall der MMH keine geeignete Alternative absehbar ist, wird auch deutlich, dass der Erfolg der MMH sich nicht ausschließlich an einer möglichst hohen Zahl von Fällen oder an der Höhe der regulierten Mietschulden bemessen lässt. Längerfristige Fälle binden naturgemäß relativ viel Zeit und bilden dennoch konzeptionell die Kernklientel der MMH.

Da mit einer bedarfsgerechten Hilfe für solche Fälle ein durchaus nicht unbeträchtlicher finanzieller Aufwand verbunden ist (immerhin geht es hier um die Finanzierung von 1,5 Vollzeitstellen), ist es auch umso wichtiger, dass die MMH ihr volles Potenzial entfalten kann und sich vorrangig solchen Fällen widmen kann, die diese besondere Art der Unterstützung tatsächlich auch benötigen.

Eine noch engere Kooperation zwischen kommunaler Fachstelle für Wohnungserhalt und Wohnungssicherung und der MMH bei der Vermittlung geeigneter Fälle von Ersterer an Letztere erscheint empfehlenswert. Bemerkenswert ist, dass auch von kommunaler Seite die Arbeit der MMH zum Abschluss der Evaluationsphase ausdrücklich als „ein sinnvoller Bestandteil der Hilfelandschaft in Bielefeld“ beurteilt wurde. Die Fachstelle sollte die Chance einer Einbindung der Potenziale der MMH zur Absicherung der Nachhaltigkeit der eigenen – fachlich durchaus ebenfalls sehr positiv zu bewertenden – Bemühungen noch stärker nutzen. Sollte es gelingen, den Fortbestand der MMH über die Modellförderzeit hinaus zu sichern, wäre es wünschens- und empfehlenswert, eine engere organisatorische und vielleicht sogar räumliche Anbindung zwischen den beiden Organisationen vorzunehmen und verbindliche Absprachen darüber zu treffen, wie die jeweiligen Potenziale von Fachstelle (die ein sehr viel höheres Fallaufkommen zu bewältigen hat) und MMH (die besser in die „Tiefe“ gehen und bei den „schwierigen Fällen“ für Nachhaltigkeit sorgen kann) optimal in einem organisierten Miteinander verknüpft werden kann. In diesem Kontext ist auch darauf zu verweisen, dass das Wohnungsunternehmen BGW von Anfang an betont hat, dass es die Arbeit der kommunalen Fachstelle sehr positiv bewertet und die MMH als eine sinnvolle Ergänzung des Fachstellenansatzes betrachtet.

Angesichts der aufgezeigten positiven Wirkungen und der finanziellen Effekte der MMH für Wohnungsunternehmen, Landschaftsverband und Kommune und angesichts der bereits bekundeten Bereitschaft des Wohnungsunternehmens BGW, sich an der Verstetigung der MMH finanziell zu beteiligen, geht die Empfehlung an Stadt und Landschaftsverband, dies ebenfalls zu tun und so den Fortbestand des Projektes zu sichern. In begrenztem Umfang kann die MMH sicher auch durch eine Ausweitung ihrer Kooperationspartner, für die sie dann gegen entsprechende Einzel- oder Basisvergütung ihre Dienstleistungen anbieten würde, ihren Fortbestand sichern (in Frage kommen hier weitere Wohnungsunternehmen, private Vermieter und die Stadtwerke). Es ist dabei jedoch nicht davon auszugehen, dass die beschriebene Bereitschaft zur Kooperation, zur Akzeptanz von kleinen Raten und zum Verzicht auf rechtlich mögliche Maßnahmen zur Beendigung des Wohnverhältnisses oder (im Falle von Energieversorgungsunternehmen) der Energielieferung bei allen potenziellen Kooperationspartnern in gleichem Ausmaß vorzufinden ist.

Zum Abschlusszeitpunkt der Begleitforschung waren die Chancen für eine Verstetigung der Mobilen Mieterhilfe jedoch noch nicht vollständig geklärt. Bei mehreren Anläufen in der letzten Phase der Modellförderung hatte sich zuerst das Wohnungsunternehmen BGW zu einer Anteilfinanzierung über die Modellphase der MMH hinaus bereit erklärt, während die auch

von der BGW zur Voraussetzung gemachte Kofinanzierung anderer Partner (Kommune, Landschaftsverband, andere Wohnungsunternehmen, ggf. Stadtwerke etc.) noch nicht abschließend feststand. Von Landschaftsverband und Kommune waren jedoch bereits erste positive Signale zu vernehmen.

