GISS

Axel Steffen | Volker Busch-Geertsema

Abbau der öffentlichen Unterbringung

Eine Evaluation des Modellvorhabens der Neue Wohnung gGmbH zur Versorgung wohnungsloser Haushalte in Hamburg

GISS Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V.

Kohlhökerstraße 22, 28203 Bremen

Telefon: 0421 / 334 70 80 – Fax: 0421 / 339 88 35

E-Mail: as@giss-ev.de

Projektbearbeitung: Axel Steffen / Prof. Dr. Volker Busch-Geertsema

Layout: Nadine Krugel

Bremen, März 2020

INHALT

1 Zusammenfassung ... 7

2 Einleitung ... 9

3 Das Modellvorhaben ... 11

3.1 Ausgangslage: Wohnungsversorgung wohnungsloser Menschen in Hamburg ... 11

3.2 Projektbeschreibung ... 13

3.3 Die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer ... 15

3.3.1 Auswahlverfahren der Projektteilnehmenden ... 15

3.3.2 Überblick: Die am Projekt teilnehmenden Personen ... 16

4 Methodik und Vorgehen ... 18

4.1 Leitfragen ... 18

4.2 Erhebung der Einzelfallentwicklung ... 18

4.3 Strukturelle Fragestellungen ... 20

5 Ergebnisse der Studie ... 21

5.1 Prozess der Wohnungsversorgung ... 21

5.1.1 Wohnpräferenzen der wohnungslosen Haushalte ... 21

5.1.2 Wohnungsversorgung durch die SAGA ... 21

5.1.3 Wohnungsbewertung durch die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer ... 22

5.2 Verlauf der Mietverhältnisse ... 23

5.3 Einzelfallentwicklung im Wohnraum und Formen sozialer Teilhabe ... 27

5.3.1 Arbeit, Beschäftigung und Einkommen ... 27

5.3.2 Gesundheit ... 30

5.3.3 Soziale Beziehungen und Freizeitgestaltung ... 31

5.4 Unterstützungsbedarf und Nachgehende Hilfe ... 32

5.4.1 Themen der Nachgehenden Hilfe ... 33

5.4.2 Hilfeannahmebereitschaft und Hilfeabbrüche ... 35

5.4.3 Hilfebedarf und geleistete Hilfe ... 36

5.4.4 Anbindung an das Regelsystem und Überleitung in weiterführende Hilfen ... 43

5.4.5 Zwischenfazit: Nachgehende Hilfe ... 44

5.5 Auswirkungen des Modellvorhabens auf die Wohnprojekte der Neue Wohnung gGmbH ... 45

5.6 Projektbewertung ... 47

5.6.1 Bewertung durch die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer ... 47

5.6.2 Bewertung durch die SAGA ... 48

6 Fazit ... 50

7 Literatur ... 54

ABBILDUNGEN UND TABELLEN

Abbildung 1: Gegenüberstellung des bisherigen Hilfeprozesses und des idealtypischen Hilfeprozesses im Rahmen des Modellvorhabens **14**

Tabelle 1: Projektstand aller 41 Personen mit Datenfreigabe zum Ende des Erhebungszeitraums (31.12.2020) nach dem Phasenmodell **17**

Tabelle 2: Anzahl der Haushalte mit und ohne Beschäftigung im zeitlichen Vergleich **28**

Tabelle 3: Anzahl der Haushalte nach Einkommensarten im zeitlichen Vergleich **29**

Abbildung 2: Klientinnen und Klienten in der Nachgehenden Hilfe **37**

Abbildung 3: Klientinnen und Klienten in der Nachgehenden Hilfe nach Wohnungsbezug **38**

Abbildung 4: Durchschnittlicher Hilfeaufwand nach Wohnungsbezug **39**

Abbildung 5: Einzelfallverläufe in der Nachgehenden Hilfe **40**

Abbildung 6: Direkte und indirekte Fallarbeit in der Nachgehenden Hilfe **43**

Tabelle 4: Ein- und Auszüge in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH im zeitlichen Vergleich **46**

1 ZUSAMMENFASSUNG

Gegenstand und Ziel des Modellvorhabens

Im Rahmen des Modellvorhabens „Abbau der öffentlichen Unterbringung“ der Neue Wohnung gGmbH in Hamburg wurde der Versuch unternommen, durch ein abgestimmtes Verfahren mit einem kommunalen Wohnungsunternehmen wohnungslose Menschen schneller in Wohnraum zu vermitteln und die neu begründeten Mietverhältnisse mit Unterstützung wohnbegleitender Hilfen nachhaltig zu sichern. Das dreijährige Projekt wurde zwischen April 2017 und März 2020 wissenschaftlich durch die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. (GISS) begleitet und evaluiert.

Für wohnungslose Menschen mit sozialen Problemen („Stufe 2“) sind in der Freien und Hansestadt Hamburg bisher keine regelmäßigen, wohnbegleitenden Hilfen vorgesehen. Zudem dauert es zum Teil Jahre, bis sie überhaupt Zugang zu mietvertraglich abgesichertem Normalwohnraum erhalten. Um die Wohnraumintegration ihrer wohnungslosen Klientinnen und Klienten in den Übergangswohnprojekten zu beschleunigen und nachhaltig zu sichern, entwickelte die Neue Wohnung gGmbH zusammen mit ihrer Gesellschafterin, der Benno und Inge Behrens-Stiftung, sowie mit Unterstützung der Kooperationspartnerinnen – der SAGA Unternehmensgruppe (SAGA) und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration der Freien und Hansestadt Hamburg (BASFI) – ein vierphasiges Versorgungsmodell. Dieses sah vor, wohnungslose Klientinnen und Klienten der Neue Wohnung gGmbH nach einer verkürzten Aufenthaltsdauer von etwa acht Monaten in den Übergangswohnprojekten des Trägers über eine Vereinbarung mit der SAGA verlässlich in Wohnraum zu integrieren. Dort sollten die Klientinnen und Klienten – finanziert über die BASFI – über einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten wohnbegleitende Hilfen erhalten. Im Fall eines darüberhinausgehenden – kurzfristigen oder krisenbedingten – Hilfebedarfes, sollte die Mitarbeiterin der Nachgehende Hilfe des Trägers sowohl den Klientinnen und Klienten als auch der SAGA über insgesamt weitere eineinhalb Jahren als Ansprechperson zur Verfügung stehen. Innerhalb von drei Jahren sollten etwa 60 Haushalte mit Wohnraum versorgt und begleitet werden. Unterstützt wurde das dreijährige Vorhaben durch einen eigenen Projektbeirat.

Methoden der Evaluation

Ziel der Begleitforschung war es unter anderem festzustellen, ob sich die Annahmen des Projektträgers bestätigen, ob es also gelingt, durch ein abgestimmtes Verfahren, ehemalige Wohnungslose aus der Hilfebedürftigkeit und Hilfeinanspruchnahme schneller und einfacher herauszulösen und sie in Wohnraum zu integrieren. Analysiert werden sollte, welche Hilfebedarfe bestehen und welche Hilfen notwendig sind, damit bestenfalls auch die mit der Wohnungslosigkeit verbundenen sozialen Schwierigkeiten überwunden werden. Die Evaluation basierte hauptsächlich auf 47 „Face-to-Face“-Interviews und sieben telefonischen Befragungen von und mit 20 verschiedenen Haushalten zu verschiedenen Zeitpunkten im Projektverlauf und einer Analyse von Hilfeplänen, Anamneseprotokollen und einer monatlichen schriftlichen Berichterstattung über den Verlauf aller Miet- und Betreuungsverhältnisse. Der zeitliche Aufwand für die Einzelfallarbeit der Nachgehenden Hilfe wurde ebenfalls erfasst. Außerdem wurden regelmäßig Telefongespräche mit der Nachgehenden Hilfe geführt sowie Projektgruppensitzungen und Beiratssitzungen ausgewertet und berücksichtigt. Schließlich wurden zu drei unterschiedlichen Zeitpunkten elf Interviews mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SAGA geführt.

Evaluationsergebnisse

Nach einer Vorbereitungszeit von wenigen Monaten wurden innerhalb von etwa zweieinhalb Jahren 42 Personen über das Modellprojekt mit Wohnraum versorgt (für 41 Personen lag eine Datenfreigabe vor). Zwischen Wohnungsanfrage bei der SAGA und Beginn des Mietverhältnisses lagen unter Nichtberücksichtigung weniger Einzelfälle im Durchschnitt etwa fünf Wochen. Bei der Hälfte der Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern hatte die Überleitung in die Zuständigkeit der

Nachgehenden Hilfe rückblickend mindestens drei Monate vor Wohnungsbezug begonnen. Die überwiegende Mehrheit der Mietverhältnisse verlief bis zum Ende des Evaluationszeitraums weitestgehend unauffällig. In einigen Fällen kam es zu einmaligen Mietrückständen, die in der Regel auch mit Unterstützung der Nachgehenden Hilfe schnell aufgearbeitet werden konnten. Fünf Personen waren zwischenzeitlich akut von Wohnungslosigkeit bedroht, konnten ihr Mietverhältnis jedoch ebenfalls halten. Wenngleich es auch wenige Fälle gab, in denen das Hilfeplanverfahren durch die Klientinnen und Klienten kurz nach Wohnungsbezug vorzeitig beendet wurde, gab es nur einen einzigen Fall, bei dem soziale Probleme lange Zeit unbemerkt blieben. Nach einer kritischen Notfallsituation konnte die entsprechende Person aufgrund gesundheitlicher Probleme nicht länger in der Wohnung bleiben. Auch durch das eigens entwickelte Mietenmonitoring der Neue Wohnung gGmbH wurde die Nachgehende Hilfe in der Regel früh über Probleme im Mietverhältnis informiert. Darüber hinaus gelang es einigen Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern auf Grundlage ihrer eigenen Ressourcen, aber auch durch die breitgefächerte Unterstützung der Nachgehenden Hilfe, ihre gesellschaftlichen Teilhabemöglichkeiten zu erweitern und soziale Problemlagen abzubauen.

Durch die Dokumentation der Inhalte, des Umfangs und der Intensivität der wohnbegleitenden Unterstützung konnte schließlich nachgewiesen werden, dass der Hilfebedarf nach Wohnungsbezug zwar in der Regel kontinuierlich abnahm, dass die Mehrheit der betroffenen Personen jedoch deutlich länger als sechs Monate Unterstützung benötigte und/oder auch nach einem längeren Zeitraum noch sozialarbeiterische Interventionen nötig werden können, wenn es zu einer persönlichen Krise kommt. Wohnbegleitende Hilfen sollten daher nach Möglichkeit flexibel und bedarfsgerecht erfolgen können und nicht nach einem vorgegebenen Schema ermöglicht und finanziert werden. Die Länge der Unterbringungszeit in den jeweiligen Übergangswohnprojekten des Trägers schien sich nicht auf den individuellen Projekterfolg der Teilnehmerinnen und Teilnehmer auszuwirken.

Die interviewten Personen zeigten sich mit der Projektidee und der Projektumsetzung im Großen und Ganzen zufrieden bis sehr zufrieden. Insbesondere die Unterstützung durch die Nachgehende Hilfe wurde sehr gut bewertet und als sehr wichtig beurteilt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SAGA bewerteten das Projekt ebenfalls sehr positiv. Als ausschlaggebend für den Erfolg des Projektes wurde insbesondere die Zusammenarbeit mit der Nachgehenden Hilfe bei der Wohnraumversorgung und bei etwaigen Problemen im Mietverhältnis angesehen.

2 EINLEITUNG

Seit über 20 Jahren widmet sich die Neue Wohnung gGmbH der Unterbringung und Versorgung wohnungsloser Menschen in Hamburg. Neben der Bereitstellung niedrigschwelliger Wohnprojekte und der Unterstützung und Beratung zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten bietet sie weitergehende Hilfen zur Normalisierung der Lebenslagen armer und sozial ausgegrenzter Menschen an, wozu auch und besonders die Versorgung mit Individualwohnraum gehört.

Als Hauptgesellschafterin der Neue Wohnung gGmbH hat die Benno und Inge Behrens-Stiftung im Jahr 2013 in Hamburg-Altona einen Neubau mit 16 Wohneinheiten zur dauerhaften Normalwohnraumversorgung von wohnungslosen Haushalten errichtet, was in Fachkreisen – regional wie auch überregional – auf eine große Resonanz gestoßen ist. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Neue Wohnung gGmbH haben die Konzeption des Neubauprojektes begleitet, die Wohnungsbezüge moderiert und sie unterstützen die Mieterinnen und Mieter bei Bedarf noch heute. Über einen Zeitraum von zwei Jahren nach Wohnungsbezug wurde das Neubauprojekt durch die Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. (GISS) evaluiert.[1] Im Rahmen der Evaluation wurde (erneut) bestätigt, dass die Beschaffung und der Erhalt von Wohnraum in einem normalen Wohnumfeld auch für Menschen möglich ist, die lange Zeit wohnungslos waren und deren Biografien auch langjährige Straßenkarrieren aufweisen (vgl. Steffen & Henke 2018). Die Studie zeigte aber auch, dass entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, die den im Einzelfall variierenden Unterstützungsbedarfen der Menschen Rechnung tragen. Eine Wohnung allein reicht vielfach nicht aus.

Aufbauend auf diesen Erfahrungen sowie der Expertise aus jahrelanger Sozialarbeit in der Wohnungsnotfallhilfe, startete die Neue Wohnung gGmbH im Jahr 2017 ein neues Wohnraumversorgungsprojekt – dieses Mal im Wohnungsbestand. Unterstützt wurde das Projekt von der SAGA Unternehmensgruppe und der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI). Wohnungslose Menschen mit der Stufe 2 (nach dem Kooperationsvertrag der Freien und Hansestadt Hamburg mit lokalen Wohnungsunternehmen) sollten aus den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH in einem geordneten Ablaufverfahren und mit begleitenden sozialen Hilfen dauerhaft in Wohnungsbestände der SAGA integriert werden (zum Hamburger Stufenmodell s. S. 10 ff.). Durch die zeitnahe Verfügbarkeit von Wohnraum sollte die bis dato unnötig lange Aufenthaltszeit für wohnungslose Menschen in den Einrichtungen der Neue Wohnung gGmbH verkürzt werden, sodass diese die Wohnungslosigkeit schneller überwinden, wiedererlangte Fähigkeiten der Selbsthilfe nicht gefährdet werden und einer Stagnation der persönlichen Situation entgegengewirkt werden kann. Durch das Angebot von wohnbegleitenden Hilfen, die in dieser Form für (ehemals) wohnungslose Klientinnen und Klienten der Stufe 2 bisher nicht vorgesehen waren, sollten die Mietverhältnisse auch nachhaltig gesichert werden.

Zwischen April 2017 und März 2020 wurde das Projekt über einen Zeitraum von drei Jahren durch die GISS wissenschaftlich evaluiert. Fachlich begleitet wurde das Projekt durch einen Beirat, dem Uwe Lunk und Reiner Schäfer (beide Benno und Inge Behrens-Stiftung), Ulrich Magdeburg, Barbara Rieck und Katharina Brüchmann (alle Neue Wohnung gGmbH), Friederike von dem Hagen (BASFI), Ulrike Tomahogh-Bönisch (SAGA) und Gert Upadek (Hamburger Spendenparlament) angehörten.

Nachfolgend wird zunächst ausführlich die Projektkonzeption und das Auswahlverfahren der am Projekt beteiligten Haushalte beschrieben (Kapitel 3) sowie das Evaluationsdesign erläutert (Kapitel 4),

[1] Busch-Geertsema, Volker/Ruhstrat, Ekke-Ulf/Axel Steffen (2016): Dauerhafte Versorgung von Wohnungslosen mit Neubauwohnungen im Niedrigenergiestandard im Rahmen des Modellvorhabens in Hamburg-Altona der Neue Wohnung gGmbH Gemeinnützige Wohnungslosenhilfe GmbH, Bremen, GISS, URL: http://www.giss-ev.de/files/giss/upload/Pdf/Endbericht%20Neue%20Wohnung%20Hamburg-Altona.pdf (Zugriff 15.01.2020)

bevor die umfangreichen Projektergebnisse vorgestellt werden (Kapitel 5). Im abschließenden Fazit werden die Ergebnisse resümiert und Schlussfolgerungen für den politischen Handlungsbedarf gezogen (Kapitel 6).

3 DAS MODELLVORHABEN

Getragen wurde das Projekt von der Neue Wohnung gGmbH in Hamburg, die seit 1996 wohnungslose Menschen in Übergangswohnprojekten unterbringt und nach §§ 67 ff. SGB XII auch niedrigschwellige Hilfen zur Überwindung und Beseitigung sozialer Schwierigkeiten in den Unterkünften anbietet. Neben zwei Containerprojekten mit jeweils 18 Plätzen in Einzelunterbringung werden wohnungslose Einpersonenhaushalte auch in einem Wohnhaus mit 19 Wohneinheiten zeitlich befristet untergebracht.[2] Verfügen die Menschen über kein eigenes, ausreichendes Einkommen, wird die Unterbringung nach § 22 SGB II bzw. § 35 SGB XII finanziert (Kosten der Unterkunft). Unterstützend erhalten die Klientinnen und Klienten in dieser Zeit sozialpädagogische Begleitung und Beratung zur Entwicklung einer neuen Perspektive. Finanziert wird diese Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII durch die Freie und Hansestadt Hamburg *„Ziel der sozialpädagogischen Arbeit [der Neue Wohnung gGmbH] ist es, die Menschen aus dem Teufelskreis der Wohnungs- und Perspektivlosigkeit herauszubringen und sie bei der Entwicklung ihrer persönlichen Möglichkeiten zu unterstützen und in ihren eigenen Ressourcen zu stärken"* (Konzept zum Abbau der Öffentlichen Unterbringung, Neue Wohnung gGmbH). Am Ende des Hilfeprozesses wird Unterstützung bei der Suche nach angemessenem Wohnraum bzw. bei der (Re-)Integration in mietvertraglich abgesicherten Normalwohnraum gestellt. Aufgrund der extremen Verknappung von Normalwohnraum im Niedrigpreissegment in Hamburg wird die Hilfe jedoch häufig durch die fehlende oder nicht rechtzeitige Verfügbarkeit von Wohnraum konterkariert. Dies führt dazu, dass wohnungslose Menschen deutlich länger in den Wohnprojekten bleiben, als es aus Sicht des Trägers erforderlich und für die Menschen zielführend ist. Die persönliche Situation stagniert und (wieder-)erlangte Selbsthilfekompetenzen drohen verlernt zu werden. Die Plätze in den Übergangswohnprojekten werden unnötig gebunden und bleiben weiteren Hilfesuchenden verwehrt.

Zum besseren Verständnis wird im Folgenden kurz das in Hamburg für die Wohnraumversorgung von wohnungslosen Menschen entscheidende Kooperationsmodell der Freien und Hansestadt Hamburg, der SAGA Unternehmensgruppe und den freien Trägern der Wohnungsnotfallhilfe dargestellt, bevor das daran anknüpfende und hier evaluierte Modellvorhaben der Neue Wohnung gGmbH explizit beschrieben wird.

3.1 Ausgangslage: Wohnungsversorgung wohnungsloser Menschen in Hamburg

Zur Versorgung wohnungsloser Menschen mit Wohnraum in Hamburg wird seit einigen Jahren ein Verfahren angewandt, das auf einem Kooperationsvertrag der Freien und Hansestadt Hamburg mit lokalen Wohnungsunternehmen beruht. Die Unternehmen und insbesondere die städtische SAGA Unternehmensgruppe, das zugleich größte Wohnungsunternehmen in Hamburg, verpflichten sich danach, jährlich eine bestimmte Anzahl von vordringlich wohnungssuchenden Menschen in Wohnungsnotlagen mit einer sogenannten „Dringlichkeitsbestätigung" mit Wohnraum zu versorgen. Im Jahr 2019 versorgte die SAGA beispielsweise über 2.000 wohnungslose Menschen mit einer Dringlichkeitsbestätigung mit Normalwohnraum.[3] Der Vertrag sieht zudem eine Differenzierung der zu versorgenden wohnungslosen Haushalte je nach persönlichem Unterstützungsbedarf in drei Stufen vor. Die von der BASFI und den Bezirksämtern eingerichteten bezirklichen Fachstellen für Wohnungsnotfälle klären *„die Zuordnung der Haushalte zu den einzelnen Stufen auf der*

2 Des Weiteren verfügt die Neue Wohnung gGmbH über sechs 1-Zimmer-Sozialwohnungen sowie 16 2-Zimmerwohnungen im oben beschriebenen Neubauprojekt in Hamburg-Altona, die sie dauerhaft an ehemals wohnungslose Menschen vermietet. Bei Bedarf können die Mieterinnen und Mieter in beiden Häusern wohnbegleitende Beratung und Begleitung durch die Neue Wohnung gGmbH erhalten.

3 In den Jahren 2017 bis 2019 lag die Zielmarke jeweils bei 2.000 Wohneinheiten. In allen drei Jahren wurde die Quote übererfüllt.

Grundlage individueller Hilfepläne. Die Stufen sind davon abhängig, ob Haushalte unmittelbar mit Wohnraum versorgt werden können oder gesonderte Angebote und eine zusätzliche Betreuung benötigen." (§ 10 des Kooperationsvertrages)[4]

Der *Stufe 1* werden *„wohnungslose Haushalte ohne besondere Problemlagen"* zugeordnet. Neben der Möglichkeit, eine Übernahme von Altschulden beim entsprechenden Wohnungsunternehmen zu veranlassen, ggf. erforderliche Genossenschaftsanteile zu übernehmen und/oder die Miete bei laufendem Sozialhilfebezug oder Bezug von Arbeitslosengeld II direkt an den Wohnungsversorger zu überweisen, sind für diese Gruppe keine weiteren Gewährleistungen vorgesehen (vgl. § 11 des Kooperationsvertrages).

Stufe 2 werden wohnungslose Haushalte mit sozialen Problemen zugerechnet, die *„zwar Einsicht in die eigenen Problemlagen haben, aber Hilfen bei der Einleitung von Schritten zur Bearbeitung ihrer Problemlagen benötigen […]. Hierzu gehören insbesondere:*

- → *Haushalte, die ihre vorherige Wohnung aufgrund von Mietschulden verloren haben und aktuell Mietschulden haben,*
- → *Haushalte, die aufgrund anderer Schulden bei der SCHUFA gemeldet sind oder bei Fördern und Wohnen AöR Gebührenschulden haben,*
- → *heranwachsende Menschen in öffentlich-rechtlicher Unterbringung bzw. in der Obdachlosigkeit ohne eigene Mietwohnerfahrung mit positiver Prognose für eine eigenständige Wohnfähigkeit,*
- → *Personen mit einer psychischen Erkrankung, die für den vorherigen Wohnungsverlust ursächlich war oder bislang einer Integration in Wohnraum entgegenstand und positiver Prognose für eine eigenständige Wohnfähigkeit,*
- → *Personen mit einer Suchterkrankung und mit positiver Prognose für eine eigenständige Wohnfähigkeit."* (Anlage 2 des Kooperationsvertrages)

Nach Abschluss eines Hauptmietvertrages mit einer Person aus dieser Zielgruppe werden dem wohnungsgebenden Unternehmen ggf. entstandene Mietschulden grundsätzlich durch die zuständige Fachstelle erstattet, *„soweit dies im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des SGB II/XII zulässig ist"* (§ 12 c des Kooperationsvertrages). Ebenfalls erhält das Unternehmen Garantien für finanzielle Schäden bei sonstigen Vertragsverletzungen.

Wohnungslose Haushalte mit besonderen sozialen Schwierigkeiten (*Stufe 3)* erhalten *„für einen Zeitraum von 12 Monaten zunächst ein Nutzungsrecht für die zur Verfügung gestellten Wohnungen, die über einen Träger durch Vermittlung der Fachstelle angemietet werden. Der Träger stellt in Zusammenarbeit mit der Fachstelle die Beratung und Unterstützung der Nutzer sicher. Bei problemlosem Verlauf des Nutzungsverhältnisses wird dieses nach 12 Monaten in einen Hauptmietvertrag zwischen Mieter und dem betreffenden Wohnungsunternehmen umgewandelt"* (§ 13 des Kooperationsvertrages). Andernfalls sollen die entsprechenden Haushalte unverzüglich wieder in eine öffentliche Unterkunft vermittelt werden. Die Betreuung der Klientinnen und Klienten der Stufe 3 durch freie Träger ist jedoch limitiert (vgl. Busch-Geertsema et al. 2016, S. 12). Jährlich ist ein Betreuungskontingent für maximal 150 Personen vorgesehen.

Wohnungslose Menschen mit der Einordnung Stufe 2 erhalten, anders als wohnungslose Personen der Stufe 3, mit Bezug der Wohnung also keine weiteren Hilfen in Form von aufsuchender, wohnbegleitender Unterstützung. Zwar können bei Fragen zum Erhalt der Wohnungen eine der sieben

[4] „Bei einer Prognose, dass die Personen auf absehbare Zeit auf Grund verfestigter sozialer Problemlagen allein nicht wohnfähig sind, verbleiben diese in öffentlich-rechtlicher Unterbringung, bis für sie eine adäquate Wohn- oder Unterbringungsmöglichkeit gefunden ist." (Anlage 2 des Kooperationsvertrages)

ambulanten Beratungsstellen nach §§ 67 ff. SGB XII aufgesucht werden, im Wohnraum aufsuchende Arbeit können die Beratungsstellen jedoch in der Regel nicht leisten (vgl. Busch-Geertsema et al. 2016, S. 19). Ehemals wohnungslose Menschen der Stufe 2 müssen folglich bei Bedarf selbst Kontakt zum Regelsystem aufnehmen und sich nach den jeweiligen Komm-Strukturen der einzelnen Dienste und Hilfen richten.

