

**2016**

Lena Jeurink  
Studentennummer:  
318420

# Bachelorarbeit

## Gestaltung

präventiver Beratungsangebote für  
von Wohnungslosigkeit  
bedrohte Haushalte

Sozialpädagogik  
Fachbereich Sozialwesen/ AMM  
Saxion Enschede

Münster, den 1.06.2016

2016

# Bachelorarbeit

## Gestaltung

präventiver Beratungsangebote für  
von Wohnungslosigkeit  
bedrohte Haushalte

SE 9.2 Bachelor Thesis

Dozent:

Alexander Klein

Lena Jeurink – 318420

ESP4ddk1

Prüfungscode : T.AMM. 37492

Sozialpädagogik

Fachbereich Sozialwesen Saxion Enschede

Münster, den 1.06.2016

## VORWORT

Von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte suchen oftmals erst Hilfe auf, wenn der Wohnungsverlust nicht mehr abzuwenden ist. Aus diesem Grund wird in dieser Bachelorarbeit, basierend auf vorhandenen Ansätzen, eine Implementierung erforscht, welche helfen soll, von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte mit zuständigen Fachstellen frühzeitig in Kontakt zu bringen.

Der Arbeit liegt eine intensive Auseinandersetzung mit der Prävention von Wohnungslosigkeit zu Grunde. Auf Grundlage der Forschungsergebnisse der Gesellschaft für innovative Sozialforschung (GISS) (2014) in Nordrhein-Westfalen sowie der Mitarbeit in einem Projekt zur Prävention von Wohnungsnot der Diakonie Münster wurde eine Forschungsfrage entwickelt.

In der Erarbeitung der Bachelorarbeit stand die Zusammenarbeit mit Fachkräften im Mittelpunkt, um relevante Informationen zu erhalten. Ein besonderer Dank gilt hierbei den Experten des Sozialdienst Wohnungsnotfälle, der Diakonie Rheinland, dem Sozialamt sowie den Wohnungsunternehmen, die Informationen über relevante Prozesse bereitstellten. Ebenso profitierte die Forschung von der Unterstützung der Dozenten der Saxion Enschede, wobei insbesondere Martin Adler sowie Alexander Klein zu nennen sind. Ein besonderer Dank gilt der Familie und den Freunden der Forschenden, welche eine große Unterstützung im Rahmen des Studiums waren.

## ZUSAMMENFASSUNG

Ausgangspunkt der vorliegenden Bachelorarbeit sind Studienergebnisse der GISS (2014) in Nordrhein-Westfalen, welche aufzeigen, dass von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte häufig zu spät in Kontakt mit Fachstellen kommen, sodass präventive Angebote in Folge dessen nur bedingt Erfolg finden. Auch praktische Erfahrungen des Sozialdienst Wohnungsnotfälle und des Sozialamtes zeigen, dass viele Haushalte erst im Rahmen einer Räumungsklage in Kontakt mit den zuständigen Fachstellen kommen und eine Prävention der Räumung schlicht unmöglich ist, da die Situation sich derart zugespitzt hat. Anknüpfend an die quantitative Studie der GISS (2014) wurden wesentliche Faktoren aufgegriffen, welche relevant für eine erfolgreiche Präventionsarbeit sind. Hierzu gehört beispielsweise die Relevanz in einem engen Kontakt mit Wohnungsunternehmen zusammenzuarbeiten. Im Rahmen eines Projektes wurden die relevanten Instanzen zusammengeführt und das Gespräch über eine entsprechende Zusammenarbeit gesucht. Relevante Instanzen sind hierbei das Sozialamt, Wohnungsunternehmen sowie der Sozialdienst Wohnungsnotfälle. Da eine

derartige Zusammenarbeit neu ist, fand die im Kontext dieser Bachelorarbeit durchgeführte Forschung Anwendung. Ziel war es herauszufinden, wie präventive Beratungsangebote des Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie Münster gestaltet werden müssen, um Wohnungsnot schon frühzeitig entgegenzuwirken. Diesbezüglich wurden Experten der verschiedenen Instanzen interviewt. Die Interviews fokussierten hierbei eine Gestaltung der Rahmenbedingungen, Kooperationen, inhaltlichen Schwerpunkten sowie den Umgang mit Einflussfaktoren und Hürden für die Umsetzung der Beratungsangebote. In Anbetracht der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) wurden die Daten zusammengetragen und ausgewertet. Hierbei ergab sich, dass eine enge Zusammenarbeit mit Wohnungsunternehmen unabdingbar ist, um frühzeitig Informationen über bedrohte Haushalte zu erlangen. Eine Kontaktaufnahme scheint schwierig, wobei sich die persönliche Kontaktaufnahme mit einem Termin zum Hausbesuch als die effektivste Variante herausstellte. Zu Beachten sei hierbei jedoch, dass der Sozialdienst im Prozess als unabhängige Stelle hervortritt und nicht der Eindruck entstehe, der Dienst sei ein verlängerter Arm des Wohnungsunternehmens, um den Druck auf den Haushalt zu verstärken. Auch müsse es einen sicheren Rahmen in Bezug auf den Datenschutz geben, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen. Vor allem ein fließender Informationsaustausch über den Hilfeprozess sowie das Kündigungsverfahren müsse für gelingende Präventionsarbeit gegeben sein. Im Hilfeprozess steht ins Besondere das Erfassen der Problematik sowie das Vermitteln in weitere Hilfesysteme im Vordergrund. Auch die Sicherung der Mietzahlung sowie ein Haushaltsplan sind zentrale Bestandteile, wobei eine enge Zusammenarbeit mit Vermieter und Sozialamt unabdingbar ist, um notwendige Schritte einzuleiten. Kooperationen sind in Bezug auf das Einsetzen der Hilfe vor allem zwischen Wohnungsunternehmen und Sozialdienst notwendig, wobei es klare Absprachen für den Anlass und Grenzen der Hilfe geben müsse. Zur Finanzierung der Hilfe und Absprachen zur Hilfeplanung ist zudem der Kontakt zum Sozialamt erforderlich. Weitere Instanzen wie Schuldnerberatung, Suchthilfe und Psychiatrie werden im Rahmen weiterer Unterstützungsangebote vom Sozialdienst hinzugezogen. Schwierigkeiten in der Umsetzung ließen sich besonders in der Gestaltung der Kontaktaufnahme sowie dem Informationsaustausch identifizieren, sodass es klare Absprachen in Bezug auf den Hilfeprozess geben müsse. Alles in allem konnten Handlungsanweisungen für die Berater erarbeitet werden, welche in einer Handlungsempfehlung zusammengefasst wurden.

# INHALT

1.	Einführung .....	1
1.1	Anlass .....	1
1.2	Ziel der Forschung.....	2
1.3	Forschungsfragen.....	3
1.3.1	Hauptfragen.....	3
1.3.2	Teilfragen .....	3
2.	Theoretischer Rahmen .....	4
2.1	Wohnungsnot Begriffsbestimmung.....	4
2.2	Struktur der Wohnungslosigkeit .....	5
2.3	Beratungsangebote .....	6
2.3.1	Beratungszeitpunkt & Kontaktaufnahme.....	6
2.3.2	Gestaltung von Kooperationen .....	7
2.3.3	Bedeutung von Beratung.....	8
2.3.4	Inhalte der Beratung .....	8
2.3	Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie Münster .....	8
2.4	Prävention .....	9
2.5	Internationale Perspektive.....	10
2.5.1	Prävention von Wohnungsnot in Wien (Österreich).....	12
2.5.4	„Housing First“: Ein Präventionsansatz aus den USA .....	12
2.6	Relevanz der Untersuchung .....	14
2.6.1	Relevanz für die Soziale Arbeit.....	14
2.6.2	Makroebene (Politik, Wissenschaft).....	14
2.6.3	Mesoebene (Organisation, Arbeitswelt, Sozialraum).....	15
2.6.4	Mikroebene (Arbeit mit Klienten).....	16
3.	Die empirische Untersuchung.....	17
3.1	Forschungsart.....	17
3.2	Forschungsstrategie.....	17
3.3	Forschungsdesign .....	18
3.4	Erhebungsmethode .....	19
3.5	Forschungsinstrument .....	20
3.6	Theoretical Sampling .....	20

3.7	Aufbereitungsverfahren.....	21
3.8	Auswertungsverfahren .....	22
3.9	Ethische Erwägungen .....	23
4.	Auswertung der Ergebnisse .....	24
5.	Schlussfolgerung .....	32
5.1	Auswertung der Forschungsfragen.....	32
5.1.1	Auswertung der Teilfragen .....	32
5.1.2	Auswertung der Hauptfrage .....	34
5.2	Überprüfbarkeit der Ergebnisse.....	36
5.2.1	Objektivität.....	36
5.2.2	Reliabilität .....	36
5.2.3	Validität.....	36
5.2.4	Triangulation.....	37
5.3	Handlungsempfehlung .....	37
5.4	Diskussion .....	39
5.5	Stärken & Schwächen .....	41
5.6	Mögliche Folgeuntersuchungen .....	43
5.7	Zusammenfassung.....	44
6.	Fazit.....	45
	Literaturverzeichnis .....	46
	Anhang.....	50
Anlage 1.	Erhebungsinstrument.....	50
Anlage 2.	Transkriptionsregeln .....	52
Anlage 3.	Transkripte der Interviews .....	53
Anlage 3.1	Transkript 1 Herr A.....	53
Anlage 3.2	Transkript 2 Frau B.....	68
Anlage 3.3	Transkript 3 Herr C.....	85
Anlage 3.4	Transkript 4 Herr D.....	99
Anlage 3.5	Transkript 5 Herr E.....	116
Anlage 4.	Beurteilungsbogen.....	148

## **ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

Abbildung 1: Traditional system approach (Reed, 2014) .....	10
Abbildung 2: Housing First Approach (Reed, 2014) .....	13
Abbildung 3: Rahmenbedingungen.....	26
Abbildung 4: Kontaktaufnahme .....	27
Abbildung 5: Kooperationspartner.....	28
Abbildung 6: Inhaltliche Schwerpunkte.....	29
Abbildung 7: Einflussfaktoren .....	30
Abbildung 8: Hürden.....	31
Abbildung 9: Empfehlungen zur Prävention der Hürden.....	31

# 1. EINFÜHRUNG

Die folgende Bachelorarbeit entstand im Rahmen einer empirischen Forschung, welche sich dem Thema Prävention von Wohnungslosigkeit widmet. Empirisch forschen heißt wissenschaftliche Erfahrungen machen (Schaffer, 2009).

Diesbezüglich ist die vorliegende Forschung Teil eines Pilotprojektes zur Prävention von Wohnungslosigkeit der Diakonie Münster, das auf Forschungsergebnissen der Gesellschaft für innovative Sozialforschung (GISS) (2014) beruht. Diese identifizierten, dass präventive Angebote für von Wohnungsnot bedrohte Haushalte häufig zu spät stattfinden. Daher wird die Forschung von der Frage geleitet, *wie präventive Beratungsangebote des Sozialdienst Wohnungsnotfälle gestaltet werden müssen, um Wohnungsnot frühzeitig entgegenzuwirken*. Um sich dem Thema Wohnungslosigkeit wissenschaftlich zu nähern, wird zunächst der theoretische Rahmen der Forschung erläutert. Dies betrifft vor allem den Anlass sowie die Relevanz der Forschung für das Berufsfeld Soziale Arbeit. Daran anknüpfend wird ein Forschungsziel formuliert, welches ebenso die Grundlage für den darauf aufbauenden Forschungsrahmen legt. Dazu werden die Art und der Gegenstand der Forschung festgelegt und es werden präzise Forschungsfragen formuliert. Anhand der Forschungsstrategie und des Designs wird der Forschungsrahmen abgerundet. Abschließend wird die Erhebungsmethode erläutert und die zu erzielende Stichprobe festgelegt. Im Rahmen von Experteninterviews werden Daten erhoben, welche in Anbetracht der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet werden. Mit einer Beantwortung der Forschungsfragen sowie einer daran anknüpfenden Handlungsempfehlung wird die Arbeit abgerundet.

## 1.1 ANLASS

Im Folgenden wird der Anlass der Forschung erläutert. Hierbei wird zunächst kurz die Problemlage erfasst, aus der sich die Forschungsidee entwickelt.

### *GRUNDLEGENDE PROBLEMATIK*

Allgemein begründet sich die Themenwahl in der steigenden Anzahl an Fällen von Wohnungslosigkeit. Laut Angaben der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG-W) (2015) lebten 2014 335.000 Menschen in Deutschland ohne Wohnung. Im Vergleich zum Jahr 2012 ist hierbei ein Anstieg von 18% zu verzeichnen. Bis 2018 wird von der BAG-W ein Anstieg auf bis zu 536.000 Menschen erwartet, was wiederum einem Anstieg um 60% entspricht. Ursache für die steigende Zahl der Wohnungslosen seien Wohnungsmangel, hohe Mieten, Verarmung und mangelnde sozialpolitische Entscheidungen (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., 2015). Hierbei kann die Wohnungssituation in Münster als extrem schwierig betitelt werden. Im Rahmen der Arbeit des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle der Diakonie Münster wird diese Tendenz deutlich. In der Praxis zeigt sich, dass Interventionen durch mangelnde und misstrauische Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter erschwert werden. Derzeitige präventive

Ansätze zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit der Stadt beschränken sich auf das Intervenieren bei fristlosen Kündigungen sowie Räumungsklagen. Eine statistische Datenlage ist nach Angabe der Stadt nicht vorhanden. Auf der Grundlage der Angaben von Wohnungsbaugesellschaften in Münster ist jedoch festzuhalten, dass die Zahl der Räumungsklagen zunehmend steigt. Im Falle einer Räumungsklage erhält das Sozialamt durch das Amtsgericht Information über das bedrohte Wohnverhältnis. Eine Kontaktaufnahme zu den betroffenen Haushalten geschieht laut Angaben der Studie der Gesellschaft für integrative Sozialforschung (2014) zumeist auf dem postalischen Weg. Die Kontaktaufnahme sieht es vor, die Personen mit einer fristlosen Kündigung oder Räumungsklage zu einem konkreten Termin in das Sozialamt einzuladen. Die Rücklaufquote für dieses Angebot beträgt laut Angaben des Sozialamtes Münster etwa 40%. Es wird ersichtlich, dass die zuständigen Stellen zu spät in Kontakt mit den von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten kommen und eine Zwangsräumung nicht mehr verhindert werden kann.

## 1.2 ZIEL DER FORSCHUNG

Das Globalziel des Projektes besteht darin, Wohnungsnot in Münster Westfalen zu verhindern und Wohnraum zu sichern. Das Ziel der Forschung lässt sich wie folgt darstellen:

*Die Forschung zeigt auf, wie Beratungsangebote des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle der Diakonie in Münster gestaltet werden müssen, um Wohnungsnot frühzeitig präventiv entgegenzuwirken.*

Dieses Forschungsziel entspricht den SMART Kriterien (*Spezifisch-Messbar-Akzeptabel-Realistisch-Temporär*) wie folgt:

**Spezifisch** bedeutet dies, dass im Rahmen der Forschung die Umsetzung von Rahmenbedingungen, Inhalten, Einflussfaktoren sowie Kooperationen für ein erfolgreiches Beratungsangebot der Diakonie Münster zusammengetragen werden.

**Messbar** ist das Ziel insofern, dass die Forschung konkrete Handlungsempfehlungen für ein präventives Beratungsangebot liefert. In dieser Hinsicht ist das Ziel der Forschung im Hinblick auf die Konkretisierung des Beratungskonzeptes messbar.

**Akzeptabel** ist das Ziel, da der Beschluss der Stadt Münster vom August 2012 vorsieht „Wohnungslosigkeit im Sinne gelingender Prävention gar nicht erst entstehen zu lassen“ (Stadt Münster, 2012, S. 4). Die Forschung trägt durch die Erarbeitung eines Präventionskonzeptes in Form von Beratung zur Prävention bei.

**Realistisch** ist das Ziel, da es bereits Ansätze von Konzepten zu präventiven Beratungsmodellen gibt.

**Temporär** ist die Zielerreichung auf Ende Mai 2016 geplant.

## 1.3 FORSCHUNGSFRAGEN

Auf der Grundlage des Forschungsziels lassen sich folgende Forschungsfragen festhalten. Hierbei wird unterschieden zwischen Haupt- sowie Teilfragen, welche die Hauptfrage konkretisieren.

### 1.3.1 HAUPTFRAGEN

In Bezug auf das Forschungsziel wurde folgende Forschungsfrage formuliert:

Wie müssen präventive Beratungsangebote durch den Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie in Münster gestaltet werden, um Wohnungsnot frühzeitig entgegenzuwirken?

### 1.3.2 TEILFRAGEN

Um eine konkrete Beantwortung der Hauptfrage zu erzielen, werden Teilfragen entwickelt. Diese lassen sich mit den Ergebnissen vorheriger Forschungen der GISS (2014) und des Instituts für Praxisforschung und Evaluation (2016) begründen, da die Forschungsergebnisse wesentliche Themenbereiche und deren Relevanz skizzieren. Diese Themenbereiche werden zum Ausgangspunkt für die vorliegende Forschung, in dem ermittelt wird, wie eine erfolgreiche Umsetzung der Beratung gestaltet werden kann. Allgemein lässt sich festhalten, dass anhand der quantitativen Erhebungen der GISS (2014) der *Zeitpunkt* des Erstkontaktes mit Betroffenen von großer Bedeutung für den erfolgreichen Verlauf einer Beratung ist. Dies betrifft unter anderem auch die Dauer sowie die Intensität der Beratung. Um eine Umsetzung der Beratungsangebote in dieser Hinsicht zu erforschen, ist die Frage, welche *Rahmenbedingungen* in dieser Hinsicht zu beachten sind. Zudem skizzieren die Ergebnisse der Studien wesentliche erfolgreiche Maßnahmen zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit, wodurch sich eine Relevanz für die vorliegende Forschung ergibt, die *Inhalte* von Beratungsangeboten im Raum Münster zu erfragen. Insbesondere ergibt sich eine Relevanz hinsichtlich der inhaltlichen Gestaltung des Beratungsangebots, um herauszufinden, wie sich eine frühzeitigere Beratung inhaltlich von der bisherigen unterscheidet. Ebenso kann zusammengefasst werden, dass eine gelingende Präventionsarbeit nur durch gute *Zusammenarbeit* verschiedener Institutionen gelingen kann (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Eine zentrale Rolle kommt hierbei den Kommunalverwaltungen, den Jobcentern, freien Trägern der Wohlfahrtspflege sowie der Wohnungswirtschaft zu (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Dementsprechend stellt sich die Frage, inwiefern die Institutionen eine *Kooperation* als hilfreich einschätzen und wo Schnittstellen sein könnten. Beratungsmöglichkeiten hängen zudem von vielen *Einflussfaktoren* im Umfeld ab (Belardi, 2011). In Bezug auf die Ergebnisse der Forschung der GISS (2014) sind diesbezüglich beispielsweise Sekundärschulden (52%), Arbeitslosigkeit (bei 26%), Sucht oder psychische Erkrankung

(23%) zu nennen. Um klare Handlungsanweisungen zur Gestaltung von Beratungsangeboten erzielen zu können, ist es demnach erforderlich, sich der Einflüsse und des Beratungskontextes bewusst zu sein, um früher aktiv werden zu können.

Dementsprechend ist auch die Frage, welche konkreten *Hürden* für eine erfolgreiche Beratungsarbeit zu berücksichtigen sind. Dies GISS (2014) gibt diesbezüglich an, dass formale und praktische Hürden ein Hindernis für die Umsetzung sein können.

Im Folgenden werden die Teilfragen aufgeführt:

Welche Rahmenbedingungen sind in der Umsetzung zu beachten?

Wie müssen Kooperationen in der präventiven Beratungsarbeit gestaltet werden?

Wie sehen inhaltliche Schwerpunkte der Beratungsangebote aus?

Welche weiteren Einflussfaktoren wirken auf die Beratungsangebote ein?

Welche Hürden müssen für eine präventive Beratungsarbeit berücksichtigt werden?

Wie kann diesen Hürden präventiv entgegengewirkt werden?

## 2. THEORETISCHER RAHMEN

Im Folgenden wird die Operationalisierung relevanter Schlüsselbegriffe aufgeführt. „Als „Operationalisierung“ bezeichnet man die Angabe, wie einem theoretischen Begriff beobachtbare Indikatoren zugeordnet werden“ (Schnell, Hill, & Esser, 2013, S. 7).

### 2.1 WOHNUNGSNOT BEGRIFFSBESTIMMUNG

Hinsichtlich der Begrifflichkeit *Wohnungsnot* wird die Definition der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG-W) (2011) zur Grundlage genommen. Allgemein versteht man unter Wohnungsnotfällen Haushalte oder Personen, die

- „Aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen sind, darunter ohne eigene mietvertraglich abgesicherte Wohnung (oder Wohneigentum) und nicht institutionell untergebracht [...]
- unmittelbar von Wohnungslosigkeit bedroht sind, weil der Verlust ihrer Wohnung unmittelbar bevorsteht [...]
- in unzumutbaren Wohnverhältnissen leben
- als Zuwanderer in gesonderten Unterkünften von Wohnungslosigkeit aktuell betroffen sind [...]
- ehemals von Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht waren, mit Normalwohnraum versorgt wurden und auf Unterstützung zur Prävention von erneutem Wohnungsverlust angewiesen sind [...]“ (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., 2010)

Allgemein wird der Begriff des Wohnungsnotfalls von der BAG-W als Grundbegriff zur Beschreibung der Lebenslage von Klienten der Wohnungslosenhilfe verwendet (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., 2010). Im Kontext der vorliegenden

Forschung wird der Begriff des Wohnungsnotfalls synonym mit dem Begriff der Wohnungsnot verwendet.

Im Rahmen der Arbeit in der Wohnungslosenhilfe wird oftmals von zwei Begriffen gesprochen: Den Wohnungslosen sowie den Obdachlosen. Ersteres meint zumeist alleinstehende Menschen, welche aktuell keine Wohnung haben und zudem von sozialen Schwierigkeiten bedroht sind, die eine sozialarbeiterische Maßnahme erforderlich machen (Lutz & Titus, 2012). Folglich leben Wohnungslose häufig in Einrichtungen des Hilfesystems (betreutes Wohnen oder Wohngruppen) oder in Ersatzunterkünften. Der Begriff der „Wohnungslosen“ ist hierbei als Untergruppe des „Obdachlosen“ zu verstehen, welche überdies auch Familien umfasst. Der aufgeführte Begriff des „Wohnungsnotfalls“ vereint beide Begrifflichkeiten und greift überdies auch auf, dass die Problematik der Wohnungsnot schon bei mangelhaftem bzw. gefährdetem Wohnraum beginnt (Lutz & Titus, 2012). Im Kontext dieser Bachelorarbeit wird aus diesem Grund der Begriff der Wohnungsnot verwendet.

## 2.2 STRUKTUR DER WOHNUNGSLOSIGKEIT

In Nordrhein-Westfalen sind laut einer Studie der GISS von 2014, welche vom Ministerium für Arbeit Integration und Soziales Nordrhein-Westfalen in Auftrag gegeben wurde, im Jahre 2012 etwa 53.200 Haushalte von Wohnungslosigkeit betroffen gewesen.

Dementsprechend ist eine Quote von 2,99 von Wohnungslosigkeit betroffenen Haushalten je 1.000 Einwohnern zu verzeichnen (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Explizite Angaben für den Standort Münster liegen nicht vor. Laut der Studie der GISS (2014) sei in Nordrhein-Westfalen etwa jeder fünfte bekannte Präventionsfall zwischen 18-25 Jahre alt. Überwiegend sind die bekannten Fälle jedoch zwischen 25-60 Jahre alt. Als Gründe für die Wohnungslosigkeit identifizierte die Studie der GISS (2014) bei 9 von 10 Haushalten Mietschulden. Auch die Europäische Kommission kommt zu dem Ergebnis, dass Mietrückstände oder Rückstände bei der Zahlung von Nebenkosten oder Stromrechnungen Grundlage für Zwangsräumungen sind (Gosme, 2015). In Bezug auf freie Träger führte die Studie der GISS (2014) zu dem Ergebnis, dass diese häufiger Trennung, Entlassung aus stationären Einrichtungen oder mietwidriges Verhalten als Gründe für eine drohende Wohnungslosigkeit darlegen (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014, S. 16). Für junge Menschen unter 25 seien hingegen Konflikte im Elternhaus oder die Beendigung von Hilfeleistungen in der Jugendhilfe Anlass für Wohnungslosigkeit (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014).

Des Weiteren ist aufzuführen, dass mit 41,2% alleinstehende Männer ohne Kinder das Hauptklientel in der Wohnungslosenhilfe darstellen. 16,7% der betroffenen Haushalte sind Ehepaare mit Kindern. Danach folgen alleinstehende Frauen ohne Kinder mit einem Wert von 15,9% und Frauen mit Kindern mit einem Wert von 12,3% (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Im Allgemeinen steht Wohnungslosigkeit in engem Zusammenhang zur Armut, da wesentliche Grundbedürfnisse nicht erfüllt werden. „Arm

sind danach Menschen, die über so geringe Ressourcen verfügen, dass sie nicht den Lebensstandard erreichen, der in ihrer Gesellschaft als annehmbar gilt (relative Armut)“ (Gerull, 2009, S. 3).

## 2.3 BERATUNGSANGEBOTE

Zunächst einmal gilt es die Begrifflichkeit der *Beratungsangebote* zu definieren. „Beratung ist der organisierte und bewusst herbeigeführte Ausgleich eines Wissensdefizites, das mitunter auch eine nicht situationsgerechte Einsicht in bestimmte Zusammenhänge zur Folge haben und insofern zur Problemgenese bzw. zur Problemverschärfung führen kann“ (Lutz & Titus, 2012, S. 110). Desweiteren handelt es sich bei der sozialpädagogischen Beratung zudem um ein Einwirken auf das Verhalten der Personen, um zu ermöglichen, dass diese sich ihrer Situation besser und selbstständiger als zuvor stellen (Lutz & Titus, 2012). Dennoch versteht man unter der Beratung keine Therapie, welche auf Verhaltensänderung abzielt, jedoch auch mehr als eine reine Wissensvermittlung. Viel mehr ergründet eine Beratung mit dem Klienten die Problematik und erarbeitet Möglichkeiten zur Bewältigung (Lutz & Titus, 2012). Allgemein hat das zu erzielende Beratungsmodell das Hauptziel, Wohnungsnot zu verhindern. Desweiteren handelt es sich bei der Beratung um eine aufsuchende Beratung, bei der die professionellen Helfer aktiv werden, um die betroffenen Haushalte aufzusuchen. Allgemein meint der Begriff Beratungsangebot an dieser Stelle den allgemeinen Beratungsrahmen, in welchen unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Studie der GISS (2014) unterschiedliche Institutionen (Sozialamt, Wohnungsbaugesellschaften, Diakonie) eingebunden sind. Das Beratungsangebot soll im Hinblick auf eine bessere Vernetzung der Institutionen sowie eine frühzeitige Kontaktaufnahme erforscht werden. Relevant sind hierbei die aus der Studie der GISS (2014) zu entnehmenden Rubriken. Hierzu zählen die Rahmenbedingungen, Inhalte, Kooperationen sowie Einflussfaktoren von Beratungsangeboten. Näheres findet sich hierzu im Folgenden Abschnitt.

### 2.3.1 BERATUNGSZEITPUNKT & KONTAKTAUFNAHME

Im deutschen Sozialsystem werden Menschen, die eine Räumungsklage erhalten, über das Amtsgericht dem Sozialamt gemeldet. Hierbei bekomme jede zweite zuständige Präventionsstelle der Städte und Gemeinden erst Information über das bedrohte Wohnverhältnis, wenn die Mitteilungspflichten der Gerichtsvollzieher und Amtsgerichte in Kraft treten (GISS, 2014). Auch zeigt sich, dass 8,8 % der kreisangehörigen und kreisfreien Städte vor der Kündigung schon Benachrichtigung über das bedrohte Wohnverhältnis erhalten. Nach der fristlosen Kündigung erhalten 36,9% Informationen über die Haushalte und bei 40,4% trifft dies erst nach der Räumungsklage zu. 13,9% der Fälle werden den Städten zudem erst nach dem angesetzten Zwangsäumungstermin bekannt (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). In Folge dessen könne zu 62% eine Klage nicht mehr abgewendet werden ( Institut für Praxisforschung und Evaluation (Hochschule

Nürnberg), 2016). Eine Kontaktaufnahme durch das Sozialamt Münster erfolgt postalisch mit einer Einladung zur Beratung. Diese Form der Kontaktaufnahme ist keine Seltenheit, sodass auch die Studie der GISS (2014) zu dem Ergebnis kommt, dass die postalische Kontaktaufnahme mit 90% die häufigste Form in Nordrhein-Westfalen ist. Laut Angaben des Sozialamts Münster (2016) komme allerdings nur bei etwa 40% der Betroffenen ein Kontakt zu Stande. Zudem kommt die Studie der GISS (2014) zu dem Ergebnis, dass jede sechste Kommune nur dann mit den Betroffenen in Kontakt kommt, wenn diese in Eigeninitiative vorstellig werden. Demnach lässt sich vermuten, dass eine ausschließlich postalische Kontaktaufnahme nur bedingt effektiv ist. Ebenso zeigt sich, dass eine ausschließliche Komm-Struktur nicht ausreicht. Denn ein Großteil der Klientel reagiert auf derartige (behördliche) Schreiben nicht, so dass die Fachdiskussion empfiehlt, dieses Klientel mit aufsuchender Arbeit (Hausbesuchen) zu erreichen (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Durch das konsequente Durchführen aufsuchender Beratung können nahezu alle Betroffenen erreicht werden und desweiteren Wohnungslosigkeit sogar frühzeitig entgegengewirkt werden (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Allerdings wird diese Art der Kontaktaufnahme und aufsuchender Arbeit in nur 28% der Fälle angewendet (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014).

### **2.3.2 GESTALTUNG VON KOOPERATIONEN**

Der Informationsaustausch zwischen den Institutionen scheint nicht reibungslos zu verlaufen, sodass Präventionsangebote nicht rechtzeitig greifen. Hier ergibt sich eine Relevanz, denn auf kommunaler Ebene hängt der Erfolg in der Prävention von Wohnungslosigkeit von einer gelingenden Netzwerk und Kooperationsarbeit ab, wobei vor allem die Kommunalverwaltungen, die Jobcenter, freie Träger sowie die Wohnungswirtschaft eine große Rolle spielen (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Durch die Kooperation von Fachstellen und freien Trägern könnte Klientel erreicht werden, dass die Fachstelle im Normalfall nicht oder nicht ausreichend erreicht. Zudem bringen freie Träger ein vertieftes Verständnis über die Ursachen für den Wohnungsnotfall sowie Hilfemaßnahmen mit, die eine Überwindung der Lebenslage fördern (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 2013). Eine Kooperation begründet sich zudem darin, dass das Präventionskonzept des Sozialamtes sich vorrangig auf die Vermeidung von Wohnungslosigkeit aufgrund von Mietschulden konzentriert. Demnach werden Haushalte, die auf Grundlage anderer Ursachen wie mietwidriges Verhalten oder belastender Lebensereignisse in Wohnungsnot geraten, mit diesem Ansatz nicht erreicht (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 2013). In diesem Fall kann die Maßnahme der Mietschuldenübernahme keine Anwendung finden, jedoch können weitere Hilfen im Falle „besonderer sozialer Schwierigkeiten“ nach §§67 SGBXII ermöglicht werden. Hieraus ergibt sich eine Relevanz tiefgreifende Kooperationen hinsichtlich der präventiven Beratungsarbeit zu ermöglichen und Handlungsleitlinien zu erforschen.

### 2.3.3 BEDEUTUNG VON BERATUNG

An dieser Stelle ist festzuhalten, dass Beratungsangebote allgemein ein wichtiges Mittel im Vorgehen gegen Wohnungslosigkeit darstellen, dennoch scheint dieses Angebot nicht effektiv genutzt zu werden. Nach Angaben der Hochschule Nürnberg (2016) konnte mittels Beratung bei 68% der Klienten ein positiver Fallausgang erzielt werden. Dem hingegen ist lediglich bei 5% der Betroffenen ein kritischer Fallausgang zu erwarten und bei 17% ist der Fallausgang noch unklar. Ein positiver Fallausgang meint diesbezüglich die Vermeidung von Wohnungslosigkeit durch Umzug in eine soziale Einrichtung (4%), ein Umzug zu Freunden/Familie (9%), einen Umzug in eine andere Wohnung (42%) oder der Erhalt der eigenen Wohnung (45%). Demnach kann festgehalten werden, dass Beratung allgemein ein hoher Stellenwert in der erfolgreichen Prävention von Wohnungslosigkeit zu Teil wird.

### 2.3.4 INHALTE DER BERATUNG

Die Beratungsarbeit fokussiert hierbei laut der Hochschule Nürnberg (2016) direkte Hilfe und Unterstützung (bei 39%). Desweiteren ergibt sich aus der Forschung des Instituts für Praxisforschung und Evaluation Nürnberg (2016), dass zusätzliche Unterstützung im Bereich der Durchsetzung von Ansprüchen (bei 19%), dem Verbessern eines wirtschaftlichen Verhaltens (bei 23%), der Information über Ansprüche (26%), sowie der Kontaktaufnahme zum Hilfesystem erforderlich ist. In Nordrhein- Westfalen zählten zu den Maßnahmen zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit vor allem die Beratung/ Unterstützung bei Verhandlungen mit dem Vermieter (bei 48,8%), die Übernahme von Mietschulden (bei 19,2%), die Unterstützung bei der Suche nach einer anderen Wohnung (bei 14,1%) sowie die Einleitung und Vermittlung in flankierende Hilfen (bei 5,2%) (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014, S. 56).

## 2.3 SOZIALDIENST WOHNUNGSNOTFÄLLE DER DIAKONIE MÜNSTER

Der Sozialdienst Wohnungsnotfälle ist Teil des Beratungs- & BildungsCentrums der Diakonie, welche Antragsteller des Projektes ist. Das BeratungsCentrum der Diakonie berät Menschen in unterschiedlichen Problemlagen und bietet von Wohnungslosigkeit bedrohten oder betroffenen Menschen allgemein zahlreiche Angebote in der Sozialberatung, offene Treffs sowie ambulant betreutes Wohnen. In Bezug auf die Forschung wird hierbei Bezug zur Abteilung des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle genommen. Dieser Sozialdienst bietet soziale Beratung, direkte Hilfen zur Wohnversorgung, Weitervermittlung an weitere Fachdienste sowie eine Gewährung & Vermittlung von Hilfen in Fragen der Entschuldung und Budgetberatung (Sozialdienst Wohnungsnotfälle, 2016). Die Beratung fokussiert hierbei die Hilfestellung bei der Gestaltung von Behördenkontakten, Informationen über sozialrechtliche Fragen, Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen oder Formularen, Klärungsgespräche mit dem Vermieter oder der Wohnungsgesellschaft, sowie die Vermittlung an weitere Fachdienste (Sozialdienst Wohnungsnotfälle, 2016). Der

Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie arbeitet allgemein mit weiteren Sozialdiensten anderer Träger zusammen, welche auf die Stadtgebiete im Raum Münster verteilt sind.

## 2.4 PRÄVENTION

Der Präventionsbegriff unterteilt sich nach Autrata & Scheu (2008) allgemein in drei Unterbereiche: Unter der primären Prävention versteht man die Risikominimierung in Form von Vorbeugungsstrategien. Hierbei versucht die primäre Prävention Einfluss auf die Ursachen einer Fehlentwicklung zu nehmen. Die sekundäre Prävention versucht dem hingegen die Erweiterung einer bereits vorhandenen Fehlentwicklung zu verhindern. Die tertiäre Prävention richtet sich auf die Rückfallvorbeugung (Autrata & Scheu, 2008). Für die vorliegende Forschung wird Bezug zur sekundären Prävention genommen, da durch den drohenden Wohnungsverlust schon soziale Schwierigkeiten vorhanden sind, einer weiteren Ausprägung jedoch entgegengewirkt werden soll. „Secondary prevention focuses on intervening early during a first spell of homelessness to help the person leave homelessness and not return“ (Burt, Pearson, Montgomery, & Mc Donald, 2005, S. xiii). Auch lässt sich Prävention im Hinblick auf die Funktion definieren, sodass man von struktur- sowie personenbezogener Prävention spricht (Autrata & Scheu, 2008). „Strukturbezogene Prävention konzentriert sich auf restriktive soziale Lebenslagen, die die Rahmenbedingungen für soziale Problemlagen bilden. Personenbezogene Prävention ist auf spezifische Verhaltensweisen konzentriert [...]“ (Autrata & Scheu, 2008). In der vorliegenden Forschung dient die strukturbezogene Prävention als Grundlage, da das Pilotprojekt einen neuen Ansatz der Prävention fokussiert und bisherige Strukturen und Abläufe verändern will.

Im Hinblick auf den Präventionsbegriff ist auch der Begriff „frühzeitig“ von Bedeutung. Hierbei geht es darum, zu welchem Zeitpunkt die Prävention ansetzt. Diesbezüglich wird der Zeitpunkt des Eingangs der fristlosen Kündigung als Grundlage genommen, was sich in den Ergebnissen der Studie der GISS (2014) begründet. Die Begrifflichkeit „Entgegenwirken“ ist hierbei gleichzusetzen mit dem Präventionsbegriff, sodass von einem Intervenieren in Form von Prävention gesprochen werden kann.

### *PRÄVENTION VON WOHNUNGSNOT IN DEUTSCHLAND*

Der Präventionsansatz in Deutschland (am Beispiel Münster) lässt sich anhand des sogenannten „Stufenmodells“ erläutern. Die Struktur dieses Hilfesystems basiert auf verschiedenen Stationen, welche von Wohnungsnot betroffene Haushalte durchlaufen. Menschen, die in Wohnungsnot geraten, haben die Möglichkeit sich an offene oder ambulante Fachstellen zu wenden. Derartige Angebote fallen hierbei unter die sekundäre Prävention. „Secondary prevention interventions focused on people at high potential risk of homelessness because of their characteristics, or in crisis situations which are likely to lead to homelessness in the near future“ (Busch-Geertsema & Fitzpatrick, 2008, S.73). Diese Stellen bieten Beratung, Hilfe bei Anträgen oder vermitteln mit dem Vermieter. Der Kontakt beruht auf Freiwilligkeit und wird in Eigeninitiative von den Betroffenen in

Anspruch genommen. Im Falle „besonderer Sozialer Schwierigkeiten“ können im Rahmen des SGB XII §§ 67-69 weitere Hilfsmaßnahmen eingeleitet werden. Falls eine Übernahme von Mietschulden in Betracht kommt, wird ein Kontakt zum Sozialamt (Fachstelle Wohnraumsicherung) hergestellt. Mit dem Verlust der Wohnung wird dem hingegen im Falle einer Räumungsklage das Sozialamt über das bedrohte Wohnverhältnis informiert und bietet dem Haushalt eine Beratung an. Diese Beratung sieht, im Falle eines schon eingetroffenen Wohnungsverlustes, die Unterbringung in einer Notunterkunft vor, welche den Betroffenen einen Schlafplatz, Essen und die Möglichkeit zum Waschen bietet (Lutz & Titus, 2012). Anknüpfend an die Unterbringung in der Notunterkunft wird meistens eine Unterbringung in einer stationären Einrichtung eingeleitet. Diese Einrichtungen arbeiten auf der Grundlage des BSHG sowie des SGB XII. Örtliche Sozialhilfeträger bringen hier vor allem alleinstehende Wohnungslose mit besonderen Schwierigkeiten unter, um diese mit Hilfe einer geeigneten, sozialarbeiterischen Maßnahme in das Leben in der Gemeinschaft zu integrieren und somit für den Arbeitsmarkt vorzubereiten (Lutz & Titus, 2012). Im Sinne ambulanter Angebote wie die des betreuten Wohnens wird zudem Hilfestellung beim Führen eines eigenen Haushalts ermöglicht, um selbstständig leben zu können. In Abbildung 1 wird das Stufenmodell dargestellt.

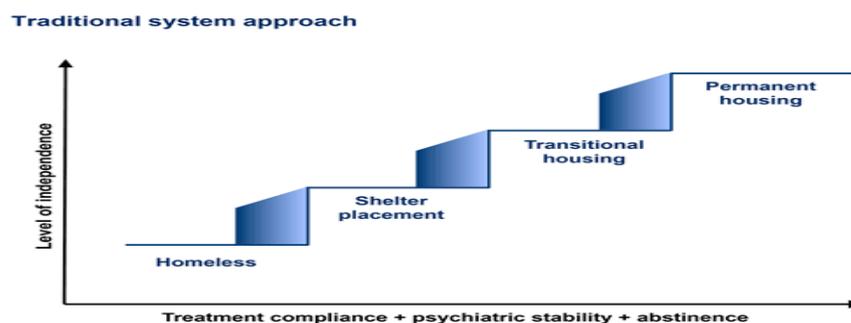


Abbildung 1: Traditional system approach (Reed, 2014)

## 2.5 INTERNATIONALE PERSPEKTIVE

Laut der Europäischen Kommission (2013) stellen Wohnungs- und Obdachlosigkeit in ganz Europa ein dauerhaftes und gravierendes Sozialproblem dar. Die Zahl der betroffenen Haushalte sei hierbei stetig steigend (Europäische Kommission, 2013). Ausschlaggebend sind hierfür strukturelle, institutionelle, sowie zwischenmenschliche und individuelle Faktoren. Zudem spielt die verschlechterte Beschäftigungslage, welche ebenso im Zusammenhang mit der Wirtschaftskrise steht, und eine Steigerung der Armut eine zentrale Rolle hinsichtlich der Problematik (Europäische Kommission, 2013). Im Sinne eines Sozialinvestitionspakets plant die Europäische Kommission Präventionsmaßnahmen im Hinblick auf die Problematik der Wohnungslosigkeit (European Commission, 2013). Auch auf europäischer Ebene kann in Anbetracht des "Social Investment Package" festgehalten werden, dass eine Schwierigkeit darin besteht, von Wohnungsnot bedrohte Haushalte

frühzeitig zu identifizieren. In Schweden besteht diesbezüglich folgende Regelung: „In Sweden all housing companies must send a written notice to the local social welfare committee as soon as the first rent payment problems arise, long before the formal termination of the lease, giving enough time to find a solution“ (European Commission, 2013, S. 14). Ein Beispiel aus Österreich zeigt, dass eine Kontaktaufnahme der Beratungsstellen sowie das Angebot eines Hausbesuches eine gesteigerte Kontaktrate von 80% im Vergleich zu vorherigen 30% verzeichnet (European Commission, 2013). Auch die Mediation wurde als wesentliche Präventionsmaßnahme auf europäischer Ebene festgehalten, sodass eine frühzeitige Vermittlung zwischen Mieter und Vermieter sowie Wohnbaugesellschaften gewährleistet werden soll. In Belgien ist es diesbezüglich gesetzliche Pflicht der „credit institutes“ einen Schlichtungsversuch zu unternehmen, bevor weitere Maßnahmen eingeleitet werden (European Commission, 2013). Auch eine Vermeidung zunehmender Zwangsräumungen wurde beispielsweise durch die verpflichtende Durchführung von Beratung für von Wohnungsnot bedrohte Haushalte ermöglicht. In Schottland haben die Gerichte keine Handhabe eine Räumung einzuleiten, bevor dem Haushalt eine unabhängige Beratung bereitgestellt wurde, um den drohenden Wohnungsverlust zu vermeiden. Außerdem können Räumungen bei Haushalten, welche keine andere Unterkunftsmöglichkeit haben, ausgesetzt werden. Personen, die zudem ihren Arbeitsplatz verloren haben, haben zudem das Recht auf ein Wohnrecht beziehungsweise Verschiebung der Räumung um weitere 6 Monate. Auch in Ungarn wurden entsprechende Maßnahmen installiert, sodass seit dem Jahr 2011 in der kältesten Jahreszeit von 1. Dezember – 1. März Personen nicht mehr aus ihrer Wohnung „vertrieben“ werden dürfen (European Commission, 2013). Weitere präventive Maßnahmen stellen nach Angabe der Federation of National Organisation working with the Homelessness (FEANTSA) (2010) beispielsweise in England oder auch Spanien und Schweden folgende Maßnahmen dar: Die Finanzierung von Mietkautionen soll gesichert sein, um Mieter in den privaten Mietsektor zu bewegen. Auch wird ein Konzept der Mediation für Familien angewendet, welches im Falle von bevorstehender Trennung der Eltern oder Schwierigkeiten im Familiensystem vermitteln und Hilfsmaßnahmen einleiten soll. Im Falle von Partnergewalt oder häuslicher Gewalt wird ein frühzeitiges Einschreiten befürwortet, sodass „Opfer“ in der Wohnung bleiben können. Außerdem wird hier eine Hilfestellung für Haushalte mit besonderem Unterstützungsbedarf (Hilfe bei Mietzahlungen, Haushaltsführung etc.) gewährleistet (Busch-Geertsema, Edgar, O’Sullivan, & Pleace, 2010). Hinsichtlich der Prävention von Wohnungsnot ist auf politischer Ebene folgendes festzuhalten: „The ultimate aim of policies tackling homelessness is to enable homeless people to gain access to and remain in permanent housing“ (European Commission, 2013, S. 17). In dieser Hinsicht wird vielfach das sogenannte Stufenmodell angewendet, welches verschiedene Stationen von Notunterkünften, betreutem Wohnen und weiteren vor sieht, bis am Ende die „Finalwohnung“ bezogen werden kann. Dieses System steht nach Angaben der European Commission (2013) in Europa zunehmend in der Kritik.

### **2.5.1 PRÄVENTION VON WOHNUNGSNOT IN WIEN (ÖSTERREICH)**

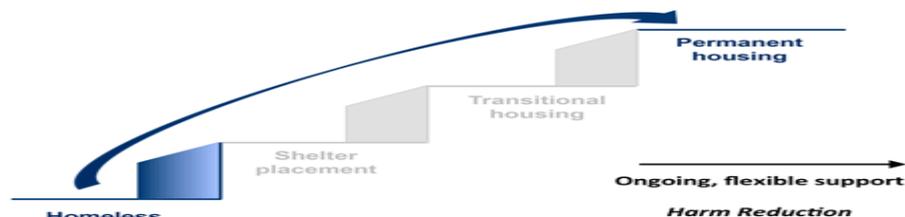
In Bezug auf die Prävention von Wohnungsnot wird auch in Österreich zum größten Teil das sogenannte „Stufenmodell“ im Sinne Busch-Geertsema (2013) angewendet. Diesbezüglich gibt es Notunterkünfte, Nachtquartiere, Mutter-Kind- sowie Familienwohnen und betreutes Wohnen. Um spezifische Erkenntnisse hinsichtlich des geplanten Beratungsangebots zu erhalten, wird an dieser Stelle die Prävention von Wohnungslosigkeit durch Beratung in Österreich aufgeführt. Hinsichtlich der präventiven Beratungsangebote wird Bezug zu einer Studie aus Wien genommen, welche die Wiener Wohnungslosenhilfe einer Evaluation unterzog. Zunächst einmal lässt sich heranzuführen, dass ein Erstkontakt mit den zuständigen Beratungsstellen in Wien bei 74% der Klienten zu Stande kommt, wenn diese noch über gesicherten Wohnraum verfügen. Etwa 26% der befragten Personen verfügen über keinen gesicherten Wohnraum (Unterkunft bei Freunden, Frauenhaus, Krankenhaus, etc.). Wenn die eben genannten 74% der Befragten erstmals in Kontakt mit den Angeboten der Wohnungslosenhilfe gelangen, haben 90% von ihnen ihr gesichertes Wohnverhältnis verloren oder beendet. Rund jeder zehnte verfügt bei Erstkontakt noch über eine Wohnmöglichkeit (Riesenfelder, Schelepa, & Wetzel, 2012). Der Erstkontakt bestand hierbei überwiegend aus Beratungsangeboten. Eine Räumung der Wohnung konnte bei 44% der Personen, die vorher in einer eigenen Wohnung lebten, verzeichnet werden. Etwa ein Drittel der Betroffenen hatte Kontakt zu Einrichtungen wie dem Sozialamt, Jugendamt oder der Fachstelle, jedoch konnte ein Wohnungsverlust zum Zeitpunkt des Kontaktes nicht mehr verhindert werden (Riesenfelder, Schelepa, & Wetzel, 2012). Bei zwei Drittel der betroffenen Haushalte bestand kein vorheriger Kontakt im Sinne einer Prävention des Wohnungsverlustes. Begründet wurde die ausgebliebene Kontaktaufnahme damit, dass es bereits zu spät für präventive Maßnahmen gewesen wäre. Ebenso wurden mangelhafte Informationen über Hilfsangebote sowie der Glaube, die Situation alleine bewältigen zu können, als Gründe genannt. Demnach besteht auch im System der Wiener Wohnungslosenhilfe ein Bedarf, bedrohte Haushalte rechtzeitig zu kontaktieren und präventive Maßnahmen einzuleiten. Generell wird auch in Wien dem Beratungsangebot ein hoher Stellenwert zugeschrieben, da 60% der Klienten über dieses Angebot in Kontakt mit dem Hilfesystem kommen (Riesenfelder, Schelepa, & Wetzel, 2012).

### **2.5.4 „HOUSING FIRST“: EIN PRÄVENTIONSANSATZ AUS DEN USA**

Der Präventionsansatz „Housing First“ zeigt eine Reaktion auf die Problematik hinsichtlich des vielfach eingesetzten Stufenmodells der Wohnungslosenhilfe. Beim sogenannten Stufenmodell durchläuft der Betroffene verschiedene Stationen von Notunterkunft, betreutem Wohnen und Beratung, bis er letztendlich als „wohnfähig“ in die eigene Wohnung übergeben wird (Busch-Geertsema, 2013). „Housing First projects place homeless people directly into long term, self-contained housing with no requirement that they progress through transitional programmes“ (Busch-Geertsema, 2013, S.14). Hierbei meint „Housing First“ im Sinne Busch-Geertsema (2013) jedoch mehr als ein „Housing

Only“, da die Betroffenen im Rahmen dieser Maßnahme Hilfe eines multidisziplinären Teams erhalten (Busch-Geertsema, 2013, S.14). Problematisch gesehen wird hierbei die Tatsache, dass Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten im Rahmen dieses Konzeptes in ein Mietverhältnis übergeben werden. Im Rahmen des Einsatzes des Housing First Konzeptes in den USA konnte jedoch das Gegenteil bewiesen werden: „In fact, the US evidence indicates that the vast majority of homeless people including the very most vulnerable with the most complex needs can sustain a tenancy as long as appropriate support is on offer“ (Busch-Geertsema, 2013, S.14). In einer Testphase von August 2011 bis Juli 2013 wurde dieser Ansatz auch in Europa (Amsterdam, Budapest, Kopenhagen, Glasgow und Lissabon) eingeführt. Der Ansatz verfolgt die Übernahme von „self contained living units“, sodass Hostel- oder Hotelunterkünfte keine Möglichkeit im Sinne des „Housing First“ Ansatzes darstellen (Busch-Geertsema, 2013, S.15). Denn dort haben Wohnungslose in der Regel kein Eigentumsrecht, sodass auch in einem vorläufigen Unterbringungsvertrag die Rechte der Bewohner stark eingeschränkt und im Wesentlichen nicht dem eines normalen Mietvertrages entsprechen. Folglich sind in Unterkünften ebenso Unterbringungen in Mehrpersonenzimmern vorgesehen, welche weitere Regeln nach sich ziehen (Busch-Geertsema & Sahlin, 2007). Zudem sieht der Ansatz einen gesicherten Wohnraum für eine bestimmte Zeit vor, allgemein wird den Personen jedoch der Wohnraum gewährt, solange der Mieter sich an den Mietvertrag hält. Auch die Versorgung mit weiteren Hilfsangeboten in Bezug auf Drogen/Alkohol/ psychischen Erkrankungen oder sonstigen Problematiken soll im Rahmen des Ansatzes sicher gestellt werden. Nach Pleace (2011) muss eine psychiatrische Behandlung nicht abgeschlossen sein, bevor die Klienten „re-housed“ werden können (Pleace, 2011, S. 118). Dennoch stellt die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen keine Verpflichtung für die Übernahme eines Wohnverhältnisses im Rahmen von „Housing First“ dar (Busch-Geertsema, 2013, S.15). Denn“ Getting homeless people back into housing as quickly as possible, without requiring them to meet preconditions such as employment, income, absence of criminal record, or sobriety, is a key element of the Housing First approach and the rapid re-housing model. And it’s reducing homelessness“ (Reed, 2014). Der Ansatz lässt sich zudem damit unterstreichen, dass Partizipation ein wichtiger Bestandteil in der Reintegration ist (European Commission, 2013). In Abbildung 2 wird der Ansatz von Housing First dargestellt.

**Housing First approach**



**Abbildung 2: Housing First Approach (Reed, 2014)**

## 2.6 RELEVANZ DER UNTERSUCHUNG

Im Sinne Scholte & van Splunteren (2010) gilt es, das Signal in Bezug auf die Relevanz für die Soziale Arbeit sowie den gesellschaftlichen Kontext zu analysieren. Dementsprechend wird die Relevanz der Forschung auf den unterschiedlichen Ebenen (Mikro-, Makro-, Mesoebene) dargestellt.

### 2.6.1 RELEVANZ FÜR DIE SOZIALE ARBEIT

Die Aufgabe der Sozialen Arbeit liegt sowohl in der Prävention als auch in der Behebung von sozialen Benachteiligungen, der Beratung und Unterstützung zur Erlangung sozialstaatlicher Leistungen (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V., 2009). Allgemein ist es sinnvoll, die Hilfe schon anzusetzen, wenn der Betroffene noch in seiner Wohnung lebt, da die sozialen Schwierigkeiten nicht erst mit dem Verlust der Wohnung eintreten (Lutz & Titus, 2012). In dieser Hinsicht ist der Sozialarbeiter gefordert, Hilfeleistungen bereitzustellen. Hilfeleistung verweist hierbei vor allem auf das Angehen von Problemen, um die Problemlage zu verbessern, vorzubeugen und eine Verschlimmerung zu bremsen (LOO-SPH, 2009). Denn „Ziel des professionellen Handelns ist die Vermeidung, Aufdeckung und Bewältigung sozialer Probleme, auch durch präventive Maßnahmen“ (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V., 2009, S. 2). In diesem Sinne ist die Soziale Arbeit gefordert, die Interessen der von Wohnungsnot betroffenen Haushalte zu vertreten und eine Verbesserung der Lebensbedingungen zu erzielen. Auf gesetzlicher Grundlage stehen bedrohten Haushalten erst mit Verlust der Wohnung Hilfen der Wohnungslosenhilfe nach §§67-69 SGB zu, sodass sich auf Grundlage der Profession Sozialer Arbeit eine Relevanz ergibt. Denn im Sinne des Kompetenzprofils arbeitet der Sozialarbeiter an der „Optimierung des menschlichen Funktionierens“ mit dem Fokus auf Teilhabe (LOO-SPH, 2009, S. 15). Diesbezüglich ist Wohnungsnot eine der schlimmsten Fälle sozialer Ausgrenzung (Edgar, 2009, S. 15). Denn

Having a home can be understood as : having a decent dwelling (or space) adequate to meet the needs of the person and his/her family (*physical domain*) ; being able to maintain privacy and enjoy social relations (*social domain*) and having exclusive possession, security of occupation and legal title (*legal domain*) (Edgar, 2009, S. 15).