Über den lokalen Ansatz hinaus wird das Modell der MMH zur Nachahmung an anderer Stelle empfohlen, insbesondere auch dort, wo es eine relativ hohe Zahl von Wiederholungsfällen bei der Prävention von Wohnungsnotfällen gibt. Die Erfahrungen aus Bielefeld zeigen, welche Bedeutung dabei der Kooperationsbereitschaft und der Filterfunktion der Wohnungswirtschaft zukommen, aber auch, wie notwendig eine sinnvolle Arbeitsteilung und Kooperation mit der kommunalen Präventionsstelle ist, die bereits im Vorfeld gesichert werden sollte.

Es muss klar sein, dass insbesondere der Teil der Konzeption, der auf Nachhaltigkeit der Wohnungssicherung abzielt und bei dem auch eine Beratung und ggf. Treuhandkontoverwaltung über einen längeren Zeitraum geleistet wird, einer entsprechenden finanziellen Absicherung bedarf (am besten in Form einer Projektfinanzierung, die zumindest einen Grundbestand der Arbeit absichert und gegebenenfalls durch fallbezogene Leistungsentgelte ergänzt bzw. aufgestockt werden kann). Es ist kaum zu erwarten, dass einer der Partner allein (beispielsweise nur die Wohnungswirtschaft) bereit sein wird, alle Kosten zu tragen. Die besondere Qualität des Ansatzes kommt vielmehr gerade darin zum Ausdruck, dass hier verschiedene Partner (zum Wohle besonders benachteiligter Haushalte) eng zusammenwirken, alle (Wohnungswirtschaft, Kommune und auch der überörtliche Träger) damit eine wichtige Aufgabe in ihrem Zuständigkeitsbereich erfüllen und an anderer Stelle Kosten einsparen und deshalb auch alle sich an der Finanzierung beteiligen sollten.

Die enge Kooperation von Kommune, freiem Träger und Wohnungswirtschaft bei der Prävention von Wohnungslosigkeit mit einem konsequent aufsuchenden Ansatz für diejenigen Haushalte, für die er notwendig und sinnvoll ist, und nach dem Motto „jeder macht das, was er am besten kann“ ist ein zukunftsweisendes Praxismodell.