3.2 Projektbeschreibung

Das Modellvorhaben „Abbau der öffentlichen Unterbringung" knüpfte zum einen an die nachweislich auch nachhaltig gelungene Integration von wohnungslosen Menschen in Wohnraum im Rahmen des oben beschriebenen Neubauprojektes der Neue Wohnung gGmbH in Hamburg-Altona an (s. o.). Bei der Erstbelegung dieser 16 Wohneinheiten wurden neben Haushalten der Stufen 2 und 3 auch viele wohnungslose Klientinnen und Klienten berücksichtigt, bei denen in der Fachstelle vermutlich keine Einstufung erfolgt wäre, bzw. denen mit den genannten Unterstützungsformen der Stufen 1 bis 3 vermutlich kein selbstständiges Wohnen zugetraut worden wäre (vgl. Busch-Geertsema et al. 2016, S. 30 f.). Ein wesentliches Erfolgskriterium des Projektes waren die wohnbegleitenden und aufsuchenden Beratungs- und Begleitungsleistungen, die flexibel nach individuellem Bedarf eingesetzt werden konnten und nicht durch den Kostenträger der Sozialhilfe, sondern durch Eigenmittel der Benno und Inge Behrens-Stiftung finanziert wurden (vgl. Busch-Geertsema et al. 2016, S. 64).

Zugleich zielte die Projektidee darauf ab, Schwierigkeiten bei der gezielten und schnellen Wohnraumversorgung wohnungsloser Klientinnen und Klienten der Stufe 2 in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH zu überwinden und eine Möglichkeit zu schaffen, auch Personen der Stufe 2 wohnbegleitende Unterstützung nach Wohnraumbezug anzubieten. Wohnungslose Menschen, die nach Einschätzung der Fachstellen der Stufe 2 zuzuordnen waren, mussten trotz des Kooperationsvertrages mit der Wohnungswirtschaft in Hamburg nicht selten jahrelang warten, bis angemessener Wohnraum gefunden und angemietet werden konnte. Bis zum Projektbeginn im Jahr 2017 blieben wohnungslose Klientinnen und Klienten der Stufe 2 durchschnittlich 14 Monate in den drei Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH.[5]

Das in der Folge entwickelte und hier evaluierte Modell der Neue Wohnung gGmbH basierte auf der Annahme, dass ein „effizienterer Hilfeprozess generiert" werden kann, wenn sowohl die Vorbereitungszeit der Menschen in den Wohnprojekten, als auch der Zeitpunkt der Bereitstellung von Wohnraum und schließlich die Begleitung nach Wohnungsbezug fachlich und zeitlich besser aufeinander abgestimmt sind.

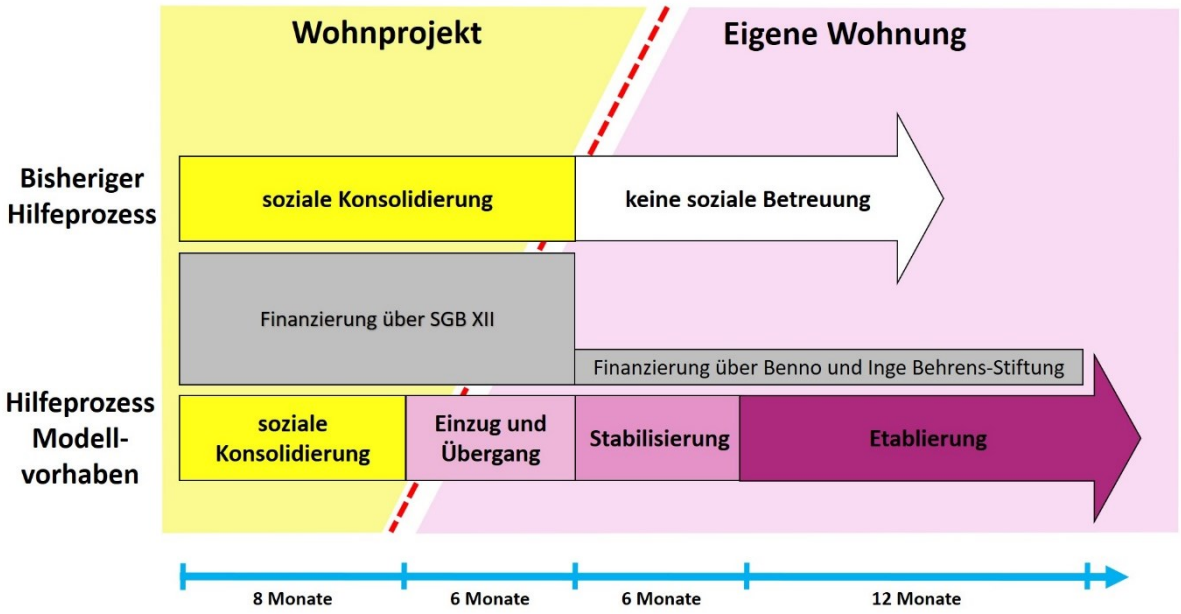
Zur Umsetzung des Modellvorhabens wurde eine unbegrenzt gültige Kooperationsvereinbarung mit der BASFI und eine zunächst auf drei Jahre begrenzte Kooperationsvereinbarung mit der SAGA Unternehmensgruppe geschlossen.[6] Das städtische Wohnungsunternehmen erklärte seine Absicht, über den Projektzeitraum von drei Jahren insgesamt etwa 60 Wohnungen für alleinstehende, wohnungslose Menschen der Stufe 2 zur Anmietung bereitzustellen. Dadurch sollte gewährleistet werden, dass die Menschen deutlich früher als bisher eine eigene Wohnung beziehen können und sich die sogenannte *Konsolidierungsphase* in den Übergangswohnprojekten je nach individuellem Verlauf von durchschnittlich 14 Monate auf in der Regel acht Monate verkürzt (vgl. Abbildung 1). Während der *Konsolidierungsphase* sollten wohnungslose Menschen zunächst im Hilfesystem ankommen und eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zu ihnen aufgebaut werden. Ihre konkrete Bedarfslage wurde geprüft, durch eine Vorstellung bei der Fachstelle dokumentiert

[5] Wohnungslose Menschen sollen in Vereinbarung mit dem Kostenträger (BASFI) für die Beratung der Klientinnen und Klienten maximal 18 Monaten in den Unterkünften verbleiben, wenngleich dies keine bindende Vorgabe ist.

[6] Die Kooperationsvereinbarung mit der SAGA Unternehmensgruppe wurde später entfristet.

und wenn möglich den Stufen 1 bis 3 zugeordnet. Wenn eine Teilnahme am Modellvorhaben „Abbau der öffentlichen Unterbringung“ infrage kam, sollte darüber hinaus die Überleitung in die Zuständigkeit der Nachgehenden Hilfe erfolgen, die im Rahmen des Projektes in allen Angelegenheiten für die entsprechenden Klientinnen und Klienten zuständig ist. Gemeinsam mit der Fachkraft der Nachgehenden Hilfe sollten schließlich realistische Kriterien für die eigene Wohnung erarbeitet, Wohnungsbesichtigungen vorbereitet und schließlich der Wohnungsbezug geplant und umgesetzt werden. Acht Monate, so die dem Modellvorhaben zugrunde liegende Annahme des Trägers, sind in einem idealtypischen Verlauf sinnvoll und notwendig, um alle erforderlichen Voraussetzungen für den Wohnungsbezug zu erfüllen.

Abbildung 1: Gegenüberstellung des bisherigen Hilfeprozesses und des idealtypischen Hilfeprozesses im Rahmen des Modellvorhabens



Quelle: Eigene Darstellung.

Die Hinterlegung der Modellphasen mit Zeiträumen beinhaltete jedoch auch eine wesentliche kalkulatorische Komponente. Durch die im Modell vorgesehene Verkürzung der *Konsolidierungsphase* um durchschnittlich sechs auf etwa acht Monate, würde sich für jede Klientin und jeden Klienten der Stufe 2 zunächst auch entsprechend der sozialpädagogische Begleitungs- und Beratungsaufwand nach §§ 67 ff. SGB XII reduzieren, der durch die Freie und Hansestadt Hamburg finanziert wird. Die im Einzelfall eingesparten Mittel während der *Konsolidierungsphase* sollten daher zur Finanzierung der Nachgehenden Hilfe im Rahmen der *sechsmonatigen Einzugs- und Übergangsphase* in der eigenen Wohnung verwendet werden. In den ersten sechs Monaten nach Wohnungsbezug würden die ehemals wohnungslosen Menschen folglich für die BASFI kostenneutral wohnbegleitende, aufsuchende Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII erhalten.

In der *Einzugs- und Übergangsphase* konnten die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer Unterstützung bei der Gestaltung des Wohnraums, bei An- und Ummeldeangelegenheiten, bei der Gestaltung oder Aufrechterhaltung einer Tagesstruktur, bei Fragen zur Haushaltsplanung und Haushaltsführung, bei der Schuldenregulierung, bei der Aufnahme oder Aufrechterhaltung der Gesundheitsfürsorge, beim Aufbau von Kontakten in der Nachbarschaft, bei Bedarf beim Aufbau von Kontakt zum Regelhilfesystem etc. erhalten. Die Ziele der Zusammenarbeit wurden vor Wohnungsbezug in einem Hilfeplan festgehalten. Nach Ablauf der *Einzugs- und Übergangsphase* sollte ein Abschlussgespräch zwischen Nachgehender Hilfe und der Mieterin bzw. dem Mieter stattfinden, in dem der bisherige Hilfeprozess gemeinsam evaluiert und ggf. offen gebliebene oder neue Ziele der persönlichen Entwicklung formuliert würden. Die Klientinnen und Klienten würden – so

die Projektidee – auf ihre eigenen und/oder extern zur Verfügung stehenden Ressourcen zur Zielerreichung hingewiesen.

Auch wenn das Modellvorhaben mit den insgesamt vier Phasen von der Neue Wohnung gGmbH bewusst als idealtypischer Verlauf konzipiert wurde, ging der Träger zum Zeitpunkt der Konzepterstellung davon aus, dass nach dem ersten halben Jahr in der eigenen Wohnung der Bedarf an mehr oder weniger intensiven wohnbegleitenden Hilfen grundsätzlich deutlich abgenommen haben würde, sodass im weiteren Verlauf allenfalls temporäre Unterstützung bzw. kurzfristige Kriseninterventionen notwendig werden. Daher stand die Nachgehende Hilfe in der sogenannten *Stabilisierungsphase* sowohl den Haushalten als auch der SAGA bei Bedarf weiterhin zur Verfügung (z. B. bei persönlichen Krisen, Konflikten mit der Nachbarschaft oder bei Problemen mit der Erfüllung der Mieterpflichten). Wenn in dieser ebenfalls sechsmonatigen Phase tatsächlich einzelfallbezogener Beratungsaufwand entstand, wurde die Unterstützung über die Benno und Inge Behrens-Stiftung finanziert (vgl. Abb. 1).

Die Stiftung kam ebenfalls für anfallende Beratungs-, Vermittlungs- und Begleitungsleistungen der Nachgehenden Hilfe in der insgesamt einjährigen *Etablierungsphase* auf. Auch in dieser Phase wurde die Nachgehende Hilfe auf Initiative der ehemals wohnungslosen Mieterinnen und Mieter oder des Wohnungsunternehmens unterstützend tätig. Nach Ablauf der *Etablierungsphase* endete für die jeweilige Klientin bzw. den jeweiligen Klienten im Modell die Projektlaufzeit.

Der Träger formulierte vorab die Erwartung, dass durch das beschriebene Verfahren ein „effizienterer Hilfeprozess generiert“ werden könne, vorübergehende Hilfen also nachhaltiger gestaltet werden können und die Herauslösung aus der Hilfebedürftigkeit und Hilfeinanspruchnahme schließlich einfacher gelingen werde. Zum einen würden Wohnungslose schneller Zugang zum Wohnraum erhalten, zum anderen könnte der Wohnungserhalt durch die Nachgehende Hilfe beständig gesichert werden. Schließlich werde zumindest das trägereigene Hilfesystem entlastet und durch den verkürzten Aufenthalt der Klientinnen und Klienten in den Wohnprojekten könnten insgesamt mehr wohnungslose Menschen versorgt werden. Als internes Ziel wurde formuliert, dass sich die Menschen spätestens nach der sechsmonatigen *Einzugs- und Übergangsphase* in der eigenen Wohnung wohlfühlen sollen, dass die Mietzahlung gesichert ist, neue persönliche Ziele entwickelt und – sollte es trotzdem zu Problemen kommen – diese rechtzeitig angezeigt werden. Nach der dreijährigen Projektphase sollten mindestens 95 % der eingegangenen Mietverhältnisse Bestand haben und die Wohnungen sich in einem „wohnbaren Zustand“ befinden. Soziale Teilhabe der ehemals wohnungslosen Menschen am gesellschaftlichen Leben wurde als weiteres Ziel definiert.

3.3 Die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer

3.3.1 Auswahlverfahren der Projektteilnehmenden

Nach einer Vorlaufzeit von wenigen Monaten, die insbesondere auch zur Vorstellung des Projektes in den einzelnen Geschäftsstellen der SAGA, zur Auswahl und Überleitung der ersten Klientinnen und Klienten in die Nachgehende Hilfe sowie zur Auswahl und Anmietung der ersten Wohnungen erforderlich war, wurden in den 31 Monaten zwischen Juli 2017 und Januar 2020 insgesamt 42 Mietverträge bei der SAGA abgeschlossen.[7] Dass die Zielmarke von 60 Wohnungen in drei Jahren unterschritten wurde, erklärt sich nicht nur aus der erforderlichen Vorbereitungszeit, sondern auch dadurch, dass bei der Projektkonzeption von einer Vollzeitpersonalstelle in der

[7] Zwei weitere Mietverhältnisse wurden aus unterschiedlichen Gründen und ohne rechtliche oder finanzielle Konsequenzen für die entsprechenden Haushalte unmittelbar nach Vertragsabschluss wieder aufgelöst (s. Kapitel 5.4.2). Ein 43. Mietverhältnis wurde zwar im Januar 2020 begründet, sollte jedoch erst im März 2020 beginnen.

Nachgehenden Hilfe ausgegangen wurde, die eingesetzte Fachkraft letztendlich jedoch fast durchgehend auf einer etwa 80 %-Stelle gearbeitet hat. Die Bereitstellung von Wohnraum durch die SAGA erfolgte in der Regel wenige Wochen nach Anfrage (s. Kapitel 5.1.2).

Die Auswahl der projektteilnehmenden Haushalte der Stufe 2 erfolgte gemeinsam durch die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der drei bestehenden Übergangswohnprojekte und der Nachgehenden Hilfe sowie durch die Leitung der Neue Wohnung gGmbH. Zu Beginn des Projektes wurden nur wenige „harte", objektiv prüfbare Auswahlkriterien bestimmt. Alle infrage kommenden Personen in den drei Wohnprojekten sollten zum Zeitpunkt der Übergabe in die Nachgehende Hilfe einen aktuellen Ausweis besitzen und im Falle einer Verschuldung die Höhe aller Verbindlichkeiten offenlegen können. Ein für den Träger besonders wichtiges, wenngleich nur schwer messbares Kriterium, war die Fähigkeit und Bereitschaft der Klientinnen und Klienten zur Zusammenarbeit mit den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern in den Wohnprojekten und perspektivisch mit der Nachgehenden Hilfe. Auch Menschen mit Suchtverhalten oder einer psychischen Erkrankung wurden berücksichtigt, soweit sie in ihrer Handlungsfähigkeit nicht wesentlich eingeschränkt waren und/oder Störungen im Mietverhältnis bzw. der Hausgemeinschaft zu erwarten waren. Im Verlauf des Projektes wurde aufgrund der sich schnell einstellenden, individuellen Projekterfolge und der insgesamt guten und verlässlichen Zusammenarbeit zwischen den Klientinnen und Klienten und der Nachgehenden Hilfe zunehmend dazu tendiert, auch Menschen, die nach Einschätzung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Neue Wohnung gGmbH nicht eindeutig der Stufe 2 oder Stufe 3 zuzuordnen waren, den Fachstellen gegenüber als „2er" zu empfehlen, um sie im Projekt aufzunehmen und mit Wohnraum versorgen zu können. Ebenfalls ging das Team der Neue Wohnung gGmbH im Laufe des Projektes dazu über, bei Personen mit eigenem Einkommen genauer zu prüfen, ob sie die Unterkunftskosten in den Wohnprojekten regelmäßig pünktlich überweisen oder einen Dauerauftrag eingerichtet haben, und ob das Einkommen eine regelmäßige Mietzahlung sicherstellen kann. Wenn die Klientinnen und Klienten von Beginn an lieber eine intensivere und längere Zusammenarbeit wünschten, wurde eher zu Stufe 3 tendiert.

3.3.2 Überblick: Die am Projekt teilnehmenden Personen

Da in einem Fall keine Datenfreigabe für die GISS erfolgte, können im Folgenden nur Aussagen zu 41 von insgesamt 42 Haushalten gemacht werden, die zwischen Juli 2017 und Januar 2020 eine Wohnung im Rahmen des Projektes bezogen haben.

Zum Zeitpunkt des jeweiligen Wohnungsbezuges waren die 41 Personen – darunter sechs Frauen und 35 Männer – zwischen 22 und 69 Jahre, im Durchschnitt etwa 44 Jahre alt. Insgesamt fünf Personen waren jünger als 25 Jahre und zwei Personen älter als 65 Jahre. Im Durchschnitt waren die Klientinnen und Klienten zuvor etwa fünf Jahre wohnungslos gewesen (inklusive der Zeit in einem der drei Wohnprojekte).[8] Fünf von ihnen waren maximal 12 Monate wohnungslos, sechs von ihnen dagegen über zehn Jahre.

Wie oben bereits beschrieben, vertrat der Träger bei Konzeptionierung des Projektes die Annahme, dass die Phase der *sozialen Konsolidierung* in den Wohnprojekten den Übergang in die Wohnung und die Nachgehende Hilfe erleichtern würde und inklusive der Wohnungsfindung dafür etwa acht Monate erforderlich seien. Bestandteil der Evaluation war es daher auch, diese Annahme zu überprüfen. Zu Beginn des Projektes befand sich eine Vielzahl der Klientinnen und Klienten schon deutlich länger als acht Monate in den Wohnprojekten und wartete auf eine Wohnung, ein Teil von ihnen bereits seit Jahren. Sie wurden daher zunächst vorrangig bei der Wohnraumversorgung im Rahmen des Projektes behandelt. Unter den ersten 20 am Projekt teilnehmenden Haushalten befanden sich schließlich neun Personen, die maximal acht Monate in den Wohnprojekten untergekommen waren. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer aller 41 mit

[8] Für wenige Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer lagen zur Dauer der Wohnungslosigkeit keine exakten Daten vor.

Wohnraum versorgten Personen in einem der drei Übergangswohnprojekte betrug etwas mehr als 12 Monate. In 18 Fällen waren es maximal acht Monate, in neun Fällen mindestens eineinhalb Jahre. In einem Ausnahmefall betrug die Aufenthaltsdauer viereinhalb Jahre. 17 der 41 Klientinnen und Klienten waren zuvor im Wohnprojekt Wartenau untergebracht, 13 im Containerprojekt Altona und elf im Containerprojekt Barmbek.

Zum Ende des Erhebungszeitraums (31.01.2020) befanden sich die 41 Personen bereits seit einem Monat bis zweieinhalb Jahren in der eigenen Wohnung, im Durchschnitt etwa 16 Monate. 34 Klientinnen und Klienten hatten konzeptionell die *Einzugs- und Übergangsphase* (6 Monate) hinter sich gelassen, 25 Personen befanden sich schon seit mindestens einem Jahr in der eigenen Wohnung und bei neun Personen lief das Mietverhältnis bereits seit über zwei Jahren (vgl. Tabelle 1). Letztere hatten somit zumindest konzeptionell die vierte und auch letzte Projektphase (*Etablierungsphase*) abschließend durchlaufen. Nicht bei allen Personen entsprach die „aktuelle Phase" jedoch dem tatsächlichen akuten Beratungs- und Betreuungsbedarf.

Tabelle 1: Projektstand aller 41 Personen mit Datenfreigabe zum Ende des Erhebungszeitraums (31.01.2020) nach dem Phasenmodell

Projektphase	Einzugs- und Übergangsphase (1. bis 6. Monat)	Stabilisierungsphase (7. bis 12. Monat)	Etablierungsphase (13. bis 24. Monat)	Projektende (ab dem 25. Monat)
Anzahl der Haushalte in der jeweiligen Phase:	**7** (17 %)	**9** (22 %)	**16** (39 %)	**9** (22 %)

Quelle: Eigene Berechnungen.

In Tabelle 1 nicht aufgeführt sind die insgesamt zehn Personen, die kurz vor oder nach Mietvertragsunterzeichnung den Hilfeprozess abbrachen und die ggf. bereits angemietete Wohnung ohne nachteilige rechtliche oder finanzielle Konsequenzen wieder aufgaben (s. Kapitel 5.4.2).

4 METHODIK UND VORGEHEN

Die wissenschaftliche Evaluation des Modellvorhabens begann parallel zum Projektstart im April 2017 und endete im März 2020. Die Datenerhebungsphase endete zum 31. Januar 2020.

4.1 Leitfragen

Zu Beginn der Evaluation wurden sieben Leitfragen von der Neue Wohnung gGmbH an die GISS herangetragen, die die Evaluation strukturieren und zum Abschluss des Projektes weitestgehend beantwortet sein sollten:

- → Gelingt es durch ein abgestimmtes und planbares Verfahren, ehemalige Wohnungslose aus der Hilfebedürftigkeit und Hilfeinanspruchnahme schneller und einfacher herauszulösen?
- → Welchen Einfluss haben die wohnbegleitenden Hilfen auf diesen Prozess?
- → Wie lange sind wohnbegleitende Hilfen notwendig und sinnvoll?
- → Können vorübergehende Hilfen so gestaltet werden, dass sich ein nachhaltiger Erfolg auf die mit der Wohnungslosigkeit verbundenen sozialen Schwierigkeiten und den Wohnungserhalt einstellen?
- → Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit der Kooperationspartner und wie werden Entwicklung und Erfolg des Projektes aus Sicht des Wohnungsunternehmens beurteilt?
- → Konnte durch eine Kooperation in der Vorbereitungsphase, der Wohnungsbereitstellung und durch die nachgehende Begleitung der Klienten ein effizienter Hilfeprozess generiert werden („aktuelle Wohndauer in der Notunterkunft“ vs. „notwendige Wohndauer plus Wohnbegleitung“)?
- → Wie entwickelt sich der individuelle Hilfebedarf und -aufwand während des Projektes und im Vergleich zu den Vorjahren?

4.2 Erhebung der Einzelfallentwicklung

Die wissenschaftliche Projektevaluation setzte sich aus einer laufenden Beobachtung und Dokumentation der Prozesse sowie Interviews mit allen Prozessbeteiligten zu mehreren Zeitpunkten zusammen. Erfasst werden sollten damit zum einen die Entwicklungen und Prozesse auf der individuellen, die Bewohnerinnen und Bewohner betreffende, sowie zum anderen auf der strukturellen, einzelfallübergreifenden Ebene.

Zur Beobachtung der Fallverläufe wurde von der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe eine Fall- und Verlaufsdokumentation geführt, in der monatlich die zentralen Ereignisse in jedem Einzelfall festgehalten und zur laufenden Auswertung an die GISS übermittelt wurden. Neben den Kategorien „Wohnung und Nachbarschaft“, „Arbeit, Beschäftigung und Tagesstruktur“, „Sicherung des Lebensunterhaltes“, „Gesundheit“, „soziale Beziehungen / Freizeit“ und „sonstige Anmerkungen“ wurde auch der monatliche Arbeitsaufwand für die Nachgehende Hilfe in Stunden dokumentiert. Unterschieden wurde dabei in „direkte Fallarbeit“ und „indirekte Fallarbeit“. Unter „direkter Fallarbeit“ wurde der zeitliche Aufwand für Telefongespräche, „Face-to-Face-Gespräche“, gemeinsame Behördengänge sowie sonstige gemeinsame Treffen und Termine mit der jeweiligen Klientin bzw. dem jeweiligen Klienten erfasst. „Indirekte Fallarbeit“ meint alle weiteren Tätigkeiten im Rahmen der Fallbearbeitung ohne die Anwesenheit der Klientin oder des Klienten selbst (z. B. Fallbesprechungen, Dokumentationen, Fahrtwege).

Außerdem sollten im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitevaluation 20 Personen bis zu drei Mal zu jeweils unterschiedlichen Zeitpunkten interviewt werden. Da das Projekt auf drei Jahre angelegt war und jährlich etwa 20 Personen mit Wohnraum versorgt werden sollten, hätten die ersten 20 Personen damit über einen relativ langen Zeitraum von zwei bis drei Jahren genauer beobachtet werden können. Geplant war, dass die ersten 20 am Projekt teilnehmenden Personen relativ zeitnah zum Bezug der Wohnung und in Form leitfadengestützter Interviews befragt werden. Thematisch ging es in dieser ersten Befragung um die individuellen Wohnbiografien, um den Bezug der Wohnungen und die damit verbundenen Erwartungen in verschiedenen Lebensbereichen. Ergänzt wurde dies durch Fragen zu Art und Umfang des Bedarfs an wohnbegleitenden Hilfen. Etwa neun bis zwölf Monate später sollte eine zweite Evaluationswelle erfolgen, bei der dieselben 20 Personen einbezogen werden sollten. Zu diesem Zeitpunkt hätte die sogenannte *Einzugs- und Übergangsphase* zumindest konzeptionell bereits seit Längerem abgeschlossen und die *Stabilisierungsphase* begonnen haben müssen. Hier galt es zu überprüfen, ob – wie vom Projektträger eingangs vermutet – der Bedarf an intensiven wohnbegleitenden Hilfen deutlich abgenommen hatte und nunmehr eher temporäre Kriseninterventionen notwendig waren. In den Interviews galt es, dies nachzuvollziehen und die aktuelle Lebenssituation abzufragen. Auch Fragen zur Integration in die Nachbarschaft und den Sozialraum, zu Veränderungen in den Bereichen Beschäftigung, Gesundheit, soziale Kontakte u. v. m. wurden im Rahmen der zweiten Interviewwelle gestellt. Weitere neun bis zwölf Monate später folgte die dritte Evaluationswelle. Nach der Konzeption der Neue Wohnung gGmbH befanden sich die Bewohnerinnen und Bewohner zu diesem Zeitpunkt bereits in der *Etablierungsphase* oder hatten diese kurz zuvor verlassen. Auch zu diesem Zeitpunkt wurden leitfadengestützte Gespräche mit allen 20 Personen, die als erste im Rahmen des Projektes versorgt wurden, angestrebt. Thematisch ging es wiederum um den Status quo in verschiedenen Lebensbereichen sowie um eine retrospektive Bewertung der Projektidee und des Gesamtprozesses. Die Interviews waren freiwillig und wurden anonymisiert dokumentiert und ausgewertet. Die interviewten Personen erhielten für jedes Interview eine ansteigende, finanzielle Aufwandsentschädigung. Mit wenigen Ausnahmen wurden die Interviews im Vieraugengespräch immer in den jeweiligen Wohnungen durchgeführt.