### 2.6.2 MAKROEBENE (POLITIK, WISSENSCHAFT)

Die Relevanz der Forschung lässt sich zunächst in Bezug auf die Prävention von Wohnungslosigkeit erläutern. Denn laut der Studie der GISS (2014) könne man durch das konsequente Durchführen aufsuchender Hilfen nahezu alle bedrohten Haushalte erreichen und Wohnungslosigkeit vielmehr sogar frühzeitig verhindern. Desweiteren gibt die GISS (2014) in Anbetracht der Studienergebnisse eine Empfehlung „die gesamte Wohnungsnotfallproblematik in den Blick zu nehmen und sektorierte Sichtweisen zu

überwinden“ (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014, S. 19). Eine Relevanz ergibt sich zudem, da empfohlen wird, grundlegende Zielsetzungen und (konzeptionell definierte) Standards für die Hilfen festzulegen (Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V., 2014). Denn im Rahmen des Fachstellenkonzeptes der GISS(2014) findet diese Arbeit bisher weder im Rahmen der Arbeit des Sozialamtes noch in der Arbeit der Sozialdienste Wohnungsnotfälle Anwendung. Andere Städte haben nach Angabe der GISS (2014) derartige Strukturen im Rahmen des Fachstellenkonzeptes stärker verankert. In dieser Hinsicht bedient die Forschung das Anliegen der Stadt in Bezug auf einen Ratsbeschluss auf dem Jahr 2012, welcher vorsieht, Wohnungsnot durch präventive Maßnahmen entgegenzuwirken. Denn in Anbetracht des Artikel 25 der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte hat jeder ein Recht auf einen „Lebensstandard, der seine und seiner Familie Gesundheit und Wohl gewährleistet, einschließlich Kleidung, Nahrung, Wohnung sowie notwendiger ärztlicher Versorgung [...]“ (Vereinten Nationen, 1948, S. 5). Für die Umsetzung und Gewährleistung dieses Rechtes ist das Land verpflichtet. Laut Schreier (2014) brauche die soziale Stadtpolitik eine alternative Wohnungspolitik, in welcher die Soziale Arbeit gefragt sei. Da die Wohnungssituation auch ein profitables Geschäft darstellt, wechseln viele Wohnungen den Besitzer. In diesem Sinne habe Wohnungsnot System, da sie profitabel sei (Schreier, 2014). An dieser Stelle ist der Einsatz Sozialer Arbeit gefragt, deren Aufgabe darin besteht, auf Risikofaktoren aufmerksam zu machen und geeignete Präventionsmaßnahmen zu initiieren (LOO-SPH, 2009). Auch auf der europäischen politischen Ebene ergibt sich eine Relevanz: Konferenzen der European Federation of National Organisations working with the Homeless (FEANTSA) zählen jährlich etwa 200-400 Teilnehmer aus Europa, was den Bedarf aufzeigt (Gosme, 2015).

### **2.6.3 MESOEBENE (ORGANISATION, ARBEITSWELT, SOZIALRAUM)**

In Bezug auf die Mesoebene führt die Wohnungslosigkeit zu Problemen, da das Sozialamt nur schwer Wohnungen für Familien mit akuter Wohnungsnot findet. Erst bei anstehenden Zwangsräumungen erhält das Sozialamt Informationen über die Betroffenen und kontaktiert diese postalisch, um Interventionen einzuleiten. Mittels frühzeitiger Prävention durch Beratung sollen mehr Klienten erreicht, deren Wohnungen gesichert und einer Wohnungslosigkeit entgegengewirkt werden. In dieser Hinsicht soll die Arbeit des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle optimiert werden, in dem eine Umsetzung frühzeitiger Beratung erforscht wird. Auch andere Einrichtungen im Bereich der Wohnungslosenhilfe profitieren von der Forschung, da sie so auf konkrete und vor allem wissenschaftlich fundierte Handlungsanweisungen zurückgreifen können und Kooperationen sowie relevante Prozesse im Arbeitsfeld erfasst werden. Dies betrifft insbesondere die weiteren Sozialdienste Wohnungsnotfälle in Münster. Die Träger Caritasverband sowie Arbeiterwohlfahrt sind im Rahmen der Arbeit im Sozialdienst Wohnungsnotfälle mit derselben Problematik konfrontiert und profitieren aus den Ergebnissen des Pilotprojektes der Diakonie. Demnach ergibt sich eine Relevanz auf der Mesoebene, da kein einheitliches

Vorgehen für frühzeitigere Beratungsangebote vorliegt. Ebenso ist die Forschung innovativ für die Wohnungsunternehmen (Vermieter), da diese bei Problematiken mit Mietern den Kontakt zu einem Fachdienst suchen und gegebenenfalls eine Räumung verhindern können. Zudem ergibt sich eine Relevanz in Bezug auf das Berufsfeld Soziale Arbeit, denn weil Soziale Arbeit Interventionen und durchaus Eingriffe in die Lebensführung der Menschen vornimmt und sich dafür - so ein häufiges Argument - nicht nur im Blick auf öffentlich bereit gestellte Ressourcen, sondern auch gegenüber den Bürgern in Bezug auf ihr Leistungsversprechen legitimieren müsse, wird zunehmend gefordert, dass Wissen über Wirkungen und Ergebnisse, auch über sogenannte Nebenwirkungen, durch Forschung verfügbar gemacht wird (Oelerich & Otto, 2011, S. 243). An dieser Stelle wird deutlich, welche Bedeutung die vorliegende Forschung im Hinblick auf evidenzbasierte Soziale Arbeit hat (Oelerich & Otto, 2011).

#### **2.6.4 MIKROEBENE (ARBEIT MIT KLIENTEN)**

Auf der Mikroebene gibt es für die Klienten das Problem, dass diese aufgrund verschiedenster Einflüsse in Wohnungslosigkeit geraten. Demnach ergibt sich für die Klienten ein Anliegen im Bereich der Grundbedürfnisse (Essen, Trinken, Schlafen) sowie der Sicherheitsbedürfnisse (Materielle und berufliche Sicherheit: Wohnen und Arbeit) (Behrend, 2008). Eine frühzeitige Intervention findet nur in Form offener Beratungsangebote statt. Die Relevanz auf Mikroebene lässt sich auch in Anbetracht des vierten Armuts- & Reichtumsberichtes der Bundesregierung (2013) untermauern. Denn „die Versorgung mit ausreichendem, qualitativ gutem und auch bezahlbarem Wohnraum ist eine Voraussetzung für eine ausreichende Teilhabe und Lebensqualität“ (Bundesregierung für Arbeit und Soziales, 2013, S. 386). Menschen in Wohnungsnot geraten laut BAG-W (2015) in eine „menschenunwürdige Notversorgung“ und haben „große Barrieren bei der Gesundheitsversorgung“ und erleben „(...) große Hürden bei der Integration in den Arbeitsmarkt“ (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V., 2015, S. 38). Auch gesetzlich lässt sich eine Relevanz der Thematik begründen, da gemäß SGB II und SGB XII anstehende Mietzahlungen vom Sozialamt bzw. der Agentur für Arbeit übernommen werden können (Lutz & Titus, 2012). Auch rückwirkend können Mietschulden im Sinne §36SGB XII sowie § 22 SGB II beglichen werden, sodass sich eine Relevanz ergibt, die Klienten in Form präventiver Beratungsangebote über diese Möglichkeiten aufzuklären und so einem drohenden Wohnungsverlust entgegenzuwirken. Denn „Wohnungslosigkeit stellt kein isoliertes Problem in einer ansonsten unbelasteten Lebenswelt dar, sondern kann in vielfältigen Varianten mit finanziellen, gesundheitlichen, gesellschaftlichen und anderen Belastungen verknüpft sein“ (Bundesregierung für Arbeit und Soziales, 2013, S. 391). In dieser Hinsicht müssen Hilfestellungen in Anbetracht der Probleme der Zielgruppe früher ansetzen, was einen wachsenden Bedarf an präventiven Hilfen im Sinne ambulanter Beratungsangebote anzeigt (Lutz & Titus, 2012).

### 3. DIE EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

Der folgende Abschnitt konkretisiert die Forschungsgestaltung anhand der Forschungsart, der Strategie und dem Forschungsdesign. Die Durchführung der Forschung wird bezüglich der Methodik, des Instrumentes sowie der Auswahl der Untersuchungspersonen erläutert. Ebenso wird die Planung hinsichtlich der Auswertung anhand des Aufbereitungsverfahrens sowie der Auswertungsmethode dargestellt.

#### 3.1 FORSCHUNGSART

Allgemein zielt die Forschung auf das Verstehen von Hintergründen und Ansätzen der Beratung zur Prävention von Wohnungslosigkeit, um eine geeignete Umsetzung des Beratungsmodells zu entwickeln. Vorherige Untersuchungen des Landes Nordrhein-Westfalen liefern wesentliche quantitative Ergebnisse in Bezug auf die Gründe für Wohnungslosigkeit sowie die Effektivität bisheriger offener Beratungsangebote. Im vorherigen Kapitel (Theoretischer Rahmen) werden diese Ergebnisse skizziert. Daraus wird die Problematik erschlossen und eine Diagnostik erstellt. Nach Schaffer (2009) handelt es sich beim Forschungstyp daher um eine „anwendungsorientierte empirische Forschung“ (Schaffer, 2009, S. 57). Dies lässt sich damit untermauern, dass die Studien der anwendungsorientierten Forschung von einem sozialen Problem ausgehen (Schaffer, 2009). Anhand der Ergebnisse der Studie der GISS (2014) können relevante Ansätze für gelingende Präventionsarbeit identifiziert werden. In der vorliegenden Forschung werden diese aufgegriffen und eine mögliche Umsetzung unter Berücksichtigung dieser Ansätze erforscht. Demnach lassen sich zwar keine konkreten Handlungsanweisungen für die Beratungsarbeit ableiten, jedoch gibt die Forschung der GISS (2014) Aufschluss über relevante Prozesse. Folglich handelt es sich bei der Forschungsart um eine „Implementierung“ da auf wissenschaftlich belegte Handlungsorientierungen zurückgegriffen werden kann (Dr. Pedulko, 2007, S. 17). Somit ist die Frage, wie die relevanten Rahmenbedingungen umgesetzt werden können und welche weiteren von Relevanz sind. Denn „Zielsetzung der Implementationsforschung ist die Beschreibung und Analyse von Prozessen bei der Umsetzung planerischer Konzepte“ (Dr. Pedulko, 2007, S. 17).

#### 3.2 FORSCHUNGSSTRATEGIE

Im Unterschied zu Alltagserfahrungen sind wir bei wissenschaftlichen Erfahrungen immer gefordert, die Methoden ausdrücklich zu benennen, mit denen die Erfahrungen gemacht werden (Hug & Poscheschnik, 2015).

Bei der Forschungsstrategie handelt es sich allgemein um eine qualitative Ausrichtung, da die Forschung darauf abzielt, soziales Handeln zu verstehen. Denn „die qualitativen Studien legen ihr Erkenntnisinteresse weniger auf den Beweis durch die „große Zahl“, sondern auf

das *Verstehen* von sozialem Handeln, dessen Beschreibung und Rekonstruktion anhand weniger Einzelfälle“ (Schaffer, 2009, S. 59). Da die Forschungsart auf eine „Implementierung“ ausgerichtet ist, handelt es sich außerdem um eine deduktive Forschungslogik. Dies begründet sich darin, dass die allgemeinen Ergebnisse der GISS Studie (2014) zum Ausgangspunkt der Forschung gemacht werden. Allgemein ist eine quantitative Forschungsstrategie in diesem Fall ausgeschlossen, da quantitative Erhebungen der GISS (2014) schon eine Relevanz frühzeitiger Beratung aufzeigen, jedoch nicht erforscht ist, wie diese in Münster umgesetzt werden kann. Demnach handelt es sich im Speziellen um eine „qualitative Handlungsforschung“, welche eine „vergleichende Erforschung der Bedingungen und Wirkungen verschiedener Formen des sozialen Handelns und eine zu sozialem Handeln führende Forschung“ ist (Mayring P. , 2002, S. 50). Desweiteren handelt es sich bei der Forschungsstrategie, aufgrund der Ausrichtung auf soziales Verstehen, um eine empirische Forschung. Nach Gläser & Laudel (2010) lassen sich zwei Forschungsstrategien heranzuführen: die empirische und die theoretische Forschung. Im Sinne Schaffer (2009) beziehen sich Inhalte einer empirischen Forschung auf soziales Handeln. „Empirisch bedeutet direkt oder indirekt messbar (operationalisierbar) und nicht theoretisch“ (Schaffer, 2009, S.29). Sozial „wird als solches Handeln verstanden, das von seiner Absicht her auf das Handeln anderer bezogen wird und darin in seinem Ablauf orientiert ist“ (Schaffer, 2009, S.28). Eine empirische Forschung bezieht sich nach Gläser und Laudel (2010) auf Erfahrungen, sodass aufgrund der Neuheit der Forschungsthematik für den Raum Münster eine empirische Forschung Anwendung finden muss. Allgemein liegt den Forschungsergebnissen ein kurzer Erhebungszeitraum zugrunde. Desweiteren richtet sich die Forschung auf den derzeitigen Stand der Präventionsarbeit bei Wohnungslosigkeit. Demnach handelt es sich bei der Forschung um eine Querschnittsuntersuchung, denn im Sinne Schaffer (2009) ist eine Querschnittsuntersuchung auf eine Momentaufnahme ausgerichtet.

### 3.3 FORSCHUNGSDESIGN

"Mit Forschungsdesign bezeichnet man die äußere Form einer empirischen Studie" (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 70). Diesbezüglich richtet sich die vorliegende Forschung auf eine Veränderung der Beratungsangebote in der Praxis. Es soll an dem konkreten Problem der Präventionsarbeit bei Wohnungslosigkeit angesetzt werden. Aufgrund dieser Ausgangslage handelt es sich beim Design um eine „action research“, welche im deutschen nach Mayring (2002) auch als „Handlungsforschung“ bezeichnet wird (Mayring P. , 2002, S. 50). „Handlungsforschung beginnt immer mit Problem und Zieldefinition und pendelt in ihrem Verlauf zwischen Informationssammlung, Diskurs mit den Betroffenen und praktischen Handlungen“ (Mayring P. , 2002, S. 53). Letzteres trifft auf die vorliegende Forschung nicht zu, da vom Forschenden keine praktischen Handlungen ausgehen. Die weiteren Ziele einer handlungsorientierten Forschung treffen jedoch zu, sodass ein Ansetzen an einem konkreten Problem sowie ein „gleichberechtigter Diskurs zwischen Forscher - Betroffene“

gegeben ist (Mayring P. , 2002, S. 51). Dieses Ziel ist insofern gegeben, dass die Untersuchten keine Objekte der Untersuchung sind, sondern „Zeugen der uns interessierenden Prozesse“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 10). Zudem werden die Untersuchten in ihrer „natürlichen Lebens- Umgebung“ befragt (Schaffer, 2009, S. 70). Dieses Vorgehen begründet sich darin, dass es sich um „rekonstruierende Untersuchungen“ handelt, bei denen „[...]soziale Situationen oder Prozesse rekonstruiert werden sollen“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 11). Demnach sind Anteile einer Feldforschung erkennbar, da die „Untersuchten während der Studie nicht aus ihrer gewohnten Umgebung herausgelöst sind [...]“ (Schaffer, 2009, S. 70).

### 3.4 ERHEBUNGSMETHODE

"Das Wort Methode leitet sich vom Altgriechischen >>methodos<< ab und bedeutet so viel wie >>der Weg zu etwas hin, nachgehen<<" (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 80). Im Folgenden wird demnach die Methode der Datenerhebung skizziert. Zentrale Rolle spielt in der qualitativen Forschung laut Mayring (2002) der verbale Zugang. Dementsprechend lässt sich als Erhebungsmethode allgemein die Befragung aufführen. Diesbezüglich handelt es sich um ein qualitativ, teilstandardisiertes und vor allem mündlich geführtes Face-to-Face Interview, welches laut Schaffer (2009) dann verwendet wird, wenn es um die Beschreibung des alltäglichen Lebens und der Beziehungen der Befragten gehe. Im Vordergrund stehe die Erlebniswelt und die subjektive Deutung der Befragten (Schaffer, 2009). Hierbei geht es im Interview darum, zentrale Aspekte für die Beratung von Menschen mit drohender Wohnungslosigkeit herauszuarbeiten. Dies deckt sich damit, dass bei qualitativen Befragungsmethoden Fokus darauf liegt, die konkrete Lebenspraxis einer sozialen Gruppe und deren implizite Regeln, die den Alltag strukturieren und leiten, herauszuarbeiten, unabhängig davon, ob den Untersuchten diese Regeln bewusst sind oder nicht (Schaffer, 2009). Da das Interview im Allgemeinen die Problematik der unzureichenden Prävention von Wohnungslosigkeit durch Beratung thematisiert, handelt es sich bei dem Interview im Sinne Mayring (2002) um ein problemzentriertes Interview. Hierbei geht es um „problemorientiertes Sinnverstehen“ hinsichtlich der präventiven Beratungsangebote (Kruse, 2014, S. 156). Diese Form des Interviews ist von einer offenen, halbstrukturierten Befragung geprägt, um den Interviewten möglichst frei zu Wort kommen zu lassen (Mayring P. , 2002). Um einen großen Überblick über die mögliche Umsetzung der Beratungsprozesse zu erlangen, werden Experteninterviews geführt. "Experte beschreibt die spezifische Rolle des Interviewspartners als Quelle von Spezialwissen über die zu erforschenden sozialen Sachverhalte" (Gläser & Laudel, 2010, S. 12). Diesbezüglich werden Experten hinsichtlich der Beratung bei Wohnungslosigkeit auf unterschiedlichen Ebenen befragt, um vielfältiges Fach- & Erfahrungswissen zu erlangen. Hierbei arbeiten die Experten mit den Forschenden zusammen, sodass diese nicht Objekt der Forschung sind, sondern Zeugen der relevanten Prozesse (Gläser & Laudel, 2010). Die Wahl von Experteninterviews begründet sich zudem darin, dass diese Form der Untersuchung einen

Zugang zu den Informationen und dem Wissen der in den Prozess involvierten Menschen ermöglicht (Gläser & Laudel, 2010). Beim Experteninterview handelt es sich um einen „Methoden Hybrid“ (Kruse, 2014, S. 188). Demnach sei das Experteninterview als selbständige Erhebungsmethode keineswegs allgemein anerkannt. Das Spezifische sei beim Experteninterview nicht die Methodik, sondern die Zielgruppe (Kruse, 2014). Folglich findet die Methodik des Problemzentrierten Interviews in Bezug auf Experten Anwendung.

### 3.5 FORSCHUNGSINSTRUMENT

Entsprechend der Methodik des Experteninterviews werden Interviews geführt. Hierbei wird ein Interviewleitfaden verwendet. Dieser greift wesentliche Kategorien der Gestaltung von Beratungsangeboten auf, um das Interview in Bezug auf die Thematik zu strukturieren. Mit dem Begriff des Interviewleitfadens wird eine bestimmte Art und Weise der qualitativen Interviewführung bezeichnet (Kruse, 2014). Diesbezüglich kann man die Kommunikation in einem Leitfadeninterview durch einen Interviewleitfaden strukturieren, sodass ein bestimmter vorgegebener Themenweg verfolgt wird (Kruse, 2014). Das Forschungsinstrument findet sich in Anlage 1 wieder. Bei der Erstellung des Leitfadens wird auf die zu Beginn der Forschung festgelegten Themen zurückgegriffen, wodurch sich der Leitfaden an der Problembeschreibung derzeitiger Präventionsarbeit orientiert. Denn „die Problemstellung wurde vom Interviewer bereits vorher analysiert, er hat bestimmte Aspekte erarbeitet, die in einem Interviewleitfaden zusammengestellt sind und im Gesprächsverlauf von ihm angesprochen werden“ (Mayring P. , 2002, S. 67). Dennoch werden offene Fragen gestellt und der Interviewte ist in der Lage das Gespräch zu steuern. Durch festgelegte Themenbereiche erhält der Leitfaden dennoch eine Struktur. Denn laut Döring & Bortz (2015) werden bei qualitativen Interviews offene Fragen gestellt, welche die Interviewten umfassend in eigenen Worten beantworten können.

### 3.6 THEORETICAL SAMPLING

Bereits bei der Auswahl der Fälle (und der Bestimmung, was ein Fall ist) treffe man Entscheidungen darüber, in welche Richtung die Ergebnisse einer Untersuchung verallgemeinert werden können (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014). Demnach handelt es sich beim Sampling um die Auswahl der Untersuchungseinheiten für eine Untersuchung (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2014). Da eine qualitative Forschung nicht prinzipiell darauf abzielt, verallgemeinerbare Aussagen über die untersuchten Personen hinaus zu treffen, sondern vielmehr das Ziel habe, komplexe Lebenswelten und Fragestellungen der Interaktion angemessen zu untersuchen und zu beschreiben, müsse auch bei der Wahl der Stichprobe nicht unbedingt versucht werden, Repräsentativität für eine Grundgesamtheit zu erreichen (Petrucci & Wirtz, 2007). In dieser Hinsicht ist das Ziehen einer Zufallsstichprobe ungeeignet gewesen. Denn „das Ziel des Stichprobensamplings besteht darin, eine möglichst heterogene, in den relevanten Merkmalen maximal kontrastierte und somit

informative Gruppe von Personen für die Untersuchung zu gewinnen“ (Petrucci & Wirtz, 2007). Nach Reinders (2005) trifft auf das Vorgehen der vorliegenden Forschung das induktive Verfahren zu, das sogenannte "theoretical Sampling". In Gesprächen mit dem Bereichsleiter der Abteilung Wohnungsnot des BeratungsCentrums der Diakonie werden Empfehlungen für Befragungen weiterer Mitarbeiter ausgesprochen. Aufgrundessen werden die Befragten bewusst ausgewählt. Auf der Grundlage dieser Auswahl werden die Daten von 5 Interviews ausgewertet, deren Wahl sich in dem Vorgehen des "theoretical Samplings" begründet. Diesbezüglich werden zwei Mitarbeiter des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle der Diakonie Münster befragt, um Hintergrundwissen über die Prozesse auf der Mikroebene zu erhalten. Diese stehen im direkten Kontakt mit den Klienten (Mikroebene) und beraten und unterstützen von Wohnungsnot betroffene oder bedrohte Menschen. Um Erfahrungen aus dem Sozialraum (Mesoebene) zu erhalten, wird eine Sozialarbeiterin des Wohn +Stadtbau (Wohnbaugesellschaft) befragt. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass relevante Prozesse im Sozialraum erfasst werden. Dies begründet sich in den Ergebnissen der GISS Studie (2014), welche belegt, dass die relevanten Stellen zu spät von bedrohten Haushalten erfahren. Die Befragung dieser Experten ermöglicht es, relevante Prozesse vor Eintreffen einer Kündigung zu ergründen. Bei der Wohnungsbaugesellschaft ist die Sozialarbeiterin für die Kontaktaufnahme zu von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten sowie für die Durchführung von Zwangsräumungen zuständig. Ebenso wird ein Sozialarbeiter des Sozialamts Münster befragt, um ein umfassenderes Bild von den Prozessen auf der Mesoebene zu erhalten. Im Sozialamt arbeitet der Sozialarbeiter mit den von Wohnungslosigkeit betroffenen Personen/Haushalten und vermittelt öffentlichen Wohnraum. Die allgemeine Unterstützung betrifft die Hilfe bei Unterbringung aber auch die Hilfe bei der Durchsetzung von Ansprüchen. Da das Sozialamt erst mit Eintreffen des Zwangsräumungstermins, im Idealfall aber schon bei Eintreffen einer fristlosen Kündigung, aktiv wird, können durch das Experteninterview relevante Prozesse in Bezug auf die Beratungsarbeit zum Zeitpunkt einer Räumungsklage erfasst werden. Um auch die Makroebene zu bedienen wird zudem ein Vorsitzender des Fachverbandes Wohnungslosenhilfe Rheinland Westfalen-Lippe befragt. Dieses Experteninterview ermöglicht Kenntnisse im Hinblick auf die theoretische Ebene des Themas, welche ebenso relevant für die präventive Beratungsarbeit ist.

### 3.7 AUFBEREITUNGSVERFAHREN

Nach Kruse (2010) muss das Interview nach der Durchführung verschriftlicht (transkribiert) werden. Dieses Vorgehen dient dazu die Daten in eine Form zu überführen, welche eine methodisch systematische und umfassende Auswertungsarbeit ermöglicht (Kruse, 2014). In Folge einer mangelhaften Transkription erhält man demnach verfälschte Ergebnisse (Kruse, 2014). Dementsprechend wurden die Interviews in einem ersten Schritt wortwörtlich transkribiert. Im Sinne „Sprachlich-kommunikativer- Bedeutungskonstruktion“ gilt es den Inhalt und dessen Bedeutung auf der Grundlage der Äußerungsgestalt (Wie etwas gesagt

wird) sowie der Inhaltsgestaltung (lexikalische Gestaltung) zu erschließen (Kruse, 2014, S. 351). Durch die Verwendung von Postskriptumsbögen sowie dem Aufführen von Lachen, Räuspern oder auch Überlegen in der Transkription, wurde eine Validität gewährleistet. Nach Gläser & Laudel (2010) kommt diesem Vorgehen eine wichtige Bedeutung zu, um Ergebnisse nicht zu verfälschen. Denn Betonungen können Hinweise des Sprechers auf mögliche Sinnmarkierungen sein (Kruse, 2014). Die verwendeten Transkriptionsregeln finden sich in Anlage 2 wieder.

### 3.8 AUSWERTUNGSVERFAHREN

In der Auswertung der Forschungsergebnisse findet die qualitative Inhaltsanalyse im Sinne Gläser & Laudel (2010) Anwendung. Die Wahl dieser Auswertungsmethodik begründet sich darin, dass bei der theoriegeleiteten Aufarbeitung von Textmaterial ein systematisches Vorgehen (in Form einer Inhaltsanalyse) in der Auswertung von Vorteil ist (Gläser & Laudel, 2010). Diese Art der Auswertung sieht es vor, „den Texten inhaltliche Informationen zu entnehmen, diese Informationen in ein geeignetes Format umzuwandeln und sie in diesem Format, das heißt getrennt vom ursprünglichen Text, weiterzuverarbeiten [...]“ (Gläser & Laudel, 2010, S. 191). Hierbei sind bestimmte Voraussetzungen für die Aufbereitung der Texte erforderlich: Vor der Analyse muss ein geschlossenes Kategoriensystem erstellt werden, welches die Texte in unterschiedliche Einheiten einteilt. Der Text wird auf relevante Informationen untersucht, denen bestimmte Analysekatoren zugeordnet werden (Gläser & Laudel, 2010). Dieses Vorgehen ermöglicht es häufige Merkmale aufzudecken, welche Gegenstand der weiteren Analyse sind. Diesem Prozess liegt die Annahme zu Grunde, dass ein Zusammenhang zwischen der Häufigkeiten von bestimmten Merkmalen und der Relevanz des Sachverhaltes gibt (Gläser & Laudel, 2010). Denn eine qualitative Inhaltsanalyse darf ein systematisches Vorgehen nicht vernachlässigen (Mayring, 2015). Nach Gläser & Laudel (2010) baut das Kategoriensystem für die Extraktion der Informationen auf die theoretischen Vorüberlegungen (Kapitel 2) auf. Hiernach sind für das Kategoriensystem der vorliegenden Forschung die Rahmenbedingungen, Inhalte, Kooperationen, Einflussfaktoren, Hürden für die geplanten Beratungsangebote ausschlaggebend. Diese Kategorien orientieren sich an den Forschungsfragen der vorliegenden Untersuchung. Informationen, die keiner der Kategorien zugeordnet werden können, werden im Sinne der Empfehlung von Gläser & Laudel (2010) ergänzt. Allgemein ist die Auswertung von den individuellen Deutungsmustern des Forschenden geprägt, da die Extraktion der Informationen und das Zuordnen in Kategorien laut Gläser & Laudel (2010) auf der individuellen Interpretation des Textens aus Sicht des Forschenden beruht. In der Auswertung der Ergebnisse muss dieser Faktor berücksichtigt werden, sodass keine Verallgemeinerung gegeben ist. Allgemein können folgende Analysetechniken für die Auswertung zusammengefasst werden:

### *ZUSAMMENFASSUNG*

Diese Analysetechnik erfordert, das erhobene Material zusammenzufassen, in dem es reduziert wird und dabei die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben. Durch Abstraktion wird hierbei ein Corpus geschaffen, welcher das Grundmaterial dennoch in seiner Gänze abbildet (Mayring P. , 2015).

### *EXPLIKATION*

Die Technik der Explikation zielt hierbei darauf ab, unverständlichen Inhalten weitere Informationen zuzuordnen, um das Verständnis verbessern zu können (Mayring P. , 2015).

### *STRUKTURIERUNG*

Durch eine Strukturierung werden bestimmte Inhalte, unter Berücksichtigung zuvor festgelegter Ordnungskriterien, herausgearbeitet. Dieses Vorgehen ermöglicht, einen Querschnitt des Materials und eine Einschätzung hinsichtlich der festgelegten Kriterien vorzunehmen (Mayring P. , 2015).

## 3.9 ETHISCHE ERWÄGUNGEN

Hinsichtlich der Planung und Durchführung der Forschung sind zudem ethische Vorüberlegungen relevant. Hierbei wird auf den Ethik Kodex des Deutschen Berufsverbandes für Soziologie (DGS) sowie des Berufsverbandes deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS) Bezug genommen:

In der Planung und Durchführung der Forschung wird der § 1 Integrität und Objektivität verwendet, da der Forschende entsprechendes Fachwissen studiert und eine objektive Haltung in der Durchführung einnimmt. Denn „Soziologinnen und Soziologen streben in Ausübung ihres Berufes nach wissenschaftlicher Integrität und Objektivität. Sie sind den bestmöglichen Standards in Forschung, Lehre und sonstiger beruflicher Praxis verpflichtet“ (Deutsche Gesellschaft für Soziologie, 2014, S. 1). Alle fachspezifischen Aussagen beruhen demnach auf theoretischem Hintergrundwissen und sind entsprechend untermauert.

In Bezug auf den § 2 Rechte der Probanden kann das Forschungsvorhaben negative Auswirkungen sowie Risiken für die Untersuchungspersonen mit sich bringen. Hierbei sind die Probanden auf derartige Risiken hinzuweisen und negative Auswirkungen der Forschung zu vermeiden, was unter anderem dazu führen kann, dass

Untersuchungsgruppen für das Forschungsvorhaben nicht zugänglich sind (Deutsche Gesellschaft für Soziologie, 2014). Für die vorliegende Forschung wird diesbezüglich ein intensiver Kontakt zu den Probanden gepflegt, in dem das Forschungsvorhaben und der Ursprung sowie die Durchführung der Forschung thematisiert werden. In entsprechenden Projekttreffen werden Bedenken abgeklärt und ein Vorgehen besprochen. Hierbei werden die Probanden über ihre Rechte aufgeklärt. Im Sinne des Ethik Kodex der DGS (2012) besteht hier eine Pflicht, die Probanden über ihre Persönlichkeitsrechte sowie das Recht zur freien Entscheidung hinsichtlich einer Beteiligung an der Forschung, aufzuklären. Obwohl die Untersuchungspersonen im Projekt beteiligt sind konnte demnach nicht von einer entsprechenden Mitwirkung in der Forschung ausgegangen werden, sodass die Probanden

hinsichtlich des Forschungsvorhabens intensiv aufgeklärt und bezüglich ihres Mitwirkens befragt wurden. Die Entscheidung der Probanden wird hierbei respektiert. Alle Untersuchungspersonen werden auf ihren eigenen Wunsch und mit ihrem Einverständnis interviewt. Da die Untersuchung durch intensive Vorabinformationen nicht beeinflusst wird, kann eine inhaltliche Aufklärung über Ziele und Methoden der Forschung durchgeführt werden. Dieses Vorgehen entspricht dem Ethik Kodex des DGS (2014). In Bezug auf den Datenschutz werden die Untersuchungspersonen anonymisiert dargestellt und vertrauliche Informationen werden entsprechend behandelt. Mögliche Vertrauensverletzungen müssen laut DGS (2014) von den Soziologen vorausgesehen werden und in der Erarbeitung beachtet werden. In der vorliegenden Forschung wird hierbei ein besonderer Fokus auf die Anonymität der Untersuchungspersonen gelegt, was durch die Nennung von Namensänderungen und Kürzel erzielt wird. Die transkribierten Interviews werden den Probanden zum Gegenlesen zugesendet, um dieses sicherzustellen.

#### 4. AUSWERTUNG DER ERGEBNISSE

Im folgenden Abschnitt werden die fünf Interviews mit Experten aus dem Arbeitsbereich der Wohnungslosenhilfe ausgewertet. Hierbei handelt es sich um zwei Mitarbeiter des Sozialdienst Wohnungsnotfälle (Herr A. & Herr D.), welche im direkten Kontakt mit den Klienten stehen (Mikroebene). Desweiteren wird eine Sozialarbeiterin (Frau B.) eines Wohnungsbauunternehmens interviewt, welche in Bezug auf die Mesoebene die Instanz der Vermieter repräsentiert und wichtige Informationen bezüglich der Kontaktgestaltung geben kann. Auch ein Mitarbeiter des Sozialamtes (Herr E.) kann in dieser Hinsicht relevante Informationen auf der Mesoebene bereitstellen. Bezüglich der Makroebene wird ein Bildungsreferent der Diakonie Rheinland (Herr C.) interviewt, welcher vor allem die theoretische Ebene abdeckt und überdies praktische Bezüge herstellen kann. Allgemein werden die Interviews in Anbetracht der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Hierbei wird, wie in Kapitel 3.8 (Auswertungsverfahren) beschrieben, ein Kategoriensystem angewendet. Folgende Kategorien finden in der Auswertung Anwendung: *Rahmenbedingungen, Kontaktaufnahme, Kooperationen, Inhaltliche Schwerpunkte, Einflussfaktoren, Hürden, Prävention der Hürden.*

##### *KATEGORIE I: RAHMENBEDINGUNGEN*

Die Auswertung der Interviews ergibt, dass Kooperationen in der Gestaltung der Rahmenbedingungen für präventive Beratungsangebote eine zentrale Rolle einnehmen. Hervorgehoben wird vor allem der Kontakt zu Wohnungsunternehmen, um frühzeitig Informationen über bedrohte Haushalte zu erhalten. Der Begriff „frühzeitig“ wird hierbei von fast allen Befragten als Zeitpunkt vor einer Kündigung aufgefasst. Aus Sicht des Wohnungsunternehmens wird von Frau B. angemerkt, dass eine Kontaktaufnahme schon vor einer fristlosen Kündigung stattfinden müsse, da die Probleme schon viel früher beginnen. Hier sei bedeutend, ob es schon Hintergründe in der Zahlungsart eines Klienten

gebe und ob er immer wieder Thema sei oder schon Mahnbescheide habe. Denn Mietschulden sind nach Ansicht von Frau B. „das was man als letztes macht“ (Frau B., Transkript 2, Z. 93ff.). Auch Herr C. untermauert dies, indem er sagt, dass die Wohnungsunternehmen schon frühzeitig ein Signal geben müssen. Insgesamt geben alle fünf Interviewten an, dass es für den Verlauf der Hilfe bedeutend ist, schon frühzeitig Informationen über das bedrohte Wohnverhältnis zu erhalten.

Von Frau B. und Herr D. wird ein intensiver Austausch über betroffene Haushalte sowie den Verlauf der Hilfeleistung propagiert, wobei es wichtig sei, einen konkreten Ansprechpartner zu benennen. Frau B. (Wohnungsbauunternehmen) nennt diesbezüglich den Kontakt zur Mietenbuchhaltung, um Informationen über fehlende Mieten zu erhalten. Auch müsse es einen konkreten Anlass für den Beginn des Beratungsangebots geben (fristlose Kündigung oder schon der Eingang der Mahnungen). Der Beratungsrahmen wird von allen Interviewten als eine aufsuchende Arbeit aufgefasst, welche vorsieht, die Betroffenen in ihrer Wohnung aufzusuchen. In diesem Zusammenhang wird von allen Interviewten das Thema Datenschutz erwähnt, da es fraglich ist, ob die entsprechenden Daten an den Sozialdienst Wohnungsnotfälle weitergegeben werden dürfen. Die Interviewten beschreiben den Datenschutz als ausschlaggebenden Rahmen, um überhaupt an Kontaktdaten zu gelangen und eine angemessene Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Nach Angaben von Herrn D. könne aus rechtlichen Gründen erst mit der Kündigung ein Beratungsangebot beginnen.

In diesem Zusammenhang wird zudem von allen Interviewten der Beziehungsaufbau zu den Klienten als wesentlich genannt, da viele Klienten nach Ansicht von Herrn D. und Herrn A. den Eindruck erhalten, dass der Sozialdienst ein verlängerter Arm des Wohnungsunternehmens sei. Insgesamt geben drei der Interviewten an, dass es wichtig sei, den Kontakt ohne Druck aufzubauen, sondern zu verdeutlichen, dass man helfen und vermitteln will (Herr A., Herr D. & Herr E.). Dem hingegen geben alle Interviewten an, dass es schwierig ist, mit den Klienten zu arbeiten, wenn diese sich der Problematik nicht bewusst sind und keine Einsicht für Hilfe zeigen. Frau B. gibt in dieser Hinsicht an, dass es dementsprechend häufig nötig sei, im Rahmen des Drucks einer Räumung den Kontakt herzustellen. „Also ohne den Räumungstitel haben wir den Eindruck geht es fast nicht mehr“ (Frau B., Transkript 2, Z. 184). Man müsse nach Aussage von Frau B. einen klaren Rahmen schaffen, in dem man den Klienten den Ernst der Lage vermittelt und sie auf eine drohende Räumung der Wohnung hinweist. Auch Herr C. erwähnt in diesem Kontext: „In vielen Fällen bei diesem Angebot wird es so sein, dass die Person noch gar nicht auf die Idee gekommen ist, nach Hilfe zu fragen“ (Herr C. Transkript 3, Z. 244). Hierbei sei ebenso ein Räumungstitel von Bedeutung, „weil das n‘ krasserer Brief ist als sone Mahnung“ (Herr D., Transkript 4, Z. 244). Der Sozialdienst Wohnungslosigkeit betont dem hingegen, dass dieser Eindruck der eigentlichen Arbeit des Sozialdienstes schade: “(...) Weil die dachte ich wäre n‘ Schuldeneintreiber und würde kommen, um die Kohle zu holen“ (Herr D., Transkript 4, Z.120). Folglich solle man laut Herrn D. den Arbeitsrahmen mit den Klienten klären, in dem man deutlich mache, helfen zu wollen und eben nicht Druck auszuüben.

Auch Herr E. gibt an, dass es im Rahmen sozialarbeiterischer Kompetenzen wichtig sei, das Gespräch nicht damit zu beginnen, vom Sozialamt oder dem Vermieter geschickt worden zu sein. In diesem Kontext spielt nach Ansicht von zwei Interviewten die sozialarbeiterische Kompetenz in Bezug auf den Beziehungsaufbau eine wichtige Rolle (z.B. Methodisches Arbeiten). Ebenso wichtig ist es nach Ansicht von Herrn D. den zeitlichen Rahmen zu beachten. Demnach sei es sinnvoll, anknüpfend an ein Erstgespräch in einem zweiten Termin zu schauen, ob die vereinbarten Aufgaben von den Klienten erledigt wurden und wie sich die Mitarbeit im Hilfeprozess gestalten (Herr D., Transkript 4). Die Grenzen der Beratung müssen nach Ansicht aller Befragten zwischen den Beteiligten klar definiert sein, damit klar ist, wann der Hilfeprozess und somit die Zuständigkeit des Sozialdienst Wohnungsnotfälle endet. In Abbildung 3 sind die Häufigkeiten der beschriebenen Rahmenbedingungen dargestellt.

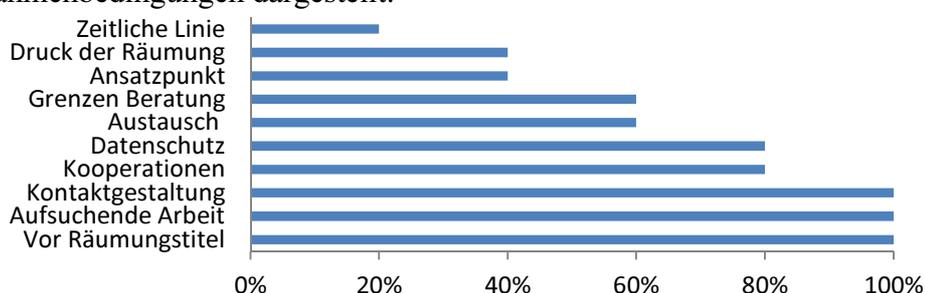


Abbildung 3: Rahmenbedingungen

#### KATEGORIE 2: KONTAKTAUFNAHME

Die postalische Kontaktaufnahme stellt nach Angabe von drei Interviewten die geeignetste Variante dar. Dies begründet sich darin, dass man nach Angabe von Herrn D. (Sozialdienst) viel Zeit in einen unangekündigten Hausbesuch investiere, aber häufig vor verschlossenen Türen stehe. Eine postalische Kontaktaufnahme nennen drei der Interviewten, da eine telefonische Kontaktaufnahme laut Angaben aller Interviewten datenschutzrechtlich nicht möglich ist, jedoch trotzdem als sinnvoll eingeschätzt wird. Der Sozialdienst Wohnungsnotfälle gibt mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme an: Zum einen kontaktiere man die Betroffenen postalisch und schlage einen konkreten Termin vor, welchen die Betroffenen telefonisch absagen oder verlegen können. Zudem versuche man die Betroffenen postalisch auf die Sprechstunden im Büro hinzuweisen. Die dritte Möglichkeit liegt in einem unangekündigten Hausbesuch. Aus Erfahrungswerten gibt Herrn D. im Interview an, dass die bisher effektivste Methode ein zuvor vereinbarter Hausbesuch ist. Die postalische Kontaktaufnahme mit einem festen Termin nehme viel Zeit in Anspruch, allerdings erzielt der Sozialdienst laut Angaben von Herrn D. hierbei die meisten Kontakte. Auch Herr E. untermauert dies, da auch das Sozialamt mit der konkreten Terminvergabe gute Erfahrungen gemacht habe. Der unangekündigte Hausbesuch wird von zwei Interviewten (Sozialdienst) im Erstkontakt als weniger geeignet beschrieben, da man viel Zeit investiere und häufig vor verschlossenen Türen stehe. Dennoch gibt Frau B. an, dass der unangekündigte Hausbesuch im Hilfeprozess ein echtes „AHA- Erlebnis“ sei (Frau B., Transkript 2, Z.363). Der Hausbesuch gebe Aufschluss über den Zustand der Wohnung und

ermöglicht es, sich einen Eindruck vom Umfeld der Klienten zu machen. Auch erfahre man, wie der Klient gerade mit seinem Leben zurecht kommt. Hierbei müsse man nach Angaben von zwei Interviewten andere Zeiten beachten und die Betroffenen am Nachmittag oder früh morgens aufsuchen. Auch müsse man beachten „Wie aufdringlich man das macht“, womit gemeint ist nicht nur zu klingeln, sondern auch zu klopfen und sich Zugang zum Hausflur zu verschaffen (Herr E., Transkript 5, Z. 183). Hierbei geben zwei Interviewte an, dass das Hinterlassen einer persönlichen Notiz mit helfendem Charakter hilfreich sein könnte.

Der Hinweis auf die offenen Sprechzeiten, welcher in Form eines Briefes gegeben wird, hat nach Angabe von Herrn A. den Vorteil, dass die Betroffenen sich selbst aufrufen und Eigeninitiative zeigen müssen (Herr A., Transkript 1, Z. 472 ff.). Allgemein zeigt sich, dass es schwierig ist in Kontakt mit betroffenen Haushalten zu kommen. Nach Angabe von Frau B. müsse man manche Klienten zum Kontakt mit dem Sozialdienst Wohnungsnotfälle zwingen (Frau B., Transkript 2, Z. 168 ff.). Vor allem der Eindruck der Klienten, dass es sich beim Sozialdienst um einen verlängerten Arm des Wohnungsunternehmens handelt, welches Druck ausüben will, behindere die Kontaktaufnahme. Hier zeigt sich nach Angaben aller Interviewten, dass ein Bedarf besteht auf das Angebot aufmerksam zu machen, um zu verdeutlichen, dass es sich hierbei um eine unabhängige Stelle handele, welche Hilfestellungen in der Problematik geben möchte. Eine Darstellung der Häufigkeitsverteilung befindet sich in Abbildung 4.

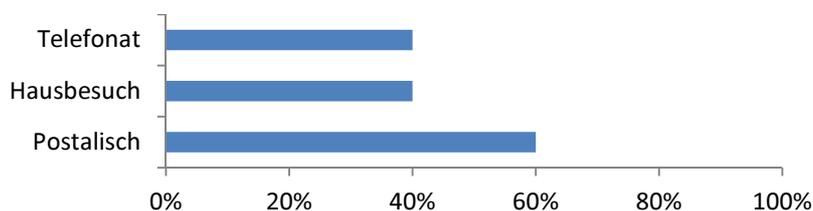


Abbildung 4: Kontaktaufnahme

### KATEGORIE 3: KOOPERATIONSPARTNER

In der Umsetzung der präventiven Beratungsangebote spielt nach Angabe aller Interviewten die Kooperation mit Wohnungsunternehmen eine entscheidende Rolle. Diese Kooperation ermöglicht es, frühzeitiger aufsuchende Beratung zu leisten. Kooperationen mit der Schuldnerberatung seien nach Angabe aller Interviewten wichtig, um die finanzielle Situation zu klären. Auch dem Sozialamt, insbesondere der Fachstelle Wohnsicherung, kommt nach Angaben aller Interviewten eine wichtige Stellung zu, da das Amt Auftraggeber ist und Klienten an den Sozialdienst vermittelt. Auch in der Übernahme von Mietschulden sowie allgemein den Hilfe nach SGB II & SGB XII kommt dem Sozialamt eine wichtige Stellung zu. Die betrifft auch das Jobcenter, um Abtretungen der Miete zu ermöglichen und somit den Wohnraum bezüglich finanzieller Belange zu sichern (Frau B.). Um derartige Leistungen zeitnah zu ermöglichen, ist eine Kooperation aus Sicht der Interviewten unabdingbar. Desweiteren werden Kooperationspartner hinsichtlich

zusätzlicher Hilfebedarfe ermittelt. Dies betrifft beispielsweise das Jugendamt, um bei weiteren sozialen Schwierigkeiten Hilfe zu bieten. Für die Wohnungsunternehmen ist in Bezug auf weitere Hilfebedarfe der Sozialdienst Wohnungsnotfälle wichtig, da dieser weitreichender gucke und andere Möglichkeiten der Hilfe habe (Frau B., Transkript 2). Für das Sozialamt ist die Kooperation mit dem Sozialdienst hinsichtlich weitreichender Hilfen von Bedeutung, da das Amt nur über Hilfemöglichkeiten in der Mietschuldenübernahme verfügt (Herr E., Transkript 5).

Für den Sozialdienst Wohnungsnotfälle ist bei schwerwiegenden psychischen Belangen die Kooperation mit Psychiatrie, sowie bei Abhängigkeit der Kontakt zur Suchtberatung wichtig. In dieser Hinsicht findet der Informationsaustausch überwiegend mit dem Sozialdienst Wohnungsnotfälle statt, da dieser nach Angaben von Frau B. vermitteln kann und eine weitreichendere Sichtweise besitzt. Auch Sozialbüros spielen für den Sozialdienst Wohnungsnotfälle eine zentrale Rolle, da diese vielfach Klienten an den Dienst vermitteln (Herr A. & Herr D.). Die genaue Häufigkeitsverteilung befindet sich in Abbildung 5.

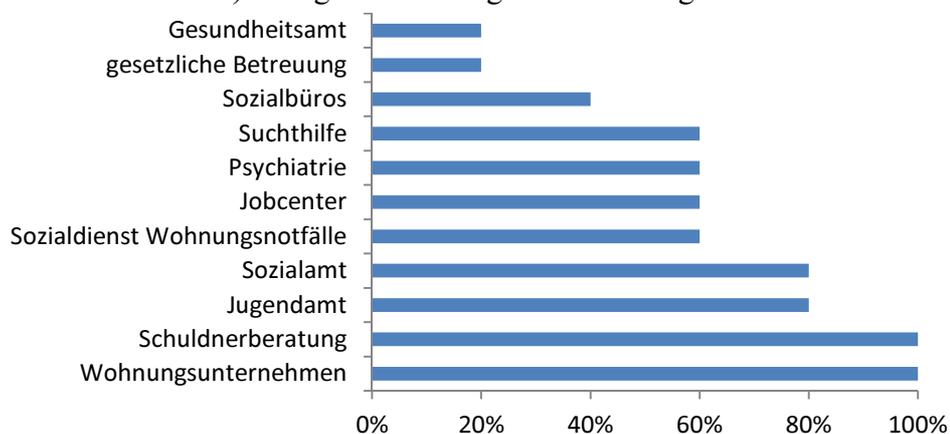


Abbildung 5: Kooperationspartner

#### KATEGORIE 4: INHALTLICHE SCHWERPUNKTE

Spezielle inhaltliche Schwerpunkte lassen sich vor allem in der Anamnese festhalten, welche alle Interviewten als wesentlichen Schwerpunkt angeben. Hierbei gehe es nach Angaben von Herrn C. um das Erfassen der Problematik in seinem gesamten Umfang, das heißt, finanziell im Sinne eines Haushaltsplans, sowie auf der persönlichen Ebene. Es geht darum „dass man das Problem an der Wurzel packt“ (Herr E., Transkript 5, Z.326). Auch wird nach Angaben aller Interviewten geschaut, welche Hilfen vorhanden sind und welche Hilfestellungen noch notwendig sind. Dies steht im engen Zusammenhang mit der Vermittlung in weitere Hilfesysteme, welche alle Interviewten als Schwerpunkt hervorhoben. Nach Angabe von Herrn E. betrifft dies eine Nachhaltigkeit der Hilfeleistung. Zudem sollten die Betroffenen über ihre Möglichkeiten aufgeklärt und notwendige Anträge gestellt werden. Ebenso steht das Absichern der Miete im Vordergrund, um die Wohnung finanziell abzusichern. Hervorgehoben wird diesbezüglich das Erstellen eines Haushaltsplans, welcher eine Übersicht der Kosten und mögliche Einsparungen gibt: “Wovon leben die? Was haben die für Ausgaben?“ (Frau B., Transkript 2, Z.303). Um in

die Beratung zu starten zählt nach Angabe von drei Interviewten das Abklären des Beratungsrahmens zu den Schwerpunkten (Herr A., Herr D., Herr E.). Dies meint das Erläutern der Kontaktaufnahme und der dahinterstehenden Problematik sowie das Vorgehen in der Beratung. Herr A. gibt zudem an, dass es wichtig sei, Ängste abzubauen und den Druck raus zu nehmen. Zudem geben Herr A. und Herr D. die Hilfe zur Selbsthilfe als wichtigen Schwerpunkt an, in dem man die Betroffenen an der Hilfeplanung und Problembewältigung durch klare Aufgaben beteilige. Desweiteren zählt die Kontaktaufnahme mit dem Vermieter laut zwei der Interviewten zu den inhaltlichen Schwerpunkten, um Ratenzahlungen zu vereinbaren und zwischen Mieter und Vermieter zu vermitteln. Die genaue Häufigkeitsverteilung befindet sich in Abbildung 6.

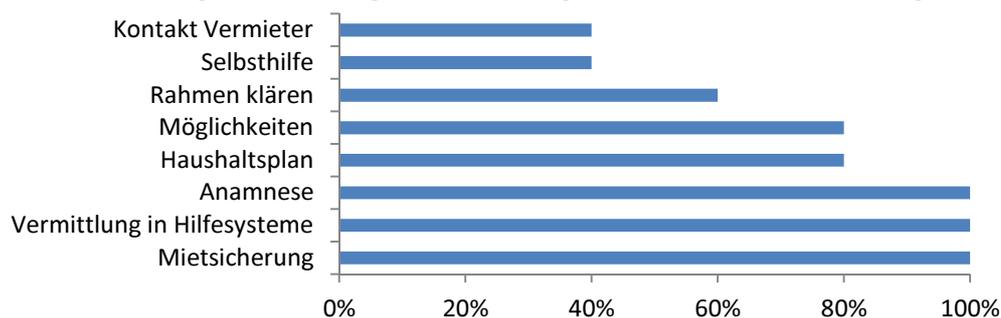


Abbildung 6: Inhaltliche Schwerpunkte

#### KATEGORIE 5: EINFLUSSFAKTOREN

Einflussfaktoren lassen sich nach Aussage der Interviewten vor allem in der Kontaktaufnahme festhalten. Hierbei spiele es eine Rolle, wann man den Kontakt suche, wie man den Kontakt suche und wo die Kontaktaufnahme beginnt (Herr E., Transkript 5). Vor allem das persönliche Auftreten des Beraters sei in diesem Kontext ausschlaggebend. Relevant sei unter anderem ein methodisches Vorgehen und eine wertschätzende Haltung. Auch der erste Eindruck, den der Berater vermittelt, könne hierbei bedeutend für den Gesprächsverlauf sein.

