

# AG Wohnungsnotfallhilfe Augsburg

## AK 4 – 6 – Übergreifende Ergebnisse

### Ergebnispapier

#### Allgemeine Ergebnisse und Empfehlungen für die Wohnungsnotfallhilfe

Aus den Arbeitskreisen 2020 haben sich einige Erkenntnisse herauskristallisiert, die im Grundsatz für die gesamte Wohnungsnotfallhilfe und deren Schnittstellen gelten. Einige Themen werden bereits weiter bearbeitet (Fallzahlenerhebung, Junge Erwachsene, Psychisch Kranke), andere haben (noch) keine spürbare Resonanz hervorgerufen (Aufklärung und Sensibilisierung in Ämtern und Behörden, Ausbau der Betreuung und Beratung, Partizipation und Gendergerechtigkeit). Auch in den AK 2021 wurden Themen neu aufgeworfen oder in diesem übergreifenden Ergebnispapier weiter ausdifferenziert.

#### 1. Schaffung und Erschließung von Wohnraum für benachteiligte Bürger/-innen

Die allgemeine Wohnungsnot und damit verbunden der Mangel an (günstigem) Wohnraum betrifft alle Personen, die auf dem freien Wohnungsmarkt benachteiligt sind. Den Teilnehmenden der AK ist bewusst, dass für die Schaffung von Wohnraum weitreichende und langfristige politische Entscheidungen vonnöten sind und die Interessen der Wohnungslosenhilfe oftmals anderen entgegenstehen, die es ebenso zu berücksichtigen gilt. Dennoch wurden in den AK einige Ideen eingebracht, um benachteiligten Personengruppen gezielt zu Wohnraum zu verhelfen:

- Referatsübergreifende Maßnahmen (Einbezug der Belange und Bedarfe der Wohnungslosenhilfe in Prozesse der Stadtentwicklung und Stadtplanung sowie des angrenzenden Landkreises);
- Ausweitung von Projekten wie der „Sozialen Stadt“ mit Fokus auf Wohnraumerschließung;
- Kontingent an Wohnungen der WBG mit ambulanter Betreuung für Wohnungsnotfälle; befristete Zuweisung, bei Bewährung Umwandlung in Mietvertrag; bei Regelverstößen oder Verweigerung der Mitwirkung Umsetzung in ÜWH;
- Zugang zu Stiftungswohnungen und Betreutem Wohnen in städtischer Verwaltung für (geeignete) Klient/-innen der WLH; bevorzugte Berücksichtigung aufgrund der akuten Notlage, Einzelfallprüfung;
- Kooperation mit Maklerfirmen, die offen gegenüber einem sozialen Ansatz sind;
- Kooperation mit sozialer Hausverwaltung, die sozialpädagogische Begleitung und Beratung anbieten mit dem Ziel, Mietverhältnisse zu erhalten;
- Sponsorenakquise für Maklergebühren, Kautionen, Mietausfälle durch Sterbefall: Rotary, Soroptimistinnen (für Frauen mit Thema Altersarmut), Stiftungen.

#### 2. Zugang zu Information für Betroffene, Öffentlichkeit und sonstige Beratungsdienste

Strukturelle Benachteiligung findet dort statt, wo definierbare Personengruppen geringere Chancen auf eine gleichberechtigte Teilhabe erhalten. Dazu zählt in hohem Maße auch die Möglichkeit, sich hinreichend über seine Rechte zu informieren. Informationslücken und mangelnde Kenntnisse über das Hilfesystem sind vielfach bei den Betroffenen von Wohnungsnotfällen, aber auch allgemein in der Öffentlichkeit und sogar in der Beratungslandschaft festzustellen. Um Abhilfe zu schaffen, muss Öffentlichkeitsarbeit auf verschiedenen Ebenen stattfinden und auf verschiedene Zielgruppen ausgerichtet sein.