## 5 LITERATUR

- Busch-Geertsema, Volker (1996) *Insecurity of Tenure and Prevention of Homelessness in Germany*. National Report 1995 for the European Observatory on Homelessness, Brüssel (FEANTSA)
- Busch-Geertsema, Volker (2011) Menschen mit Migrationshintergrund: Öfter arm, öfter arbeitslos, aber seltener wohnungslos? in: Rosenke, Werena (Hg.) *Ein weites Feld: Wohnungslosenhilfe – mehr als ein Dach über dem Kopf* (Heft 61 – Reihe Materialien zur Wohnungslosenhilfe), Bielefeld, BAG W-Verlag, 2011, S. 373–385
- Busch-Geertsema, Volker / Evers, Jürgen (2004) *Persönliche Hilfen in Wohnungen im Bereich der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Ergebnisse einer bundesweiten Befragung im Rahmen des Teilprojektes „Grundlagen für eine Politik zur Verbesserung des Hilfesystems in Wohnungsnotfällen“*, Bremen (GISS), download unter <http://www.giss-ev.de>
- Busch-Geertsema, Volker / Evers, Jürgen / Ruhstrat, Ekke-Ulf (2005) *Wirksamkeit persönlicher und wirtschaftlicher Hilfen bei der Prävention von Wohnungslosigkeit*. Untersuchung im Rahmen des Forschungverbundes „Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen“, Bremen (GISS), download unter <http://www.giss-ev.de>
- Busch-Geertsema, Volker / Fitzpatrick, Suzanne (2008) Effective Prevention? Explaining Reductions in Homelessness in Germany and England, in: *European Journal of Homelessness*, Volume 2, December 2008, S. 69–95
- Busch-Geertsema, Volker / Ruhstrat, Ekke-Ulf (2005) *Aktuelle Entwicklungen bei den Hilfen in Wohnungsnotfällen. Zwischenergebnisse zum Teilvorhaben „Grundlagen für eine Politik zur Verbesserung des Hilfesystems in Wohnungsnotfällen“*, Bremen (GISS) 2003, download unter <http://www.giss-ev.de>
- MAIS, Ministerium für Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (2012a) *Integrierte Wohnungsnotfall-Berichterstattung 2011 in Nordrhein-Westfalen. Struktur und Umfang von Wohnungsnotfällen*. Düsseldorf: download unter [http://www.mais.nrw.de/sozber/sozialberichterstattung\\_nrw/kurzanalysen/Kurzanalyse\\_Wohnungsnotfallberichterstattung\\_230312\\_Druckversion.pdf](http://www.mais.nrw.de/sozber/sozialberichterstattung_nrw/kurzanalysen/Kurzanalyse_Wohnungsnotfallberichterstattung_230312_Druckversion.pdf)
- MAIS, Ministerium für Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (2012b) *Zuwanderungsstatistik 2011*, Düsseldorf: download unter [http://www.mais.nrw.de/08\\_PDF/003\\_Integration/003\\_zuwanderung/zuwanderungsstatistik\\_nrw-2011.pdf](http://www.mais.nrw.de/08_PDF/003_Integration/003_zuwanderung/zuwanderungsstatistik_nrw-2011.pdf)
- Mencke, Helmut (2011) *Mietschuldenberatung – Dienstleistung am Kunden*, Präsentation bei der Bundestagung der BAG W am 10.11.2009 in Leipzig, download unter [http://www.bagw.de/tagungen/buta2011/Forum9\\_Praesentation\\_Mencke.pdf](http://www.bagw.de/tagungen/buta2011/Forum9_Praesentation_Mencke.pdf)
- Neue Wohnraumhilfe gGmbH (2009) *Jahresbericht 2008*, Darmstadt
- Olfers, Renate (2005) Mobile Wohnbegleitung in die Praxis umgesetzt. Ein Beispiel aus Hannover, in *WOHNUNGSLOS* 2/05, S. 63 f.
- Stadt Bielefeld (Hg.; 2010) *Kommunale Wohnungslosenhilfe. Jahresbericht 2009 für die Bereiche Prävention und Integration*. Bielefeld: Eigenverlag
- van der List, Jürgen (2011) Kooperation zwischen Kommune, freien Trägern und Wohnungswirtschaft, in Rosenke, Werena (Hg.) *Ein weites Feld: Wohnungslosenhilfe – mehr als ein Dach über dem Kopf* (Heft 61, Reihe Materialien zur Wohnungslosenhilfe), Bielefeld, S. 127–132
- Veltmann, Robert / Hayner, Ekkehard (2003) Hilfen im Vorfeld. Prävention bei drohendem Wohnungsverlust – Neue Kooperationsmodelle, in: Poreski, Thomas (Hg.) *Evangelische Obdachlosenhilfe e.V.: Recht auf Hilfe und Eigenständigkeit*. Dokumentation des Kongresses vom 4.–6. November 2002 in Dresden (Heft 53 der Reihe Materialien zur Wohnungslosenhilfe), Bielefeld: Verlag Soziale Hilfe, S. 204–223
- Veltmann, Robert (2011) Wohnungsnotfallhilfe und Wohnungswirtschaft – Kooperationsmodelle zur Vermeidung von Wohnungsverlust in Berlin, in Rosenke, Werena (Hg.) *Ein weites Feld: Wohnungslosenhilfe – mehr als ein Dach über dem Kopf* (Heft 61, Reihe Materialien zur Wohnungslosenhilfe), Bielefeld, S. 133–148

## 6 ANHANG





# KONSUM – CHECK

NAME: \_\_\_\_\_

DATUM: \_\_\_\_\_

MONATLICHES KONSUMVERHALTEN				
200 €				
160 €				
120 €				
80 €				
40 €				
<b>1. Woche</b>	<b>2. Woche</b>	<b>3. Woche</b>	<b>4. Woche</b>	

MONATLICHE GESAMTBEFINDLICHKEIT				
gut				
schlecht				
<b>1. Woche</b>	<b>2. Woche</b>	<b>3. Woche</b>	<b>4. Woche</b>	