Zudem beeinflusst eine fehlende Einsicht der Betroffenen das Angebot. „In vielen Fällen bei diesem Angebot wird es so sein, dass die Person noch gar nicht auf die Idee gekommen ist nach Hilfe zu fragen“ (Herr C., Transkript 3, Z. 244ff). Dies betrifft ebenso die Mitarbeit der Betroffenen, welche nach Angaben der Interviewten von einer fehlenden Einsicht beeinflusst wird. Damit ist gemeint, dass Betroffene sich nicht bewusst sind, dass sie Hilfe benötigen, um die Problematik zu lösen. Nach Aussage von Herrn C. sei es schwierig vor einer Kündigung mit Betroffenen zu arbeiten, da keine Klarheit über die Problematik herrsche und die Betroffenen demnach häufig noch keine Einsicht für die Inanspruchnahme von Hilfen aufzeigen. Nach Angabe von Frau B. und Herrn C. brauche es in dieser Hinsicht eine gewisse Klarheit, welche erst im Rahmen eines Räumungstitels gegeben sei. Auch psychische Erkrankungen spielen in diesem Zusammenhang eine Rolle, da die Mitarbeit der Betroffenen hiervon stark beeinflusst wird. Ein Beziehungsaufbau ist nach Angaben von drei der Interviewten besonders schwierig. Ein mangelnder Informationsaustausch stelle ebenso einen Einflussfaktor dar, welcher die Effektivität der Beratung maßgeblich

beeinflusse. Hier müsse man nach Angaben von Frau B. einen intensiven Kontakt zwischen Wohnungsunternehmen und Sozialdienst Wohnungsnotfälle ermöglichen, um einen fließenden Informationsaustausch zu gewährleisten. Auch der angespannte Wohnungsmarkt in Münster beeinflusst die Präventionsarbeit, da kein Kontingent an verfügbaren Wohnungen bereit gestellt werden kann (Herr A., Transkript 1). Diesen Einflussfaktor habe man jedoch nicht in der Hand, sodass ein Aktivwerden auf politischer Ebene erforderlich ist. In Bezug auf direkte Einflussfaktoren in der Arbeit des Sozialdienst Wohnungsnotfälle lassen sich nach Aussage von Herrn D. die Art des Anschreibens zur Kontaktaufnahme sowie das Auftreten der Berater nennen. Um diesen Einflüssen entgegenzuwirken könne man nach Angabe von Herrn D. das Anschreiben evaluieren und in seiner Gestaltung entsprechend verbessern. Indikator hierfür sei eine leichte Sprache. Einflussfaktoren in der Gestaltung der Kontaktaufnahme ergeben sich zudem situativ, sodass sich hier nach Angabe von drei Interviewten eher die Frage nach dem persönlichen Umgang sowie der Fähigkeit/Kompetenz der Mitarbeiter stellt. Auch der zeitliche Rahmen beeinflusst die Beratung, da Kündigungen von den Wohnungsbauunternehmen zur Mitte des Monats verschickt werden und ein Zeitrahmen von zwei Wochen zur Klärung des Sachverhalts von den Wohnungsunternehmen angedacht ist. Demnach habe der Sozialdienst Wohnungsnotfälle zwei Wochen, um eine Fülle von Kündigungen zu bearbeiten und die Betroffenen aufzusuchen. Die ersten beiden Wochen eines Monats können nicht genutzt werden. In dieser Hinsicht muss der zeitliche Rahmen festgelegt werden, um eine effektivere Beratung zu ermöglichen. Auch gibt einer der Interviewten an, dass die Präventionsarbeit davon beeinflusst werde, welche Möglichkeiten der Hilfe dem Sozialdienst zur Verfügung stehen. Eine genaue Auflistung der Häufigkeiten befindet sich in Abbildung 7.

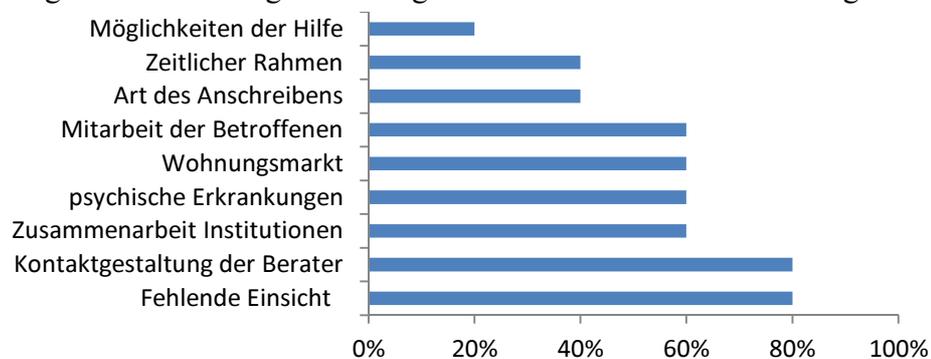


Abbildung 7: Einflussfaktoren

#### KATEGORIE 6: HÜRDEN FÜR DIE UMSETZUNG

Konkrete Hürden für die Umsetzung der Beratungsangebote sehen alle Interviewten in der Kontaktaufnahme mit den Klienten. Hier erfordere es situatives Handlungsgeschick und einer besonderen Kompetenz der Berater den Kontakt zu suchen und zu erhalten. Auch der Datenschutz stellt in Bezug auf den Informationsaustausch zwischen Sozialdienst und Wohnungsunternehmen eine besondere Hürde dar. Diesbezüglich müsse man erstmal einen rechtlichen Rahmen schaffen, um ein derartiges Beratungsangebot überhaupt zu ermöglichen. Denn ohne Kenntnis über bedrohte Haushalte kann keine aufsuchende

Beratung vor Eingang einer Kündigung ermöglicht werden. Weiterhin wird der zeitliche Rahmen als Hürde genannt, da man die Fülle an Kündigungen in der kurzen Zeit nicht bearbeiten könne. Die Häufigkeitsverteilung der Hürden befindet sich in Abbildung 8.

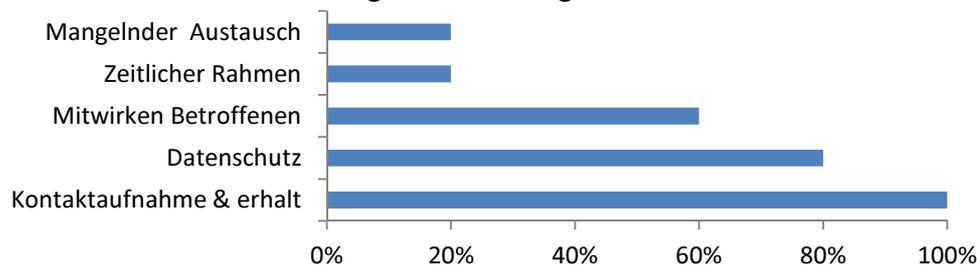


Abbildung 8: Hürden

*KATEGORIE 7: EMPFEHLUNGEN ZUR PRÄVENTION DER HÜRDEN*

In Bezug auf die Problematik des Datenschutzes wird das Entwickeln eines rechtlichen Rahmens in Zusammenarbeit mit dem Sozialamt aufgeführt. Bezüglich der Kontaktaufnahme ist das frühzeitige Hinweisen auf eine drohende Problematik von Seiten der Wohnungsunternehmen zu nennen. Durch einen intensiven Austausch zwischen Sozialdienst und Wohnungsunternehmen könnte ein Informationsfluss gewährleistet und Absprachen mit Klienten überprüft werden (z.B. Mietzahlung). Hierbei seien laut Frau B. konkrete telefonische Absprachen notwendig. Ebenso sei es nach Angabe von zwei Interviewten (Herr A. & Herr D.) empfehlenswert, einen Flyer des Sozialdienst Wohnungsnotfälle bei einer Kündigung mitzuschicken, um auf die unabhängige Fachstelle aufmerksam zu machen. Zudem ermöglicht es den Klienten, sich eigenständig bei der Fachstelle zu melden. Durch eine vorherige Planung des Inhaltes der Beratung könne man laut Herrn D. zudem das Auftreten in der Beratung beeinflussen. Wichtig sei es, nach Angabe von Herrn E. Verlässlichkeit zu zeigen und den Klienten offen einzuladen, Hilfe in Anspruch zu nehmen (Herr E., Transkript 5, Z.576). Auch eine schnelle Terminvereinbarung mit den Klienten wurde vom Sozialdienst Wohnungsnotfälle als geeignete Gegenmaßnahme aufgeführt. Durch Kooperationen mit Wohnungsunternehmen könne man nach Angabe von Herrn C. zudem ein Wohnungskontingent erwirken, indem eine enge Zusammenarbeit angestrebt wird. So könne man dem Wohnungsmangel entgegenwirken und schneller in Wohnraum vermitteln, falls sich die Problematik in der derzeitigen Konstellation nicht beheben lässt.

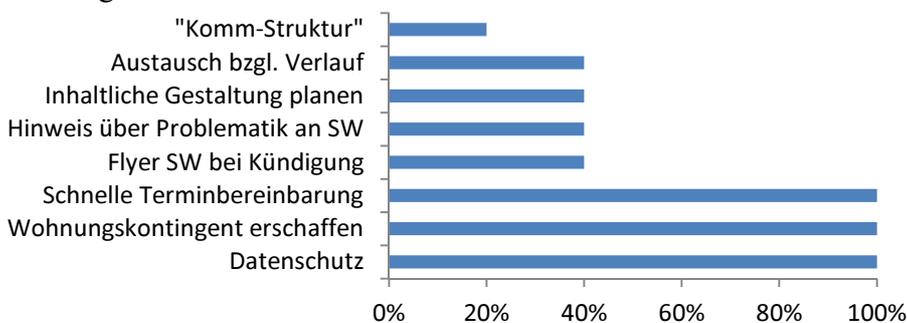


Abbildung 9: Empfehlungen zur Prävention der Hürden

## 5. SCHLUSSFOLGERUNG

Anknüpfend an die Auswertung der Interviews wird im Folgenden eine Auswertung in Bezug auf die Forschungsfragen aufgeführt. Zur Beantwortung der Hauptfrage sind zunächst Auswertungen der Teilfragen erforderlich, da diese zentrale Bestandteile der Hauptfrage bilden. Die Beantwortung der Fragen ist nach deren Relevanz im Kontext der Beratungsangebote geordnet. Zum Ausgangspunkt werden hierbei die Inhalte der Interviews gemacht. Da Einzelaussagen dennoch relevant für die Beantwortung der Forschungsfragen sind, werden diese ebenfalls aufgeführt. Jedoch wird dies deutlich gekennzeichnet und die Aussagen werden in ihrer Häufigkeit sortiert.

### 5.1 AUSWERTUNG DER FORSCHUNGSFRAGEN

Im Folgenden Abschnitt wird eine Beantwortung der Forschungsfragen entwickelt. Hierbei wird zunächst auf die Teilfragen eingegangen, um eine genaue Beantwortung der Hauptfrage zu ermöglichen. Eine genaue Auswertung und Aufführung der erhobenen Daten findet sich in Kapitel 4 wieder, sodass an dieser Stelle lediglich Hauptaussagen aufgeführt werden. Dies ermöglicht eine übersichtliche Darstellung der Ergebnisse.

#### 5.1.1 AUSWERTUNG DER TEILFRAGEN

Im Folgenden Abschnitt findet sich die Auswertung der Teilfragen wieder.

*TEILFRAGE 1: WELCHE RAHMENBEDINGUNGEN MÜSSEN FÜR DIE UMSETZUNG PRÄVENTIVER BERATUNGSANGEBOTE BEACHTET WERDEN?*

Zur Umsetzung präventiver Beratungsangebote sind die Rahmenbedingungen wie folgt zu gestalten:

- Kooperationspartner (vor allem Wohnungsunternehmen) und klare Ansprechpartner (z.B. in der Mietenbuchhaltung)
- Vertrauensvoller Beziehungsaufbau/ Kontaktgestaltung (sozialarbeiterisches Können)
- Aufsuchende Beratungsarbeit (postalische Kontaktaufnahme mit anschließendem terminiertem Hausbesuch)
- Erschaffen eines rechtlichen Rahmens in Bezug auf den Datenschutz, um vor Mitteilungspflicht der Gerichte in Kontakt mit den Betroffenen zu kommen (Erstellung in Zusammenarbeit mit der Stadt)
- Einen engen Austausch bzgl. Hilfeprozess zwischen den Kooperationspartnern
- Einen konkreten Ansatzpunkt für den Beginn einer Beratung (fehlende Mieten & Mahnungen, spätestens bei einer Kündigung)
- Klare Grenzen der Beratung (Wann endet die Zuständigkeit des Sozialdienst Wohnungsnotfälle? Z.B. bei Betrag x oder Verhalten x)
- Ein klarer Arbeitsrahmen in der Arbeit mit Betroffenen

Einzelaussagen geben zudem Aufschluss über weitere Rahmenbedingungen:

- Klarer Zeitlicher Rahmen bis der Räumungsprozess fortgeführt wird
- Hinweis auf Sprechzeiten für Betroffen

*TEILFRAGE 2: WIE MÜSSEN KOOPERATIONEN IN DER PRÄVENTIVEN BERATUNGSARBEIT GESTALTET WERDEN?*

Für die Umsetzung sind folgende Kooperationen wichtig:

- Wohnungsunternehmen, um frühzeitig Kenntnis über bedrohte Haushalte zu erlangen
- Schuldnerberatung, um finanzielle Belange zu regeln
- Sozialdienst Wohnungsnotfälle, um Beratung zu leisten, die Problematik zu ergründen und in weitere Hilfesysteme zu vermitteln
- Sozialamt, um Leistungen nach SGBII & SGBXII schnell umsetzen zu können und den Wohnraum zu sichern
- Jugendamt, um Hilfen in Familien bereit zu stellen
- Jobcenter, um die Miete durch beispielsweise Abtretungen zu sichern
- Psychiatrie, um bei psychischen Problemen Hilfeleistungen zu ermöglichen
- Suchthilfe, um bei Abhängigkeit in eine Suchtberatung zu vermitteln
- Sozialbüros, um Klienten übermittelt zu bekommen

Einzelaussagen geben Aufschluss über weitere relevante Kooperationen:

- Gesetzliche Betreuung
- Gesundheitsamt

*TEILFRAGE 3: WIE SEHEN INHALTLICHE SCHWERPUNKTE DER BERATUNGSANGEBOTE AUS?*

- Anamnese im direkten, persönlichen Kontakt
- Vermittlung in weitere Hilfesysteme (Nachhaltigkeit der Hilfe)
- Sicherung der Miete, um die Wohnung zu sichern
- Beantragen von Leistungen und Aufklären über Möglichkeiten
- Erstellen eines Haushaltsplans mit den Betroffenen
- Abklären des Beratungsrahmens (Wer sind wir? Was machen wir?)
- Kontakt zum Vermieter, um im Sachverhalt zu vermitteln (z.B. Ratenzahlungsvereinbarung)
- Hilfe zur Selbsthilfe durch klare Aufgaben für Betroffene

*TEILFRAGE 4: WELCHE WEITEREN EINFLUSSFAKTOREN WIRKEN AUF DIE BERATUNGSANGEBOTE EIN?*

Hinsichtlich der präventiven Beratungsangebote sind folgende Faktoren zu beachten, welche die Umsetzung maßgeblich beeinflussen:

- Fehlende Einsicht Betroffener bezüglich der Inanspruchnahme von Hilfeleistungen
- Art der Kontaktgestaltung (Wann, wo & wie als Leitfragen)
- Das Auftreten der Berater
- Mangelnder Austausch unter den beteiligten Institutionen, welchem durch klare Absprachen und klare Ansprechpartner entgegengewirkt werden kann
- Psychische Erkrankungen, welche eine Kontaktaufnahme/ verlässliche Zusammenarbeit erschweren

- Wohnungsmarkt in Münster, da kaum alternativer Wohnraum zur Verfügung steht
- Mitarbeit der Betroffenen, welche von der Einsicht abhängig ist
- Die Art des Anschreibens, welches man evaluieren könnte, um es in seiner Wirkung zu verbessern

Weitere Einzelaussagen sind in Bezug auf Einflussfaktoren bei der Umsetzung der Beratungsangebote von Bedeutung:

- Der Zeitliche Rahmen

*TEILFRAGE 5: WELCHE HÜRDEN MÜSSEN FÜR EINE PRÄVENTIVE BERATUNGSARBEIT BERÜCKSICHTIGT WERDEN?*

- Gestaltung der Kontaktaufnahme
- Datenschutz
- Mitarbeit der Betroffenen

Zudem sind folgende Einzelaussagen relevant:

- Zeitlicher Rahmen, da man in der Kürze dem Umfang nicht gerecht werden kann
- Intensiver Austausch der Institutionen

*TEILFRAGE 6: WIE KANN DIESEN HÜRDEN PRÄVENTIV ENTGEGEN GEWIRKT WERDEN?*

Empfehlungen zur Prävention der Hürden auf Grundlage aller Interviews:

- Frühzeitiger Hinweis über Problematik von Wohnungsunternehmen an den Sozialdienst (bei 2./3. Fehlender Miete oder Mahnungen)
- Mitschicken eines Flyers des Sozialdienstes bei einer Kündigung der Wohnung
- (standardisierte) Planung der inhaltlichen Gestaltung der Beratung, um den Auftrag des Sozialdienstes rüberzubringen
- Austausch über den Verlauf des Hilfeprozesses zwischen Sozialdienst und Wohnungsunternehmen

Einzelaussagen bezüglich der Prävention der Hürden:

- Das Ermöglichen einer "Komm-Struktur"
- Schnelle Terminvereinbarung, um dem zeitlichen Rahmen gerecht zu werden

### **5.1.2 AUSWERTUNG DER HAUPTFRAGE**

Anknüpfend an die Beantwortung der Teilfrage wird im Folgenden die Hauptfrage ausgewertet und in Bezug zum theoretischen Ausgangspunkt der Forschung gesetzt.

Allgemein gilt es für die Umsetzung aufsuchender Beratungsangebote den datenschutzrechtlichen Rahmen zu beachten, um einen Informationsaustausch über bedrohte Haushalte in Zusammenarbeit mit Vermietern zu ermöglichen. Auch die Studie der GISS (2014) beschreibt die Notwendigkeit, das Informationssystem bezüglich Wohnungsnot im Rahmen der Zusammenarbeit mit Wohnungsunternehmen zu erweitern, wobei der Datenschutz beachtet werden muss. Überdies konnte die vorliegende Forschung ermitteln, dass Informationen im rechtlichen Rahmen fristloser Kündigungen über das Sozialamt an freie Träger gegeben werden können. Das Ergebnis

der GISS (2014), dass eine frühzeitige Kontaktaufnahme mit Betroffenen ausschlaggebend für erfolgreiche Hilfen zur Wohnsicherung ist, konnte auch im Rahmen der vorliegenden Forschung bestätigt werden. Im Rahmen der Studie der GISS (2014) wird festgehalten, dass eine Kontaktaufnahme überwiegend auf dem postalischen Weg erfolgt und die Betroffenen hinsichtlich einer „Komm Struktur“ Hilfen in Anspruch nehmen können, was nur bedingt erfolgversprechend ist. Es konnte belegt werden, dass konsequent aufsuchende Hilfen hier mehr Erfolg versprechen können (GISS, 2014). Darüberhinaus konnte die vorliegende Forschung Anhaltspunkte zur Gestaltung einer aufsuchenden Kontaktaufnahme aufdecken, sodass vor allem der terminierte Hausbesuch einen zentralen Aspekt in der Umsetzung darstellt. „And finally, home visiting is a strategy for delivering a service and is not a service in and of itself“ (Sweet & Appelbaum, 2004, S. 1448). Überdies spielen Zeitpunkt (möglichst morgens oder späten Nachmittag), und Art der Kontaktaufnahme (Klingeln, Klopfen & Notiz hinterlassen) eine zentrale Rolle in der aufsuchenden Arbeit. Auch das Auftreten des Beraters steht in der Umsetzung im Vordergrund, wobei nach Angabe der Interviewten speziell ein methodisches Vorgehen im Sinne einer sozialarbeiterischen Beratung zu empfehlen sei (offen & wertschätzend).

Those skills included empathy, warmth, and genuineness but also included attributes such as clarity and directiveness, intelligence (particularly abstract reasoning), the ability to spontaneously reframe family interactions in a more positive light, and the ability to test multiple hypotheses simultaneously“ (Lawson & A. Foster, 2005, S. 154). Der Anlass (bei Kündigung) für eine Kontaktaufnahme müsse hierbei für alle beteiligten Institutionen deutlich sein, was zudem auch im Hinblick auf Grenzen (Betrag X oder Verhalten X) der Beratung anzumerken ist. Zudem kann zusammengefasst werden, dass ein intensiver Austausch über den Hilfeprozess stattfinden müsse, was auch mit Studienergebnissen der GISS (2014) belegt werden kann. Vielmehr kann die vorliegende Studie jedoch Erkenntnisse bezüglich der Gestaltung dieses Austausches liefern. Relevant sei es, abgesprochene Mietzahlungen der Klienten im Kontakt mit Wohnungsunternehmen zu überprüfen, um eine Klarheit über den Hilfeprozess zu gewinnen. Demnach rufe entweder der Sozialdienst überprüfend beim Unternehmen an oder aber dieses informiere den Dienst, sofern keine Änderung im Verfahren eingetreten sei. Ein Kontakt zur Mietenbuchhaltung sei hierbei hilfreich. Im Gegensatz zu den Ergebnissen der Studie der GISS (2014), welche Maßnahmen in der Vermittlung in weitere Hilfen in 0,6% der Fälle ermittelten, kommt die vorliegende Forschung zur Erkenntnis, dass vor allem die Anamnese sowie das Vermitteln in weitere Hilfen zentraler Schwerpunkt der aufsuchenden Arbeit ist. Hierbei solle das Angebot das Defizit im Angebot der Fachstelle ausgleichen und über finanzielle Hilfen auch soziale Problemlagen erfassen und nachhaltig überwinden helfen.

## 5.2 ÜBERPRÜFBARKEIT DER ERGEBNISSE

Ein weiterer wichtiger Punkt sind die Gütekriterien empirischer Forschungen. Diese werden im Folgenden erläutert und mit der Forschung verbunden.

### 5.2.1 OBJEKTIVITÄT

"Objektivität bedeutet in der empirischen Forschung das Bemühen, eine Studie so durchzuführen, dass die Ergebnisse möglichst wenig durch Vorurteile des Forschers verzerrt werden" (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 94). Diesbezüglich wird die Forschungsplanung unterschiedlichen Blickwinkeln unterzogen, was durch Feedback von Kommilitonen, Dozenten, sowie Fachleuten gewährleistet wird. Auch der Interviewleitfaden wird anhand von erforschten Faktoren der GISS Studie (2014) erstellt. Anhand offener Fragestellungen und eindeutigen Formulierungen wird eine objektive Herangehensweise erzielt. Denn "das Gütekriterium der Objektivität will, dass die Ergebnisse einer Untersuchung nicht Ausdruck persönlicher Vorlieben und Ansichten [...] werden könnten" (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 94).

### 5.2.2 RELIABILITÄT

Im Sinne Schaffer (2009) muss eine Forschung Zuverlässigkeit aufweisen, in dem die Messung unter denselben Bedingungen auch zu denselben Ergebnissen führt (Schaffer, 2009). Das Kriterium der Reliabilität kann aufgrund der qualitativen Ausrichtung nicht erfüllt werden. Da es sich aufgrund der Neuentwicklung frühzeitiger Beratungsangebote um eine sich weiterentwickelnde Methodik handelt, könnten die Ansichten und Meinungen der Experten zum einem späteren Zeitpunkt ebenso verschieden sein.

### 5.2.3 VALIDITÄT

"Die Validität gibt an, inwiefern eine Methode auch wirklich das misst, was sie zu messen vorgibt" (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 95). Die geplante Untersuchung leitet sich aus den erforschten Faktoren für präventive Beratungsarbeit der GISS Studie (2014) ab, um eine Genauigkeit in der Messbarkeit von Merkmalen zu gewährleisten. Diesbezüglich wird eine Umsetzung dieser Faktoren erforscht, wobei dennoch auch relevante Faktoren aus Sicht der Betroffenen erfragt werden. In dieser Hinsicht können Untersuchungsergebnisse der GISS (2014) mit den Ergebnissen der vorliegenden Forschung verglichen werden, um einen Vergleichsmaßstab zu ziehen (Außenkriterium) (Mayring P., 2015). Zudem werden Begrifflichkeiten operationalisiert und Definitionen festgelegt. Auf der Grundlage eines Pretests kann die Güte des Erhebungsinstrumentes verbessert werden, in dem Formulierungen sowie der allgemeine Gesprächsfluss reflektiert wurden. Um Stichprobenfehler zu vermeiden, werden Experten auf allen Ebenen befragt. Auf diese Weise werden verschiedene Blickwinkel auf die Thematik erfragt. Auch wird ein „Postkriptum“ verwendet, um eine ausreichende Validität zu gewährleisten (Döring & Bortz, 2015, S. 367). Nach Döring und Bortz (2015) beinhaltet eine solche Dokumentation

Beschreibungen der Interviewten: äußeres Erscheinungsbild, seelische Verfassung, Gesundheitszustand. Auch Zeitpunkt und Ort des Interviews werden dokumentiert sowie mögliche Störungen. Nach Döring und Bortz (2015) wird das Postskriptum bei Validitätsbeurteilungen hinzugezogen.

#### 5.2.4 TRIANGULATION

Triangulation meint „[...] die exakte Bestimmung eines Ortes durch die Messung von zwei bekannten Punkten aus“ (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 97). Damit ist gemeint, dass man einen Sachverhalt aus unterschiedlichen Blickwinkeln erfasst (Hug & Poscheschnik, 2015). Hinsichtlich der vorliegenden Forschung werden diesbezüglich Experten auf den verschiedenen Ebenen befragt, um relevante Prozesse aller Ebenen zu erfassen. Dieses Vorgehen entspricht der „Daten-Triangulation“, welche „Daten miteinander kombiniert, die verschiedenen Quellen entspringen“ (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 97).

### 5.3 HANDLUNGSEMPFEHLUNG

In diesem Abschnitt wird eine Handlungsempfehlung auf Grundlage der Daten aus den Experteninterviews gegeben. Ebenso beruht die Handlungsempfehlung auf der Beantwortung der Forschungsfrage: „Wie müssen präventive Beratungsangebote durch den Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie in Münster gestaltet werden, um Wohnungsnot frühzeitig entgegenzuwirken?“

Ein wichtiger Schritt zur Gestaltung der präventiven Beratungsangebote scheint das Absichern eines rechtlichen Rahmens in Bezug auf den Datenschutz zu sein, da Informationen über bedrohte Haushalte ohne die Gestaltung eines derartigen Rahmens nicht an den Sozialdienst Wohnungsnotfälle gelangen können. Um datenschutzrechtlich abgesichert zu sein, könnten derzeitige rechtliche Rahmenbedingungen genutzt werden, welche eine Mitteilung fristloser Kündigungen über das Sozialamt vorsehen. Desweiteren empfiehlt es sich auf der Mesoebene verlässliche Kooperationspartner, vor allem in der Instanz des Vermieters (Wohnungsunternehmen) für die Beratungsangebote zu gewinnen. Dies konnte ebenso in Untersuchungen der GISS (2014) erwiesen werden. Auf Grundlage der vorliegenden Forschung empfiehlt es sich zudem einen konkreten Ansprechpartner in der Mietenbuchhaltung zu benennen, der dauerhaft Informationen über bedrohte Haushalte gibt und den Kündigungsprozess im Auge hat, um diese Informationen an den Sozialdienst weiterzuleiten. Der Prozess des Kündigungsverfahrens sollte hierbei mit dem Sozialdienst Wohnungsnotfälle abgesprochen werden, um zusammenzuarbeiten und den Hilfeprozess an das Verfahren anzupassen. Klare Anlässe für den Beginn einer Beratung sowie entsprechende Grenzen sollten hierbei geregelt sein, sodass die Aufgabenbereiche klar verteilt sind. Auf Grundlage der Forschung empfiehlt sich eine fristlose Kündigung als Anlass für eine Beratung, da aus datenschutzrechtlichen Gründen eine vorzeitige

Kontaktaufnahme nicht möglich ist. Das heißt, das Wohnungsunternehmen gibt bei einer fristlosen Kündigung Informationen über den bedrohten Haushalt an den Sozialdienst Wohnungsnotfälle weiter. Da eine Schwierigkeit darin besteht, die Haushalte mit fristlosen Kündigungen im Zeitraum von zwei Wochen zu erreichen, empfiehlt es sich, den Zeitraum für die Beratung, in Absprache mit den Wohnungsunternehmen, von zwei Wochen auch vier Wochen zu erweitern. Auf diese Weise wird dem Sozialdienst ein größerer Zeitraum ermöglicht, bevor das Räumungsverfahren eingeleitet wird (Mikroebene).

Zudem empfiehlt es sich für das Wohnungsunternehmen (Mesoebene) dem betroffenen Haushalt im Rahmen von Mahnungen/ Kündigungen schon Information über die unabhängige Fachstelle zu geben, um den Betroffenen eine eigenständige Kontaktaufnahme zu ermöglichen. Dies könnte durch das Mitschicken eines Flyers des Sozialdienstes geschehen, welcher in leichter Sprache auf das Angebot aufmerksam macht. Da durch das Mitschicken eines Flyers beim Betroffenen dennoch der Eindruck entstehen könnte, dass der Sozialdienst mit dem Wohnungsunternehmen zusammenarbeitet und das Geld eintreiben will, empfiehlt es sich, im Rahmen weiterer Maßnahmen auf das Angebot des Sozialdienstes aufmerksam zu machen. Eine Idee besteht darin, dass der Sozialdienst dem Anschreiben einen Flyer beilegt, welcher das Angebot in leichter Sprache verdeutlicht. Erfolgt daraufhin keine Reaktion der Betroffenen, empfiehlt es sich, den Sozialdienst (Mikroebene) mit einer Kontaktaufnahme zu beauftragen, welche (aus datenschutzrechtlichen Gründen) postalisch mit einem Termin erfolgt. Hierbei könne man einen konkreten Termin vorschlagen und nochmals auf die Sprechzeiten verweisen. Auf diese Weise könnten die Betroffenen entweder selber vorstellig oder aber der Sozialdienst könnte zum vereinbarten Termin aktiv werden, in dem er im Rahmen eines Hausbesuches die Betroffenen aufsucht. Denn die GISS (2014) zeigt auf, dass ein Kontakt häufig nur stattfindet, wenn die Betroffenen in Eigeninitiative vorstellig werden. Allerdings sollte, falls die Klienten sich von selbst nicht melden, in jedem Fall ein Hausbesuch stattfinden. Denn obwohl der Ansatz der Komm Struktur in den Interviews als vorteilhaft angesehen wurde, ist es unabdingbar die Haushalte aufzusuchen, sofern diese sich nicht selbst melden. Denn die Personen, die selbst vorstellig werden, wurden im Rahmen der bisher angewendeten Komm-Struktur schon erreicht.

Für unangekündigte Hausbesuche empfiehlt es sich, möglichst früh morgens oder gegen späten Nachmittag aufzusuchen. Durch Klingeln sollte der Berater sich einen Zugang in den Hausflur verschaffen und nochmals mit Klopfen auf sich aufmerksam machen. Auch das Hinterlassen einer persönlichen Notiz empfiehlt sich in Bezug auf die Mikroebene. Um den Auftrag und das Ziel des Sozialdienstes Wohnungsnotfälle entsprechend zu vermitteln, sollte das Auftreten beim Hausbesuch beachtet werden. Denn der Berater wird vom Betroffenen in seinem institutionellen Kontext wahrgenommen, was Auswirkungen auf die Kommunikation und die Beziehung hat (Fabian & Schweikart, 2003). Der Berater sollte nach Angabe der Interviewten den Eindruck einer helfenden und vermittelnden Instanz bewirken. Diese Ergebnisse decken sich zudem mit dem Handlungsmodell zum Vertrauensaufbau nach Petermann (1996), welches verschiedene Phasen vorsieht: Zunächst

sollte eine verständnisvolle Kommunikation hergestellt und bedrohliche Situationen abgebaut werden. Dann sollten gezielt vertrauensauslösende und fördernde Handlungen eingesetzt werden. Ebenso sollte auf der Mikroebene überlegt werden, wie die Inhalte der Beratung rübergebracht werden, um den Betroffenen die Angst und den Druck zu nehmen. Gleichzeitig scheint es notwendig, den Betroffenen die Dringlichkeit zur Inanspruchnahme von Hilfen zu verdeutlichen, was beispielsweise durch das Aufzeigen des weiteren Verlaufs geschehen könnte. Diesbezüglich könnte skizziert werden, wie sich der Kündigungsprozess gestaltet und welche Maßnahmen parallel dazu mit dem Betroffenen initiiert werden können, um dies zu verhindern. Im Kontakt steht nach Aussage der Interviewten das gemeinsame Ergründen der Problematik im Mittelpunkt (Anamnese). Hierzu sollte an entsprechende Hilfesysteme auf der Mesoebene vermittelt werden, um das Problem "an der Wurzel zu packen". Gleichzeitig sollte versucht werden die Miete zu sichern, indem eine Mietschuldenübernahme beim Sozialamt beantragt wird. Ebenso sollten Absprachen mit dem Vermieter getroffen werden, um den Wohnraum zu sichern. In diesem Kontext spielt auch das Sozialamt sowie das Jobcenter eine zentrale Rolle, um Hilfen nach SGB II & SGB XII zu erwirken oder auch die Miete abtreten zu lassen. In der Arbeit mit dem Klienten empfiehlt sich das Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“, in dem Betroffenen zentrale Aufgaben übergeben werden. In einem weiteren Termin sowie dem engen Kontakt zum Wohnungsunternehmen könnte eine Überprüfung der Mitwirkung des Betroffenen ermöglicht werden. Hierbei empfiehlt es sich, dass der Berater sich durch einen Anruf beim entsprechenden Ansprechpartner in der Mietenbuchhaltung vergewissert, ob die vereinbarten Zahlungen getätigt wurden. Gestaltet sich die Mitarbeit des Betroffenen schwierig, könnte der Sozialdienst entsprechend aktiver werden oder aber dieser gibt die Verantwortung zurück an das Wohnungsunternehmen, welches das Verfahren in Richtung einer Räumung bewegt. Diesbezüglich gilt es eine klare Grenze in der Verantwortung des Sozialdienstes zu vereinbaren, falls die Beratung keine Wirkung erzielt. In Bezug auf die Makroebene empfiehlt es sich, ein Wohnungskontingent zu ermöglichen und den Wohnungsmarkt zu entspannen. Weitere Empfehlungen auf der Makroebene werden im Abschnitt 5.5 aufgeführt.

## 5.4 DISKUSSION

In einer anschließenden Diskussion werden die Ergebnisse der Forschung kritisch auf Mikro-, Meso- und Makroebene betrachtet.

### *MIKROEBENE*

In der Arbeit mit den Betroffenen ergibt sich die Frage, ob der Kontakt mit dem Druck einer anstehenden Kündigung/ Räumung hergestellt werden sollte. Einerseits erziele man erst durch die Klarheit einer Kündigung/Räumung eine Einsicht bei den Klienten, dass Hilfe notwendig ist. Denn Sozialarbeiter stellen nicht selten fest, dass Angebote nicht wahrgenommen werden, weil die Adressaten sich von diesen nicht angesprochen fühlen (Michel-Schwartz, 2013). Andererseits schadet der Druckaufbau jedoch dem Beziehungsaufbau, sodass ein Kontakt mit Betroffenen häufig gar nicht erst entsteht, sofern

das Auftreten des Beraters den Eindruck erweckt, dieser wolle nur das Geld eintreiben. In diesem Zusammenhang ist auch das Mitschicken eines Flyers des Sozialdienstes bei fristloser Kündigung kritisch zu betrachten, da auch dies den Eindruck eines verlängerten Arms des Wohnungsunternehmens erweckt. Vor allem Menschen mit Migrationshintergrund ist die Diakonie unter Umständen nicht bekannt. Die Kontaktaufnahme für präventive Beratungsangebote beschränkt sich aus datenschutzrechtlichen Gründen auf den unangekündigten Hausbesuch sowie die postalische Kontaktaufnahme mit Angabe eines Termins. In den Interviews wird das Vereinbaren von Terminen als die effektivste Variante dargestellt, da man nicht vor verschlossenen Türen stehe und keine großen zeitlichen sowie personellen Ressourcen einsetzen müsse. Da Studien der GISS (2014) jedoch ergeben, dass die postalische Kontaktaufnahme nur einen geringen Teil des Klientels erreiche, ist diese Form der Kontaktaufnahme kritisch zu sehen, sofern bei fehlender Rückmeldung kein anschließender Hausbesuch stattfindet. Denn es ist bekannt, dass betroffene Personen oder Haushalte in schwierigen Lebenssituationen ihre Post nicht mehr öffnen, sodass unterbreitete Hilfsangebote ihr eigentliches Ziel verfehlen (GISS, 2014). Folglich ist anzumerken, dass die postalische Kontaktaufnahme möglicherweise ihren Zweck nicht erfüllt und Haushalte auf die Post nicht reagieren, sodass dieser Zeitaufwand eingespart werden könnte. Zudem ist das postalische Verweisen auf die Sprechzeiten des Sozialdienstes kritisch zu betrachten, da die Ergebnisse der GISS (2014) belegen, dass die Klienten vielfach nicht von selbst Hilfe annehmen. Die aufsuchende Arbeit ermöglicht den Klienten einen Heimvorteil, da der Berater sich hier in einer ungewohnten Umgebung befindet. Ebenso begibt sich die aufsuchende Arbeit in Form von Hausbesuchen in die Lebenswelt der Klienten (Michel-Schwartz, 2013). Diese Tatsache wird in den Interviews als sehr positiv und hilfreich beschrieben. Denn bei der bisherigen Komm-Struktur wird die Macht der Sozialarbeiter als Repräsentanten des Hilfesystems leichter vermittelt, da notwendige Requisiten vorhanden sind (PC, Schreibtisch, Gesetze,..) (Michel-Schwartz, 2013).

#### *MESOEBENE*

Auf der Mesoebene empfiehlt es sich, den Kontakt zu Wohnungsunternehmen zu pflegen und in einem ständigen Austausch zu sein. Diese Rahmenbedingung setzt jedoch voraus, dass ein derartiger Informationsaustausch datenschutzrechtlich abgesichert ist. Einige notwendige Rahmenbedingungen werden demnach aus Gründen des Datenschutzes erschwert, sodass etwa eine telefonische Kontaktaufnahme nicht möglich ist.

Um von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalt aufzusuchen, bleibt dem Sozialdienst etwa zwei Wochen Zeit, da ein Kündigungsbrief jeweils zur Mitte des Monats verschickt wird und somit nur die letzten beiden Wochen eines jeden Monats für eine aufsuchende Beratung und entsprechende Interventionen genutzt werden kann. Die Interviews ergeben, dass der Sozialdienst diese Hürde durch eine schnelle Terminvergabe überwinden könnte. Dies ist in Anbetracht der Forschungsergebnisse kritisch zu betrachten, da ein derart kurzer Zeitraum eine Kontaktaufnahme erschwert. Nach Angaben des Sozialdienst Wohnungsnotfälle wird nach Versenden des Briefes etwa eine Woche auf eine Rückmeldung der Betroffenen

gewartet. Folglich würde sich der Zeitraum für aufsuchende Arbeit wiederum verkürzen. An dieser Stelle ist die Frage, ob der Zeitraum für eine aufsuchende Beratung in Absprache mit den Wohnungsunternehmen erweitert werden kann, um eine Kontaktaufnahme und ein Intervenieren überhaupt möglich zu machen. Denn nach §569 BGB steht dem Mieter eine Schonfrist zu, welche es ihm ermöglicht, innerhalb von 2 Monaten nach Verkündung des Räumungsanspruches den Mietverzug zu begleichen oder im Rahmen einer Mietschuldenübernahme auszugleichen und somit die Kündigung unwirksam zu machen. Im Falle einer vorherigen fristlosen Kündigung ist diese Regelung jedoch hinfällig. Desweiteren ist ein intensiver Austausch mit Wohnungsunternehmen kritisch zu betrachten, da es ethisch unverantwortlich ist, dem Wohnungsunternehmen Informationen über soziale Schwierigkeiten des betroffenen Haushaltes zu geben. Folglich kann ein Austausch nur auf Basis finanzieller Aspekte stattfinden.

#### *MAKROEBENE*

Auf der politischen Ebene findet in Münster das Fachstellenkonzept nach Typ 1 Anwendung, welches eine organisatorische Trennung des freien Trägers (SozialdienstWohnungsnotfälle) und des öffentlichen Trägers (Sozialamt Fachstelle Wohnraumsicherung) vorsieht (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, 2011). Im Kooperationsvertrag der Träger wird folglich festgehalten, dass Informationen über Räumungsklagen ausgetauscht werden können, um ein Intervenieren des freien Trägers zu ermöglichen. Hier könnte auch der rechtliche Rahmen für eine aufsuchende Arbeit bei fristlosen Kündigungen anknüpfen. Bei dem Vorliegen eines Räumungstitels erhält das Sozialamt über das Amtsgericht Informationen über bedrohte Haushalte, zugleich wird der Haushalt über den Inhalt und Empfänger dieser Mitteilung informiert (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, 2011). Generell ist der Informationsaustausch mit Wohnungsunternehmen jedoch auf politischer Ebene kritisch zu betrachten, da keine konkreten gesetzlichen Regelungen vorliegen. Hieraus ergibt sich, dass ein Intervenieren durch aufsuchende Arbeit durch den Datenschutz erschwert wird und wenn überhaupt nur im Rahmen fristloser Kündigungen umsetzbar ist. Kooperationsverträge der Fachstellen müssen demnach entsprechende rechtliche Rahmenbedingungen aufgreifen.

### **5.5 STÄRKEN & SCHWÄCHEN**

Das folgende Kapitel gibt Aufschluss über Stärken und Schwächen in der Durchführung der Forschung.

#### *STÄRKEN DER FORSCHUNG*

Allgemein lässt sich an dieser Stelle als besondere Stärke das Berücksichtigen aller Ebenen in der Prävention von Wohnungslosigkeit aufführen. Dementsprechend handelt es sich um Experten auf Mikro-, Meso- & Makroebene, welche Erfahrungen im Arbeitsfeld aufweisen und demnach Hinweise zu praktischen Bezügen geben konnten. Dies stellt einen Mehrwert für die Mikroebene dar. Durch die qualitative Ausrichtung der Forschung werden zudem Hintergründe und relevante Prozesse auf allen Ebenen ergründet, was im Rahmen einer

quantitativen Forschung nicht möglich gewesen wäre. Denn „Forschung mit qualitativen Methoden strebt eine Tiefgründigkeit der Untersuchungen an, indem sie sich mehr Zeit nimmt für die Individualität des einzelnen Menschen“ (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 89). Hierbei knüpft die Forschung an bestehende Forschungen der GISS (2014) an, welche als theoretischer Ausgangspunkt für die vorliegende Forschung dient. Demnach zeigt sich eine Stärke der Forschung auf der Makroebene. Durch offene Fragestellungen ermöglicht die Forschung, dass die Interviewten frei antworten, sodass auch neue Aspekte aufgeführt werden können. Dies deckt sich damit, dass bei der Erforschung der subjektiven Ansichten eine Offenheit des Interviewers unerlässlich ist (Hug & Poscheschnik, 2015). Diese Stärke untermauert zudem der § Integrität und Objektivität des Ethikkodex des Berufsverbandes (Deutsche Gesellschaft für Soziologie, 2014). Somit ermöglicht es die Forschung ein umfassendes Gesamtbild über relevante Prozesse zu erhalten. Allgemein ermöglicht die Methode der Experteninterviews, dass die Befragten nicht im Sinne einer Untersuchungsperson behandelt werden, sondern als relevante Akteure in der Prozessgestaltung (Gläser & Laudel, 2010). Hierbei werden die Interviewten im Rahmen ihres natürlichen Umfelds interviewt, sodass keine künstliche Forschungssituation erstellt werden muss. Dies deckt sich damit, dass qualitative Forschung sich für die natürlichen Lebenswelten der Befragten interessiert (Hug & Poscheschnik, 2015)

#### **SCHWÄCHEN DER FORSCHUNG**

Schwächen der Forschung können vor allem auf der Makroebene bezüglich der Aussagegültigkeit identifiziert werden, da auf Grundlage der qualitativen Ausrichtung eine Reliabilität nicht gewährleistet ist. Denn „quantitative Forschung ist [...] distanzierter im Verhältnis zu den Versuchsobjekten“ (Hug & Poscheschnik, 2015, S. 88). Verallgemeinerungen auf der Grundlage Qualitativer Erhebungsmethoden müssen demnach vorsichtig gehandhabt werden, da der Forscher in diesem Kontext nicht als neutraler und objektiver Forscher handelt, sondern vielmehr im Forschungsprozess präsent ist und diesen maßgeblich beeinflusst (Hug & Poscheschnik, 2015). Da die Forschung von einem einzelnen Forscher durchgeführt wurde, konnte dementsprechend keine „Intercoderreliabilität“ gewährleistet werden, was eine Auswertung des erhobenen Materials von mehreren Personen meint und eine Objektivität in der Auswertung ermöglichen soll (Mayring P., 2015). Zwar werden die Auswertungen einem kritischen Blick von Fachkräften unterzogen, dennoch ist in dieser Hinsicht eine Schwäche in der Forschung zu verzeichnen. Auch werden die Daten auf Grundlage weniger Interviews (in der Zahl fünf) erhoben. Hier wurde der Fokus auf qualitativ hochwertige Aussagen auf verschiedenen Ebenen gelegt, sodass auf jeder Ebene maximal zwei Interviews geführt wurden. In der Auswertung qualitativer Interviews gibt es zudem weniger Möglichkeiten einer standardisierten Auswertung gegenüber einer quantitativen Ausrichtung. Dennoch wurde unter Verwendung der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) versucht, eine gewisse Standardisierung zu ermöglichen, was in der qualitativen Analyse mittels

Kategorienbildung geschieht. Allerdings ist auch bei der Anwendung dieser Methodik eine Schwäche der Forschung aufzuführen, da es sich bei der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kruse (2014) um ein „zergliederndes Vorgehen“ handelt, welches ein genaues Überprüfen und Festlegen beabsichtige, sodass relevante Prozesse in den Hintergrund geraten. In Bezug auf die Mesoebene kann festgehalten werden, dass eine Anonymität der Untersuchten nur bedingt gewährleistet ist, da sich die Untersuchungspersonen aus den Projekttreffen kennen und wissen, wer im Rahmen der Interviews befragt wurde. Hier ist im ethischen Sinne eine Schwäche der Forschung zu nennen, da der Datenschutz in diesem Zusammenhang nicht vollständig ermöglicht werden konnte. Im Sinne des Ethikkodex DGS (2014) besteht hierbei jedoch die Pflicht des Forschenden den Datenschutz zu gewährleisten.

## 5.6 MÖGLICHE FOLGEUNTERSUCHUNGEN

Der folgende Abschnitt zeigt Empfehlungen auf der Makroebene auf, in dem Möglichkeiten für Folgeuntersuchungen auf Grundlage der vorliegenden Forschungsergebnisse gegeben werden.

Die Umsetzung präventiver Beratungsangebote birgt zahlreiche Hürden. Zentral steht hierbei die Problematik der Kontaktaufnahme, welche aufgrund von Misstrauen und Angst erschwert wird. In dieser Hinsicht empfiehlt es sich, den Prozess der Kontaktaufnahme im Speziellen zu evaluieren und hierbei unter anderem die Klienten einzubinden. Hierzu empfiehlt sich ebenso eine qualitative Studie. Auch generell bietet sich eine Folgeuntersuchung im Rahmen einer Einschätzung der Klienten an, um zu erfahren, wie die Klienten die Hilfeleistung erleben und wo Verbesserungen notwendig sind. Ebenso ist es sinnvoll, die Umsetzung der im Rahmen dieser Forschung geplanten Beratungsangebote zu evaluieren. Ausschlaggebend für eine derartige Untersuchung ist ein standardisiertes Vorgehen im Beratungsprozess, um eine Überprüfbarkeit zu gewährleisten. Demnach bietet die vorliegende Forschung einen Mehrwert auf der Makroebene, da eine Gestaltung der Umsetzung skizziert werden konnte. Eine zentrale Frage für die Folgeuntersuchung könnte hierbei sein, wie effektiv sich diese Implementierung in der Praxis erweist. Auf diesem Weg kann ermittelt werden, wie effektiv das Beratungsangebot tatsächlich ist. Hierzu ist ein gewisser Evaluationszeitraum erforderlich. Hierbei steht die Meinung der Klienten im Mittelpunkt. Gleichzeitig stellt sich die Frage nach dem Nutzen des Beratungsangebotes für den Sozialdienst Wohnungsnotfälle sowie auch für die Wohnungsunternehmen. Im Rahmen einer quantitativen Untersuchung könnte ermittelt werden, wie viele Haushalte die Beratung in Anspruch genommen haben, welche Form der Kontaktaufnahme angewendet wurde und wie der Fall ausgegangen ist.

## 5.7 ZUSAMMENFASSUNG

Abschließend wird an dieser Stelle eine kurze Zusammenfassung gegeben. Zudem wird skizziert, in welcher Form die Forschung die Hilfeleistungen in der Auftrag gebenden Einrichtung sowie in weiteren Einrichtungen unterstützt.

### *SCHLUSSFOLGERUNGEN AUF DER MIKROEBENE*

Bezüglich der Mikroebene ist festzuhalten, dass die Ergebnisse den Mitarbeitern des Sozialdienst Wohnungsnotfälle zentrale Handlungsorientierungen bieten, wie die Umsetzung präventiver Beratungsangebote gestaltet werden kann. So muss zunächst ein geeigneter datenschutzrechtlicher Rahmen erschaffen werden. Zudem steht der intensive Austausch insbesondere mit Wohnungsunternehmen im Vordergrund, um den Hilfeprozess effektiv zu gestalten. Möglichkeiten einer Kontaktaufnahme werden erläutert und geben Aufschluss darüber, wie eine Kontaktaufnahme effektiv gestaltet werden könnte. Der terminierte Hausbesuch ist laut der Interviewten die geeignetste Möglichkeit. Ebenso können inhaltliche Schwerpunkte für die Beratung ermittelt werden, welche sich allgemein in der Problemerkennung und Vermittlung in weitere Hilfen, sowie im Aufzeigen von weiteren Möglichkeiten und Verfassen von Anträgen beschreiben lassen. Auch kann erfasst werden, welche Aufgaben die Beteiligten im Beratungsprozess übernehmen können. Demnach kann an dieser Stelle festgehalten werden, dass das Anliegen der Mikroebene, Handlungsorientierungen für die Umsetzung präventiver Beratungen zu erlangen, bedient wird. Somit unterstützt die Forschung eine Verbesserung der Hilfeleistung im Bereich der aufsuchenden Beratung der Sozialdienste. Auch für das Sozialamt stellt die Forschung eine Bereicherung dar, da die Ergebnisse auf weitere Aufgabenbereiche im Sozialamt Anwendung finden können. So könnte die aufsuchende Beratung auch in die Arbeit des Sozialamtes integriert werden. Auch weitere Sozialdienste in Münster profitieren von den Handlungsorientierungen, da diese mit denselben Problematiken konfrontiert werden und eine aufsuchende Beratung in ganz Münster denkbar wäre. Eine Berücksichtigung der Klientenebene ist in dieser Forschung nicht gegeben (Schwäche), sodass es sich empfiehlt eine Forschung in Bezug auf die Einschätzung der Klienten durchzuführen.

### *SCHLUSSFOLGERUNGEN AUF DER MESOEBENE*

Auf der Mesoebene kann festgehalten werden, dass für eine gelingende Präventionsarbeit, im Sinne aufsuchender Beratung, Kooperationen im Sozialraum erforderlich sind. Dies betrifft insbesondere eine enge Zusammenarbeit zwischen Wohnungsunternehmen und dem Sozialdienst Wohnungsnotfälle, um frühzeitig Kenntnis über bedrohte Haushalte zu erhalten. Hier muss es konkrete Ansprechpartner geben, welche im stetigen Austausch über das Kündigungsverfahren sowie den Hilfeprozess stehen. Der Begriff „frühzeitig“ meint hierbei spätestens bei Eingang einer fristlosen Kündigung, im Idealfall sollte das Wohnungsunternehmen jedoch schon früher eine Problematik signalisieren und den Hilfeprozess initiieren. Auch im Rahmen des Arbeitsfeldes Sozialer Arbeit sind Kooperationen erforderlich, um an weitere Hilfesysteme wie Psychiatrie, Suchthilfe oder Schuldnerberatung zu vermitteln. Auf der Mesoebene können demnach Aufgaben der beteiligten Institutionen ermittelt werden, welche für eine aufsuchende Präventionsarbeit beachtet werden müssen.

### *SCHLUSSFOLGERUNGEN AUF DER MAKROEBENE*

Hinsichtlich der Makroebene kann zusammengefasst werden, dass das Anliegen des Rats der Stadt Münster bedient wird, in dem relevante Akteure vereint werden und ein Präventionskonzept erarbeitet wird. Auf politischer Ebene knüpft die Forschung an die Ergebnisse der Studie der GISS (2014) in Nordrhein-Westfalen an und arbeitet an einer Verbesserung der Präventionsarbeit. Mit einer Durchführung der Beratung sowie einer daran anknüpfenden Forschung zur Effektivität des Angebots könnte ermittelt werden, ob sich das Angebot eignet. Im Weiteren Verlauf könnte das Konzept, bei erfolgreicher Umsetzung, auf weitere Stadtgebiete in Münster angewendet werden.