Relativ schnell nach dem Wohnungsbezug brach einer der ersten mit Wohnraum versorgten Personen den Kontakt zur Nachgehenden Hilfe ab (s. Kapitel 5.4.2) und war auch trotz mehrfacher Anfragen nicht bereit, sich an einem Interview zu beteiligen. Daher wurde ein 21. Projektteilnehmer ausgewählt und interviewt. Bei wenigen weiteren Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern brach zu einem späteren Zeitpunkt der Kontakt zur Nachgehenden Hilfe ab und sie blieben für die GISS unerreichbar, ihre Kontaktdaten änderten sich, ohne dass sie dies mitteilten, oder die Terminfindung für ein Interview zog sich aus unterschiedlichen Gründen so in die Länge, dass nach dem ersten Interview kein weiteres oder nur noch ein weiteres Interview im Rahmen der zweiten oder der dritten Erhebungswelle geführt werden konnte. Sechs Interviews standen nach dem Zeitplan des Evaluationsdesigns erst wieder im zweiten oder dritten Quartal 2020 an und damit deutlich nach Ende des Erhebungszeitraums. Letztlich wurden insgesamt 47 Interviews durchgeführt.[9] 20 Erstinterviews kurz nach Wohnungsbezug, 15 Zweitinterviews etwa neun bis 12 Monate später und 12 Drittinterviews weitere neun bis 12 Monate später. Elf Personen nahmen an allen drei Interviewwellen teil. Kurz vor Ende der Evaluation sollte eine follow-up-Befragung stattfinden, in die wiederum dieselben 20 Personen einbezogen werden sollten. Kern dieser als telefonischer Kurzbefragung konzipierten Erhebung war die Überprüfung der Nachhaltigkeit der vorausgegangenen Aktivitäten, also die Beantwortung der Frage, ob sich die Wohnverhältnisse als stabil erwiesen hatten, ob die ehemals Wohnungslosen nach zwei bis drei Jahren noch in ihren Wohnungen lebten und was die jeweils entscheidenden Gründe für den Verbleib (oder den Auszug) waren. Aufgrund von Kontaktabbrüchen (s. o.) oder mangelnder Teilnahmebereitschaft nahmen

[9] Durch die zum Beispiel bei erwerbstätigen Personen erschwerte Terminfindung (s. o.), sehr kurzfristige Interviewabsagen oder dem Nicht-Erscheinen bei Interviewterminen entstand dem Evaluationsteam ein zusätzlicher Aufwand.

nur sieben von zehn infrage kommenden Personen an der follow-up-Befragung teil. Bei einigen Personen lag das letzte Interview zum Ende der Evaluation erst wenige Wochen zurück, sodass eine erneute telefonische Befragung nicht erforderlich war. Bei insgesamt 17 Personen wurde kurz vor Abschluss der Evaluation entweder das Drittinterview oder aber die telefonische follow-up Befragung durchgeführt und somit eine aktuelle Einschätzung dieser Personen festgehalten.

Ergänzt wurde die Einzelfallauswertung durch die Analyse von Hilfeplänen und Anamnesebögen, die kurz nach Überleitung der Klientinnen und Klienten in die Nachgehende Hilfe – in der Regel noch in den Wohnprojekten – angefertigt wurden.

4.3 Strukturelle Fragestellungen

Zur Analyse und Evaluierung fallübergreifender Fragen flossen neben den Zwischenergebnissen aus der Einzelfallbetrachtung auch die jährlichen Statistiken der trägereigenen Übergangswohnprojekte und interne Projektauswertungen der Mitarbeitenden der Neue Wohnung gGmbH in die Evaluation mit ein. Außerdem wurden regelmäßige Telefonate und ein umfangreiches Interview zum Ende der Projektphase mit der Projektmitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe geführt. Schließlich wurden auch die Protokolle und dokumentierten Ergebnissicherungen zweier Beiratssitzungen sowie von drei Fokusgruppen berücksichtigt. Im Rahmen der Fokusgruppen stellte die GISS Zwischenergebnisse vor, die zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Neue Wohnung gGmbH diskutiert und bewertet wurden.

Abschließend fanden auch mit Vertreterinnen und Vertretern einzelner Geschäftsstellen der SAGA im Sommer 2018, im Sommer/Herbst 2019 und im Januar 2020 leitfadengestützte Interviews statt. In diesen Gesprächen sollte aus der Perspektive des Wohnungsunternehmens der Vermietungsprozess – angefangen von der Wohnungsanfrage über den Abschluss des Mietvertrages bis zum Bezug der Wohnungen – dokumentiert werden sowie der Verlauf der Mietverhältnisse und das Projekt generell bewertet werden. Insgesamt wurden neun Interviews mit Vertreterinnen und Vertretern von sechs verschiedenen Geschäftsstellen geführt, die 35 der 42 bis Ende Januar 2020 vermittelten Wohnungen verwalteten. In der Mitte und zum Ende des Evaluationszeitraums erfolgte zusätzlich ein telefonisches Kurzinterview mit einer Vertreterin der SAGA, die eine das gesamte Unternehmen repräsentierende Projekteinschätzung vornahm.

5 ERGEBNISSE DER STUDIE

Im Folgenden werden die Ergebnisse nach verschiedenen Aspekten unterteilt vorgestellt. Grundsätzlich ist dabei zu beachten, dass sich die Darstellung der Teilergebnisse häufig auf unterschiedliche Grundgesamtheiten bezieht, je nachdem, ob Angaben zu allen 41 Haushalten oder nur zur Gruppe bzw. einer Teilgruppe der bis zu dreimal interviewten 20 Personen vorliegen.

5.1 Prozess der Wohnungsversorgung

5.1.1 Wohnpräferenzen der wohnungslosen Haushalte

Die Versorgung mit Wohnraum durch die SAGA Unternehmensgruppe in Absprache mit der Nachgehenden Hilfe erfolgte im Großen und Ganzen wie konzeptionell beabsichtigt. Zu Beginn des Hilfeprozesses wurde durch die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe mit den angehenden Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern in der Regel noch in den Wohnprojekten ein Erstgespräch geführt, in dem auch die Wohnbedürfnisse bzw. die persönlichen Wohnvorstellungen ermittelt wurden (z. B. Größe, Wohnungsausstattung, Stadtteil).[10] Fast die Hälfte der 41 Frauen und Männer hatte beispielsweise mehr oder weniger konkrete Wünsche bezüglich des zukünftigen Wohnumfeldes. Sie schlossen z. B. bestimmte Stadtteile aus oder aber wünschten explizit bestimmte Wohnlagen. Einige benötigten aufgrund körperlicher Einschränkungen barrierearme Wohnungen, legten Wert auf eine gute Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr oder wünschten sich eine eher kleinere Wohnung, eine bestimmte Zimmeraufteilung, einen Balkon oder einen Kellerraum. Nur wenige Klientinnen und Klienten formulierten keine konkreten Erwartungen. Die Nachgehende Hilfe wandte sich im Anschluss gezielt an eine oder – wenn erforderlich – mehrere Geschäftsstellen, um eine Wohnungsanfrage unter Berücksichtigung der geäußerten Präferenzen der Klientinnen und Klienten zu stellen. Wenn die jeweilige(n) Geschäftsstelle(n) ein Wohnungsangebot vorlegen konnten, wurde dieses von den Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern geprüft und gemeinsam mit der Nachgehenden Hilfe eine Wohnungsbesichtigung vereinbart und durchgeführt. In 31 von 41 Fällen wurde die erste besichtigte Wohnung von den Klientinnen und Klienten akzeptiert bzw. angemietet. Zehn Klientinnen und Klienten lehnten die erste Wohnung ab oder erhielten keinen Zuschlag, weil andere Wohnungsinteressierte vorgezogen wurden.[11]

5.1.2 Wohnungsversorgung durch die SAGA

Zwischen der offiziellen Wohnungsanfrage durch die Nachgehende Hilfe bei einer der 18 Geschäftsstellen der SAGA und dem tatsächlichen Beginn des jeweiligen Mietverhältnisses lagen unter Nichtberücksichtigung von wenigen Ausnahmefällen im Durchschnitt etwa fünf Wochen. Acht Personen erhielten sogar eine Wohnung, ohne dass für sie eine Anfrage gestellt wurde, beispielsweise weil andere am Projekt teilnehmende Haushalte eine Wohnung ablehnten oder weil die Geschäftsstellen der SAGA sich eigeninitiativ mit einem Wohnungsangebot an die Neue Wohnung gGmbH wandten.

In sechs Ausnahmefällen lagen dagegen fünf bis neun Monate zwischen Wohnungsanfrage und Mietvertragsbeginn. Unter Berücksichtigung dieser Fälle dauerte es in allen 41 Fällen durchschnittlich neun Wochen bis zur Versorgung mit Wohnraum. Die Gründe für die langwierige Wohnungssuche in diesen sechs Fällen waren dabei ganz unterschiedlich. In drei Fällen blieben die

[10] Manchmal erfolgte das Erstgespräch auch erst nach Wohnungsbezug, wenn der Neuen Wohnung gGmbH kurzfristig eine Wohnung angeboten wurde, für die dann schnell eine Person aus den Wohnprojekten ausgewählt werden musste.

[11] In wenigen Fällen durften sich die wohnungssuchenden Haushalte gleich zwei oder drei Wohnungen hintereinander anschauen. Wenn mindestens eine der Wohnungen gefiel und auch angemietet wurde, wurde für diesen Fall eine Wohnungsbesichtigung gezählt.

Wohnungsanfragen seitens des Trägers von der oder den Geschäftsstellen lange Zeit unbeantwortet. In einem dieser Fälle führte die Klärung einer Erbrechtsfrage um den verstorbenen Vormieter zu einer zusätzlichen Verzögerung, als schließlich eine Wohnung angeboten wurde und angemietet werden sollte. Ein Mann erhielt aufgrund von Altschulden bei der SAGA auch gar keine Wohnung und konnte schließlich nur außerhalb der Kooperation mit der SAGA in eine Wohnung vom Bauverein der Elbgemeinden eG (BVE) vermittelt werden.[12] Eine vierte Person erhielt zwar relativ schnell eine Wohnungszusage, allerdings mussten an der entsprechenden Wohnung über ein halbes Jahr lang umfangreiche Renovierungsarbeiten vollzogen werden, die der Klient breitwillig akzeptierte. In einem anderen Fall bedurfte es aufgrund einer körperlichen Einschränkung einer möglichst ebenerdigen Wohnung im Erdgeschoss, die lange Zeit nicht gefunden bzw. angeboten wurde. Nach den vorliegenden Informationen gab es schließlich nur eine Person, die aus verschiedenen Gründen auch selbst die Wohnraumversorgung hinauszögerte.

An der Wohnraumversorgung beteiligten sich elf der 18 SAGA-Geschäftsstellen. Die Geschäftsstellen in Hamburg-Mitte und Hamburg-Wilhelmsburg stellten mit jeweils sieben die größte Anzahl an Wohnungen bereit. Da der Wohnungsbedarf im Rahmen des dreijährigen Projektes über die elf Geschäftsstellen mehr oder weniger problemlos abgedeckt werden konnte und die entlegeneren Wohnungsbestände der anderen Geschäftsstellen auch zu weiteren Anfahrtswegen für die Nachgehende Hilfe geführt hätten, wurde die Akquise nicht auf weitere Geschäftsstellen ausgedehnt.

Zumindest die Wohnungen der ersten 20 projektteilnehmenden Haushalte, die im Rahmen der Evaluation auch interviewt wurden, konnten in der Regel zu Mietpreisen angemietet werden, die im Rahmen der in Hamburg anerkannten Kosten der Unterkunft (KdU) nach SGB II und SGB XII lagen. In wenigen Fällen lagen die Mietwerte bis zu 15 % über den örtlichen KdU-Sätzen. Nach einer Fachanweisung der Freien und Hansestadt Hamburg darf „[z]ur Integration von Wohnungslosen in regulären Wohnraum der Höchstwert ohne besondere Begründung um bis zu 15 % überschritten werden."[13] Die 20 Wohnungen waren zwischen 32 und 50 qm groß.

5.1.3 Wohnungsbewertung durch die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer

Mit den vermittelten Wohnungen zeigte sich die überwiegende Mehrheit der 20 interviewten Personen unmittelbar nach Wohnungsbezug zufrieden bis sehr zufrieden. Nur drei von ihnen äußerten sich eher verhalten, jedoch nicht unzufrieden. Trotz der allgemein hohen Zufriedenheit wurden gleichwohl auch Kritikpunkte benannt. Bemängelt wurde beispielsweise ein fehlender Balkon, dünne Wände, bauliche Barrieren, ein fehlendes Küchenfenster oder die Lage bzw. Entfernung der Wohnung zur Arbeit, zum Stadtzentrum etc. Mit zunehmender Wohndauer und insbesondere mit der (Wieder)Aufnahme einer Erwerbsarbeit gaben einige Befragte im Zweit- und/oder Drittinterview auch an, dass ihnen die Wohnungen als „Selbstzahlende" mittlerweile eher zu groß bzw. zu teuer seien und sie grundsätzlich kleinere bzw. vor allem noch günstigere Wohnungen bevorzugen würden.

„530 Euro, jetzt wo ich es selber bezahlen muss, merke ich es natürlich."

Zugleich nahm die ohnehin hohe Zufriedenheit mit den Wohnungen im Zeitverlauf tendenziell noch zu. In Anlehnung an die Bemühungen der Quality-of-Life-Forschung (z. B. Lehman), subjektive Empfindungen und persönliche Einschätzungen zu quantifizieren und damit vergleichbar zu machen, wurden die interviewten Personen in allen drei Interviewwellen um eine skalierte Bewertung ihrer Wohnung gebeten. Dabei ließ sich ein hoher Zusammenhang zwischen den getroffenen

[12] Dies blieb ein Einzelfall. Zu einer dauerhaften oder regelmäßigen Kooperation mit der BVE kam es in der Folge nicht.

[13] Fachanweisung zu § 22 SGB II. Kosten der Unterkunft und Heizung vom 01.09.2015 (Gz. SI 224 / 113.20-3-1-3). Stand 01.01.2018, S. 11. URL: https://www.hamburg.de/contentblob/12627598/5ffee7d0bd907ad8148ebab8cb44c49c/data/fa-sgbii-22-kdu-00-pdf-bis20190531.pdf (letzter Zugriff: 09.03.2020).

Interviewaussagen und ihren Einträgen auf einer Skala von „1“ (sehr zufrieden mit der Wohnung) bis „7“ (sehr unzufrieden mit der Wohnung) nachvollziehen. Die durchschnittlichen Angaben in den drei Interviewwellen verbesserten sich geringfügig von 2,1 (1. Interviewwelle, n = 20), auf 2,0 (2. Interviewwelle, n = 15) und schließlich 1,75 (3. Interviewwelle, n = 12). Auch bei der abschließenden telefonischen follow-up-Befragung zeigten sich die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner nach wie vor (sehr) zufrieden. Die Einschätzung der Projektmitarbeiterinnen und Projektmitarbeiter der Neue Wohnung gGmbH bestätigten das Bild.

Bestandteil der Interviews war es ebenfalls, die ehemals wohnungslosen Mieterinnen und Mieter zu fragen, ob sie sich zum Zeitpunkt des Interviews einen dauerhaften Verbleib in der Wohnung vorstellen konnten oder aber mittel- oder langfristig lieber aus- und umziehen wollten. Trotz der insgesamt sehr positiven Wohnungsbewertungen wollte sich die Hälfte der Befragten kurz nach Wohnungsbezug nicht dauerhaft auf die Wohnung festlegen. Begründet wurde dies meist mit der Hoffnung, zu einem späteren Zeitpunkt eine Wohnung in einer noch besseren oder günstiger gelegeneren Lage zu erhalten. Manche wollten auch erst einmal ankommen und sich an die neue (Wohn-)Situation gewöhnen.

> *„Ich habe mit meiner Familie Kriegsrat gehalten. Ich werde nie wieder meine Wohnung für eine Frau aufgeben. Ich mache nämlich nur einmal denselben Fehler. Ich habe gesagt, die Wohnung soll meine letzte sein. Wenn was passiert, dann ziehe ich mit den Füßen zuerst aus.“*

Mit zunehmender Wohndauer stieg jedoch das Interesse, dauerhaft in der Wohnung zu verbleiben. Etwa eineinhalb bis zwei Jahre nach Wohnungsbezug bekundete nur eine von 17 Personen aufgrund der weiten Entfernungen zu für ihn wichtigen Orten konkrete Umzugswünsche.

Ebenfalls wurden die ausgewählten Mieterinnen und Mieter bei jedem Interview gefragt, ob sie zwischenzeitlich Befürchtungen hatten, die bezogene Wohnung verlieren zu können. Von solchen Befürchtungen berichteten insbesondere diejenigen wenigen Personen, die aufgrund von Mietschulden – oder in einem Fall wegen einer Räumungsklage – zwischenzeitlich akut von Wohnungslosigkeit bedroht waren oder sich wegen Nachbarschaftsbeschwerden Sorgen machten (s. Kapitel 5.2).

> *„Ich habe Paranoia, dass ich die Wohnung wieder verliere. Mein Nachbar der ist ein bisschen anders, der achtet immer auf die Uhrzeiten, der ist echt ein bisschen pingelig. Ich achte auch darauf, ich gehe extra nicht so laut, ein bisschen langsamer, weil manchmal denke ich, oh, ich gehe zu laut.“*

Wenige andere berichten aber auch von einer ständigen, unterschwelligen Sorge, noch einmal in ihrem Leben wohnungslos werden zu können, einfach aufgrund ihrer bisherigen Wohn- bzw. Wohnungslosigkeitserfahrungen. Zwei Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer berichteten von früheren Verfahrensfehlern seitens des Jobcenters und der generellen „Abhängigkeit“ vom Jobcenter bzw. Sozialamt, die sie befürchten ließen, in eine erneute Wohnungsnotlage zu geraten.

5.2 Verlauf der Mietverhältnisse

In diesem Unterabschnitt soll der Verlauf der im Projektverlauf geschlossenen Mietverhältnisse analysiert und bewertet werden. Die Bewertung erfolgt dabei allein mit Blick auf mietrechtliche Aspekte. Auf die Zufriedenheit der ehemals wohnungslosen Mieterinnen und Mieter mit ihrem jeweiligen Mietverhältnis bzw. der Wohnung wurde bereits oben eingegangen (s. Kapitel 5.1.3). Zu berücksichtigen ist dabei, dass einige der mit Wohnraum versorgten Haushalte zum Ende der

Erhebungsphase (31. Januar 2020) bereits seit über zwei Jahren in der eigenen Mietwohnung wohnten, andere dagegen erst seit wenigen Monaten oder Wochen (vgl. Tabelle 1).[14]

Die überwiegende Mehrheit der Mietverhältnisse (etwa 65 %) verlief während des gut zweieinhalbjährigen Beobachtungszeitraums durchgehend unauffällig. Die Mietzahlungen erfolgten pünktlich und weder von der SAGA, noch von der Projektmitarbeiterin oder den Projektteilnehmerinnen und -teilnehmern wurden sonstige Verletzungen des Mietverhältnisses wie regelmäßige oder gravierende Störungen der Hausgemeinschaft berichtet, die auf das Verhalten der Mieterinnen und Mieter zurückzuführen waren.[15] In wenigen Fällen kam es aufgrund von Bearbeitungsverzügen beim Jobcenter zu einer verspäteten Kautionszahlung. Da dies ein Problem ist, das alle Menschen im Bezug von Transferleistungen treffen kann, nicht nur (ehemals) Wohnungslose, wurde es von keiner Seite als ein projektspezifisches Problem thematisiert.[16] Ein Projektteilnehmer berichtete, dass er von einer Nachbarin einmal auf zu laute Musik hingewiesen worden war. Auch das ist ein gewöhnliches Vorkommnis in einem Mehrparteienhaus und kann normalerweise schnell und ohne Hinzunahme Dritter geregelt werden (so wie in diesem Fall). Hin und wieder kam es auch vor, dass die Klientinnen und Klienten auch vorausschauend und offensiv mit zu erwartenden Mietzahlungsverzögerungen umgingen (z. B. wegen eines Jobwechsels), und die SAGA vorab darauf hinwiesen. Ein kurioser Vorfall trug sich kurz vor Ende der Erhebungsphase zu. Ein Klient kündigte entgegen der Ratschläge der Nachgehenden Hilfe aufgrund privater Konflikte die Wohnung, um nach Berlin zu ziehen. Nach wenigen Tagen in der Hauptstadt erkannte der junge Mann seinen Fehler und wollte in seine gekündigte SAGA-Wohnung zurückkehren. Mit Unterstützung der Nachgehenden Hilfe sowie seiner gesetzlichen Betreuung gelang es, die Kündigung zurückzunehmen und das Mietverhältnis wieder aufzunehmen.

Vierzehn Mietverhältnisse verliefen dagegen nicht durchgängig störungsfrei, wenngleich auch hier genauer zwischen einmaligen Mietrückständen und gravierenden oder regelmäßigen Mietvertragsverletzungen differenziert werden muss. Zu beachten ist ebenfalls, dass sich einige der im Folgenden dargestellten Fälle noch innerhalb der *Einzugs- und Übergangsphase* abspielten und sich die Nachgehende Hilfe daher noch ganz regulär im Rahmen des Hilfeplanverfahrens um die Aufarbeitung kümmern konnte.

In sechs Mietverhältnissen kam es einmalig oder mehrfach zu kleineren Mietrückständen, die jedoch nahezu alle – auch mit Unterstützung der Nachgehenden Hilfe – zügig aufgearbeitet werden konnten. Nur ein Fall befand sich zum Zeitpunkt der Berichtverfassung noch in Bearbeitung der Nachgehenden Hilfe. Nach den zugrunde liegenden Informationen kam es in diesen sechs Fällen zu keiner Kündigung, lediglich in zwei Fällen zu einer Abmahnung. In drei Fällen handelte es sich um einmalige Vorkommnisse gleich zu Beginn des Mietverhältnisses. In den folgenden sieben bis 24 Monaten (je nachdem, wie lange das Mietverhältnis bereits andauerte), gab es keine weiteren Vorfälle mehr. Zum Teil beruhten die entstandenen Mietrückstände auch auf Verfahrensfehlern bzw. Bearbeitungsverzögerungen beim Jobcenter. Bei einem jungen Erwachsenen änderte sich gelegentlich der von ihm zu zahlende Eigenanteil an der Miete, was zu regelmäßigen Rückständen führte. Über denselben Klienten ging gleich zu Beginn des Mietverhältnisses eine Lärmbeschwerde bei der SAGA ein, die dazu führte, dass der Klient fortan sehr auf die Lautstärke achtete und in den folgenden zwei Jahren keine weiteren Beschwerden bekannt wurden.

---

[14] Die folgenden Angaben beziehen sich auf die 41 bis Januar 2020 bereits begonnenen Mietverhältnisse, für die eine Datenfreigabe an die GISS erfolgte.

[15] Etwa nach der Hälfte der Projektlaufzeit führte die Neue Wohnung gGmbH ein „Mietenmonitoring“ ein. Seitdem werden alle drei Monate die beteiligten Geschäftsstellen abgefragt, ob es zwischenzeitlich zu Mietrückständen in den einzelnen Mietverhältnissen kam. Dieses Verfahren erwies sich als ungemein nützlich, um rechtzeitig auf Mietsschulden aufmerksam zu werden. Das Verfahren sollte für alle teilnehmenden Haushalte zunächst auf unbestimmte Zeit fortgesetzt werden.

[16] In einigen Fällen sprang die Neue Wohnung gGmbH bzw. die Benno und Inge Behrens-Stiftung ein und übernahm für Klientinnen und Klienten mit eigenem Einkommen die Kaution als Darlehen.

In fünf weiteren Fällen war das Mietverhältnis dagegen aufgrund von Mietschulden zwischenzeitlich akut bedroht. In einem Fall wurde innerhalb der Einzugs- und Übergangsphase ein Verlängerungsantrag beim Jobcenter nicht gestellt. Als die Mietzahlung durch das Jobcenter eingestellt wurde und der Mann sich aufgrund eines abgelaufenen Personalausweises beim Amt nicht mehr ausweisen konnte, scheiterten die Selbsthilfekräfte des Klienten, der bereits zuvor zu einem relativ frühen Zeitpunkt den Kontakt zur Nachgehenden Hilfe abgebrochen hatte. Auch zu einer erneuten Hilfeanfrage bei der Neue Wohnung gGmbH war er vermutlich aufgrund depressiver Schübe nicht mehr in der Lage. Die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe wurde schließlich durch die SAGA über den drohenden Wohnungsverlust informiert, jedoch erst nach Einreichen einer Räumungsklage und damit zu einem relativ späten Zeitpunkt.[17] Mit viel Engagement der Nachgehenden Hilfe, tatkräftigem Mitwirken des Klienten und anwaltlicher Unterstützung konnte der Fall aber noch aufgearbeitet werden, eine Mietschuldenübernahme durch die Fachstelle als Beihilfe bewirkt und die Räumung abgewendet werden. Dennoch erhielt die SAGA einen Räumungstitel und duldete den Mieter fortan nur noch in der Wohnung. In den folgenden knapp zwei Jahren verlief das Mietverhältnis dann reibungslos, ohne dass es weiterer Unterstützung durch die Nachgehende Hilfe oder Dritter bedurft hätte. In den anderen vier Fällen kam es aufgrund von Mietrückständen im Umfang von mindestens zwei Monatsmieten zu Kündigungen oder es wäre zu Kündigungen gekommen, wenn das Wohnungsunternehmen aufgrund einer Systemumstellung nicht zu spät darauf aufmerksam geworden wäre. Die Entstehung der Mietrückstände sind aus unterschiedlichen Gründen größtenteils auf das Verhalten der Klientinnen und Klienten selbst zurückzuführen, in mindestens einem Fall sind die Mietzahlungen aufgrund eines Zahlendrehers beim Jobcenter aber auch auf ein falsches Konto geflossen. Eine Klientin verfügte nicht über ein ausreichendes Arbeitseinkommen, um die Miete zu zahlen. In allen vier Fällen wurde die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe erst durch die SAGA bzw. das Mietenmonitoring bei der SAGA auf die bedrohliche Lage der Klientinnen und Klienten aufmerksam. In drei der vier Fälle war der eigentliche Hilfeprozess bzw. die regelmäßige Betreuung der Klientinnen und Klienten bereits abgeschlossen, eine Klientin befand sich noch in der Einzugs- und Übergangsphase, als die Mietrückstände aufzulaufen begannen. Einige der Betroffenen hatten den Fehler bzw. die ungedeckten Mietforderungen auch selbst noch nicht bemerkt. Mit Unterstützung der Nachgehenden Hilfe konnte jedoch auch in diesen Fällen die drohende Wohnungslosigkeit abgewendet werden – in einem Fall musste der entsprechende Mieter durch intensive Begleitung und mehrfaches Aufsuchen in der Wohnung zur Mitarbeit motiviert werden. Durch die Erteilung von Lastschriftverfahren, regelmäßigen Lohnvorauszahlungen und die Hinzunahme von persönlichen Vertrauenspersonen oder institutionellen Hilfen sollte gewährleistet werden, dass eine vergleichbare Notlage zukünftig nicht wieder eintritt.