## 2.1. Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit

In der Öffentlichkeit fehlt vielfach die Erkenntnis über die strukturellen Bedingungen, nach denen Armut und Ausgrenzung ‚vererbt‘ werden: aus „Problemkindern“ werden viel zu oft „Problemjugendliche“ und später „Problemerwachsene“. Für die Betroffenen bedeutet das ein lebenslanges Verharren in prekären Lebenslagen, während die Allgemeinheit dafür die Folgekosten zu tragen hat. Akute Not und Wohnungslosigkeit sind oft ‚unsichtbar‘, die Betroffenen versuchen, sie – aus Scham oder aus Furcht vor Diskriminierung – zu verbergen. Um öffentliches Interesse zu wecken, braucht die Not ein Gesicht und eine Stimme. Erst dann wird sie greifbar und persönlich, erzeugt Betroffenheit und mit ihr den Willen zu helfen.

Zur gezielten Aufklärung bestimmter (Berufs-)Gruppen, wie z.B. Lehrkräfte, ehrenamtlich Helfende, Sozialarbeiter/-innen etc., können Informationsveranstaltungen oder -material beitragen. Damit werden die Akzeptanz für die besonderen Problemlagen der Betroffenen erhöht und zugleich Kenntnisse über die Struktur des Hilfesystems vermittelt.

Ideen aus den AK zur Platzierung des Themas in der öffentlichen Diskussion:

- Ausschreibung eines Projektideenwettbewerbs von Studierenden (z.B. Film, Podcast, soziale Medien) | konkret: Projekt für Schulen;
- „Tage der offenen Tür“ in Einrichtungen der Wohnungsnotfallhilfe unter Berücksichtigung von Partizipation und Schutz der Privatsphäre für die Betroffenen, Informationsveranstaltungen unter Einbindung von Betroffenen, Erstellen von Informationsmaterial. Best Practice: Führungen durch ehemals Obdachlose in Berlin (<https://querstadtein.org/stadtfuehrungen/berlin/obdachlose/>);
- Ausrichtung eines Fachtags in Augsburg zum Thema „Wohnraum für Personen in prekären finanziellen Verhältnissen“.
- Aktionstag der Wohnungslosenhilfe am Tag der Wohnungslosen (11.09.2021).

## 2.2. Niedrigschwelliger Zugang zu Information

Es besteht Konsens in allen AK, dass der Zugang zu Präventionsmaßnahmen gegen den Wohnungsverlust und zum Hilfesystem bei Wohnungslosigkeit/Wohnungsnotfällen in Augsburg sehr hochschwellig ist. Systematisch werden damit Menschen ausgegrenzt, die ohnehin in Bildung, finanzieller Ausstattung und Alltagskompetenzen und somit in ihrer sozialen Teilhabe benachteiligt sind.

Fehlende oder falsche, unvollständige, unverständliche oder ‚gut versteckte‘ Informationen können gravierende Folgen bis hin zum Wohnungsverlust haben. Schon in Anbetracht der Folgekosten für die Kommune im Falle einer Anschlussunterbringung sollte hier jede Anstrengung unternommen werden, um den Verlust von Wohnraum zu verhindern. Insofern kann eine gute Informationspolitik als effektiver und relevanter Teil der Präventionsarbeit betrachtet werden.

Informationen zu Hilfemöglichkeiten müssen aktuell, transparent und verständlich aufbereitet, Anlaufstellen auffindbar und niedrigschwellig zu kontaktieren sein. Sie müssen für die Soziale Arbeit, für ehrenamtlich Unterstützende, für Kontaktpersonen von Betroffenen, aber auch für die Betroffenen selbst verwertbar sein. Zu berücksichtigen ist dabei, dass die Hilfesuchenden sehr heterogene Kompetenzen und Problemstellungen aufweisen, die verschiedene, passgenaue Herangehensweisen und den Einsatz verschiedenster Medien und Mittel erfordern.

### Digitalisierung als Zugangshürde und als Chance

Die zunehmende Digitalisierung auch des Sozialsystems, z.B. in Form ausschließlicher online-Registrierung bei Wohnbaugesellschaften (WBG etc.), verwehrt den Personen den Zugang, die nicht über ausreichende Medienkompetenz (z.B. aufgrund von Alter, Bildung, Sprachbarriere) oder die technischen Mittel verfügen. Gerade Menschen in Wohnungsnotfällen sind aber in besonderem Maße auf einen erleichterten Zugang zu Informationen und Möglichkeiten zur Wohnungssuche angewiesen.