## **6. FAZIT**

Die vorliegende Forschung gibt Aufschluss darüber, wie aufsuchende Beratungsangebote des Sozialdienst Wohnungsnotfälle gestaltet werden müssen, um Wohnungsnot schon frühzeitig entgegenzuwirken. Im Rahmen von Experteninterviews werden hierbei die Gestaltung der Rahmenbedingungen, Kooperationen, inhaltlichen Schwerpunkten sowie den Umgang mit Einflussfaktoren und Hürden für die Umsetzung der Beratungsangebote erforscht. In Anbetracht der Qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) werden die Daten zusammengetragen und ausgewertet. Als zentraler Punkt in der Beantwortung steht die Zusammenarbeit mit Wohnungsunternehmen, um frühzeitig Informationen über bedrohte Haushalte zu erlangen. Eine Kontaktaufnahme scheint schwierig, wobei sich zusammenfassen lässt, dass sich die persönliche Kontaktaufnahme mit einem Termin zum Hausbesuch als die effektivste Variante herausstellte. Zu Beachten sei hierbei jedoch, dass der Sozialdienst im Prozess als unabhängige Stelle hervortritt und nicht der Eindruck entstehe, der Dienst sei ein verlängerter Arm des Wohnungsunternehmens, um den Druck auf den Haushalt zu verstärken. Auch müsse es einen sicheren Rahmen in Bezug auf den Datenschutz geben, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen. Ein fließender Informationsaustausch über den Hilfeprozess sowie das Kündigungsverfahren müsse für gelingende Präventionsarbeit gegeben sein. Im Hilfeprozess steht ins Besondere das Erfassen der Problematik sowie das Vermitteln in weitere Hilfesysteme im Vordergrund. Auch das Sichern der Miete sowie ein Haushaltsplan sind wichtige Aspekte, wobei eine enge Zusammenarbeit mit Vermieter und Sozialamt gewährleistet werden muss, um notwendige Schritte einzuleiten. Weitere Instanzen wie Schuldnerberatung, Suchthilfe und Psychiatrie werden im Rahmen weiterer Unterstützungsangebote vom Sozialdienst hinzugezogen. Schwierigkeiten in der Umsetzung ließen sich ins Besondere in der Gestaltung der Kontaktaufnahme sowie dem Informationsaustausch identifizieren, sodass es klare Absprachen in Bezug auf den Hilfeprozess geben müsse.

## LITERATURVERZEICHNIS

- Amore, K., Baker, M., & Howden-Chapman, P. (1. December 2011). The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis. *European Journal of Homelessness*, S. 19-37.
- Autrata, O., & Scheu, B. (2008). *Soziale Arbeit: Eine paradigmatische Bestimmung*. Berlin: Springer Verlag.
- Behrend, D. (2008). *Musisch-agogische Methodik*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Belardi, N. (2011). *Beratung: Eine sozialpädagogische Einführung*. Weinheim & München: Juventa Verlag.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2015). *Wohnungslosenhilfe mischt sich ein*. Berlin: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2010). *Wohnungsnotfalldefinition der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.* Bielefeld: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V. (2015). *Zahl der Wohnungslosen in Deutschland auf neuem Höchststand*. Berlin: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe. (2011). *Empfehlung zur rechtlichen Gestaltung der Zusammenarbeit frei gemeinnütziger und öffentlicher Träger bei der Prävention von Wohnungsverlusten*. Bielefeld: Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe.
- Bundesregierung für Arbeit und Soziales. (2013). *Der vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung*. Bonn: Bundesregierung für Arbeit und Soziales.
- Burt, M. R., Pearson, C. L., Montgomery, A. E., & Mc Donald, W. R. (2005). *Strategies for Preventing Homelessness*. Washington : HUD Office of Policy Development and Research (PD & R).
- Busch- Geertsema, V. (28. Juni 2002). When homeless people are allowed to decide by themselves. Rehousing homeless. *European Journal of Homelessness* , S. 15-19.
- Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Finale Report*. Bremen/Brussels: Gesellschaft für innovative Sozialforschung .

- Busch-Geertsema, V., & Fitzpatrick, S. (2. December 2008). "Effective homelessness prevention? Explaining reductions in homelessness in Germany and England. *European Journal of Homelessness* , S. 69-95.
- Busch-Geertsema, V., & Sahlin, I. (1. December 2007). The Role of Hostels and Temporary Accommodation. *European Journal of Homelessness Volume 1* , S. 67-94.
- Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E., & Pleace, N. (2010). *Homelessness and Homeless Policies : Lessons from Research*. Brussels: European Federation of National Organisations working with the Homeless.
- Deutsche Gesellschaft für Soziologie. (14. Juni 2014). *Deutsche Gesellschaft für Soziologie*. Von Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS) und des Berufsverbandes Deutscher Soziologinnen und Soziologen (BDS): [http://www.soziologie.de/fileadmin/\\_migrated/content\\_uploads/Ethik-Kodex\\_2014-06-14.pdf](http://www.soziologie.de/fileadmin/_migrated/content_uploads/Ethik-Kodex_2014-06-14.pdf) abgerufen
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2009). *Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V. - Berufsbild*. Berlin: Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2013). *Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Prävention von Wohnungslosigkeit durch Kooperation von kommunalen und freien Trägern*. Berlin: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Döring, N., & Bortz, J. (2015). *Forschungsmethoden und Evaluation*. Berlin: Springer Verlag.
- Dr. Pedulko, T. (2007). *Forschungsmethoden in der Sozialen Arbeit*. Berlin: Alice Salomon Hochschule.
- Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics of Homelessness*. Brussels: European Federation of National Organisations working with the Homeless.
- Edgar, B., Harrison, M., Watson, P., & Busch-Geertsema, V. (2007). *Measurement of Homelessness at European Union Level*. Scotland: European Commission.
- Europäische Kommission. (2013). *Nachhaltige Konzepte zur Vermeidung von Obdachlosigkeit*. Kopenhagen: Europäische Union.
- European Commission. (2013). *Social Investment Package: Confronting Homelessness in the European Union*. Brussels: European Union.
- Fabian, T., & Schweikart, R. (2003). *Brennpunkte der Sozialen Arbeit*. Münster: LIT Verlag.

Gerull, S. (Juni 2009). Armut und soziale Ausgrenzung wohnungsloser Menschen. *Sozial Extra*, S. 37-41.

Gesellschaft für innovative Sozialforschung e.V. (2014). *Prävention von Wohnungslosigkeit in Nordrhein-Westfalen*. Bremen: Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen.

Gläser, J., & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. Wiesbaden: VS Verlag.

Gosme, L. (Mai 2015). Praxis aktuell : Sozialinvestitionen in der Wohnungslosenpolitik. *Sozial Extra- Sozialpolitische EU-Initiativen*, S. 44-47.

Hug, T., & Poscheschnik, G. (2015). *Empirisch forschen*. Wien: Huter & Roth KG.

Institut für Praxisforschung und Evaluation (Hochschule Nürnberg). (9. März 2016). *Effektivität und Effizienz: Ergebnisse in der Nahaufnahme*. Abgerufen am 19. März 2016 von [http://www.fews-bayern.de/uploads/media/160309\\_F1\\_-\\_effektivitaet.pdf](http://www.fews-bayern.de/uploads/media/160309_F1_-_effektivitaet.pdf)

Institut für Praxisforschung und Evaluation (Hochschule Nürnberg). (9. März 2016). *Die Arbeit der Fachstellen zur Vermeidung von Obdachlosigkeit des FEWS in Bayern*. Abgerufen am 19. März 2016 von <http://www.fews-bayern.de/index.php>: [http://www.fews-bayern.de/uploads/media/160309\\_ergebnisse\\_praeventionsstudie.pdf](http://www.fews-bayern.de/uploads/media/160309_ergebnisse_praeventionsstudie.pdf)

Kruse, J. (2014). *Qualitative Interviewforschung- Ein integrativer Ansatz*. Weinheim & Basel: BeltzVerlag.

Lawson, G., & A. Foster, V. (1. April 2005). Development Characteristics of Home-Based Counselors: A Key to Serving at Risk Families. *The Family Journal*, S. 153-161.

Legewie, H., & Paetzold-Teske, E. (1. November 1996). *Qualitative Forschung*. Abgerufen am 22. März 2016 von <http://web.qualitative-forschung.de/publikationen/postpartale-depressionen/Transkription.pdf>

LOO-SPH. (2009). *Die kreative Fachkraft- Mit Abstand am Nächsten*. Utrecht, Provinz Utrecht, Niederlande.

Lutz, R., & Titus, S. (2012). *Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe*. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse- Grundlagen und Techniken*. Weinheim & Basel: Beltz Verlag.

Mayring, P. (2002). *Qualitative Sozialforschung*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Michel-Schwartz, B. (2013). *Handlungswissen der Sozialen Arbeit: Deutungsmuster und Fallarbeit*. Springer Verlag: Berlin.

- Oelerich, G., & Otto, H.-U. (2011). *Empirische Forschung und Soziale Arbeit*. Berlin: Springer Verlag.
- Petrucci, M., & Wirtz, M. (2007). *Sampling- Techniken bei qualitativen Studien*. Abgerufen am 22. März 2016 von Pädagogische Hochschule Freiburg: <https://www.ph-freiburg.de/quasus/einstiegstexte/sampling-stichprobe.html>
- Pleace, N. (1. December 2011). The Ambiguities, Limits and Risks of Housing First from an European Perspective. *European Journal of the Homelessness Volume 5 No.2* , S. 113-127.
- Pleace, N., Teller, N., & Quilgars, D. (2011). *Social Housing Allocating on Homelessness: European Observatory on Homelessness*. Brussels: European Federation of National Organisations working with the Homeless.
- Przyborski, A., & Wohlrab-Sahr, M. (2014). *Qualitative Sozialforschung*. München: Oldenbourg Verlag.
- Reed, M. (14. August 2014). *National Alliance to End Homelessness*. Von Why Housing First Benefits Everyone: <http://www.endhomelessness.org/blog/entry/why-housing-first-benefits-everyone-not-just-homeless-people#.VxoSykcvu2k> abgerufen
- Reinders, H. (2005). *Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen*. München : Oldenbourg.
- Riesenfelder, A., Schelepa, S., & Wetzel, P. (2012). *Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe*. Wien: L&R Social Research.
- Schaffer, H. (2009). *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit*. Freiburg: Lambertus -Verlag.
- Schnell, R., Hill, P. B., & Esser, E. (2013). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Scholte, M., & Van Splunteren, P. (2010). *Achtung!: Zum systematischen Umgang mit Signalen in der Sozialen Arbeit*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Schreier, M. (Februar 2014). Wohnungspolitik- (kein) Thema für Soziale Arbeit ?! *Sozial Extra* , S. 56-56.
- Stadt Münster. (2012). *Öffentliche Beschlussvorlage: Ergebnisse und Empfehlungen des Arbeitskreises Wohnungslosigkeit*. Münster: Stadt Münster.
- Sweet, M., & Appelbaum, M. (2004). Is home visiting an effective strategy? A meta-analytic review of home visiting programs for families with young children. *Child Development* , S. 1435-1456.
- Vereinten Nationen. (1948). *Allgemeine Erklärung der Menschenrechte*. Paris: Vereinte Nationen.

## ANHANG

### ANLAGE 1. ERHEBUNGSINSTRUMENT

#### Interviewleitfaden : Zur Umsetzung aufsuchender Beratung bei Wohnungsnot

##### *Einstieg:*

Studien der Gesellschaft für innovative Sozialforschung (2014) haben ergeben, dass Beratungsangebote für von Wohnungslosigkeit bedrohte Haushalte häufig zu spät stattfinden. Im Rahmen der Arbeit des Beratungs-&BildungsCentrum wird derzeit ein Projekt zur Prävention von Wohnungslosigkeit durch Beratungsangebote erarbeitet. Betroffene sollen schon nach Eingang einer fristlosen Kündigung aufsuchende Beratung durch den Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie erhalten, um Wohnungsnot entgegenzuwirken. In diesem Projekt sind Wohnungsunternehmen, das Sozialamt sowie die Diakonie integriert. Das folgende Interview soll Aufschluss über relevante Prozesse geben, um zu erfahren, wie ein derartiges **aufsuchendes Beratungsangebot** umgesetzt werden kann.

##### *Einstieg:*

**In welchem Bezug stehen Sie hinsichtlich der Prävention von Wohnungslosigkeit?**

-----

##### *Hauptthematik: präventive Beratungsangebote*

**Was denken Sie, welche **Rahmenbedingungen** gilt es für die Umsetzung derartiger Beratungsangebote in Münster zu beachten?**

- Z.B. Gestaltung der Kontaktaufnahme, Beziehungsaufbau
- Zeitlicher Rahmen (Intensität & Dauer der Kontakte)

**Wie sehen Ihrer Ansicht nach **inhaltliche Schwerpunkte** derartiger Beratungsangebote aus? Wie können diese umgesetzt werden?**

- Wo sehen Sie Hilfebedarf?

## ANLAGE 1.FOLGESEITE 1

- Wie sollte dieser Bedarf in der Gestaltung des Beratungsangebots aufgegriffen werden?

### **Welche Kooperationen sind wichtig für präventive Beratungsarbeit? Wer ist an der Umsetzung präventiver Beratungsangebote in Münster beteiligt?**

- An welchen Stellen müsste ein Informationsaustausch stattfinden?
- Welche Kontakte sind wichtig für gelingende Präventionsarbeit?
- Welche Aufgaben können die einzelnen Akteure übernehmen?

### **Wo sehen Sie weitere Einflussfaktoren für die geplanten Beratungsangebote? Wie kann mit diesen Einflussfaktoren in der Arbeit mit Betroffenen umgegangen werden?**

- Wodurch wird die Zusammenarbeit mit Mieter/Vermieter beeinflusst?
- Welche Rolle spielen Einflüsse wie Psychische Erkrankungen, Scheidung, Sucht etc.?
- Wie kann in den geplanten Beratungsangeboten mit diesen Einflüssen umgegangen werden?

### **Welche Hürden sind für die geplanten Beratungsangebote zu berücksichtigen?**

- Wie kann diesen Hürden präventiv entgegengewirkt werden?

### **Gibt es sonst noch Punkte, die Sie für eine erfolgreiche Präventionsarbeit durch Beratungsangebote als wichtig erachten?**

#### ***Ausblick:***

An dieser Stelle sind wir am Ende des Interviews angekommen. Ich bedanke mich recht herzlich für Ihre Teilnahme. Die Interviews werde ich zum Ende der Befragungen auswerten und Sie über die Ergebnisse informieren.

Transkriptionsempfehlungen und Formatierungsangaben**Formatierungsangaben für die Datei:**

Grundfont: **Courier 12 cpi**; Zeilenausrichtung: links; Linker/rechter Rand: 2,5/6 cm oder 50-55 Zeichen pro Zeile. Zum Schluß zusätzlich Speichern als Ascii-Datei (wichtig für die Bearbeitung mit ATLAS/t).

(Interview-Anfang: Allgemeine Angaben zum Interview - Interview-Ende: Kontext-Protokoll als Postskript im gleichen Format der gleichen Datei anfügen.) Ausdruck mit fortlaufender Zeilen-Nummerierung (z.B. in WORD unter: *Datei - Seite einrichten - Seitenlayout - Zeilennummern, fortlaufend*)

Thema	Darstellung im Transkript/Beispiel	Erläuterungen
Absatz	Leerzeile bei Themaende und Sprecherwechsel!	Längere Interviewpassagen untergliedern (ca 2-3 Absätze/Seite!)
Anonymisierung (von Anfang an!)	A, B, C, ... (oder: Johanna -> Bettina)	auch Orte und Institutionen! (auf gleiche Silbenzahl achten)
Ausgelassene Buchstaben	Wie spät iss'n?	Auslassungen durch Apostroph ersetzen
Betonung	UNbedingt	Großschreibung der betonten Silbe
Dehnung	viüel	
Groß- und Kleinschreibung	Da möchte ich meinen Kollegen mal fragen.	
Interpunktion	, . ; ! ?	konventionelle Benutzung
Kommentar	(SEUFZT) (TRINKT) (RAUCHT) (RÄUSPERT SICH)	Situationsbeschreibung in Klammern und Großbuchstaben
Lautgerechte Schreibung	Det is' keen Problem.	deutsche Orthografie
Pausen (mit Leerzeichen vom Wort trennen!)	* ** *3*	für kurze Pause für längere Pause evtl. Dauer in Sekunden
Simultansprechen	#und ging nach Hause# #Wann sind Sie# denn	Kennzeichen der Passagen in Doppelkreuzen
Unsicherheit	(AB # NICHT EINDEUTIG)	Bemerkung im Kommentar mit Stellenangabe
Unverständliche Textpassagen	(10 SEK. UNV.) oder (UNV. ETWA: ...)	im Kommentar mit Zeitangabe oder ungefähren Text
Verschleifung	Da ham=se geklopft	zusammengezogene Worte mit diesem Zeichen verbinden: =
Wortabbruch	Fotopapp// Fotoapparat	an ein abgebrochenes Wort diese Zeichen anhängen: //
Zitat	Der sagte zu mir: "Wie meinst Du das denn?"	Anführungszeichen benutzen

© TU Berlin, FB 07, Institut für Psychologie, H. Legewie, E. Paetzold-Teske (1996/11)

## ANLAGE 3. TRANSKRIPTE DER INTERVIEWS

### ANLAGE 3.1 TRANSKRIPT 1 HERR A.

Interview 1

Dauer: 33 Minuten

Ort: Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Diakonie

Teilnehmer: Herr M.

Ebene: Mikroebene (Arbeit mit den Klienten)

Erscheinung des Interviewten:

- Gepflegtes körperliches Erscheinungsbild
- Gesunder Zustand

Vor dem Interview:

- Gespräch über das Projekt (Neuigkeiten aus der Praxis)
- Erläuterung des Interviews
- Gespräch über die Bachelorarbeit

Besonderheiten im Interview:

- Betonung einer Schwierigkeit in der Kontaktaufnahme
- Kritik an der aufsuchenden Präventionsarbeit

Nach dem Interview:

- Gespräch über weiteres Vorgehen in der Untersuchung

- 1 I: Genau, ich hab so als Einstieg immer, auch bei den ander'n Interviews,  
2 immer die Frag gestellt, in welchem Bezug man zur Prävention von  
3 Wohnungslosigkeit steht. Vielleicht könntest du dazu auch kurz etwas  
4 aus Sicht des Sozialdienst Wohnungsnotfälle sagen?
- 5 Herr A.: Ja, also ich bin ja hier tätig in der Beratung. Und wir betreuen halt so  
6 von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen im professionellen Umfeld.  
7 So quasi. Und ja also wie steh' ich dazu? Ehm ich hab hier eine

8 Beratungshaltung, die ich an den Tag lege. Und man ist halt so durch  
9 die Arbeit, da ist man so...ja da lernt man das Klientel halt kennen in  
10 der Zeit. Das ist halt so mein arbeits// professioneller Bezug, den ich  
11 dazu habe. Ich weiß in welcher Situation die meistens stehen die  
12 meisten Leute. Und ehm viele Fälle sind halt auch ähnlich von der Art,  
13 die kann man dann auch relativ schnell einschätzen. Ja und das ist so  
14 mein Bezugsrahmen.

15 I: Ja, okay. Dann steigen wir direkt ein ins Hauptthema: Die präventiven  
16 Beratungsangebote, die jetzt geplant werden. Ehm..ja was denkst du,  
17 welche Rahmenbedingungen gibt es da für die Umsetzung zu beachten  
18 bei diesen Beratungsangeboten, die dann schon frühzeitiger ansetzen  
19 sollen?

20 Herr A.: Also jetzt speziell auf das Projekt bezogen?

21 I: Ja, genau. Also nur auf das Projekt bezogen.

22 Herr A.: Ja also die Rahmenbedingungen die sollen ja// Also wir haben versucht  
23 es in unterschiedlichen Settings durchzuführen. Erstes Ziel war halt die  
24 zu Hause zu besuchen, also aufsuchend die Klienten zu kontaktieren.  
25 Und ehm die vor Ort in ihrem eigenen Umfeld erstmal zu beraten und  
26 die kennen zu lernen und ehh da so die Problematik zu erfahren. Das  
27 sind so die Rahmenbedingungen, die sich sonst so unterscheiden von  
28 der Komm-Struktur, die wir halt eher sonst haben. Sonst kriegen wir ja  
29 Informationen von Kooperationspartnern oder auch im Rahmen unserer  
30 Sprechstunde, dass die Leute auf uns zu kommen. Und eh.. hier  
31 schreiben wir die gezielt an, um die erstmal in ihrem persönlichen  
32 Umfeld aufzusuchen und da zu beraten. Kleiner Unterschied, wir haben  
33 sonst auch versucht die ehm .. // Ja in Kontakt mit denen zu treten. Wir  
34 kriegen ja sowieso die Kündigung von der Stadt zugeschickt und da  
35 schreiben wir die meistens an, aber mit der Aufforderung quasi sich bei  
36 uns zu melden, ne? Also in der Sprechstunde vorbeizukommen oder  
37 sich telefonisch mit uns in Kontakt zu setzen. Und hier ist es GEZIELT,  
38 dass wir die Leute anschreiben und versuchen dann die in ihrem  
39 persönlichen Umfeld kennen zu lernen. Das sind so die  
40 Rahmenbedingungen.

41 I: Wie ist das so.., ja mit der Gestaltung der Kontaktaufnahme? Also ja  
42 wie kommt ihr an die Leute ran? Wie sollte man da den Kontakt  
43 aufnehmen? Also, wenn man das jetzt so in der Umsetzung betrachtet?

## ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 2

- 44 Herr A.: Ja, also wir kriegen ja dann die Kündigung von den  
45 Wohnungsbaugesellschaften und wir haben so ein Schreiben entwickelt.  
46 Ich weiß nicht, ob du das auch schon hast?
- 47 I: Nee
- 48 Herr M.: Vielleicht drucken wir dir das auch mal aus für deine Arbeit. Das  
49 könnte man auch nochmal analysieren, ob das// ja...wie das ankommt.  
50 Wir haben nämlich die Erfahrung gemacht, dass in einigen Fällen die  
51 Klienten das SO verstanden haben, dass wir von der  
52 Wohnungsbaugesellschaft sind. Dass wir jetzt, ja als kein unabhängiger  
53 Dienst agieren, sondern irgendwie mit der Wohnungsbaugesellschaft zu  
54 tun haben. Das war glaube ich so in der Not und in der panischen  
55 Situation, wie die Klienten das teilweise so aufnehmen, also was man  
56 so mitkriegt, haben die das nicht so gemerkt. Dass wir ja eigentlich ein  
57 unabhängiger Dienst sind, der einfach sich zwischen schaltet und  
58 versucht da so Arbeit zu leisten, also Beratungsarbeit. Ja.. und was war  
59 die Frage nochmal? (lacht)
- 60 I: Ja also die Kontaktaufnahme. Du sagtest grad schon, dass ihr diesen  
61 Brief schreibt ...
- 62 Herr A.: Ja genau. Also wir schreiben die mit einem Brief an und dann steht da  
63 halt so drauf, dass wir gehört haben, dass die eine Kündigung  
64 bekommen haben von den Wohnungsbaugesellschaften und dass wir  
65 hier gern so ein Beratungsangebot durchführen möchten. Und ja, dann  
66 schlagen wir direkt n' Termin vor, wann wir vorbeikommen können.  
67 Und ehm wir geben denen auch die Möglichkeit sich bei uns zu melden,  
68 wenn das terminlich nicht passt. Oder wenn das noch geändert werden  
69 soll, dann schreiben wir dann mit dabei, dass die sich dann melden  
70 sollen bei uns. Damit wir das dann auch nochmal individuell  
71 absprechen können. Aber wir sind schon so dabei mit dem Schreiben  
72 direkt n' Termin zu vereinbaren.
- 73 I: Okay. Ja, so Beziehungsaufbau mit den Klienten.. Was muss man da  
74 bei der Umsetzung beachten?
- 75 Herr A.: Ja ehm Beziehungsaufbau ist super schwIerig. Wir wissen ja zum Teil  
76 gar nicht ehh was sind das für Leute, ne? Wie sind die so drauf? In  
77 welchen schwierigen Situationen sind die? Wir haben hier ja alles an  
78 Klienten. Vieles sind Problematiken, die hier mit reinspielen. Die  
79 Wohnungslosigkeit ist ja auch so ein Teil der Problematik. Und das ist  
80 eh.. ja nicht der Hauptgrund, dass die die Miete nicht mehr bezahlen

81 können, sondern das geschieht meistens aus irgendwelchen Gründen.  
 82 Schulden oder Spielsüchte oder psychische Erkrankungen, ne? Die  
 83 treten dann zum Teil da mit rein und dann ehm ist das Ventil dann  
 84 meistens auch die Kündigung, weil die Miete nicht mehr gezahlt wurde  
 85 und man das nicht mehr geregelt bekommt oder irgendwas. Wie haben  
 86 da Klienten, denen fällt da die Decke auf=n Kopp, die kümmern sich  
 87 um gar nichts mehr. Da merken wir auch relativ schnell diebrauchen  
 88 auch noch ne' andere Betreuung, ne? Ne andere Form von Beratung  
 89 und Hilfe, ne? Dass wird da mit unserem Dienst gar nicht so ansetzen  
 90 können, weil die Problematik viel zu groß is', ne? Und dann, ja dass is'  
 91 immer schwierig das dann einzuschätzen. Man kennt die Leute ja nicht.  
 92 Wir schreiben die an und ehm lassen uns da erstmal komplett auf was  
 93 neues ein, wissen gar nicht ehm was uns da erwartet, ne? Kann  
 94 manchmal vorteilhaft sein, manchmal auch schwierig, ne? Wenn die  
 95 psychische Erkrankung halt so stark ist, grad in son=ner Psychose oder  
 96 so. Das hab' ich auch zum Teil manchmal, dass Klienten//Ja also im  
 97 Einzelfall haben wir das, dass Klienten so psychotisch teilweise sind,  
 98 dass wir da gar nicht rankommen. Und eh in solchen Fällen ist das halt  
 99 super schwierig, wenn man dann so=nen Hausbesuch durchführt, ne?  
 100 Muss man halt eruieren und gucken, wie sind die so drauf, ne?

101 I: Okay..

102 Herr A.: Beziehungsaufbau der ergibt sich dann. Also man lernt die dann  
 103 kennen, wenn man die besucht. Und eh macht so=ne erste  
 104 Einschätzung, so=ne Art Anamnese versucht man so durchzuführen:  
 105 Was ham die Leute? Oder im Gespräch versuchen wir auch  
 106 rauszubekommen, wie ist es dazu gekommen zu dem Wohnungsnot  
 107 Problem? Und eh dann kriegen wir halt schon mit was die anderen  
 108 Problematiken sind, ne? Und dann versuchen wir festzustellen, wer  
 109 betreut die schon oder was haben die schon für Hilfen und so kann sich  
 110 das dann so ergeben, muss aber auch nicht, ne? Es kann natürlich auch  
 111 sein (seufzt)..ja dass das nicht so richtig funktioniert. Das der  
 112 Gegenüber das nicht so richtig zulassen will, ne? Und dann kein  
 113 richtiger Kontakt entsteht. Das ist dann natürlich schwieriger. Wenn das  
 114 von Misstrauen geprägt ist oder wenn die Erfahrungen mit Trägern halt  
 115 ehm negativ ehm besetzt ist. Das hängt auch immer vom Klient auch  
 116 ab: Will der Hilfe? Braucht der Hilfe? Sieht der uns als positive  
 117 Unterstützung oder eher als zusätzliche Bedrohung? Und das eh spielt  
 118 halt alles so zusammen. Ist halt entscheidend auch für den weiteren  
 119 Verlauf. Arbeiten die mit oder muss man da so=nen bisschen so hinterher  
 120 arbeiten? Und das ist halt immer unterschiedlich, ne?

121 I: Mhm... du sagtest grad, dass die teilweise auch denken ihr kommt von  
 122 dem Wohnungsunternehmen? Was//Wie wirkt sich das so auf die  
 123 Rahmenbedingungen aus für diese... also für diese neue Konzeption an  
 124 Beratungsangeboten?

125 Herr A.: Ja, also das hat den Nachteil, dass ehm...dass man halt in eine  
 126 Ecke//dass die so denken dass man von der Wohnungsbaugesellschaft  
 127 ist und wollen halt diesen Druck verstärken, ne? Mhmm...ja auch auf  
 128 die Kündigung zu drängen, ne? Also die Kündigung wurde ja  
 129 ausgesprochen und dass die dann halt, glaube ich und kann ich mir  
 130 vorstellen, Angst haben, dass ehm.. der Kündigungsprozess  
 131 durchgeführt wird und dass man da dann so=n Druck aufbauen möchte,  
 132 ne? Und dass wir aber eigentlich dafür da sind, das mal in Ruhe zu  
 133 analysieren, wie kann man die Situation vielleicht entschärfen oder wie  
 134 kann man da auch vielleicht rauskommen, dass das so gesehen wird als  
 135 verlängerter Arm der Wohnungsbaugesellschaft, die dann auch so  
 136 Druck ausüben möchte und eh das auch verstärken möchte, ne?

137 I: Mhm..

138 Herr M.: Wenn da jetzt jemand nach Hause kommt und die Hand so in die  
 139 Wunde legt, da wird der Druck erhöht, ne? Also hab' ich das Gefühl bei  
 140 einigen. Dass ich immer dann am Telefon erklären muss, wenn die dann  
 141 bei uns anrufen im Rahmen des Projektes, dass wir nicht von der  
 142 Wohnungsbaugesellschaft sind, sondern erstmal in Ruhe mit den  
 143 Leuten halt sprechen wollen, um zu klären, was gibt es da für  
 144 Möglichkeiten und wie kann man dieses Problem so verhindern ...und  
 145 daraus kommen.

146 I: Ja, wie wirkt sich das dann auf eure Arbeit auch aus? Oder auf dieses  
 147 Beratungsangebot? Also die ehm haben erstmal n' starken Druck, was  
 148 bedeutet das dann für die Umsetzung für die Beratungsangebote? Also  
 149 wie geht ihr damit um?

150 Herr A.: Ja, also das is' so=n Zwischenspiel. Also ich mein' das is' natürlich  
 151 schon bedrohlich, wenn der dann jetzt die Kündigung hat und die  
 152 Mietrückstände so hoch sein könn' ,ne? Dass eh wir auch so sehn', dass  
 153 es schwierig werden könnte die zu halten die Wohnung. Das sind ja  
 154 Wohnungsbaugesellschaften, die drängen auf eine zügige Klärung des  
 155 Problems. Also das heißt unsere Möglichkeiten sind jetzt auch nicht  
 156 unendlich. Das hängt natürlich auch damit zusammen, wie die Haltung  
 157 ist von den Wohnungsbaugesellschaften. Ob die halt schnell ehm ihre  
 158 Rückstände zurückbezahlt werden oder haben wollen. Und is' das halt

### ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 5

159 so nicht möglich, ehm ist das halt schon problematisch, ne? Da muss  
160 man dann aber trotzdem versuchen, denen das Licht am Ende des  
161 Tunnels zu zeigen. Und ehm versuchen die Ruhe zu bewahren und  
162 versuchen sich n' paar Schritte zu überlegen, wie man halt da raus  
163 kommen kann, ne? Es kann natürlich auch das Problem ehm vorliegen,  
164 dass die halt da nicht mehr rauskommen, ne? Das is' halt durchaus auch  
165 möglich. Wenn die Mietrückstände halt so hoch sind, dass das nich'  
166 mehr durch n' Darlehen von der Stadt möglich ist oder durch uns're  
167 Hilfe quasi. Das is'//Manchmal können wir die auch nur beraten und die  
168 Rückzahlung ist ja selten, also wir können mit denen zum Beispiel so  
169 Ratenpläne erarbeiten. Aber wenn die Rückstände halt so hoch sind,  
170 dass die Raten dann halt eh zu niedrig sind für die  
171 Wohnungsbaugesellschaften und die dann auf so=ne Räumung drängen  
172 und auf ne' Kündigung, ne? Dann kann das für uns auch schwierig  
173 werden, ne? Das heißt dann müssen wir// Ja also das ist dann immer  
174 so=n Zwischenspiel zwischen den Leuten so=n bisschen Hoffnung zu  
175 geben. Wir sind jetzt dabei und wir helfen den Leuten, um vielleicht  
176 doch irgendwie daraus zu kommen. Aber man muss natürlich doch  
177 immer realistisch bleiben, wenn das gar nicht mehr geht. Und den  
178 Leuten da halt nicht irgendwelche Märchen erzählen. Und halt auch  
179 so=n negativen Ablauf vor Augen sich führen, ne? Der auch damit  
180 enden kann, dass man halt auch die Wohnung verlieren kann.

181 I: Ja..

182 Herr A.: Ist halt so=n Zwischending dann... Und es kann aber manchmal auch  
183 so hilfreich sein, wenn die dann noch wieder so=n Ansprechpartner  
184 haben. Auch in dieser Situation des drohenden Wohnungsverlustes,  
185 dass die dann n' Ansprechpartner haben und eh wissen, welche Punkte  
186 sie denn einhalten müssen, dass es nicht zu der Wohnungslosigkeit  
187 kommt. Und eh das ist ja auch kommunal geregelt, dass es dazu nicht  
188 kommen muss, ne? Und dass die da begleitet werden und nicht  
189 komplett alleine da stehen und ja.. am Tag der Kündigung dann  
190 erfahren, wo sie untergebracht sind. Viele wissen// Die sich gar nicht  
191 melden, die wissen gar nicht wie der Verlauf dann ehm ist quasi in  
192 so=nem Problemfall. Und die denken dann die verlieren einfach die  
193 Wohnung, stehen auf der Straße und sind obdachlos, ne? Und denen  
194 dann erstmal zu erklären, dass das nicht der Fall ist, weil die Stadt halt  
195 auch so=ne Unterbringungspflicht halt auch hat, ne? Und die über ihre  
196 ehm ja Rechte in der Kommune auch so aufzuklären, ne? Das kann  
197 manchmal schon förderlich sein, ne? Dass die halt erstmal so die Angst  
198 genommen bekommen, dass sie halt nicht obdachlos später sind, ne?

### ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 6

- 199 I: Ja, okay. Jaaa, wie ist da so ehm der zeitliche Rahmen? Also wie ist so  
200 die Intensität der Kontakte oder auch wie häufig..wie viele Kontakte  
201 braucht man? Bis man halt auch schon die Wohnungslosigkeit  
202 vermeiden kann und dem entgegenwirken kann. Wie ist das so?
- 203 Herr A.: Ja, also das hängt natürlich von vielen Faktoren ab. Am Klienten hängt  
204 das, also wie groß ist erstmal so das Problem? Wenn das n' kleines  
205 Problem ist, also wenn die Rückstände noch nicht so hoch sind, dass  
206 man das aus eigener Kraft durch relativ kurze Raten irgendwie lösen  
207 kann, ne? Dann kann das wohl schnell gehen, wenn man sich da auf  
208 so=ne Ratenplanung einlässt oder die vereinbart und die ehm ja  
209 umsetzen kann. Dann kann das schnell gehen. Es kann natürlich auch so  
210 lange dauern, wenn der Klient auch Gründe hat, warum er nicht so gut  
211 mitarbeitet. Wenn der irgendwie psychotisch ist oder in so=ner  
212 schweren Krise sich befindet, ne? Das ist halt alles schwer, dass die  
213 Kontakte nicht eingehalten werden können und dass die Umsetzung  
214 nicht richtig funktioniert, weil es noch tausend andere Faktoren gibt. Ja,  
215 das hängt an unterschiedlichen Faktoren: An der Größe des  
216 Wohnungsnotproblems, aber auch an den Mitarbeitern/Klienten: Ja wie  
217 ernst seh'n die das? Wie wichtig is' denen das Problem zu klären, ne?  
218 Wichtig ist das Problem jetzt ehm.. im Rahmen der anderen  
219 Problematiken, die da vorherrschen, ne? Das kann man so allgemein gar  
220 nicht erklären, das ist so Einzelfallabhängig, ne?
- 221 I: Ja, okay. Ja dann würden wir übergehen zur nächsten Frage. Also so die  
222 inhaltliche Gestaltung der Beratungsangebote. Ehm ja was ist so deine  
223 Ansicht, was sind so inhaltliche Schwerpunkte für die  
224 Beratungsangebote dann?
- 225 Herr A.: Ja, also erstmal so aufzuklären, wer wir sind und was wir machen.  
226 Welche Möglichkeiten wir den Leuten anbieten können, ne? Und dann  
227 halt so klären, was brauchen die halt? Kann man die ins Hilfesystem  
228 irgendwie ehm einordnen? Was ham die schon für Hilfen? Was  
229 brauchen die noch für Hilfen? Sind wir der einzige Dienst, der da  
230 reicht? Brauchen die noch weitere Unterstützung? Das man da ne' eh  
231 Einschätzung trifft, was die halt brauchen.
- 232 I: Okay. Ja wo sind da so Hilfebedarfe? Also wenn man jetzt schon  
233 frühzeitiger ansetzt, nach ner' fristlosen Kündigung, wo siehst du da die  
234 Hilfebedarfe erstmal?
- 235 Herr A.: Ja also der Hilfebedarf ist erstmal in der Kommunikation mit dem  
236 Vermieter. Also ehm viele machen dann irgendwie dicht und eh (seufzt)

237 //Merkt man so funktioniert die Kommunikation nicht richtig. Und eh  
 238 wir treten ja auch so zwischen Mieter und Vermieter und betreiben da  
 239 noch so=n bisschen..ja ehh.. diplomatischen Beziehungsaufbau, sag ich  
 240 jetzt mal, ne? Ja gleichen da vieles aus, was da vorher irgendwie nicht  
 241 funktioniert hat. Oder die reden aneinander vorbei oder die Kunden  
 242 haben Angst auch vor dem Vermieter, haben Angst vor dieser Situation  
 243 und treten nicht gerne direkt in Kontakt mit dem Vermieter und  
 244 versuchen das nicht direkt zu klär'n , ne? Da sind wir oft so=n  
 245 Zwischenfaktor.

246 I: Okay..

247 Herr A.: Oh ich vergess immer die Fragen die ganze Zeit (lacht)

248 I: (lacht) Genau, ja ehm wie sollte dieser Hilfebedarf auch berücksichtigt  
 249 werden in der Umsetzung?

250 Herr A.: Ja da muss man natürlich irgendwie gucken ne. Wir gucken natürlich  
 251 immer...wir betreiben immer Hilfe zur Selbsthilfe, Ne? Und ehm  
 252 versuchen natürlich die Klienten so zu animieren das Meiste so selbst  
 253 zu regeln und eh selber aktiv zu werden, selber aktiv mit dem Vermieter  
 254 in Kontakt zu treten, ne? Dass wir da jetzt nicht komplett alles  
 255 irgendwie, dass die Arbeit da jetzt nicht bei uns bleibt. Dass wir dann  
 256 komplett den Klienten entlasten, ne? Ziel soll ja auch sein, dass die im  
 257 Hilfeprozess auch ehm lernen Probleme selber zu erkennen, ne? Und  
 258 dann selber aktiv zu werden eh sich nicht irgendwie auf andere zu  
 259 verlassen. Weil wir sind ja auch irgendwann wieder raus, ne? Und eh  
 260 die müssen ja auch versuchen ihre Sachen selbstständig zu regeln. Und  
 261 es sollte halt immer dahin gehen, dass die halt in der Arbeit halt auch  
 262 lern' selber aktiv zu werden, ne? Also denen kleine Aufgaben geben,  
 263 dass die selber mit dem Vermieter in Kontakt treten, dass sie auch  
 264 beteiligt werden an allen eh Vereinbarungen, die wir treffen. Dass wir  
 265 das nicht füüür die übernehmen, sondern versuchen das MIT denen  
 266 zusammen zu machen. Und eehm bei manchen macht man das halt  
 267 mehr, wenn du halt siehst, die können das so nicht, die haben halt nicht  
 268 die Voraussetzung dafür, dann machen wir natürlich n' bisschen mehr.  
 269 Aber wenn wir merken so die können das doch und die müssen da auch  
 270 n' bisschen integriert werden, versuchen wir die auch zu aktivier'n. Ist  
 271 halt dann so=n Zwischenmaß.

272 I: Okay, aber das heißt so das erste, was man so macht, ist erstmal  
 273 zwischen Mieter- Vermieter vermitteln. Und möglichst auch den Mieter  
 274 da mit einzubeziehen?

## ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 8

275 Herr A.: Du machst dir halt erstmal so=n Bild von nem<sup>4</sup> Klienten: Was kann der  
276 alleine? Wie is<sup>4</sup> dein Eindruck, wie viel Unterstützung braucht der? Wo  
277 du denkst, der braucht jetzt n<sup>4</sup> bisschen mehr, da wirst du natürlich  
278 aktiver. Und eh bei den andern musst du halt auch immer versuchen die  
279 selbst ehm zu positionieren, ne? Dass die selber aktiv werden. Wenn du  
280 das zu stark machst, verlassen sich viele auf dich dann, ne? Und du  
281 machst dann zu viel für die Klienten und die Arbeit können sie auch  
282 teilweise selber machen. Und eh ja sowas muss man halt genau  
283 einschätzen: Was is<sup>4</sup> das für=n Klient? Wie viel Hilfe braucht der grad?  
284 Oder was kann der selber grad machen, ne? Das muss man halt so  
285 einschätzen in der Beratung.

286 I: Mhm..ja, sollen wir dann zur nächsten Frage übergehn<sup>4</sup>?  
287 Okay, dann welche Kooperationen sind wichtig für präventive  
288 Beratungsarbeit? Oder wer ist auch an der Umsetzung jetzt der  
289 geplanten Beratungsangebote vor allem beteiligt?

290 Herr A.: Hmm, ja die Wohnungsbaugesellschaften natürlich sind wichtig, ne?  
291 Dass wir von denen frühzeitig die Daten bekommen, auch unsere  
292 Kündigungen, damit wir früher anfangen können und nicht erst zu dem  
293 Zeitpunkt, wenn da schon die Räumungsklage läuft. Weil, wenn da  
294 schon n<sup>4</sup> Räumungstitel erwirkt ist und man da eigentlich nicht mehr  
295 viel machen kann, außer die zur Stadt zu begleiten, dass die n<sup>4</sup>  
296 geregeltes Übergangsverfahren haben von der// vom Wohnungsverlust  
297 in die neue Unterbringung. Dass man da früher Agieren kann und in  
298 vielen Fällen auch schon Sachen umsetzen kann. Das ist halt wichtig,  
299 dass man da die Wohnungsbaugesellschaften aktiv// ja, dass man da  
300 halt n<sup>4</sup> Kooperationspartner hat und n<sup>4</sup> Ansprechpartner, mit dem man  
301 dann zusammenarbeiten kann, ne? Und eh bei den  
302 Wohnungsbaugesellschaften, die hier auch im Projekt sind, is<sup>4</sup> das  
303 durchaus hilfreich, wenn man da frühzeitig in Kontakt tritt oder  
304 Ansprechpartner hat und auch Leute erreichen kann da. Telefonisch,  
305 dass man mit denen über bestimmte Aspekte auch sprechen kann.  
306 Beraten oder eh Rückzahlungsmodalitäten, ne? Das ist halt super  
307 wichtig, dass man mit denen da zusammenarbeiten kann. Aber auch alle  
308 anderen Akteure, die hier so im Stadtteil arbeiten. Sozialbüros sind für  
309 uns da halt sehr wichtig, weil da auch Leute auflaufen und die Klienten  
310 an uns weitervermitteln. Wenn halt festgestellt wird, die Wohnungsnot  
311 ist auch ein Teil der Problematik oder so ehm eine Ebene, wo sich das  
312 halt so negativ auswirkt die Problematik, die die sonst haben. Schulden  
313 oder Süchte, kein Geld eh vorhanden oder eh psychische Erkrankung,

314 ne? Das sind natürlich Sachen, die dann nicht mehr bearbeitet werden  
 315 können, die dann an uns weitergeleitet werden. Solche Akteure im  
 316 Stadtteil sind halt so wichtig, ne? So Sozialbüros oder Jugendamt auch.  
 317 Also wird sind grad hier auch oft in Familien mit Kindern, die  
 318 irgendwie in Wohnungsnot geraten, ne? Dass wir irgendwie Kontakt  
 319 schaffen und dass wir dann so Kontakte bekommen, ne? Dass wir uns  
 320 dann präventiv einschalten können. Das ist halt wichtig, dass man so  
 321 Akteure halt im Viertel hat ehm mit denen man so gut  
 322 zusammenarbeiten kann. Bei uns sind das dann so  
 323 Wohnungsbaugesellschaften zum Teil und hauptsächlich auch so KSD,  
 324 also Jugendämter hier. Und so unsere eigenen Kooperationspartner wie  
 325 Schuldnerberatung, die auch hier im Viertel betrieben wird. Und eh da  
 326 laufen halt viele Leute auf. Und ja in der Diagnostik, die dann halt so  
 327 betrieben wird, stellt sich dann halt auch so heraus, die  
 328 Schuldensituation wirkt sich halt auch auf die Wohnungssituation aus,  
 329 ne? Dann kooperieren wir mit der Schuldnerberatung eng und  
 330 bearbeiten dann hier so die Themen. Und natürlich auch die Stadt ist n'  
 331 wichtiger Kooperationspartner für uns. Ehm ist ja auch unser  
 332 Auftraggeber in der Arbeit quasi. Wir arbeiten über so ein  
 333 Hilfeplansystem und ehm alle die Klienten, die bei uns im Hilfeplan  
 334 sind, ehm da schreiben wir so Hilfepläne drüber und die werden quasi  
 335 von der Stadt, von der Fachstelle Wohnsicherung, so=ne Fachstelle im  
 336 Sozialamt, werden die genehmigt. Und wir kriegen immer unser  
 337 Stundenkontingent von der Fachstelle Wohnsicherung. Das is' eh die  
 338 Fachstelle im Sozialamt, die für Wohnungsnotfragen zuständig is'. Weil  
 339 letztendlich Wohnungsnotfall oder wenn jemand seine Wohnung  
 340 verliert, den müssen die halt unterbringen, ne? Weil keiner obdachlos  
 341 sein darf. Das is' halt ne' kommunale Aufgabe, ne?  
 342 ... Wohnungslosigkeit zu verhindern. Deshalb ist das für uns n' sehr  
 343 wichtiger Kooperationspartner.

344 I: Wie ist das so mit dem Informationsaustausch zwischen den  
 345 verschiedenen Institutionen? Was müsste man da beachten bei der  
 346 Umsetzung der Beratungsangebote?

347 Herr A.: Ja, also das is' so eigentlich ganz gut. Also wir können uns jederzeit  
 348 mit unseren Kooperationspartnern auch austauschen, ne? Also  
 349 Fallspezifisches, wenn zum Beispiel jetzt Klienten bei der Stadt//wenn  
 350 die im Hilfeplan sind, wenn der nicht so gut läuft zum Teil, ne? Dann  
 351 kann man sich auch mit denen da mal hinsetzen und eh, weil die ja auch  
 352 sozialarbeiterische Leute haben, ne? Die da halt tätig sind. Eh dass man  
 353 sich da über Fallkontingente oder über Stundenkontingente unterhalten

## ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 10

354 kann. Wenn jetzt zum Beispiel n' Hilfeplan abläuft, aber das Problem  
355 noch nicht richtig beseitigt ist, das haben wir oft. Und dass wir Leute  
356 begleiten, die nach sechs Monaten immer noch weiteren Bedarf haben.  
357 Dann zu klären, wie betreut man die weiter? Machen wir das weiter  
358 oder brauchen die da noch irgend'ne andere Form der Hilfe? Dann kann  
359 man da jederzeit in Kontakt treten und ehm mit den Kollegen der Stadt  
360 und den Kollegen der Schuldnerberatung, die ja eh bei der Diakonie  
361 hier betrieben wird und zu der wir natürlich auch n' enges Verhältnis  
362 haben. In den Fallaustausch zum Beispiel so zu gehen und eh mit denen  
363 unterhalten, ob die da eben Angebote wahrnehmen und ob die  
364 zuverlässig teilweise sind. Man kriegt da halt Informationen. Und das  
365 ist halt gut und das ist dann jederzeit möglich. Das liegt ja auch an uns,  
366 in wie weit wir Informationen brauchen zum Arbeiten, dann können wir  
367 halt jederzeit mit denen in Kontakt treten. Eigentlich finde ich das  
368 schon relativ// Ja eh gut und ehm man kann relativ kurzfristig mit allen  
369 in Kontakt treten. Das läuft schon ganz gut.

370 I: Das heißt die// das würde sich in der Umsetzung jetzt gar nicht viel  
371 ändern zu der jetzigen Beratungsarbeit?

372 Herr A.: Ja wir haben n' gutes Netz an Kooperationspartnern und ehm  
373 Informationsaustausch der is' denk ich mal da. Der findet da auf  
374 mehreren Ebenen statt und kann auch jederzeit intensiviert werden, ne?  
375 Wir können uns auch Informationen holen... Weil wir haben auch  
376 Klienten, bei denen wir mal so überfordert sind mit psychischen  
377 Befindlichkeiten, dann können wir auch dann so die Stadt anrufen. Die  
378 haben dann so Dienste, die wir dann hinzunehmen können oder das  
379 Beratungs-&BildungsCentrum der Diakonie ist ja auch breit aufgestellt  
380 im Rahmen der psychologischen Beratung, ne? Wenn wir oftmals an  
381 Klienten nicht rankommen oder wenn=s halt Schwierigkeiten auch gibt  
382 in der Kommunikation, dann können wir uns auch da Rücksprache  
383 holen und Fallaustausch betreiben. Das ist sehr gut. Also das läuft gut.

384 I: Ja, okay. Ja dann kommen wir über zu den Einflussfaktoren. Also wo  
385 siehst du weitere Einflussfaktoren für die geplanten  
386 Beratungsangebote?

387 Herr A.: Einflussfaktoren, hmm...

388 I: Also zum Beispiel in der Zusammenarbeit mit dem Mieter oder dem  
389 Vermieter? Ich weiß nicht welche Rolle auch psychische Erkrankungen  
390 zum Beispiel spielen können? Scheidung, Sucht,...

### ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 11

- 391 Herr A.: Ja das sind natürlich alles so Einflussfaktoren und ehm... ja die  
392 Wohnsituation in Münster ist zum Beispiel auch schwierig. Also findest  
393 du überhaupt Wohnungen? Wo kommen die hin, ne? Neben ehm ja der  
394 persönlichen Situation, die da halt eh mitspielt. Oftmals kommen wir ja  
395 nicht an die Klienten ran und das eh läuft nicht richtig, ne? Das sind so  
396 persönliche psychosoziale Einflussfaktoren. Es gibt aber auch so  
397 strukturelle, wie der ganze Wohnungsmarkt in Münster, der halt  
398 schwierig ist. Und wo können die Leute untergebracht werden, wenn sie  
399 dann die Wohnung verlieren? Das sind halt so Einflussfaktoren, ne?  
400 Und eh ja die halt so Spezifisch sind, ne? Das sind so die  
401 Haupteinflussfaktoren, die eben...mit denen wir uns so  
402 auseinandersetzen. Dass wir an Klienten nicht rankommen, dass die  
403 sich dann halt einigeln aus persönlichen oder andern Gründen, ne? Und  
404 die Wohnungsmarktsituation ist halt auch eh sehr schwiiierigeer  
405 Einfkussfaktor hier in Münster. Das gar kein Wohnraum dann zur  
406 Verfügung steht für Familien oder jetzt größerer bezahlbarer  
407 Wohnraum. Das sind halt sehr schwierige Bedingungen, ne? Die dann  
408 manchmal auch dazu führen, dass eh...ja dass da keine eh gute Lösung  
409 is‘. Also dass die alle halt untergebracht werden müssen und lange halt  
410 warten bis die Wohnraum zur Verfügung gestellt bekommen, der halt  
411 auch finanzierbar is‘. Das sind dann eher so schwierige strukturelle  
412 Einflussfaktoren, ne? Die hier herrschen, ne? Die natürlich auf der  
413 anderen Seite unsere Arbeit auch garantieren, ne? Wenn dass alles  
414 einfacher wäre und super aussehen würde, ne? Dann würden die Leute  
415 auch aus eigener Kraft viel schneller zu Wohnungen kommen, ne?  
416 Einerseits ist es für uns Bedingung zur Arbeit oder wir, ja darauf baut  
417 ja unsre‘ Arbeit auf. Und es rechtfertigt natürlich auch unser  
418 Beratungsangebot, auf der anderen Seite ist das natürlich auch super  
419 schwierig, ne? Wenn man dann halt Leute im Hilfeplan hat, für die man  
420 ne Wohnung suchen muss und eh so gut wie keinen Wohnraum findet,  
421 ne? Das ist halt auch schwierig, ne? Und ja, da haben wir halt auch  
422 wenig Einflussmöglichkeiten selbst offen. Dass die halt die Politik und  
423 die städtischen Rahmenbedingungen müssen halt dafür geschaffen  
424 werden. Dass mehr Wohnungen gebaut werden und eh mehr  
425 Wohnungen zur Verfügung stehen.
- 426 I: Ja und wie damit umgegangen werden kann auch jetzt in dem  
427 Beratungsangebot? Mit diesen strukturellen Einflüssen //Das hattest du  
428 grad schon gesagt, dass ist die Stadt, dass die da...
- 429 Herr A.: Ja also die haben da auch so wenig Einflussmöglichkeiten. Also die  
430 können hoffen, dass da mehr Wohnungen jetzt gebaut werden. Und wie

## ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 12

431 das hier aussieht, das ist ja bekannt, dass uns hier so und so viel tausend  
432 Wohnungen fehlen bis 2020 oder so, das ist halt auch viel zu wenig  
433 Wohnraum da. Auf der anderen Seite muss man halt den Leuten auch.//  
434 ja also die Stadt muss sich halt auch bewusst sein, dass sie halt auch  
435 verantwortlich ist für die Unterbringung im Fall eines  
436 Wohnungsverlustes.