Im zwölften Fall kam es gleich zu Beginn der Projektphase – der ehemals wohnungslose Mieter hatte den Kontakt zur Nachgehenden Hilfe relativ schnell nach Wohnungsbezug gekappt – zu einem Zwischenfall in der Hausgemeinschaft. Der Mann irrte sich in seiner Wohnungstür und beschädigte die Tür seines Nachbarn. Außerdem löste er einen Feuerwehreinsatz aus. Das Wohnungsunternehmen sprach eine Mahnung aus, zeigte sich aber damit befriedigt, dass sich die Nachgehende Hilfe des Falles annahm und erneut Kontakt zu dem Mieter aufnahm. Auch hier kam es in den folgenden zwei Jahren, trotz erneuten Kontaktabbruchs zur Nachgehenden Hilfe, zu keinen weiteren Auffälligkeiten – auch die Miete wurde immer pünktlich überwiesen. In einem ähnlich gelagerten Fall kam es ebenfalls relativ schnell nach Wohnungsbezug zu einem Kontaktabbruch zur Nachgehenden Hilfe. Das Mietverhältnis blieb zwar zunächst scheinbar lange unauffällig, nach über eineinhalb Jahren und kurz vor Ende des Evaluationszeitraums wurde über das Mietenmonitoring jedoch nachträglich bekannt, dass es in der Vergangenheit doch einige Nachbarschaftsbeschwerden gegeben hatte. Nach einer Kontaktaufnahme der SAGA zum entsprechenden

[17] Das Mietenmonitoring war zu diesem Zeitpunkt noch nicht eingeführt worden.

Mieter blieb es in den folgenden vier Monaten ruhig. Die Nachgehende Hilfe wurde erst im Februar 2020 auf die Vorkommnisse hingewiesen.

Der letzte Fall ist schwierig zu bewerten. Die entsprechende Person wurde gleich zu Projektbeginn im Sommer 2017 in eine eigene Wohnung vermittelt und führte nach den zugrunde liegenden Informationen ein unauffälliges Mietverhältnis. In mehreren Lebensbereichen konnte eine Stabilisierung festgestellt werden, die ehemals wohnungslose Person wurde einem Beschäftigungsträger vermittelt und kam der Beschäftigung über einen langen Zeitraum täglich nach. Der Hilfebedarf nahm kontinuierlich ab, so dass der Fall nahezu idealtypisch verlief. Über den Beschäftigungsträger wurde die Nachgehende Hilfe jedoch kurz vor Ablauf des Evaluationszeitraums völlig unerwartet auf eine akute Krisensituation aufmerksam gemacht. Durch beherztes Intervenieren der Nachgehenden Hilfe wurde die betroffene Person schließlich aus einer lebensbedrohlichen Situation in der eigenen Wohnung gerettet. Aufgrund gesundheitlicher Folgeschäden wird die Person nicht in die Wohnung zurückkehren können, so dass das Mietverhältnis vermutlich regulär beendet werden muss.[18] Der total vernachlässigte Zustand in der Wohnung legte zudem ein bis dato nicht eindeutig erkanntes Alkoholproblem der betroffenen Person offen. Zwar ist das Mietverhältnis an sich nicht gänzlich gescheitert, wenn die Wohnung der SAGA ordnungsgemäß übergeben werden kann. Ohne die Aufmerksamkeit des Beschäftigungsträgers und das Eingreifen der Nachgehenden Hilfe wäre es jedoch zu einer massiv lebensbedrohenden Situation für die entsprechende Person gekommen. Hätten sich die offensichtlich lange Zeit nicht erkannten Problemlagen des Haushalts nicht in der beschriebenen Krise zugespitzt, wären die Probleme womöglich früher oder später an anderer Stelle aufgetaucht.

Zu Projektbeginn wurde seitens des Trägers die durchaus ambitionierte Erwartung formuliert, dass zum Ende der dreijährigen Projektphase 95 % aller eingegangenen Mietverhältnisse fortbestehen und sich die Wohnungen in einem „bewohnbaren Zustand“ befinden sollen (s. o.). Unter den 41 Fällen gab es bis zum Ende des Erhebungszeitraums nur einen einzigen Fall, der nicht eindeutig zu bewerten war. Alle anderen Mietverhältnisse verliefen unauffällig, weitestgehend unauffällig oder konnten im Falle eines drohenden Endes rechtzeitig gerettet werden. Je nach Bewertung des oben beschriebenen Sonderfalls bestanden damit 97,5 oder 100 % aller abgeschlossenen Mietverhältnisse bis zum Ende des Erhebungszeitraums fort. Wenn nur die 25 Mietverhältnisse berücksichtigt werden, die bereits vor über einem Jahr abgeschlossen wurden, läge die Quote der erhaltenen Mietverhältnisse bei 96 bzw. 100 %. Neun Mietverhältnisse (darunter der Sonderfall) liefen bereits seit über zwei Jahren (vgl. Tabelle 1). Wie beschrieben, gab es zwar eine nicht unerhebliche Anzahl von Mietverhältnissen, in denen es durchaus zu Mietrückständen oder anderen Mietvertragsverletzungen gekommen ist, auch aufgrund der Unterstützung der Nachgehenden Hilfe waren jedoch die wenigsten Klientinnen und Klienten akut von einem Wohnungsverlust bedroht. Viele Unregelmäßigkeiten traten gleich zu Beginn oder noch innerhalb der ersten sechs Monate nach Mietvertragsunterzeichnung auf (*Einzugs- und Übergangsphase*), sodass die Nachgehende Hilfe bei Bedarf in der Regel schnell reagieren konnte. Auch bei Vorkommnissen nach regulärem Abschluss oder vorzeitigem Abbruch des Betreuungsverhältnisses konnte die Nachgehende Hilfe zielführend intervenieren. Entscheidend ist, dass die Nachgehende Hilfe rechtzeitig über einen drohenden Wohnungsverlust informiert wird und ausreichend Kapazitäten hat, um bedarfsgerecht und ggf. auch aufsuchend zu reagieren. In Einzelfällen musste ein erheblicher Aufwand geleistet werden, um die Klientinnen und Klienten zu erreichen, zur Mitarbeit zu motivieren und schließlich das Problem zu lösen. Größtenteils meldeten sich die Mieterinnen und Mieter bei Bedarf auch selbst bei der Nachgehenden Hilfe. In den Fällen, in denen das Mietverhältnis jedoch akut bedroht war, weil eine Räumungsklage eingereicht oder eine Kündigung ausgesprochen worden war oder zumindest ein Kündigungsgrund vorlag, wurde die Nachgehende Hilfe jedoch erst recht spät und immer nur über das Wohnungsunternehmen in Kenntnis gesetzt. Als sehr hilfreiches Instrumentarium hat sich daher

[18] Der Ausgang war zum Ende des Erhebungszeitraums noch nicht absehbar.

das „Mietenmonitoring“ herausgestellt, um zukünftig frühzeitiger über eine drohende Wohnungsnotlage informiert zu werden. Zwei der Mieterinnen und Mieter, bei denen es regelmäßig zu Problemen mit der Mietzahlung gekommen war, wären von den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern der Neue Wohnung gGmbH nachträglich eher der Stufe 3 zugeordnet worden (s. Kapitel 5.4.3).

Ein Zusammenhang zwischen der vorherigen Aufenthaltszeit in einer der drei Übergangswohnprojekte der Neue Wohnung gGmbH oder der Dauer der vorherigen Phase der Wohnungslosigkeit insgesamt und Auffälligkeiten bzw. Regelverstößen im Verlauf der Mietverhältnisse ließ sich nicht feststellen.

5.3 Einzelfallentwicklung im Wohnraum und Formen sozialer Teilhabe

Neben dem zentralen Ziel der effektiveren und nachhaltigen Wohnraumintegration wohnungsloser Menschen, verfolgte die Neue Wohnung gGmbH mit dem hiesigen Modellvorhaben auch den nicht weiter präzisierten Vorsatz, den am Projekt teilnehmenden Personen soziale Teilhabemöglichkeiten zu eröffnen bzw. diese zu erweitern. Im Verständnis eines ganzheitlichen Hilfeansatzes wurde im Rahmen des Hilfeplanverfahrens der Nachgehenden Hilfe daher unter anderem auch Unterstützung bei der Aufnahme einer Beschäftigung bzw. der Erarbeitung einer beruflichen Perspektive, bei der Freizeitgestaltung, der (Wieder-)Aufnahme sozialer Kontakte und bei der Gesundheitssorge angeboten (s. Kapitel 5.4.1). Mit „Arbeit, Beschäftigung und Einkommen“, „Gesundheit“ und „Soziale Beziehungen und Freizeitgestaltung“ wurden im Rahmen der Evaluation vergleichbare Analysekategorien zur Abbildung sozialer Teilhabemöglichkeiten gebildet. Zwischen diesen ausgewählten Lebensbereichen und dem Mietverhalten bzw. dem Verlauf eines Mietverhältnisses können durchaus Wechselwirkungen bestehen oder entstehen. Einkommensarmut und gesundheitliche Beschwerden sind beispielsweise häufig die Ursachen für die Entstehung einer Wohnungsnotlage (vgl. Busch-Geertsema et al. 2019).

5.3.1 Arbeit, Beschäftigung und Einkommen

Zum Zeitpunkt des Wohnungsbezuges befand sich die überwiegende Mehrheit der 41 Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer im Bezug von Arbeitslosengeld II (etwa 73 %). Zwei Personen lebten von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (etwa 5 %) und eine bezog Arbeitslosengeld I. Jede fünfte Person lebte bereits vor Beginn des Mietverhältnisses ausschließlich oder hauptsächlich von einem eigenen Erwerbseinkommen (etwa 20 %).[19]

In den Interviews hoben viele der Befragten die für sie hohe Bedeutung einer Erwerbsarbeit bzw. einer Beschäftigung hervor. Der Erhalt einer eigenen Wohnung sei für sie zentral und extrem wichtig gewesen. Eine Arbeit bzw. Beschäftigung und damit einhergehend ein eigenes Einkommen wurden jedoch häufig als das nächste große Ziel benannt, das es in der Folge zu erreichen galt. Die Wohnung, so wurde es beschrieben, biete jedoch erst den erforderlichen Rückzugsraum, um ein dauerhaftes und forderndes Beschäftigungsverhältnis eingehen zu können.

> *„Ich habe jetzt ganz andere Möglichkeiten, einfach weil ich hier jetzt einen befestigten Raum habe, dass ich hier auf Toilette kann, egal welche Uhrzeit und es ist da keiner. Es gibt keinen unerwarteten Trubel. Ich kann es mir von hier wirklich vorstellen, über einen längeren Zeitraum einer regelmäßigen Sache nachzukommen. Das konnte ich vorher nicht.“*

> *„Alle Überlebensstrategien, die ich bisher hatte, die enden halt immer alle in der Sackgasse, und um beruflich wieder weiter zu kommen und wieder mehr Geld zu verdienen, ist die Wohnung natürlich der einzige Weg.“*

[19] Aktuelle Studien bestätigen, dass die Arbeitsmarktentwicklung in den letzten Jahren auch die (Re-)Integration von wohnungslosen Menschen in Erwerbsarbeit erleichtert hat (vgl. Busch-Geertsema et al. 2019)

Auch in den Anamnesegesprächen und den Hilfeplänen, die gemeinsam mit der Nachgehenden Hilfe geführt bzw. erstellt wurden, nahm die Suche nach einer Arbeitsstelle oder die Entwicklung einer beruflichen Perspektive eine besondere Rolle ein. Dementsprechend wurde mit den Klientinnen und Klienten nach Wohnraumbezug gemeinsam geprüft, welche individuellen Chancen auf dem Arbeitsmarkt bestehen, welche Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten möglich und zielführend seien könnten, es wurde nach freien Stellen gesucht und Bewerbungsschreiben erstellt.

Tatsächlich gelang es im Projektverlauf auch einigen der mit Wohnraum versorgten Personen, ihre individuelle Beschäftigungssituation nach Wohnungsbezug zu verbessern (vgl. Tabelle 2). Näher untersucht wurde der Verlauf von 30 Haushalten ab dem Zeitpunkt ihres Wohnungsbezuges bis zum Januar 2020 (Ende des Erhebungszeitraums).[20] Berücksichtigt wurden nur diejenigen Personen, die Ende Januar 2020 bereits seit mindestens sechs Monaten eine Wohnung hatten, die *Einzugs- und Übergangsphase* also konzeptionell verlassen und den Kontakt zur Nachgehenden Hilfe noch nicht abgebrochen hatten und/oder kurz vor Ende der Evaluation erneut interviewt werden konnten, um verlässliche Aussagen über ihren aktuellen Beschäftigungsstatus treffen zu können. Da es, wie beschrieben, vielfach ein Ziel des Hilfeplanverfahrens war, die ehemals wohnungslosen Menschen nach Wohnungsbezug bei der Integration in Arbeit zu unterstützen, bleiben hier diejenigen Mieterinnen und Mieter unberücksichtigt, die sich noch in der sechsmonatigen *Einzugs- und Übergangsphase* befanden. Unterschieden wurde in Personen, die einer Erwerbsarbeit auf dem ersten Arbeitsmarkt nachgingen, die sich aus- oder weiterbilden ließen bzw. vorrangig eine Schule besuchten, die eine geringfügige Beschäftigung ausübten, die niedrigschwellig bei einem Beschäftigungsträger tätig waren, die sich in einer Maßnahme des Jobcenters befanden, erwerbs- und beschäftigungslos waren, längerfristig krankgeschrieben oder erwerbsgemindert waren oder sich in Rente befanden.

Tabelle 2: Anzahl der Haushalte mit und ohne Beschäftigung im zeitlichen Vergleich

Beschäftigungsstatus	Anzahl der Haushalte zu Beginn des Mietverhältnisses	Anzahl der Haushalte Stand Januar 2020
Erwerbsarbeit (1. Arbeitsmarkt)	5	12
Ausbildung/Weiterbildung/Schule	2	2
Geringfügige Beschäftigung	2	1
Ehrenamt/Tagesstrukturierung (Beschäftigungsträger)	4	2
Maßnahme Jobcenter	1	3
Erwerbs- und beschäftigungslos	13	6
Krank/erwerbsgemindert	1	1
Rente	2	2
Unklar	0	1

Quelle: Eigene Berechnungen. Berücksichtigt wurden alle Haushalte, die sich Ende Januar 2020 bereits seit mindestens sechs Monaten in der eigenen Wohnung befanden (n = 30).

Wie aus Tabelle 2 deutlich wird, gab es im Grunde zwei wesentliche Veränderungen. Zum einen hat die Gruppe der auf dem ersten Arbeitsmarkt Erwerbstätigen deutlich zugenommen. Waren zu Beginn des Mietverhältnisses nur fünf der 30 berücksichtigten Personen sozialversicherungspflichtig erwerbstätig, so waren es Ende Januar 2020 zwölf (dies entspricht einem Zuwachs von sieben

[20] Einige der 30 Mieterinnen und Mieter waren Ende Januar 2020 bereits seit über eineinhalb Jahren in der eigenen Wohnung, andere erst seit sieben Monaten.

Personen bzw. etwa 23 %)[21]. Gleichzeitig nahm die Gruppe der erwerbs- und beschäftigungslosen Personen um etwa 23 % von 13 (zu Beginn des Mietverhältnisses) auf sechs Personen (Ende Januar 2020) ab. Die Anzahl der Personen, die sich in einer anderen Beschäftigungssituation befanden, blieb relativ konstant. Zwar suggerieren die Ergebnisse aus Tabelle 2 eine gewisse Linearität, bei Betrachtung der Einzelfälle ließ sich dies jedoch nicht bestätigen. Weder gab es genau sieben Personen, die im Beobachtungszeitraum ihren Status von „erwerbs- und beschäftigungslos" auf „Erwerbsarbeit am ersten Arbeitsmarkt" ändern konnten, noch blieb bei allen anderen 24 Personen nach Beginn des Mietverhältnisses eine Veränderung aus. Vielmehr gab es bei den 30 Mieterinnen und Mietern im Beobachtungszeitraum ganz unterschiedliche Entwicklungen. Ein Projektteilnehmer beispielsweise begann sein Mietverhältnis als erwerbstätige Person und verlor sein Arbeitsverhältnis im weiteren Verlauf. Bei manchen Projektteilnehmenden änderte sich der Beschäftigungsstatus auch mehrfach. Zu beachten ist schließlich, dass einige der elf sozialversicherungspflichtig erwerbstätigen Personen im Januar 2020 auch bei Zeitarbeitsfirmen angestellt waren und/oder nur vergleichsweise geringe Einkommen erzielten, also je nach Definition ihre prekäre Beschäftigungs- und Einkommenssituation noch nicht vollumfänglich überwunden hatten. Bei einer fehlenden (Berufs-)Ausbildung oder fehlenden Perspektiven im Ausbildungsberuf und angesichts der zum Teil jahrelangen Wohnungs- und Erwerbslosigkeit ist dies auch nicht unbedingt zu erwarten. Die erfolgreichen Entwicklungen in mehreren Einzelfällen sind daher besonders positiv zu bewerten.

Tabelle 3: Anzahl der Haushalte nach Einkommensarten im zeitlichen Vergleich

Einkommensart	Anzahl der Haushalte zu Beginn des Mietverhältnisses	Anzahl der Haushalte (eineinhalb bis zwei Jahre nach Wohnungsbezug)
ALG II[22]	9	4
ALG II und Einkommen aus geringfügiger Beschäftigung	1	0
Ausbildungsgeld und ALG II	0	1
Erwerbseinkommen und ergänzende Leistungen (SGB II)	0	1
Erwerbseinkommen	2	6

Quelle: Eigene Berechnungen. Berücksichtigt wurden alle Haushalte, mit denen zu Beginn des Mietverhältnisses und etwa eineinhalb bis zwei Jahre nach Wohnungsbezug ein Interview geführt wurde (n = 12).

Analog zur Beschäftigungssituation wurden die am Projekt beteiligten Personen in den Interviews auch nach ihrer jeweiligen aktuellen Einkommenssituation befragt. In Tabelle 3 sind die Angaben für ein Dutzend Haushalte aufgeführt, die sowohl kurz nach Wohnungsbezug (1. Interview) interviewt wurden als auch etwa eineinhalb bis zwei Jahre später (3. Interview).[23] Auch wenn die Grundgesamtheit mit zwölf Haushalten relativ klein war, so ließ sich doch auch beim Einkommen eine eindeutige Tendenz erkennen. Die Zahl derer, die hauptsächlich oder ausschließlich von Arbeitslosengeld II lebten, halbierte sich, während sich parallel die Anzahl der Haushalte deutlich erhöhte, die ausschließlich von ihrem eigenen Erwerbseinkommen leben konnten, bzw. so viel verdienten, dass sie keine Ansprüche auf zusätzliche SGB-II-Leistungen mehr erheben konnten (vgl. Tabelle 3). Mindestens vier der sechs Männer und Frauen mit Erwerbseinkommen ohne ergänzende Leistungen verdienten zum Zeitpunkt des dritten Interviews mehr als 1.400 Euro netto.

[21] Zwar handelt es sich hierbei ausschließlich um Haushalte, die im Januar 2020 bereits seit mindestens einem Jahr in der eigenen Wohnung lebten, allerdings hatten viele von ihnen schon vor Ablauf des ersten Jahres in der eigenen Wohnung ihr Arbeitsverhältnis begonnen.

[22] Darunter auch Haushalte mit zusätzlichem Einkommen aus einer ehrenamtlichen Tätigkeit oder Arbeitsgelegenheit mit Mehraufwandsentschädigung.

[23] Bei den nicht-interviewten Haushalten ließen sich nicht immer alle Einkommensquellen sicher bestimmen.

5.3.2 Gesundheit

Unter den 41 mit Wohnraum versorgten Personen befanden sich viele Männer und Frauen, die zum Zeitpunkt des jeweiligen Wohnungsbezuges leichtere bis massive gesundheitliche Beschwerden hatten. Zum Teil resultierten die Beschwerden aus Unfällen, aus dem langjährigen Konsum von Suchtmitteln, aus traumatischen Erlebnissen und/oder aus der vorherigen, teils jahrelangen Wohnungslosigkeit. Darunter befanden sich Menschen mit einer chronischen Pankreatitis, Morbus Crohn, Rheuma, Schlafstörung, Nervenleiden, einer Vorfußamputation, starken Rückenbeschwerden oder einem Zahnsanierungsbedarf. Bei einem Mann war bereits ein Pflegegrad festgestellt worden, andere besaßen einen Schwerbehindertenausweis. Wiederum andere waren psychisch erkrankt und litten unter Depressionen, Angst- und Zwangsstörungen oder einer Psychose. Bei immerhin 13 Mieterinnen und Mietern war zu Beginn des Mietverhältnisses eine akute Abhängigkeit von Drogen bekannt, wurde eine solche vermutet oder zumindest von einem problematischen Konsumverhalten ausgegangen (fast ausschließlich Alkohol und Cannabis). Es gab jedoch auch einige Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer, die sich selbst als „kerngesund“ und „topfit“ beschrieben und für die auch seitens der Sozialarbeit kein Handlungsbedarf im Bereich der Gesundheitssorge gesehen wurde.

Von den 20 Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern berichtete die überwiegende Mehrheit ebenfalls von ganz unterschiedlichen Beschwerden, Erkrankungen und Beeinträchtigungen sowohl physischer als auch psychischer Art. Die ausgewählten Personen schienen sich nach den vorliegenden Informationen damit nicht wesentlich von der Grundgesamtheit aller 41 Projektteilnehmenden zu unterscheiden.

> *„Ich habe einen kaputten Rücken, ich hatte einen Herzinfarkt, ich habe Zucker, ich habe zuckende Beine, also der Gesundheitszustand ist gelinde gesagt eine Katastrophe.“*

Dementsprechend nahm das Thema „Gesundheitssorge“ in der Nachgehenden Hilfe mal eine zentrale Rolle, mal einer eher untergeordnete oder überhaupt keine Rolle ein, je nach Unterstützungsbedarf. Manchmal mussten Klientinnen und Klienten zu Ärztinnen und Ärzten im neuen Wohnumfeld begleitet werden, mal übernahm die Nachgehende Hilfe zusammen mit den Betroffenen die Suche nach einer bedarfsgerechten Therapie mit freien Behandlungskapazitäten. Nicht selten ging es jedoch auch darum, über einen längeren Zeitraum hinweg zunächst das Bewusstsein für gesundheitliche Probleme und/oder einen übermäßigen Konsum von Suchtmitteln und entsprechende Behandlungsnotwendigkeiten zu schärfen, damit in einem zweiten Schritt überhaupt nach einer geeigneten Hilfe gesucht und diese ggf. eingeleitet werden konnte.

Insbesondere bei gravierenden gesundheitlichen Beeinträchtigungen (s. o.) war eine schnelle Heilung in der Regel jedoch nicht zu erwarten. Viele der Betroffenen stellten sich auch darauf ein, dass sie sich mit den Problemen arrangieren und diese aushalten müssen. Dementsprechend ließen sich über den Zeitverlauf mehrerer Interviews meist auch nur leichte, subjektiv wahrgenommene gesundheitliche Verbesserungen nachzeichnen.[24] Deutlich wurde aber, dass mit zunehmender Wohndauer der Umgang mit Krankheiten und Beeinträchtigungen oftmals einfacher fiel. Die mit Wohnraum versorgten Personen konnten sich in der eigenen Wohnung besser um ihre gesundheitlichen Belange kümmern, sich beispielsweise besser pflegen oder besser und gesünder kochen oder ihre Wohnung den eigenen Bedarfen anpassen. Außerdem bot die Wohnung als eigener, jederzeit abschließbaren Rückzugsort den gewünschten Schutzraum, der den ehemals wohnungslosen Menschen eine psychische Entlastung bot.

> *„Ich war vorher ziemlich aufgeregt und hatte auch mal Blutsturz durch den hohen Blutdruck. Jetzt, wo ich den Mietvertrag unterschrieben hatte, ging es mir sofort besser.“*

---

[24] Lediglich in einem Fall stellte sich eine gravierende Verschlechterung des Gesundheitszustandes ein. Eine Person erlitt kurz vor Ende der Projektphase einen Schlaganfall und musste in einer Pflegeeinrichtung aufgenommen werden. Eine Rückkehr in eigenen Wohnraum war nicht absehbar.

Nach Bezug der Wohnung unternahmen einige der Haushalte auch einen Entzug, gingen zur Drogenberatung oder begannen eine (Gesprächs-)Therapie, wovon sie sich mittel- und langfristig eine Besserung erhofften. Andere entwickelten eigene, nicht professionell angeleitete aber dennoch umstandsmildernde Strategien im Umgang mit ihren Beschwerden.

5.3.3 Soziale Beziehungen und Freizeitgestaltung

Nach Einschätzung der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern der Neue Wohnung gGmbH handelte es sich bei den am Projekt teilnehmenden Personen mehrheitlich nicht um sozial isolierte Menschen mit psychischen Erkrankungen, wie sie häufig als „klassische Wohnungsnotfälle" beschrieben werden. Unter den ehemals wohnungslosen Menschen waren viele, die mit Unterstützung auf mehr oder weniger funktionierende soziale Netze zurückgreifen konnten oder deren persönliche Ressourcen – im Gegensatz zu denen der Klientinnen und Klienten der Stufe 3 – vergleichsweise einfach aktiviert werden konnten.