<p style="background-color: black; color: white; text-align: center; margin: 0;"><b>WOMIT SIND SIE INSGESAMT ZUFRIEDEN?</b></p>          	<p style="background-color: black; color: white; text-align: center; margin: 0;"><b>WOMIT SIND SIE INSGESAMT NICHT ZUFRIEDEN?</b></p>          
<p style="background-color: black; color: white; text-align: center; margin: 0;"><b>WAS WÜNSCHEN SIE SICH?</b></p>          	<p style="background-color: black; color: white; text-align: center; margin: 0;"><b>WIE SCHAFFEN SIE ES?</b></p>          

# ...RUND UMS LIEBE GELD...

– WEGE ZUR EINKOMMENSVERBESSERUNG UND AUSGABENREDUZIERUNG –

## I. EINKOMMENSVERBESSERUNG

ANSPRUCH AUF STAATLICHE GELDER UND LEISTUNGEN ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Wohngeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GEZ-Befreiung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einmalige Leistungen des Sozialamts/ Arbeitsplus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ergänzende Sozialhilfe / Arbeitslosengeld II	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ehegattenunterhalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kindesunterhalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unterhaltsvorschuss	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kindergeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elterngeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BAföG, BAB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Befreiung von Zuzahlung von Medikamenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stiftungsgelder (z. B. Mutter-Kind-Stiftung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ZUSÄTZLICHES EINKOMMEN DURCH NEBENTÄTIGKEITEN ?	JA	NEIN	PRÜFEN
...bei Teilzeitarbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...während der Elternzeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...bei Arbeitslosigkeit/Bezug von Arbeitslosengeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...während des Sozialhilfebezugs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...während der Ausbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...bei Bezug von Rente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIND STEUERLICHE MÖGLICHKEITEN AUSGESCHÖPFT ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Lohnsteuererklärung beim Finanzamt abgegeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loht sich ein Steuerklassenwechsel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIND BERUFLICHE MÖGLICHKEITEN AUSGESCHÖPFT ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Besteht die Möglichkeit eines Arbeitsplatzwechsels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie bezahlte Überstunden machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# ...RUND UMS LIEBE GELD...

– WEGE ZUR EINKOMMENSVERBESSERUNG UND AUSGABENREDUZIERUNG –

## II. AUSGABENREDUZIERUNG

WELCHE VERSICHERUNGEN SIND NOTWENDIG / OPTIMAL ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Haftpflichtversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hausratversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unfallversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lebensversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechtsschutzversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Berufsunfähigkeitsversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rentenversicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krankenversicherung (Zusatzgebühr?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kfz-Versicherung (Kasko- oder Teilkasko)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EINSPARMÖGLICHKEITEN BEI DEN MONATLICHEN FIXKOSTEN ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Mietkosten senken (Wohnungswechsel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energiekosten senken (Wechsel d. Energieversorgers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Energiekosten senken (Verbrauch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wasser-/Abwasserkosten senken (Verbrauch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bankgebühren senken (Wechsel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon-, Handykosten senken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten für Multimedia senken (Fernsehen, PC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrtkosten senken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vereinsgebühren senken (Vereinswechsel, -kündigung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kosten für Zeitung/Zeitschriften senken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EINSPARMÖGLICHKEITEN BEI DEN LAUFENDEN KOSTEN ?	JA	NEIN	PRÜFEN
Könnte Ihnen ein Haushaltsbuch die Übersicht über die finanzielle Situation erleichtern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Könnte Sie ein Einkaufszettel vor Spontankäufen schützen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennen Sie Ihre „Budget-Killer“ (Ausgaben, die getätigt werden, obwohl man eigentlich kein Geld dafür hat)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie in der Lage, Geldbußen durch gemeinnützige Arbeit zu tilgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Sie in der Lage, Fast Food durch Eigenleistungen (Kochen, Backen, Brote schmieren) zu ersetzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es in der Nähe Möglichkeiten für kostenlosen oder kostengünstigen Einkauf von Lebensmitteln?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kennen Sie kostengünstige Angebote der Freizeitgestaltung und der kulturellen Möglichkeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# COACHING IM UMGANG MIT GELD

## INTERVIEWLEITFADEN

**ZIELE:**           INDIVIDUELLES AUSGABEVERHALTEN ERFASSEN  
                  MOTIVATION ZUR VERÄNDERUNG DES AUSGABEVERHALTENS IDENTIFIZIEREN