437 I: Okay. Joa dann welche Hürden siehst du für die geplanten  
438 Beratungsangebote? Wo liegen Schwierigkeiten?

439 Herr M.: Ja so so Ängste zum Beispiel von den Klienten. Das merken wir halt im  
440 Rahmen des Projektes, dass halt viele versuchen oder die wissen nicht  
441 genau, wer sind wir und was machen wir. Und eh dass die halt so  
442 versuchen, den Termin irgendwie so zu umgeh'n, ne? Wir hatten das  
443 auch schon, also das ist schwierig ...also ehm die Konflikt// die  
444 Konfliktbearbeitung von den Menschen da ist schwierig und eh da  
445 überhaupt erst reinzukommen, ne? Das ist ne' große Hürde. Da erst  
446 Kontakt zu schaffen, dass die merken wir sind irgendwie nicht eh kein  
447 Inkasso- Unternehmen, das jetzt so den Druck verstärken will, dass die  
448 jetzt gefälligst zu zahlen haben und sich da bewegen müssen. Ja, das is'  
449 natürlich auch klar, dass wir denen das auch verklickern müssen, dass  
450 die was tun müssen. Aber dass wir halt so=n unabhängiger Dienst sind,  
451 der versucht das Wohnungsnotproblem so=n bisschen auch versucht zu  
452 entschärfen. Ich glaub' das ist denen nicht bewusst. Und eh...Da  
453 bestehen halt große persönliche Hürden, glaub ich. Misstrauen,  
454 Ängste... Und ja viele, denk ich mal, wollen die eigene Wohnsituation  
455 auch erstmal nicht eh // nicht Leute reinlassen. Vielleicht is' denen das  
456 zu nah und eh wir wissen auch nicht wie die Wohnung aussieht,  
457 vielleicht schämen die sich aufgrund der Armut oder der ganzen  
458 Situation, die da vorherrscht. Und eh also deshalb so, ne? Eh  
459 Beratungsangebote dann halt gar nicht stattfinden zu lassen. Das  
460 erleben wir als große Hürden. Und die persönlichen Ängste erstmal so  
461 zu entnehmen, ne? Das ist so die größte Hürde, ne? Ja das ist halt  
462 schwierig für uns, weil dann viele Kontakte erst gar nicht entstehen, ne?  
463 Weil wir dann gar keinen Kontakt bekommen, ne? Und sonst wir halt  
464 auf die Klienten selbst angewiesen sind, die halt hier hin zu uns  
465 kommen, ne? Im Rahmen unserer Komm-Struktur. Und eh die dann  
466 halt so=n bisschen Energie selbst aufwenden müssen, ne? Um das  
467 Problem zu klären. Und das merken wir jetzt in diesem Projekt, dass  
468 das schwierig ist. Dass wir dann sehr viel Zeit investieren und da  
469 kommt dann wenig bei rum. Dass wir gar kein' Kontakt zu den Leuten  
470 kriegen. Wir leben auch eigentlich so// Also das ist eigentlich ganz gut

471 die Komm-Struktur, also das die hier hin kommen. Das is‘ für uns  
 472 eigentlich auch gut, weil ...da so=n bisschen so sich selbst bewegen  
 473 müssen, selbst n‘ bisschen was tun müssen auch, ne? Und eh das seh‘  
 474 ich so=n bisschen kritisch mit der aufsuchenden Sozialarbeit. Grade bei  
 475 Klienten, die sich eh schon einigeln, das dazu führt, dass die noch mehr  
 476 auf uns setzen und dass die sich selber noch weniger bewegen müssen.  
 477 Das ist für uns in unserer Arbeit hier ganz gut, dass die zu uns kommen  
 478 müssen in der Regel. Dass die selbst sich erstmal bewegen müssen.  
 479 Das ist hier im Rahmen des Projekts glaub ich schwierig.

480 I: Jaaa, was bedeutet das für die Umsetzung? Also wie kann man diese  
 481 Hürden//Wie kann man da präventiv dem entgegenwirken? Also in der  
 482 Kontaktaufnahme jetzt zum Beispiel.

483 Herr A.: Jaa, also in der Kontaktaufnahme kann man halt so versuchen die  
 484 Ängste zu nehmen. Das Problem ist halt überhaupt erstmal, wie kommt  
 485 man da rein? Wie kriegt man da n‘ Fuß in die Tür? Wenn die halt von  
 486 selbst nicht zu uns kommen. Dass dann zu verhindern, das seh‘ ich  
 487 noch als Schwierigkeit und da weiß ich auch noch nicht genau wie man  
 488 das Problem entschärft. Wenn man bislang unsere Zahlen auswertet,  
 489 sind die halt so und so viele Leute angeschrieben und die Kontakte, die  
 490 wir daraus gezogen haben, sind halt wenig.. Also das lohnt halt  
 491 irgendwie nicht, wenn man hier die Zeit sieht, ne? Was für=n  
 492 Arbeitsaufwand du hast das zu schreiben und da eh hinzufahren, ne?  
 493 Jetzt so vorbei zu gehen, wenn die Leute sich nicht melden und die gar  
 494 nicht da sind. Das ist wenig effektiv diese Art der Präventionsarbeit. Da  
 495 hab‘ ich auch noch keine Idee, wie man das halt ändern kann.

496 I: Das heißt, da wäre so=n Punkt, wo man nochmal gucken müsste, wie  
 497 man da ansetzen kann?

498 Herr M.: Ja! Dass man die dann vielleicht anschreibt und doch auf unsere  
 499 Sprechstunden verweist, dass die sich dann halt auch melden müssen.  
 500 Dass die dann von sich aus den Kontakt zu uns erstmal suchen. Das  
 501 klappt ja sonst mit den andern Klienten hier ja sonst auch, ne? Da  
 502 könnte man sich halt überlegen, ob es Sinn macht, dass bei ner‘  
 503 Kündigung die Wohnungsbaugesellschaft dann vielleicht n‘ Flyer von  
 504 uns schon mitschickt und da auf unsere unabhängige Stelle verweist,  
 505 ne? Ob das nicht zum Beispiel auch Sinn machen kann, ne? Das wäre  
 506 dann die Kooperationsarbeit mit Wohnungsbaugesellschaften.

507 I: Dass man da noch enger im Kontakt ist? Oder dass man da auch die  
 508 Arbeit noch mehr verknüpft? Ja..

### ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 14

- 509 Herr A.: Dass die dann verweisen auf uns als ehm unabhängiger Dienst quasi.  
510 Dass sich eh die Klienten dann von sich aus bei uns melden können.  
511 Das halte ich für sinnvoller als jetzt die Klienten so anzuschreiben und  
512 ehm was jetzt nach einem Monat Projekt zur Verfügung ist, ist wenig  
513 erfolgreich.
- 514 I: Hmm... Wo so die größte Hürde eigentlich jetzt darin liegt? Habe ich  
515 das jetzt richtig verstanden? Also in der Kontaktaufnahme, dass man  
516 überhaupt da mal n' Kontakt zu Stande kriegt...
- 517 Herr A.: Hm, ja. Dass wir die Leute erreichen. Dass wir auch n Fuß so in die Tür  
518 bekommen und du dir mal so=n Eindruck machen kannst von dem  
519 persönlichen Umfeld und eh wie das dazu so gekommen ist. Das ist  
520 eigentlich auch gut das mal in der Wohnung zu sehen. Also wir haben  
521 ja hier Klienten, die kommen zu uns, und eh die erzählen uns zwar von  
522 ihrem Wohnungsproblem, aber in der Wohnung, wenn wir die  
523 aufsuchen, sehen wir=s natürlich selbst und könn' uns n' eigenes Bild  
524 machen, ne? Wie sieht's da aus? Und eh das is' für uns natürlich auch  
525 ehm hilfreich, um Klienten auch einzuschätzen, ne? Wir erleben oft das  
526 Klienten, also die erzählen uns hier von ihrer Wohnungsnot von dem  
527 Problem und ehm.. dann ehm...melden die sich aber ne' Zeit lang nicht  
528 und werden auch nie in ihrem persönlichen Umfeld geseh'n. Also es  
529 macht schon Sinn die mal zu Hause zu sehen, ne? Wie=s da aussieht,  
530 wo das Problem da is'.
- 531 I: Mhm..ja okay. Ja, welche weiteren Faktoren hältst du für wichtig für die  
532 Umsetzung der Beratungsangebote? Gib's sonst noch irgendwas, das  
533 man beachten muss allgemein?
- 534 Herr A.: Hmm..(lacht) Wüsste ich jetzt nichts, was man da noch beachten sollte.
- 535 I: Okay..
- 536 Herr A.: Wir haben ja unsere Einstellung wie wir auf die Leute zu gehen. Ehm  
537 wie wir mit denen sprechen, ne? Vernünftig denen das  
538 Beratungsangebot anzubieten, ne? Und ja da hat jeder glaube ich auch  
539 seine persönliche Art, wie er da mit Klienten umgeht und eh.. ja da  
540 wüsste ich jetzt nicht was man da sonst noch so beachten soll.
- 541 I: Ja okay. Nur noch mal so, falls ich irgendwelche Fragen oder dir sonst  
542 noch irgendwas einfällt...
- 543 Herr A.: Ja..

## ANLAGE 3.1 FOLGESEITE 15

- 544 I: Ja okay, dann sind wir auch schon am Ende angekommen. Ja ich werd'  
545 das Interview dann transkribieren. Ich kann dir das dann auch nochmal  
546 zuschicken, wenn ich das verschriftlicht hab'. Dann kannst du nochmal  
547 drüber gucken und dein OK geben..
- 548 Herr A.: Jaa..
- 549 I: Und dann werde ich das auswerten.

## ANLAGE 3.2 TRANSKRIPT 2 FRAU B.

### Interview 2

Dauer: 34Minuten

Ort: Wohn+Stadtbau

Teilnehmer: Frau B.

Ebene: Mesoebene (Sozialraum

Erscheinung des Interviewten:

- Gepflegtes körperliches Erscheinungsbild

Vor dem Interview:

- Gespräch über das Projekt
- Erläuterung des Interviews

Thematische Schwerpunkte im Interview:

- Schwierigkeiten in der Kontaktgestaltung
- Arbeiten mit Druck eines Räumungstitels aus Sicht des Wohnungsunternehmens
- Finanzielle Sicherung (Mietsicherung & Haushaltsplan)

Nach dem Interview:

- Gespräch über weiteres Vorgehen in der Untersuchung

- 1 I: Okay, Also meine erste Frage wär' erstmal in welchem Bezug Sie  
2 hier hinsichtlich der Prävention von Wohnungslosigkeit stehen?  
3 Also auch so aus Sicht des Wohn- und Stadtbaus.

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 1

- 4 Frau B.: Aus Sicht des Wohnungsunternehmens, ne?
- 5 I: Mhm..
- 6 Frau B.: Eeeeeehm, ob wir jetzt so wahnsinnig präventiv arbeiten weiß ich  
7 gar nicht, es ist einfach so, dass ich eben NICHT nach der fristlosen  
8 Kündigung in der Regel einsteige, sondern erst dann, wenn die  
9 Räumungsklage geschrieben wird. Weil wir hier so eh für uns  
10 entschieden haben, vor mittlerweile irgendwie 8/9 Jahren, ehm..der  
11 Mieter soll erstmal selber sehen, ob er sich meldet, ob er vielleicht  
12 zahlt oder ob er mit der Mietenbuchhaltung, die diese fristlose  
13 Kündigung ausspricht, ne‘ Ratenzahlungsvereinbarung trifft. Eh Das  
14 passiert nämlich in den meisten Fällen, sodass dann nicht mit alle  
15 man sag ich jetzt mal gleichzeitig los muss. Eh..eh..viele zahlen  
16 komplett, viele zahlen einen großen Teil und einige machen auch ne  
17 Ratenzahlungsvereinbarung. Und mein Part ist dann ERST dann,  
18 wenn die sich gar nicht melden, kein Geld kommt und ja dann ist es  
19 meine Aufgabe den Kontakt herzustellen. Aber gleichzeitig wird  
20 natürlich die Räumungsklage geschrieben und beantragt beim  
21 Amtsgericht Münster. Ehm und dann steig‘ ich halt ein. Und dann  
22 wird geguckt : Warum ?Wieso? Weshalb? Und das Schwierigste  
23 und eh ich glaube das werden auch die Kollegen erleben, ist  
24 tatsächlich den Kontakt herzustellen, zu dem Mieter. Und das ist,  
25 ich weiß es nicht genau, manchmal vielleicht einfacher, weil ich  
26 eben vom Wohnungsunternehmen komme, das auch direkt so sagen.  
27 Ehm und sage, wir können jetzt hier ne‘ Lösung finden, wenn ihr  
28 nicht mit uns redet, dann können wir gar keine finden. Also das ist  
29 immer so das A und O . Und es ist aber recht schwierig, ich versuche  
30 in der Regel die Leute anzurufen, um schonmal so=n bisschen die  
31 Hemmschwelle eh eh eh da raus zu nehmen und wenn ich die nicht  
32 erreiche, weil die Handynummer schon wieder nicht funktioniert,  
33 dann schreibe ich die an. Meistens, beim ersten Hausbesuch ist auch  
34 nicht unbedingt jemand da, dann fahr ich in der Regel nochmal  
35 unangemeldet mit raus.
- 36 I: Mhm...
- 37 Frau B.: Odeeer schieb, wenn es denn geht n‘ Zettel unter die Tür „Hallo ich  
38 war da, wir müssen unbedingt n‘ Kontakt herstellen“. ...Das ist so  
39 erstmal der Start, um da dran zu kommen. Der START ist oft sehr  
40 MÜHSAM! Genau..ne‘ Sonderfunktion hat es dann noch bei mir,

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 2

41 ehm wenn die Kollegen aus der Mietenbuchhaltung für sich ehm  
42 sagen, der ist immer wieder in der Kündigungsliste drin, der zahlt,  
43 wie er will und nie vollständig, der zahlt wann er will, der ehm hat  
44 auch schon ne‘ Abmahnung gekriegt ehm oder es ist irgendwie n‘  
45 alter Mieter oder ein Mieter, der schon lange wohnt und zum ersten  
46 Mal Probleme hat, wo die dann so von sich aus sagen, aus=m Bauch  
47 raus sagen oder wie auch immer, fahr da doch mal hin, guck da doch  
48 mal was los ist.

49 I: Mhm...

50 Frau B.: Also das ist so=n bisschen, das entscheiden die so=n bisschen da  
51 drüben, es gibt aber auch die eh Haus- eh bewirtschaftung, meine  
52 Mitar// Kollegen, die dann auch sagen „A., fahr da mal hin, ich  
53 glaube die ist völlig.., bisschen psychisch krank sag ich mal .. (lacht)  
54 das is ja n‘ bisschen was anderes hier...und eh da muss mal jemand  
55 mit drauf gucken. Also das gibt es auch und was jetzt immer mal  
56 wieder aufschlägt, das hatten wir letzte Woche noch, sind halt ältere  
57 Menschen, die plötzlich durch Krankenhausaufenthalte oder was  
58 anderes und dann keine Angehörigen. Wo dann echt plötzlich alles  
59 losbricht, ne?

60 I: Mhm...

61 Frau B.: Wo die Zahlung nicht mehr kommt, eh weil irgendwie das Konto  
62 aus welchen Gründen auch immer, nicht gedeckt war. Ja ehm, das  
63 sind so=n paar Einzelfälle, wo ich sag ja da ham=wa im Jahr im  
64 Moment so ja 4-5 von. Wobei ich denke, dass könnte mehr werden,  
65 aber wenn dann nur langsam. Ja das ist so das, wann ich eigentlich  
66 einsteige.

67 I: Mhm..okay..gut. Ja das hängt auch schon viel mit der nächsten Frage  
68 zusammen, so die Rahmenbedingungen, um halt diese  
69 Beratungsangebote auch in Münster stärker umzusetzen, was man da  
70 beachten muss eigentlich?

71 Frau B.: Ich glaube man muss beachten, wie komme ich an die Leute dran.  
72 Also wie gestalte ich die Kontaktaufnahme, ne? Und ich glaube, dass  
73 man eh...ja man muss echt sich die Füße abtreten, also man muss da  
74 hin und man muss da wahrscheinlich nicht nur einmal hin und  
75 ehm...Das ist wahrscheinlich das Schwierigste und ich weiß nicht  
76 wie das gehen soll, wenn andere Wohnungsunternehmen das sag ich

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 3

77 mal auslagern an Beratungsunternehmen. Da muss n´ ganz enger  
78 Kontakt da sein, ich denke das muss sich im Laufe der Zeit  
79 entwickeln. Das war ja hier am Anfang auch schwierig, weil es  
80 immer so kommt „Das ham´ wir noch nie gemacht, deshalb machen  
81 wir dat nicht“ (Lacht). Und das is´ dann so, ne? Aber das kann man  
82 ja natürlich auch nach außen bringen. Das ist dann so=n Geben und  
83 Nehmen: Also du musst mir schon was geben, damit ich auch tätig  
84 werden kann. Also, wenn da jemand ne´ fristlose Kündigung  
85 regelmäßig kriegt, dann muss das Wohnungsunternehmen das  
86 natürlich auch dem Beratungsdienst mitteilen und sagen „Ja hör mal,  
87 der ist ständig bei uns in der Liste“ und nicht so nach dem Motto „Ja,  
88 der hat jetzt mal wieder gezahlt, dann ist alles gut“. Dann ist ja oft  
89 nicht alles gut.

90 I: Ja..

91 Frau B.: Das ist glaub´ ich ganz wichtig, dass nicht allein die reine fristlose  
92 Kündigung beachtet werden muss, sondern auch hmm.. gib´s da  
93 schon n´ Hintergrund in seiner Zahlungsart, kommt das mehrmals  
94 vor, is´ der immer wieder Thema oder gibt es auch Mahnbescheide  
95 für unvollständig gezahlte Mieten. Deswegen kriegt ja noch lange  
96 keiner ne´ Kündigung wegen ner´ unvollständig gezahlten Miete.  
97 Also da müsste man dann wahrscheinlich mit den anderen  
98 Wohnungsunternehmen nochmal ein bisschen in die Tiefe gehen,  
99 weil sonst glaube ich auch wird man gar nicht so die Masse an  
100 Kunden oder Klienten haben oder wird dem dann auch nicht so  
101 richtig an die Füße kommen. Weil ich schon der Meinung bin,  
102 Mietschulden sind so das, was man als letztes macht. Man hat schon  
103 Unmengen an Schulden und dann wenns´ nicht mehr geht, wird was  
104 von der Miete genommen oder gerne auch vom Strom, je nach dem.  
105 Also weil das einfach die größten Beträge sind. Und die Leute  
106 wissen aber schon: „Na klar, wenn ich die Miete nicht zahle, das ist  
107 schon wohnungsgefährdend“. Auch wenn´s nur eine Miete ist, ne?  
108 Und das wird schon nicht selten, das merkt man auch so zur  
109 Weihnachtszeit und witzigerweise auch so in der Urlaubszeit,  
110 klassische Sommerzeit, da wird schon gerne mit einer Miete  
111 jongliert. Also es wird wirklich auch jongliert mit einer Miete. So  
112 nach dem Motto „Eine Miete, das kann ich mir leisten“. Dann  
113 kommt vielleicht n´ Mahnbescheid, dann kommt vielleicht der  
114 Gerichtsvollzieher, aber der schmeißt mich wegen einer Miete nicht

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 4

- 115 aus der Wohnung raus. Und wir sind mittlerweile so konsequent,  
116 dass wir das konsequent abmahnen. Und dann, wenn da mehrere  
117 Abmahnungen wegen einer fehlenden Miete is‘, dann wird hier auch  
118 die Klage erhoben. Oder auch bei unvollständiger Zahlung, bei  
119 immer wieder zu später Zahlung. Und da muss man auch dran, weil  
120 da wird echt mit gearbeitet. Ja muss ich leider jetzt so nach, (lacht) ja  
121 wie lange mach ich das jetzt, so sagen. Das eh hab ich am Anfang  
122 auch nicht immer so glauben wollen, aber da wird schon auch mit  
123 jongliert.
- 124 I: Das heißt, man müsste jetzt, wenn man diese Beratungsangebote  
125 umsetzen möchte, schon nicht nur nach fristlosen Kündigungen  
126 gucken?
- 127 Frau B: Das reicht nicht...
- 128 I: ...Sondern halt wirklich schon vorher enger im Kontakt mit den ...
- 129 Frau B.: Ja..Ja...Weil zum Beispiel, die Fälle hatte ich jetzt zum Beispiel  
130 auch mit Herrn E. , wo natürlich die Mieter komplett die Kündigung  
131 bezahlt haben. Eh.. den Betrag aus der Kündigung bezahlt haben.  
132 Ehm in einem Fall ist das bei uns jetzt n‘ Dauerkandidat, wobei er  
133 hat klipp und klar gesagt er will auch nix mit uns zu tun haben, er  
134 würd jetzt immer wieder so pünktlich zahlen. Das glauben wir  
135 ehrlich gesagt alle gar nicht. Und wenn der jetzt noch wieder  
136 auftaucht, dann wär‘ das jemand wo ich denke da müsste trotzdem  
137 die Diakonie mit rein. Ne, weil ich denke, dass das n‘ Dauerthema  
138 bei dem is‘. Um dann mal genau zu gucken, warum ist das n‘  
139 Dauerthema bei ihm, ne? Also und das müssten ehm müsste man  
140 dann in Kooperation mit anderen Wohnungsunternehmen auch  
141 leisten. Also da nochmal genauer hin zu gucken.
- 142 I: Da müsste man also einen sehr engen Kontakt auch knüpfen.
- 143 Frau B.: Da braucht‘s eigentlich n‘ guten Kontakt zu der Mietenbuchhaltung,  
144 ne? Dass die dann auch sagen „Oah das war jetzt nicht die erste  
145 Kündigung, sondern ist schon die dritte in diesem Jahr und da  
146 scheint doch irgendwas im Busch zu sein“. Mhm...
- 147 I: Okay,..Wie ist das so.. ja, auch mit der Kontaktaufnahme und mit  
148 dem Beziehungsaufbau zu den Klienten?

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 5

149 Frau B.: Ganz schwierig (lacht). Also Beziehungsaufbau, also es ist ja so  
150 ehm..das erste was ich höre ist „Nein, Nein ich zahle“. Also das ist  
151 total schwierig, also das ist ein Abwehren erstmal und ne‘ große  
152 Ablehnung und wenn ich dann aber frage „Naja wie wollen sie‘ s  
153 denn eigentlich zahlen? Wie soll das denn gehen? Und wovon leben  
154 sie denn überhaupt?“ Und dann knickt es so=n bisschen weg, also  
155 dann bin ich zumindest in der Wohnung drin und dann mach ich n‘  
156 Haushaltsplan mit denen, das mach‘ ich schon im Erstgespräch. Das  
157 ist mit Beziehungsaufbau da ist da erstmal nicht viel. Sondern das ist  
158 erstmal so das und das muss gehen und was ist denn bei dir im  
159 Hintergrund los. Und es gibt Mieter, da bin ich wirklich nur ein  
160 zweimal und dann zahlen die regelmäßig ihre Miete  
161 beziehungsweise ich lass mir das auch abtreten von den Jobcentern  
162 oder dem Sozialamt, wenn die diese Leistungen nach SGB II und  
163 XII bekommen. Und dann gibt es halt Mieter, wo das wirklich  
164 langwierigere Sachen sind, weil da einfach im Hintergrund Probleme  
165 sind, die man nochmal anpacken muss. Ob das jetzt Schulden sind ,  
166 die bei einer Schuldnerberatung verarztet werden müssen, oder ganz  
167 andere Sachen. Und da ist für mich immer der erste Ansprechpartner  
168 der Sozialdienst Wohnungsnotfälle. Aaaber da muss ich manche  
169 Klienten hin zu zwingen. Also viele wollen das auch erstmal gar  
170 nicht. Die sagen immer „Nein, nein ich besprech das hier mit Ihnen  
171 und ich lass das abtreten und dann is‘ gut“. Also die gibt es auch.  
172 Das ist unwahrscheinlich schwierig die Menschen anzubinden. Und  
173 mir fallen auch immer wieder die auf die Füße, die sich da vielleicht  
174 mal kurzfristig haben anbinden lassen oder dann nicht mehr da  
175 auftauchen, die Fälle gibt es auch. Die fallen mir hier wieder auf die  
176 Füße. Da ist dann nichts geregelt, weil die das irgendwie nicht so  
177 richtig woll‘n. Das mit dem Beziehungsaufbau ist recht  
178 SCHWIERIG. Und es gibt n‘ paar Mieter, die kenn ich seit Jahren,  
179 da sind die Konten jetzt auch auf Null. Da klappt die Beziehung,  
180 weil da fragen die auch wegen anderer Sachen nach. Aber das  
181 dauert, das geht nicht so schnell, ne? Weil das scheint n‘ Thema zu  
182 sein, irgendwie scheint man da auch nach wie vor auch gut den Kopf  
183 in den Sand zu stecken. Man muss hier schon ziemlich mit Druck  
184 arbeiten. Also ohne Räumungstitel haben wir den Eindruck geht es  
185 fast nicht mehr. Dass ich den als Druck habe, dass wenn du deine  
186 Miete nicht zahlst und auch die Rate nicht regelmäßig zahlst. Und  
187 wir sind ja bereit auch sehr kleine Ratenzahlungen auch zu machen,  
188 also können auch 50€ bei was weiß ich nicht was sein, bei irgendwie

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 6

189 2000€. Sieht zwar unserer Geschäftsführerin im Moment nicht so  
190 gern, aber das versuchen wir auch, wenn das regelmäßig läuft ist das  
191 besser als wenn der Horrorkosten zahlt. Das ist manchmal echt  
192 mühsam, ne? Und n' Räumungstitel kann ich natürlich auch nicht  
193 endlos vollstrecken. Also wir vollstrecken zum Beispiel diesen  
194 Monat n' Räumungstitel von jemandem, der eigentlich ganz gut  
195 gezahlt hat. Und seit Herbst läuft das wieder gar nicht und der  
196 Kontakt ist immer nur sporadisch und er lässt sich da überhaupt nicht  
197 mehr auf diese Rate ein. Dann hab ich gesagt, dann muss ich erstmal  
198 n' Räumungstitel ziehen, damit der uns überhaupt mal ernst nimmt.  
199 Also das ist so, wo das Ding jetzt da schwebt und der  
200 Räumungstermin feststeht. Wo ich eigentlich denke, das ist  
201 eigentlich nicht notwendig das Ding zu ziehen. Der hat regelmäßiges  
202 Einkommen, der hat Arbeit, der kann diese Rate wirklich stemmen  
203 ehm das kann ich jetzt nicht nachvollziehen. Das gibt es auch, aber  
204 es gibt natürlich auch die ander'n Fälle, wo die Leute gut mit uns  
205 zusammen arbeiten. Aber das geht dann, ja das läuft dann, ne? Aber  
206 manche brauchen wirklich lange. Auch mit Vertrauen. Also das ist  
207 auch manchmal wirklich abhängig, denke//würde ich sagen, auch  
208 schon vom kulturellen Hintergrund. Also das ist relativ schwierig  
209 manchmal in Familien, wenn erst die Frauen dann mit mir sprechen  
210 und dann dürfen sie das aber eigentlich gar nicht. Und dann muss ich  
211 doch nochmal mit dem Herrn des Hauses sprechen. Und die nehmen  
212 mich dann teilweise auch nicht ernst, weil ich eine Frau bin, das hab  
213 ich auch paar mal schon erlebt. Und dann wird aber klar, wenn ich  
214 dann ganz klar sage „So, wir haben jetzt hier n' Räumungstitel und  
215 wenn das so nich' läuft, dann muss das gemacht werden“. Also dann  
216 wird das und das gemacht. Dann läuft es. Also ich find es manchmal  
217 schade, dass man so viel Druck braucht. Ich würde mir das, also  
218 grade was Beziehungsarbeit angeht, gerne anders wünschen, aber es  
219 hilft manchmal nichts anderes. Es braucht eine gewisse Klarheit und  
220 die hab ich natürlich dadurch, ne? Und das glaub ich braucht man  
221 auch wenn man das nochmal so im Sozialdienst Wohnungsnotfälle  
222 noch niedrigschwelliger angeht, dass man schon ne' Klarheit haben  
223 muss, wann geb' ich das dann aber auch zurück ans  
224 Wohnungsunternehmen und sag „So es geht einfach nicht mehr, ihr  
225 müsst euren Räumungstitel zieh'n“. Weil wenn ich da dann immer  
226 so rumeier, dann nimmt das irgendwann keiner mehr ernst, ne?

227 I: Das heißt die müssen auch ne klare Grenze haben, wann...

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 7

- 228 Frau B.: Ja das denk ich auch, das müsste man dann mit den anderen  
229 Wohnungsunternehmen dann vereinbaren. Wo ist jetzt hier unsere  
230 klare Grenze, wo würdet ihr noch mitspielen, wo sagt ihr aber auch  
231 „Ne jetzt wird aber geräumt“. Ne.. das kann Betrag X sein, wo n‘  
232 Wohnungsunternehmen sagt „Ey das ist Schmerzgrenze, geht gar  
233 nicht mehr“. Oder es kann das Verhalten sein. Das ist natürlich dann  
234 immer ne‘ sehr individuelle Betrachtung (lacht) des einzelnen Falles.  
235 Das macht=s dann auch nicht immer leicht. Ne, aber man braucht  
236 so=nen groben Rahmen oder so=n grobes Muster muss man  
237 irgendwie haben, ne? Und auch ganz klar, ich hab nochmal  
238 nachgeguckt für letztes Jahr: Wir haben letztes Jahr 18 Räumungen  
239 gehabt. Ich war bei 7 Mietern schon gar nicht mehr drin, weil die  
240 die loswerden wollten. Das wird n‘ Wohnungsunternehmen auch  
241 klar äußern müssen gegenüber einem Dienst. „Den woll‘n wir gar  
242 nicht mehr haben, wir sind froh, wenn wir da n‘ Zahlungstitel  
243 kriegen.“ Die Fälle gibt es auch. ...Das müsste auch beachtet werden  
244 denke ich.
- 245 I: Wo dann gar nicht mehr ein Kontakt eigentlich hergestellt wird...
- 246 Frau B.: Da findet kein Kontakt mehr statt. Also ich weiß nicht wie gut die  
247 andern Wohnungsunternehmen die dann immer auch so kennen.  
248 Also deswegen mach‘ ich auch immer n‘ Hausbesuch, weil...  
249 anhand einer Wohnung kann ich ja auch sehen, wie kommt der denn  
250 eigentlich grad so zurecht? Und wenn der dann noch weitergehende  
251 Hilfe braucht, grade was auch nochmal den Zustand der Wohnung  
252 angeht, dann kann ich die einstielen. Und das denk ich muss dann  
253 mit beachtet werden. Müsste dann auch rückgekoppelt werden, also  
254 wenn das voll die Siffbude is‘, dann kann man nicht so sagen „Ich  
255 hab hier nichts geseh‘n“. Also das geht dann nicht. Vor allem wenn  
256 es dann die Substanz der Wohnung angreift. Das dauert was, bis es  
257 die Substanz angreift (lacht), ne? Aber sowas gibt es. Joa...
- 258 I: Ja dann auch zur Kontaktaufnahme. Es war ja sonst immer so, dass  
259 das Sozialamt dann postalisch n‘ Schreiben rausgeschickt hat und  
260 zur Beratung eingeladen hat. Wenn die Diakonie das frühzeitiger  
261 macht, ist ja noch die Frage, wie man das genau umsetzen kann.  
262 Dann auch diese Kontaktaufnahme, fährt man direkt hin, ruft man  
263 an, wann fährt man hin ?

264 Frau B.: Das ist glaub' ich sehr unterschiedlich. Da hab ich so den Eindruck  
 265 die sind da grad angefangen und die sind da auch am ausprobieren  
 266 und eh die Schreiben glaub ich an, soweit ich das weiß.. Die haben  
 267 tatsächlich auch wohl vereinzelt Rückmeldungen, manchmal  
 268 kriegen die aber auch den Hinweis, es ist schon komplett bezahlt.  
 269 Dann hat sich das ja im Grunde genommen erstmal erledigt. Und ich  
 270 denk' man muss unterschiedlich gucken. Ich find=s immer ganz  
 271 hilfreich die Leute erstmal anzurufen, weil man dann so=ne  
 272 Schwelle schon mal senken kann und mit denen dann am Telefon n'  
 273 Termin auszumachen. Weil dann sind die nämlich in der Regel dann  
 274 tatsächlich dann auch da. Dann muss natürlich das  
 275 Wohnungsunternehmen, das weiß ich jetzt nicht ob das  
 276 datenschutzrechtlich so alles geht, die Telefonnummer rausrücken,  
 277 ne? Und wenn die dann natürlich nicht mehr stimmt, dann kann man  
 278 es wirklich dann auch über n' Hausbesuch machen, aber wenn der  
 279 dann nicht funktioniert und die Mieten sind vielleicht noch nicht  
 280 bezahlt, dann macht es wirklich Sinn auch nochmal unangemeldet zu  
 281 fahren. Und dann ist man aber auch bei anderen Uhrzeiten, also  
 282 dann ist man auch mal morgens früh da unangemeldet oder auch  
 283 wirklich so abends so zwischen 5/6 so. Das ist so in dem Zeitrahmen  
 284 in dem ich arbeiten kann, später als 6 Uhr geht bei mir einfach nicht,  
 285 da müsste ich n' Antrag jedes mal stell'n. Aber das ist manchmal  
 286 hilfreich.

287 I: Also zu Uhrzeiten hinzufahren, wo man ...

288 Frau B.: Ja und es ist manchmal auch so wetterabhängig, wenn schlechtes  
 289 Wetter ist, dann ist die Wahrscheinlichkeit dann größer dass die  
 290 Leute dann// Im Sommer bei super Wetter, da brauchen sie dann  
 291 nicht zum Haus zu fahren, da ist dann keiner. Also das ist so meine  
 292 Erfahrung. Dann sieht man viele wirklich auch im Freibad, das ist  
 293 einfach so. Und ja, da muss man dann schon//Und ja in so=nem  
 294 Telefongespräch kann man ja auch schon mal abfragen, ob die  
 295 berufstätig sind. Da kann man dann doch so einiges schon mal  
 296 klären. Oder grade so die, die dann im Minijob sind, die sind oft ja  
 297 auch so auf Abruf dann am arbeiten beziehungsweise.. ja zu so ganz  
 298 andern Zeiten. Ehm, das ist nicht schlecht. Aber das ist//Muss man  
 299 halt erstmal jemand kriegen am andern Ende der Leitung.

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 9

- 300 I: Ja, okay. Ja dann kommen wir über zu inhaltlichen Schwerpunkten,  
301 also wie können Ihrer Ansicht nach inhaltliche Schwerpunkte von  
302 derartigen Beratungsangeboten aussehen?
- 303 Frau B.: Also mein Schwerpunkt ist immer zu gucken, wovon leben die  
304 eigentlich und was haben die für Ausgaben? Also das ist echt der  
305 klassische Haushaltplan. Also da muss jeder durch hier. Und ehm,  
306 weil ich dann irgendwie // ehm ja das Wichtigste ist beim  
307 inhaltlichen Schwerpunkt, zumindest ist das hier bei uns im  
308 Unternehmen: Die nächste Miete muss gesichert sein! Wie kann ich  
309 die nächste, also wirklich wirklich erstmal nur die allernächste,  
310 Miete sichern. Also wenn ich jetzt im April losgehe, wie kann ich  
311 die Miete Mai sichern? Das ist schon oft schwierig genug. Ehm und  
312 deswegen ist das echt wichtig diesen Haushaltsplan zu führen und  
313 dann wirklich mit dem Mieter Stück für Stück zu gucken, welche  
314 Zahlung kann er denn vielleicht einstampfen? Wo ist es nicht so  
315 dramatisch, wenn er n Mahnbescheid und den Gerichtsvollzieher  
316 riskiert, weil er eh schon in der SCHUFA steht viellleicht? Und  
317 solche Sachen..also da muss man schon wirklich dezidiert  
318 hingucken. Ehm ich bin deswegen auch gerne beim Hausbesuch,  
319 weil ehh man dann schlichtweg auch nochmal in den Unterlagen  
320 nachgucken kann und den Kontoauszügen, die in der Regel sowieso  
321 nie geordnet vorliegen. Ich hab selten n' geordneten Haushalt, was  
322 die Papiere angeht, angetroffen. Und das ist nämlich oft das  
323 Problem, wenn die noch andere Schulden haben. Dann kommt  
324 irgendwie n' Schreiben rein „Zahl mal ne Rate“ und dann wird das  
325 tatsächlich auch oft so bedient, so wie die Schreiben grad kommen.  
326 Und dann ist auch der Überblick oft weg. Also denen ist oft nicht  
327 klar, dass sie das Geld für diese Massen an Ratenzahlungen nicht  
328 haben. Ne... und das find ich schon im Erstgespräch ganz wichtig.  
329 Und dann ist der Hausbesuch sowieso sehr wichtig, um zu sehen wie  
330 sieht die Wohnung denn überhaupt aus? Kommt der mit seinem  
331 Leben denn grad zurecht? Und das sieht man ehrlich gesagt auch n'  
332 bisschen an der Wohnung. Bisschen ist gut. Ziemlich viel. Also und  
333 man sieht wirklich auch, das will ich auch Sicht eines  
334 Wohnungsunternehmens auch sehen, ehm gehen die Mieten jetzt in  
335 weiß ich nicht, sind die grad in neue Möbel geflossen? Oder gehen  
336 die grad in die Renovierung der Wohnung? Also das erleb' ich ganz,  
337 ganz selten. Also es ist ehrlich so, dass ich eher in ärmlich  
338 ausgestattete Wohnungen komm'. Und das heißt für mich jetzt// Da

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 10

339 ist zwar immer der riesen Fernseher, aber das heißt nichts, den krieg  
340 ich relativ billig auf'm Markt. Und auch wenn die Möbel gut  
341 aussehen, dann ehm sind sie trotzdem oft von Poco und wie sie  
342 heißen und es sind Billigkram. Also das sieht man auch oft wenn  
343 Sperrmüll ist, das geht auch schnell kaputt und sieht auch schnell  
344 verwohnt aus. Also den Unterschied sieht man mit der Zeit schon.  
345 Und man sieht auch wenn die Leute knapp bei Kasse sind, dass die  
346 mit der Renovierung der Wohnung beim Einzug nicht viel am Hut  
347 gehabt haben. Hauptsache einfach erstmal darein. Ne, das spielt auch  
348 ne Rolle. Joa also da kann man=s schon mal so=n bisschen seh'n wo  
349 bleib's Geld und wo geht's hin und wofür ist eigentlich auch gar  
350 kein Geld da? Joa also das halte ich jetzt eigentlich so für den  
351 inhaltlichen Schwerpunkt am Wichtigsten. Haushaltsplan,  
352 Hausbesuch und dann muss man gucken was los ist. Also weil, ob  
353 jemand so psychisch eingeschränkt ist oder eh das sieht man nicht  
354 unbedingt im ersten Hausbesuch. Es gibt welche, wo man=s merkt,  
355 aber es gibt auch welche, wo man das erst so mit der Zeit checkt,  
356 dass da vielleicht auch echt noch andere Einschränkungen sind. Wo  
357 natürlich auch, ich sag mal so es ist, wenn jemand zu nem'  
358 Hausbesuch kommt, dann reißt sich jeder zusammen. Also auch der  
359 Mieter, der reißt sich erstmal zusammen. Also, wenn ich  
360 angekündigt komme und die sind da, dann ist diese Wohnung auch  
361 sauber und aufgeräumt. Zumindest, doch also meistens schon.  
362 Deswegen ist der unangemeldete Hausbesuch n' echtes Aha-  
363 Erlebnis. Das ist dann echt nochmal anders. Und dann reißt man sich  
364 wirklich in diesem geplanten Gespräch, wozu man auch bereit ist,  
365 auch zusammen. Und dann dauert es auch bis man das so rauskriegt.  
366 Und es ist manchmal unwahrscheinlich schwierig, ich frag das  
367 schon mal ab. Ich komm schon auch in Familien, wo auch schon  
368 alles drin ist: Jugendamt, SPFH, .. Die halten aber dann erstmal  
369 dicht, davon wird erstmal gar nicht gesprochen. Das passiert mir  
370 auch immer, wenn ich direkt nachfrage : „Nene, bei uns ist alles in  
371 Ordnung“. Wird erstmal abgewehrt und abgestrampelt. So nach dem  
372 Motto „Kriegen wir schon hin“. Da sind irgendwie auch viele Ängste  
373 da.

374 I: Mhm..Das heißt so das inhaltliche, was man so als erstes macht, ist  
375 wirklich dieser Haushaltsplan und zu gucken, wie sichert man die  
376 nächste Miete?

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 11

- 377 Frau B.: Ja erstmal was pragmatisches. Erstmal was sachliches, was  
378 pragmatisches, was die auch in keiner Weise angreift, aber was ja  
379 irgendwie wichtig ist. Das kann ich auch gut erklären so: „ich muss  
380 einfach sehen wie können wir die nächste Miete sichern“. Und das  
381 bricht dann erstmal so=n bisschen das Eis auf.
- 382 I: Und so aus Sicht des Sozialdienst Wohnungsnötfälle, was ehm...
- 383 Frau B.: ..denk ich müssten die das genauso machen. Ich weiß es jetzt nicht  
384 genau, das werden die eigentlich auch so machen. Wenn bei denen  
385 die Leute auflaufen, in die Sprechstunde, dann wird auch geguckt,  
386 was gibt es für Einnahmen oder wo geht das Geld hin. Und was auch  
387 viel// Also das kann man anhand des Haushaltsplans ja auch sehen,  
388 es gibt immer nach wie vor Mieter die kein Wohngeld beantragt  
389 haben. Auch wenn sie Kinderzuschlag erhalten, die können immer  
390 Wohngeld beantragen. Und ja das kann man dann nochmal so, also  
391 diese ganzen Dinge, die noch mit dran rumhängen. Genau,..
- 392 I: Ok, also das würde auch da mit dazu gehören, dass man dann  
393 bestimmte Anträge dann vielleicht auch ...
- 394 Frau B.: Ja zum Beispiel, genau. Oder wenn man sieht „ey der  
395 Fortzahlungsantrag liegt da und ist nicht ausgefüllt“. Dass man dann  
396 wirklich so ganz pragmatische Sachen macht.
- 397 I: Okay.. Ja dann würden wir zur nächsten Frage übergehen. Was wir  
398 ja grade auch zwischendurch schon immer wieder so=n bisschen  
399 thematisiert haben: Welche Kooperationen eigentlich wichtig sind  
400 für diese Art von Beratungsangebot?
- 401 Frau B.: Hm.. Ja das ist wie gesagt dieser Kontakt mit den  
402 Wohnungsunternehmen. Da muss man halt gucken, wie man das  
403 ausgestalten will und wie das datenschutzrechtlich alles gehen kann.  
404 Ehm das halte ich für das Wichtigste. Für mich jetzt aktuell ist  
405 immer nach wie vor der Sozialdienst Wohnungsnötfälle, so wie der  
406 aufgestellt ist der Sozialdienst Wohnungsnötfälle. Weil die// Ich  
407 kann ja immer nur die Vermietersicht repräsentieren und der  
408 Sozialdienst Wohnungsnötfälle ist a) neutral und b) kann der ja noch  
409 ganz anders gucken. Also mhm... die könn‘ ja dann auch nochmal in  
410 Richtung eh Privatinsolvenz arbeiten. Die könn‘ auch nochmal// die  
411 haben ja den engen Kontakt zum Jugendamt . Eh zu gucken, muss da  
412 noch mehr rein, muss da vielleicht ne‘ SPFH mit rein und was ist da

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 12

- 413 eigentlich los? Also ich finde es gibt ja eigentlich// Ich finde, dass es  
414 eigentlich gute Kooperationsmöglichkeiten schon gibt. Aber es liegt  
415 auch an dem Mieter oder an dem Klienten, dass dann MIT-zu-  
416 machen, im wahrsten Sinne des Wortes. Also eigentlich finde ich ja,  
417 dass Münster da ziemlich gut aufgestellt ist, ne? So, das fänd ich  
418 jetzt wichtig, dass man das beachtet und vielleicht nochmal tiefer  
419 pflegt. Ja, so..
- 420 I: Das heißt so an Informationsaustausch hauptsächlich stark zwischen  
421 dem Wohnungsunternehmen und dem Sozialdienst  
422 Wohnungsnotfälle.
- 423 Frau B.: Ja genau, genau. Jetzt natürlich nicht, ob das Jugendamt da rein muss  
424 oder so, aber jetzt zwischen SW und Vermieter. Aber ja, dass man da  
425 im engen Austausch sein muss. Und dann wirklich der Sozialdienst  
426 Wohnungsnotfälle, wenn es Familien betrifft, mit dem Jugendamt  
427 oder wenn=s irgendwie auch Alleinstehende sind, die psychisch  
428 krank sind, dass man da guckt. Wo binde ich den an? Ist der  
429 angebunden? Wie sieht=s aus mit gesetzlicher Betreuung? Wobei ich  
430 weiß, das machen die eigentlich auch schon alles. Das würde ich  
431 jetzt, finde ich, erstmal gar nicht so verändern. Das ist ja schon gut  
432 aufgestellt.
- 433 I: Okay, ja die letzte Frage, welche einzelnen Aufgaben die einzelnen  
434 Akteure übernehmen können, haben sie grad schon ein bisschen  
435 erläutert..
- 436 Frau B.: Hm., Ja das erschließt sich ja, genau.
- 437 I: Okay, gut. Ja, wo sehen Sie denn weitere Einflussfaktoren für die  
438 geplanten Beratungsangebote?
- 439 Frau B.: Das weiß ich ehrlich gesagt nicht (lacht). Eh...
- 440 I: Ja vielleicht in der Arbeit mit dem Mieter mit dem Vermieter, was  
441 beeinflusst da manchmal auch die Arbeit. Oder, ja...
- 442 Frau B.: Achso, ja klar. Also das ist schon immer abhängig,.. ja also  
443 eigentlich ist das abhängig von Zusammenarbeit. Also es passieren  
444 hier Fehler, auf beiden Seiten, die daran beteiligt sind. Und ich  
445 glaube das würde dann da ja auch passieren. Was den  
446 Informationsaustausch angeht, ne? Also ein ganz klassisches  
447 Beispiel: Wir haben nen‘ Räumungstermin bei einer Mieterin, der ist

448 eh deswegen jetzt rausgegangen zur Räumung, weil die plötzlich nur  
449 noch alle zwei Monate ihre Miete zahlt. Das geht einfach nicht.  
450 Ehm..Ich hab intensiv versucht den Kontakt aufzubauen, es ist mir  
451 nicht gelungen. Ich bin weder in die Wohnung reingekommen, noch  
452 hab ich..// das Handy klappt nicht mehr. Aber sie zahlt, sie war zum  
453 Beispiel zur Barzahlung hier. Hat also vor meiner Kollegin an der  
454 Kasse gestanden, die diese Barzahlungen auch bucht und auch die  
455 fristlosen Kündigungen schreibt, und die hat dann vergessen zu  
456 gucken „Ist im Hintergrund was gelaufen?“. Nämlich SIE SIEHT ja,  
457 dass der Räumungstermin feststeht. Dann wäre die Aufgabe  
458 gewesen: „Sag mal du zahlst jetzt grade bar die Miete, weißt du  
459 eigentlich dass der Gerichtsvollzieher mit der Räumung der  
460 Wohnung beauftragt ist? Wir haben schon nen‘ Termin“. Das ist  
461 unterlassen worden, das hab ich jetzt heute morgen durch Zufall  
462 rausgekriegt, weil ich die nochmal auf’m Schirm hatte, um da  
463 nochmal unangemeldet hinzufahren. Diesmal jetzt gegen Abend.  
464 Und ehm ich FASSUNGSLOS bin, die war im Haus und keiner hat  
465 die auf den Räumungstermin angesprochen. Und sowas würde  
466 natürlich auch dann passieren, wenn man für unterschiedliche  
467 Wohnungsunternehmen oder Vermieter arbeitet. Diese  
468 Reibungsverluste. Da muss man halt gucken, dass die so.. ja die  
469 werden passieren..Und da muss man halt gucken, dass die so gering  
470 wie möglich laufen. Also das muss schon gut verzahnt sein. Das sag  
471 ich mal, wenn der Sozialdienst Wohnungsnotfälle mit nem‘ Mieter  
472 arbeitet und der aber plötzlich mit seinem Wohnungsunternehmen da  
473 irgendwie was regelt oder das Wohnungsunternehmen platzt der  
474 Kragen und regelt irgendwie was.. Das muss dann in nem‘  
475 Austausch sein, in nem‘ engen Austausch. Das muss dann irgendwie  
476 ausgestaltet werden. Aber es ist natürlich auch immer noch abhängig  
477 auf der andere Seite, wer kontrolliert das Ganze und das ist auch  
478 wichtig: Wer kontrolliert das? Kriegt das Wohnungsunternehmen//  
479 Also ich kontrolliere zum Beispiel die Mieter, mit denen ich zu tun  
480 hab. Ich guck da jeden Monat mindestens einmal drauf, ist die Miete  
481 da? Und wie machen das dann die andern? Ist das klar, der  
482 Sozialdienst Wohnungsnotfälle ruft dann einmal im Monat bei dem  
483 Wohnungsunternehmen an und sagt „Hat der denn jetzt die Miete  
484 auch gezahlt?“ Das muss irgendwie klar sein. Zahlt der seine Rate?  
485 Oder sagt man: „Nein wir gucken das hier als  
486 Wohnungsunternehmen, aber sobald irgendwas nicht kommt, sagen  
487 wir euch zeitnah- das ist ganz wichtig- Bescheid“. Das ist ganz, ganz

- 488 wichtig. In der Ausgestaltung, ja. Das ist ECHT// Also das ist fast  
489 das I-tüpfelchen.
- 490 I: Das man da gut im Austausch ist, hmm..
- 491 Frau B.: Ja, oder man// Also da wüsste ich auch sonst anders nicht wie=s  
492 gehen kann. Wenn so kleine Fehler sag ich mal hier auch schon  
493 passieren. Ja, weil die Mieterin war da, die hätte ich mir greifen  
494 können. Dann hätte man mal Tachelis reden können. Das ist dann  
495 schon fast schade.
- 496 I: Mhm...Ja, wie sieht das sonst aus, also es ist sonst auch  
497 wissenschaftlich erwiesen, dass auch so psychische Erkrankung,  
498 Sucht, Schulden halt viel Thema ist..Wie beeinflusst das auch so=n  
499 Beratungsangebot? Oder ist das ein Einfluss?
- 500 Frau B.: Doch, das ist ein Einfluss! Eh grade sowas wie ehm  
501 Suchterkrankung...muss ich mal überlegen.. Alkoholiker zum  
502 Beispiel hatten wir jetzt. Ja ist schon ewig lange her, oah puuh... Der  
503 war eigentlich, ja ging zur Gruppe und alles, aber der hat dann halt  
504 Rückfälle gehabt. Und ja dann hat das auch mit der Zahlung nicht  
505 geklappt. Also das hat schon Einfluss, ja! Habe ich aber bislang  
506 selten gehabt, was ich mehr habe sind psychische Erkrankungen. Wo  
507 die sich ehh nicht immer sofort im ersten Gespräch so deutlich  
508 machen und da braucht=s manchmal echt länger, um da hinter zu  
509 steigen. Und das beeinflusst schon, also das hat auch nochmal was  
510 damit zu tun, dass der Kontakt dann wieder abbricht. Und ich dann  
511 sehe die Zahlung ist schon wieder nicht da oder unvollständig. Also  
512 wieder dahin zu gehen...Also da ist das mit dem Beziehungsaufbau  
513 ne‘ ganz langwierige Sache. Und da ist es für mich immer wichtig  
514 ehm..// Da sitz ich mit viel Fingerspitzengefühl.. Also ich hab aktuell  
515 n‘ jungen Mann, der sehr depressiv ist. Ich halte es eigentlich für  
516 wichtig, dass der in sowas wie ambulant betreutes Wohnen  
517 angebunden wird. Dass da regelmäßig// Der wehrt sich mit Händ‘  
518 und Füß‘. Der war über n‘ halbes Jahr in der PSYCHATRIE. Und  
519 der kommt da jetzt raus und dann steht da irgendwie so keine  
520 richtige Nachsorge an und da krieg‘ ich die Krise. Also ich leb‘ das  
521 grade und der geht jetzt wieder Vollzeit arbeiten. Da ist auch keine  
522 Rehamaßnahme stattgefunden, den wieder sukzessiv ans arbeiten zu  
523 kriegen. Und ich//Das ist absehbar, dass das schief geht. Also ich  
524 hab jetzt drei- viermal Kontakt zu dem gehabt und hab gedacht, dass

525 geht schief. Und dann hab ich versucht zu spiegeln, wie man das mal  
 526 gelernt hat, ne? Und hab gesagt, ich finde irgendwie sie können sich  
 527 das// Und das ist ja wirklich auch unverbindlich, also man kann sich  
 528 ja wirklich auch unverbindlich beraten lassen über=n LWL oder das  
 529 PSZ oder so. Und das ist unwahrscheinlich schwierig. Und es hilft  
 530 mir jetzt auch nicht, wenn ich den sozialpsychiatrischen Dienst  
 531 anrufe, die schreiben nämlich n´ Brief. Und wenn der sich denn da  
 532 nicht meldet, dann war=s das erstmal. Und wenn der sich nicht  
 533 selber gefährdet, dann passiert da nix. Denn der gefährdet sich grad  
 534 nicht selber, aber zahlen tut er auch nicht. Und er könnte es  
 535 eigentlich. Zumindestens wenn er sein Einkommen hat. Also das  
 536 finde ich schon schwierig. Diese Blockaden oder diese//Wo die  
 537 Leute sich selber immer was vor machen „Ich kann das schon, ich  
 538 schaff das schon“. Das ist doch sehr verbreitet. Und das  
 539 Aufzuknacken und liebevoll aufzuknacken und dann auch noch zu  
 540 sagen “Es geht mir hier nicht darum dein Leben zu bestimmen,  
 541 sondern das ist erstmal nur ne Unterstützung, die auch zeitlich  
 542 befristet ist“. Man muss ja nicht ewig beim LWL angebunden sein.  
 543 Ne? Aber ich weiß nicht wie das so läuft, wenn die manchmal da so  
 544 entlassen werden, ob das dann irgendwie kein Thema ist oder ob die  
 545 sagen „Ist alles gut“. Also das ist bei jungen Menschen sehr  
 546 schwierig. Ja die so Mitte 20 bis Mitte 30 sind. Die sind dann auch  
 547 so leichter zu knacken, die wissen dann auch dass da ne´  
 548 unterstützende Hilfe nochmal sein muss. Genau, sowas. Scheidung ,  
 549 Schulden, ja das spielt immer ne´ Rolle. Meistens sind die Leute  
 550 total verschuldet und eigentlich geht’s nicht ohne Privatinsolvenz.  
 551 Dafür ist der Sozialdienst Wohnungsnotfälle für mich auch nochmal  
 552 wichtig. Weil das bringt dann oft mehr, die Leute da anzubinden, als  
 553 jetzt zu ner´ Schuldnerberatung. Weil der Sozialdienst  
 554 Wohnungsnotfälle einfach ganzheitlich guckt. Also  
 555 Schuldnerberatung ist schon sehr..uff..also ist schon sehr so  
 556 Einbeitragsmäßig. Da geht’s um die Privatinsolvenz und das zieh’n  
 557 wir jetzt irgendwie durch, das machen wir jetzt irgendwie. Aber da  
 558 wird dann nicht so links und rechts geguckt. Und das erleb ich beim  
 559 Sozialdienst Wohnungsnotfälle nach wie vor ganz anders. Die sind  
 560 breiter aufgestellt und gucken nochmal breiter. Joa..