Diese Einschätzung bestätigte sich größtenteils im Projektverlauf. Viele der ehemals wohnungslosen Menschen hatten auch über die Phase der Wohnungslosigkeit hinweg Kontakt zu Familienangehörigen gehalten, was ihnen sehr wichtig gewesen war. Mit Bezug einer Wohnung konnten sie die Verbindungen vertiefen, gegenseitige Besuche wurden wieder möglich. Insbesondere diejenigen Personen mit eigenen Kindern waren nun eher in der Lage, den Kontakt zu diesen zu intensivieren und sie bei sich in der eigenen Wohnung regelmäßig aufzunehmen.

> *„In der Obdachlosigkeit habe ich meine Kinder nicht so oft gesehen, weil ich mich schon ein bisschen geschämt habe. Wenn ich eine Woche lang nicht geduscht habe, war mir das vor den Kindern auch einfach unangenehm…"*

Wenn möglich wurde bereits bei der Wohnungssuche darauf geachtet, auch ausreichend Platz für einen gelegentlichen Kinderbesuch zu haben. Ein ehemals wohnungsloser Vater stellte sich eine Trennwand im Wohnzimmer auf, um seinen Kindern, die regelmäßig auch über Nacht blieben, einen eigenen Schlafbereich zu bieten. Andere bemühten sich nach Wohnungsbezug überhaupt erst wieder darum, Kontakt zu ihren erwachsenen Kindern herzustellen und aufzubauen, wenngleich mit unterschiedlichem Erfolg.

In den Interviews wurde generell die Zufriedenheit darüber betont, mit Bezug einer eigenen Wohnung sozialen Umgang und Besuch viel selbstbestimmter steuern zu können. Zum einen waren die Befragten nicht mehr länger der Präsenz von anderen Klientinnen und Klienten in den Wohnprojekten oder auch anderen Einrichtungen ausgesetzt (zumindest in den Gemeinschaftsflächen), zum anderen berichteten einige von Hemmungen, alte und neue Bekanntschaften in eine Unterbringung für Wohnungslose einzuladen.

> *„Deswegen bin ich auch wenn ich Frauen kennengelernt habe, […] auf nichts eingegangen. ‚Wir können ja mal zu dir…' um Gottes Willen! Da habe ich ja gleich komplett verloren. Da halte ich lieber nur Kontakt, das ist mir mehr Wert… hier sieht das jetzt anders aus."*

Andererseits wird bei der Normalwohnraumversorgung von wohnungslosen Menschen gelegentlich bezweifelt, ob sich diese ausreichend von problembehafteten Kontakten aus der Zeit in der Wohnungslosigkeit abgrenzen können und von diesen nicht in ihrer weiteren Entwicklung gebremst werden. Befürchtet wird hin und wieder auch, sie könnten ihre ehemaligen Leidensgenossinnen und Leidensgenossen in der neuen Wohnung unterbringen und ihr Mietverhältnis damit auf Dauer wieder gefährden (vgl. Busch-Geertsema 2013, S. 74 ff.). Von vier Mieterinnen und Mietern wurde bekannt, dass diese gelegentlich bis häufig oder mindestens einmal über einen längeren Zeitraum Freunde oder Familienangehörige bei sich aufnahmen, ohne dass dies jedoch zu einer Beschwerde durch die Nachbarn, geschweige denn zu mietrechtlichen Konsequenzen geführt

hätte. Ein Paar zog im Grunde genommen von Beginn an in eine Wohnung ein, obwohl die Paarbeziehung schwierig und der Mietvertrag nur für eine Person ausgestellt war. Auch dieser Fall blieb unauffällig.

Einige wenige Personen litten im Projektverlauf unter Einsamkeit und dem Verlust oder teilweisen Verlust ihres alten Bekanntenkreises, von dem sie sich zugleich bewusst abzugrenzen versucht hatten. In diesen Fällen half es ihnen, sich auf das bereits Erreichte zu fokussieren und sich neue Ziele zu stecken.

> *„Na klar, man vermisst das. Man möchte schon jemanden an seiner Seite haben, dem man richtig vertrauen kann, aber ich bin sehr misstrauisch. Vertrauen, das muss man sich bei mir echt gewinnen... […] Manchmal denke ich mir so, ich will das Handtuch einfach werfen, weil davor ging es mir einfach besser, ich habe Drogen verkauft, als ich auf der Straße gelebt habe oder dort im Container. […] Jetzt arbeite ich, tue was, laufe, hier und da, Stress jeden Tag und habe weniger Geld. Davor habe ich auswärts gegessen und hatte mehr Geld. Aber es wird nicht so kommen. Ich bin schon an einen Punkt angekommen, wo ich so viel erreicht habe, was ich vorher gar nicht gedacht hätte. Ich habe von Anfang an angefangen und bin schon ein Jahr in der Ausbildung und es ist so schnell vorbei gegangen. Jetzt fehlen mir noch zwei Jahre und dann habe ich eine fertige Ausbildung, dies hätte ich niemals gedacht. Dann kann ich noch mehr machen. Mit einer fertigen Ausbildung kann ich mich woanders bewerben. Da öffnen sich einfach mehrere Türen."*

Unter den 16 Personen, die mindestens zweimal interviewt wurden, befand sich nur eine, die offen davon berichtete, dauerhaft unter Einsamkeit zu leiden. Viele andere beschrieben ihren Freundes- und Bekanntenkreis als „normal", bestehend aus vielen Bekannten und wenigen echten Vertrauenspersonen.

> *„Freunde habe ich zwei Stück. Kollegen einen ganzen Schrank voll."*

Ziel und Bestandteil der Nachgehenden Hilfe war es, den mit Wohnraum versorgten Menschen bei Bedarf auch Möglichkeiten der Freizeitgestaltung im Stadtteil aufzuzeigen. Für einen literaturbegeisterten Projektteilnehmer wurde beispielsweise eine Liste von Literaturkreisen ermittelt. Außerdem wünschte er sich, über Weihnachten ehrenamtlich in einer Kirchengemeinde auszuhelfen und bat um eine Vermittlung. Viele lehnten es aber auch ab, gemeinsam den Stadtteil zu erkunden und zeigten kein Interesse am Angebot in der Nachbarschaft. Häufig gelang es den am Projekt beteiligten Personen eher über Beschäftigungen und Beschäftigungsmaßnahmen neue soziale Kontakte zu erschließen und Bekanntschaften aufzubauen. In den Interviews berichteten einige der befragten Personen von ihren Hobbies, die ihnen Struktur gaben und ihr Leben füllten. Eine Interviewpartnerin besuchte täglich ihr Pferd, ein anderer malte und mietete sich eine Parzelle in der näheren Umgebung seiner Wohnung zum Gärtnern an. Ein paar beschäftigungslose Personen verdienten sich auch durch Handwerksarbeiten bei Bekannten oder dem Aufpassen auf Tiere etwas zu ihrem Transfereinkommen dazu.

5.4 Unterstützungsbedarf und Nachgehende Hilfe

Ein zentraler Bestandteil des Modellvorhabens war die Umstrukturierung der Hilfen (s. Kapitel 3.2.). Wohnungslose Klientinnen und Klienten der Stufe 2 sollten schneller als bisher in Wohnraum integriert werden und – anders, als im Regelsystem in der Freien und Hansestadt Hamburg bis dahin vorgesehen – über einen Zeitraum von sechs Monaten wohnbegleitende, aufsuchende Unterstützung erhalten. Bei Bedarf sollte die Nachgehende Hilfe den Teilnehmerinnen und Teilnehmern auch noch in den folgenden eineinhalb Jahren beratend zur Seite stehen. Im Folgenden werden zunächst die Themen und Inhalte der Nachgehenden Hilfe nachgezeichnet (s. Kapitel 5.4.1). Anschließend wird auf die Hilfeannahmebereitschaft der Klientinnen und Klienten sowie Hilfeab-

brüche eingegangen (s. Kapitel 5.4.2), bevor der Hilfebedarf der ehemals wohnungslosen Menschen im Projektverlauf analysiert wird (s. Kapitel 5.4.3) und die Möglichkeiten der Anbindung an das Regelsystem bzw. weiterführende Hilfen (s. Kapitel 5.4.4) dargestellt werden. Schließlich werden die Befunde in einem Zwischenfazit zusammengefasst und diskutiert (s. Kapitel 5.4.5).

5.4.1 Themen der Nachgehenden Hilfe

Die jeweiligen Inhalte und Themen, die im Rahmen der wohnbegleitenden Hilfen mit den Klientinnen und Klienten bearbeitet wurden, variierten zum einen deutlich von Einzelfall zu Einzelfall. Aber auch der jeweilige Zeitpunkt im Hilfeprozess (z. B. vor oder nach Wohnungsbezug) war dabei eine wichtige Einflussgröße.

Zunächst wurden die Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer bei der Auswahl und Anmietung von Wohnraum unterstützt (s. Kapitel 5.1.1). Sobald der Mietvertrag unterschrieben war, half die Mitarbeiterin in vielen Fällen bei der *Organisation und Durchführung von Umzügen*. Je nach Bedarf unterstützte sie bei der Suche nach einem Energieversorger und begleitete den Vertragsabschluss, begutachtete Schäden und Mängel in der Wohnung, beriet bei Gestaltung und Einrichtung der Wohnung und organisierte Unterstützung für Handwerks-, Maler- und Umzugsarbeiten. Auch Monate nach Wohnungsbezug beriet sie die Projektteilnehmenden, wenn gewünscht, bei vielen Fragen zu *Wohnungs- und Haushaltsführung*.

Anhand der Interviews, der Verlaufsdokumentation und den Gesprächen mit der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe konnten für den wohnbegleitenden Hilfeprozess acht Hilfefelder identifiziert werden, die zum Teil aber stark ineinander übergingen. Auf die Hilfe in den Bereichen *Beschäftigung und Erarbeitung einer beruflichen Perspektive* (s. Kapitel 5.3.1), *Gesundheitssorge* (s. Kapitel 5.3.2), *Freizeitgestaltung und Wiederaufnahme von sozialen Kontakten* (s. Kapitel 5.3.3) wurde bereits an anderer Stelle eingegangen.

Wie auch konzeptionell vorgesehen, war die *Wohnungssicherung* eine der zentralen Aufgaben der Nachgehenden Hilfe (s. Kapitel 5.2). Die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe musste im gut zweieinhalbjährigen Projektverlauf vielfach intervenieren, um für ein reibungsloses Mietverhältnis zu sorgen. Mal wurde sie von der SAGA über ausgebliebene Mietzahlungen informiert, mal von den Mieterinnen und Mietern selbst. Immer musste sie die genaue Höhe und die Ursachen der entstandenen Mietrückstände ergründen und je nach Vorkenntnis und Mitarbeitsbereitschaft der Betroffenen wohnraumsichernde Maßnahmen anleiten und ihre Umsetzung kontrollieren oder eben selbst einleiten – und dies möglichst schnell. Es galt zwischen der SAGA und der Mieterin oder dem Mieter sowie ggf. dem Jobcenter und dem Arbeitgeber die erforderlichen Informationen zu vermitteln, um z. B. Fehleingaben bei Kontonummern zu korrigieren, Anträge stellen zu können, Ratenzahlungen zu vereinbaren oder um Geduld bei der SAGA zu werben. In einigen wenigen Fällen mussten die Klientinnen und Klienten mit viel Aufwand zur Mitarbeit motiviert werden. Im Nachgang musste dafür gesorgt werden, dass die Miete zukünftig pünktlich gezahlt wird, beispielsweise durch einen regelmäßigen Vorschuss des Arbeitgebers oder die Einrichtung von Daueraufträgen. Mit einer Projektteilnehmerin wurde vereinbart, dass sie zukünftig gemeinsam mit ihrer Tochter die Post öffnen werde, damit wichtige Briefe nicht zu lange unbearbeitet blieben. In einem Ausnahmefall musste eine bereits anberaumte Räumung abgewendet werden (s. Kapitel 5.2). Wie in Kapitel 5.4.1 noch näher dargelegt wird, bedurfte es zum Teil erheblicher Anstrengungen, die eine sehr hohe Flexibilität der Mitarbeiterin forderten. Als zeitaufwendig stellten sich die Fälle heraus, in denen den betroffenen Personen die Dringlichkeit oder Notlage nicht bewusst war und mehrfach aktiv auf sie zugegangen werden musste. Parallel wurden die Klientinnen und Klienten im Umgang bzw. der Kommunikation mit dem Wohnungsunternehmen hinsichtlich ihres Auftretens oder eines offensiven Umgangs mit Mietschulden etc. geschult.

Die *Sicherung des Lebensunterhaltes* geht über die Wohnungssicherung noch hinaus. Zur Sicherung des Lebensunterhaltes gehörte es, die Klientinnen und Klienten insbesondere bei der Beantragung von Transferleistungen zu unterstützen. Hin und wieder kam es beim Übergang zwischen ALG II und Erwerbseinkommen, Ausbildungsgeld oder anderen Leistungen zu Unter- oder Überzahlungen durch die Leistungsträger. Dann wurden Rückzahlungen veranlasst oder Nachzahlungen eingeleitet. In Ausnahmefällen drohte den betroffenen Haushalten, zwischenzeitlich völlig mittellos zu sein, sodass bei Bedarf die Neue Wohnung gGmbH oder die Benno und Inge-Behrens-Stiftung mit einem Darlehen aushalf. Zur Sicherung des Lebensunterhaltes gehörte aber auch die Beratung in ganz verschiedenen Sachverhalten, beispielsweise, als ein Klient nach einer Kündigung aus Unkenntnis einen für ihn unvorteilhaften Aufhebungsvertrag akzeptierte und seinen Anspruch auf ALG I beinahe ganz oder teilweise verloren hätte. Schließlich leistete die Nachgehende Hilfe auch Unterstützung bei der Budgetplanung und überlegte gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten, wo und wie bei Bedarf Kosten gesenkt werden konnten (z. B. bei der Energieversorgung).

Die *Unterstützung in Behördenangelegenheiten* diente auch der Sicherung des Lebensunterhaltes und der Wohnungssicherung, beinhaltete jedoch mehr. Die Klientinnen und Klienten erhielten Unterstützung bei der Sichtung und Sortierung von amtlichen Unterlagen und Hilfe bei der Vorbereitung vieler weiterer administrativer Angelegenheiten; Regelungen zum Krankenversicherungsschutz, Rentenunterlagen, Arbeitsverträge, Kindergeld, Unterhaltsverpflichtungen, Beantragung von Ausweisdokumenten und sämtliche Abschlüsse von Verträgen. Insbesondere nach einer langjährigen vorausgegangenen Phase der Wohnungslosigkeit liegen nicht immer alle Dokumente und Unterlagen vor, sondern müssen nicht selten ganz neu beantragt bzw. ausgestellt werden. Zwar wurden persönliche Unterlagen und Dokumente bereits in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH gesichtet und sortiert, insbesondere bei schnellen Vermittlungen in Wohnraum bestand aber auch nach Wohnraumbezug weiterhin Unterstützungsbedarf. Hinzu kamen Verständnisprobleme mit der deutschen Verwaltungssprache und rechtlichen Ausdrücken.

> *„Wenn ich einen Brief bekomme, sofort Richtung [der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe] und sie sagt dann zu mir, du musst da und da hin. […] Alleine wird es komplizierter. Muss man Deutscher sein, von Anfang an, um solche Sachen zu wissen. Aber ich lerne immer noch."*

Es wurden jedoch nicht nur Unterlagen gesichtet und sortiert, sondern die Klientinnen und Klienten erhielten auch Hilfe beim direkten Kontakt zu den Ämtern. Mehrfach rief die Nachgehende Hilfe bei Ämtern an oder begleitete Klientinnen und Klienten zu Amtsterminen. In den Interviews wurde wiederholt der Unterschied hervorgehoben, den die Klientinnen und Klienten verspürten, wenn sie von der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe bei Behördengängen begleitet und die Anliegen der Klientinnen und Klienten von einer Fachkraft vorgetragen wurden.[25]

> *„Weil sie macht das schon seit Jahren. Weiß, wen man anrufen muss, wo man klopfen muss, welche Fragen man stellen muss. Deswegen mache ich das mit ihr, weil ich weiß, da bin ich in guten Händen."*

In ein paar Fällen wurden die Klientinnen und Klienten auch in justiziellen Angelegenheiten unterstützt, beispielsweise bei der Einhaltung von Ratenzahlung von Strafen, der Umwandlung von Geldstrafen in gemeinnützige Arbeit oder bei der Vermittlung zu Fachanwälten.

Ein wesentlicher Bestandteil der Nachgehenden Hilfe war auch die Klärung und *Aufarbeitung einer Schuldensituation*. Zu Beginn des Mietverhältnisses waren mindestens drei Viertel aller Haushalte und 16 der 20 interviewten Personen verschuldet, oder es wurden Schulden vermutet. Viele hatten Schulden im niedrigen vierstelligen Bereich, andere Rückstände von mehreren Zehntausend

[25] Auch aus anderen Kontexten ist bekannt, dass (wohnungslose) Klientinnen und Klienten mit Unterstützungsbedarf nicht selten an der Hochschwelligkeit von Ämtern und Verwaltungsverfahren scheitern und persönliche Begleitung erforderlich ist (vgl. Busch-Geertsema et al. 2019, S. 179).

Euro, darunter Mietschulden, Schulden bei Energieversorgern, Krankenkassen, Mobilfunkanbietern, Betrieben des Öffentlichen Personennahverkehrs und/oder sonstige Konsumschulden. Wenige Klientinnen und Klienten befanden sich bei Überleitung in die Nachgehende Hilfe schon in einer Schuldnerberatung und teilweise in einem Insolvenzverfahren. Bei allen anderen galt es zunächst einen Überblick aller Schulden zu erhalten und zu prüfen, ob eine Schuldnerberatung und ein Insolvenzverfahren sinnvoll und gewünscht waren, oder ob andere Strategien zu ergreifen waren. Die Nachgehende Hilfe unterstützte die betroffenen Personen bei allen Schritten, bearbeitete die Gläubigerpost und bot bei Bedarf auch Begleitung beim ersten Termin in der Schuldnerberatung an.

Auch die *Überleitung* der Klientinnen und Klienten *in weiterführende Hilfen oder das Regelsystem* gehörte zu den Aufgaben der Nachgehenden Hilfe (s. Kapitel 5.4.4).

Darüber hinaus stand die Nachgehende Hilfe den Klientinnen und Klienten auch bei vielen weiteren Fragen zur Verfügung, erkundigte sich nach dem Wohlergehen und bot den Menschen vertrauensvolle Gespräche zu persönlichen Themen an. Entgegen der ursprünglichen Annahme der Neue Wohnung gGmbH wurde neben der Mieterberatung erstaunlich viel sozialpädagogische Arbeit erforderlich. Nach Ablauf der ersten sechs Monate ging es jedoch häufig um Fragen rund um die Sicherung des Mietverhältnisses und des Lebensunterhaltes.

5.4.2 Hilfeannahmebereitschaft und Hilfeabbrüche

Die Überleitung der Klientinnen und Klienten aus der Zuständigkeit der Sozialarbeit der drei Übergangswohnprojekte in die Zuständigkeit der Nachgehenden Hilfe erfolgte in der Regel ohne Probleme. Insbesondere mit der Aussicht auf eine eigene Wohnung, zeigten sich wohnungslosen Menschen in der Regel sehr kooperationsbereit. Gleichwohl kam es in acht Fällen kurz vor und in zwei Fällen kurz nach Mietvertragsunterzeichnung zu insgesamt zehn vorzeitigen Hilfeabbrüchen. Nach Angaben der Neue Wohnung gGmbH wollten sich die entsprechenden Klientinnen und Klienten beispielsweise am Ende eigenständig um eine Wohnung kümmern, zogen (zurück) in die Wohnung ihrer Partnerin bzw. ihres Partners oder es wurde aufgrund mangelnder Mitwirkungsbereitschaft oder psychischer Probleme seitens des Trägers eine Versorgung über Stufe 3 des Kooperationsvertrages bevorzugt.

Zu Hilfeabbrüchen im fortgeschrittenen Hilfeplanverfahren nach Mietvertragsabschluss kam es in acht Fällen. Einer der Klienten meldete sich zwar immer dann, wenn es Schwierigkeiten gab, die auch kurz- oder mittelfristig das Mietverhältnis bedroht hätten, doch kam es nicht zu einer kontinuierlichen Hilfebeziehung, die eine Bearbeitung anderer Problemlagen möglich machte. Ein anderer Klient gab an, die Hilfe zuvor abgebrochen zu haben, da er seine Privatsphäre durch eine Mitarbeiterin in seinem ehemaligen Wohnprojekt verletzt gesehen hätte und grundsätzlich nicht mehr mit der Neue Wohnung gGmbH zusammenarbeiten wollte. Nachdem eine massive persönliche Krise in einer Räumungsklage gipfelte, nahm er die aufsuchenden Unterstützungsangebote der Nachgehenden Hilfe jedoch wieder in Anspruch. In einem weiteren Fall kam es nach einer Beschwerde durch die SAGA zumindest kurzfristig wieder zum Kontakt mit der Nachgehenden Hilfe. Dieser Mann hatte die Zusammenarbeit zuvor abgebrochen, da er sich durch die regelmäßigen Hausbesuche und das angekündigte Interview im Rahmen der Evaluation bedrängt gefühlt hatte.

In allen anderen Fällen wurde die Hilfe entweder wie geplant nach der etwa sechsmonatigen *Einzugs- und Übergangsphase* mit einem Abschlussgespräch beendet oder bei Bedarf entsprechend verlängert, bis kein weiterer Unterstützungsbedarf mehr bestand. Wie nachfolgend noch näher beschrieben wird, gab es jedoch auch Ausnahmefälle, bei denen auch nach zwei Jahren wohnbegleitender Hilfen noch Unterstützungsbedarf bestand.

Durch das Mietenmonitoring (s. o.), Hinweisen von Kolleginnen und Kollegen in den Übergangswohnprojekten und anderen Klientinnen und Klienten der Neue Wohnung gGmbH war die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe in der Regel schnell informiert, wenn es im Einzelfall zu Problemen kam und sie von den betroffenen Personen nicht selbst darüber unterrichtet wurde. War der Kontakt zu den Klientinnen und Klienten vorher abgerissen (s. o.) oder waren sich die Klientinnen und Klienten der drohenden (Wohnungs-)Notlage nicht selbst bewusst, kam es aber auch vor, dass die Nachgehende Hilfe erst mit deutlicher Verzögerung von der SAGA informiert wurde.[26] Zum Teil mussten erhebliche Anstrengungen unternommen werden, um Klientinnen und Klienten zur Mitarbeit zu motivieren.

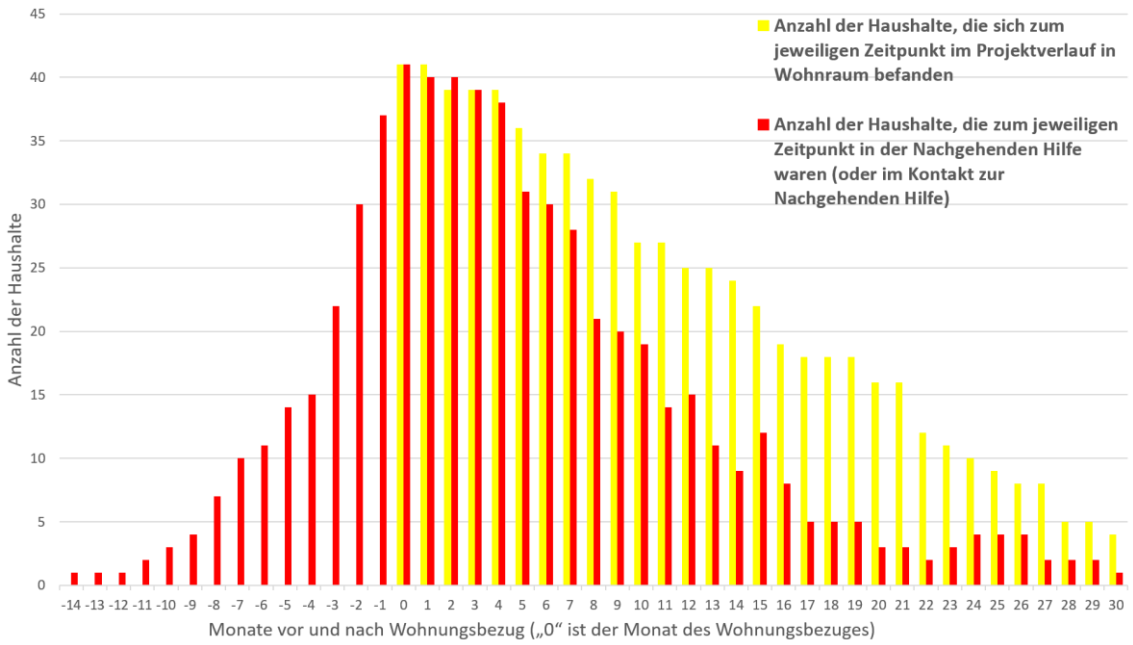
5.4.3 Hilfebedarf und geleistete Hilfe

Nachdem die Inhalte und Themen der Nachgehenden Hilfe dargelegt und die Hilfeannahmebereitschaft der Klientinnen und Klienten skizziert wurde, soll nachfolgend der Versuch unternommen werden, den tatsächlichen Hilfebedarf der Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer auch quantitativ zu bemessen. Die Bedarfsermittlung erfolgte jedoch nicht durch externe Stellen, sondern anhand der in Anspruch genommenen Dienstleistungen.