### LEITFRAGEN ZUM GELDTYP

- Was bedeutet „Geld“ für Sie? Wie sehr beschäftigen Sie sich damit?
  - Welche Gefühle löst das Thema „Geld“ bei Ihnen aus?
  - Was bedeuten „Schulden“ für Sie?
  - Gab es schuldenfreie Zeiten in Ihrem Leben? Wie haben Sie das erreicht?
  - Wie sind Ihre Eltern mit Geld / Schulden umgegangen?
  - Woran würden Sie merken, dass Sie Ihre Finanzen im Griff hätten? Was würde sich ändern?
-

# COACHING IM UMGANG MIT GELD

## LEITFRAGEN ZUM KONSUMVERHALTEN

- Welche finanziellen Ausgaben sind für Sie unverzichtbar? Wo sitzt bei Ihnen das Geld locker?
  - Wann und wofür geben Sie das meiste Geld aus?
  - Was sind Ihre „Budget-Killer“?
  - Wie viel Geld benötigen Sie für Suchtmittel im Monat (Nikotin, Alkohol, Drogen)?
  - Wie gestalten Sie Ihre Einkäufe (spontan oder mit Einkaufszettel)?
  - Wie oft bezahlen Sie bargeldlos?
  - Wie kontrollieren Sie Ihre Ausgaben?
  - Wie teilen Sie sich Ihr Geld ein?
  - Wie zuverlässig heften Sie Ihre Kontoauszüge ab?
  - Wie kontrollieren Sie, ob Ihre laufenden Kosten bezahlt wurden?
-

# COACHING IM UMGANG MIT GELD

## LEITFRAGEN ZUR MOTIVATION

- Gibt es etwas, wofür es sich lohnen würde, einen anderen Umgang mit Geld zu erlernen?
  - Gibt es etwas, was Ihnen eine derart große Angst macht, dass Sie bereit wären, einen anderen Umgang mit Geld zu erlernen?
  - Was würde sich ändern, wenn Sie Ihre Finanzen im Griff hätten?
  - Wie hoch muss der Druck sein, damit Sie bereit wären, sich einen anderen Umgang mit Geld anzueignen?
  - Mit welchem Gefühl verbinden Sie das Thema Geld?
-

## Die sechs Bausteine der Einkommensberatung

1. **Erfassung der Einnahmen und (festen) Ausgaben**
  - Überblick über die Gesamtheit der Einnahmen und Ausgaben schaffen (**Vorlage**)
  - Optimierungspotentiale (Einnahmen) bzw. Reduzierungspotentiale (Ausgaben) identifizieren
  - Leistungsbescheide auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen
  - Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)
  
2. **Erfassung der Verschuldungssituation**
  - Überblick über die Verschuldungssituation schaffen (**Vorlage**)
  - Strategien zur Sicherung der Einnahmen und zur Regulierung der Schulden entwickeln
  - erste Schuldenregulierungsmaßnahmen einleiten (**Vorlagen Stundung, Niederschlagung, Ratenzahlung**)
  - Anbindung an eine Schuldnerberatung ermöglichen
  - Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)
  
3. **Gewährleistung existenzsichernder Zahlungen** (vorrangig Miete, Energie)
  - Zahlungsplan erstellen (**Vorlage**)
  - P-Konto einrichten
  - Daueraufträge einrichten
  - Direktzahlungen eines Sozialleistungsträgers einrichten
  - Treuhandkonto einrichten (**Vorlage**)
  - gesetzliche Betreuung anregen
  - Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)
  
4. **Kontrolle existenzsichernder Zahlungen**
  - Vereinbarung treffen über Art und Umfang der Kontrollmaßnahmen (**Vorlage**)
  - monatliche Kontrollanrufe durchführen
  - die zwischen Mieter und Vermieter vereinbarten Ratenzahlungen kontrollieren
  - monatlich Kontoauszüge kontrollieren
  - ehrenamtliche Mitarbeiter einsetzen
  - Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)
  
5. **Hilfe zur Selbsthilfe**
  - elementare Kenntnisse im Umgang mit Geld vermitteln (**Vorlage**)
  - Überblick über Möglichkeiten der Einkommenserweiterung und Ausgabenoptimierung geben (**Checkliste**)
  - über ortsbezogene Einsparmöglichkeiten informieren, z. B. Bielefelder Tafel,- Bielefeld-Pass, Stiftungen, etc. (**Vorlage**)
  - rechtliche Grundkenntnisse vermitteln zum Lesen und Verstehen von Leistungsbescheiden
  - Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)

