

Marie-Therese Haj Ahmad  
Volker Busch-Geertsema

**Evaluation des Projektes „Brückenschlag“  
der Bischof-Hermann-Stiftung  
in Münster**

Abschlussbericht

**Auftraggeberin**

Bischof-Hermann-Stiftung  
Schillerstraße 46  
48155 Münster  
Telefon: 0251 606301  
Fax: 0251 6063130  
E-Mail: [Bischof-Hermann-Stiftung@bhst.de](mailto:Bischof-Hermann-Stiftung@bhst.de)  
Internet: <https://bischof-hermann-stiftung.de>

**Erstellt durch**

Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V.  
Kohlhökerstraße 22  
28203 Bremen  
Telefon: 0421 334708-0  
Fax: 0421 3398835  
E-Mail: [post@giss-ev.de](mailto:post@giss-ev.de)  
Internet: <http://www.giss-ev.de>

**Projektbearbeitung**

Dr. Marie-Therese Haj Ahmad  
Prof. Dr. Volker Busch-Geertsema

Bremen, März 2023

# INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG .....	5
2	„AUCH MAL EINE FAMILIE VERSORGEN KÖNNEN“ – DIE AUSGANGSLAGE .....	7
2.1	Der Münsteraner Wohnungsmarkt .....	7
2.2	Wohnungslosigkeit in Münster .....	10
2.3	Hilfen für wohnungslose Familien in Münster .....	11
2.4	Bewilligungssystematik der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII in Münster .....	13
3	„DIE WOHNUNGSNOTFALLHILFE KONZEPTIONELL AUF DIE BEDÜRFNISSE VON WOHNUNGSLOSEN FAMILIEN AUSRICHTEN“ – DAS MODELLPROJEKT „BRÜCKENSCHLAG“ .....	15
4	„LANGFRISTIG UND REGELHAFT DIE AUSGESTALTUNG DER HILFEN NACH §§ 67 FF. SGB XII UM EINEN FAMILIENGERECHTEN LEISTUNGSTYP ERWEITERN“ – METHODISCHES VORGEHEN ZUR EVALUIERUNG DES MODELLPROJEKTES .....	17
5	„EIN LOHNENSWERTES ANGEBOT“ – DAS LEISTUNGSPROFIL DES MODELLPROJEKTES .....	19
5.1	Zugangswege zum Projekt „Brückenschlag“ und Beendigungen der Hilfe .....	19
5.2	Die Unterstützung der Familien und mögliche Barrieren, die dabei zu überwinden sind .....	22
5.3	Bedarfe, die offen bleiben .....	26
5.4	Qualifikatorische Anforderungen an die Arbeit mit wohnungslosen Familien .....	27
6	„JEDER EINZELFALL IST EINZIGARTIG“ – WOHNUNGSLOSE FAMILIEN HABEN VIELFÄLTIGE UNTERSTÜTZUNGSBEDARFE .....	28
6.1	Die unterstützten Familien .....	28
6.2	Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien.....	30
6.2.1	... im Bereich Wohnen.....	30
	<i>EXKURS I: Hilfebedarfe – Notunterkunft versus eigene Wohnung</i> .....	32
6.2.2	... im Bereich Lebensunterhaltssicherung.....	33
6.2.3	... im Bereich Gesundheit.....	35
6.2.4	... im Bereich Arbeit/Ausbildung.....	36
6.2.5	... im Bereich Schule/ Kinderbetreuung.....	37

<b>6.3</b>	<b>Hilfebedarfe nach SGB VIII.....</b>	<b>37</b>
<b>6.4</b>	<b>Migrationspezifische Unterstützungsbedarfe.....</b>	<b>40</b>
	<i>EXKURS II: Rassismus und rassistische Diskriminierung im Kontext des Projektes „Brückenschlag“ .....</i>	<i>43</i>
<b>6.5</b>	<b>Widerspiegelung der komplexen Bedarfe in der aufgewendeten Arbeitszeit.....</b>	<b>46</b>
<b>7</b>	<b>„DIE PERSPEKTIVE AUS DER WOHNUNGSLOSENHILFE NUTZEN“ – HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN RECHTSKREISÜBERGREIFENDER ARBEIT .....</b>	<b>48</b>
<b>7.1</b>	<b>Netzwerke knüpfen.....</b>	<b>48</b>
<b>7.2</b>	<b>Rechtskreis- und hilfesystemübergreifende Arbeit ist notwendig .....</b>	<b>50</b>
<b>7.3</b>	<b>Brücken schlagen ist machbar.....</b>	<b>51</b>
<b>7.4</b>	<b>Zusammenarbeit organisieren .....</b>	<b>54</b>
<b>8</b>	<b>„EINE GUTE SCHNITTSTELLE ZWISCHEN DEN HILFESYSTEMEN“ – VERANKERUNG DES PROJEKTES „BRÜCKENSCHLAG“ IM HILFESYSTEM.....</b>	<b>56</b>
<b>8.1</b>	<b>Das Modellprojekt „Brückenschlag“ aus der Perspektive anderer .....</b>	<b>56</b>
8.1.1	Bewertungen durch die unterstützten Familien.....	56
8.1.2	Bewertungen durch externe Kooperationspartner*innen .....	57
<b>8.2</b>	<b>Vorschläge, wie das Projekt verbessert werden kann .....</b>	<b>59</b>
<b>8.3</b>	<b>Vom Modellprojekt zum Regelangebot .....</b>	<b>60</b>
<b>9</b>	<b>„VIELES LASTET AUF DEN SCHULTERN DER FAMILIEN“ – HERAUSFORDERUNGEN DURCH DIE CORONAPANDEMIE UND DER UMGANG DAMIT.....</b>	<b>64</b>
<b>10</b>	<b>„MAN SIEHT AUCH NACHHER DIE EFFEKTE“ – FAZIT UND AUSBLICK.....</b>	<b>68</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>72</b>

# 1 EINLEITUNG

*„[...] junge, gehörlose Eltern mit einem 3-jährigen hörenden Sohn, die in einer Obdachlosenunterkunft wohnen. Die Eltern wünschen sich eine gute Bildung für ihren Sohn und möchten selbst eine gute Arbeit in Münster finden, nachdem sie beide aufgrund der Pandemie-Situation arbeitslos geworden sind. Einmal wöchentlich findet ein Treffen mit [Fachkraft des Projektes „Brückenschlag“] statt. Zentrales Thema ist aktuell die Suche nach einer Wohnung möglichst in der Nähe der Oma, die in der Obdachlosenunterkunft wohnt. Nach Einschätzung von [Fachkraft] spricht der Sohn für sein Alter zu wenig, auch deshalb soll er nun an eine Kita angebunden werden.“ (Ergebnissicherung 07.05.2020)*

*„[...] eine Frau Mitte 50, ihre ca. 70-jährige pflegebedürftige Mutter und ihre erwachsene Tochter. Die Frau Mitte 50 und ihre Mutter haben viele Jahre in einer eigenen Wohnung gelebt, bevor sie diese durch eine Räumungsklage in Folge von Schulden in verschiedenen Bereichen verlor. Die Frau zeigt Verwahrlosungstendenzen und ist selbst schwer erkrankt (amputierter Oberschenkel, Rollstuhl) und pflegebedürftig, weshalb sie es nicht mehr schafft, ihre Mutter selbständig zu versorgen. Deshalb zog diese in ein Pflegeheim. Die Tochter macht sich jedoch Sorgen um ihre Mutter, da diese kaum Deutsch spricht und im Pflegeheim allein sei. Sie wünscht sich eine Wohnung für sich und ihre Mutter. Die Tochter pendelt zwischen Bulgarien und Deutschland. Beim Sozialamt ist die Familie bekannt, dort wird der Wunsch der Mutter jedoch stark kritisiert. Ziel der Unterstützung durch „Brückenschlag“ ist es, ein neues Heim für die Mutter mit einem Service-Wohn-Angebot [...] zu finden.“ (Ergebnissicherung 07.05.2020)*

*„[Fachkraft] berichtet von einer Familie, die bereits [...] in der Betreuung war und die sich seit der letzten Sitzung durch eine Heirat im September erweitert hat. Der alleinerziehende Mann mit drei Kindern hat eine Frau geheiratet, die ebenfalls drei Kinder mit in die Familie gebracht hat. Dadurch ist in der Betreuung ein deutlicher Mehraufwand entstanden. Bisher ist [Fachkraft] hauptsächlich dabei, Leistungsansprüche und aufenthaltsrechtliche Dinge zu klären, von denen einige schon bearbeitet wurden. Die Heirat habe eine große Existenzangst bei der Familie mit sich gebracht, da die finanziellen Mittel sehr knapp bemessen gewesen seien. Daher gab es Begleitungen zu Sozialberatungsstellen der Kirche, die ärztliche Versorgung und die Krankenversicherung musste sichergestellt werden und die Anbindung an die Schule und den Kindergarten war ebenso zu organisieren wie die Übersetzung von Dokumenten.“ (Ergebnissicherung 13.01.2022)*

Wohnungsnotfallsituationen und besondere soziale Schwierigkeiten stellen sich bei Familien im Einzelfall sehr unterschiedlich dar, wie diese drei Beispiele verdeutlichen. Gleichwohl gibt es Gemeinsamkeiten, die einen Hilfsanspruch nach §§ 67 ff. SGB XII begründen. Diese und die Ausgestaltung eines Angebots für Ambulant Betreutes Wohnen nach §§ 67 ff. SGB XII für wohnungslose Familien sind Thema des vorliegenden Berichtes, in dem die Ergebnisse der Evaluation des dreijährigen Modellprojektes „Brückenschlag“ der Bischof-Hermann-Stiftung Münster vorgestellt werden. Das Projekt wurde im Rahmen des Aktionsprogramms „Hilfen in Wohnungsnotfällen“ vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen vom März 2020 bis Februar 2023 gefördert.