→ Übergangswohnheime und Fachberatungsstellen benötigen (möglichst kostenloses) WLAN und online-Arbeitsplätze (mit Scanner und Drucker), wobei auch personelle Ressourcen erforderlich sind (Anleitung, Einweisung etc.).

Online verfügbare Informationen ersetzen zwar nicht das persönliche Beratungsgespräch, können Betroffenen (oder deren Unterstützungspersonen) jedoch erste Orientierung im Hilfesystem geben und die passenden Anlaufstellen nennen. Die Möglichkeit, sich im Netz anonym zu informieren, baut scham- und angstbedingte Hürden ab, Hilfen überhaupt in Anspruch zu nehmen.

#### Zielgruppengerechte, breit gefächerte Aufbereitung von Informationen

Während einige Betroffene nur an anonymisierbaren digitalen Helfeprogrammen partizipieren (z.B. nehmen versteckt lebende Frauen nur an online-Mietkursen teil, nicht an Präsenzkursen), kommen für andere nur Face to Face-Angebote in Frage (Berührungängste mit neuer Technik, mangelnde Ausstattung und Medienkompetenz). Ebenso müssen diejenigen angesprochen werden, die zwar anonym bleiben wollen, sich aber trotzdem nicht online informieren können – für diese Menschen braucht es telefonische Beratungsangebote und Print-Medien, um sie zu erreichen.

- **Website zur Darstellung des Wohnungsnotfallhilfesystem** in Augsburg als anonyme und unverbindliche Informationsquelle schafft Transparenz im Hilfesystem. Inhalte für Betroffene, Ehrenamtliche und nicht-professionelle Helfende: Anlaufstellen für Wohnungsnotfälle und Armutshilfen mit Kontaktdaten, verständliche Erklärungen zu den Hilfen, idealerweise abrufbar auch für mobile Geräte. Inhalte für Beratungsstellen: Professionelle Darstellung und Beschreibung des Hilfesystems, Erklärung der Zugangsvoraussetzungen zu Einrichtungen und Hilfen, Auflistung der Anlaufstellen mit Kontaktdaten.  
→ Die AG Wohnungsnotfallhilfe Augsburg, unter deren Dach alle relevanten Akteure gebündelt sind, bildet die passende Plattform für eine umfassende Abbildung des gesamten Hilfesystems. Die Koordination sowie die Pflege der Seite und ggf. der Printmedien würde die Geschäftsstelle der AG übernehmen. Eine Projektbeschreibung liegt bereits vor.  
→ Finanzierung ggf. durch die Stiftung Obdachlosenhilfe Bayern, Förderfähigkeit prüfen, Eigenanteil (10 %) auch aus Spendenmitteln möglich.
- **Broschüre über das Wohnungsnotfallhilfesystem** in Augsburg verschafft, auch bei mangelnder Medienkompetenz oder fehlenden Nutzungsmöglichkeiten, einen Überblick über die Hilfemöglichkeiten. Auslage bei Ärzten, Fachberatungsstellen, Bürgerämtern, Sozialdiensten der Krankenhäuser, Kirchengemeinden, Supermärkten, Tafeln etc. Kann ab Herbst 2021 von der Musterbroschüre München für Augsburg adaptiert werden.  
→ Finanzierung? Mittlerer 3-stelliger Betrag zzgl. Druck- und ggf. Verteilkosten.
- **Niedrigschwellige Face-to-Face-Beratungsangebote**, z.B. offene Sprechstunden in den Stadtteilen, aktiv aufsuchende Beratung ohne Termin auch außerhalb der üblichen Dienstzeiten, telefonische Beratung ohne Termin (Wohnungsnotfall-Krisen-Telefon).
- **Kostenlose, persönliche und unverbindliche Mietrechtsberatung** mit dem Ziel der Prävention von Wohnungsverlust.  
→ Best Practice: Law Clinic (voranwaltliche Beratung durch Jura-Studierende mit Anbindung an Universität), soll in Kooperation mit Wohnbüro ab 01/2022 wieder starten.
- **Aufbereitung von Hilfeangeboten und Informationen** nach didaktischen und zielgruppengerechten Kriterien, z.B. durch spielerischen Zugang, leichte Sprache etc.

21.07.2021, ergänzt am 23.07.2021

Julia Hüther

Geschäftsstelle AG Wohnungsnotfallhilfe Augsburg