6. **Änderung des individuellen Ausgabeverhaltens**

- individuelles Ausgabeverhalten erfassen (**Interviewleitfaden**)
- Kontoauszüge auswerten im Hinblick auf das individuelle Ausgabeverhalten
- komplette Einkaufsbelege, die über einen festgelegten Zeitraum gesammelt wurden, auswerten
- Motivationen zur Änderung des Ausgabeverhaltens identifizieren
- individuelle Lösungen entwickeln zum planvolleren Umgang mit Geld
- individuelle Lösungen erproben und auswerten mit Unterstützung der MMH (**Vorlage**)
- Auswertung und weitere Absprachen (**Vorlage**)

Name, Vorname (Mieterhaushalt): .....  
 Adresse: ..... Telefon: .....  
 Vermieter: ..... Ansprechpartner beim Vermieter: .....  
 Telefon: ..... E-Mail: .....

## Falldokumentationsbogen der Mobilen Mieterhilfe

1. Buchstabe des Vornamens: <input type="text"/>	1. Buchstabe des Nachnamens: <input type="text"/>	Geburtsjahr: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Informationseingang am: .....		Wiederauftritt bei der MMH: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt
Vermittlung durch: <input type="checkbox"/> BGW, Herr/Frau ..... <input type="checkbox"/> Selbstmeldung <input type="checkbox"/> Fachstelle <input type="checkbox"/> Ravensberger Heimstätte <input type="checkbox"/> Stadtwerke Bielefeld <input type="checkbox"/> andere, und zwar: .....		<input type="checkbox"/> bereits laufender Fall seit: .....  Kontakt zur Fachstelle: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

### Kontaktaufnahme zu den von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten durch die MMH

Kontaktaufnahme nicht erforderlich

**Art der Kontaktaufnahmeversuche**

<input type="checkbox"/> , und zwar am:	<input type="checkbox"/> , und zwar am:	<input type="checkbox"/> , und zwar am:
1. ....	1. ....	1. ....
2. ....	2. ....	2. ....
3. ....	3. ....	3. ....

**Ergebnis der Kontaktaufnahmeversuche**

Kontaktaufnahme realisiert am: ..... um ..... Uhr  Erstgespräch durchgeführt am: .....  
Datum Uhrzeit

Kontaktaufnahmeversuche eingestellt, und zwar weil:  
 .....

**Probleme bei der Kontaktaufnahme:** .....

.....

.....

.....

### Status bei Kontaktaufnahme

<input type="checkbox"/> <u>drohende Kündigung</u> wegen: ..... ..... .....	<input type="checkbox"/> <u>ausgesprochene Kündigung</u> wegen: ..... ..... am: ..... <input type="radio"/> fristlos <input type="radio"/> fristgerecht	<input type="checkbox"/> <u>Räumungsklage</u> wegen : ..... ..... rechtshängig seit: ..... zu beachtende Fristen: .....	<input type="checkbox"/> <u>Räumungstitel</u> Räumungstitel liegt vor seit: ..... .....
---	--	--	--

**Bemerkungen:** .....

.....

.....