Dazu wird das Modellprojekt in einem ersten Teil sowohl am Münsteraner Wohnungsmarkt als auch innerhalb des bestehenden Hilfesystems für wohnungslose Familien verortet (Kapitel 2), das Projektkonzept vorgestellt (Kapitel 3) und das methodische Vorgehen zur Evaluierung des Modellprojektes skizziert (Kapitel 4). In den dann folgenden fünf Kapiteln werden die empirischen Ergebnisse der Evaluation vorgestellt: das Leistungsprofil des Modellprojektes (Kapitel 5), die unterschiedlichen Hilfebedarfe der unterstützten Familien (Kapitel 6), Herausforderungen und Chancen der rechtskreis- und hilfesystemübergreifenden Arbeit (Kapitel 7), die Verankerung des Modellpro-

jektes im Münsteraner Hilfesystem (Kapitel 8) sowie die Herausforderungen durch die Coronapandemie und der Umgang damit im Projekt „Brückenschlag“ (Kapitel 9). Zwei weitere Themen, die aus den Daten herausgearbeitet werden können, werden darüber hinaus in Form je eines „Exkurses“ thematisiert: Hilfebedarfe von wohnungslosen Familien in Notunterkünften versus in eigener Wohnung und das Thema (rassistische) Diskriminierung.

Die Erstellung einer empirischen wissenschaftlichen Arbeit wie beispielsweise eines Evaluationsberichtes findet innerhalb von Rahmenbedingungen statt, die immer auch Machtverhältnisse (re-)produzieren: Wer ist am Forschungsprozess in welcher Funktion beteiligt? Wer hat Definitions- und Interpretationsmacht? Wer entscheidet über die Ergebnisdarstellung? Wer kann den Abschlussbericht und seine Erkenntnisse wofür nutzen? In diese Evaluation sind unterschiedliche Datensorten aus verschiedenen Quellen und Perspektiven (Projektmitarbeitende, unterstützte Familien, externe Kooperationspartner\*innen, Fachliteratur) eingeflossen (vgl. Kapitel 4). Die beiden Projektbearbeiter\*innen der Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. (GISS) verantworten in Teilen die Erhebung dieser Daten, vollumfänglich jedoch ihre Interpretation und Darstellung. Um die unterschiedlichen eingeflossenen Perspektiven als Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse wahrnehmbar zu halten und nicht durch unsere Interpretationen zu sehr zu überlagern, finden sich in diesem Bericht viele Originalzitate. Sie sollen einerseits die jeweiligen Personen als Expert\*innen ihrer Perspektiven sichtbar machen, andererseits sollen sie als eigene Wissensbestände möglichst in den Austausch mit unserem Wissen als Wissenschaftler\*innen treten. Darüber hinaus dienen sie als Stilmittel, die unsere Interpretationen und Erkenntnisse hoffentlich nachvollziehbar und diesen Bericht lebendig machen.

Besonderer Dank gilt den Mitarbeiter\*innen des Projektes „Brückenschlag“, welche die umfangreichen Dokumentationsaufgaben für die Evaluation geleistet und dem Evaluationsteam immer wieder bereitwillig Auskunft gegeben haben. Darüber hinaus danken wir den zahlreichen Personen, die sich uns für Interviews zur Verfügung gestellt haben, und hier insbesondere den auskunftsbereiten Familien, die vom Projekt betreut wurden.

Wir hoffen, dass dieser Bericht dazu beiträgt, die häufig dramatische Situation vieler wohnungsloser Familien in Münster und darüber hinaus nachhaltig zu verbessern.

## 2 „AUCH MAL EINE FAMILIE VERSORGEN KÖNNEN“ – DIE AUSGANGSLAGE

### 2.1 Der Münsteraner Wohnungsmarkt

Dem Wohnungsmarktbericht Nordrhein-Westfalen 2022 der NRW.BANK zufolge gehört Münster zu den in den letzten Jahren stark gewachsenen Zentren. Dies ging einher mit starken Preisanstiegen für Eigentumswohnungen und Eigenheime. Während die Mietpreise für Wohnraum im gesamten Bundesland angestiegen waren, traf dies in besonderer Weise auch auf Münster zu (vgl. NRW. BANK 2022, S. 21 ff.).

Der Münsteraner Wohnungsmarkt ist deutlich von Wohnungsbaugesellschaften dominiert. Ein Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung schätzte den Anteil privater Vermieter\*innen Ende 2022 auf etwa zehn Prozent. Die Anteile der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft Wohn + Stadtbau GmbH sowie der freien Wohnungsbaugesellschaften LEG Wohnen NRW GmbH, Vivawest Wohnen GmbH, Vonovia und anderer seien jeweils ähnlich hoch (vgl. Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung).

Die Quote von genehmigten Neubauten in Münster war 2021 mit 102,1 pro 10.000 Einwohner\*innen landesweit am höchsten. Die durchschnittliche Neubaugenehmigungsquote in Nordrhein-Westfalen betrug 34 pro 100.000 Einwohner\*innen (Stadt Münster 2022a). Im selben Jahr wurden 1.518 Wohnungsbauten durch Neu- oder Umbau fertiggestellt. Der überwiegende Teil davon waren Zwei- (33,6 %) und Drei-Raum-Wohnungen (27,8 %) und somit für Paare und Kleinfamilien geeignet. Der Anteil von 2021 neu geschaffenen Ein-Raum-, Fünf-Raum- und Sechs-Raum-Wohnungen betrug jeweils weniger als zehn Prozent. Ein verschwindend geringer Teil der Wohnungen (3,8 %) hatte sieben und mehr Zimmer (vgl. Stadt Münster 2022b). Im selben Zeitraum wurden 2.864 Wohnberechtigungsscheine (WBS) neu erteilt. Gut die Hälfte (55,6 %) davon entfiel auf Ein-Personen-Haushalte, 16,7 Prozent auf Zwei-Personen-Haushalte und jeweils knapp zehn Prozent auf Drei-Personen-Haushalte, Vier-Personen-Haushalte und Haushalte, in denen fünf und mehr Personen lebten (Stadt Münster 2022b). Über die Zahl der aus den Vorjahren noch in der städtischen Wohnungsvermittlung gemeldeten Haushalte lagen keine Daten vor. Im Jahr 2021 standen diesen 2.864 neu gemeldeten Wohnungssuchenden 565 WBS-Haushalte gegenüber, die im selben Jahr eine preisgebundene Wohnung bezogen haben. Davon waren gut die Hälfte (54,2 %) Ein-Personen-Haushalte, ein Viertel der Haushalte bestand aus zwei Personen, 11,7 Prozent waren Drei-Personen-Haushalte. Die Anteile der Haushalte, in denen vier bzw. fünf und mehr Personen lebten, waren mit sechs Prozent bzw. 3,4 Prozent verschwindend gering. Wenngleich diese Zahlen kein vollständiges Bild liefern, wird doch ein Missverhältnis von Wohnungsbedarf und verfügbarem Wohnraum deutlich: Es mangelt an Wohnraum für große Haushalte.

Für Wohnungsneubau in der Stadt Münster gilt eine Quote von 30 Prozent für sozialen Wohnungsbau, wenn Investor\*innen städtische Grundstücke erwerben. Wie groß diese preisgebundenen Wohnungen sein sollen, liegt jedoch in der Entscheidung der Investor\*innen, wie ein Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung bedauernd feststellte:

*„Also wir haben da Investoren, und die sagen uns da schon, was sie wollen oder was sie nicht wollen. Wir haben da einen minimalen Einfluss und sagen: ‚Ja, 30 Prozent Sozialwohnungen, und wir wollen auf jeden Fall eine Fünf- oder Sechszimmer Wohnung dabei haben, dass wir auch mal eine Familie versorgen können.‘ Aber da sagen die: ‚Aber ja, der Großteil – Sie suchen doch für Ein-, Zwei-, Drei-*

*Personen-Haushalte Wohnungen. Sie suchen doch nicht für Familien Wohnungen. Da machen wir eine Wohnung.' oder so etwas.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

Laut Wohnungsmarktbericht 2022 der NRW.BANK „zeigt die Bautätigkeitsstatistik [tatsächlich], dass Neubauwohnungen [Anm. d. Autor\*innen: In Nordrhein-Westfalen] im Mittel kleiner werden: Tendenziell ist die Zahl neu gebauter Wohnungen in den vergangenen Jahren stärker gewachsen (2011–2021: +43 %) als die neu entstandene Wohnfläche (+27 %).“ (NRW.BANK 2022, S. 32) Den Aussagen der Interviewpartner\*innen zufolge kann davon ausgegangen werden, dass sich der Wohnungsneubau in Münster nicht deutlich anders darstellt. Der Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung bestätigte auch in der Projektbegleitgruppe zum „Brückenschlag“

*„den Mangel an großen Wohnungen. Es werden maximal 4-Zimmer-Wohnungen gebaut. So gehe jedes Wohnungsangebot des Amtes für Wohnungswesen mit einer intensiven Abwägung einher. Im Rahmen der Verpflichtungserklärung der Wohnbaugesellschaften mit dem Land konnte bisher keine Wohnung akquiriert werden.“* (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022)