Abbildung 2 ist zu entnehmen, wie lange sich die einzelnen Klientinnen und Klienten zum Ende des Evaluationszeitraums bereits in Wohnraum befanden und wie viele Monate vor und nach Wohnungsbezug sie durch die Nachgehende Hilfe begleitet wurden oder zumindest im Kontakt zur Nachgehenden Hilfe standen. Zur besseren Vergleichbarkeit wurden alle Fallverläufe parallelisiert, so als hätten alle 41 Wohnungsbezüge im gleichen Monat stattgefunden. Der Monat „0“ ist der Monat des Wohnungsbezuges (folglich befanden sich zu diesem Zeitpunkt alle 41 Haushalte in Wohnraum – zu erkennen an dem gelben Balken). Die Monate mit negativem Vorzeichen bilden die Zeit vor Wohnungsbezug ab. Zum 31. Januar 2020 befanden sich 25 der 41 Haushalte bereits seit einem Jahr in ihrer Wohnung (Monat „12“), vier Haushalte sogar schon seit zweieinhalb Jahren (Monat „30“). Die roten Balken zeigen an, wie viele der sich in Wohnraum befindenden Haushalte zum jeweiligen Zeitpunkt noch durch die Nachgehende Hilfe betreut wurden bzw. im Kontakt zu dieser standen.

[26] Dies soll durch ein weiter optimiertes Mietenmonitoringverfahren zukünftig verhindert werden.

Abbildung 2: Klientinnen und Klienten in der Nachgehenden Hilfe



Quelle: Eigene Berechnungen (n = 41).

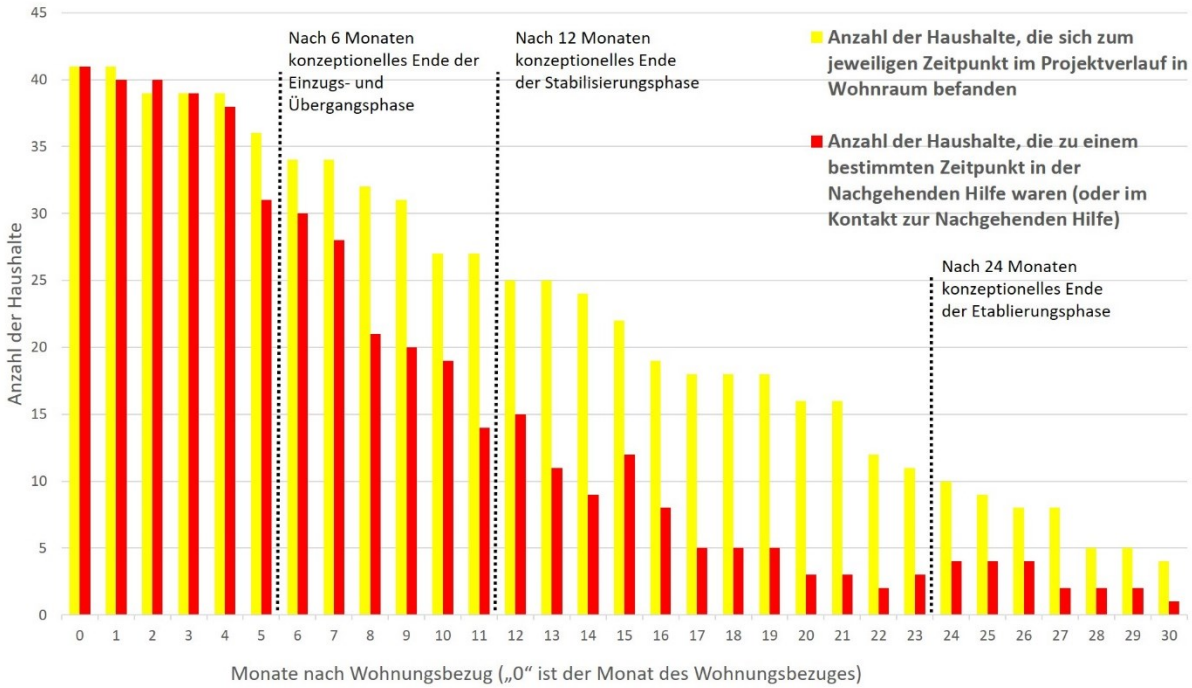
Bei einem Klienten lagen zwischen Erstgespräch und Wohnungsbezug 14 Monate. Rückblickend[27] befand sich etwa die Hälfte aller Projektteilnehmerinnen und -teilnehmer rund drei Monate vor Wohnungsbezug im Kontakt mit der Nachgehenden Hilfe, zwei Monate vor Wohnungsbezug waren es drei Viertel aller Haushalte (vgl. Abbildung 2). Mit Ausnahme weniger Personen, die praktisch vor der Überführung in die Nachgehende Hilfe in Wohnraum vermittelt wurden, stieg die Nachgehende Hilfe in allen Fällen bereits vor Mietvertragsbeginn in die Einzelfallarbeit ein. In dem zweieinhalbjährigen Evaluationszeitraum fiel für die Fallarbeit vor Wohnungsbezug ein Arbeitsaufwand von insgesamt 450,3 Betreuungsstunden an, was im Durchschnitt etwa zwölf Stunden[28] je Klientin und Klient entsprachen (allein sechs Stunden im Monat vor Wohnungsbezug). Dieser Arbeitsaufwand war nicht Bestandteil der Vereinbarung mit der BASFI und wurde daher auch nicht vergütet.[29] Bei dieser Berechnung wurde nicht die Fallarbeit mit den zehn Haushalten berücksichtigt, bei denen es kurz vor oder nach Wohnungsbezug zu einem Abbruch des Hilfeprozesses und ggf. Kündigung der Wohnung kam (s. o.). In fünf von zehn Fällen wurden im Durchschnitt ebenfalls etwa zehn Stunden Sozialarbeit pro Klientin bzw. Klient geleistet. Für die anderen fünf Fälle lagen der GISS keine Daten vor.

[27] Zum Zeitpunkt der Aufnahme in die Nachgehende Hilfe war es in der Regel nicht absehbar, wie schnell eine bezugsfertige Wohnung bereitgestellt werden würde.

[28] Unter Berücksichtigung der vier Haushalte, für die für die Zeit vor Wohnungsbezug keine Einzelfallarbeit dokumentiert wurde, wären es im Durchschnitt etwa elf Stunden Sozialarbeit je Fall gewesen.

[29] Die BASFI finanziert jedoch die „reguläre“ Sozialarbeit in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH.

Abbildung 3: Klientinnen und Klienten in der Nachgehenden Hilfe nach Wohnungsbezug



Quelle: Eigene Berechnungen (n = 41).

Anders als in Abbildung 2 sind in Abbildung 3 nur noch die Monate nach Wohnungsbezug aufgeführt. Zusätzlich wurden die konzeptionell vorgesehenen Endpunkte der *Einzugs- und Übergangsphase*, der *Stabilisierungsphase* und der *Etablierungsphase* eingezeichnet.[30] Im Vergleich der gelben und roten Balken zueinander nahm der Anteil der Haushalte im Hilfebezug mit zunehmender Projektdauer kontinuierlich ab – allerdings deutlich langsamer, als es seitens des Projektträgers erwartet wurde. Sehr auffällig ist, dass von 34 Personen, die am 31.01.2020 bereits seit mindestens sechs Monaten in der eigenen Wohnung lebten, 30 Personen noch immer durch die Nachgehende Hilfe begleitet wurden oder zumindest noch in regelmäßigem Kontakt zur Nachgehenden Hilfe standen (etwa 88 %), zu einem Zeitpunkt also, zu dem der konzipierte Hilfeprozess in der Regel schon beendet sein sollte. Zwar kann nicht ausgeschlossen werden, dass ein gutes und zuverlässiges Hilfeangebot im Zweifel einmal öfter in Anspruch genommen wird, als es zwingend erforderlich gewesen wäre. Dies erklärt jedoch keinen Anteil von 88 % aller Haushalte im Hilfebezug.[31]

Nach etwa einem Jahr in Wohnraum (konzeptionelles Ende der *Stabilisierungsphase*) befanden sich 15 von 25 Haushalten noch immer im regelmäßigen Austausch mit der Nachgehenden Hilfe (etwa 60 %), wenngleich – wie nachfolgend noch näher erläutert wird – häufig nur noch kurze Kontakte im Umfang von bis zu einer halben Stunde in der Woche stattfanden. Manches Mal nahm die Nachgehende Hilfe auch von selbst Kontakt auf, um sich nach dem Wohlbefinden der Menschen zu erkundigen. Auch nach 24 Monaten gab es jedoch noch einige wenige Haushalte, die durch die Nachgehende Hilfe gefördert wurden.

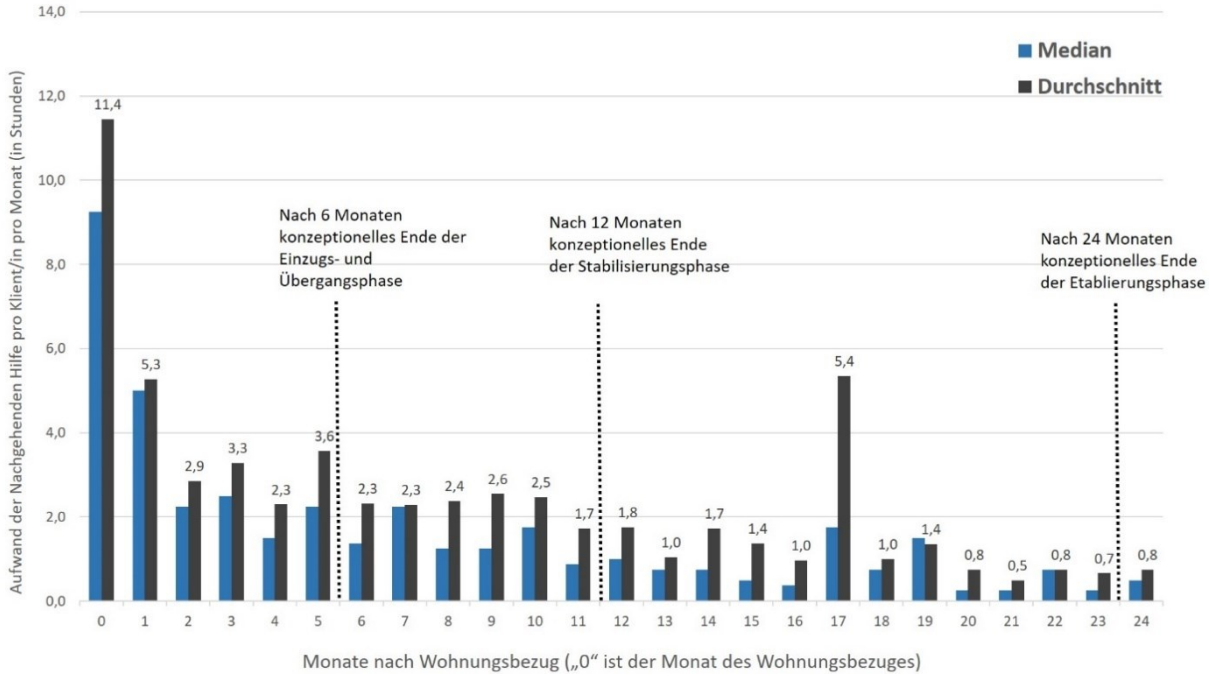
Die bisherigen Ergebnisse zeigen, dass das konzipierte Phasenmodell in der Praxis nicht oder wenn, nur selten den tatsächlichen Bedarfen entsprochen haben dürfte. Insbesondere ließ sich nicht feststellen, dass der Unterstützungsbedarf regelmäßig und vollständig nach sechs Monaten auslief.

[30] Da eine Hilfe selten auf den Tag genau zum Monatsende abgeschlossen wurde und in einigen Fällen der Mietvertrag auch zum 15. eines Monats startete, kann es in Einzelfällen zu Abweichung kommen.

[31] Auf die Intensivität des Hilfebedarfes wird später eingegangen.

Aus Abbildung 4 lassen sich die durchschnittlich geleisteten Betreuungsstunden pro Klientin bzw. Klient pro Monat ablesen.[32] Die dargestellten Mittelwerte pro Monat beziehen sich jeweils nur auf die Personen, die im jeweiligen Monat auch durch die Nachgehende Hilfe unterstützt wurden. Im zwölften Monat nach Wohnungsbezug befanden sich beispielsweise nur noch 15 Mieterinnen und Mieter im Kontakt zur Nachgehenden Hilfe. Der Durchschnittswert von 1,8 geleisteten Stunden Sozialarbeit gilt dementsprechend nur für diese 15 Personen. Ab dem 18. Monat befanden sich nur noch maximal fünf Haushalte in der Nachgehenden Hilfe.[33] Zur besseren Einordnung wurden neben den Durchschnittswerten auch die Medianwerte angezeigt, da diese weniger anfällig für besonders stark abweichende Einzelfälle sind. Anzumerken ist schließlich, dass die dargestellten Mittelwerte aufgrund der geringen Fallzahlen nur eine eingeschränkte statistische Aussagekraft haben.

Abbildung 4: Durchschnittlicher Hilfeaufwand nach Wohnungsbezug



Quelle: Eigene Berechnungen (n = 41).

Im Monat des Wohnungsbezuges (Monat „0“) wurde mit durchschnittlich 11,4 Stunden Sozialarbeit die mit Abstand meiste Einzelfallarbeit verrichtet. Dies erklärt sich insbesondere durch die umfangreiche Unterstützung bei der *Organisation und Durchführung von Um- bzw. Einzügen* (s. Kapitel 5.4.1), aber auch durch mietvertragsvorbereitende Tätigkeiten, die oft noch in denselben Zeitraum fielen. In einem Einzelfall wurden sogar 42 Betreuungsstunden im Monat „0“ geleistet.

Anschließend nimmt der Hilfebedarf zunächst deutlich ab – nur noch durchschnittlich 5,3 Betreuungsstunden im ersten Monat nach Wohnungsbezug – und pendelte sich in den restlichen Monaten der konzeptionellen *Einzugs- und Übergangsphase* bei um die drei Stunden Sozialarbeit je Klientin und Klient im Monat ein. Unter ausschließlicher Berücksichtigung der 34 Menschen, die sich zum 31.01.2020 bereits seit mindestens einem halben Jahr in Wohnraum befanden, wurden pro

[32] Der Aufwand für fallübergreifende Projekt- und Strukturarbeit wurde nicht erhoben. Zu berücksichtigen ist auch, dass die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe in der überwiegenden Projektlaufzeit keine Vollzeitstelle innehatte.

[33] Da nach zwei Jahren nur noch maximal vier von zehn Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer Unterstützung erhielten, wurde darauf verzichtet, auch für diesen Zeitraum die Mittelwerte anzuzeigen, da diese durch einen Sonderfall ein extrem verzerrtes Bild abgegeben hätten (vgl. dazu auch Abbildung 5).

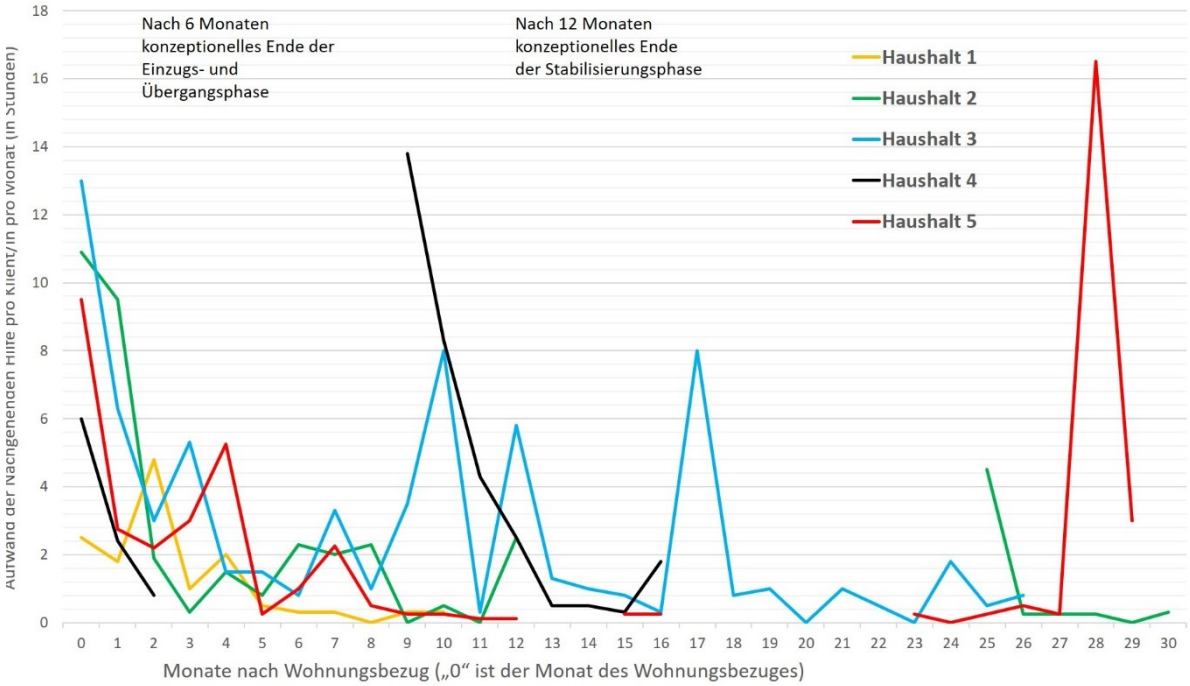
Klientin und Klient im Durchschnitt monatlich knapp fünf Stunden Sozialarbeit in der *Einzugs- und Übergangsphase* geleistet.

In der *Stabilisierungsphase*, in der die Nachgehende Hilfe nach Konzeption nur noch bei Bedarf kurzzeitig intervenieren sollte, lag der tatsächliche Aufwand bei durchschnittlich etwa zwei bis zweieinhalb Stunden Sozialarbeit pro Monat, bzw. etwa einer halben Stunde pro Woche. Wie oben beschrieben, ist natürlich auch hier zu berücksichtigen, dass sich die dargestellten Mittelwerte auf eine unterschiedliche Anzahl von Personen beziehen. In Monat „6“ wurden noch 30 von 34 Haushalten begleitet, in Monat „11“ waren es 14 von 27. Unter Berücksichtigung aller 25 Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern, die bereits seit einem Jahr in der eigenen Wohnung lebten, also auch jenen, die gar keine Hilfe mehr erhielten, wurden in der zweiten Jahreshälfte pro Klientin und Klient im Durchschnitt 1,5 Stunden Sozialarbeit pro Monat erbracht.

Nach der *Stabilisierungsphase* bzw. nach den ersten zwölf Monaten in der eigenen Wohnung nimmt der Hilfebedarf dann kontinuierlich ab. Der hohe Durchschnittswert von 5,4 Betreuungsstunden in Monat „17“ erklärt sich durch einen einzigen Fall mit 16 Betreuungsstunden, in dem sich die Nachgehende Hilfe intensiv um die Sicherung eines Mietverhältnisses und gleichzeitig um die Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung kümmern musste.

Grundsätzlich lassen die Mittelwerte in Abbildung 4 nicht erkennen, wie stark im Einzelfall von diesen abgewichen wurde. In Abbildung 5 sind daher exemplarisch fünf ausgewählte Einzelfallverläufe dargestellt, die, wie nachfolgend erläutert wird, wichtige Sachverhalte zum Ausdruck bringen.

Abbildung 5: Einzelfallverläufe in der Nachgehenden Hilfe



Quelle: Eigene Berechnungen.

Der Hilfeprozess von **Haushalt 1**[34] (gelbe Kurve) verlief nahezu wie konzeptionell vorgesehen. Etwa vier Monate vor dem tatsächlichen Wohnungsbezug wurde der Klient in die Zuständigkeit der

[34] Die Nummerierung der hier aufgeführten Haushalte entspricht nicht der Reihenfolge der Wohnungsversorgung, sondern wurde der Logik der Ergebnispräsentation angepasst.

Nachgehenden Hilfe übergeben (die Monate vor Wohnungsbezug sind in Abbildung 5 nicht abgebildet).[35] Den Einzug plante er selbstständig und auch bei der Durchführung benötigte er nur wenig Unterstützung. Auch in den folgenden Monaten kümmerte er sich um alle Anliegen weitestgehend selbst. Lediglich seine Schuldensituation wollte er nicht bearbeiten. Die Nachgehende Hilfe versuchte den Kontakt zu halten, es kam jedoch nur noch zu wenigen, sporadischen Kontakten, sodass der Hilfeprozess früh endete. Das Mietverhältnis blieb über den kompletten Evaluationszeitraum störungsfrei und der Klient fand eine Beschäftigung auf dem ersten Arbeitsmarkt. Der Mann zeigte sich in allen drei Interviews und der telefonischen follow-up-Befragung mit der Entwicklung seiner persönlichen Lebenssituation insgesamt sehr zufrieden. Entscheidend war, dass er in den Interviews außerdem deutlich machte, dass er sich bei unerwarteten Problemen jedoch umgehend wieder an die Nachgehende Hilfe werden würde, sollte er diese nicht selbst lösen können („*Die ist auch weiterhin für mich zuständig*“).

Haushalt 2 (grüne Kurve) nahm zum Zeitpunkt des Wohnungsbezuges mit etwa elf Stunden Sozialarbeit durchschnittlich viel Unterstützung in Anspruch. Unter anderem unterstützte die Nachgehende Hilfe den Haushalt im Umgang mit dem Jobcenter, das die Übernahme der Kaution als Darlehen unrechtmäßig zunächst verweigert hatte. In den folgenden Monaten reduzierte sich der Kontakt zwar deutlich, der Klient erhielt jedoch auch noch in den nächsten sieben Monaten bei Fragen zur gesundheitlichen Vorsorge und zum Thema Beschäftigung Beratung. Insgesamt kam es über ein Jahr lang immer mal wieder zu einem mehr oder weniger kurzen Austausch. Nach über einem Jahr weitestgehender „Funkstille“ meldet sich der Klient, der zwischenzeitlich eine Lebenslagenberatung beim Jobcenter begonnen hatte, mit einer rechtlichen Angelegenheit bei der Nachgehenden Hilfe. Zum einen benötigte er fachanwaltliche Unterstützung, zum anderen sollte eine Geldstrafe in gemeinnützige Arbeit umgewandelt werden. Das Mietverhältnis blieb auch in diesem Fall über den kompletten Beobachtungszeitraum von zweieinhalb Jahren störungsfrei.

Haushalt 3 (blaue Kurve) hätten die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter der Neue Wohnung gGmbH im Nachhinein der Stufe 3 zugeordnet. Im zweijährigen Verlauf (bis zum Ende des Evaluationszeitraums) kam es mehrfach zu Schwierigkeiten mit der Mietzahlung bzw. dem Eigenanteil des Mieters, und der Klient benötigte dauerhaft in wechselnder Intensität Unterstützung (beispielsweise beim Verständnis und der Bearbeitung behördlicher Schreiben). Eine professionelle Geldverwaltung wurde zwar als sinnvoll erachtet, aufgrund der Arbeits- bzw. Ausbildungszeiten des Klienten war es jedoch schwierig, ihn an eine Beratungsstelle mit passenden Sprechstundenzeiten zu vermitteln. Wie auch bei einigen anderen Haushalten ließen die Dichte und Intensität der Kontakte in diesem Fall nicht kontinuierlich nach. Retrospektiv kam die Nachgehende Hilfe auch in vier weiteren Fällen zu der Einschätzung, dass eine Versorgung über Stufe 3 angemessener gewesen wäre. Geprägt waren diese insgesamt langen Hilfeverläufe durch die Schwierigkeit, eine dauerhafte, zielorientierte Zusammenarbeit herzustellen und aufrecht zuerhalten.

Bei **Haushalt 4** (schwarze Kurve) kam es ohne für die Evaluation nachvollziehbaren Anlass bereits zwei Monate nach Wohnungsbezug zu einem Hilfe- und Kontaktabbruch. Haushalt 4 hatte sich bereits während der etwa 16-monatigen Aufenthaltsdauer in einem der drei Wohnprojekte der Neue Wohnung gGmbH relativ selbstständig um seine Belange gekümmert und auch bei der Vorbereitung und Durchführung des Wohnungsbezuges nahm er kaum Hilfe in Anspruch. In den drei Monaten vor Wohnungsbezug wurden insgesamt 8,6 Stunden Sozialarbeit geleistet, in den drei Monaten während und nach dem Wohnungsbezug nur weitere 9,1 Stunden und damit vergleichsweise wenig. Da der Klient offensichtlich keine weitere Unterstützung wünschte, wurde der Fall bei der BASFI vorzeitig abgemeldet und die Zahlung durch diese eingestellt. Neun Monate nach Wohnungsbezug wurde die Nachgehende Hilfe von der SAGA informiert, dass in diesem Fall eine Räumungsklage eingereicht worden war (s. Kapitel 5.2). Mit mehreren aufsuchenden Versuchen

[35] Die Wohnungsakquise zog sich in diesem Fall mit dreieinhalb Monaten deutlich länger hin als im Durchschnitt (s. Kapitel 5.1.2).

an der Wohnungstür konnte der Kontakt zu diesem Klienten wiederhergestellt und die Räumung schließlich abgewendet werden. Zu diesem Zeitpunkt, der Klient befand sich konzeptionell in der *Stabilisierungsphase*, wurden innerhalb von drei Monaten insgesamt etwa 26 Betreuungsstunden dokumentiert, was einer durchschnittlichen Stundenanzahl von etwa zwei Stunden pro Woche entspricht. Im ersten Monat, als der Fall bekannt wurde, waren es knapp 14 Betreuungsstunden, etwa dreieinhalb Stunden pro Woche. Ein Antrag auf Kostenübernahme mit hinterlegtem Hilfeplan wurde mit einem Verweis auf die Unterstützungsmöglichkeiten durch die Beratungsstellen von der bewilligenden Stelle abgelehnt. Da der Klient auch aufgrund depressiver Schübe zuvor monatelang nicht in der Lage gewesen war, selbst um Hilfe zu bitten, und es erheblicher Bemühungen bedurfte, ihn überhaupt erst wieder zu einer Zusammenarbeit zu motivieren, wäre ihm mit einem Verweis auf die Sprechstunden der Beratungsstellen mit allerhöchster Wahrscheinlichkeit nicht geholfen gewesen.