## Besonderheiten des Falls

Beim Erstkontakt	Handelt es sich um einen Wiederholungsfall beim Vermieter? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt		Ist ein besonderer Hilfebedarf erkennbar? <input type="checkbox"/> ja, und zwar: ..... <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt	
	falls ja: sind in den letzten 24 Monaten bereits Zahlungsrückstände übernommen worden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt		Ratenzahlungen vereinbart? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt	
	Erläuterungen: .....			
	.....			
Spätestes bis zum 3. Kontakt	<b>Haushaltstyp</b>		<input type="checkbox"/> (Ehe-)Paar <b>mit</b> Kind(ern) <input type="checkbox"/> (Ehe-)Paar <b>ohne</b> Kind <input type="checkbox"/> allein stehende Frau <b>mit</b> Kind(ern) <input type="checkbox"/> allein stehende Frau <b>ohne</b> Kind <input type="checkbox"/> allein stehender Mann <b>mit</b> Kind(ern) <input type="checkbox"/> allein stehender Mann <b>ohne</b> Kind <input type="checkbox"/> anderer Haushaltstyp, und zwar .....	
	<b>Haushaltsgröße und Besonderheiten</b>		Zahl d. Haushaltsmitglieder: <input type="text"/> <input type="text"/> Zahl d. Kinder unter 25 Jahre im Haushalt: <input type="text"/> <input type="text"/> Besonderheiten des Haushaltes .....	
Spätestes bis zum 3. Kontakt	<b>Zusammensetzung des Haushaltseinkommens</b> (Mehrfachnennungen möglich)		<input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld I <input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld II (SGB II) <input type="checkbox"/> Sozialhilfe oder Grundsicherung nach SGB XII <input type="checkbox"/> Lohn/Gehalt <input type="checkbox"/> aus Selbstständigkeit <input type="checkbox"/> Ausbildungsvergütung <input type="checkbox"/> Rente <input type="checkbox"/> Krankengeld <input type="checkbox"/> ohne Einkommen <input type="checkbox"/> sonstiges <input type="checkbox"/> und zwar: .....	
	<b>Alter Haushaltsvorstand</b>		<input type="checkbox"/> 18- unter 25 Jahre <input type="checkbox"/> 40 bis unter 50 Jahre <input type="checkbox"/> 25- unter 30 Jahre <input type="checkbox"/> 50 bis unter 60 <input type="checkbox"/> 30 – unter 40 Jahre <input type="checkbox"/> 60 Jahre und älter	
	<b>Migrationshintergrund</b>		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	<b>Höhe und Art der aktuellen Zahlungsrückstände</b>		Höhe des Mietrückstandes: ..... €    Rückstände anderer Art, und zwar in Höhe von: ..... € Wodurch sind Rückstände anderer Art begründet? .....	
	<b>Art der Mietzahlung</b>		<input type="checkbox"/> Dauerauftrag/Lastschriftverfahren <input type="checkbox"/> Direktüberweisung JobCenter/SozAmt <input type="checkbox"/> Einzelüberweisung <input type="checkbox"/> Abtretung <input type="checkbox"/> Bareinzahlung <input type="checkbox"/> sonstiges: .....	
	<b>Andere Schulden</b>		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	<b>Überschuldet</b>		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	<b>Weitere soziale Dienstleister</b>		<input type="checkbox"/> ja, und zwar: ..... <input type="checkbox"/> keine weiteren Dienste beteiligt	
			<input type="checkbox"/> unbekannt	
			<input type="checkbox"/> unbekannt	



Einkommensberatung	Kontomitverwaltung	Treuhandkonto
--------------------	--------------------	---------------

<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, aber keine Bereitschaft: <input type="checkbox"/> Bereitschaft vorhanden, wurde eingeleitet am: .....	<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, aber keine Bereitschaft <input type="checkbox"/> Bereitschaft vorhanden, wurde eingeleitet am: .....	<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, aber keine Bereitschaft <input type="checkbox"/> Bereitschaft vorhanden, wurde eingeleitet am: .....
--	---	---

Probleme/Bemerkungen: .....

.....

Eigene sozialarbeiterische Unterstützung durch MMH
--

<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, und zwar: ..... .....	<input type="checkbox"/> Hilfeerbringung nicht gelungen, weil: ..... ..... <input type="checkbox"/> Hilfe akzeptiert, Beginn am: .....
--	--

Probleme/Bemerkungen: .....

.....

Ergänzende Hilfen (wie z. B. Schuldnerberatung, ambulante psychische oder Suchthilfe, HzE etc.)
---

<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, und zwar: ..... .....	<input type="checkbox"/> Anbindung an ..... nicht gelungen, weil: ..... <input type="checkbox"/> Anbindung an ..... gelungen am: .....
--	---

Probleme/Bemerkungen: .....

.....

Hauswirtschaftliche Hilfen/Unterstützung
--

<input type="checkbox"/> nicht erforderlich <input type="checkbox"/> erforderlich, und zwar: ..... .....	<input type="checkbox"/> Anbindung an ..... nicht gelungen, weil: ..... <input type="checkbox"/> Anbindung an ..... gelungen am: .....
--	---

Probleme/Bemerkungen: .....

.....