Ein Baustein, diesen Mangel an großem Wohnraum zu verringern, könnte ihm zufolge in einer gezielten Förderung von Wohnungen mit vier und mehr Zimmern durch die Landesregierung liegen: *„Also da irgendetwas veranlassen, dass [...] für größere Familien oder bestimmte Familien Wohnungen gebaut werden.“* (Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

Neben Familien mit mehreren Kindern haben es weitere Personengruppen am Münsteraner Wohnungsmarkt – wie auch in anderen Regionen Deutschlands – besonders schwer. Dies sind zunächst Haushalte mit niedrigem Einkommen, die sich die teuren Mieten nicht leisten können und auf preisgünstige Wohnungen angewiesen sind. Darüber hinaus sind im preisgünstigen Segment zu wenig barrierefreie Wohnungen vorhanden, was die Wohnungssuche für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen deutlich erschwert. Im Wohnungsmarktbericht 2022 der NRW.BANK heißt es allerdings, dass dies nicht auf alle mobilitätseingeschränkten Menschen gleichermaßen zutrifft: *„Zum ersten Mal seit mehreren Jahren werden die Chancen für Rollstuhlnutzer und ältere Menschen sehr unterschiedlich von den Experten eingeschätzt. Während es die Rollstuhlnutzer auf dem Wohnungsmarkt besonders schwer haben, gelingt es älteren Menschen nach Einschätzung der Experten leichter eine – zumindest barrierearme – Wohnung zu finden.“* (NRW.BANK 2022, S. 31).

Als weitere am Wohnungsmarkt benachteiligte Personengruppe sind Migrant\*innen und migrantisch gelesene Personen zu nennen. Auch dies ist kein Münsteraner Spezifikum, sondern betrifft Migrant\*innen und migrantisch Gelesene bundesweit. Laut dem amtlichen Mikrozensus lebten Menschen mit Migrationshintergrund 2020 auf einer durchschnittlich kleineren Wohnfläche (in Mietwohnungen 29,9 qm) und zahlten höhere Mietpreise (8,07 €/qm Bruttokaltmiete) als Menschen ohne Migrationshintergrund (42,9 qm / 7,39 €/qm) (vgl. Destatis 2020). Rassistische Diskriminierung oder Diskriminierung aufgrund einer (zugeschriebenen) ethnischen Herkunft auf dem Wohnungsmarkt in Deutschland ist durch verschiedene Studien nachgewiesen (vgl. Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2020, S. 4). Es ist davon auszugehen, dass diese ausschließenden Mechanismen auch auf dem Wohnungsmarkt in Münster wirksam sind. Ein Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung führte auf die Frage nach der Bedeutung von Migration für den Münsteraner Wohnungsmarkt aus:

*„Migration hat natürlich etwas damit zu tun. [...] der große Teil der Wohnungssuchenden [hat] einen Migrationshintergrund. Das ist klar. Dann [...] – Kriterien sind Sprachkenntnisse, sind gegebenenfalls Arbeitsverhältnisse. Und das hat natürlich etwas mit Migration zu tun. Das wäre ja komisch, wenn nicht. Da müsste man ja*

*blind sind. [...] Ja, es hat ja auch etwas mit dem Aufenthaltsstatuts zu tun. Also es fängt ja schon damit an, dass, wenn man nur eine Gestattung hat, nicht in den Genuss eines Wohnberechtigungsscheins kommt. Weil, Sie müssen mindestens einen Aufenthaltstitel haben, der über ein Jahr hinausgeht. Dann gibt es Geduldete, okay, da kann man nochmal prüfen, ob in Erwägung gezogen wird, dass die jemals nochmal zurückgehen müssen. Aber da fängt [es] ja schon an zu sagen: ‚Mindestens ein Jahr Aufenthalt, und sonst musst du sehen, wie du eine Wohnung bekommst, die du bezahlen kannst.‘“ (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung).*

Mit (rassistischer) Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt setzen sich auch die Mitarbeitenden des Modellprojektes „Brückenschlag“ auseinander. Im September 2022 berichtete eine Fachkraft in der Projektbegleitgruppe

*„auf Nachfrage, dass die Diskriminierung von migrantischen bzw. migrantisch gelesenen Personen auf dem Wohnungsmarkt auch in der Arbeit des Projektes Brückenschlag ein relevantes Thema ist. Die Sprachbarriere erschwert häufig die Wohnungssuche. Der Bezug von SGB-II-Leistungen wirkt ebenfalls stigmatisierend auf dem Wohnungsmarkt. So ist die Rückmeldungsquote oft sehr gering. Bei einer gemeinsamen Wohnungsbesichtigung mit einer Familie hat [die Fachkraft] auch problematische Fragen seitens der Vermieter\*innen an die Familie erlebt. [Die Projektleitung] betont, dass Diskriminierung eine sehr hohe Relevanz für die Arbeit des Projektes Brückenschlag hat.“ (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022)*

Ähnlich berichtete es auch der Vertreter des Kommunalen Integrationsmanagements (KIM).

Doch Migrationshintergrund oder -erfahrung stellt vielfach nicht per se ein Ausschlusskriterium dar, sondern die Ein- und Ausschlussmechanismen sind komplexer. Dies wurde beispielsweise im vergangenen Jahr deutlich, als aus Münster wie auch aus anderen Kommunen berichtet wurde, dass teilweise ukrainische Geflüchtete gegenüber anderen Personen mit und ohne Migrationsgeschichte auf dem Wohnungsmarkt bevorzugt wurden. Ein Vertreter des KIM berichtete bei einem Treffen der Projektbegleitgruppe „von Aufforderungen von Vermieter\*innen, ukrainische Geflüchtete zu bevorzugen.“ (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022) Eine Vertreterin der Fachstelle Wohnungssicherung schlussfolgerte aus den Entwicklungen:

*„Anscheinend ist [der Wohnungsmarkt] gar nicht so dicht wie wir dachten. Weil, in vielen Kommunen kam auf einmal, als die Ukraine Krise losging, ganz viel Leerstand zum Vorschein. Aber es ist halt schwierig, unsere Klientel unterzubringen.“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)*

Eine empirische Ausleuchtung des Zusammenwirkens unterschiedlicher Ein- und Ausschlussmechanismen am Wohnungsmarkt steht bisher noch aus.

Für die durch das Modellprojekt „Brückenschlag“ unterstützten Familien wie auch für die Fachkräfte bedeutete diese Situation eine enorme Belastung, „insbesondere, weil es nie absehbar sei, wann Wohnraum für eine Familie gefunden wird“ (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022). Zudem ist die Wohnungssuche nicht immer erfolgreich, weshalb in der Bischof-Hermann-Stiftung überlegt wird, langfristig selbst „gemeinsam mit Investor\*innen Wohnraum auch für Familien in Wohnungsnotfällen [zu] schaffen.“ (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022)

## 2.2 Wohnungslosigkeit in Münster

Im Juni 2021 waren der nordrhein-westfälischen Wohnungsnotfallberichterstattung aus Münster 1.090 wohnungslose Personen gemeldet worden. Mit 35 wohnungslosen Personen pro 10.000 Einwohner\*innen lag die Wohnungslosendichte knapp über dem landesweiten Durchschnitt in kreisfreien Städten (34 Wohnungslose auf 10.000 EW) (vgl. MAGS 2022b). Seit Einführung der jährlichen bundesweiten Statistik über ordnungsrechtlich untergebrachte Personen können seit 2022 Aussagen über diese Teilgruppe wohnungsloser Menschen getroffen werden. Demnach waren am 31.01.2022 in ganz Deutschland 178.145 Personen ordnungsrechtlich untergebracht. Ein gutes Viertel (26,5 %, 47.203 Personen) von ihnen waren jünger als 18 Jahre. Diese lebten in 46 Prozent aller untergebrachten Haushalte. Regionale Unterschiede gibt es nur wenige. In Nordrhein-Westfalen betrug der Anteil Minderjähriger an allen ordnungsrechtlich untergebrachten Personen 24,9 Prozent. In Münster waren zum 31.01.2022 insgesamt 1.665 wohnungslose Personen registriert worden, unter ihnen 500 Personen unter 18 Jahren. Von diesen 500 minderjährigen Wohnungslosen hatten 420 (also 84 %) eine ausländische Staatsbürgerschaft (vgl. Destatis 2022). Allein diese Angaben zeigen den hohen Anteil von Familien mit ausländischer Staatsbürgerschaft, der im Übrigen auch für das gesamte Bundesgebiet zutrifft: 5.878 untergebrachten Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren mit deutscher Staatsbürgerschaft standen in Deutschland am 31.01.2022 insgesamt 41.325 Minderjährige mit ausländischer Staatsbürgerschaft gegenüber. Oder anders ausgedrückt: Von insgesamt 47.200 registrierten minderjährigen untergebrachten Wohnungslosen am Stichtag Ende Januar 2022 in Deutschland hatten lediglich 12,45 Prozent eindeutig die deutsche Staatsbürgerschaft, 87,36 Prozent eine ausländische und für eine minimale Anzahl von Minderjährigen war die Staatsbürgerschaft unbekannt. Der Wohnungslosenbericht des Bundes verweist darauf, dass auf Haushaltsebene bei Paaren mit Kindern der Anteil mit ausländischer Staatsbürgerschaft sogar mit 91 Prozent noch höher ist, bei den Alleinerziehenden liegt er bei 79 Prozent (BMAS 2022, S. 44).