561 I: Okay, Also dass man da auch vernetzt ist und diese Einflüsse dann  
 562 auch thematisiert?

## ANLAGE 3.2 FOLGESEITE 16

- 563 Frau B.: Ja genau...
- 564 I: Ja, was sehen Sie für Hürden für die geplanten Beratungsangebote?  
565 Jetzt in der Umsetzung?
- 566 Frau B.: Ja, also das ist was ich vorhin schon nannte, dieser  
567 Informationsaustausch. Da muss es klare Regeln// Das muss sauber  
568 laufen oder sollte überwiegend sauber laufen. Dass das läuft  
569 zwischen Wohnungsunternehmen und den Kollegen, die das dann  
570 machen würden. Ehm...tja.. Ja alle andern Probleme hab ich im  
571 Grunde alle angesprochen, trotzdem glaube ich, dass es wichtig ist  
572 da präventiv vorzugehen. Weil einfach doch relativ viel geräumt  
573 wird. Auch in einer Stadt wie Münster. Und es meiner Meinung nach  
574 nicht notwendig ist. Was da auch nochmal wichtig ist, was für die  
575 Zusammenarbeit oder Kooperation wichtig ist, ist einfach auch ne'  
576 vernünftige Kooperation mit dem Jobcenter. Die ist leider oft sehr  
577 Sachbearbeiter abhängig. Also ich finde es GROßARTIG mit dem  
578 Jobcenter Kinderhaus zu arbeiten, die sind irgendwie auf Zack und  
579 kennen ihre Leute. Ich finde es ganz schwierig mit Hilstrup und  
580 teilweise auch mit der Innenstadt, weil das ist so// Hat ja viel auch  
581 mit Datenschutz zu tun. Da ist man sehr, sehr verhalten. Also da  
582 wünschte ich mir manchmal einen etwas offeneren Austausch. Weil  
583 es geht ja darum hier auch ne' Wohnung zu sichern und ich finde  
584 schon, dass das Jobcenter NICHT SELTEN- im wahrsten Sinne des  
585 Wortes- Schuld ist daran, dass Leute geräumt werden. Es ist oft sehr  
586 unglücklich, grade mit Sanktionen bei jungen Leuten oder wenn  
587 Umzüge gegen den Willen des Jobcenters stattfinden. Also da gib=s  
588 sehr unglückliche Konstellationen, die auf Dauer echt zu ner'  
589 Räumung auch führen können. Zwangsabtretung ist in der Regel  
590 kein Problem. Das meld' ich dann ja da drüben an, das muss ich  
591 dann begründen und das wird// in der Regel passiert das ohne  
592 Probleme. Aber da finde ich müsste das Jobcenter auch mehr  
593 hingucken. Und vielleicht auch bei seinen Kunden etwas mehr  
594 nachfragen. Soo...Joa das halte ich für wichtig.
- 595 I: Jaaa, dann sind wir an dieser Stelle auch am Ende des Interviews  
596 angekommen.
- 597 Frau B.: Müssen Sie das denn auch transkribieren?

- 598 I: Ja genau ich werde das transkribieren und dann auswerten. Ich kann  
599 Ihnen das auch gerne nochmal zukommen lassen. Wenn ich das  
600 verschriftlicht habe, wenn Sie da nochmal drüber gucken wollen.
- 601 Frau B.: Ja, können wir gerne machen. Kein Problem.
- 602 I: Ja, dann bedanke ich mich ganz herzlich bei Ihnen.

ANLAGE 3.3 TRANSKRIPT 3 HERR C.

Interview 3

Dauer: 39Minuten

Ort: Diakonie Rheinland-Westfalen- Lippe

Teilnehmer: Herr C.

Ebene: Makroebene

Erscheinungsbild des Interviewten:

- Gesundes äußeres Erscheinungsbild

Vor dem Interview:

- Einstieg in die Thematik & Gespräch über bisherige Präventionsarbeit
- Verweis auf die Studie der Gesellschaft für innovative Sozialforschung (2014)

Thematische Schwerpunkte im Interview:

- Konzeptionelle Gestaltung im Rahmen von Datenschutz
- Gestaltung der Kontaktaufnahme

Nach dem Interview:

- Gespräch über die Untersuchung

- 1 I: Genau..Also die erste Frage, das haben wir immer so als Einstieg  
2 gemacht. Erstmal in welchem Bezug stehen Sie hinsichtlich der  
3 Prävention von Wohnungslosigkeit?
- 4 Herr C.: Ehhm...

### ANLAGE 3.3 FOLGESEITE 1

- 5 I: Einfach nochmal ihren Arbeitsrahmen oder..ja...
- 6 Herr C.: Achso ok, also genau die Frage, was ich mache. Also ich bin eh  
7 Referent für Wohnungslosenhilfe bei der Diakonie Rheinland-  
8 Westfalen-Lippe und begleite in diesem Job unsere Einrichtungen  
9 und Dienste, die Wohnungslosenhilfe anbieten, vor allen Dingen im  
10 Moment in Westfalen Lippe, also Landschaftsverband Westfalen-  
11 Lippe- Bereich und ab Sommer, bzw. jetzt im Übergang auch für  
12 ganz NRW...wir haben nen neuen Fachverband gegründet, der jetzt  
13 ganz NRW umfasst ehh und der Kollege, der das in Düsseldorf im  
14 Moment macht, der geht in den Ruhestand. Ehh begleiten heißt, alles  
15 was sich in irgendeiner Weise mit Wohnungslosenhilfe verbindet,  
16 angefangen von den stationären Einrichtungen über die ambulanten  
17 Angebote, betreutes Wohnen, Beratungsstellen, ehh in dem  
18 Zusammenhang spielt natürlich auch vor Ort immer die Frage von  
19 Prävention eine Rolle...wobei...ehh ich will es mal so formulieren,  
20 das, was SIE jetzt hier vorhaben...also präventiv vor  
21 Wohnungsverlust wird// haben glaub' ich alle Dienste und  
22 Einrichtungen im Auge ehh also haben nen Blick dafür und  
23 versuchen das so früh wie möglich. Richtig durchorganisiert ist das  
24 aber an den wenigsten Stellen...wenn dann nicht in Trägerschaft der  
25 Einrichtungen der Diakonie sondern über dieses Fachstellenkonzept
- 26 I: Mhm..
- 27 Herr C.: Ehh...des deutschen Städtetages, d.h. es gibt in einigen Regionen  
28 sogenannte kommunale Fachstellen ehhm, die die Aufgabe haben  
29 präventiv vor Wohnungsverlust ehhm Menschen aufzusuchen,  
30 anzuschreiben, darauf hinzuweisen, dass es Hilfeangebote gibt. Eben  
31 mit dem Ziel, den Wohnungsverlust nach Möglichkeit zu vermeiden
- 32 I: Mhm..
- 33 Herr C.: Ich weiß nicht, ob sie wissen das es ne' umfangreiche  
34 PräventionsSTUDIE gibt? Auf Landesebene? Von der GISS?
- 35 I: Ja, genau..
- 36 Herr C.: Ja, okay, gut, wunderbar. Ehh die haben wir gerade mal untersucht,  
37 wie so das// wie so der Stand der Prävention ehh in ehh NRW ist,  
38 was da im Moment// was es an Angeboten gibt, wie das funktioniert,  
39 wer da mit uns zusammenarbeitet und kooperiert ehhm. Also es ist  
40 im Moment nen' sehr aktuelles Thema, weil gerade diese Studie

- 41 kommt und die ja den// auf diese Studie aufbauend man// das Land  
 42 jetzt ein Präventionskonzept nochmal schreiben will aufbauend auf  
 43 dieses Fachstellenkonzept nochmal Beschreibungen und Standards  
 44 setzen will wie// ja wie man eigentlich präventives Arbeiten im  
 45 Bereich Wohnungsverlust ehmm am Besten organisieren kann oder  
 46 sollte oder welche Standards man da nimmt.
- 47 I: Okay...d.h. sie arbeiten hauptsächlich eigentlich mit den  
 48 Einrichtungen?
- 49 Herr C.: Ich arbeite...genau...mit den Einrichtungen...bin  
 50 Multika//Multiplikator von Informationen. Also wenn hier z.B. jetzt  
 51 die Verbreitung dieser Studie oder eben so=n Thema auch zu  
 52 platzieren in Einrichtungen eh in Regionaltreffen. Uuuund  
 53 verhandle für die Einrichtungen mit den Landschaftsverbänden über  
 54 die Rahmenbedingungen...
- 55 I: Mhm...
- 56 Herr C.: ...Finanzierung, fachliche Standards eh und berate die  
 57 Einrichtungen, wenn sie konzeptionelle eh Dinge brauchen  
 58 eh...Die finanziellen Fragen macht der Kollege, aber fachliche  
 59 Fragen guck' ich dann immer und dann wird ich oft angefragt, mal  
 60 drüber zugucken.
- 61 I: Ähmm.
- 62 Herr C.: Ehh und da ich eben relativ viele Konzepte kenne und nen' guten  
 63 Überblick habe, zumindest was Westfalen-Lippe angeht, kann ich da  
 64 immer noch mal den ein oder anderen Hinweis geben.
- 65 I: Mhm... Okay. Jaa, dann würden wir direkt ins Thema  
 66 einsteigen...die präventiven Angebote, die jetzt geplant werden: Ja  
 67 was denken sie, welche Rahmenbedingungen gibt es da für die  
 68 Umsetzung zu beachten? Wenn man da frühzeitiger ansetzen will?
- 69 Herr C.: Ja...also das Wichtigste ist von diesen// eh von drohendem  
 70 Wohnungsverlust frühzeitig informiert zu werden, im Moment läuft  
 71 das bei den Fachstellen über//...die kriegen ne' Mitteilung der  
 72 Gerichte, wenn Räumungsklagen eingeh'n. Ehhm das ist zumindest  
 73 mal noch ein Zeitpunkt deutlich bevor die Person dann die Wohnung  
 74 verlassen MUSS.

- 75 I: Mhm..
- 76 Herr C.: Ehh....aber es ist im Vorfeld natürlich auch schon ne‘ Menge schief  
77 gegangen. Bis es zur Räumungsklage kommt, weiß man, braucht es  
78 schon einiges an Konflikten zwischen ehh Vermieter und Mieter.  
79 Also idealerweise wäre natürlich ehhh ne‘ Kontaktaufnahme noch  
80 bevor die Gerichte dazu eingeschaltet sind. Wenn sie sagen sie  
81 arbeiten jetzt auch in dem Projekt mit Wohnungsunternehmen  
82 zusammen ehhm wäre es natürlich ideal, wenn die  
83 Wohnungsunternehmen in der Lage wären schon mal nen‘ Signal zu  
84 geben an die Mieter: „Das läuft entweder was die finanzielle Seite  
85 angeht oder was die zwischenmenschliche Seite in der Wohnung  
86 oder dem Haus angeht, könnt ihr da mal versuchen n‘ Kontakt  
87 herzustellen?“. Ich glaube in der Präventionsstudie, das hab ich jetzt  
88 nicht auswendig im Kopf, ist aber dann das Thema Datenschutz ein  
89 ziemlich großes. Also wie man das am Besten organisiert ohne das  
90 da persönliche Daten weitergegeben werden ohne das die Person das  
91 will. Das ehh müsste dann wahrscheinlich sehr genau auch ehm  
92 angucken.
- 93 Ehmm... tja, beim Beziehungsaufbau bin ich relativ fest davon  
94 überzeugt, dass das nur persönlich gelingt. Also die/der Dienst oder  
95 die Einrichtung, die so=ne Aufgabe dann übernimmt, muss die  
96 Ressourcen und Möglichkeiten haben, persönlich Kontakt  
97 aufzunehmen. Ich weiß das viele Fachstellen, ich mein‘ das ist auch  
98 Ergebnis dieser Studie, sowas schriftlich versuchen.
- 99 I: Genau
- 100 Herr C.: Aber anscheinend...wenn dann keine Reaktion kommt geht man  
101 irgendwann davon aus, ja gut es ist kein Interesse oder hat sich schon  
102 anderweitig organisiert. Ehm ob DAS ehh ob das dann zielführend  
103 ist, davon auszugehen, wenn jemand auf eine schriftliche Anfrage  
104 nicht reagiert, dann besteht auch kein Bedarf....Da weiß ich nicht, ob  
105 das so funktioniert. Also das wären so die Dinge: Irgendwie –  
106 frühzeitig Kenntnis davon zu kriegen, -da muss man wahrscheinlich  
107 mit dem Datenschutz aufpassen und sich überlegen wie nun dann//  
108
- 109 Ja und ich glaub‘ persönlicher Beziehungsaufbau is‘, wenn es  
110 wirklich nachhaltig oder zielführend sein soll, die idealere Weise.  
111 Vielleicht mal so ein Stufenmodell reinschreiben und schauen wie

- 112 das funktioniert und vielleicht mal ein Hausbesuch. Was natürlich  
 113 dann Auswirkungen auf die Ressourcen hat, ne? Denn ich glaube  
 114 viele Fachstellen tun das nicht, weil sie einfach die personellen  
 115 Ressourcen nicht haben, um da mal eben 2 oder 3 mal hinzufahren  
 116 und Kontakt aufzunehmen.
- 117 I: Was denken sie, was wär' so der ideale Zeitpunkt, um ehm sich  
 118 präventiv einzuschalten? Auch so als Sozialdienst  
 119 Wohnungsnotfälle? Also es war jetzt derzeit halt der Plan, auch auf  
 120 Grundlage der Studie, dass man halt schon mit  
 121 Wohnungsbaugesellschaften kooperiert, um mal schon vor der  
 122 Räumungsklage aktiv zu werden. War jetzt bisher so angedacht -  
 123 fristlose Kündigung- da anzusetzen, wie sehen sie das?
- 124 Herr C.: Es ist ne// Ich find's in sofern ne schwierige Frage ehm, weil ich mir  
 125 vorstellen kann, dass jemand (ohne zu wissen, dass er die Wohnung  
 126 möglicherweise verliert oder ohne so=n Gefühl dafür, das ist jetzt  
 127 meine letzte Chance mit dem Sozialdienst zusammen zu arbeiten)  
 128 vielleicht gar keine Einsicht dafür hat, dass da jetzt irgendwas schief  
 129 läuft. Also ich glaube psylogisch ist der Eingang einer  
 130 Räumungsklage und daraufhin ein sozialer Dienst in sofern nicht  
 131 verkehrt, als dann klar is' : „Also wenn du jetzt nicht irgendwas tust,  
 132 bist du diese Wohnung los. Und da der Wohnungsmarkt ein bisschen  
 133 eng ist im Moment ist auch die Frage wo du dann// also die  
 134 Wohnungslosigkeit zumindest droht“. Ehm.. die Frage ist wie weit  
 135 jemand einsichtig ist oder das Gefühl hat da muss ich jetzt was tun  
 136 BEVOR dieser Punkt entstanden ist. Ehmm ich glaube das ist sehr  
 137 ehm persönlich abhängig. Auf der anderen Seite sind je früher man  
 138 natürlich man mit denen Kontakt aufnimmt und dann zeit hat  
 139 eeehm das ein oder andere noch zu regeln, bevor ja die Gerichte  
 140 damit befasst sind, ist natürlich die, ja für die Arbeit oder für das  
 141 Angebot die idealere Möglichkeit. Ehm..also wie gesagt ich find' die  
 142 Frage SCHWER zu beantworten, wahrscheinlich wäre es \*3sec\*  
 143 ...eher so=n Stufenmodell. Also eine frühzeitige Information von der  
 144 Wohnungsbaugesellschaft. Da IST// das könnte jetzt schief geh'n.  
 145 Ehm.. mit dem Versuch der Kontaktaufnahme und parallel dazu aber  
 146 auch eben das Verwaltungsverfahren oder das Verfahren in Richtung  
 147 einer Räumungsklage nicht einzustellen, wenn man das Gefühl hat  
 148 da passiert noch nichts.
- 149 I: Das heißt das ein bisschen parallel laufen zu lassen?

- 150 Herr C.: Ja, jaja genau, ne? Also da ein bisschen ein Auge drauf zu haben.  
 151 Ehm also ich kann mir jetzt mal// Ich ehm hab keine praktische  
 152 Erfahrung damit jemanden aufzusuchen der jetzt// Also ich weiß  
 153 nicht wie die reagieren. Ich PERSÖNLICH kann mir vorstellen, dass  
 154 ich jetzt sehr befremdlich reagieren würde, wenn da plötzlich jemand  
 155 vor der Tür steht und sagt: "Wahrscheinlich kommt in den nächsten  
 156 6 Wochen eine Räumungsklage". Ich aber für mich das Gefühl habe:  
 157 „Naja gut ich hab Streit mit den Nachbarn, die sind alle doof und die  
 158 letzte Miete hab‘ ich auch noch nicht überwies’n, weil das Geld kam  
 159 ein bisschen später“. So, ne? So ein Gefühl dafür zu kriegen, wann  
 160 ist der richtige Zeitpunkt, wann die Person jetzt sagt „oh gut schiete,  
 161 jetzt muss ich mal was unternehmen“. \*Aber so vom reinen Zeitlauf  
 162 her, würd‘ ich sagen, je früher die Information da ist, je früher man  
 163 Kontakt aufnehmen kann, je mehr Zeit hat man dann auch noch was  
 164 zu regeln. Ehm.. ich vermute aber das oft so=n Verwaltungsakt dann  
 165 erst ehm den Schalter umlegt. Wäre jetzt mal//..da so=n bisschen//  
 166 Da denk ich sind die fachl// also die Kollegen von der Diakonie  
 167 wesentlich besser, haben wesentlich mehr Erfahrung.
- 168 I: Ok, gut. Ja dann gehen wir zum nächsten Punkt über: Wie sehen  
 169 ihrer Ansicht nach inhaltliche Schwerpunkte derartiger  
 170 Beratungsangebote aus? Wie können die umgesetzt werden?
- 171 Herr C.: Also meine Vermutung ist, dass es oft finanzielle Schwierigkeiten  
 172 sind. d.h. also es ist die Frage mit der Person darüber nachzudenken,  
 173 wie ist die finanzielle Situation? Sind alle Anträge gestellt? Also  
 174 erstmal ne‘ ehm Sicherung des Existenzminimum oder des//der  
 175 Einkommen. Und dann darüber nachzudenken, wie kann ich in dem  
 176 Rahmen die Miete dann auch die..eh..regelmäßig zahlen oder dann  
 177 regelmäßig zahlen damit da keine Schwierigkeiten entstehen. Ich  
 178 kann mir gut vorstellen, das kam hier hinten dann auch nochmal: So  
 179 welche Rollen spielen psychische Erkrankungen, Sucht etc. ? Also  
 180 persönliche// die persönliche Lebenssituation, glaub‘ ich, spielt ne‘  
 181 große Rolle. Ich denke man muss das gesamte Kanon der  
 182 Hilfsmöglichkeiten zumindest im Blick oder im Zugriff haben oder  
 183 eh organisieren können. Ehm die es einmal auf der finanziellen Seite  
 184 und einmal auf der persönlichen Seite dann ermöglichen  
 185 Hilfestellungen zu geben. Oder äh sag mal die Lebenssituation in  
 186 Anführungszeichen zu normalisieren. Ich glaube da kann alles sein,  
 187 ehh...also nach den Erfahrungen die unsere Einrichtung, die die so

- 188 machen ist... ist meistens ne Mischung aus mehreren Dingen. Also  
 189 oft nicht nur ne' Einzelgeschichte. Und..eh..ja genau, also der Kern  
 190 des Satzes ist, es sind oft mehrere Problemlagen die da  
 191 zusammentreffen. Das heißt den Hilfebedarf muss man dann immer  
 192 im Einzelfall mal ermitteln und ich denke man braucht das ganze  
 193 Spektrum an Möglichkeiten, die so=n Hilfesystem so im Bereich  
 194 Sucht, im Bereich Psychiatrien, im Bereich Wohnungslosigkeit,  
 195 Schuldnerberatung... // Ehm das wären so die 4 Wesentlichen , die  
 196 man im Überblick haben muss und wissen muss, an wen kann ich  
 197 mich da wenden? Wo kann ich hin vermitteln? Und was kann ich  
 198 eventuell im Dienst auch selber anbieten, wenn das ne' Hilfe in  
 199 besonderen sozialen Schwierigkeiten dann wird.
- 200 I.: Gib's da irgendwie noch Besonderheiten, also was glauben sie muss  
 201 man da berücksichtigen bei diesem Bedarf, wenn man jetzt früher  
 202 schon sich einschaltet?
- 203 Herr C.: Die Frage habe ich jetzt noch nicht so...
- 204 I.: Ehm wenn man die also bezogen auf die Beratungsangebote, die  
 205 jetzt geplant sind zu nem' frühzeitigeren Zeitpunkt: Wie da die  
 206 inhaltliche Umsetzung, die Gestaltung...sein könnte? Oder ja, was  
 207 man da berücksichtigen müsste, auch inhaltlich vielleicht?
- 208 Herr C.: Also der// Ziel der Aktion ist ja die Wohnung zu erhalten. Das heißt  
 209 also es müssen meines Erachtens Hilfen sein, die in irgendeiner  
 210 Weise organisiert werden können, während die Person in der  
 211 Wohnung weiter lebt. Also sie aus der Wohnung zu nehmen und  
 212 zum Beispiel einen stationären Aufenthalt zu organisieren, wäre für  
 213 mich jetzt nicht hilfreich. Das kann im Extremfall auch mal sein,  
 214 ich sag mal in Richtung Entgiftung, Sucht, eeh oder psychiatrischen  
 215 Aufenthalt mit einer entsprechenden Behandlung. Ehm aber das  
 216 müssten Angebote sein, die die Person, also die den Aufenthaltsort  
 217 der Person erstmal nicht verändern. So würd' ich das mal  
 218 formulieren. Und da gib's so im Bereich der Hilfe für Menschen mit  
 219 sozialen Schwierigkeiten, also im Bereich der Wohnungslosenhilfe,  
 220 das ambulant betreute Wohnen... Also Angebote, die man ambulant  
 221 dann für die Person mit der Person in der Wohnung organisiert. Im  
 222 Bereich Sucht und Psychiatrie gib's das halt einfach auch. Ehmm\*.  
 223 Also das denke ich wären die vorrangigen Hilfesettings,  
 224 Hilfeangebote, die man da im Zugriff haben müsste, die man

- 225 entweder selbst organisiert oder die man zumindest anbieten könnte  
226 oder ermitteln könnte.
- 227 I.: Ok, und das dann zu einem frühzeitigeren Zeitpunkt?
- 228 Herr C.: Ja, und das möglichst// Das ist die erste Frage ne? Je früher, je  
229 besser. Wobei dann die Frage ist, wie ist so die Einsicht der Person  
230 jetzt wirklich Hilfe anzunehmen?
- 231 I: Das würd' sich wahrscheinlich auch wieder auf die inhaltlichen  
232 Punkte beziehen? Wie sehen sie das? Auch mit der Einsicht der  
233 Person?
- 234 Herr C.: eehhhh\*3sec\*...Also wahrscheinlich ist die spannendste Frage bei  
235 diesem Angebot: Wie krieg' ich den Kontakt zur Person hin? Und  
236 wie krieg ich es hin, dass sie Hilfe annimmt. Ehm... und das is' ganz  
237 viel Beziehungsarbeit und hat jetzt weniger was mit dem// den  
238 Dingen// ...Also wenn wir Menschen ins betreute Wohnen  
239 aufnehmen oder dorthin vermitteln, dann gib's ja bereits irgendwo  
240 ne' Beziehung, entweder in der Beratungsstelle oder in der  
241 Einrichtung oder die Person sagt von sich aus „so jetzt geht's ohne  
242 Hilfe nich'“. Und sucht jemanden auf und sagt „Ich brauch jetzt  
243 Hilfe“. Ich vermute in vielen Fällen bei diesem Angebot wird es so  
244 sein, dass die Person noch gar nicht auf die Idee gekommen ist,  
245 Hilfe//nach Hilfe zu fragen, weil immer so das Gefühl „Das wird  
246 schon irgendwie gut gehen“. Ehm und ich glaube, dass ehh dass es  
247 da weniger ne' Frage des Konzeptes ist als der..die die die Fähigkeit  
248 des einzelnen Mitarbeiter, seiner Ausbildung ne' Beziehung  
249 aufzubauen, Kontakt aufzunehmen, Gespräche zu führen, ohne jetzt  
250 mit der Tür ins Haus zu fallen, trotzdem deutlich zu machen, die  
251 Situation ist jetzt ernst, ne? Wir sind bereit ihnen zu helfen. Also das  
252 ist wahrscheinlich eher ne' Frage der Ausbildung der Mitarbeiter, als  
253 jetzt irgendeine besondere Hilfestellung. Da muss man da sehr  
254 individuell reagieren.
- 255 I.: Ok, gut. Dann gehen wir über zu Kooperationen. Welche  
256 Kooperationen sind denn ihrer Ansicht nach auch wichtig für diese  
257 präventiven Beratungsangebote?
- 258 Herr C.: Also Wohnungsgesellschaft denk ich wäre das mit Sicherheit...Also  
259 ich sag jetzt mal wohnungsgesellschaft als Platzhalter für den  
260 Vermieter. Kann durchaus auch ne' Privatperson sein, die sich an

261 den dienst wendet. Kooperationspartner, alle die in irgendeiner  
 262 Weise finanzielle Leistungen bringen: Also Sozialamt oder klassisch  
 263 wahrscheinlich das Jobcenter als SGB II Leistungsträger und die  
 264 angrenzenden Hilfeangebote. Also ich denke die Suchthilfe, die  
 265 Wohnungslosenhilfe, also die vier, die ich eben auch schon mal  
 266 aufgezählt hab'. Schulden, Sucht, Psychiatrie, ehm das sowohl der  
 267 Träger der freien Wohlfahrtspflege, als auch der zuständigen Person  
 268 in den Kommunen. Also wenn man die so sozusagen ähm\* wenn die  
 269 so zusagen wissen, dass da so ein Dienst ist und dass sie unter  
 270 Umständen angefragt werden zu ner' Kooperation oder auch zur  
 271 Organisation eines bestehenden Hilfeangebotes, dann.// oder ich  
 272 sag's mal andersherum: Ohne dass ich diese Dienste im Hintergrund  
 273 habe, oder diese Kontakte oder diese Kooperationen, wird das  
 274 wahrscheinlich nicht funktionieren, denn der einzelne Mensch, der  
 275 da den Kontakt herstellt, ehm.. nicht über die komplette Breite  
 276 inklusive der Anerkennung des eigenen Trägers als Anbieter  
 277 verfügt. Ehm was ich glaube auch noch sehr wichtig ist  
 278 //...Kooperationen dann zutrifft auf dem Wohnungsmarkt, also  
 279 Wohnungsamt als// Das ist ja die Grundidee dieser Fachstelle zu  
 280 sagen, wir stecken Sozialamt und Wohnungsamt zusammen. Also  
 281 sowohl diese sozialarbeiterische Kompetenz als auch den Zugriff auf  
 282 den Wohnungsmarkt. Ehm..weil es nicht immer gelingen würd', die  
 283 Wohnung zu erhalten oder vielleicht sogar angezeigt ist, um  
 284 gewissen Konflikten aus dem Weg zu gehen. Beziehungsweise  
 285 gewisse Konflikte nicht lösbar sind, und an einem anderen//an einer  
 286 anderen Wohnung, einem anderen Standort eben erstmal nicht  
 287 auftreten oder man da die Möglichkeit hat, da anders an zu fangen.  
 288 Ehm ... also in irgendeiner Weise Zugriff zu //Kenntnis zu// zum  
 289 Wohnungsmarkt. Da sind natürlich Wohnungsgesellschaften ideal,  
 290 da man die Möglichkeit hat auf Wohnungen zuzugreifen. Und das  
 291 würd' ich mal sagen ist das Spektrum dessen, was man da im Blick  
 292 haben muss und organisieren muss.

293 I.: Ja sie haben=s grad schon so=n bisschen auch erwähnt, aber an  
 294 welchen stellen müsste konkret da auch ein Informationsaustausch  
 295 stattfinden? So, wer kann welche Aufgaben auch übernehmen?

296 Herr C.: Ja,..also Vermieter mit Sicherheit, wenn nochmal so, also jetzt als  
 297 Platzhalter für alle privat und Wohnungsbaugesellschaften . Die  
 298 natürlich äh ja, die auf jedenfall zu erst mitkriegen, das es da

299 irgendwelche Schwierigkeiten gibt sei es personell..äh, sei es  
300 persönlich, sei es finanziell... Das Konzept der Fachstellen war so  
301 gestrickt, dass, wenn es Räumungsklagen gibt, eine Meldung des  
302 Gerichtes an diese Stelle erfolgt ist. Eh ich denke das ist auch  
303 aufgrund des Datenschutzes nachwievor die ...die sicherste  
304 Variante, um Informationen dafür zu kriegen, dass da ne‘ Wohnung  
305 jetzt gefährdet ist. ..Ehm..was ist da noch für Informationen? Ja das  
306 sind jetzt eigentlich die beiden, also.. der Vermieter wird den engsten  
307 Kontakt haben, also sofort mit// immer als erster angesprochen  
308 werden. Also wenn ich Nachbar bin einer Person, die sich da  
309 unmöglich benimmt, dann rufe ich den Vermieter an: „So das kann  
310 so nicht sein“. Ehm...und die Gerichte. Das ja// mehr fällt mir da  
311 jetzt im Moment...

312 I.: Jetzt bezogen an// im Bezug auf die geplanten Beratungsangebote,  
313 die halt früher stattfinden sollen: Wie müsste da//wie könnte man  
314 den Informationsaustausch... was muss man beachten, um halt  
315 frühzeitiger aktiv werden zu können?

316 Herr C.: Also ich denke das...das hab ich ja auch schon mal jetzt erwähnt:  
317 Das Thema Datenschutz wird wahrscheinlich// man muss sich gut  
318 überlegen, wann an welcher Stelle, man ohne Kenntnis der Person,  
319 dessen Wohnung gefährdet ist, Informationen weitergibt. Ehm ich  
320 glaube da ist in der Präventionsstudie auch bisschen was zu gesagt.  
321 Und soll da auch noch für ein neues Konzept zu überarbeitet  
322 werden...Ehh ich sag//ich vermute aber, dass außer der  
323 Kenntnisnahme, dass da jetzt eine Schwierigkeit besteht und die  
324 Wohnung gefährdet ist, wahrscheinlich die wesentlichen  
325 Informationen in Beziehungsaufbau, also ich glaube  
326 weder//...Ahh..eigentlich gibt es...jetzt..wissentlich keine Stelle, die  
327 ne‘ umfassende Informationssammlung über diese Person hat. Ja gut  
328 es gibt die..das Mieterverhalten, das heißt an welcher Stelle gibt es  
329 jetzt Schwierigkeiten? Es gibt möglicherweise die Gerichte, die ne‘  
330 Klage in dem Zusammenhang haben, aber die gesamte persönliche  
331 Lebenssituation muss im Rahmen des Beziehungsaufbaus äh  
332 abgefragt//ermittelt werden. Und geht auch ab ner‘ gewissen Tiefe  
333 glaub ich nicht ohne Einverständniserklärung des Klienten. Also was  
334 vielleicht noch geht, also was man vielleicht noch organisieren  
335 könnte, ist das ein Wohnungsunternehmen mal sagt, ne: „ Herr  
336 Müller, wohnhaft in sowieso, guck doch da mal vorbei“. Ehm alle

- 337 weiteren Informationen glaub ich sind datenschutzrechtlich schon //  
 338 dürfen wahrscheinlich schon nicht mehr weitergegeben werden,  
 339 ohne dass man da richtig Ärger kriegen kann. Ehm bei den Gerichten  
 340 ist das entsprechend organisiert und alles andere muss dann im  
 341 Rahmen des Beziehungsaufbaus erst ermittelt werden oder abgefragt  
 342 werden oder, wenn die Person bereit ist, irgend// Ok Hilfe...dann  
 343 muss man mit der überlegen, wo gibt's die Schwierigkeiten und was  
 344 sind die Ursachen dafür.
- 345 I: Ok das heißt, hab ich sie jetzt richtig verstanden, also die  
 346 Wohnungsbaugesellschaft als Instanz der Vermieter gibt Kenntnis  
 347 darüber, ehm Haushalt Müller ehm da gib's Probleme und  
 348 signalisiert dem Sozialdienst Wohnungsnotfälle, dass der daraufhin  
 349 sich einschaltet.
- 350 Herr C.: Also man versucht Kontakt aufzunehmen ne? Freundlich zu  
 351 fragen..ne? „Könnte sein, dass die Wohnung gefährdet ist“, oder wie  
 352 man=s dann auch immer formuliert und wir da bereit sind da zu  
 353 helfen....
- 354 I: Ok und ein wichtiger Aspekt, wie sie grad sagten, Datenschutz und  
 355 dass man halt die meisten Information im Kontakt kriegt.
- 356 Herr C.: Die meisten Informationen wird man im Kontakt kriegen, ne? Ich  
 357 glaube.. ich würd' mal vermuten, schon der Hinweis, da gib's n  
 358 Problem mit ehm Müller in der Wohnung Siemensstr. 10, ist schon  
 359 haarscharf am Datenschutz vorbei. Ehm also würde dann jemand  
 360 plötzlich vor meiner Tür stehen, würd' ich fragen „Wie kommen sie  
 361 jetzt an meinen Namen und meine Adresse und wie kommen sie  
 362 hierher so?!“ Ehm da hab ich allerdings auch keine Lösung für, was  
 363 es da an rechtlichen Möglichkeiten gibt. Ich glaub'  
 364 datenschutzrechtlich am klarsten geregelt ist die Mitteilung// äh.. das  
 365 kann man kann man regeln im Austausch der Ämter oder der  
 366 Dienst//..äh.. die Mitteilung über ne' eingehende Anfrage.
- 367 I: So wie... so wie es jetzt bisher auch das gängige verfahren ist..
- 368 Herr C.: Ja genau, also wie jetzt im Moment das gängige Verfahren ist.
- 369 I: Ok.. gut, ja sehen sie weitere Einflussfaktoren für die geplanten  
 370 Beratungsangebote? Wenn man sich früher präventiv einschaltet?
- 371 Herr C.: Einflussfaktoren\*3sec\* ... Woran denken sie da?

372 I: Also jetzt zum Beispiel im Kontakt mit dem Mieter, dem Vermieter.  
 373 Sie haben einige Dinge grad schon benannt, das ist jetzt nur//  
 374 vielleicht können sie das nochmal kurz zusammenfassen in Bezug  
 375 auf diese Frage, was..ja was da diese geplanten Beratungsangebote  
 376 noch beeinflussen könnt?... ich glaub diese datenschutzrechtlichen  
 377 Aspekte...

378 Herr C.: Genau, das is=n Thema, da muss man//das muss man gut  
 379 organisieren, also sich gut überlegen, wie kommt der dienst dann an  
 380 die Adressen, oder an die Namen und Adressen dieser Personen?  
 381 Ehm ich denke es wäre auch auf jeden Fall im Vorfeld miteinander  
 382 auszutauschen, was ist jetzt ein Einlass, den Dienst einzuschalten?  
 383 Ehm also ist es nur ähh.. die sommermonatliche äh durchgeführte  
 384 Nacht mit lauter Musik? Ist das schon ein Grund einen sozialen  
 385 Dienst einzuschalten? Denke vom Wohnungsbauunternehmen kann  
 386 ich mir gut vorstellen, dass die Interesse haben, grade auffällige  
 387 Personen in Anführungszeichen frühzeitig begleiten zu lassen damit  
 388 da nichts schief geht. Ehm aber wenn jemand gerne Party feiert, ist  
 389 das noch eigentlich..möglicherweise..noch kein..kein Hinweis  
 390 darauf, dass er jetzt persönlich oder finanziell in irgendwelchen  
 391 Schwierigkeiten steckt, sondern einfach ein fröhlicher Mensch ist.  
 392 Ich glaub darüber muss man sich Gedanken machen. Wann wäre so  
 393 ein Zeitpunkt? Oder wann kann ein Vermieter dann so=n Dienst  
 394 einschalten oder ansprechen? Das wären so die Kriterien. Und das  
 395 natürlich so objektiv wie möglich. Ich glaube das das ist ne‘ //das  
 396 dürfte ne‘ schwierige äh, ein schwieriger Aushandlungsprozess sein.  
 397 Zumal man eben wieder..so kommen wir wieder auf den  
 398 Datenschutz// So=n Vermieter natürlich auch nicht hingehen kann  
 399 und Hinz und Kunz erzählen kann, was seine Mieter da im Moment  
 400 gerade veranstalten oder nicht, ne? Wie tauscht man sich... tauscht  
 401 man sich regelmäßig miteinander aus äh oder nur anlassbezogen:  
 402 Gibt es Dinge, die Vertrags//..also so=n so=n//die Frage, wer hat  
 403 welche Erwartungen bzw. darf welche Erwartungen haben? Reicht  
 404 eine Mail „Gucken sie mal bei dem Verweis für den Dienst sich jetzt  
 405 auf den Weg zu machen?“ Oder recherchieren die da nochmal  
 406 anders? Oder...ehm..also ich glaube tatsächlich die Frage, ab wann  
 407 wird so ein Dienst dann tatsächlich aktiv, aufgrund welcher  
 408 Informationen eh das müssen beide Seiten wissen. Das müssen alle  
 409 Seiten wissen, damit es da nicht zu Konflikten zwischen Dienst und  
 410 Vermieter kommt. Der Vermieter denkt: „Eigentlich müsste der

### ANLAGE 3.3 FOLGESEITE 12

- 411 schon längst aktiv sein, warum tut der denn noch nichts?“ Also die  
412 rufen schon gar nicht mehr an das lohnt ja gar nicht. Eh und Dienst  
413 sagt „Ja und wegen jeder lauten Fete oder äh..wegen jedem lauten  
414 Streit im Treppenhaus rufen die hier an das kann=s ja auch nicht  
415 sein“. Also ich glaub das ist nochmal ein ganz wichtiger Aspekt, um  
416 da aus zu handeln „ab wann geht das“? Ab wann macht es Sinn  
417 einen solchen Dienst einzuschalten. Und das denk ich ist wieder sehr  
418 individuell, das muss man glaub ich im Einzelfall betrachten.  
419 Maßstab ist wahrscheinlich die ähm ..die Grenze, an der ein  
420 Vermieter anfängt darüber nachzudenken, „der muss jetzt hier raus  
421 weil er den Hausfrieden stört, weil ich finanziell mein Geld nicht  
422 mehr kriege, also die Vertragsleistungen nicht mehr eingeschaltet  
423 werden, weil sich die Beschwerden aus der Nachbarschaft  
424 häufen..weil es riecht, also bei Vermüllung oder Messie oder  
425 ähnlichen Dingen.“ Aber ich glaub‘ da muss man sich//sollte man  
426 sich im Vorfeld sehr genau überlegen wann...mit welchen...also  
427 welcher Anlass dazu führt...
- 428 I: Ok, also da müsste man sich zwischen Sozialdienst  
429 Wohnungsnotfälle und Wohnungsbau..
- 430 Herr C.: Wohnungs-//..jaja auf jeden Fall. Und ich denke dann auch mit//also  
431 im Prinzip müsste//Ich denke das ist ja nicht nur ne‘ Sache jetzt  
432 zwischen einem privaten Vermieter und dem Dienst, sondern die  
433 werden ja in irgendeiner Weise.. also.. irgendwer muss den Dienst ja  
434 auch bezahlen, wenn jetzt z.b. Sozialamt oder andere Dienste mit  
435 finanziell oder konzeptionell angebunden sind, müssen die sich alle  
436 miteinander drauf einigen, ne?
- 437 I: OK, ja gibt es sonst noch weitere Einflussfaktoren auch mit in der  
438 Zusammenarbeit mit anderen Kooperationspartnern, die sie genannt  
439 haben? Ist da irgendwie die...
- 440 Herr C.: Also das man im Vorfeld sich miteinander austauscht und weiß, was  
441 die machen und wie der Dienst aussieht ist glaub ich normale  
442 Netzwerkarbeit. Ich denke dieser Dienst, der eingeschaltet wird,  
443 muss über entsprechend....muss selber Kenntnisse haben darüber wie  
444 sieht die Hilfelandschaft aus in der Region, in der ich arbeite. Und  
445 die ander‘n müssen wissen, ähm..wenn Herr Meier anruft vom  
446 Sozialdienst und ähm wer das ist und// ich gehe davon aus, dass hier  
447 der Suchtdienst oder Dienst für psychische Erkrankungen, wenn man

### ANLAGE 3.3 FOLGESEITE 13

- 448 ihm DEUTLICH beschreibt, wo die Problemlage ist und dann  
449 werden die auch einsteigen ohne das da jetzt große  
450 Kooperationsverträge sind aber ich sag mal die Sacharbeit macht  
451 sich natürlich leichter wenn man voneinander weiß und sich kennt.
- 452 I: Ja..ok..ja diese letzte Frage greift auch schon ein bisschen in einige  
453 Sachen rein, die sich auch schon erwähnt haben: Welche Hürden es  
454 nochmal gibt für die geplanten Beratungsangebote? \*\* Allerdings  
455 haben sie grad zwischendurch immer schon wieder was aufgegriffen.  
456 Man kommt eigentlich immer wieder auf dieselben Sachen zurück...
- 457 Herr C.: (hustet) Jajja hahaha (lacht). Also die Frage, wann ist der richtige  
458 Zeitpunkt...ähm möglicherweise unterschiedliche Erwartungen der  
459 unterschiedlichen Parteien. Also Wohnungsgesellschaft guck' doch  
460 bitte sehr früh. Dienst seh' ich jetzt im Moment noch keine  
461 Hürde...Ist natürlich die Frage der Mitwirkungsbereitschaft der  
462 Mieter: Ehm wie krieg ich es hin, dass da ne..ne Einsicht besteht,  
463 jetzt Hilfe anzunehmen? Zu welchem Zeitpunkt, das hatten wir ja  
464 schon gesagt...Ehm..ja ne Hürde. Also in diesem Zusammenhang am  
465 Rande würd ich sagen ist natürlich sehr, sehr schwierig der  
466 Wohnungsmarkt. Es wäre schon gut glaub' ich, wenn der Dienst in  
467 der Lage wäre, über die ein oder andere alternative Wohnung zu  
468 verfügen, um eben in bestimmten Fällen auch zu sagen: „Gut den  
469 Konflikt an dem Ort, in der Wohnung krieg' ich jetzt nicht gelöst. Es  
470 wäre gut jetzt einen Ortswechsel vorzunehmen.“ Und das ist im  
471 Moment eben ausgesprochen schwierig, entsprechenden Wohnraum  
472 zu finden. Ehh grade hier in Münster. Ehm das ist ja doch  
473 irgendwie// Naja Datenschutz haben wir ja schon mehrfach erwähnt.  
474 Ich denke das sind so die wesentlichen, ne?
- 475 I: Ok. Ja gib's sonst noch weitere Faktoren, die sie für die Umsetzung  
476 als wichtig erachten? Was wir jetzt hier vielleicht nicht thematisiert  
477 haben, was wichtig wäre?
- 478 Herr C.: Ne ich meine jetzt alles schon mal erwähnt zu haben. Ehm..also ich  
479 glaub' grundsätzlich, um es mal positiv zu formulieren, ist das der  
480 richtige Ansatz, Menschen vor dem Wohnungsverlust in irgendeiner  
481 Weise Hilfe anzubieten. Also grundsätzlich ist ein  
482 Wohnungsverlust// führt immer zu Schwierigkeiten, also zu auch  
483 einer Steigerung von Schwierigkeiten. Ehm und wir haben=s in  
484 vielen Fällen//-Ich glaube das ist ne' Erfahrung die alle

### ANLAGE 3.3 FOLGESEITE 14

485 Sozialarbeiter in dem Bereich gemacht haben, wenn die Wohnung  
486 erst einmal weg ist, ist es umso mühsamer auch die  
487 anderen...SOZIALEN Schwierigkeiten in irgendeiner Weise wieder  
488 in Angriff zu nehmen, weil das erstmal ein tiefes Loch ist in das man  
489 da fällt und eigentlich zu überhaupt nichts mehr Lust hat. Ehm wenn  
490 die Wohnung als Anreiz...die Wohnung zu erhalten als Anreiz ist,  
491 ist es ne' andere Grundlage um miteinander zu arbeiten. Von daher  
492 halte ich das für den richtigen Weg und find's sehr schön grade  
493 wenn Vermieter und Sozialarbeit sich da zusammentun könnten.  
494 Und es ist auch glaub' ich nicht nur in Münster, sondern auch in  
495 anderen Standorten. Also durchaus//..irgend// Also ich glaub'  
496 fachlich ist das unstrittig und es würde auch an anderen Standorten  
497 darüber nachgedacht, wie man sowas organisieren kann. Insofern  
498 kommt das mit dieser Präventionsstudie und mit dem Vorhaben  
499 daraus jetzt n' Konzept zu entwickeln und nochmal  
500 Rahmenbedingungen zu beschreiben, die erfüllt sein müssten, damit  
501 das gut funktioniert, genau der richtige Zeitpunkt.

502 I: OK. dann sind wir an dieser Stelle am Ende angekommen. Ich  
503 bedank' mich ganz herzlich.

504 Herr C.: Gut...

### ANLAGE 3.4 TRANSKRIPT 4 HERR D.

Interview 4

Dauer: 45 Minuten

Ort: Sozialdienst Wohnungsnotfälle Diakonie Münster

Teilnehmer: Herr D.

Ebene: Mikroebene

Erscheinungsbild des Interviewten:

- Gesundes äußeres Erscheinungsbild
- Offene, interessierte Haltung

Vor dem Interview:

- Aktueller Stand im Projekt
- Fragen zum Interview klären

Thematische Schwerpunkte im Interview:

- Gestaltung der Kontaktaufnahme
- Bedeutung von Kooperationen

Nach dem Interview:

- Gespräch über weiteres Vorgehen in der Untersuchung
- Terminabsprachen für den Verlauf des Projekts

- 1 I: Ja, so als Einstiegsfrage habe ich immer zu Beginn gefragt, in  
 2 welchem BEZUG die Personen hinsichtlich der Prävention von  
 3 Wohnungslosigkeit steh'n. Also hier auch in der Arbeit des  
 4 Sozialdienst Wohnungsnotfall einfach. Dass du das vielleicht KURZ  
 5 nochmal erklären kannst, welchen Bezug ihr denn zu der  
 6 Präventionsarbeit habt.
- 7 Herr D.: Oke? Versteh ich grade nicht, muss ich drüber nachdenken.  
 8 Achso...Die Frage hab' ich gar nicht geseh'n, ich hab unter dem  
 9 Stricht geguckt (lacht)
- 10 I: (lacht)
- 11 Herr D.: Erklär nochmal ganz kurz, was du da genau mit meinst.
- 12 I: Ehm.. Also eigentlich eure Arbeit, in welchem Bezug die zur  
 13 Prävention von Wohnungslosigkeit steht. Also einfach nur nochmal  
 14 euren Arbeitsrahmen erklären.
- 15 Herr M.: Also nicht das Projekt erstmal, sondern das, was wir hier machen.
- 16 I: Ja, genau.
- 17 Herr D: Oke, also....so=n präventiven Charakter unserer Arbeit gibt's  
 18 eigentlich eher nicht, würd' ich jetzt erstmal so sagen.  
 19 Also...letztendlich is' es zwar immer noch so, dass wir die  
 20 Wohnungslosigkeit verhindern soll'n, also es is' gewissermaßen  
 21 doch schon präventiv. Aber da die Leute, die hier auflaufen, oft zu  
 22 spät kommen mit ihren Anliegen, also sei es jetzt... ehm n'  
 23 konkretes Beispiel: Die ham jetzt schon nicht mehr nur ne

24 Kündigung ihrer Wohnung, sondern schon ne Räumungsklage oder  
 25 vielleicht schon n' Räumungstermin, da ist oftmals schon nicht mehr  
 26 wirklich viel zu machen. Und ehm.. das heißt hier ist es uns gar nicht  
 27 möglich präventiv anzusetzen. Natürlich kommen hier auch Leute  
 28 her, die in Anführungsstrichen NUR erstmal ne' rechtliche// eh ne'  
 29 fristlose Kündigung haben, wo dann auch unser Projekt jetzt ansetzt.  
 30 So dass man da präventiv arbeiten kann. Aber da wir hier auch so  
 31 gestalten, dass die Leute auf uns zukommen und wir nicht auf die  
 32 zugeh'n , ist ehm...n' direkten präventiven Charakter erstmal  
 33 nich'. Ehm.. und deswegen ist halt auch die Idee entstanden, dass  
 34 mal n' bisschen auf ne' andere Art und Weise anzugeh'n und zu  
 35 prüfen, ob dieses Projekt, das wir machen, erstmal überhaupt  
 36 funktioniert und ob das irgendeine Auswirkungen auf unsere  
 37 Arbeit hat, positive oder negative, kann ja beides sein. Hmm..und ob  
 38 man aus den Erkenntnissen, die wir aus diesem Projekt ziehen  
 39 können, vielleicht nicht grundlegende, aber schon gewisse Dinge  
 40 hier bei uns im Sozialdienst Wohnungsnotfälle ändern können. So,  
 41 weil es oftmals, das ich jetzt meine ganz persönliche hmm ..  
 42 Meinung dazu, es relativ ZERMÜHRBENDE Arbeit ist, weil man  
 43 richtig viel Zeit und Arbeit in diese Fälle, die man da hat, reinlegt  
 44 und investiert, aber am Ende kommt nicht wirklich viel bei raus.  
 45 Sodass man hier Familien hat, die aus welchen Gründen auch immer,  
 46 in diese Situation gekommen sind. Mal is' et tatsächlich selbst  
 47 Verschulden oder ne' is mir völlig egal Einstellung. Manchmal is es  
 48 auch irgendwie.... Steckt da n' Schicksal hinter, und natürlich will  
 49 man da gerne helfen. Aber es ist oftmals relativ schwierig das auch  
 50 zu schaffen und dann tut und macht man über Wochen, vielleicht  
 51 Monate hinweg und aber.... N' vorzeigbares hand...festes Ergebnis  
 52 hat man dann oftmals doch irgendwie nicht. Ehm.. deswegen ist es  
 53 bei unser eher so: Dat Kind is' schon in n' Brunnen gefall'n und  
 54 hhm... man versucht's da irgendwie wieder rauszuhol'n und dann  
 55 auch möglichst oben zu behalten. So platt gesagt irgendwie.

56 I: Mhm..

57 Herr D.: Genau, also das is n' großer Bestandteil der Arbeit, wie wir sie hier  
 58 im Sozialdienst Wohnungsnotfälle machen oder machen müssen  
 59 vielleicht auch. Ehm natürlich nich' nur, es gibt auch durchaus Fälle  
 60 die ähnlich wie im Projekt gelagert sind, aber oftmals is' es hier dann  
 61 schon einen kleinen Schritt zu weit.