Zusammenfassung der Maßnahmenergebnisse (bei Abschluss des Falls / kein Kontakt mehr seit 30 Tagen / Auftrag abgearbeitet)
--

<input type="checkbox"/> Wohnungslosigkeit abgewendet am: ..... und zwar durch: <input type="radio"/> Beratungs-/Verhandlungslösung <input type="radio"/> finanzielle Hilfen nach SGB II / SGB XII (Fachstelle) <input type="radio"/> Mietrückstand durch Selbsthilfe / informelle Hilfe beglichen <input type="radio"/> alternative Wohnraumversorgung <input type="radio"/> sonstiges, und zwar: ..... .....	<input type="checkbox"/> Wohnungslosigkeit eingetreten am: ..... und zwar weil: ..... ..... ..... ..... .....	<input type="checkbox"/> unbekannt/nicht feststellbar, weil: <input type="radio"/> Kontaktabbruch <input type="radio"/> Vermittlung an Fachstelle <input type="radio"/> Vermittlung zu anderen Stellen <input type="radio"/> sonstiges, und zwar: ..... ..... ..... .....
---	---	---

Mietzahlungen sichergestellt? ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>	Ratenzahlung vereinbart? ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>
---	--

Probleme/Bemerkungen: .....

.....

# An die Mobile Mieterhilfe gemeldete Haushalte – Ergebnisse / Stand: 31.12.2011

Ansprechperson bei der BGW:	
Name:	Datum:
Service Team:	
Telefon:	0521-8809...
E-Mail:	team.....@bgw-bielefeld.de
Fax:	0521-8809....

	Besteht das Mietverhältnis fort?	Mietzahlung regelmäßig?	Ratenzahlung vereinbart?	Mietschulden bereinigt?	Noch zu bereinigende Rückstände
1. Buchst. d. Vornamens: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
1. Buchst. d. Nachnamens: <input type="checkbox"/>	Kommentare und Einschätzungen zum Erfolg/Misserfolg der Intervention der MMH: ..... ..... .....				
Geburtsjahr: <input type="text"/> 1 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> <input type="text"/>					
an MMH gemeldet am: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					

	Besteht das Mietverhältnis fort?	Mietzahlung regelmäßig?	Ratenzahlung vereinbart?	Mietschulden bereinigt?	Noch zu bereinigende Rückstände
1. Buchst. d. Vornamens: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
1. Buchst. d. Nachnamens: <input type="checkbox"/>	Kommentare und Einschätzungen zum Erfolg/Misserfolg der Intervention der MMH: ..... ..... .....				
Geburtsjahr: <input type="text"/> 1 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> <input type="text"/>					
an MMH gemeldet am: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					

	Besteht das Mietverhältnis fort?	Mietzahlung regelmäßig?	Ratenzahlung vereinbart?	Mietschulden bereinigt?	Noch zu bereinigende Rückstände
1. Buchst. d. Vornamens: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
1. Buchst. d. Nachnamens: <input type="checkbox"/>	Kommentare und Einschätzungen zum Erfolg/Misserfolg der Intervention der MMH: ..... ..... .....				
Geburtsjahr: <input type="text"/> 1 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> <input type="text"/>					
an MMH gemeldet am: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					

	Besteht das Mietverhältnis fort?	Mietzahlung regelmäßig?	Ratenzahlung vereinbart?	Mietschulden bereinigt?	Noch zu bereinigende Rückstände
1. Buchst. d. Vornamens: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
1. Buchst. d. Nachnamens: <input type="checkbox"/>	Kommentare und Einschätzungen zum Erfolg/Misserfolg der Intervention der MMH: ..... ..... .....				
Geburtsjahr: <input type="text"/> 1 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> <input type="text"/>					
an MMH gemeldet am: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					

	Besteht das Mietverhältnis fort?	Mietzahlung regelmäßig?	Ratenzahlung vereinbart?	Mietschulden bereinigt?	Noch zu bereinigende Rückstände
1. Buchst. d. Vornamens: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja ..... <input type="checkbox"/> nein	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> €
1. Buchst. d. Nachnamens: <input type="checkbox"/>	Kommentare und Einschätzungen zum Erfolg/Misserfolg der Intervention der MMH: ..... ..... .....				
Geburtsjahr: <input type="text"/> 1 <input type="text"/> 9 <input type="text"/> <input type="text"/>					
an MMH gemeldet am: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>					