Der hohe Anteil sowohl von Haushalten mit minderjährigen Kindern als auch von ausländischen Familien unter den ordnungsrechtlich untergebrachten Haushalten ist also keineswegs eine Besonderheit von Münster, sondern entspricht den bundesweiten Gegebenheiten und wird sowohl in Münster als auch im Bundesgebiet mit den Daten vom 31.01.2023 vermutlich sogar noch ansteigen, weil dann auch eine große Zahl von ukrainischen Frauen mit Kindern unter den Wohnungslosen zu erwarten ist. In einer 2020 von der Bischof-Hermann-Stiftung durchgeführten nicht-repräsentativen Befragung von 100 Unionsbürger\*innen in Münster zeigte sich ebenfalls der hohe Anteil von Familien, die in Münster wohnungslos sind: 69 Prozent der Befragten gaben an, mindestens ein Kind unter 18 Jahren zu haben. 85 Prozent der Kinder lebten mit der befragten Person im gemeinsamen Haushalt. Insgesamt waren 73 Kinder und 61 Erwachsene wohnungslos (vgl. FEANTSA/Bischof-Hermann-Stiftung 2021, S. 19 f.; 37).

Dies bedeutet auch, dass die sozialen Schwierigkeiten, mit denen wohnungslose Familien zu kämpfen haben, in der übergroßen Mehrheit aller Fälle auch migrationspezifische Probleme einschließen wie etwa sprachliche Verständigungsprobleme, Diskriminierung am Wohnungsmarkt und besondere Unterstützungsbedarfe im Umgang mit Behörden, nicht zuletzt aufgrund eingeschränkter Kenntnisse des deutschen Sozialsystems, aber auch aufgrund eingeschränkter interkultureller Qualifizierung der zuständigen Stellen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> In diesem Kontext kann es nur verwundern, dass ein Rundschreiben der AG Wohnungslosenhilfe der Landesarbeitsgemeinschaft der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege Baden-Württemberg vom 22.10.2022 zu „Familien in Wohnungslosigkeit“ dem Migrationshintergrund der meisten wohnungslosen Familien keinerlei Beachtung schenkt (vgl. LAGÖFW 2022).

## 2.3 Hilfen für wohnungslose Familien in Münster

In Münster wird bei der Prävention von Wohnungsverlusten, ähnlich wie in vielen anderen Städten, ein besonderes Auge auf Haushalte mit Kindern gelegt. Leben Kinder im Haushalt, zeigen auch die verfügbaren Statistiken der Kommune, dass der Wohnraum deutlich häufiger erhalten wird als dies bei Alleinstehenden der Fall ist. Eine Vertreterin der Fachstelle Wohnraumsicherung erläuterte die Münsteraner Praxis folgendermaßen:

*„Ja, also bei Alleinstehenden wird das natürlich auch viel gemacht, die genauen Zahlen hat die Verwaltung. Aber bei Familien habe ich es teilweise schon mitbekommen, dass selbst Mietschulden in fünfstelliger Höhe – ich glaube 13.000 € war mal das höchste, was ich mitbekommen habe. Das würde man jetzt bei einem alleinstehenden Menschen nicht unbedingt machen, da steht das dann in keinem Verhältnis, vor allem wenn die Miete jetzt nur 400 € ist oder so. Dann ist das unverhältnismäßig einfach. Aber bei einer fünfköpfigen Familie wird das dann halt eher gemacht, weil die Unterbringung vor allem viel kostspieliger ist als bei einer alleinstehenden Person, und weil es natürlich auch für Kinder nochmal eine besondere Härte darstellt – eine Wohnungslosigkeit.“* (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)

So gelang der Münsteraner Fachstelle Wohnraumsicherung im Rahmen des von der Landesregierung geförderten Projektes „Endlich ein ZUHAUSE!“ zwischen Januar 2020 und Dezember 2022 die Sicherung der bestehenden Wohnverhältnisse bei mehr als der Hälfte (51,2 %) der bekannt gewordenen von Wohnungsverlust bedrohten Haushalte von Alleinerziehenden und Paaren mit Kindern, während die Wohnraumsicherung für alle Fälle nur bei knapp über einem Drittel (33,8 %) gelang. Auch alternativer Wohnraum wurde zur Abwendung drohender Wohnungslosigkeit bei Familien mit Kindern (mit 17,9 %) etwas häufiger vermittelt als bei allen Fällen (16,5 %) (vgl. Stadt Münster 2023). Dies mag – wie in vielen anderen Orten auch – dazu beigetragen haben, dass der Anteil von Familien mit deutscher Staatsangehörigkeit, die nach Wohnungsverlust untergebracht werden müssen, besonders gering ist.

14 der 21 vom Projekt Brückenschlag unterstützten Familien hatten zuvor noch keine Wohnung in Münster gemietet und konnten insofern auch nicht durch Prävention vor Wohnungsverlust bewahrt werden. Die Vermittlung der bereits wohnungslos nach Münster gelangten Haushalte in regulären Wohnraum war und ist eines der zentralen Ziele des Projektes. Wohnungslose Familien, die Ansprüche auf Sozialleistungen haben, werden in Münster prinzipiell zunächst durch das Sozialamt in Gemeinschaftsunterkünften untergebracht, in denen sie sich Kochgelegenheiten und sanitäre Anlagen teilen müssen.<sup>2</sup> Zunächst werden einer Vertreterin des Sozialamts zufolge alle wohnungslosen Familien aus Gründen der Fairness in einer Erstaufnahmeunterkunft untergebracht, damit diese realisieren, dass sie wohnungslos sind:

*„Viele Haushalte haben [vorher] gar nicht verstanden, also dass sie tatsächlich gerade wohnungslos sind, eigentlich. [...] Der Kontakt ist dann auch abgebrochen. Für die war das Problem behoben, wir kamen dann gar nicht mehr an die ran. Wir*

<sup>2</sup> Wer keinen Anspruch auf Sozialleistungen hat, wird mit Ausnahme weniger absoluter Härtefälle unter Voraussetzung einer schriftlichen Ausreiseerklärung maximal im Rahmen der Überbrückungsleistungen nach § 23 Abs. 3 Satz 3 unterhalb der üblichen Standards untergebracht (vgl. BHST/FEANTSA 2021, S. 39). Diese „befristete Unterbringung soll bezogen auf Größe und Qualität auf ein vertretbares Mindestmaß reduziert sein.“ (Beschlussvorlage der Stadt Münster V/0600/2017, S. 5)

*haben dann einfach gesagt, ist es nicht fairer für alle, wenn es dann aus einer Unterkunft in die Wohnung geht.“ (Interview Sozialamt)*

Früher seien Familien bei Wohnungsverlust zum Teil in die eben verlorene Wohnung ordnungsrechtlich wiedereingewiesen worden, doch diese Wohnungen waren quasi „zu gut“, und es gab keine Fluktuation in der Unterbringung: *„Man vergisst oft, wenn man da wohnt, dass man da eingewiesen wurde und auf dem Wohnungsmarkt Fuß fassen soll.“ (Interview Sozialamt)* Nach einer gewissen Zeit in der Erstaufnahmeeinrichtung können die Familien in eine kleinere, dezentrale Notunterkunft umziehen, sobald entsprechende Plätze frei sind. Laut der Falldokumentation der Familie TK5<sup>3</sup> handelt es sich dabei zugleich auch um eine Zeit der „Bewährung“:

*„Herr D. fragt, ob er in eine andere Notunterkunft kann, ich [Anm. d. Autor\*innen: Sozialarbeiter\*in] erkläre ihm, dass das Sozialamt hierüber entscheide und jede Familie erstmalig min. einige Wochen in der [Erstaufnahmeeinrichtung] untergebracht wird (nach ‚Bewährung‘ wird die Unterkunft gewechselt)“ (Dokumentation TK5).*

Einer Fachkraft des Projektes „Brückenschlag“ wurden die Kriterien, anhand derer eine Einweisung in solch eine Wohnung erfolgt, transparent kommuniziert. Dabei gehe es um das Vorliegen (neuer) Mietschulden sowie um mietwidriges Verhalten (telefonische Auskunft Modellprojekt „Brückenschlag“). Mit der Unterbringung zunächst in einer Erstaufnahmeunterkunft habe die Stadt gute Erfahrungen gemacht. Während einige Notunterkünfte Reihenhäuser sind, in denen sich zwei Familien ein Reihenhaus teilen, ist die Erstaufnahmeunterkunft deutlich schlechter ausgestattet:

*„Die Erstaufnahmeeinrichtung ist wirklich sehr groß, da teilen sich wirklich viele Familien eine Küche, aber bei den anderen ist es kleiner gehalten. [...] Es ist keine Unterkunft, wo wir wollen, dass die Familien da wirklich langfristig wohnen.“ (Mitarbeiterin Sozialamt)*

Anfang 2023 verfügte das Sozialamt über fünf Gemeinschaftsunterkünfte mit 264 Plätzen, die teilweise deutlich überbelegt waren. Insgesamt waren dort mehr als 320 Personen untergebracht.