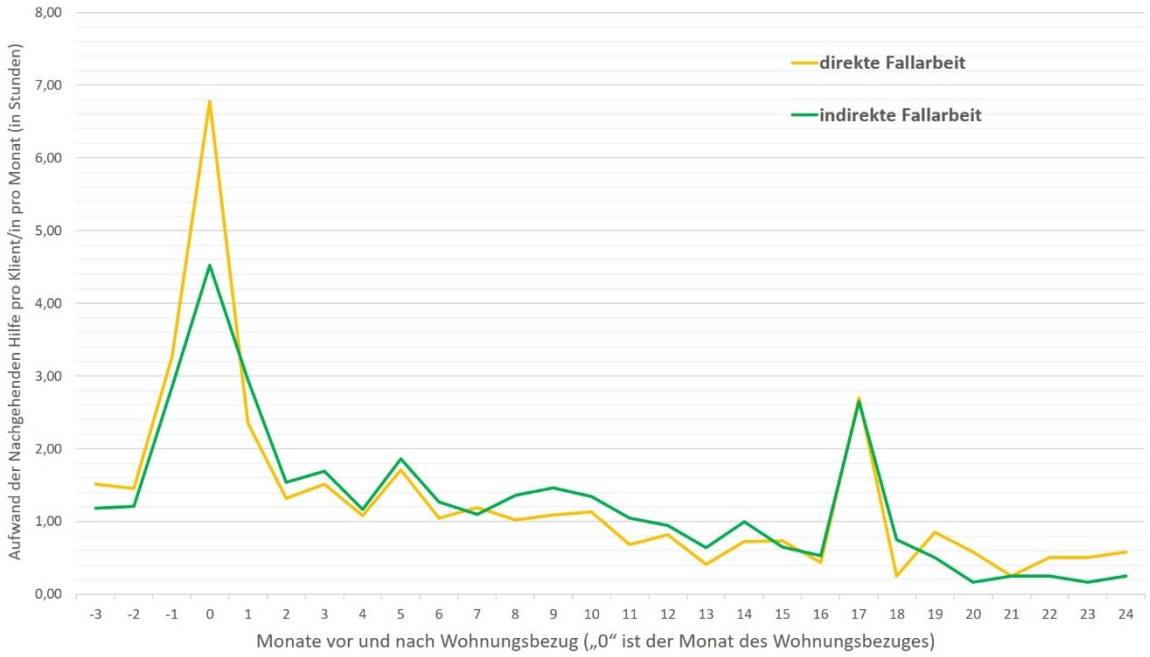
Bei **Haushalt 5** (rote Kurve) verlief sowohl das Mietverhältnis als auch die wohnbegleitende Hilfe zunächst idealtypisch. Der Haushalt erhielt zwar relativ unvermittelt eine Wohnung, da eine Geschäftsstelle der SAGA von sich aus eine freie Wohnung anbot, zu keinem Zeitpunkt bestanden jedoch Zweifel an seiner „Projekteignung“. Über den kompletten Hilfeprozess hinweg wurden unterdurchschnittlich wenige Stunden Sozialarbeit in Anspruch genommen bzw. geleistet. Nach den ersten sechs bis sieben Monaten nach Wohnungsbezug beschränkten sich die Kontakte auf eher zufällige Treffen beim Beschäftigungsträger, bei dem Haushalt 5 zwischenzeitlich eine Maßnahme begonnen hatte. Im siebten Monat nach Wohnungsbezug fand das Abschlussgespräch mit der Nachgehenden Hilfe statt. Persönliche Schwierigkeiten fielen weder der Nachgehenden Hilfe, noch den Verantwortlichen des Beschäftigungsträgers auf und wurden auch in den Interviews im Rahmen der Evaluation nicht benannt. Kurz vor Ende des Erhebungszeitraums, knapp zweieinhalb Jahre nach Wohnungsbezug, kam es dann zu dem bereits in Kapitel 5.2 beschriebenem Einschnitt. Die Nachgehende Hilfe verschaffte sich aufgrund mehrerer alarmierender Hinweise Zugang zum Wohnraum und fand die Person in einer lebensbedrohlichen Lage in einer total verwahrlosten Wohnung auf, die aufgrund gesundheitlicher Folgeschäden vermutlich aufgegeben werden muss. Vermutlich wurden über einen längeren Zeitraum hinweg alle Beteiligten über die persönlichen Probleme hinweggetäuscht. Aus welchen Gründen auch immer wollte oder konnte die Person ihren Hilfebedarf nicht anzeigen, bzw. um Unterstützung bitten. Ohne die Nachgehende Hilfe, die auch sehr kurzfristig Kapazitäten zur aufsuchenden Arbeit einbringen konnte, wäre der Fall vermutlich noch schlimmer ausgegangen. Der Fall wurde schließlich in die Verantwortung einer gesetzlichen Betreuerin übergeben, die sich um die weitere Versorgung der betroffenen Person und alle rechtlichen Belange wie die Auflösung der Wohnung kümmern sollte.

Die fünf Beispiele zeigen die Bandbreite möglicher Fallverläufe auf. Neben idealtypischen, dem konzipierten Phasenmodell weitestgehend entsprechenden Verläufen gab es Fälle, die sich über einen langen Zeitraum erstreckten und auch nach über zwei Jahren keinen Abschluss fanden. In anderen Fällen wiederum, die eigentlich schon abgeschlossen waren, kam es nach einigen oder vielen Monaten zu einem dringenden Hilfebedarf oder einer gravierenden Krise, auf die umgehend und zum Teil sehr intensiv reagiert werden musste. Auch mit Blick auf die Gesamtanzahl aller Stunden Sozialarbeit, die je Klientin und Klient nach Wohnungsbezug geleistet wurden, wird deutlich, wie stark sich die Einzelfälle voneinander unterschieden. Unter Berücksichtigung der 15 Haushalte, bei denen zum Ende des Evaluationszeitraums der Wohnungsbezug mindestens 15 Monate zurücklag und die das Hilfeplanverfahren nicht vorzeitig abgebrochen oder zumindest zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufgenommen hatten, reichte die Spanne der insgesamt geleisteten Betreuungsstunden nach Wohnungsbezug von 13,5 bis 101,5 Stunden (im Durchschnitt waren es 51,4 Stunden).

Abschließend sei darauf hingewiesen, dass sich die Einzelfallarbeit nahezu hälftig aus direkter und indirekter Fallarbeit aus fallübergreifender Perspektive zusammensetzte (vgl. Abb. 6). Für Fallkonferenzen, Fahrtzeiten zu Terminen mit den Klientinnen und Klienten und für die Dokumentation

im Rahmen der wissenschaftlichen Evaluation etc. wurde über den kompletten Zeitraum betrachtet ebenso viel Arbeitszeit aufgebracht wie für alle fallbezogenen Tätigkeiten unter Beisein der Klientinnen und Klienten selbst (Hausbesuche, telefonische Beratung, Begleitung zu Behörden etc.). Nicht dokumentiert wurde der Zeitaufwand für fallübergreifende Tätigkeiten wie z. B. die Projektbewerbung bei den Geschäftsstellen der SAGA, das regelmäßige Mietenmonitoring, Überlegungen zur strategischen Weiterentwicklung des Projektes, oder die Teilnahme und Vorbereitung von Fokusgruppen und Beiratssitzungen. Auch Teambesprechungen, Fortbildungen, Urlaubs- und Krankheitszeiten wurden nicht erfasst.

Abbildung 6: Direkte und indirekte Fallarbeit in der Nachgehenden Hilfe



Quelle: Eigene Berechnungen.

Bevor die dargestellten Ergebnisse dieses Unterkapitels zusammenfassend eingeordnet werden (s. Kapitel 5.4.5), wird nachfolgend noch auf die Anbindungsmöglichkeiten bzw. Weitervermittlung der Klientinnen und Klienten in das Regelsystem eingegangen.

5.4.4 Anbindung an das Regelsystem und Überleitung in weiterführende Hilfen

Wenn im Rahmen einer befristeten Hilfe nicht alle Unterstützungsbedarfe abschließend bearbeitet werden können, muss es das Ziel sein, die entsprechenden Klientinnen und Klienten in bedarfsentsprechende und regelfinanzierte Hilfe zu vermitteln. Im hier evaluierten Modellvorhaben betraf dies besonders den Umgang mit einer Schuldensituation und weniger häufig den Konsum von Suchtmitteln. Beides sind Problematiken, die in der Regel nur über einen langfristigen Zeitraum bearbeitet werden können. Aus anderen Studien ist bekannt, dass es jedoch nicht immer einfach ist, funktionierende und vertrauensvoll geführte Betreuungsverhältnisse zu lösen und die betroffenen Personen dauerhaft und verlässlich in weiterführende Hilfe zu übermitteln (vgl. z. B. Busch-Geertsema et al. 2016, S. 53 ff.).

Im Verlauf der Evaluation wurde ebenfalls von verschiedenen Problemen bei der Überleitung in weiterführende Hilfen berichtet. Für erwerbstätige oder in sonstiger Form beschäftigte Haushalte mit Vermittlungsbedarf mussten Angebote mit arbeitnehmerfreundlichen Sprechzeiten gefunden werden, die es nicht immer gab (vgl. Haushalt 3, Kapitel 5.4.3). Überhaupt bedarf es eines großen Netzwerkes an verschiedenen Hilfen und Institutionen im Stadtgebiet. Zudem kann eine Vermitt-

lung – wie in einem Fall in die Schuldnerberatung – auch sehr ressourcenfordernd sein, da erforderliche Unterlagen ggf. vorbereitet werden müssen, die Klientinnen und Klienten motiviert und zunächst begleitet werden müssen und schließlich kontrolliert werden muss, ob die Hilfe auch dauerhaft in Anspruch genommen wird und verlässlich arbeitet. Liegt eine Depression vor, wird die Annahmebereitschaft durch Antriebslosigkeit erschwert.

Gleichwohl funktionierte die Anbindung an das Regelsystem und die Überleitung in weiterführende Hilfen nach Aussage der Nachgehenden Hilfe in der Regel. In drei Fällen wurde eine gesetzliche Betreuung eingerichtet bzw. ein Wechsel der gesetzlichen Betreuung initiiert.[36] An die sozialen Beratungsstellen und Schuldnerberatungsstellen wurden jeweils zwei Haushalte vermittelt. Zum Teil unterschieden sich die Einschätzungen der Nachgehenden Hilfe und der betroffenen, interviewten Personen hinsichtlich der hinzugezogenen Hilfen. Mal zweifelten die Klientinnen und Klienten an der Unterstützung durch die neue Hilfe, während sich die Nachgehende Hilfe zufrieden zeigte, mal fühlten sich die Klientinnen und Klienten ausreichend unterstützt und die Nachgehende Hilfe zweifelte an der ausreichenden Problembearbeitung. Weitere Vermittlungen erfolgten zur Suchthilfe (1), in die Ambulante Sozialpsychiatrie (1) oder zu einer Psychotherapeutin (1). In insgesamt drei Fällen wurden Fachanwälte eingeschaltet bzw. konsultiert. Für einen Klienten wurde schließlich ein Pflegedienst organisiert. Bis zum Ende des Evaluationszeitraums wurden damit insgesamt 14 Vermittlungen zu weiterführenden Hilfen durchgeführt. Sieben Personen wurden zudem in eine Beschäftigungsmaßnahme vermittelt, die zur Tagesstrukturierung, Erweiterung des sozialen Umfelds und ggf. Eröffnung einer weitergehenden beruflichen Perspektive beitragen können. In mindestens vier weiteren Fällen befanden sich zum Abschluss der Evaluation die Anbindung an eine Drogenberatungsstelle (1), die Einleitung einer Therapie (2) und die Einrichtung eines ehrenamtlichen Besuchsdienstes noch in Arbeit.

5.4.5 Zwischenfazit: Nachgehende Hilfe

Nachfolgend sollen die Ergebnisse aus der Analyse der Hilfebedarfe der Klientinnen und Klienten sowie der Inhalte, der Intensivität und des Umfangs der Nachgehenden Hilfe zusammenfassend eingeordnet werden.

Zunächst lässt sich als zentrales Ergebnis festhalten, dass es dem Team der Neue Wohnung gGmbH regelmäßig gelungen ist, wohnungslose Menschen der Stufe 2 aus den Wohnprojekten heraus in die Verantwortung der Nachgehenden Hilfe zu überführen. In der Folge kam es in der überwiegenden Mehrheit der Fälle zu einer tragfähigen und zielführenden Zusammenarbeit zwischen den ausgewählten Personen und der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe. Mit Ausnahme eines Falls gelang es immer – zum Teil auch durch die Unterstützung Dritter – persönliche Notlagen und mietvertragsbedrohende Vorfälle rechtzeitig zu erkennen und aufzuarbeiten. Umfangreiche Unterstützung in verschiedenen, zum Teil sehr komplexen Fragestellungen und Hilfefeldern, gepaart mit sehr guten Kenntnissen der Hamburger Hilfelandschaft, haben dazu geführt, dass sich die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer auch in anderen Lebenslagen stabilisieren konnten. Dies gelang auch bei Personen, die aufgrund ihres umfangreichen Hilfebedarfes nachträglich eher der Stufe 3 zugeordnet worden wären. Wie in Kapitel 5.6.1 noch ausführlicher beschrieben wird, waren die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer zudem mit dem Hilfeangebot der Nachgehenden Hilfe in fast allen Belangen sehr zufrieden. Schließlich gelang es auch, die betroffenen Menschen bei Bedarf an das Regelsystem anzubinden – vorausgesetzt, es gab Angebote, die den Bedarfen und Alltagsanforderungen der Menschen entsprachen.

Ein entscheidender Faktor für den Erfolg des Modellvorhabens war das hohe Maß an Flexibilität der Nachgehenden Hilfe, auf spontan eintretende Krisen kurzfristig, aufsuchend und – wenn er-

[36] In einem vierten Fall wurde eine gesetzliche Betreuung eingerichtet, nachdem der betroffene Haushalt aufgrund gesundheitlicher Probleme aus dem Projekt ausschied.

forderlich – mit hohem Arbeitszeitaufwand zu reagieren. In wenigen Fällen, in denen die betroffenen Haushalte schon aufgegeben hatten oder die Folgen ihres Handelns bzw. Nicht-Handels nicht erkannten, war es nur den wiederholten Bemühungen der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe – bzw. in Abwesenheit auch der vertretenden Kolleginnen und Kollegen der Neue Wohnung gGmbH – zu verdanken, dass drohende oder bereits eingetretene (Wohnungs-)Notlagen noch abgewendet bzw. frühzeitig wieder beseitigt werden konnten. Flexibilität war aber auch insofern erforderlich, als dass zunehmend mehr Haushalte einer (Erwerbs-)Beschäftigung nachgingen und in der Folge ein Teil der Arbeitszeit der Nachgehenden Hilfe in die Abendstunden gelegt werden musste.

Ein weiteres zentrales Ergebnis ist, dass sich das hier evaluierte Modell mit den vier konzipierten Hilfephasen in der Praxis nicht oder nur in wenigen Fällen bestätigte. Bereits vor Wohnungsbezug entstand im Rahmen der Überleitung der Klientinnen und Klienten in die Nachgehenden Hilfe und bei der Anbahnung eines Mietverhältnisses ein durchschnittlicher Arbeitsaufwand von etwa 12 Stunden Sozialarbeit pro Person, der vor Projektbeginn zumindest nicht explizit beziffert und gegenfinanziert wurde.

Wenngleich in einigen Fällen auch die Loslösung der ehemals wohnungslosen Menschen nach wenigen Monaten gelang und sie sich im weiteren Verlauf nur noch bei akuten Bedarfen meldeten, waren wohnbegleitende Hilfen im Umfang von sechs Monaten regelmäßig nicht ausreichend, um wahrgenommene Hilfebedarfe abschließend zu bearbeiten oder um eine Überleitung bzw. Vermittlung in Regelhilfen der Drogenberatung, der Schuldnerberatung oder psychotherapeutischen Betreuung abzuschließen. Insbesondere bei Klientinnen und Klienten mit Depressionen bedurfte es einer längeren Anlaufzeit, um diese zu aktiveren und wohnraumsichernde und lebensunterhaltsichernde Maßnahmen zu ergreifen. Zwar nimmt der Hilfebedarf nach Wohnungsbezug in der Regel mehr oder weniger kontinuierlich ab, die exemplarisch vorgestellten Einzelfallverläufe zeigen jedoch, dass Hilfebedarfe auch extrem schwanken und sich auch nach längerer Zeit nochmals ein intensiver Unterstützungsbedarf ergeben kann.

Ergänzt sei schließlich, dass sich kein Unterschied im Hilfebedarf zwischen den Personen feststellen ließ, die entweder maximal acht Monate oder aber länger als acht Monate vor Wohnungsbezug in einem der drei Wohnprojekte untergebracht waren – und zwar weder im Umfang oder der Intensivität noch hinsichtlich der bearbeiteten Themen im Rahmen der wohnbegleitenden Unterstützung.

5.5 Auswirkungen des Modellvorhabens auf die Wohnprojekte der Neue Wohnung gGmbH

Ein Ziel des Modellvorhabens war es unter anderem, wohnungslose Menschen der Stufe 2 in den Übergangswohnprojekten der Neue Wohnung schneller in Wohnraum zu integrieren. Es sollte vermieden werden, dass die wohnungslosen Menschen zu lange in den Unterkünften verweilen, dass ihre persönliche Situation stagniert und (wieder-)erlangte Selbsthilfekompetenzen verlernt werden (s. Kapitel 3.2). Durch eine schnellere Versorgung der Klientinnen und Klienten mit Wohnraum, so die Annahme, würden zudem Unterbringungsplätze schneller frei und es könnten insgesamt – bei gleichbleibenden Kapazitäten – mehr hilfebedürftige wohnungslose Menschen durch die Neue Wohnung gGmbH versorgt werden.

Tabelle 4 vergleicht die Anzahl der Ein- und Auszüge in bzw. aus den Übergangswohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH[37] in den Jahren 2015 bis 2019. Die Statistik differenziert dabei nicht nach Klientinnen und Klienten der Stufen 1 bis 3 bzw. Personen ohne Einstufung. Das evaluierte Modellvorhaben startete offiziell im April 2017, die ersten Vermittlungen in Wohnraum erfolgten

[37] Die drei Projekte haben eine Gesamtkapazität von 55 Plätzen (s. Kapitel 3).

Mitte des Jahres 2017. Aus Tabelle 4 wird deutlich, dass in den Jahren 2015 und 2016 deutlich weniger Menschen in die Übergangswohnprojekte eingezogen waren und deutlich weniger Menschen ausgezogen waren, als im Projektzeitraum des hier evaluierten Modellvorhabens. In den Jahren 2017 bis 2019 wurden bei gleichbleibenden Platzkapazitäten zwischen 99 und 106 Menschen pro Jahr in den Übergangswohnprojekten untergebracht, in den Jahren davor waren es nur 91 (2015) bzw. 87 (2016) Menschen. Gleichzeitig lag die Anzahl der Menschen, die aus einem der drei Projekte in eine eigene Wohnung umzog, nach Beginn des Modellvorhabens zum Teil deutlich über der Anzahl der Auszüge in eine eigene Wohnung in den vorausgegangenen Jahren.

Tabelle 4: Ein- und Auszüge in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH im zeitlichen Vergleich

Statistische Angaben aus den Wohnprojekten	2015	2016	2017	2018	2019
Vereinbarte Plätze in den Übergangswohnprojekten	55	55	55	55	55
Anzahl der insgesamt versorgten Klientinnen und Klienten	91	87	106	104	99
Neuaufnahmen	41	30	53	57	48
Abgänge/Auszüge	34	35	59	53	49
Anzahl der Auszüge in eine eigene Wohnung	19	25	38	30	31

Quelle: Statistische Daten der Neue Wohnung gGmbH. Eigene Darstellung.

Nach Angaben der Neue Wohnung gGmbH ist diese Entwicklung hauptsächlich auf die Versorgung von 42 Haushalten der Stufe 2 mit Wohnraum im Rahmen des evaluierten Modellvorhabens zurückzuführen. Es konnten allein durch das neue Projekt pro Jahr mehr Menschen in Wohnraum vermittelt werden. In der Folge stieg die Fluktuation in den Übergangswohnprojekten und es wurden insgesamt mehr Menschen untergebracht als vor Projektbeginn (bei gleichbleibenden Kapazitäten in den Unterkünften).

Dies führte auch zu einer veränderten Dynamik in den Übergangswohnprojekten.[38] Dem Eindruck der verantwortlichen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern nach wirkten die Klientinnen und Klienten motivierter, als sich herumsprach, dass die Neue Wohnung gGmbH Zugriff auf Wohnraum hat. Zudem sei es aufgrund generell verkürzter Aufenthaltsdauern in den Unterkünften seltener zu Resignation bei den einzelnen Klientinnen und Klienten gekommen.

Gleichwohl wurde die Frage aufgeworfen und nicht abschließend beantwortet, ob die Überleitung der Klientinnen und Klienten in die Nachgehende Hilfe nicht manchmal auch zu früh erfolgte. Manchmal bestanden Bedenken, ob man die entsprechenden Personen nicht noch hätte besser kennenlernen müssen, um auch die Mitwirkungsbereitschaft besser einschätzen zu können oder ob die betroffenen Personen mehr Zeit zur Vorbereitung bedurft hätten. In Einzelfällen hätte das Team der Neue Wohnung gGmbH mit mehr Zeit eventuell besser einschätzen können, ob bestimmte Klientinnen und Klienten beispielsweise nicht eher der Stufe 3 zuzuordnen gewesen wären. Allerdings hatten drei von fünf Klientinnen und Klienten, die nachträglich der Stufe 3 zugeordnet wurden, neun bis 18 Monate in einem der drei Übergangswohnprojekte gelebt. Letztendlich konnte kein grundsätzlicher Zusammenhang zwischen der Aufenthaltsdauer in einem der drei Übergangswohnprojekte vor Wohnungsbezug einerseits und etwaigen Problemen im Mietverhältnis und dem wohnbegleitenden Hilfebedarf nach Wohnungsbezug festgestellt werden.

[38] Auch die (sozialpädagogische) Arbeit in den Übergangswohnprojekten veränderte sich. Es kam zu mehr Aufnahmegesprächen, mehr technischen, administrativen und organisatorischen Tätigkeiten (Organisation der Nachbelegung freier Plätze, Ausstellung von Mietverträgen, Herrichtung freier Container etc.). Die Inhalte und Auswirkungen der (sozialpädagogischen) Arbeit in den Übergangswohnprojekten war jedoch nicht Bestandteil dieser Untersuchung.

Der Vollständigkeit halber sei darauf verwiesen, dass die Notwendigkeit einer mehrmonatigen Vorbereitungsphase vor dem Bezug einer regulären Mietwohnung auch in der Fachliteratur durchaus nicht unumstritten ist. Nach dem Housing-First-Ansatz wird sie als entbehrlich angesehen (Busch-Geertsema 2017 a und b; Steffen & Henke 2018; Padgett et al. 2016; Tsemberis 2010).

5.6 Projektbewertung

5.6.1 Bewertung durch die Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer

Die interviewten Personen zeigten sich zu allen drei Interviewzeitpunkten im Großen und Ganzen sehr zufrieden mit der Idee und Umsetzung des Modellvorhabens. Zentraler und wesentlicher Bestandteil des Projektes war aus ihrer Sicht die zügige Wohnungsversorgung bzw. der Aspekt, überhaupt wieder eine Wohnung bekommen zu haben. Manche waren auch der Auffassung, dass sie ohne das Projekt niemals eine oder wenigstens keine vergleichbare Wohnung bekommen hätten.

> *„Mein Ziel war es immer, eine Wohnung zu haben. Daher mussten die [Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter] auch nicht viel tun, sondern mir nur die Tür zur SAGA öffnen."*

> *„Die Projektidee halte ich für sehr positiv. Es ist völlig egal, ob es das Bauunternehmen SAGA vom Senat ist, die Baugenossenschaften oder Private, die sind eigentlich alle gleich. Jeder möchte sein Geld haben, jeder möglichst wenig Stress. Kaum einer geht ein Risiko ein. Und ohne solche Begleitung ist es einfach extrem schwierig für jede Randgruppe."*

Aber auch mit der Nachgehenden Hilfe war die überwiegende Mehrheit der befragten Haushalte sehr zufrieden.[39] In den Interviews hoben die ehemals wohnungslosen Haushalte die umfangreiche, flexible und stets sehr zuverlässige Unterstützung und Beratung in allen Lebenslagen hervor. Nicht wenige betonten, wie wichtig die wohnbegleitende Hilfe für die eigene Stabilisierung gewesen sei.

> *„Wenn die [Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe] nicht da gewesen wäre, wäre ich nicht klargekommen. Bezahlen, Briefe, Schulden, und Probleme, die ich so vorher nicht hatte. Ich weiß auch nicht, wo ich mich melden muss und auch einfach mal so einen Brief schreiben, ist schwer."*

> *„Während der Ausbildung hatte ich echt wenig Zeit, um mich mit ihr [die Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe] zu treffen. Und wenn wir uns getroffen haben, dann immer nur wegen der Sachen, die ich fertig machen musste. Und […] der Vertrag ist [eigentlich schon seit Längerem] abgelaufen, sie [ist] nicht mehr für mich zuständig. Aber weil wir noch viele Sachen offen haben und hat sie auch mit ihre Chef gesprochen und gesagt, dass ich das noch brauche."*

Allein die Tatsache, dass es eine feste Ansprechperson gab, bei der sich die Klientinnen und Klienten jederzeit rückversichern konnten, schien den mit Wohnraum versorgten Haushalten viel Sicherheit zu geben.

> *„Es ist ganz gut, dass man so noch jemanden an der Hand hat, der auch das erste halbe Jahr nochmal guckt, ob alles soweit läuft und ob man klarkommt. Ich finde schon, dass es wichtig ist, dass man weiß, dass wenn man irgendwie Hilfe braucht, [auf] jemanden zurückgreifen kann."*

Insbesondere diejenigen Personen, die auch an der dritten Interviewwelle teilnahmen, berichteten schließlich von direkten und indirekten positiven Auswirkungen auf das Leben, die sie auf die Projektteilnahme zurückführten. So berichteten sie unter anderem von einem gestärkten Selbstbewusstsein, einem höheren Maß an Unabhängigkeit gegenüber Dritten und in der Folge mehr Selbstbestimmungsmöglichkeiten. Lediglich eine Person merkte kritisch an, dass sie sich hin und

[39] Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer, die die Hilfe vorzeitig abbrachen und nicht zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnahmen, standen nach dem Hilfeabbruch leider auch nicht mehr für ein Interview zur Verfügung.

wieder unter Druck gesetzt gefühlt habe, eine Wohnung zu beziehen, ihr fehlte der persönliche Entscheidungsspielraum. Gleichzeitig gab es jedoch auch mehrere Personen, die hervorhoben, dass sie sich gerade nicht bedrängt gefühlt hatten und auch nicht die erste Wohnung annehmen mussten, die ihnen im Rahmen des Projektes angeboten wurde. Einige waren auch der Ansicht, dass sie die wohnbegleitende Hilfe nicht zwingend benötigt hätten.