- 62 I: Gut, dann starten wir direkt ins Hauptthema: die präventiven  
63 Beratungsangebote. Was denkst du, welche Rahmenbedingungen  
64 gibt es da für die Umsetzung zu beachten?
- 65 Herr D.: Mhm. Ehm ja da gib's natürlich n' paar mehr. Ehm..einmal natürlich  
66 ehm.. dass man möglichst kompetente Kooperationspartner mit an  
67 Bord hat. Sprich einmal die Wohnungsbaugesellschaften, mit denen  
68 man ja sowieso eng zusammenarbeitet. Dann die Stadt Münster, weil  
69 die ja sowieso der Auftraggeber dieses Projekts sind mehr oder  
70 weniger. Ehm, aber weil die ja auch gewisse Quellen und  
71 Informationen haben, an die wir ja so nicht rankommen. Ehm und in  
72 dem gleichen Bezug geht's halt auch um datenschutzrechtliche  
73 Geschichten, die man da irgendwie ehm beachten muss. Weeeeil, es  
74 gibt ne klare Regelung, das Wohnungsbaugesellschaften  
75 Räumungsklagen an die Stadt schickt, um daraufhin dann mögliche  
76 Termine zu vereinbaren mit den Betroffenen. Ehm dafür gibt es auch  
77 n' konkreten Gesetzestext wieso, weshalb, warum man das so macht  
78 und das man das auch so machen darf. Ehm die Stadt Münster kriegt  
79 auch Kündigungen und in dem Rahmen läuft auch  
80 datenschutzrechtlich dieses Projekt. Dass dann die Kündigungen  
81 über die Stadt Münster an uns geh'n. Eh für so Kündigungen gibt es  
82 aber keine genaue Regelung, dass heißt das läuft auch über die  
83 Vorschrift, die für die ehm Räumungsklagen genutzt werden. Das  
84 heißt man müsste sich vorab erstmal n' gesetzlichen Rahmen  
85 schaffen, um erstmal diese grundsätzliche Idee des Projekts  
86 überhaupt umsetzen zu können. Also das gehört dazu:  
87 Kooperationspartner, gesetzliche Rahmenbedingungen, ehm... um  
88 dann zu schau'n, auch wenn die Kündigungen dann kommen, wen  
89 ham wir da überhaupt, wie groß is' denn der Schuldenberg und dann  
90 zu schau'n, wie setzt man oder wie überlegt man sich mit den  
91 Leuten in Kontakt zu treten. Weil wir ham dann nur die Adresse,  
92 keine Telefonnummer oder Ähnliches. Ehm.. über den Anruf wär's  
93 eventuell manchmal n' bisschen einfacher mit denen Termine oder  
94 auch Absprachen zu treffen. So müssen wir uns halt überlegen, WIE  
95 bauen wir den Kontakt zu den Leuten auf? Prinzipiell bleibt uns ja  
96 nur n' Brief. Ehm und wir ham uns jetz' in unserm Projekt den  
97 Rahmen gesetzt mal drei Möglichkeiten auszuprobier'n, wie wir auf  
98 die Leute zugeh'n: Die eine Möglichkeit is', wir schreiben die an mit  
99 nem konkreten Termin, lassen denen dann so ne' Woche Vorlaufzeit  
100 ehm und geben denen natürlich auch die Möglichkeit den Termin

101 abzusagen oder aber zu verschieben, wenn se‘ da nich‘ könn‘. Ehm  
 102 der zweite Punkt is‘, dass wir die wieder anschreiben und auch die  
 103 Möglichkeit geben uns hier aufzusuchen. Das heißt wir geben denen  
 104 wieder zwar n‘ konkreten Termin, aber mit der ich nenn‘’s jetzt mal  
 105 Aufforderung hier ins Büro zu kommen. Und die dritte Möglichkeit  
 106 is‘ einfach ehh unauf// unangemeldet dort aufzutauchen und einfach  
 107 mal zu gucken, ob die aufmachen, die Tür aufmachen und wie sie  
 108 dann reagier’n. So die drei Punkte ham wir uns ausgedacht. Ehm  
 109 wenn’s dann zu nem‘ Kontakt kommt, dann muss man halt  
 110 schau’n...is‘ es wichtig, weil letztendlich is‘ es ja schon n‘ relativ  
 111 sensibles Thema, manche Leute reagieren da erstmal n‘ bisschen  
 112 zurückhaltend drauf. Ehm.. und da muss es auch als//, wie du schon  
 113 in deiner Frage sagst Rahmenbedingungen für diese ganze Arbeit,  
 114 muss erst n‘ Beziehungsaufbau überhaupt mal stattfinden, damit die  
 115 dich erstens akzeptier’n und n‘ bisschen offen auch damit umgeh’n,  
 116 weeeiiil is es auch schon, jetzt nicht wirklich erlebt hab‘, aber ich  
 117 hatte bei einem Besuch das Gefühl, die Dame die da saß, lag  
 118 vielleicht auch so=n bisschen an der Sprachbarriere, weil die nich‘ so  
 119 gut deutsch sprach, hatte so=n bisschen Respekt, vielleicht sogar  
 120 Angst vor mir, weil die dachte ich wär n‘ Schuldeneintreiber und  
 121 würde kommen, um die Kohle zu hol’n ehm oder irgendwas anderes  
 122 mitzunehmen oder sonst was. Ehm das heißt man muss da sehr  
 123 behutsam rangeh’n, ganz in einfachen Worten und nett und  
 124 freundlich natürlich erklär’n warum man da is‘ und wie dieser  
 125 Kontakt oder diese Kontaktaufnahme überhaupt zustande gekommen  
 126 is‘ ...ehm damit man die erstens mal beruhigt und damit man  
 127 überhaupt mal mit denen arbeiten kann. Weeeiiil wir woll’n und  
 128 könn‘ die auch zu nix zwingen, wenn die sag’n ich will dat nich‘,  
 129 dann is‘ die Sache mehr oder weniger erledigt. Ehm das heißt  
 130 Beziehungsaufbau nach Möglichkeit fängt der erst im ersten  
 131 Gespräch an, wenn’s stattfindet. Ehm is einfach relativ wichtig, weil  
 132 das n‘ sensibles Thema auch is‘. Ehm ja ne konkrete Dauer, wie  
 133 lange so=n Gespräch jetzt dauert haben wir uns jetzt nicht  
 134 vorgenommen, also das dauert so lange es dauert. Also bei dem  
 135 einen dauert vielleicht ne halbe Stunde, bei den andern aber  
 136 möglicherweise auch zwei, je nachdem wie viel es zu klär’n gibt und  
 137 wie viel vielleicht auch dahinter steckt. Ehm, wenn eh bei einem  
 138 beispielsweise aus irgendwelchen Gründen er keinen Lohn gekriegt  
 139 hat und die Miete nich‘ zahlen konnte, dann is‘ dat relativ schnell  
 140 geklärt. Dann kann man das organisieren und dann is‘ gut. Aber

141 wenn da n' familiäres Schicksal hintersteckt, dann gib's da viel mehr  
 142 zu erzähl'n und dann is' das sowieso nochmal ne intimere Situation  
 143 und dann kann da so=n Gespräch natürlich länger dauern. Hmm..  
 144 insgesamt würde ich sagen, um auch einfach den zeitlichen Rahmen  
 145 des ganzen Projekts im Rahmen zu halten, haben wir uns halt  
 146 überlegt nach diesem ehmm Erstkontakt noch n' Zweitkontakt zu  
 147 machen, um zu überprüfen, ob die die Schritte, die man miteinander  
 148 besprochen hat, auch tatsächlich eingeleitet haben. Und wenn ja,  
 149 dann is' alles ok, dann hat man n' // dann kann man sich das  
 150 nochmal überprüfen, ob tatsächlich die Miete dann gezahlt worden  
 151 is' oder was auch immer passiert is'. Und wenn das dann nicht ganz  
 152 oder vielleicht überhaupt nich' eingehalten worden is', dann kann  
 153 man nochmal n' zweite Versuch starten, um das zu erledigen,  
 154 abeeer ehmm das war's dann letztendlich auch. Immer mit der  
 155 Zusammenarbeit, mit der Info an den Vermieter, sprich an die  
 156 Wohnungsbaugesellschaften, wie weit diese Kontaktaufnahme mit  
 157 den entsprechenden Haushalten gelaufen is, damit die da auch  
 158 Auskunft drüber haben und vielleicht dann auch nochmal ne Woche  
 159 warten mit ner Räumungsklage oder Ähnliches, weil darauf basiert  
 160 ja unser Projekt. Genau, also Rahmenbedingungen sind gut  
 161 Kooperation mit den Beteiligten, ehmm verschiedene Möglichkeiten  
 162 der Kontaktaufnahme sich zu überlegen, (da es n' intimes Thema is')  
 163 n' vernünftigen und vertrauensvollen Beziehungsaufbau zu machen,  
 164 ehmm ne' relativ klare zeitliche Linie drin zu haben, weil sonst  
 165 überschwemmt einen die Arbeit, ehmm und damit kommt man dann  
 166 glaub' ich erstmal ganz gut zu recht.

167 I: Habt ihr jetzt in den Arten, wie ihr die Kontaktaufnahme gestaltetet,  
 168 jetzt schon irgendwie Erfahrungen gemacht? Was man in der  
 169 Umsetzung schon berücksichtigen könnte? Also du hast ja grad drei  
 170 so verschiedene Wege beschrieben...

171 Herr D.: Jaa, ehmm also ja ham wir. Und zwar ehmm wenn wir die anschreiben  
 172 und einmal ehmm einen Termin vorgeben, an dem wir den  
 173 Hausbesuch machen, dann is das soo.... Einerseits kann das für uns  
 174 zu nem' großen Zeitaufwand werden, obwohl wir davon überhaupt  
 175 nichts haben, WEIL ich sag mal von zehn Leuten haben sich jetzt  
 176 drei gemeldet, um den Termin abzusagen oder den Termin zu  
 177 verschieben. Und bei dann sieben sind wir dann hingefahren und  
 178 niemand hat uns die Tür aufgemacht oder die ham uns die Tür

179 aufgemacht und ham gesagt sie ham schon bezahlt. Die haben uns  
 180 den Kontoauszug gezeigt und dann war die Sache auch gegessen. So  
 181 das is' dann natürlich n' hoher Zeitaufwand, aber bringt uns als  
 182 Erfahrungswert nix. Ehm das gleiche is' es prinzipiell mit den  
 183 Anschreiben, dass wir die hier her bitten. Da melden die sich  
 184 entweder auch gar nicht oder kommen gar nicht. Ehm was aber  
 185 prinzipiell hier erstmal nicht so schlimm is', weil hier bin ich im  
 186 Büro und kann dann arbeiten und verlier' nicht wirklich viel Zeit.  
 187 Ehm und wenn wir einfach UNangemeldet auftauchen, dann sind die  
 188 Leute sehr, sehr skeptisch und denken, was passiert denn jetzt hier.  
 189 Dann hat das vielleicht eher den Charakter, dass man vielleicht als  
 190 Schuldeneintreiber oder in irgendeiner Art und Weise als  
 191 Gerichtsvollzieher oder Ähnliches wahrgenommen wird. Ehm und  
 192 davon sind wir jetzt so=n bisschen wieder abgekommen. Ehm je  
 193 nachdem wie die weiteren Termine laufen, würden wir es vielleicht  
 194 noch zwei drei- mal versuchen, aber wirklich ne' gute Erfahrung  
 195 damit haben wir nicht gemacht. So da sind die Leute sehr, sehr//  
 196 Also da bauen die so ne' Mauer auf: Was will der denn jetzt von  
 197 mir? Das is' irgendwie skuril, der steht einfach vor der Tür. Das  
 198 heißt das effektivste, wenn auch zeitintensivste Geschichte, is'  
 199 immer noch n' Termin vorzuschlagen, an dem wir kommen, und  
 200 dann auch hin zu fahr'n . Weil das ja auch, der Erfahrung nach,  
 201 so=n bisschen die Arbeit is' die Frau B. zum Beispiel macht. Also  
 202 ehm das hat jetzt wie gesagt noch nicht so wirklich oft geklappt, aber  
 203 trotz alle dem haben wir DA zumindest die // den größten Anteil an  
 204 Rückmeldungen, egal welcher Art jetzt. Deswegen würd' ich sagen  
 205 ist das dann noch die effektivste Art und Weise würd' ich sagen.

206 I: Ok, gut. Dann gehen wir über zu nächsten Frage: Ehm Wo siehst du  
 207 inhaltliche Schwerpunkte der Beratungsangebote?

208 Herr D.: Mhmm.. Also... es geht ja prinzipiell darum, einmal den  
 209 Wohnugslo// Wohnungsverlust zu verhindern, aber auch darüber  
 210 hinaus zu schau'n a) warum is' dat passiert und was kann man tun  
 211 und dass es in Zukunft nicht nochmal passiert. Ehm das heißt das hat  
 212 ja auch in die Zukunft gesehen soll das n' Effekt haben. Das heißt  
 213 das kann man wahrscheinlich auch in mehrere inhaltliche  
 214 Schwerpunkte unterteilen: Einmal natürlich ganz banal der  
 215 Wohnungserhalt. Das heißt der inhaltliche Schwerpunkt is' man geht  
 216 in Verhandlung mit dem Vermieter oder der Stadt, damit man

217 irgendwie die Mietschulden begleichen kann oder aber man macht  
218 zusammen mit den Betroffenen, die das ja in einigen Fällen auch  
219 noch irgendwie selber stemmen können.. Das heißt das is‘ das erste,  
220 was man irgendwie versucht zu regeln. Dann aber natürlich auch den  
221 Hintergrund so=n bisschen beleuchten: Warum is‘ das passiert? Was  
222 steckt dahinter? Ehm um da vielleicht auch das  
223 Warnungsangebot dahin zielen zu..zu machen . Dass man so=n paar  
224 Gründe, warum so Mietschulden entstehen, vielleicht ausschließen  
225 kann. Wie beispielsweise gibt es ja die Möglichkeit, wenn man  
226 Arbeitslosengeld II bezieht, die Miete direkt vom Jobcenterabtreteten  
227 zu lassen an den Vermieter. Dass das nicht auf’s eigene Konto  
228 kommt, sondern die Miete gesichert is‘, sodass man das nich‘  
229 irgendwie vergessen kann oder man hat ne Pfändung auf=m Konto  
230 und weiß davon nix und das Geld is‘ weg und man kann die Miete  
231 nicht bezahlen. Das heißt den Leuten auch zu..zu sagen, was es für  
232 Möglichkeiten gibt, damit sowas nicht passiert. Ehm dann könnten  
233 Schwerpunkte noch weiterhin sein, dass man, wenn man die  
234 Geschichte beleuchtet, vielleicht in andere, weitere, passendere  
235 Hilfsangebote zu vermitteln. Ehm eventuell die Schuldnerberatung,  
236 psychologische Beratung oder Sonstiges. Das is‘ je nachdem wie der  
237 Fall gelagert is‘, den man dann da vorfindet. Ehm und dann mit den  
238 Leuten zu gucken, was die in Zukunft anders machen können, damit  
239 sowas nicht passiert. Weil ne Kündigung wird ja erst ehm im  
240 Normalfall mit der zweiten oder dritten nicht gezahlten Miete  
241 rausgeschickt. Vorher gib’s dann natürlich aber Erinnerungen und  
242 Mahnungen. Das heißt prinzipiell wissen die Leute, dass sie  
243 Mietschulden haben, reagieren aber oftmals nicht und fangen erst bei  
244 ner fristlosen Kündigung an zu reagieren, weil das n‘ krasserer Brief  
245 ist als jetzt so=ne Mahnung. Und ehh, dass man die Leute darauf  
246 so=n bisschen sensibilisiert, dass wenn die die erste Mahnung oder  
247 Erinnerung oder sonst was kriegen, die keine Angst haben müssen  
248 beim Vermieter anzurufen, dass einem da grundsätzlich erstmal was  
249 angeboten wird und einem da auch geholfen wird. Ehm jaa und die  
250 dazu ermahnen möglichst wenig Zeit ins Land streichen zu lassen,  
251 damit da nicht noch erstens mehr Kosten entstehen und zweitens  
252 natürlich weniger Möglichkeiten zur Verfügung stehen, um so=nen  
253 Wohnungs- eh – verlust dann zu verhindern. Hmm.. genau.. Ehm die  
254 Umsetzung solcher Sch// inhaltlichen Schwerpunkte is‘ natürlich  
255 dann, dass man einmal natürlich mit denen zusammenarbeitet und  
256 zusammen gewisse Dinge ausarbeitet. Aber bei dem ein oder

257 anderen dann natürlich auch ne gewisse Kontrolle ausüben muss,  
 258 weeeiil, wenn man so=n bisschen Erfahrung hat und die Leute  
 259 kennen lernt, kann man das ungefähr einschätzen: Kann ich mich auf  
 260 die verlassen oder kann ich dat nich‘? Mhhh...das heißt, wenn ich  
 261 mich auf die Leute verlassen kann, dann würde ich natürlich da auch  
 262 nochmal nachfragen und gucken: Haben die sich jetzt an alles  
 263 gehalten? Haben die alles erledigt? Aber wenn ich von Anfang an  
 264 den Eindruck habe eh ich müsste da vielleicht mal n‘ bisschen  
 265 intensiver mal nach schau’n, dann kann ich natürlich auch nicht nur  
 266 die direkt ansprechen, sondern auch beim Vermieter anrufen. Ist die  
 267 Miete gezahlt? Und so weiter und sofort.. Also da kann ich mir  
 268 dann// Da muss ich dann vielleicht so=n bisschen so Kontrolleur  
 269 spielen, weil’s manchmal einfach nicht anders geht. Mhh und wie  
 270 gesagt vielleicht noch in, wenn nötig, in andere Hilfsangebote zu  
 271 vermitteln. Damit die irgendwo angebunden sind und ehm damit da  
 272 vielleicht manchmal einer so=n Blick drauf hat. Weil... oftmals, was  
 273 heißt oftmals, aber bei einigen// oder einige Namen sind halt auch  
 274 schon bei den Vermietungen oder auch bei uns vielleicht bekannt.  
 275 Sodass das nicht die erste fristlose Kündigung ist, sondern schon die  
 276 zweite oder dritte. Die zwar immer irgendwie aus=m Weg geräumt  
 277 wurde, aber das sind, ich nenn das mal so ganz blöd,  
 278 Wiederholungstäter. Ehm das heißt, das ist nicht nur n‘ inhaltlicher  
 279 Schwerpunkt von ehm ich sag jetzt mal den finanziellen Aspekt,  
 280 sodass wir sagen wir gucken jetzt , dass wir die Miete bezahlen, sie  
 281 bezahlen dann, ich guck‘ nach und dann bin ich wieder weg.  
 282 Sondern das das natürlich auch so=nen sozialarbeiterischen  
 283 Hintergrund haben muss. Dass man da n‘ bisschen intensiver in die  
 284 Beratung einsteigt, um zu schauen wen hab‘ ich da überhaupt vor  
 285 mir und nicht einfach jeden gleich behandelt und zu gucken „So jetzt  
 286 gucken wir das wir die Miete bezahlen und dann is‘ gut“. Sondern  
 287 auch n‘ bisschen dahinter// oder hinter die Fassade zu gucken: Was  
 288 is‘ denn da vielleicht noch notwendig? Oder warum is‘ das passiert  
 289 und was für’n Impuls muss ich geben, dass die da irgendwie anders  
 290 irgendwie drauf reagieren. Das is‘ dann alles auch  
 291 situationsabhängig, je nachdem wen man da so vor sich sitzen hat.  
 292 Joa..

293 I: Ja, das hängt mit der nächsten Frage auch schon so zusammen:  
 294 Welche Kooperationen sind wichtig für die präventiven  
 295 Beratungsangebote?

296 Herr D: Ehhhm... für uns jetzt natürlich auf das Projekt die  
297 Wohnungsbaugesellschaften. Ehm und natürlich nicht nur allgemein  
298 die Wohnungsbaugesellschaften, sondern im besten Fall einen  
299 speziellen Ansprechpartner, der einmal konkret weiß worum's geht  
300 und der für uns ehmm vielleicht auch die einzige Person ist, mit dem  
301 wir bei den Wohnungsbaugesellschaften sprechen mhhh um  
302 Rückmeldungen zu bekommen und zu geben. Ehhhhmm...dann  
303 letztendlich ehmm die Stadt Münster, weil wir von denen natürlich  
304 auch Zahlen und Kündigungen etc. bekommen und wir das Projekt ja  
305 auch so=n bisschen zusammen entwickelt haben. Mhh mögliche  
306 Kooperationspartner könnten natürlich auch irgendwie die  
307 Öffentlichkeit sein, also seien es jetzt beispielsweise Zeitungen, um  
308 einmal um diesen//um einmal auch auf das Projekt aufmerksam zu  
309 machen. Hmmm.. das sind jetzt die drei, die mir konkret einfallen.  
310 Hmmm welche Kooperationen (überlegt)... Vielleicht auch, je  
311 nachdem zu welchem Ergebnis das Projekt kommt, und wenn wir  
312 auf das Ergebnis kommen, das ist absolut positiv und das hat viel  
313 gebracht und eh weiß ich nicht wie viele Wohnungsräumungen  
314 verhindern durch dieses Projekt, kann man natürlich noch viel mehr  
315 Leute oder Institutionen ins Boot holen, um dieses Projekt auch zu  
316 verbreiten. Weil in ehmm .. im Normalfall werden die Leute schon,  
317 wenn die ne' Kündigung haben, oftmals hierher geschickt. Weil die  
318 Leute wissen, was wir für ne' Arbeit tun oder auch die Institutionen.  
319 Ja, aber oftmals ist es aber halt nicht so und ehmm dass dann wie zum  
320 Beispiel die Arbeitsloseninitiative Kinderhaus oder die  
321 Kirchengemeinden oder Sozialbüros oder etc. über dieses Projekt  
322 wissen, um dann entsprechende Leute auch zu uns zu schicken.  
323 Genauso wär es gut, da wären wir wieder bei den  
324 Wohnungsbaugesellschaften, dass die// Ja die haben ja keinen  
325 eigenen Sozialarbeiter, außer Wohn+Stadtbau, um diese Probleme  
326 anzugreifen, sondern, dass DIE, wenn sowas umsetzbar is', ehmm  
327 deren Mieter entweder von Anfang an oder aber im konkreten Fall  
328 auf unser Angebot hinweisen. Ehm sodass bei der ersten  
329 offenstehenden Miete oder Ähnliches halt son kurzes Anschreiben,  
330 was sowieso deren Brief ist letztendlich, ehmm rausgeschickt werden  
331 kann an den betroffenen Mieter und der sich bei uns melden kann.  
332 So ne' Art FRÜHwarnsystem irgendwie vielleicht zu entwickeln.  
333 Ehm weil sowas gibt es ja definitiv nicht. Und... dass wäre dann  
334 auch noch vielleicht so=n Hintergrund dieses Projekts. Weil das in  
335 der Art ja nicht passiert. Also die Kündigungen, die die Stadt

336 bekommt, die seh'n wir ja// also da wissen wir ja nix von. Da wird  
 337 die Stadt aktiv oder auch nich'. Ehm wir kriegen ja tatsächlich nur  
 338 die mit, die zu uns kommen und uns aufsuchen. Soo und wenn man  
 339 da in dem Rahmen irgendwie in Kooperation mit den  
 340 Wohnungsbaugesellschaften und vielleicht auch mit der Stadt und  
 341 der ein oder anderen Institution hier in Münster ne' Zusammenarbeit  
 342 im Rahmen eines solchen Frühwarnsystems aufbauen kann, wär' das  
 343 natürlich für uns irgendwie ganz gut.

344 I: Hmm.. Das heißt, Frühwarnsystem meintest du jetzt grad, dass die,  
 345 wenn die ne' Abmahnung oder so auch schon schreiben oder es sich  
 346 anbahnt, schon auf euch hinweisen?

347 Herr D.: Genau, also das wär' so=ne Idee. Also vielleicht noch nicht  
 348 unbedingt bei der ersten ausstehenden Miete, aber wenn's dann die  
 349 zweite oder dritte wird und dann ne' fristlose Kündigung droht. Ehm  
 350 dass man sich dahin Kooperationspartner sucht, vielleicht auch die  
 351 gleichen wie im Projekt Wohn+Stadtbau, LEG und Saale, die dann  
 352 n' konkreten Hinweis vielleicht entweder mit der Mahnung oder mit  
 353 der ehhh Erinnerung oder sonstiges mitschicken, um dann// Das hat  
 354 dann auch wieder nicht den Charakter aufsuchender Sozialarbeit, wie  
 355 wir es dann jetzt beim Projekt machen. Ehm da gib's dann auch  
 356 wieder zwei Möglichkeiten, wie wir das machen, das muss man dann  
 357 schauen: Entweder werden die Mieter angeschrieben mit der  
 358 Information, dass es sowas gibt. Oder aber wir kriegen die  
 359 Information, dass da Mieten offen sind und können dann da, wie in  
 360 dem Projekt auch, auf die Mieter zugeh'n . Das es sowas dann gibt,  
 361 weil das gib's ja prinzipiell erstmal nich'. Soo... Die andere Frage//  
 362 Da gib's natürlich ganz viele Fragen, Eventualitäten und  
 363 Möglichkeiten, ob sowas überhaupt gewollt is' von Seiten der  
 364 Wohnungsbaugesellschaften. Ehm..aber es is' ja grundsätzlich  
 365 erstmal nich' so, dass alle Haushalte, die ne' Kündigung kriegen,  
 366 auch zwingend geräumt werden wollen von Seiten der  
 367 Wohnungsbaugesellschaften. Es gibt Kandidaten, das wird auch  
 368 ganz offen gesagt, wo die NICHT mit sich reden lassen, aber es gibt  
 369 natürlich wahrscheinlich auch der größte Teil, wo's prinzipiell  
 370 erstmal kein Problem is' , wenn die Mietschulden bezahlt sind, dass  
 371 die weiterhin da drin bleiben DÜRFEN. So und da ne' Kooperation  
 372 aufzubau'n wär mit Sicherheit nicht verkehrt. Je nachdem, was jetzt  
 373 auch bei dem Projekt hier rauskommt.

- 374 I: Okay, das heißt an der Stelle müsste auch ein enger  
375 Informationsaustausch dann sein?
- 376 Herr D.: Ja!
- 377 I: Ja, soll'n wir dann weiter zur nächsten Frage übergeh'n?
- 378 Herr D.: Mhm(nickt)
- 379 I: Ja weitere Einflussfaktoren für die geplanten Beratungsangebote.  
380 Also wo siehst du da Einflussfaktoren?
- 381 Herr D.: Hmmmm...jaha..(überlegt). Da muss ich mal kurz drüber  
382 nachdenken. Weitere Einflussfaktoren für die geplanten  
383 Beratungsangebote.. (überlegt)
- 384 Für// Ist das jetzt noch innerhalb des Projekts gemeint oder was  
385 daraus werden kann?
- 386 I: Genau, also innerhalb des Projekts. Also für die Beratung an sich,  
387 wenn man die frühzeitiger ansetzt..
- 388 Herr D.: Mhm..Einflussfaktoren.. Einflussfaktoren (überlegt). Also n' ganz  
389 banaler Einflussfaktor kann natürlich auch die Art unseres  
390 Anschreibens sein, ne? Ob die sich davon bedrängt fühlen oder aber  
391 sagen „Ouh das kommt mir grade ganz recht, das würde ich gerne in  
392 Anspruch nehmen“. Das heißt auch bei der Formulierung eines  
393 solchen Briefes muss man irgendwie schon so=n bisschen  
394 Fingerspitzengefühl beweisen.
- 395 I: Mhm..
- 396 Herr M.: Ehm..natürlich unser Auftreten gegenüber den dann Aufgesuchten.  
397 Ehm weil wie ich ja schon gesagt hab', soll'n die ja nich' den  
398 Eindruck gewinnen, dass wir vom Vermieter geschickte  
399 Schuldeneintreiber sind und da jetzt Druck machen woll'n oder  
400 denen jetzt Angst machen woll'n oder so, sondern das soll ja n'  
401 vernünftiges Präventivangebot sein zum Nutzen des Mieters/ des  
402 Betroffenen. Damit die natürlich auch zu uns Vertrauen fassen  
403 ehmmm natürlich dann auch das Signal der  
404 Wohnungsbaugesellschaften sich auf so=n Projekt einzulassen.  
405 Haben sie ja jetzt erstmal grundsätzlich. Hmmmm..aber dann auch, die  
406 Erfahrung hab' ich jetzt noch nicht gemacht, aber da eventuell sich  
407 dann auch auf Hilfen einzulassen, die wir dann anbieten und dann

408 auch tatsächlich nicht RIGEROS zu sein und die rauszuschmeißen,  
 409 egal wie es wird, sondern wie der Hintergrund dieses Projektes auch  
 410 ist oder sein soll, die Leute dann auch tatsächlich in der Wohnung zu  
 411 belassen. Hmm.. jetzt muss ich da nochmal drüber nachdenken, was  
 412 da sonst noch mit gemeint sein könnte oder was es noch für  
 413 Einflussfaktoren gibt. Und ja natürlich die Dichte der Kündigungen  
 414 die wir bekommen, ne? Also ob das dann auch wirklich repräsentativ  
 415 is'. Und entsprechend wie diese Besuche dann abgelaufen sind, ob  
 416 man daraus dann irgendein Ergebnis ziehen kann.  
 417 Mhmm... (überlegt). Joa Einflussfaktoren, auf die wir jetzt nicht  
 418 wirklich so=nen Einfluss haben, wie die Leute die wir anschreiben  
 419 dazu steh'n. Ob die dat überhaupt woll'n oder nich' und wie die  
 420 mitarbeiten, ob die mitarbeiten. Das is' ja auch ganz verschieden.  
 421 Hmm.. es gibt natürlich Einflussfaktoren, die hat man selbst in der  
 422 Hand wie beispielsweise die Regelungen, dass regelmäßig  
 423 Kündigungen hier rein- eh reinkommen. Dann dafür zu sorgen, dass  
 424 die auch angeschrieben werden..ehh mit nem' vernünftig  
 425 geschriebenen Brief. Ehm und da gib's natürlich auch so=n paar  
 426 Einflussfaktoren, die man nich' so in der Hand hat: Beispielsweise  
 427 ehh dass man da hinfährt, aber niemanden antrifft. Oder dass man  
 428 hinfährt, die das aber alles schon erledigt haben, aber vorher nicht  
 429 Bescheid gesagt haben. Ehhm oder dass beispielsweise, wenn man//  
 430 wenn dann so=n Beratungsgespräch stattgefunden hat, dass wenn  
 431 man, ich sag jetzt mal, Aufgaben verteilt hat, hat man nich' n'  
 432 direkten Einfluss darauf, dass die auch gem// erledigt werden oder  
 433 nich'. Man muss halt permanent hinterher sein, um nachzufragen  
 434 und nachzuprüfen, ob das auch gemacht wird. Ehhmm..Hmmm....  
 435 Und das ist dann natürlich auch wieder n' großer Zeitfaktor, den wir  
 436 jetzt hier in dem Projekt so auch nur bis zu nem' gewissen Grad  
 437 nachgeh'n könn' und irgendwann das einfach die Zeit sprengt. Ja  
 438 (seufzt). Die Zeit an sich ist vielleicht auch noch n' Einflussfaktor:  
 439 Wie viel Kündigungen wir in einer Zeit// in diese praktischen Phase,  
 440 die da jetzt läuft, wie viel wir denn da überhaupt kriegen? Und was  
 441 wir daraus zieh'n könn'? Sooo...Also das is mehr oder weniger das  
 442 was mir dazu einfällt.

443 I: Mhm. Und so in der Umsetzung? Wie kann mit diesen  
 444 Einflussfaktoren in der Arbeit dann umgegangen werden? Was muss  
 445 man DA berücksichtigen?

446 Herr D.: Ehhmm....Also manche Dinge wie gesagt hat man ja selbst in der  
 447 Hand. Ehm bei der Arbeit mit den Betroffenen zusamm‘ muss man  
 448 natürlich schau’n hmmm....dass man sich vielleicht auch so=n  
 449 bisschen auf seine Erfahrungen verlässt. Ehhm nachdem man diese  
 450 Familie oder die Betroffenen kennengelernt hat hmmm...hmm... Ja  
 451 es gibt (überlegt) // Ja also das Kientel ist ja absolut unterschiedlich  
 452 und verschieden. Ehm das heißt entsprechend unterschiedlich und  
 453 verschieden muss man auch mit denen umgeh’n . UND.. diese  
 454 ganzen Faktoren, die da in der Arbeit mit reinprasseln, die müssen  
 455 natürlich unterschiedlich bewertet werden und ehm und grade mit  
 456 dem// im Umgang mit den Betroffenen gilt es halt zu beachten: In  
 457 welcher Situation sind die? Unter welchen Einflussfaktoren steh’n  
 458 die vielleicht auch? In welcher Lage sind die grade? Und wie muss  
 459 ich meine Faktoren, die ich da habe, drauf anpassen? Ehm natürlich  
 460 will ich denen helfen, aber wenn die sich nich‘ helfen lassen, weil  
 461 ....dat so=ne traumatische Konstellation da is‘, da würd‘ ich  
 462 natürlich dementsprechend sensibel damit umgeh’n, aber halt  
 463 schauen, dass kommuniziert wird mit allen Beteiligten, um dann zu  
 464 schau’n, wo kann man die denn hinschicken, damit das irgendwie  
 465 besser wird. Ehm ich glaub‘ also so manche Einflussfaktoren, die  
 466 kann man gar nicht richtig mit einplanen, die kommen dann in der  
 467 Situation, wenn man die Betroffenen kennenlernt. Und da muss man  
 468 sich versuchen möglichst spontan drauf einzustell’n. Ehm... kann  
 469 natürlich auch sein, dass man da kein gern gesehener Gast is‘ und  
 470 das so=ne aggressive Stimmung vielleicht in der Luft hängt, aus  
 471 welchen Gründen auch immer. Ehm.....Ja ich also ich ringe grad  
 472 nach ner‘ Antwort, wie du vielleicht merkst (lacht).

473 I: Jaa(lacht)

474 Herr D.: Weeeiil ehm es gibt, wie ich zu Anfang gesagt hab‘,  
 475 Einflussfaktoren auf die man konkret Einfluss nehmen kann, aber  
 476 auch welche auf die man keinen Einfluss beziehungsweise auf die  
 477 man spontan Einfluss nehmen muss. Hmmm und wie man damit  
 478 tatsächlich so umgehen sollte oder wie man damit umgeht, da gib’s  
 479 ja auch sowieso n‘ Pauschalrezept dafür gib’s ja gar nich‘. Ehm das  
 480 heißt es gibt wahrscheinlich ne Unmenge an Einflussfaktoren, die  
 481 man aber so jetzt gar nich‘ auf=m Schirm hat, die man so konkret  
 482 gar nich‘ nennen kann. Ehhm weil einfach fast jedes  
 483 Beratungsgespräch, was man dann da hat, völlig anders verläuft.

- 484 Und es ja, auch wenn man da jetzt zu Anfang gar nich‘ so drauf  
 485 kommt, aber es ja zig unterschiedliche Gründe gibt, warum  
 486 tatsächlich so Mietschulden passier’n. Ne? Also es is‘ ja oftmals gar  
 487 nich‘ ne böse Absicht oder sonstiges, sondern ehm // Könnte mir  
 488 wahrscheinlich auch irgendwie mal passier’n. Dass ich zwei Wochen  
 489 mal nich‘ auf mein Konto gucke und weiß von irgend’ner  
 490 Abbuchung nix und sag das Problem nich‘ und fall aus allen  
 491 Wolken. Und ehm letztendlich is‘ es ja auch so, ohne das jetzt  
 492 irgendwie abwertet meienn zu wollen, AABEER das Klientel um das  
 493 es hier geht ist ja oftmals auch n‘ sozial schwächeres Klientel.  
 494 Hmm...sodass eh da sowieso noch ganz andere Einflussfaktoren bei  
 495 denen direkt liegen als jetzt in der Kooperation mit den  
 496 Wohnungsbaugesellschaften. Das is‘ vielleicht ne Frage, die is// die  
 497 kann man an n‘ paar konkreten Geschichten wie mit dem  
 498 Anschreiben, der Kooperation und so weiter und sofort und mit der  
 499 Art und Weise eines Besuchs (wie der ablaufen soll) beantworten  
 500 kann. ABER wie gesagt es gibt auch Sachen, DIE man einmal nicht  
 501 planen kann, die man vielleicht ungefähr erahnen kann, ABER auf  
 502 die man dann irgendwie spontan reagieren muss.
- 503 I: Mhm. Das heißt für den Kontakt mit den Betroffenen is‘ viel situatives  
 504 Handlungsgeschick so gefragt und diese Formalitäten in der Arbeit  
 505 mit den Kooperationspartnern kann man schon so=n bisschen mehr  
 506 beeinflussen. Habe ich das so richtig verstanden?
- 507 Herr D.: Genau, das wollte ich damit ungefähr sagen. Weil eh klar gibt es  
 508 auch bei so Beratungsgesprächen gewisserweise so nen‘ Faden, der  
 509 sich so durchzieht, weil sich viele Geschichten auch ähneln, aber da  
 510 gib’s natürlich auch immer mal wieder oder vielleicht sogar öfter  
 511 Geschichten, die so aus=m Rahmen fallen, die ganz weiter neben  
 512 dieser Linie liegen. Ehm und da muss man sich dann situativ  
 513 vernünftig drauf einstell’n und reagier’n. Genau..
- 514 I: Okay. Ja.. die nächste Frage ähnelt dem schon so=n bisschen, aber  
 515 macht es noch etwas konkreter : Welche Hürden sind für die  
 516 geplanten Beratungsangebote zu beachten? Wo sind konkret da auch  
 517 Hürden in der Umsetzung?
- 518 Herr D.: Ja, also letztendlich gibt es fast von Anfang bis zum Ende Hürden,  
 519 die da zu ehh überspringen sind. Das fängt ja schon quasi an mit den  
 520 Kündigungen, WEIL was vorher nie erfragt worden is‘, weil das

521 völlig klar war, aber was jetzt während des Projekts rauskommt is',  
522 dass unsere Kündigungen ja immer erst (im Normalfall) Mitte des  
523 Monats durch die Vermietung rausgeschickt werden. Das bedeutet  
524 quasi, unsere Idee is' es ja, was auch so=n bisschen an der Aussage  
525 von der LEG liegt nach zwei Wochen nach Erhalt dieser eh  
526 Kündigung zu reagieren und in das Beratungsangebot einzusteigen.  
527 Weeeil die Aussage war nach zwei Wochen, wenn da nix passiert is',  
528 wird sowieso das Räumungsklageverfahren angestrebt. So. Passiert  
529 nicht immer nach zwei Wochen, aber es is' n' ungefährer Zeitraum,  
530 den man zu beachten hat. Das heißt die erste Hürde, die man hat, is'  
531 man muss möglichst schnell n' Termin finden, um innerhalb von  
532 zwei Wochen das Beratungsangebot zu starten. Die zweite Hürde,  
533 die da dann mitkommt, is' das wir, sagen wir mal Mitte des Monats,  
534 20 Kündigungen kriegen, die wir natürlich nicht alle abarbeiten  
535 können. Innerhalb von zwei Wochen die Beratungsangebote  
536 umgesetzt haben, dann haben wir wieder zwei Wochen Leerlauf.  
537 Weeeeil dann is' es ja schon die dritte und vierte Woche nach Erhalt  
538 der Kündigung und dann is' es ja oftmals schon zu spät. Das heißt  
539 was dann auch ne' nächste Hürde is', is' der große Zeit und  
540 Stressfaktor innerhalb von zwei Wochen möglichst viele Termine zu  
541 machen. Das heißt du hast vielleicht ne' Woche drei-vier Termine  
542 und in der nächsten Woche auch und du musst die alle irgendwie  
543 abarbeiten. Natürlich kommen nicht alle zu Stande, abeeer das is'  
544 auch wieder so=ne Geschichte, die relativ schwierig is'. Hmm...und  
545 die nächste Hürde is' die konkrete und vernünftige  
546 Kontaktaufnahme, dass man da nich' umsonst hinfährt, was ich  
547 schon mal zu Anfang gesagt hab'. Wie kann man das regeln, dass  
548 man die Zeit effektiv nutzen kann und tatsächlich auch jemanden  
549 trifft? Und man nicht da umsonst hinfährt. SO. Aber das is' glaub'  
550 ich ne' Geschichte, die man nich' im Griff hat. Beziehungsweise auf  
551 die man keinen großen Einfluss hat, weil ohne Telefonnummer geht  
552 die Kontaktaufnahme halt nur über Schriftverkehr und wenn die sich  
553 nicht zurückmelden ehmm und n' Termin' nich' absagen oder  
554 umlegen, dann ham wir da kein' großen ehh Einfluss drauf . Dann  
555 gibt es natürlich einige Hürden in der Zusammenarbeit mit dem  
556 Betroffenen, wie // Die Leute, wie kooperativ sind die überhaupt?  
557 Lassen die sich überhaupt darauf ein? Was für Möglichkeiten haben  
558 wir da überhaupt, um denen dann tatsächlich auch zu helfen? Ehm  
559 und dann im Nachhinein auf was lässt sich dann die  
560 Wohnungsbaugesellschaft auch irgendwie ein? Wie können wir da

561 mit denen verhandeln? Ehm also letztendlich von ERHALT der  
 562 Kündigung BIS kurz vor Beendigung des Beratungsgesprächs ist  
 563 quasi eine Hürde nach er anderen zu überspringen, weil's einfach  
 564 permanent welche gibt. Es gibt welche, die man klar benennen kann,  
 565 wie die, die ich grad gesagt hab'. Aber natürlich gib's auch wieder  
 566 welche, wie bei der Frage vorher, die sich innerhalb des  
 567 Beratungsangebotes für den Betroffenen dann irgendwie ergeben.  
 568 Soo.

569 I: Mhm..

570 Herr D.: Ehm Ja und kann man da irgendwie nochmal präventiv  
 571 entgegenwirken? Hmm.. bei gewissen Dingen vielleicht schon also  
 572 wie/wann die Kündigung rausgeschickt werden, da könn' wir  
 573 natürlich nix gegen tun. Hmm das, wo wir uns drum kümmern  
 574 können, is' das wir, sobald wird die Kündigung auf'm Tisch haben,  
 575 n' Termin rausschicken damit zeitlich nah dran sind. Weil natürlich,  
 576 bis das bei den Leuten angekommen is', noch so zwei-drei Tage  
 577 mindestens Zeit geben müssen, um sich entweder zurückzumelden  
 578 oder um sich darauf einzustellen irgendwie oder dann vielleicht auch  
 579 wirklich Zeit zu schaffen für diesen Termin. Hmm.. dann natürlich,  
 580 dass man sich zumindest grob zurechtlegt, was man erzählt, damit da  
 581 keine Missverständnisse entstehen und nicht der Eindruck entsteht  
 582 „Ich bin jetzt nur hier um die Kohle einzusacken“, sondern n'  
 583 vernünftiges, adäquates, sozialarbeiterisches Beratungsangebot draus  
 584 zu machen. Hm und natürlich einfach permanent mit den  
 585 Kooperationspartnern in Kontakt zu bleiben, sich auszutauschen..  
 586 Ehm damit vielleicht von Anfang an gewisse Themen irgendwie  
 587 klarer definiert sind und nicht im Nachhinein noch irgendwelche  
 588 blöden Geschichten passier'n. Ehm wie beispielsweise man hat dann  
 589 viel Arbeit und vielleicht n' gutes Beratungsangebot hingelegt und  
 590 diiee Wohnungsbaugesellschaft sagt „Das is' alles schön und gut,  
 591 aber das is' so=n Problemfall, den ham wir hier schon drei-vier mal  
 592 kurz vor der Räumung gehabt, das is' jetzt vorbei“. So zum Beispiel.  
 593 Dann hat man was getan, aber für die Katz'. Das is' das, was mir  
 594 dazu einfällt.

595 I: Ja okay, dann sind wir soweit durch. Hast du noch weitere  
 596 Inhalte/Faktoren, die für die Umsetzung wichtig sind? Was dir jetzt  
 597 noch so einfällt... Haben wir irgendwas vergessen? Oder ..

## ANLAGE 3.4 FOLGESEITE 17

- 598 Herr D.: Hmm..Ne ich glaub (überlegt) das Gespräch hat jetzt erstmal  
599 allesumfasst, was wichtig ist und was Inhalt des ganzen Projektes  
600 und alles auch drum herum is‘ und ehm konkret noch mal was  
601 einfallen, was jetzt hier nicht genannt haben, würd‘ mir jetzt grade  
602 nicht, ne.
- 603 I: Okay. Dann sind wir am Ende des Interviews des Interviews  
604 angekommen. Ich werde das Interview dann verschriftlichen und  
605 kann dir das dann nochmal zuschicken, wenn du da nochmal drüber  
606 lesen willst.
- 607 Herr D.: Joa kannst=e machen, aber ich vertrau dir da (lacht)  
608

## ANLAGE 3.5 TRANSKRIPT 5 HERR E.

Dauer: 49 Minuten

Ort: Sozialamt Münster

Teilnehmer: Herr E.

Ebene: Makroebene

Erscheinung des Interviewten:

- Gepflegtes körperliches Erscheinungsbild
- Interessierte Haltung

Vor dem Interview:

- Einstieg in die Thematik & Gespräch über Mitarbeit im Präventionsprojekt der Diakonie
- Fragen zum Interview klären
- Eingrenzen der Thematik

Thematische Schwerpunkte im Interview:

- Gestaltung der Kontaktaufnahme
- Sozialarbeiterische Beratung
- Aufsuchende Arbeit

Nach dem Interview:

- Gespräch über weiteres Vorgehen in der Untersuchung

Vor dem Interview:

- 1 I: Ja, die erste Frage wär‘ dann einfach mal so aus Sicht des Sozialamtes  
 2 welchen BEZUG hier die Arbeit zur Prävention von  
 3 Wohnungslosigkeit habt. So als... Einstieg.
- 4 Herr E.: Ja! Ehm, also wir als..Fachstelle Wohnraumsicherung haben ja im  
 5 Prinzip zwei Aufgabenbereiche: Das ist einmal die Wohnversorgung  
 6 von Flüchtlingen und einmal die Versorgung von Wohnraum von  
 7 wohnungslos gewordenen Personen. Wir beziehen hier ja uns ja jetzt  
 8 nur im Prinzip auf Personen die von Wohnungslosigkeit betroffen  
 9 sind. Und unser HAUPTanliegen ist im Prinzip Wohnunugslosigkeit  
 10 zu vermeiden. Sprich wenn jemand eehhh der Gefahr ausgesetzt ist  
 11 wohnungslos zu werden, in der Regel ist das durch Mietschulden,  
 12 dann versuchen wir dieses PROBLEM sag ich mal zu lösen um zu  
 13 verhindern, dass diejenigen aus der Wohnung geräumt werden. Weil in  
 14 dem Moment, wo diejenigen Personen geräumt werden, wären sie  
 15 wohnungslos und müssten durch uns wiederum mit Wohnraum  
 16 versorgt werden.
- 17 I: Mhm..
- 18 Herr E.: Und weil das viel aufwendiger is‘ ne‘ neue Wohnungs zu suchen, als  
 19 die alte Wohnungs zu erhalten, versuchen wir alles dmit ehhh wir das  
 20 Problem möglichst früh lösen. Und ehh unser Hauptinstrument, um  
 21 das zu machen, zumindest das Hauptinstrument meiner Kollegen, is‘  
 22 DIE ÜBERNAHME von Mietschulden. Es besteht die Möglichkeit,  
 23 dass man Mietschulden darlehensweise übernehmen KANN. Wir als  
 24 Sozialamt machen das, um im Prinzip die Wohnungsbaugesellschaften  
 25 zufrieden zustell’n. Weil wenn die ihr Geld haben ist alles andere so=n  
 26 bisschen ehhh..jaa is‘ halt so=n bisschen nebensächlicher. Und ja  
 27 damit kann man ehh ganz viel schon ja ehh frühzeitig lösen. Das ist  
 28 eigentlich unser Hauptinstrument: Zu gucken Mietschuldenübernahme  
 29 möglich oder nicht möglich. Unter bestimmten Voraussetzungen is‘  
 30 das nich‘ möglich ehmmm aber wenn es möglich ist, dann ehm

31 ja...\*6sec\*Kann man dadurch// Ja alles was sich danach ergeben  
 32 würde, könnte sich// würde sich dadurch schon erledigen. Und ehm\*  
 33 Ja das is' im Prinzip die Hauptaufgabe, die im Rahmen von  
 34 Verwaltung gemacht wird. Andere Fachstellen haben auch den  
 35 Schwerpunkt in der BERATUNG, also sprich in allem ander'n, was  
 36 gemacht werden kann: Warum sind Mietschulden zu Stande  
 37 gekommen? Gibt's vielleicht sonstige Probleme? Ist die Wohnung  
 38 nicht mehr geeignet? All das machen wir hier als Fachstelle nich', weil  
 39 wir da auch ehmm \* kein' ja Personal für haben. Es sind im Prinzip  
 40 zwei Mitarbeiter hier, die diese Mietschuldenübernahmen machen.  
 41 Und eine Mitarbeiterin ist noch relativ neu, das heißt das hatte hier  
 42 nicht den höchsten Stellenwert bisher. Ehm in den Rahmen Prävention  
 43 fällt das eigentlich nicht unbedingt, WEIL Mietschuldenübernahme  
 44 ehmm, wenn man das macht heißt das auch, dass es schon  
 45 Mietschulden gibt. Und im schlechtesten Fall gib's vielleicht auch  
 46 schon ne' Räumungsklage. Das is' dann eigentlich keine klassische  
 47 Prävention. Ehm sondern eher irgendwie so=ne Art Krisenintervention  
 48 oder Frühintervention könnte man vielleicht sagen. Darum kann man  
 49 so den Aspekt „KLASSISCHE Prävention“ gar nich' machen. Es gibt  
 50 n' paar Projekte dazu, aber in der ganz normalen Arbeit.. Klassische  
 51 Prävention gib's eigentlich nich'. Also das wir zum Beispiel eh  
 52 \*4sec\*...keine Ahnung....\* Veranstaltungen anbieten, wo wir darüber  
 53 informieren, was passiert, wenn man Mietschulden macht etc. Das  
 54 wär' eher klassische Prävention. Das gib's in der Form ehmm durch  
 55 uns, durch die Fachstelle nich'. Ehm und auch Kontaktaufnahme ganz  
 56 frühzeitig... Also die früheste Kontaktaufnahme bei uns ist im Rahmen  
 57 von fristlosen Kündigungen. Der Ablauf ist JA Mahnung, fristlose  
 58 Kündigung, Räumungsklage, Räumungstermin, Wohnungslosigkeit.  
 59 Und wir können frühestens im Rahmen von fristloser Kündigung aktiv  
 60 werden. Und bei ner' FRISTLOSEN Kündigung ist es ja auch schon  
 61 relativ spät. Das heißt: Klassische Prävention machen wir eigentlich  
 62 ehmm... nur sehr, sehr BEDINGT. Genau, also es gibt wie gesagt noch  
 63 ganz viele andere kleinere Aufgabenbereiche, aber der Schwerpunkt  
 64 ist wirklich Versorgung mit Wohnraum, wenn jemand wohnungslos  
 65 geworden is', und Übernahme von Mietschulden SOWEIT möglich.  
 66

67 I: Ja.. okay. Gut, dann würden wir direkt ins Hauptthema einsteigen:  
 68 Und zwar die präventiven Beratungsangebote, die jetzt auch so im  
 69 Rahmen des Projektes geplant wurden. Dass man dann frühzeitiger

70 ansetzt. Und ja, was denken Sie, welche Rahmenbedingungen gib's da  
71 für die Umsetzung beachten? ...Wenn der Sozialdienst  
72 Wohnungsnotfälle jetzt frühzeitiger da ansetzen will..

73 Herr E.: (hustet) Ja, also das schließt das Vorherige an. Ehm wir gesagt, das  
74 FRÜHSTE, was wir leisten können ist im Prinzip im Rahmen von  
75 fristlosen Kündigungen tätig zu werden. Unsere lukrativste  
76 Kontaktaufnahme beschränkt sich aber ehmm immer auf den  
77 postalischen Weg. Sprich wir laden die Leute hier zu uns ein, auch  
78 teilweise mehrfach. Und entweder sie kommen oder sie kommen  
79 NICHT. Ehmm, wenn sie nicht kommen, ist // hmm \* ja passiert  
80 eigentlich erstmal ehmm\* gar nichts Großes. Im schlechtesten Fall  
81 hör'n wir von dem Fall dann erst wieder, wenn aus der fristlosen  
82 Kündigung ne' Räumungsklage geworden ist. Ehm\*3sec\* DAS  
83 Projekt ist jetzt n' bisschen daraus entstanden, dass hmm\* // Unser  
84 Ziel war zu gucken, wie kann man die Haushalte früher ERREICHEN.  
85 WEIL bei ne' fristlosen Kündigung ist es so, dass man noch relativ  
86 viel Möglichkeiten hat das aus der Welt zu bring'n. Wenn jemand ne'  
87 Räumungsklage ehmm// Wenn n' Vermieter ne' Räumungsklage  
88 anstrebt und die Räumungsklage es kommt dazu, dann gibt es immer  
89 n' Urteil. N' so genannter Räumungstitel kann daraus entstehen. Und  
90 wenn der Räumungstitel erstmal da ist, dann kann der VERMIETER  
91 immer sagen „So, du musst jetzt die Wohnung verlassen“. Und das ist  
92 für uns n' Problem als Fachstelle. Weil wenn der Vermieter das immer  
93 sagen kann, sind wir auch immer der Gefahr ausgesetzt, dass wir diese  
94 Personen auch unterbringen müssen. Darum haben wir natürlich n'  
95 HOHES Interesse daran relativ viele Haushalte relativ frühzeitig zu  
96 erreichen. Und DAS war die Idee dieses Projektes für uns auch.  
97 Frühzeitig heißt für uns im Rahmen fristlose Kündigung. Eher geht  
98 nicht. Eher haben wir keine Möglichkeit darüber informiert zu werden.  
99 Und Kontaktaufnahme heißt es besser hinzukriegen, als wir es bisher  
100 auf dem postalischen Weg machen. Weil man muss sich einfach vor  
101 Augen führen: Haushalte, die ehmm \*\* fristlose Kündigung kriegen, ne'  
102 Räumungsklage kriegen, die haben in der Regel sehr viel Post schon  
103 bekommen. Die haben vorher Mahnungen bekommen, die haben  
104 vielleicht SCHUFA Einträge, andere Schulden.. In der Regel  
105 reagieren die auf Post grade nicht SONDERLICH gut. UND dazu  
106 kommt noch, n' Schreiben vom Sozialamt : Nicht jeder geht gerne auf  
107 Aufforderung des Sozialamts zu nem' hin. Viele kennen das Sozialamt  
108 vielleicht auch aus anderen Zusammenhängen und sind jetzt auch nicht  
109 mega scharf darauf da jetzt hin zu geh'n. Ehmm und was auch noch

110 dazu kommt, dass ich mir auch vorstellen kann, dass es den ein oder  
 111 ander'n gibt, der unsere Schreiben gar nicht ehmmmm versteht. Viele  
 112 von Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Haushalte sind//  
 113 haben nen' Migrationshintergrund. Ehm also ich kann mir vorstell'n,  
 114 dass viele einfach die deutsche Sprache nur bedingt versteh'n. Und die  
 115 Einladungsschreiben und den Grund, warum sie eingeladen sind, auch  
 116 gar nicht. Darum kann man sagen, dass postalische Aufnahme//  
 117 Kontaktaufnahme sicherlich nich' ehm \* das Nonplusultra is'. Und  
 118 ehm ich selbst bin ja auch Sozialarbeiter, war auch lange in der  
 119 aufsuchenden Beratungsarbeit tätig, da ging's allerdings um den  
 120 Bereiche psychische kranke Menschen. Und ehmm darum weiß ich  
 121 oder bin der Meinung das aufsuchende Arbeit schon deutlich  
 122 erfolgsversprechender is'. Und da wir das hier mit unser'n personellen  
 123 Mitteln nich' leisten können, haben wir das im Rahmen von nem'  
 124 Projekt versucht anzustreben. Und machen das ja jetzt mit der  
 125 Diakonie, die dann auf Projektbasis, das ist dann glaub' bekannt, ne?...  
 126 Die dann auf Projektbasis ne gewisse Anzahl an Haushalten per  
 127 aufsuchender Arbeit, sprich vorbeifahren, guten Tag sagen und das  
 128 Problem gucken dass man das thematisiert. Ehm das halten wir für  
 129 Erfolg versprechender und testen das so im Rahmen dieses Projektes.  
 130 Man kann sagen, dass mit der POSTALISCHEN Kontaktaufnahme  
 131 erreichen wir eh// haben wir ursprünglich 30% der Haushalte  
 132 erreicht, die wir erreichen wollten. Wir haben das Verfahren dann ein  
 133 bisschen geändert, wir haben zu den postalischen ehmm n' relativ  
 134 leicht verständlichen, also in leichter Sprache, n' Flyer dazugelegt.  
 135 Haben das Anschreiben selbst deutlich vereinfacht, vergeben jetzt  
 136 Termine auch direkt... Also früher haben wir gesagt die Leute sollen  
 137 sich hier melden und n' Termin machen und jetzt machen wir das  
 138 direkt// vergeben wir direkt n' Termin, so ist die Verbindlichkeit n'  
 139 bisschen höher. Jetzt erreichen wir ungefähr so 40% bis 50% Prozent  
 140 der Haushalte, also knapp die Hälfte der Haushalte. Und jaa,, die Frage  
 141 is' jetzt, wie viele erreichen wir mit aufsuchender Arbeit? Und da  
 142 gucken wir, was wir mit den Ergebnissen machen. Wie das andere  
 143 Kreise oder andere Städte machen, bei denen is' das anders  
 144 organisiert. Da gib's die aufsuchende Arbeit ganz fest im ehmm im  
 145 Angebotsspektrum involviert. Auch mit Beratung auch etc. Das wäre  
 146 hier so in der Form nicht denkbar, auch personell nicht leistbar muss  
 147 man einfach so sagen.

148 I: Ja also dann haben Sie jetzt grad gesagt, also zu den  
 149 Rahmenbedingungen zählt dass man// dass ne' postalische

150 Kontaktaufnahme eher weniger geeignet is'. Wenn man jetzt das  
 151 aufsuchend, also wenn der Sozialdienst Wohnungsnotfälle das jetzt  
 152 aufsuchend gestaltet, wie würden Sie dann den Rahmen für die  
 153 Kontaktaufnahme sehen? Was müsste man da in der Umsetzung  
 154 beachten..