Darüber hinaus gab es Anfang 2023 ungefähr 200 Wohnungen im Bestand der großen Wohnungsunternehmen, die mit deren Einverständnis beschlagnahmt waren und bei denen nach einer ordnungsrechtlichen Einweisung für ein Jahr der Übergang in einen Hauptmietvertrag vorgesehen war. Dies sei laut der interviewten Vertreterin des Sozialamts der einzige Kompromiss gewesen, auf den sich alle Vermietenden in Münster eingelassen hätten, um an wohnungslose Menschen zu vermieten:

*„[...] wir haben Mietausfallgarantien angeboten, sozialarbeiterische Unterstützung, Renovierungskosten, wir haben alles versucht, was es [...] so gibt an Instrumenten. Das war alles nicht zielführend. Das Einzige, worauf sie sich eingelassen haben, war eine Beschlagnahme, befristet, mit anschließendem Mietvertrag. Natürlich ist es nicht das, was wir toll finden, aber wenn wir damit ans Ziel kommen, machen wir das so.“ (Interview Sozialamt)*

Für die Verteilung dieser Wohnungen an die wohnungslosen Familien wurde ein Verfahren entwickelt, nach dem die Einrichtungsleitungen der Notunterkünfte der Fachstelle Haushalte für Wohnungen vorschlagen. Eine Vertreterin der Fachstelle Wohnungssicherung führt eine „neutrale

<sup>3</sup> Alle Familien und Personen wurden im Rahmen der Evaluation anonymisiert und werden auch hier nur anonymisiert benannt

*Auswahl*“ (Interview Sozialamt) durch und entscheidet nach Aktenlage, ob eine Familie aufgrund ihrer Personenzahl, der Beschäftigungssituation, der Aufenthaltsdauer in Deutschland und der SCHUFA-Einträge zur verfügbaren Wohnung passt. Sollte die SCHUFA-Auskunft schlecht sein, werden mit den Haushalten Gespräche zu den Schulden geführt. *„Manche Wohnungsgebenden sind da offener, da kann man mehr zumuten, bei anderen weniger.“* (Interview Sozialamt) Bei mehreren Vorschlägen entscheiden im Falle zweier großer Wohnungsunternehmen diese selbst, im Falle der kommunalen Wohnungsbaugesellschaft entscheidet die Vertreterin der Fachstelle Wohnungssicherung. *„Wenn's gut läuft, sind eigentlich alle irgendwann mal dran.“* (Interview Sozialamt) Das Sozialamt hat zwei Vollzeitstellen für „Fallmanagement“ in den Gemeinschaftsunterkünften eingerichtet, auf die alle Notunterkünfte zurückgreifen können, und arbeitet ansonsten auch mit verschiedenen Trägern bei der Begleitung der wohnungslosen Haushalte zusammen.

Ein Vertreter des Amts für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung kritisierte die Alleingänge der Akteur\*innen sowie eine fehlende gesamtstädtische Strategie zur Überwindung von Wohnungslosigkeit:

*„Was ich so ein bisschen befremdlich finde, ist der Münsteraner Markt, der sich um Wohnungslose kümmert. Da gibt es ja ganz viele, es gibt Beratungsstellen, beim Sozialamt, es gibt vom Land, kommunales Integrationszentrum, da gibt es Koordinatoren, die ganz viel koordinieren und keiner weiß so wirklich, was alle so machen. Im Endeffekt gibt es aber nur einen Wohnungsmarkt. Und alle stochern so ein bisschen in diesem Wohnungsmarkt rum, also das finde ich so ein bisschen befremdlich. Also ich würde mir mehr wünschen, dass das ein bisschen geordneter geht. [...] Das Sozialamt ist dann eingestiegen in diese ganze Geschichte. Und jetzt läuft das alles so ein bisschen bei Freien Trägern, beim Sozialamt, bei uns, alles läuft so ein bisschen nebeneinander her. [...] Ich glaube, ein bisschen mehr so eine Struktur, wäre wünschenswert. [...] Eine Struktur, das alles konzentrierter ist, dass es eine zentrale Stelle gibt, die sich um die Wohnraumversorgung kümmert.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

Mittlerweile hat sich die Stadt Münster unter Einbezug aller Akteur\*innen auf den Weg gemacht, eine gesamtstädtische Strategie zu entwickeln, um die unterschiedlichen Aspekte der Wohnungslosigkeit gezielt zu bearbeiten.

## 2.4 Bewilligungssystematik der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII in Münster

In Münster werden Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII durch eine „Beauftragte Stelle“ geprüft, die beim Münsteraner Sozialamt angesiedelt ist. Während der Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL), der als überörtlicher Träger der Sozialhilfe unter anderem auch für Ambulant Betreutes Wohnen nach §§ 67 ff. SGB XII zuständig ist, für einen Großteil der angeschlossenen Kommunen die Bedarfsprüfung in eigene Regie überführt hat oder dies noch plant, hat die Stadt Münster bekräftigt und mit dem LWL vereinbart, dass sie die Bedarfsprüfung auch künftig selbst durchführen möchte.

Das bedeutet, dass auch in Zukunft zunächst im Rahmen von Gesprächsterminen im Sozialamt die Hilfebedarfe festgestellt werden und der Umfang der notwendigen Leistungsgewährung vorgeschlagen wird, die dann das Hilfeplanpersonal des LWL abschließend beurteilt und ggf. bewilligt (zum Verfahren vgl. Busch-Geertsema et al. 2016). Der Träger des Modellvorhabens hat im Laufe des Projektes angestrebt, dass diese Bewilligungspraxis nach Abschluss der Modellförderung auch zur Verstetigung der Finanzierung des Projektes Brückenschlag genutzt wird.

Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII werden immer individualisiert bewilligt. Um sie vom LWL bewilligt zu bekommen, ist neben dem Hilfebedarf der jeweils betroffenen Einzelperson regelmäßig auch Voraussetzung, dass es sich tatsächlich um das Wohnen in einer abgeschlossenen Wohneinheit handelt. In der Regel ist dazu auch ein Mietvertragsverhältnis von Bedeutung, der LWL akzeptiert aber auch als Betreutes Wohnen, wenn ordnungsrechtliche Unterbringungen in Unterkünften stattfinden, welche die wesentlichen Merkmale einer Wohnung aufweisen: eine abgeschlossene Einheit mit eigener Sanitärversorgung und Küche (vgl. Kapitel 8.3). Nicht bei allen, aber bei einem größeren Teil der Unterkünfte für Familien in Münster ist dies der Fall.

Als weitere Voraussetzung von Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten gilt die Berechtigung zur Inanspruchnahme der Hilfen nach dem Dritten Kapitel des SGB XII für ausländische Staatsbürger\*innen. Diese haben nicht vollumfänglich dieselben Sozialleistungsansprüche wie deutsche Staatsangehörige. Vielmehr sind die Ansprüche auf Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII abhängig von der Staatsangehörigkeit und vom aufenthaltsrechtlichen Status. Die Leistungen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten sind Teil des SGB XII, und dementsprechend besteht für Unionsbürger\*innen dann ein Anspruch darauf, wenn sie über einen anderen Freizügigkeitsgrund als den der Arbeitssuche verfügen oder sich in existenziellen Notlagen befinden, insbesondere bei Krankheit und Schwangerschaft. In allen anderen Fällen gilt das Schlechterstellungsverbot gegenüber Inländer\*innen und damit auch ein Anspruch auf Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII, insofern die inhaltlichen Voraussetzungen gegeben sind. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) weist darauf hin, dass dieser Anspruch gegebenenfalls juristisch erstritten werden muss (vgl. BAG W o.J., S. 12). Drittstaatsangehörige haben dann einen Anspruch auf Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII, wenn sie über einen Aufenthaltsstatus verfügen, der ihnen einen dauerhaften Verbleib ermöglicht. Wenn bei einem befristeten Aufenthaltstitel eine längerfristige Perspektive in Deutschland glaubhaft gemacht werden kann, können ebenfalls Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII im Ermessen gewährt werden. Für die Einschätzung sind insbesondere „ein bestehendes Arbeitsverhältnis oder konkrete Aussichten auf ein Erwerbseinkommen“ (BAG W o.J., S. 4) relevant.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Für alle weiteren Konstellationen sei an dieser Stelle auf die „Handreichung zu Ansprüchen auf Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII von Personen ohne deutsche Staatsangehörigkeit“ der BAG W verwiesen (BAG W 2012).

### **3 „DIE WOHNUNGSNOTFALLHILFE KONZEPTIONELL AUF DIE BEDÜRFNISSE VON WOHNUNGSLOSEN FAMILIEN AUSRICHTEN“ – DAS MODELLPROJEKT „BRÜCKENSCHLAG“**

Um Familien in besonderen Lebenslagen zu unterstützen, sah der Projektantrag für das Modellprojekt „Brückenschlag“ vor, Hilfeangebote äquivalent zu den Hilfen gemäß §§ 67 ff. SGB XII unter besonderer Berücksichtigung familiärer Bedarfe zu installieren. Hierzu sollten 1,5 Vollzeitstellen, verteilt auf zwei Sozialarbeiter\*innen, eingerichtet werden. Für die Projektkoordination war ein zusätzlicher Stellenanteil von 0,25 Vollzeitstellen vorgesehen. Das Projekt sollte darüber hinaus durch zwei studentische Mitarbeitende auf Minijob-Basis flankiert werden, die über Fremdsprachenkenntnisse verfügen sollten. Neben begleitenden Aufgaben sollten die Studierenden bei zugewanderten Familien mit Sprachschwierigkeiten als Sprachmittler\*innen eingesetzt werden können.