„Ich war nicht so lange auf der Straße, um zu vergessen, wie das Leben funktioniert."

Auch mit der Unterstützung in den Wohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH waren die interviewten Personen rückblickend sehr zufrieden. Besonders wurde hervorgehoben, dass es in den Wohnprojekten die Möglichkeit gab, „in Ruhe" die eigenen Bedarfe und Wünsche zu ermitteln. Die Frage, ob eine mehrmonatige Unterbringung mit Sozialberatung vor dem Beginn eines (neuen) Mietverhältnisses jedoch erforderlich gewesen sei, wurde von den interviewten Haushalten deutlich differenzierter eingeschätzt. Viele begrüßten grundsätzlich die Möglichkeit, in einem Übergangswohnprojekt „ankommen" zu können, Menschen kennen zu lernen, die Vergleichbares erlebt hatten und auf das Leben in der eigenen Wohnung vorbereitet zu werden bzw. sich darauf vorbereiten zu können. Allerdings sah die Mehrheit der befragten Personen rückblickend keine absolute Erfordernis, selbst in einem solchen Übergangswohnprojekt gelebt zu haben.

„Wenn eine Wohnung da gewesen wäre, wäre ich auch sofort in die Wohnung."

5.6.2 Bewertung durch die SAGA

Die einzelnen Geschäftsstellen der SAGA verwalten und vermieten jeweils einen Wohnungsbestand von mehreren tausend Einheiten. Das evaluierte Modellvorhaben mit vergleichsweise niedrigen Fallzahlen spielte im Alltagsgeschäft des Unternehmens daher eine nur sehr untergeordnete Rolle und war auch bei den einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht ständig präsent. Einige der interviewten Vertreterinnen und Vertreter waren dennoch sehr gut über die Projektabläufe informiert, andere waren sich nicht immer sicher, wer beispielsweise bei einem Problem in einem Mietverhältnis zu kontaktieren sei.

Die überwiegende Mehrheit der Mietverhältnisse wurde durch die interviewten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SAGA neutral bis positiv bewertet. In der Regel konnte nichts über die einzelnen Mietverhältnisse bzw. die Klientinnen und Klienten der Neue Wohnung gGmbH berichtet werden, weil diese in der allgemeinen Mieterschaft nicht aufgefallen waren. Dass gelegentlich eine Kautionszahlung später einging als vereinbart, wurde den Verarbeitungsverzögerungen beim Jobcenter und nicht den Klientinnen und Klienten zugeschrieben. Hervorgehoben wurde, dass es auch Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer gab, die sich von sich aus meldeten, wenn aufgrund eines Einkommenswechsels o. Ä. eine verspätete Mietzahlung zu erwarten war. Zwei Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichteten, dass sie grundsätzlich gerne an Fachstellenklientinnen und -klienten vermitteln, da diese in ihrem Auftreten oftmals weniger fordernd seien als andere Mietinteressierte. Wohnungslose Menschen müssen zudem keine Kündigungsfristen beachten und könnten auch sehr kurzfristig eine frei gewordene Wohnung beziehen.

Kam es zu einem oder mehreren Mietrückständen, wendeten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der jeweiligen Geschäftsstelle an die Nachgehende Hilfe der Neue Wohnung gGmbH, die sich auch nach Angaben der SAGA-Beschäftigten immer umgehend und zuverlässig um eine Aufarbeitung der Mietrückstände kümmerte.

„Es ist klar, dass was kommt und zwar prompt."

„Da ist jemand, der sich auch kümmern möchte."

Die Zusammenarbeit mit der Nachgehenden Hilfe und dass im Rahmen des Modellprojektes überhaupt erstmals auch ehemals Wohnungslose der Stufe 2 wohnbegleitende Hilfe erhielten, wurden daher immer wieder als die zentralen Faktoren für die insgesamt sehr positive Bewertung der Zusammenarbeit mit der Neue Wohnung gGmbH beschrieben.

„Ich finde [das Projekt] sehr positiv. Ich finde es gut, dass dies nicht wie normalerweise bei Fachstellenkunden zunächst auf ein Jahr begrenzt ist, dass die Selbstständigkeit gefördert wird, aber gleichzeitig eine Hilfe da ist, wenn sie die brauchen, dass sie einen Ansprechpartner haben oder wir, wenn wir mal einen brauchen."

Lediglich ein Mitarbeiter äußerte sich nach etwa einem Jahr Projektlaufzeit kritisch. Zuvor war es in einem Mietverhältnis zu einer nicht unerheblichen Störung im Haus und in der Folge zu mehreren Nachbarschaftsbeschwerden gekommen. Der SAGA-Mitarbeiter bemängelte, vorab nicht ausreichend über den entsprechenden Haushalt informiert worden zu sein. Die Wohnungsversorgung im Rahmen des Projektes wurde durch die entsprechende Geschäftsstelle daher auch zunächst eingestellt. Die Nachgehende Hilfe nahm sich des Vorfalls an und nahm Kontakt zum entsprechenden Haushalt auf. Ein entstandener Wohnungsschaden wurde ersetzt. In den folgenden eineinhalb Jahren kam es zu keinen weiteren Störungen im Haus oder zu sonstigen Störungen in diesem oder einem der anderen drei Mietverhältnisse, so dass sich die Geschäftsstelle zum Ende der Projektlaufzeit für eine neuerliche Zusammenarbeit mit der Neue Wohnung gGmbH offen zeigte. Wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brachten ihr Unverständnis darüber zum Ausdruck, dass Menschen in Wohnungsnotlagen bzw. einzelne Klientinnen und Klienten der Neue Wohnung gGmbH eine ihnen angebotene Wohnung zunächst abgelehnt hatten.

Ein wesentlicher Mehraufwand für das Unternehmen durch die Teilnahme an dem Modellprojekt konnte nicht festgestellt werden. Dass in Einzelfällen ein paar Gespräche mehr geführt wurden, da neben der Mieterin bzw. dem Mieter auch mit der Nachgehenden Hilfe gesprochen wurde, sei ebenso wie das Mietenmonitoring für den reibungslosen Ablauf eines Mieterverhältnis förderlich und daher zu begrüßen.

Aufgrund der erfolgreichen Zusammenarbeit und den positiven Berichten aus den einzelnen Geschäftsstellen äußerte sich auch die Unternehmenszentrale ausschließlich positiv über den dreijährigen Projektverlauf. Die SAGA zeigte sich erfreut über die gelungene (Re-)Integration der Projektteilnehmenden in Wohnraum und dass die mit Wohnraum versorgten Menschen darüber hinaus auch weiter stabilisiert bzw. integriert wurden (Aufnahme einer Erwerbsarbeit etc.). Begrüßt wurde insbesondere, dass ehemals wohnungslose Menschen der Stufe 2 im Rahmen des Projektes eine enge Begleitung erhalten haben. Darüber hinaus sei die Neue Wohnung gGmbH dem Unternehmen stets partnerschaftlich gegenübergetreten und habe auch Verständnis gezeigt, wenn zum angefragten Zeitpunkt keine Wohnungen zur Vermittlung zur Verfügung standen.

Die SAGA und die Neue Wohnung gGmbH wollen ihre Zusammenarbeit fortführen und haben sich auf eine unbefristete Verlängerung des Projektes geeinigt.

6 FAZIT

Die Evaluation des Modellvorhabens „Abbau der öffentlichen Unterbringung“ der Neue Wohnung gGmbH über einen Zeitraum von über zweieinhalb Jahren hat gezeigt, dass es gelungen ist, durch ein abgestimmtes und planbares Verfahren wohnungslose Menschen schneller als bisher in Wohnraum zu integrieren und die neu eingegangenen Mietverhältnisse durch wohnbegleitende Hilfen nachhaltig zu sichern. Durch die beschleunigte Versorgung mit Wohnraum konnten die Übergangswohnprojekte des Trägers entlastet werden, bzw. insgesamt mehr wohnungslose Personen pro Jahr durch die Neue Wohnung gGmbH versorgt werden. Insgesamt 42 wohnungslose Menschen der Stufe 2 wurden aus den Übergangswohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH in die Zuständigkeit der Nachgehenden Hilfe überführt und – abgesehen von wenigen Ausnahmen – im Durchschnitt innerhalb von fünf Wochen nach Anfrage bei der SAGA mit Wohnraum versorgt.

Bis zum Ende des Erhebungszeitraums verlief die überwiegende Mehrheit der Mietverhältnisse weitestgehend unauffällig. Bei Mietrückständen oder anderen Unregelmäßigkeiten erfolgte in der Regel eine zeitnahe Information der Nachgehenden Hilfe. Gemeinsam mit den Projektteilnehmerinnen und -teilnehmern konnten alle Vorkommnisse auch zur Zufriedenheit der SAGA geregelt und ausgeräumt werden. Fünf Haushalte waren zwischenzeitlich akut von Wohnungslosigkeit bedroht. Hier bedurfte es zum Teil eines erheblichen Aufwandes und vor allem aufsuchender Sozialarbeit, um die betroffenen Personen zur Mitarbeit zu motivieren und das Mietverhältnis zu retten. Nur in einem einzigen Fall kam keine offene Zusammenarbeit zustande, sodass soziale Probleme lange Zeit unbemerkt blieben. Da sich die Lage zuspitzte, wird die Wohnung aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen aufgegeben werden müssen. Alle anderen 41 Mieterinnen und Mieter wohnten auch noch zum Abschluss des Evaluationszeitraums in den Wohnungen, die sie im Rahmen des Projektes angemietet hatten.

Einem Großteil der Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer gelang es zudem, sich nach dem Wohnungsbezug, auch mit Unterstützung der Nachgehenden Hilfe, in weiteren Lebenslagen zu stabilisieren und besondere soziale Schwierigkeiten zu überwinden. Einige Personen nahmen nach relativ kurzer Zeit eine Erwerbstätigkeit oder eine andere Beschäftigung auf und sie verbesserten ihre Einkommenssituation. Anderen Menschen gelang es, sich effektiver um ihre Gesundheit zu kümmern und/oder soziale Kontakte (wieder)aufzunehmen oder zu verfestigen.

Die interviewten Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer bewerteten die Projektidee, die praktische Umsetzung, die Unterstützung durch die Nachgehende Hilfe sowie ihre (neue) Wohnsituation in bis zu drei aufeinanderfolgenden Interviews als gut bis sehr gut. Auch die interviewten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzelner SAGA-Geschäftsstellen sowie der Unternehmenszentrale zeigten sich mit dem Projektverlauf sehr zufrieden. Insbesondere hoben sie die Verlässlichkeit und Verbindlichkeit der Nachgehenden Hilfe hervor, die bei Bekanntwerden eines Problems im Mietverhältnis umgehend intervenierte. Die Neue Wohnung gGmbH und die SAGA verlängerten die Kooperationsvereinbarung auf unbestimmte Zeit.[40]

Von zentraler Bedeutung für den Projekterfolg war die wohnbegleitende Unterstützung der Nachgehenden Hilfe. Der Mitarbeiterin der Nachgehenden Hilfe gelang es, zu fast allen Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmern eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung aufzubauen. Die Menschen erhielten umfangreiche Unterstützung in vielen verschiedenen und zum Teil sehr komplexen Hilfefeldern. Auf Probleme im Mietverhältnis oder bei der materiellen Absicherung konnte in der Regel flexibel, bei Bedarf mit hohem Aufwand und vor allem zielführend reagiert werden. Wenn die Klientinnen und Klienten einen Unterstützungsbedarf aufwiesen, der auch durch das Regelsystem hätte gedeckt werden können, gelang in der Regel auch die Überleitung der betroffenen Personen in die entsprechenden Hilfen, bzw. war zum Zeitpunkt der Berichtsverfassung bereits

[40] Der Kooperationsvertrag mit der BASFI war von Beginn an auf unbegrenzte Zeit geschlossen worden.

mit dem zum Teil langwierigen Prozess der Anbindung ans Regelsystem begonnen worden (Schuldnerberatung, Fachstellen, Therapieplätze etc.).

Deutlich wurde aber auch, dass der individuelle Bedarf an wohnbegleitender Unterstützung oftmals umfangreicher war, als ursprünglich vermutet. Zum einen stieg die Nachgehende Hilfe bereits vor Wohnungsbezug mit nicht zu vernachlässigen Ressourcen in die Einzelfallarbeit ein. Anders als für die wohnbegleitende Betreuung von Klientinnen und Klienten der Stufe 3, waren im Modellvorhaben der Neue Wohnung gGmbH jedoch keine Leistungen zur Anbahnung der Hilfe im Wohnraum vorgesehen. Zum anderen bestand mehrheitlich auch noch nach den ersten sechs Monaten im Anschluss an den Wohnraumbezug ein – wenngleich in der Regel geringer werdender – Unterstützungsbedarf, dem nur durch die freiwillige Zusatzfinanzierung der Benno und Inge Behrens-Stiftung entsprochen werden konnte. Einige Personen benötigten auch noch nach über einem Jahr in der eigenen Wohnung punktuelle oder regelmäßige Unterstützung. In anderen Fällen dagegen endete das Betreuungsverhältnis vorzeitig, ohne dass Konflikte im Mietverhältnis oder sonstige Probleme bekannt geworden wären. Es zeigte sich schließlich, dass die Verläufe und Bedarfe der mit Wohnraum versorgten Menschen individuell zu verschieden waren, als dass diesen mit einem starren, zeitlichen Rahmen hätte entsprochen werden können. Die Ergebnisse legen nahe, dass vielmehr flexible Hilfen erforderlich sind, die sich am jeweiligen Unterstützungsbedarf im Einzelfall orientieren. Insbesondere bedarf es ausreichender Kapazitäten, um auch noch weit nach Abschluss des eigentlichen Hilfeplanverfahrens bei akuten Krisen umgehend und vor allem aufsuchende Sozialarbeit leisten zu können, da diese durch das bisherige Regelsystem meistens nicht geleistet werden können.

Da etwa die Hälfte der Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer viele Monate oder gar Jahre vor Projektbeginn vergeblich auf eine Wohnung gewartet hatten und entsprechend lange in den Übergangswohnprojekten der Neue Wohnung gGmbH untergebracht waren, kann auch aufgrund der individuellen Verläufe nicht abschließend beurteilt werden, ob sich der Hilfeprozess durch das Modellvorhaben insgesamt verkürzt. Die oben dargestellten Ergebnisse deuten aber darauf hin, dass die Verlagerung der Hilfen in die Zeit nach Wohnraumbezug erheblich zum dauerhaften Bestehen der Mietverhältnisse beitragen kann (auch wenn Vergleichszahlen von unbegleiteten Wohnungsbezügen wohnungsloser Klientinnen und Klienten der Stufe 2 nicht vorliegen).

Ein weiterer wichtiger Baustein, der zum Erfolg des Projektes beigetragen hat bzw. zukünftig beitragen dürfte, ist das vom Träger im Verlauf des Projektes entwickelte und weiter verfeinerte Instrument des Mietenmonitorings. Durch die regelmäßige Abfrage bei den einzelnen Geschäftsstellen der SAGA konnte gewährleistet werden, dass die Nachgehende Hilfe relativ frühzeitig auf Mietrückstände oder andere mietvertragswidrige Vorkommnisse aufmerksam wurde, falls die Mieterinnen und Mieter sich nicht von selbst an die Nachgehende Hilfe wendeten und auch bei den – wechselnden – Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SAGA das Modellprojekt im Tagesgeschäft aus den Augen geriet.

Nicht abschließend beantwortet werden kann die Ausgangsfrage nach der erforderlichen Vorlaufzeit im Rahmen der *sozialen Konsolidierungsphase* in den Übergangswohnprojekten des Trägers. Da im Rahmen des Projektes jedoch auch Menschen erfolgreich in Wohnraum integriert wurden, die zuvor nur zwei, drei oder vier Monate in den Übergangswohnprojekten untergebracht waren, ließe sich auch fragen, ob es überhaupt immer zwingend einer Vorlaufzeit im Hilfesystem vor Wohnungsbezug bedarf. Zwar wurden einige wenige Projektteilnehmerinnen und Projektteilnehmer im Nachhinein der Stufe 3 zugeordnet, ihr Hilfebedarf vor Projektaufnahme also falsch eingeschätzt, jedoch gelang es auch in diesen Fällen durch eine längere bzw. intensivere Begleitung, die Mietverhältnisse weitestgehend positiv zu gestalten. Entscheidend war demnach das Unterstützungsangebot nach Wohnungsbezug.

Tritt man einen Schritt zurück und wendet den Blick auf das gesamte Hamburger Hilfesystem, so ergeben sich einige Fragestellungen, die nach politischen Antworten verlangen. Das Projekt hat

einmal mehr gezeigt, dass der Bedarf an wohnbegleitenden Hilfen zur Reintegration von ehemals Wohnungslosen in reguläre Wohnverhältnisse höher ist als bislang von der Sozialbehörde anerkannt und finanziert. §§ 67 ff. SGB XII sieht für Wohnungslose und andere Zielgruppen mit entsprechendem Bedarf einen individuellen Rechtsanspruch auf Unterstützung bei der Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten vor, bei dem ambulanten Hilfen der Vorrang einzuräumen ist. Das Hamburger Hilfesystem mit seinen kontingentierten Hilfeangeboten wird diesem individuellen Hilfeanspruch nur in begrenztem Rahmen gerecht. Es gibt ein Kontingent von derzeit noch jährlich 150 Wohnverhältnissen (eine Erhöhung der Gesamtzahl ist in der Diskussion), die von freien Trägern für Wohnungslose der Stufe 3 des Kooperationsvertrags angebahnt und im Rahmen von einjährigen Zwischenvermietungen an diese mit der Aussicht auf Überleitung in einen Hauptmietvertrag überlassen werden. Hier kann und soll relativ intensive, aufsuchende wohnbegleitende Hilfe geleistet werden. Ist dieses Kontingent erschöpft, wird auf die Beratungsangebote der ambulanten Beratungsstellen nach §§ 67 ff. SGB XII verwiesen, deren Kapazitäten aber ebenfalls eng begrenzt sind und die zu aufsuchenden wohnbegleitenden Hilfen in bedarfsgerechtem Umfang kaum in der Lage sind. Damit erhalten sowohl Wohnungslose der Stufe 3 als auch solche, die der Stufe 2 zugeordnet werden, aber einen Bedarf an wohnbegleitenden Hilfen haben, die ihnen gesetzlich zustehenden Hilfen nicht oder allenfalls mit erheblicher zeitlicher Verzögerung. Mit einer Ausweitung des Kontingents für Wohnungslose der Stufe 3 ist dieses Problem ebenso wenig zu lösen, wie es realistisch und finanziell vertretbar wäre, grundsätzlich allen Wohnungslosen, die der Stufe 2 des Kooperationsvertrags zugeordnet werden, wohnbegleitende Hilfen in der hier erörterten Intensität zur Verfügung zu stellen.

In anderen Bundesländern wie in Berlin und Nordrhein-Westfalen wird dagegen dem individuellen Hilfebedarf auf „ambulant betreutes Wohnen“ (ABW in NRW, Leistungstypen „Wohnungserhalt und Wohnungserlangung [WuW]“ und „Betreutes Einzelwohnen [BEW] in Berlin) im Rahmen von Leistungsentgelten entsprochen, die nicht kontingentiert und immer dann zu zahlen sind, wenn ein entsprechender individueller Bedarf besteht und anerkannt wird. Eine stärkere Anpassung des Angebots wohnbegleitender Hilfen an die bestehenden individuellen Bedarfe von Wohnungslosen bei der Reintegration in dauerhafte Wohnverhältnisse wäre auch der Freien und Hansestadt Hamburg dringend zu empfehlen, zumal dies auch perspektivisch zum Abbau von Unterbringungsplätzen und der Verringerung von Wohnungslosigkeit beitragen kann.

Neben unzureichenden Ressourcen für wohnbegleitende Hilfen besteht die zweite große Barriere für eine umfangreichere sowie schnellere und nachhaltigere Integration von Wohnungslosen in reguläre Mietverhältnisse in den Zugangshürden am Wohnungsmarkt. Hier hat es im Rahmen des Vertrages der Neue Wohnung gGmbH mit der SAGA keine expliziten zusätzlichen Kontingente für die Wohnungsversorgung von Wohnungslosen gegeben, sondern es wurden Wohnungen, die andernfalls auch an diesen Personenkreis vergeben worden wären, nun vorzugsweise an Klientinnen und Klienten dieses Trägers vermietet, der die willkommene Zusatzleistung der wohnbegleitenden Hilfe anbieten konnte. Würde in Folge des hier evaluierten Projektes die Bereitschaft der SAGA schwinden, an Wohnungslose zu vermieten, die keine wohnbegleitenden Hilfen erhalten, wäre dies gesamtstädtisch betrachtet sogar kontraproduktiv. Es ist darauf zu beharren, dass es auch Wohnungslose (der Stufe 2) gibt, die eben keinen Bedarf an wohnbegleitenden Hilfen haben, aber die Unterstützung (in Form von Priorisierung) bei der Überwindung von Hürden zur Anmietung einer eigenen Wohnung benötigen.

So anerkennenswert die schon von der Stadt Hamburg getroffenen Maßnahmen[41] zur Verbesserung der Versorgungschancen von Wohnungslosen bei der Vergabe von regulären Mietwohnungen sind, so notwendig sind angesichts der hohen Zahl der nach wie vor unversorgten Haushalte

[41] Kooperationsvertrag, Mietausfallbürgschaften, Ausnahmeregelungen bei den KdU, Belegungsrechte im Bestand, Konzeptausschreibungen von Grundstücken etc.

weitere Maßnahmen mit diesem Ziel. Dazu gehört beispielsweise eine verstärkte Nutzung des privat vermieteten Bestands (zum Beispiel im Rahmen dauerhafter Anmietung und Untervermietung durch intermediäre Träger wie soziale Wohnraumagenturen [vgl. Steffen 2016] und verknüpft mit dem Angebot wohnbegleitender Hilfen bei entsprechendem Bedarf). Dazu gehört auch der gezielte Neu- und Umbau von Gebäuden zur exklusiven und dauerhaften Vergabe an Wohnungslose mit regulären Mietverträgen, der durch die Kommune durch die Vergabe kommunaler Grundstücke und Gebäude an bauwillige Träger unterstützt werden sollte. Und es gibt noch eine ganze Reihe weiterer Maßnahmen zur Verbesserung der Wohnungsversorgung von Wohnungslosen, die andernorts bereits näher erläutert und in der Praxis andernorts bereits realisiert wurden.[42] Gelingt es, die Zugänge von Wohnungslosen zu Normalwohnraum weiter zu vergrößern und gezielt neuen Wohnraum für sie zu schaffen sowie denjenigen ehemals Wohnungslosen, die einen entsprechenden Bedarf haben, wohnbegleitende Hilfen in ausreichendem Umfang zur Seite zu stellen, wie es in diesem Projekt beispielhaft erprobt wurde, dann ist auch in Hamburg mit seinen hohen Zahlen von Unterbringungsfällen eine effektive und nachhaltige Reduzierung von Wohnungslosigkeit machbar.

[42] Vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen 2019.

7 LITERATUR

Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration: Fachanweisung zu § 22 SGB II. Kosten der Unterkunft und Heizung vom 01.09.2015 (Gz. SI 224 / 113.20-3-1-3)., vom 01.01.2018. Online verfügbar unter https://www.hamburg.de/content-blob/12627598/5ffee7d0bd907ad8148ebab8cb44c49c/data/fa-sgbii-22-kdu-00-pdf-bis20190531.pdf, zuletzt geprüft am 04.03.2020.

Busch-Geertsema, Volker (2017a): Housing First – innovativer Ansatz, gängige Praxis oder schöne Illusion? – Teil 1. In: *wohnungslos* 2017 (1), S. 17–23.

Busch-Geertsema, Volker (2017b): Housing First – innovativer Ansatz, gängige Praxis oder schöne Illusion? – Teil 2 2017 (2-3), S. 75–80.

Busch-Geertsema, Volker (2013): Housing First Europe. Final Report. Brüssel/Bremen.

Busch-Geertsema, Volker; Henke, Jutta; Steffen, Axel (2019): Entstehung, Verlauf und Struktur von Wohnungslosigkeit und Strategien zu ihrer Vermeidung. Unter Mitarbeit von Marie-Therese Reichenbach, Ekke-Ulf Ruhstrat und Sandra Schöpke. Hg. v. Bundesministerium für Arbeit und Soziales. Berlin.

Busch-Geertsema, Volker; Ruhstrat, Ekke-Ulf; Steffen, Axel (2016): Dauerhafte Versorgung von Wohnungslosen mit Neubauwohnungen im Niedrigenergiestandard im Rahmen des Modellvorhabens in Hamburg-Altona der Neue Wohnung gGmbH Gemeinnützige Wohnungslosenhilfe GmbH. Online verfügbar unter http://www.giss-ev.de/files/giss/upload/Pdf/Endbericht%20Neue%20Wohnung%20Hamburg-Altona.pdf, zuletzt geprüft am 04.03.2020.

Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.) (2019): Wohnungsnotfallhilfen vorausschauend planen und präventiv handeln. Sammlung guter Praxis der Wohnungsnotfallhilfen. Online verfügbar unter https://broschueren.nordrheinwestfalendirekt.de/broschuerenservice/mags/wohnungsnotfallhilfen-vorausschauend-planen-und-praeventiv-handeln/2943, zuletzt geprüft am 01.07.2019.

Padgett, Deborah K.; Henwood, Benjamin F.; Tsemberis, Sam J. (2016): Housing first. Ending homelessness, transforming systems, and changing lives. Oxford, New York: Oxford University Press.

Steffen, Axel (2016): Soziale Wohnraumagenturen in Deutschland – Eine Ersterhebung. Master Thesis zur Erlangung des akademischen Grades Master of Arts (M.A.) in Sozialpolitik. Universität Bremen.

Steffen, Axel; Henke, Jutta (2018): Strategien sozialräumlicher Integration von Wohnungslosen. Eine Kurzexpertise. Hg. v. Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung. Düsseldorf.

Tsemberis, Sam J. (2010): Housing first. The Pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction. Center City, Minn: Hazelden.