155 Herr E.: Ja genau, also das is' ne gute Frage, weil das tatsächlich \*// Weil  
 156 aufsuchende Arbeit nicht gleich aufsuchende Arbeit is'. Also ich sag  
 157 mal, im Rahmen dieses Projektes wär's natürlich wirklich sehr, sehr  
 158 sinnvoll n' standardisiertes Verfahren zu haben: WIE SUCHE ICH  
 159 AUF? Weil jede Person macht das anders. Und ehm wenn ich morgens  
 160 um 7.30 Uhr dahin fahre und einmal klinge und nach ner' Minute  
 161 wieder weggehe, ist es nich' verwunderlich, wenn da NICH' viele  
 162 Leute aufmachen. In der Regel eh hh ich möchte jetzt nicht sagen, dass  
 163 dieser Personenkreis da noch schläft, aber es gibt schon viele Personen  
 164 die halt keiner beruflichen Tätigkeiten nachgehen. Wie gesagt 90-95%  
 165 unserer ehm ja unserer Zielgruppe sind SGB II Empfänger. Ich will  
 166 jetzt nicht sagen, dass die alle länger schlafen, aber in der Regel is' es  
 167 schon so, dass man um 7.30Uhr eher schlechter jemanden erreicht, als  
 168 wenn man nachmittags um 15.00 oder 16.00 Uhr dahingeht. Und dann  
 169 ist natürlich die Frage ehm wie nehme ich überhaupt Kontakt auf?  
 170 Klingel ich einmal? Klingel ich zweimal? Ehm \* verschaff' ich mir  
 171 Zugang zum Hausflur?...In der Regel sind's ja  
 172 Mehrfamilienhäuser.Und klopf auch mal an die Tür, wenn an meiner  
 173 Tür geklopft wird is' das n' ganz anderes// is' das was ganz anderes als  
 174 wenn jemand an meiner Tür klopft, ne? Also das is' einfach n'  
 175 Unterschied, ob klingeln oder klopfen. Ehm man muss auch im  
 176 Hinterkopf behalten, dass ehmm (Telefon klingelt).. Einen Moment,  
 177 ich mach' das mal aus.

178 Man muss auch im Hinterkopf behalten, dass auch nicht wenige  
 179 Haushalte auf ehmm klopfen und klingeln ohnehin schlecht reagieren..  
 180 Eh hh, weil sie ja möglicherweise auch wissen, wer da an der Tür sein  
 181 könnte, ne? Sprich das kann auch durchaus n' Gerichtsvollzieher sein,  
 182 das könnte der Vermieter sein.. Also alles Personen mit denen sie oft  
 183 schon zu tun hatten und die sie grade nicht sehen woll'n. Das is' längst  
 184 nicht bei allen so, aber es gibt natürlich n' Teil, wo das so is'. Ehm  
 185 und darum is' hier einfach die Frage wie „aufdringlich“ man das  
 186 macht? Und ehm es hat sich auch gezeigt, dass wenn \* man keinen  
 187 Kontakt bekommt und es is' niemand da und es macht niemand und  
 188 man hinterlässt zum Beispiel NICHT nur n' Visitenkärtchen von sich,

189 sondern auch ne kurze, per Hand geschriebene Info „Bitte melden Sie  
 190 sich doch kurz telefonisch bei mir“. Das is‘ \*\* RELATIV erfolgreich,  
 191 weil=s auch einfach so=n persönlichen Bezug hat und nich‘ ehm  
 192 \*3sec\* jaaa// Und nich zwangs// mit ner‘ Verbindlichkeit an der  
 193 Haustür verbunden is‘. Ehm und DAS wären so die  
 194 Rahmenbedingungen der Kontaktaufnahme erstmal. Und DANN ist  
 195 natürlich die Frage : Wie gestaltet man das..das Gespräch? Ehm\*\*  
 196 ungünstig wäre wahrscheinlich zu sagen „Das Sozialamt hat mich  
 197 geschickt“ oder „Ich soll hier wegen ihrer Mietschulden mich mal  
 198 melden“. Sondern es geht ja im Prinzip darum, eh hh \*\* den Personen/  
 199 den Haushalten Unterstützung erstmal anbietet. Wenn jetzt jemand  
 200 sagt „Wir eh wird wissen, dass sie ne‘ fristlose Kündigung erhalten  
 201 haben und wir haben schon das Interesse, dass Sie Ihre Wohnung nicht  
 202 verlieren, was ja passieren KÖNNTE. Is‘ das schon geklärt? Benötigen  
 203 Sie da Unterstützung? Unsere Aufgabe is‘ im Prinzip dafür zu sorgen,  
 204 dass eh h \* Sie die Wohnung nicht verlieren“. Und eh h das is‘ ja auch  
 205 die Wahrheit, ne? Ehm und DAS funktioniert wahrscheinlich in der  
 206 Regel deutlich besser als mit dem Vermieter oder möglichem „Sie  
 207 müssen das Geld bezahl’n“ oder „Der Vermieter hat uns geschickt“. Das is‘  
 208 natürlich eher ungünstig. Es geht ja schon weiterhin auch um  
 209 BEZIEHUNGSARBEIT, die man zumindest da aufbauen soll mit.  
 210 Und eh h h m \*4sec\* ja, dass aufsuchende Sozialarbeit\*3sec\* ne‘ ehm  
 211 jaa \*\* ne ganz gute Sache is‘// Realtiv Erfolgreich, ehm erfolgreicher  
 212 als diese Komm-Struktur.. Ehm das is‘ eigentlich\*\* ehm ja in der  
 213 Literatur in anderen Projekten, in irgendnen‘ Forschungen eigentlich ja  
 214 ehm \*\* weitesgehend nachgewiesen. Darum ehm is das für uns  
 215 eigentlich nur so=ne Testphase hier vor Ort: Wie siehts hier aus? Und  
 216 wie is‘ hier die Situation? Können wir das vielleicht irgendwie künftig  
 217 auf uns, auf die Fachstelle, auf neue Aufgabenbereiche übertragen?  
 218 Das wären so die Rahmenbedingungen ganz grob wie man es  
 219 standardisieren könnte. Wichtig finde ich noch, dass eh h die  
 220 aufsuchende Sozialarbeit SOZIALARBEITERISCH geleistet wird. Ich  
 221 bin// Es gibt sicherlich auch andere eh h h \*\*// Jede Person kann das  
 222 sicherlich in irgend’nem Rahmen, aber trotzdem bin ich der Meinung,  
 223 dass man zumindest in Beziehungsarbeit, methodisch (Wie nimmt man  
 224 Kontakt auf?) ehm das is‘ das, was man als Sozialarbeiter gelernt hat.  
 225 Und dann sollte das auch sozialarbeiterisch passier’n und nicht  
 226 jemanden aus der Verwaltung oder aus völlig anderen Berufszweigen.  
 227 Ich will denen nicht absprechen, dass die das KÖNNEN, aber eh m m

- 228 jaaa... Sozialarbeiter, die schon mal aufsuchend tätig geworden sind,  
229 sind sicherlich am Besten dafür geeignet, würde ich jetzt so sagen.
- 230 I: Jaaa, da haben Sie auch schon so=n paar Punkte der nächsten Frage  
231 mit aufgegriffen: So inhaltliche Schwerpunkte, wie man die Beratung  
232 dann gestaltet?
- 233 Herr E.: Genau. Jaa. Jaa, also \*3sec\* ich mein im Prinzip ist diese  
234 Kontaktaufnahme ja schon so=ne gewisse Mischung aus ner' gewissen  
235 jaa vielleicht Kontrolle, nem' gewissen Druck. Weil wir haben ja den  
236 DRUCK den Kontakt aufzunehmen und da irgendwie ins Gespräch mit  
237 den Leuten zu kommen. Auf der ander'n Seite sollte natürlich auch ne'  
238 Form der// n' Beratungsangebot, n' Unterstützungsangebot sein. Weil  
239 n'// \*\* Also der allergrößte Teil an Personen, die zu uns in die  
240 Fachstelle komm', wegen Mietschulden, wegen Räumungsklage,  
241 wegen fristloser Kündigung...Ehm die haben in der Regel nich' nur  
242 das Problem, dass Sie zwei Monatsmieten in Rückstand gekommen  
243 sind. Zwei Monatsmieten is' die Grenze, wo man ne' fristlose  
244 Kündigung bekommen kann vom// von der Höhe des Betrages. Ehm  
245 also die haben in der Regel auch noch andere Probleme, die dazu  
246 geführt haben. Das kann ne' Suchterkrankung sein, das können  
247 psychische Probleme sein ehmmm jaa.. Also Sucht mein' ich jetzt  
248 Alkohol und Drogen, es kann aber auch mal ne' Spielsucht sein, ne?  
249 Spielsucht und Mietschulden das erklärt sich von selbst, ne? Und ehh  
250 das kann aber auch ehh der Tod eines Familienmitglieds sein. Ehh das  
251 is' auch nich' selten, dass zum Beispiel ne' ältere Dame mit ihrem  
252 fünfzigjährigen Sohn zusammenwohnt und dann verstirbt die Mutter  
253 und der Sohn is' da relativ hilflos, weil die so=ne lebenslange  
254 Symbiose geführt haben. Oder ehheer ehhe\*\* // bei Familien mit  
255 Migrationshintergrund hat man das häufig, dass dann der  
256 Familienoberhaupt der Mann, der das Geld verdient, krank wird oder  
257 verstirbt. Ehm dann bricht so das ganze finanzielle Gerüst zusammen.  
258 Oft sind dann die Frau'n auch gar nicht in der Lage oder wissen auch  
259 gar nicht, wo sie was an Geld zahlen müssen. Ehm dann hat man halt  
260 relativ schnell Mietschulden und relativ schnell halt auch kündigen.  
261 Und um in DIESEN Situationen ne' gewisse Unterstützung oder  
262 Aufklärung erstmal anzubieten, das is' natürlich eh\*\* grundlegend  
263 den Einzelfall erstmal zu kennen. Und eh welche Beratungsangebote  
264 das dann sein KÖNNEN is' ganz unterschiedlich. Ehm es is' auch  
265 nicht zwangsläufig so, dass der Sozialdienst Wohnungsnotfälle zum  
266 Beispiel jetzt da ne' eh Suchtberatung oder sowas machen soll. Es geht

267 einfach nur um die Kontaktherstellung und um die Vermittlung auch  
 268 an ehk entsprechende Dienste oder Institutionen, die das anbieten. Mit  
 269 // Mit der gegebenen Freiwilligkeit natürlich. Wenn jemand im  
 270 Rahmen von nem' Hausbesuch deutlich macht, dass er keine  
 271 Unterstützung möchte, dann kann man ihn natürlich nicht dazu  
 272 zwingen. Dann kann man erklären, warum es sinnvoll ist und das das  
 273 Ergebnis sonst sein könnte, dass derjenige ohne Hilfe vielleicht seine  
 274 Wohnung VERLIERT. Das kann man sicherlich deutlich machen, aber  
 275 ehmm \* man kann niemanden zwingen, aber man die Angebote, die es  
 276 gibt, im Rahmen von Beratung halt mitteilen und ehm das\*3sec\* sollte  
 277 eigentlich der Haupt// inhaltliche Schwerpunkt sein. Das andere is'  
 278 natürlich auch, wie gesagt ich habe es jetzt schon mal hier gesagt, die  
 279 Form von Beziehungsarbeit natürlich. Es is' sicherlich schon n'  
 280 Sozialarbeiter ehm AUFSUCHEND tätig is' und sich für mein \* ehm  
 281 meine Probleme interessiert oder ob ICH, weil ich Probleme hab', ins  
 282 Sozialamt geh', da um Hilfe bitte, da n' Antrag stelle. Und der wird  
 283 dann bewilligt oder abgelehnt. Wenn der abgelehnt wird, dann geh'  
 284 ich wieder nach Hause und bin enttäuscht. Wenn der bewilligt wird,  
 285 dann geh' ich auch wieder nach Hause, hab' die Mietschulden erstmal  
 286 ehkk geregelt, das PROBLEM, was dahinter steckt, hab' ich aber in  
 287 der Regel nicht aus der Welt geschafft. Und das is' halt das, was bei  
 288 uns hier in der Form nicht stattfindet. Dies Form der Beratung, diese  
 289 nach// nachhaltige ehm Fallklärung. Und folglich sollte das natürlich  
 290 auch n' Schwerpunkt sein zu gucken, dass man die Fällen am Besten  
 291 NACHHALTIG klären kann. Also nich' nur das aktuelle Problem aus  
 292 der Welt schafft, sondern auch das, was dazu geführt hat. Und das  
 293 kann ALLES sein. Wie gesagt psychische Erkrankung,  
 294 Familienstreitigkeiten, ehmm also alles. Die Palette ist wirklich so  
 295 vielfältig wie die Aufgabenbereiche in der Sozialen Arbeit.

296 I: Mhm..

297 Herr E.: Ja.. ehmm \*5sec\*

298 I: Ja also das heißt so Mietsicherung, erstmal überhaupt n' Kontakt  
 299 herzustell'n und dann auch so den Hilfebedarf ermitteln und in  
 300 weitere Hilfen vermitteln...

301 Herr E.: Genau...

302 I: ...das sind so die inhaltlichen Schwerpunkte eigentlich?

- 303 Herr E.: Genau. Einfach den// in den Kontakt kommen und den Fall etwas  
 304 ausführlicher ehmm betrachten als es hier von uns geleistet werden  
 305 kann. Weil wie gesagt, ich sag das nochmal, wir entscheiden nur  
 306 darüber kriegt derjenige ne‘ Mietschuldenübernahme ja oder nein.  
 307 Wenn er die bekommt\*\*, is‘ der Vermieter erstmal glücklich und  
 308 vielleicht is‘ auch die Räumungsklage aus der Welt geschafft. ABER  
 309 wenn ich die Mietschulden dadurch bekommen habe, dass ich ne‘  
 310 Spielsucht habe, hab‘ ich überhaupt nichts gewonnen‘. Dann hab‘ ich in  
 311 drei Monaten vielleicht wieder einen Monat Rückstand und DANN  
 312 kann derjenige nicht mehr hier zur Fachstelle kommen, weil ne‘  
 313 Mietschuldenübernahme wird in der Regel nur einmal geleistet. Ehm  
 314 sprich man hat eigentlich überhaupt nichts geschafft, außer das jetzt  
 315 die Verwaltungen Geld zum Fenster rausgeworfen haben. So kann  
 316 man es eigentlich sagen, weil wir haben nichts gewonnen‘. Unser Ziel  
 317 Wohnungslosigkeit zu vermeiden haben wir somit nicht erreicht.
- 318 I: Mhm..
- 319 Herr E.: Ehm wie gesagt darum kann=s nur darum gehen, dass man das  
 320 Problem quasi an der Wurzel packt. Und das is‘ natürlich n‘ sehr hoher  
 321 Anspruch, was auch garantiert nicht eh in jedem Fall funktioniert.  
 322 Das wär‘ völlig utopisch, so funktioniert Soziale Arbeit ja auch nicht.  
 323 ABER ehm wenn man es schafft 30% der Fälle nachhaltig zu regeln,  
 324 dann hätten wa‘ schon deutlich mehr geschafft als das jetzt der Fall  
 325 wäre. Ja..
- 326 I: Okay. Dann gehen wir zur nächsten Frage über: Welche  
 327 Kooperationen sind wichtig, um das also umsetzen zu können diese  
 328 präventive Beratungsarbeit?...diese aufsuchende Arbeit, wer is‘ daran  
 329 beteiligt?
- 330 Herr E.: Ehm jaa also grundsätzlich sind die Kooperationen am Wichtigsten  
 331 eigentlich DANN, wenn man den\*\* eh in den jeweiligen Haushalt in  
 332 Kontakt steht. Das is‘ das, was ich grad gesagt hab‘. Wenn ich in dem  
 333 Erstgespräch oder vielleicht auch in dem Zweitgespräch feststelle „Oh,  
 334 da gib’s wirklich familiär große Probleme ehm da wär‘ ne Beratung  
 335 durch das Jugendamt vielleicht sinnvoll, da gib’s n‘ Suchtproblem,  
 336 ehm da gib’s psychische Probleme, da könnte man jemanden vom  
 337 sozialpsychiatrischen Dienst vielleicht mal eh vorbei schicken“. Das  
 338 sind alles Kooperationspartner, die alle quasi diese ja SOZIALEN  
 339 PROBLEMLAGEN bearbeiten KÖNNTEN. Und diese Beratungs-  
 340 oder Kooperationsangebote sind natürlich extrem vielfältig. Wobei ich

341 schon Schwerpunktmäßig auch nochmal Jugendamt,  
 342 sozialpsychiatrischer Dienst, Schuldnerberatung, ehmm\*5sec\*.... Ja  
 343 also das sind schon drei ganz Wesentliche. Schuldnerberatung is‘  
 344 glaub ich sogar mit der Wesentlichste dafür und zwar nicht nur um alte  
 345 Schulden zu bearbeiten, sondern um zu gucken funktioniert da  
 346 überhaupt das Einkommen und Ausgaben Gleichgewicht. Ehm da is‘  
 347 Schuldnerberatung schon der Hauptkooperationspartner. Wie gesagt  
 348 sonst kann das natürlich// sonst kann das alles sein. Ehm jaa....\*3sec\*

349 Ansonsten...Ehm ich überleg grad, in wie fern vorher  
 350 Kooperationspartner schon relevant sind. Also für UNS sind natürlich  
 351 und für die jeweiligen Träger sind Kooperationspartner wichtig, um zu  
 352 wissen „Wer kriegt ne‘ Räumungsklage und ne‘ fristlose Kündigung?“  
 353 Das heißt wir arbeiten mit den Wohnungsbaugesellschaften zusamm‘.  
 354 Ehm wir kriegen die Räumungsklagen über das Amtsgericht  
 355 mitgeteilt, das is‘ allerdings gesetzlich verpflichtend. Ehmm und wir  
 356 leben natürlich auch schon davon, dass wir ne‘ gute Kooperation mit  
 357 den Wohnungsbaugesellschaften und den Vermietern haben. Weil  
 358 wenn die Vermieter sich auch uns verlassen können und wir uns auf  
 359 die, dann is‘ das natürlich die beste Grundlage Fälle schnell und  
 360 unbürokratisch eh zu lösen. Ehm\*\* aber das is‘ jetzt nicht so die  
 361 klassische Kooperation im Bereich von Prävention. Das is‘ eher ja  
 362 sowas, was im Laufe dieses Prozesses zur Vermeidung von  
 363 Wohnungslosigkeit relevant is‘. Ehmm...

364 I: Wo müsste da auch n‘ Informationsaustausch stattfinden, wenn der  
 365 Sozialdienst jetzt eher tätig werden soll, als es bisher der Fall is‘? Wie  
 366 müsste man da den Informationsfluss gestalten auch mit den  
 367 Wohnungsbauunternehmen?

368 Herr E.: (räuspert) Ehm jaa, also es is‘// es is‘ so das wie gesagt die fristlosen  
 369 Kündigungen bekomm‘ wird alle zu 100%, weil das gesetzlich  
 370 verpflichtend is‘. Damit könn‘ wir arbeiten im Prinzip wie wir woll’n.  
 371 Die könn‘ wir auch den freien Trägern mittel’n, dass die Kontakt  
 372 aufnehmen. Das Problem ist halt das Räumungsklagen schon ehmm  
 373 relativ spät in diesem ja in dieser Chronologie sind. Wer ne‘  
 374 Räumungsklage hat, da is‘ es eigentlich schon... schon relativ spät.  
 375 Und kostet auch schon sozusagen extra Geld, ne? Das  
 376 Gerichtsverfahren und etc. da kostet ja alles auch noch zusätzlich.  
 377 Ehm die fristlosen Kündigungen das is‘ n‘ bisschen problematisch,  
 378 weil es gibt keine gesetzliche Grundlage, dass wir über fristlose  
 379 Kündigungen informiert werden MÜSSTEN. Das heißt die

380 WohnungsbauGESELLSCHAFTEN, die uns informier'n, machen das  
 381 im Prinzip ja im Rahmen von Freiwilligkeit. Weil die natürlich auch  
 382 woll'n// Die woll'n gar nich' erst ins Räumungsverfahren geh'n. Ehm  
 383 und die informieren uns dann in der Regel oder in der Hoffnung, dass  
 384 die ihr Geld kriegen über uns über diese Mietschuldenübernahme. Und  
 385 davon profitieren wir wirklich SEHR und davon profitieren dann auch  
 386 die Träger, wenn sie das über uns mitgeteilt bekommen bzw. über die  
 387 Wohnungsbaugesellschaften selber. Und ne' Möglichkeit da noch  
 388 früher tätig zu werden, die gibt es einfach nicht. Das wäre dann bei  
 389 Mahnungen und das wäre einfach auch von der Masse nich' möglich.  
 390 Ehm genauso is' es// Eh was da auch nicht möglich ist fristlose  
 391 Kündigungen von privaten Vermietern zu bekommen. Weil ehm wie  
 392 gesagt es gibt unendlich viele private Vermieter und wir können über  
 393 diese fristlosen Kündigungen nur über die Mieter selbst informiert  
 394 werden. Also wenn jetzt ein Mieter zu uns kommt und sagt „Ich hab'  
 395 die zweite MAHNUNG gekriegt und die fristlose Kündigung von dem  
 396 Vermieter Hans Müller aus Steinfurt“, dann könn' wir da tätig werden.  
 397 Aber nur wenn die Person selber kommt und das is' halt leider nicht in  
 398 ganz vielen Fällen so. Ehm wenn die Mieter selber nicht kommen,  
 399 dann erfahren wir NIE wer ne' fristlose Kündigung kriegt. Und da  
 400 wüsste ich jetzt auch keine Möglichkeit wie wir das erfahren könnten.  
 401 Darum is' es leider so bei privaten Vermieter und sonstigen  
 402 Vermietern, die NICHT die großen Wohnungsbaugesellschaften sind,  
 403 da kommen wir erst im Rahmen von Räumungsklagen mit ins Boot.  
 404 Ehm.. jaa und das is' halt wie gesagt relativ spät. Man muss sagen,  
 405 dass ja\* gut die Hälfte der fristlosen Kündigungen und  
 406 Räumungsklagen sind allerdings auch private Vermieter. Also es is'  
 407 jetzt keine Randerscheinung, es wäre da schon um ehmm hilfreich zu  
 408 erfah'n, wer ne' fristlose Kündigung ausgesprochen hat oder  
 409 bekommen hat. Ist halt der der Ist-Stand. Jaa..

410 I: Okay, also dann wäre der früheste Anhaltspunkt allgemein wirklich die  
 411 fristlosen Kündigungen, um das auch im rechtlichen Rahmen so sicher  
 412 zu geh'n?

413 Herr E.: Ja genau, genau. Und wie gesagt bei privaten Vermietern haben wir  
 414 keine Möglichkeit daran zu kommen..

415 I: Mhm..

416 Herr E.: Aber man könnte sich die Frage stell'n warum// Wir könnten ja als  
 417 Fachstelle auch eh die Vermieter direkt ansprechen, ne? Wir könnten

418 in die Zeitung schreiben „Die Fachstelle Wohnraumsicherung bietet  
 419 eh ne‘ Mietschuldenübernahme an, die Vermieter soll’n sich melden  
 420 bevor sie ne‘ Räumungsklage machen oder ne‘ Räumungsklage  
 421 anstreben“. Das wäre für uns sicherlich hilfreich, wir würden von  
 422 diesen Fällen erfahren. Aber es würde sich auch jeder Vermieter hier  
 423 melden, der irgendeinen Problem mit seinem Mieter hat, weil der  
 424 vielleicht letzten Monat zwanzig Euro zu wenig gezahlt hat. Eh und  
 425 das würde den Rahmen völlig sprengen, denn jeder Vermieter möchte  
 426 natürlich sein Geld und wenn er das von den Mietern nicht bekommt,  
 427 dann hofft er natürlich das von irgendjemand anders zu bekomm‘.  
 428 Ehm und uns direkt an die Vermieter zu wenden ist schwierig, weil  
 429 wir ja zum Teil auch gar nicht wissen, was die Mieter überhaupt  
 430 woll’n. Wenn der Vermieter auf uns zukommt und sagt „Hier er hat  
 431 zwei Monatsmieten nicht bezahlt, ich geb‘ oder strebe ne  
 432 Räumungsklage an“, dann wissen wir ja noch lange nicht, ob der  
 433 Mieter überhaupt n‘ Interesse hat in der Wohnung wohnen zu bleiben.  
 434 Oder ob der überhaupt Kontakt zu uns will, das is‘ relativ schwierig  
 435 und darum nich‘ ohne weiteres möglich. Jaa...

436 I: Okay, dann geh’n wir über zur nächsten Frage: Was beeinflusst die//  
 437 diese geplanten Beratungsangebote? Also wo sehen Sie  
 438 Einflussfaktoren zum Beispiel in der Zusammenarbeit?

439 Herr E.: Ehm...\*3sec\* also im Rahmen der aufsuchenden Tätigkeit?

440 I: Genau, also im Rahmen des Projekts.

441 Herr E.: (denkt nach) Ok. Ja Einflussfaktoren..\*5sec\* Es betrifft n‘ bisschen//  
 442 Also einmal das Thema, das wir schon hatten, wie man den Kontakt  
 443 aufnimmt: Also sowohl die Rahmenbedingungen als auch mit  
 444 welcheer// mit welchem persönlichen Auftreten das is‘. Also das  
 445 spielt schon ne Rolle. Ehm es is‘ bei aufsuchenden Kontakten, dass  
 446 man natürlich damit rechnen muss, wenn ich bei jemandem \*klinge  
 447 und erkundige mich nach seiner persönlichen Lebenssituation, was ich  
 448 im weitesten Sinne ja tue dadurch, dann muss ich natürlich auch damit  
 449 rechnen, dass derjenige mir relativ ausführlich dazu was erzählt.  
 450 EEhmm uuund da kann so=n Erstgespräch auch schon mal\* ne Zeit  
 451 lang gehen, ne? Ehmm in dem Bereich, wo ich vorher tätig war, war  
 452 das Maximum immer so=ne Stunde. Eh das is natürlich ne‘ lange Zeit  
 453 und da kann man viele Infos kriegen. Eeeehmmm...is‘ natürlich auch  
 454 ne relativ hohe Investition ehmm, wenn ich dann in nem‘ Haushalt bin  
 455 und mir ne‘ Stunde die Lebensgeschichte da anhöre und hinterher

456 feststelle da haben wir gar keine Möglichkeit tätig zu werden und zu  
457 intervenieren und die Wohnungslosigkeit zu vermeiden. Ehm...Ja  
458 muss man dann natürlich gucken, ob das dann sinnvoll ist. Aber gut,  
459 welchen Weg soll es sonst geben, ne? Die Alternative wäre ich hör's  
460 mir gar nicht erst an und ja weiß es im Endeffekt nich'. Ehm also das  
461 is' sicherlich n' Einflussfaktor. Wie gesagt die Zeit: Nicht nur wann  
462 klinge ich da, sondern auch wie viel Zeit oder wie viel Möglichkeit  
463 zu beraten bringe ich mit? \* Gut und das andere würde ich jetzt mal  
464 als ehmm sozialarbeiterische Fähigkeiten bezeichnen, ne? Also is'  
465 natürlich schon so wie WETSCHÄTZEND gehe ich mit der Person  
466 um, wie interessiert bin ich,ne? Wie methodisch arbeite ich da, ne? Ja  
467 aktives Zuhören und was da alles dazugehört. Ehm und das spielt  
468 natürlich schon ne' Rolle, wenn derjenige das Gefühl hat, da is' nur  
469 einer da, weil er da sein muss, weil das Sozialamt den geschickt hat  
470 zum Beispiel. Dann wird das Gespräch wahrscheinlich eher nich' so  
471 erfolgreich laufen. Auch wo setze ich den Schwerpunkt, ne? Bin ich  
472 jetzt da, weil ich den überreden will schnell das Geld zu bezahl'n?  
473 Oder bin ich jetzt da, weil=s mir darum geht zu erfahren, warum er  
474 überhaupt in diese Situation gekommen ist Mietschulden zu haben.  
475 Ehhmmm.. das sind sicherlich Einflussfaktoren. Relevant ist auch zu  
476 gucken mit wem hab' ich=s überhaupt zu tun? Es gibt durchaus auch  
477 Haushalte, die wirklich vollkommen selbstverschuldet in diese  
478 Situation gekommen sind und ehhh auch bewusst das angestrebt  
479 haben. Also ehmm..\* Es gibt in jedem Fall auch Leute, denen das  
480 einfach egal is' oder die// deenen das egal is', ob sie geräumt werden  
481 oder nich'. Oder die wissen sie werden schon irgendwo unterkomm'.  
482 Bei Alleinstehenden is' es so, die wissen „Ja gut, wenn ich hier die  
483 Wohnung verlassen muss, dann ehh zieh' ich halt bei meinem  
484 Kumpel zwei Häuser weiter ein“. Und ehh ja da is' natürlich ne'  
485 relativ schlechte Gesprächsgrundlage. Und da muss man auch gucken,  
486 in wie weit es mit dem Schwerpunkt „Vermeidung  
487 Wohnungslosigkeit“ sinnvoll ist da vieeel viel Ressourcen, viel  
488 Zeitkapazitäten zu investieren. Ehm aber wie gesagt das würde ich  
489 alles so unter dieses sozialarbeiterische// die sozialarbeiterischen  
490 Kompetenzen eh\* mit dazu zählen. Ehm ein Einflussfaktor ist  
491 sicherlich auch wer// Wie erkläre ich demjenigen warum ich hier bin  
492 und wer mich geschickt hat, ne? Wenn klar ist, hab' ich schon gesagt,  
493 der Vermieter hat ihn geschickt, dann kann der Vermieter auch selber  
494 klingeln, das macht keinen Unterschied. Wenn ihn das Sozialamt  
495 hingeschickt hat is' es wahrscheinlich auch nich' \*3sec\*//Ja is' die

## ANLAGE 3.5 FOLGESEITE 14

496 Frage wie man das rüberbringt. Aber alles was irgendwie so  
497 öffentliche Institutionen sind, was den Verdacht aufkommen lässt, hier  
498 die wollen Geld oder die woll'n mich kontrollieren oder ehhh is'  
499 schwierig. Ne? Ehhh...darum is' es wahrscheinlich schon sinnvoll  
500 als freie Träger ehmm deutlich zu machen, dass man ehmm das Ziel  
501 verfolgt demjenigen wirklich zu unterstützen und die  
502 Wohnungslosigkeit zu vermeiden. Denke ich, jaa.. Ehm ich les hier  
503 nochmal kurz nebenbei die ander'n Fragen (liest) \*

504 Genau hier steht ja noch Einfluss wie psychische Erkrankung,  
505 Scheidung, Sucht etc... Natürlich is' auch das n' Einflusfaktor, wenn  
506 ich eehhm \* bei jemandem klinge und ich stell' fest der hat sich  
507 schon ordentlich einen genommt heute, dann brauch ich mit dem kein  
508 Gespräch zu führ'n. Da kann ich nur überlegen, ob ich nochmal  
509 wieder komme, aber das macht relativ wenig Sinn. Auch wenn klar ist  
510 das is' jemand, der jetzt wirklich ne' schwere psychische Erkrankung  
511 hat, der zum Beispiel psychotisch is'. Ehhh dann \* jaaa is' das  
512 einfach auch die Frage, in wie weit das Sinn macht oder in wie weit  
513 man sich da auch wieder auf Kooperationen eh \*4sec\* beschränkt.  
514 Und da jemanden anders nochmal vorbei schickt, weil auch DAS zählt  
515 ja zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit dazu: Wenn ich hingehe  
516 und stelle fest, der der Mann/ die Person hat offensichtlich ne' schwere  
517 psychische Erkrankung, dann liegt vielleicht der Verdacht nah, dass  
518 die nicht gezahlten Mieten auch damit zusammen hängen. Und da  
519 kann ich NATÜRLICH mich auch mit=m Gesundheitsamt, mit dem  
520 sozialpsychiatrischen Dienst in Kontakt setzen und deutlichen machen  
521 „Hier da is' jemand, der hat offensichtlich oder scheinbar ne'  
522 psychische Erkrankung, verliert dadurch eventuell seine Wohnung,  
523 nehmt ihr da nochmal Kontakt auf?“ Dass die das dann wieder mit  
524 nem' andern Blick, mit ner' ander'n Blickrichtung machen. Und DAS  
525 ist im Prinzip, das würde ich unter NACHHALTIGER  
526 Einzelfallklärung irgendwie unter Einbezug von Kooperationen  
527 versteh'n. Ja und so kann man das für alle möglichen Probleme im  
528 Prinzip runterbrechen. Jaaa....

529 I: Die nächste Frage knüpft daran an, macht's aber so=n bisschen  
530 konkreter: Wo sehen Sie da konkrete Hürden für die Umsetzung der  
531 aufsuchenden Beratungsangebote?

532 Herr E.: (räuspert) Also die größte Hürde is' tatsächlich einfach eh \* die  
533 tatsächliche Kontaktaufnahme, also sprich zu KLINGELN und  
534 denjenigen zu überzeugen, dass er sich ehmm mit mir ins Gespräch

535 begibt. Das is' eigentlich die größte Herausforderung. Ehm jaa.. und  
 536 wie man damit umgeht, ob man vorher sich postalisch ankündigt oder  
 537 ob man das grade NICH' macht, weil es sind ja Möglichkeiten... Ehm  
 538 ist sicherlich auch was, was man in dieses Verfahren der aufsuchenden  
 539 Arbeit mit einbeziehen müsste. ABER eeehm\*4sec\* jaaa...\*3sec\*  
 540 grundsätzlich is' das schon die größte Hürde ehmmmm\*...

541 Ich überlege wie\*7sec\*...// Also alles was in Kontaktaufnahme und  
 542 den KontaktERHALT, was sich darauf bezieht, ist im Prinzip die  
 543 größte Hürde. Sprich selbst wenn ich mich mit demjenigen ehmm für  
 544 ne' Stunde unterhalte und er mir zusichert er kommt zum Beispiel  
 545 nächste Woche in meine Sprechstunde, um das Thema weiter zu  
 546 vertiefen, ehmm oder er eh nimmt Kontakt//möchte Kontakt zur  
 547 Schuldnerberatung aufnehmen oder er möchte seine Mietschulden  
 548 bezahl'n... Das is' sicherlich auch was, was man ganz häufig antreffen  
 549 wird. Dass die Haushalte sagen „Ja, ich wollte morgen direkt zu  
 550 meinem Vermieter hingeh'n und dem das Geld geben, ich hab' das  
 551 hier schon liegen“. Ehmm das im Prinzip nach zu halten und gucken  
 552 hat der das denn wirklich gemacht und komm' ich dann vielleicht  
 553 trotzdem wieder in Kontakt, wenn er das nicht gemacht hat? Das is'  
 554 das Schwierigste.

555 I: Mhmm..

556 Herr E.: Oder was mach' ich, wenn der am nächsten Tag doch nich' in meine  
 557 Sprechstunde kommt? Fahr' ich dann da nochmal vorbei? Ehmm...  
 558 das is' auch so die Frage, was is' man bereit oder in der Lage eh hh da  
 559 an Arbeitskapazität, Zeitkapazitäten darein zu stecken? Ehh auch das  
 560 müsste man standardisieren erstmal im Rahmen von so=nem Projekt:  
 561 Fahr ich da einmal hin? Fahr ich da zweimal sogar hin? Oder sag' ich  
 562 dreimal und dann is' aber Schluss? Ehm jaa...ansonsten, jaa welche  
 563 Hürden (überlegt)\*

564 Wie gesagt sonstige Hürden, hab ich schon gesagt, is' ins Gespräch zu  
 565 kommen und im Gespräch zu sein, ne? Also zum Thema stelle ich  
 566 demjenigen offene Fragen, lasse ich ihn erstmal erzähl'n? Ehm auch  
 567 das is' was ich wieder so in die Kompetenzen des Sozialarbeiters eh hh  
 568 mit einbeziehen würde. Ehm aber das ist ganz normale  
 569 Gesprächsführung, die man ja sonst in jedem Kontext hat.  
 570 ANSONSTEN \*7sec\*..Es gibt sicherlich noch andere Hürden, ja aber  
 571 da komm' ich jetzt so nich' drauf. Also derjenige muss sich halt schon  
 572 bewusst sein, dass, um die Mietschulden aus der Welt zu schaffen,

573 dass er da schon auch einiges für tun muss. Das is' sicherlich ne'  
 574 Hürde den bei der Stange zu halten und zu gucken, dass der auch  
 575 dauerhaft mitmacht. Wie gesagt, wenn es sehr motivierte, tätige  
 576 Personen wären, dann hätten die das schon alleine gemacht. Oft sind  
 577 die das grade nich'. Ehhmm darum kann man auch durchaus// Druck  
 578 und Kontrolle sind schon auch ein Mittel, um gewisse Hürden auch zu  
 579 überwinden, ne? Ich kann ja durchaus mit denen die Absprache treffen  
 580 so nach dem Motto „Sie versprechen mir, dass Sie morgen um zwölf  
 581 zum Vermieter geh'n. Ich muss den dann aber einmal anrufen und  
 582 fragen, ob Sie da war'n. Wenn Sie nich' da war'n, dann komm' ich  
 583 nochmal wieder.“ So.. Is' ja keine Drohung, aber einfach das derjenige  
 584 weiß „Aha...“// Und da ach vielleicht n' Fenster offen zu lassen und  
 585 zu sagen „Wenn Sie morgen früh sich da doch nich' trauen dahin zu  
 586 geh'n oder Sie feststellen Sie haben doch kein Geld auf=m  
 587 Schreibtisch liegen gehabt, dann melden Sie sich einfach nochmal bei  
 588 mir“. Ne? So in diese Richtung, dass man das dadurch irgendwie  
 589 versucht den Kontakt zu halten und auch Versprechen, die gegeben  
 590 werden, die sehr, sehr häufig gegeben werden, ehh da auch schon  
 591 irgendwie nachzuhalten mit angemessenen Mitteln. Ohne zu sagen  
 592 „Dann komme ich morgen wieder und dann is' hier aber....dann  
 593 brennt hier wirklich die Luft.“ Das wäre wahrscheinlich ungünstig, ne?  
 594 Jaa.

595 I: Okay, Ja gib's sonst noch Faktoren, die wir jetzt vielleicht vergessen  
 596 haben oder die noch nicht zum Thema gekommen sind oder die sie  
 597 noch für wichtig halten für die Umsetzung?

598 Herr E.: Hmmm...jaa (überlegt) \*8sec\* ... Jaaa, also was für die Umsetzung  
 599 auf jeden Fall noch wichtig is', is' das beide Partner immer verlässlich  
 600 sein müssen. Also ich kann nicht nur von dem Haushalt verlangen,  
 601 dass er \* zuverlässig is' in den Absprachen, sondern ich muss es selbst  
 602 natürlich auch sein. Es sollte eigentlich selbstverständlich sein,  
 603 AAABEER ehhm ... Wenn ich zum Beispiel mit demjenigen  
 604 abspreche er kommt nächste Woche in meine Sprechstunde UND ich  
 605 hab' dann aber vergessen dass ich im Urlaub bin oder ich bin an dem  
 606 Tag krank, ne? Dann... werde ICH mich als Fachkraft wieder darum  
 607 bemühen müssen den Kontakt wieder herzustellen. Weil es is' sehr,  
 608 sehr unwahrscheinlich, dass, wenn derjenige sich überwinden kann  
 609 zum Gespräch hin zu gehen und stellte dann fest derjenige is' gar nich'  
 610 da, dann wird der sich sehr sicher nich' noch ein zweites mal melden  
 611 und es die Woche darauf nochmal versuchen. Ne? Ehm darum also ne'

612 gewisse Zuverlässigkeit, Absprachefähigkeit ehh und Verlässlichkeit  
613 auf beiden Seiten muss auf jeden Fall gewährleistet sein. Genauso  
614 wenn ich nich' da bin und es sitzt zwar da mein Kollege da oder n'  
615 anderer Mitarbeiter, dann is' das wahrscheinlich eher schwierig..

616 I: Mhm...

617 Herr E.: WEIL die Hürde is' ja im Prinzip an der Tür Kontakt aufzunehmen  
618 und irgendwie ne' Beziehung und n' Vertrauensverhältnis aufzubauen.  
619 Das kann ich dann nich' ehh fortführen indem ich eine Woche später  
620 irgendjemand anders da hin setz und sage „Hier jetzt müssen Sie das  
621 Thema nochmal erzähl'n, mein Kollege is' heute nich' da.“ Das is'  
622 schwierig und ehmm jaa.. Gibs' da irgend=ne Lösung für, wenn ich  
623 feststelle ich bin nicht da oder ich bin krank oder ich kann's nich'  
624 machen. Dann ruf ich denjenigen nochmal an und sag' ehm „Tut mir  
625 Leid, kann ich vielleicht nochmal zu Ihnen kommen oder kommen Sie  
626 in der nächsten Woche nochmal zu mir?“ Das is' ja alles möglich.  
627 Ehm aber das erleben wir auch relativ häufig, dass eh die Leute sich  
628 sehr schwer oder diese Zielgruppe sich sehr schwer motivieren kann  
629 oder überwinden kann Angebote anzunehmen. Und wenn das dann  
630 aber nich' funktioniert, wie sie sich das erwarten, sprich da sitzt wer  
631 anders, die machen fünf Minuten später auf oder eeeehm der Kollege  
632 ist wie gesagt kurzfristig krank geworden, dann is' der Kontakt erstmal  
633 wieder dahin. Ehm und ehm dann fängt man nicht ganz wieder von  
634 vorne an, aber man muss dann halt selber nochmal tätig werden. Und  
635 ehmm...die FRAGE, ob es das bei von Wohnungslosen bedrohte// bei  
636 von Wohnungslosigkeit bedrohten Haushalten wert is', is' wieder ne  
637 andere Frage. Aber man investiert schon sehr viel Zeit, sehr viel  
638 Personalkapazität und die Frage is' was ehmm bekommt man dafür?  
639 Auch wenn man es in nem' Kosten Nutzen Verhältnis sieht.. Ehmm  
640 wenn ich dadurch gewährleisten kann, dass der Haushalt NICHT  
641 geräumt wird, muss ich hier keine andere Wohnung organisieren,  
642 brauch' vielleicht weniger Platz in ner' Obdachlosenunterkunft etc. .  
643 Ehm da spar' ich natürlich auch wieder n' Haufen Kosten und Kapa//  
644 Arbeitskapazitäten. Aber es is' natürlich schon grundlegend was ehmm  
645 ja bin ich bereit dafür aufzuwenden, um das zu vermeiden. Und das is'  
646 auch eigentlich ne' mehr oder weniger offene Frage, nich' unbedingt  
647 im Rahmen des Projektes, aber ne' offene Frage, die man sich  
648 weitergehend stellen könnte, ne? Ehm... ja und dazu kommt auch  
649 sicherlich wo wohnt man? Münster is' sicherlich n' eher schwieriges  
650 Pflaster um seine Wohnnung zu verlieren und was neues zu finden,

## ANLAGE 3.5 FOLGESEITE 18

651 wenn nicht gar teilweise unmöglich. In anderen Städten is‘ das  
652 sicherlich anders: Wenn ich im Ruhrgebiet in Duisburg ne‘ Wohnung  
653 verliere, tut das manchen vielleicht nich‘ so weg, die suchen sich dann  
654 die nächste Wohnung und dann läuft das da so weiter. Ehh aber das  
655 spielt sicherlich auch ne‘ Rolle und jaaa.....

656 I: Okay, dann sind wir am Ende des Interviews angekommen. Dann  
657 bedanke ich mich ganz herzlich..

ANLAGE 4. BEURTEILUNGSBOGEN

Bewertungsformular 2015–2016			Academie Mens en Maatschappij
SE 9.2: Bachelor–Thesis (t.amm.37489)			
Student/in 1	Lena Jeurink	St.–Nr.	318420
Student/in 2		St.–Nr.	
Student/in 3		St.–Nr.	
Student/in 4		St.–Nr.	
Student/in 5		St.–Nr.	
Datum			
Prüfer/in			
Unterschrift			

Kriterium	0 Punkte	3 Punkte	6 Punkte	8 Punkte	10 Punkte	Punkte	Feedback
1. Professionelles Schreiben (Bewertungsvoraussetzung)	Sprachgebrauch, Textaufbau und Auswahl und Umgang mit Quellen sind überwiegend mangelhaft.	Sprachgebrauch, Textaufbau oder Auswahl und Umgang mit Quellen entsprechen nicht dem Leitfaden Professionelles Schreiben.	Sprachgebrauch, Textaufbau und Auswahl und Umgang mit Quellen entsprechen dem Leitfaden Professionelles Schreiben. Quellen sind überwiegend aktuell und wissenschaftlich.	Der gesamte Bericht entspricht dem Leitfaden Professionelles Schreiben hinsichtlich Sprachgebrauch, Textaufbau und Auswahl und Umgang mit Quellen. Der Text ist erkennbar gegliedert, Rechtschreibung und Grammatik sind weitgehend fehlerfrei. Quellen sind aktuell und wissenschaftlich. Verweise und Quellenangaben entsprechen der APA-Norm.	Der gesamte Bericht entspricht dem Leitfaden Professionelles Schreiben, wobei Sprachgebrauch, Textaufbau und/oder Auswahl und Umgang mit Quellen das geforderte Maß im besonderen Umfang übertrifft. Der Text ist logisch gegliedert, Rechtschreibung und Grammatik sind fehlerfrei. Quellen sind aktuell und wissenschaftlich. Verweise und Quellenangaben entsprechen der APA-Norm.		
2, Die Forschung der Bachelor-Thesis beschäftigt sich mit relevanten Entwicklungen in der Sozialen Arbeit.	Über die Relevanz der Bachelor-Thesis finden sich keine nachvollziehbaren Aussagen.	Die Forschung ist nicht relevant für die Entwicklung der Sozialen Arbeit.	Die Forschung ist relevant für die Entwicklung der Sozialen Arbeit in einem bestimmten Gebiet Sozialer Arbeit innerhalb einer Institution.	Die Forschung ist relevant für die Entwicklung der Sozialen Arbeit in mehreren vergleichbaren Institutionen.	Die Forschung ist relevant für die Entwicklung evidenzbasierter Sozialer Arbeit in verschiedenen Institutionen.		
3. Die Forschung ist nützlich und/oder innovativ für das	Innovation und Nutzen der Forschung sind nicht dargestellt.	Die Forschung ist nicht innovative und/oder hat keinen Nutzen für das Arbeitsfeld.	Die Forschung unterstützt die Verbesserung der Hilfeleistung in der Auftrag gebenden	Die Forschung unterstützt die Verbesserung der Hilfeleistung in der Auftrag gebenden und	Die Studie kommt zu neuen Einsichten hinsichtlich der Weiterentwicklung professioneller Praxis.		

Arbeitsfeld.			Einrichtung.	vergleichbaren Einrichtungen. Theorien werden kritisch mit den Forschungsergebnissen diskutiert.	Theorien werden kritisch verglichen und der Standpunkt der Forschenden beruht auf den Forschungsergebnissen.		
4. Die Forschungsfrage der Bachelor-Thesis ist präzise und zielführend.	Die Forschungsfrage ist nicht deutlich.	Die Forschungsfrage ist nicht präzise und basiert nicht auf dem Forschungsziel.	Das Forschungsziel, die Haupt- und Teilfragen sind ausreichend klar und schließen aneinander an.	Das Forschungsziel, die Haupt- und Teilfragen sind klar definiert, in einem logischen Verhältnis zueinander und ausführbar.	Das Forschungsziel, die Haupt- und Teilfragen sind klar definiert, in einem logischen Verhältnis zueinander und ausführbar. Sie gehen von einem klar erkennbaren praktischen Anlass aus und schließen zugleich an die Theorie an.		
5. Die Forschung basiert auf einem aktuellen und relevanten theoretischen Hintergrund (nationale und internationale Quellen).	Der theoretische Hintergrund ist nicht nachvollziehbar und/oder nicht aktuell und relevant.	Der theoretische Hintergrund ist nicht aktuell und/oder relevant.	Mindestens fünf aktuelle, relevante Quellen sind genutzt worden, hierbei mindestens ein internationaler Zeitschriftenartikel. Der theoretische Rahmen umfasst internationale Aspekte des Themas.	Mindestens zehn aktuelle, relevante Quellen sind genutzt worden, hierbei mindestens zwei internationale Zeitschriftenartikel. Die Theorie wird mit eigenen Worten wiedergegeben. Die internationale Perspektive ermöglicht eine Vertiefung des Themas.	Mindestens zwölf aktuelle, relevante Quellen sind genutzt worden, hierbei mindestens vier internationale Zeitschriftenartikel. Die Theorie wird mit eigenen Worten wiedergegeben. Die internationale Perspektive ist innovativ.		
6.	Die Datenerhebung	Die Daten sind nicht	Die Daten sind	Die Daten sind	Die Daten sind systematisch,		

Die Forschungsmethoden sind zuverlässig und transparent.	ist nicht nachvollziehbar.	systematisch, überprüfbar und/oder auf einer akzeptierten Methode basierend.	systematisch erhoben und überprüfbar. Die genutzten Methoden sind plausibel.	überprüfbar und systematisch erhoben und aufbereitet. Die genutzten Methoden sind plausibel.	überprüfbar und basierend auf einer akzeptierten Methode erhoben und aufbereitet.  Die Forschungsmethode ist komplex und/oder es werden verschiedene Forschungsmethoden kombiniert.		
7. Die Datenauswertung und die Ergebnispräsentation sind korrekt.	Datenauswertung und/oder Ergebnispräsentation sind fehlerhaft.	Die Datenauswertung und die Ergebnispräsentation sind nicht plausibel.	Die Datenauswertung ist korrekt, aber die Ergebnisse könnten präziser sein.	Die Datenauswertung und die Ergebnispräsentation sind korrekt.	Die Datenauswertung und die Ergebnispräsentation sind korrekt. Die Ergebnisse sind überprüfbar, es werden stichhaltige Aussagen zur Güte der Ergebnisse getroffen.		
8. Die Schlussfolgerungen basieren auf den Ergebnissen und dem theoretischen Hintergrund und beantworten die Haupt- und Teilfragen.	Schlussfolgerungen fehlen.	Die Antworten auf die Fragen sind unzureichend in ihrem Bezug zu den Ergebnissen der Forschung und/oder zum theoretischen Hintergrund.	Die Antworten auf die Fragen beruhen klar nachvollziehbar auf den Ergebnissen der empirischen Forschung und greifen einzelne Aspekte des theoretischen Hintergrunds auf.	Die Antworten auf die Fragen beruhen klar nachvollziehbar auf den Ergebnissen der empirischen Forschung und schließen ausdrücklich und umfänglich an den theoretischen Hintergrunds an.	Die Antworten auf die Fragen beruhen klar nachvollziehbar auf den Ergebnissen der empirischen Forschung und schließen ausdrücklich und umfänglich an den theoretischen Hintergrunds an. Eventuelle kritische Auswirkungen der Schlussfolgerungen werden benannt.		
9. Die Empfehlungen sind praxis- und theorieorientiert formuliert.	Empfehlungen fehlen.	Die Empfehlungen sind unklar.	Die Empfehlungen sind klar und können in der Praxis umgesetzt werden. Sie basieren auf den Schlussfolgerungen und schließen an die	Die Empfehlungen sind klar, differenziert und handlungsleitend in der Praxis. Sie sind auf Mikro- und Mesoniveau angelegt.	Die Empfehlungen sind klar, differenziert und handlungsleitend in der Praxis. Sie sind auf Mikro-, Meso- und Makroniveau angelegt. Die Empfehlungen zu Folgestudien sind nachvollziehbar und stichhaltig.		

			Ergebnisse der Forschung und einzelne Aspekte des theoretischen Rahmens an.				
10.  Die Diskussion verdeutlicht einen persönlichen und professionellen Standpunkt und einen kritischen Rückblick, der Stärken, Schwächen und alternative Herangehensweisen benennt.	Eine Diskussion ist nicht vorhanden.	Die Diskussion enthält keinen überzeugenden Inhalt.	Die Diskussion erörtert plausibel die Stärken und Schwächen des Forschungsprozesse.	Die Diskussion erörtert plausibel die Stärken und Schwächen des Forschungsprozesses. Die Bachelor Thesis, wird abschließend kritisch auf Mikro- und Mesoniveau betrachtet.	Die Diskussion erörtert plausibel die Stärken und Schwächen des Forschungsprozesses und berücksichtigt dabei auch forschungsethische Aspekte. Die Forscher beziehen auf Mikro-, Meso- und Makroniveau Stellung zum Ergebnis, also zur Bachelor Thesis, wobei sich Wissen und Verständnis verbinden.		
<b>Punkte gesamt (max. 100)</b>							
<b>Gesamtbewertung (Note):</b>							
<b>Die Gesamtbewertung (Ziffer) ergibt sich aus den erreichten Punkten</b>							

Bewertungsvoraussetzung:	Genügend / Ungenügend	Feedback / Erläuterung
Das Kriterium zum Professionellem Schreiben (Kriterium 1) ist mindestens mit „Genügend“, d.h. mit mindestens sechs Punkten, bewertet worden.		

<p>Die Länge der Bachelor-Thesis beträgt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei 1 Studierenden 40 Seiten (+/- 5 Seiten)</li> <li>• bei 2 Studierenden 55 (+/- 5 Seiten)</li> <li>• bei 3-5 Studierenden 80 (+/- 5 Seiten).</li> </ul>	
<p><b>Passt auf:</b> Die Bachelor-Thesis wird grundsätzlich anhand aller Kriterien beurteilt. Verfehlt die Bachelor-Thesis die Anforderungen an die Länge und/ oder das Kriterium zum Professionellen Schreiben, wird er mit „Ungenügend“ bewertet und mit einer „1“ in BISON registriert. Dabei ist es unerheblich, ob infolge der Beurteilung der weiteren Kriterien eine Gesamtpunktzahl von 60 Punkten oder mehr erreicht wird.</p>	

<p><b>Bestehensgrenze</b></p> <p>Die Endnote ergibt sich aus der Addition der in den einzelnen Kriterien-Bereichen erzielten Punkte. Um ein „Ausreichend“ / „Genügend“ (= die Note 6) zu erhalten, sind <b>mindestens 55 Punkte</b> zu erzielen</p>										
<p><b>Die Notengebung erfolgt nach folgendem Schlüssel:</b></p>										
Note	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 100 Punkte	1-14	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75-84	85-94	95-100