Im Projektantrag wurde davon ausgegangen, dass es sich bei den Familien mit Migrationshintergrund, die über keine oder geringe Kenntnisse der deutschen Sprache verfügen, oftmals um neu zugewanderte Unionsbürger\*innen handelt: „Das Angebot des Projektes ‚Brückenschlag‘ richtet sich auch an neu zugewanderte Unionsbürger\*innenfamilien mit oben beschriebenen sozialen Schwierigkeiten, die nicht vom Leistungsausschluss gemäß § 7 Abs. 1 Satz 2 SGB II bzw. § 23 Abs. 3 SGB XII betroffen sind und denen somit dem Grunde nach der Bereich der Leistungsgewährung gemäß §§ 67 ff. SGB XII offensteht.“ (Projektantrag)

Die konzeptionellen Vorgaben wurden weitgehend wie vorgesehen implementiert. Es konnten zwei Mitarbeitende, eine Frau und ein Mann, gefunden werden, die bereits über Erfahrungen und Kenntnisse im Umgang mit wohnungslosen Familien mit Migrationshintergrund verfügten. Und es gelang auch, Hilfskräfte einzustellen, die als Sprachmittler\*innen fungieren konnten. Von Beginn an wurde ein Begleitgremium eingesetzt, dem neben einem Mitarbeiter des LWL Leitungskräfte verschiedener Ämter angehörten, die für die Bereiche Bildung, Jugendhilfe, Sozialhilfe, Wohnungswesen und Integration zuständig sind, sowie der Caritasverband für die Diözese Münster und das Personal des Modellvorhabens.

Für die Beratung wurden Räumlichkeiten gefunden, die gut erreichbar und hinreichend aufgeteilt und ausgestattet sind, um eine gute Beratungsatmosphäre zu ermöglichen.

Die im Modellprojekt „Brückenschlag“ verwendete Definition von „Familie“ folgt dem Verständnis der BAG W: „Familie ist überall dort, wo Menschen dauerhaft Verantwortung füreinander übernehmen und Sorge tragen. Das bedeutet die Inklusion von allen Konstellationen einer Eltern-Kind-Gemeinschaft. Dies gilt für eheliche und nichteheliche Gemeinschaften, gleichgeschlechtliche Lebensgemeinschaften sowie für Alleinerziehende mit ledigen Kindern im eigenen Haushalt, bzw. fremduntergebrachte Kinder.“ (BAG W 2020, S. 1)

Mit dem Modellvorhaben reagiert das Projekt auf die Fachdiskussion in jüngerer Zeit, die einen Anspruch auf Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII ausdrücklich auch für Personen vorsieht, die mit ihren Kindern zusammenleben. Damit setzt es sich von einem tradierten Hilfeverständnis ab, bei dem die Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten exklusiv auf Alleinstehende fokussiert waren und immer dann, wenn Familien wohnungslos wurden, für diese die Zuständigkeit den kommunalen Jugendämtern und den allgemeinen Sozialdiensten der Kommune zugeordnet wurde. Bereits im Jahr 2017 hatte Michael Braun – damals noch in seiner Funktion als stellvertretender Fachbereichsleiter des Bezirksamts Neukölln in Berlin – diese überkommene Praxis kritisiert, auf die

Überforderung vieler Jugendämter und deren Konzentration auf Maßnahmen bei Kindeswohlgefährdung hingewiesen und folgendes Fazit gezogen:

„Vor dem Hintergrund stetig steigender Zahlen wohnungsloser Familien mit minderjährigen Kindern im Haushalt, einhergehend mit einer Verknappung von angemessenem Wohnraum insbesondere in den Ballungsgebieten, werden Hilfebedarfe für Familien in besonderen sozialen Schwierigkeiten zunehmen. Dass die öffentlichen Träger der Jugendhilfe diese Bedarfe im Rahmen ihres Hilfeinstrumentariums in der Breite werden decken können, erscheint angesichts der dargestellten Entwicklung unwahrscheinlich. Grundsätzlich haben auch Familien bei Vorliegen der Voraussetzungen einen Anspruch auf Gewährung von Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII, wenn und soweit entsprechend der Bestimmungen des § 67 Satz 2 SGB XII keine vorrangigen und bedarfsdeckenden Hilfen zur Verfügung stehen. Der Anspruch entfällt nur dann, wenn durch vorrangige Hilfen der Bedarf vollständig gedeckt wird. (...) Von daher ist es an der Zeit, dass sich auch die Wohnungsnotfallhilfe konzeptionell auf die Bedürfnisse von Wohnungslosigkeit bedrohter bzw. bereits wohnungsloser Familien ausrichtet. Dies kann rechtssicher auf der Ebene der Verbände der Freien Wohlfahrtspflege und der Träger der Sozialhilfe im Rahmen des Leistungserbringungsrechtes erfolgen.“ (Braun 2017, S. 16)

Das Modellvorhaben „Brückenschlag“ nahm in seinem Projektantrag auf diese fachliche Einschätzung Bezug und formulierte als konkrete Zielsetzungen des Projektes:

„Die Projektaktivitäten zielen darauf ab, wohnungslose Familien in besonderen sozialen Schwierigkeiten, bei der Überwindung von Wohnungslosigkeit zu unterstützen, sowie unter besonderer Berücksichtigung familiärer Bedarfe gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und Armut zu reduzieren. Die Familien werden in den Notunterkünften aufgesucht und bei Bedarf von den pädagogischen Mitarbeiter\*innen oder ggf. bei weniger komplexen Aufgabenstellungen von studentischen Mitarbeiter\*innen zu den jeweiligen Institutionen und Kooperationspartner\*innen begleitet. In der Arbeit und in den Gesprächen mit den Familien gilt es individuelle Lösungen zu erarbeiten die ein menschenwürdiges Leben sichern, eine Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft ermöglichen, um langfristig die Familien zur Selbsthilfe mittels Empowerment zu befähigen. Ein besonderer Fokus soll auf die Überwindung von Wohnungslosigkeit und den Erhalt von Mietverhältnissen gelegt werden. Dazu werden die Vertreter\*innen der Wohnungsbaugesellschaften eingeladen und über die Absicht und die Vorteile des Modellprojektes auch für die Wohnungsbaugesellschaften informiert. Ein zentrales Ziel des Projektes besteht in der Akquirierung von Wohnraum. Um das Ziel zu erreichen, will das Projekt die Zusammenarbeit mit den Wohnungsbaugesellschaften verstärken, ausbauen und möglichst verbindliche Vereinbarungen treffen. Den besonderen Bedarfen der Kinder soll im Rahmen der Hilfen insbesondere Rechnung getragen werden (ggf. durch Implementierung von Hilfen nach SGB [VII]). Bei der Erarbeitung von Lösungen hat die Stärkung der Selbsthilfekräfte der Zielgruppe oberste Priorität.“ (Projektantrag)

## 4 „LANGFRISTIG UND REGELHAFT DIE AUSGESTALTUNG DER HILFEN NACH §§ 67 FF. SGB XII UM EINEN FAMILIENGERECHTEN LEISTUNGSTYP ERWEITERN“ – METHODISCHES VORGEHEN ZUR EVALUIERUNG DES MODELLPROJEKTES

Der Aufbau des Modellprojektes und seine Durchführung wurden während des gesamten Förderzeitraums formativ evaluiert und prozessbegleitend beraten. Im Zentrum der Evaluation stand die Herausarbeitung des spezifischen Leistungsprofils des Projektes „Brückenschlag“ unter Berücksichtigung der bestehenden Regelleistungen verschiedener Hilfesysteme. Darüber hinaus sollte die Evaluation Hinweise darauf geben, wie „langfristig und regelhaft die Ausgestaltung der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII um einen familiengerechten Leistungstyp“ (BHST Projektantrag 2019) erweitert werden kann. Dazu konzentrierten sich Evaluation und Beratung insbesondere auf folgende Fragestellungen:

### 1. Hilfebedarfe von wohnungslosen Familien

- Welche besonderen Hilfebedarfe sind typisch für wohnungslose Familien? Welche spezifischen Bedarfe haben die Kinder, welche die Erwachsenen?
- Können spezifische migrationsbedingte Hilfebedarfe identifiziert werden? Wenn ja, welche? Gibt es besondere Bedarfe im Kontext der EU-Zuwanderung? Welche Bedarfe beruhen allein auf Sprachschwierigkeiten und Verständigungsproblemen?
- Welchen Einfluss hat die ordnungsrechtliche Unterbringung auf Hilfebedarfe? Inwiefern verändern sich die Bedarfe der Familien, wenn eine eigene Wohnung bezogen wird?

### 2. Leistungsprofil des Projektes/Hilfeplanung

- Wie wird der Kontakt zu den Familien hergestellt?
- Welche Ziele werden mit den betreuten Familien vereinbart und im Rahmen des Projektes erreicht? Welche Faktoren unterstützen bei der Zielerreichung? Woran scheitert ggf. eine Zielerreichung?
- Welche Leistungen erbringt das Projekt, auf welche Lebenslagen beziehen sie sich? Mit welchen Maßnahmen trägt das Projekt zur dauerhaften Wohnraumversorgung der betreuten Familien bei?
- Welche Leistungen werden selbst erbracht? In welchem Umfang übernimmt das Projekt vermittelnde Funktion? Welche weiteren Institutionen werden einbezogen?
- Wie kann die Wohnungslosigkeit überwunden und der Zugang zu eigenem Wohnraum für diese Zielgruppe hergestellt werden?

### 3. Schnittstellen: Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII, Kinder- und Jugendhilfe und weitere Systeme

- Welche Vorteile hat die rechtskreis- und schnittstellenübergreifende Leistungserbringung aus einer Hand im Projekt „Brückenschlag“ für die betroffenen Familien?
- Welche Leistungen anderer sozialrechtlicher Regelsysteme könnten ggf. alternativ oder komplementär zur Bedarfsdeckung herangezogen werden?

Zur Evaluation der skizzierten Fragestellungen wurde ein mehrstufiges Forschungsdesign mit quantitativen und qualitativen Methoden entwickelt. Dazu wurde zum einen ein standardisiertes Dokumentationsinstrument entwickelt und eingesetzt, um die Haushalts- und Sozialstruktur sowie die Hilfebedarfe der ins Projekt aufgenommenen Familien zu erfassen. Dieses diente zugleich den Projektmitarbeitenden der Auftragsklärung. Ebenfalls standardisiert erfasst wurden die Hilfeleistungen durch die Projektmitarbeitenden, wobei die Dokumentation der Hilfeleistung ohne inhaltliche

Vorgaben erfolgte. Dazu wurde auch der jeweilige zeitliche Aufwand erfasst. Zum anderen wurden insgesamt 13 leitfadengestützte Einzel- und Gruppeninterviews konzipiert und durchgeführt. Befragt wurden die Projektmitarbeitenden sowohl in Einzelinterviews als auch in einem Gruppeninterview zu Beginn und zum Ende der Evaluation, darüber hinaus fünf externe Kooperations- und Netzwerkpartner\*innen und vier unterstützte Familien, davon eine zweimal. Eine Übersicht über die interviewten Personen findet sich im Anhang dieses Berichtes. In den Interviews mit den Projektmitarbeitenden standen neben dem Projektaufbau die Fallarbeit, die Hilfebedarfe der begleiteten Familien sowie die Etablierung des Projektes „Brückenschlag“ im Münsteraner Hilfesystem im Zentrum. Die Interviews mit externen Kooperations- und Netzwerkpartner\*innen zielten auf eine genauere Ausleuchtung des bestehenden Hilfesystems und deren Perspektiven auf die Wohnungslosigkeit von Familien sowie auf das Modellprojekt. In den Interviews mit unterstützten Familien wurde nach ihrer Lebenssituation und ihren Unterstützungsbedarfen, nach ihrer Wahrnehmung des Projektes und nach ihren Wünschen und Plänen für die Zukunft gefragt. Diese Interviews fanden zum Teil auf Englisch oder gedolmetscht statt. Die Auswahl der Interviewpartner\*innen erfolgte in Absprache mit bzw. unter Hinweis von den Projektmitarbeitenden. Mehrmals wurde versucht, per E-Mail und telefonisch mit einer von den Projektmitarbeitenden empfohlenen Schulsozialarbeiterin Kontakt aufzunehmen, was jedoch erfolglos blieb. Durch die Berücksichtigung der unterschiedlichen Perspektiven ergab sich ein umfängliches Bild vom Modellprojekt und seiner Verortung im Hilfesystem. Aufgrund der Coronapandemie erfolgte die Umsetzung des geplanten Forschungsdesigns unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Hygienevorschriften. So wurden fast alle Interviews digital durchgeführt, die geplante Beobachtung der Fallarbeit in ausgewählten Einzelfällen konnte in nur sehr begrenztem Umfang stattfinden.

In die Auswertung flossen die zusammenfassenden und punktuell wortgetreu transkribierten Interviews, die Haushaltsbögen sowie die monatlichen Dokumentationen der Fallarbeit von allen 21 betreuten Familien im Zeitraum April 2020 bis Dezember 2022, zwei Beobachtungsprotokolle, die Ergebnissicherungen der Treffen der Projektbegleitgruppe sowie darüber hinausgehende relevante graue Literatur ein.

## 5 „EIN LOHNENSWERTES ANGEBOT“ – DAS LEISTUNGSPROFIL DES MODELLPROJEKTES

### 5.1 Zugangswege zum Projekt „Brückenschlag“ und Beendigungen der Hilfe

Zehn der insgesamt 21 unterstützten Familien wurden von der EUROPA.BRÜCKE.MÜNSTER plus, einem durch den Europäischen Hilfsfonds für die am stärksten benachteiligten Personen (EHAP) geförderten Beratungsangebot für Unionsbürger\*innen in Armut und Wohnungslosigkeit, an das Modellprojekt „Brückenschlag“ vermittelt. Dies lag insbesondere zu Projektbeginn nahe, da dort im Vorfeld des Projektes deutlich geworden war, dass „in Münster kein Angebot bereitgehalten [wurde], wohnungslose Familien in Notunterkünften intensiv bei der Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten zu unterstützen“ (Bischof-Hermann-Stiftung, Projektskizze, 2019). Zu Projektbeginn erfolgten intensive Bemühungen, das Modellprojekt „Brückenschlag“ bei unterschiedlichen relevanten Institutionen in der Münsteraner Hilfelandschaft bekannt zu machen. Besonderes Augenmerk galt dabei der Stadt Münster mit ihren unterschiedlichen Ämtern, für die zu Beginn bewusst Kapazitäten freigehalten wurden, um die städtischen Akteur\*innen gezielt entlasten zu können. Diese wurden nach und nach genutzt. Dass der Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses zu ihnen gelungen ist, resümierten die Projektmitarbeitenden in der letzten Sitzung der Begleitgruppe und berichteten,

*„dass mit Rückblick auf den Projektstart am 1.4.2020 Skepsis und Vorbehalte, mit denen das Projekt teils konfrontiert war, überwunden und in eine fachliche Zusammenarbeit gewandelt werden konnten.“* (Ergebnissicherung 14.12.2022)

Von Anfang an wurde die Vermittlung über Fachkräfte anderer Institutionen als Zugang zum Modellprojekt „Brückenschlag“ kommuniziert. Es dauert eine Weile, bis sich dieser Zugangsweg etabliert hatte:

*„Die ersten paar Monate, da war ziemlich Zurückhaltung von den umliegenden Institutionen, jetzt sehen wir aber, dass doch etliche Anfragen kommen. Sowohl von unterschiedlichen Bereichen der Stadt Münster, also von verschiedenen Ämtern der Stadt Münster, als auch von anderen Stellen hier in der Stadt.“* (Interview Projektleitung)

So wurden im Laufe der Zeit zunehmend mehr Familien von anderen Institutionen an das Modellprojekt „Brückenschlag“ vermittelt.

Unverändert blieb während der gesamten Projektlaufzeit das Zugangsverfahren zum Projekt über eine institutionelle Vermittlung:

*„Also zu Beginn des Projektes hatten wir uns darauf verständigt, dass die Familien ausschließlich durch vermittelnde Institutionen zu uns gelangen sollten, auch um auszuschließen, dass man uns nachher den Vorwurf macht: ‚Ihr sammelt ja sowieso nur die Familien ein, die ihr gerne haben wollt.‘ [...] Das hat sich eigentlich die ganze Zeit bis jetzt [Dezember 2022, Anm. d. A.] auch etabliert, dass uns die Institutionen anfragen, und gerade auch in letzter Zeit bekommen wir ganz viele Anfragen.“* (Interview Projektmitarbeitende 2022)

**Übersicht 1: Vermittelnde Institutionen im Zeitraum April 2020 bis Dezember 2022**

Vermittelnde Institution	Anzahl der vermittelten Familien
EUROPA.BRÜCKE.MÜNSTER plus	10
Beratungsstelle Südviertel e.V.	1
Endlich ein ZUHAUSE!	2
Lebenshilfe Münster	2
Schulsozialarbeit	1
Caritas Münster / Caritas Migrationsberatung	2
Haus der Wohnungslosenhilfe	1
Gemeinnützige Gesellschaft zur Unterstützung Asylsuchender (GGUA)	1
Babylots*innen	1

Zu Beginn gab es in Einzelfällen den Eindruck, dass schwierige Fallkonstellationen am liebsten an das Projekt „Brückenschlag“ vermittelt werden sollten, weshalb sich die genaue Prüfung der Voraussetzungen als wichtig herausstellte. Dazu berichtete die Projektleitung:

*„Bei einer Anfrage, da erlebe ich es eher, dass es sich um eine Familie handelt, die man auch gerne loswerden möchte, weil vielleicht schon alle Dinge ausprobiert worden sind, und deswegen ist auch eine gute Prüfung der Situation der Familie, aber auch die Bereitschaft zur Mitwirkung, eine große Notwendigkeit.“* (Interview Projektleitung)

Neben der Vermeidung eines sogenannten Creamings (der Auswahl von besonders beliebten, vermeintlich einfach zu bearbeitenden Fallkonstellationen) und dem Vorteil einer höheren Transparenz über den Zugang zum Projekt hatte dieses Verfahren den Nebeneffekt der Bewusstseinsklärung und Schulung der vermittelnden Fachkräfte. So berichtete eine Fachkraft im Dezember 2022:

*„Also ich finde, in letzter Zeit ist es sehr deutlich, oder generell hat sich so entwickelt, dass ich das Gefühl habe, dass die Fachkräfte, die hier anrufen und gerne vermitteln würden, ein viel besseres Gefühl dafür bekommen haben oder auch wissen, was die Problematiken sein könnten.“* (Interview Projektmitarbeitende 2022)

So ist die höhere Passgenauigkeit von Vermittlungen nicht zuletzt auch als ein Hinweis auf die Effektivität des Zugangsverfahrens zu verstehen.

In den letzten Monaten der Projektlaufzeit nahm die Zahl an Selbstmelder\*innen zu. Bei genauerem Nachfragen stellte sich jedoch immer heraus, dass diese zwar selbst den Kontakt zum Projekt aufgenommen hatten, doch zuvor von Institutionen darauf verwiesen worden waren. Besonders häufig sei dies beim Sozialdienst Wohnungsnotfälle der Fall gewesen. Die Projektmitarbeitenden deuteten dies als Hinweis auf die „Kapazitäts- und Belastungsgrenze“ (Interview Projektmitarbeitende 2022) in diesen Institutionen.

Während der Projektlaufzeit wurde ein mehrstufiges Entscheidungsverfahren über die Aufnahme ins Projekt etabliert. Zunächst wurde die Familie anhand einiger Angaben zu ihrer aktuellen Situation durch die vermittelnde Institution auf eine Warteliste gesetzt. Bereits in diesem allerersten Kontakt wurden die Voraussetzungen zur Aufnahme erfragt: das Vorliegen sozialer Schwierigkeiten, Wohnungsnot, grundsätzliche Bereitschaft zur Mitarbeit, geklärt Sozialleistungsbezug. Im Rahmen der wöchentlichen Dienstberatungen erfolgten Besprechungen zu den in der Warteliste neu erfassten Familien. Unter Berücksichtigung der vorhandenen Kapazitäten im Team und der

Dringlichkeit der Unterstützung wurde eine gemeinsame Entscheidung zur Aufnahme in das Projekt oder zum vorab weiteren Verbleib auf der Warteliste getroffen:

*„Unsere Entscheidungskriterien, die gehen [...] auch in Richtung Dringlichkeit: Wie gestalten sich die jeweiligen Fälle? Dringlichkeit. Und dazu gehört dann auch [...] der Lebensbereich Gesundheit, da haben wir ja oft auch entschieden, dass da jetzt sofort gehandelt werden muss. Anderes Kriterium ist natürlich auch Zeit und Warteliste. Aber hauptsächlich diese Dringlichkeit. Wenn man begrenzte Ressourcen hat, haben wir priorisiert nach Dringlichkeit. Und dazu gehörte auch: ‚Kann ich noch eine Wohnung erhalten?‘ und: ‚Wie sieht’s mit der Gesundheit aus?‘“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

Im Anschluss daran wurde in einigen Fällen ein weiteres Gespräch mit der vermittelnden Fachkraft geführt, bevor die Familie zu einem Erstgespräch in die Beratungsräume des Projektes „Brückenschlag“ eingeladen wurde. Dort wurden dann die Räumlichkeiten gezeigt und das Beratungsangebot vorgestellt:

*„Wir bewerben uns dann damit bzw. ich mache das zumindest so, dass wir ein Knotenpunkt sein können, dass die immer mit allem, im Prinzip, was sie haben, können sie immer zu uns kommen, und wir gucken dann, können wir das selbst schon regeln, haben wir die Kompetenzen dazu oder müssen wir das irgendwie [...] weitergeben?“ (Interview Projektmitarbeiter\*in)*

Teilweise wurde zu diesen Erstgesprächen bereits die projektinterne Sprachmittlung hinzugezogen, sodass ein umfängliches gegenseitiges Verstehen gewährleistet war. Neben dem Kennenlernen wurden in diesen Terminen auch die Themen der Familien deutlich, bei denen sie sich Unterstützung wünschten. Genauer erfasst und mit Zielen hinterlegt wurden diese dann in den folgenden Terminen. Dabei kam teilweise ein von der GISS entwickelter „Haushaltsbogen“ zum Einsatz. Insbesondere zu Projektbeginn, aber vereinzelt auch im weiteren Verlauf des Projektes, fanden sogenannte warme Übergaben statt, bei denen den Familien vertraute Personen diese zum Erstgespräch begleiteten. Zu Beginn waren dies die Berater\*innen der EUROPA.BRÜCKE.MÜNSTER plus, später in Einzelfällen auch andere Fachkräfte, die die Familien an das Modellprojekt vermittelten.

Die Beendigung der einzelnen Hilfen erfolgte auf unterschiedlichen Wegen. In zwei Fällen kam die Hilfe nicht richtig zustande. In zwei Fällen beendeten Familien die Zusammenarbeit: Eine Familie brach nach einem Jahr Unterstützung den Kontakt ab, über ihren Verbleib ist nichts bekannt. Eine andere Familie brach den Kontakt ab, da sie in Münster keine Perspektive für sich sah und die Stadt kurzfristig verließ. Die Familie wurde vier Monate lang beraten und unterstützt. Laut Aussage der Mitarbeitenden gab es keine Möglichkeit, in dieser Zeit ausreichend strukturelle Verbesserungen der Lebenssituation zu bewirken, damit die Familie geblieben wäre:

*„Also ich glaube, aufhalten hätte ich die Familie nicht können, weil das einfach für die das Beste war und die einfach unter der Last so ein bisschen zerbrochen sind. Dann dieser Vorfall mit dem Jungen in der Unterkunft,<sup>5</sup> dann die Wohnungslosigkeit und klar, wenn man dann [woanders] eine Wohnung findet, dann kann ich verstehen, wir haben es satt, hier passiert nur Scheiße sozusagen.“ (Interview Projektmitarbeitende)*

Über den Verbleib dieser Familie ist ebenfalls nichts bekannt.

<sup>5</sup> Hiermit ist ein sexueller Übergriff auf seine beiden Kinder durch einen 13-jährigen Jungen innerhalb der Notunterkunft gemeint, von dem der Familienvater im Sommer 2020 berichtete.

Eine regelhafte Beendigung der Hilfen erfolgte im Evaluationszeitraum in zwei Fällen, in drei Fällen stand ein Hilfeende laut Aussage der Projektmitarbeitenden kurz bevor. Dementsprechend konnten in dieser Zeit nur wenige praktische Erfahrungen damit gesammelt werden. Gleichwohl wurde bereits zu Projektbeginn in den Interviews über eine Beendigung der Unterstützung durch das Projekt „Brückenschlag“ nachgedacht und dies vom Bezug einer Wohnung abhängig gemacht sowie davon, dass die Familie weiß, was sie tun muss und wo sie bei Bedarf Unterstützung bekommen kann. Die Unterstützung durch das Projekt „Brückenschlag“ sei in diesem Sinne eine Art „Starthilfe“:

*„Wenn da so die ersten Schritte in Wohnung, in Anbindung irgendwie ein Quartier, an den Sozialraum und auch an die Stadt hier, wenn die geleistet ist, dann glaube ich, kann man sich schon ganz gut zurückziehen und [...] dann vielleicht als Ansprechpartnerin für Anträge oder Post, die nicht verstanden wird, aber das wird laufen, da bin ich mir ganz sicher, dass meine Hilfe dann überflüssig wird und dass das sozusagen nur die Starthilfe ist.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

In den beiden Fällen, die während des Evaluationszeitraums beendet wurden, wurden die Ziele erreicht, insbesondere der Bezug einer Wohnung mit eigenem Mietvertrag. Beide Familien waren zu Hilfebeginn in einer Notunterkunft untergebracht und wohnten zum Ende der Hilfe nach etwa einem Jahr in Wohnraum mit eigenem Mietvertrag. Eine Familie hatte eine Wohnung über den Förderverein für Wohnhilfen e.V. bekommen, die andere über das Amt für Wohnungswesen.

## 5.2 Die Unterstützung der Familien und mögliche Barrieren, die dabei zu überwinden sind

Unterstützt wurden die Familien in allen Lebensbereichen, in denen Unterstützungsbedarf anfiel. Dies waren in erster Linie die Bereiche Wohnen, Arbeit, Einkommenssicherung, Kinderbetreuung/Schule und Gesundheit inklusive Krankenversicherung. In Kapitel 6 wird darauf noch ausführlicher eingegangen.

Die Häufigkeit der Kontakte gestaltete sich dabei je nach Notwendigkeit unterschiedlich. Frau K. berichtete im Interview, dass sie täglich mit ihrer Ansprechpartnerin im Projekt telefoniere und diese etwa zweimal pro Woche persönlich zu einem Beratungstermin treffe (zur aufgewendeten Arbeitszeit vgl. Kapitel 6.5). Sie schätzte insbesondere die Tatsache, dass die Sozialarbeitenden kein Thema grundsätzlich ausschlossen, sondern offen gegenüber jeder Fragestellung waren:

*“[The social worker] helped me [with] everything. With the papers, with the kids, with my doctors. Everything, everything, everything.” [...] “Never said, she can't. She always helped me.”* (Interview TK4 2021)

Neben dieser thematischen Offenheit zeichnete sich das Unterstützungsangebot durch ein hohes Maß an zeitlicher Flexibilität aus. So findet sich in den Verlaufsdocumentationen immer wieder der Vermerk, dass eine Familie unangekündigt zum Beratungsgespräch kam, das dann anschließend dokumentiert wurde. Dies erlebten wir auch, als wir – zwei Vertreter\*innen des evaluierenden Instituts – das Projekt „Brückenschlag“ im Rahmen der Evaluation im November 2022 besuchten und die Abläufe beobachteten. Familien wurden auch bei nicht angekündigten Besuchen nicht abgewiesen, sondern freundlich gebeten, auf dem großen Sofa in einem freien Beratungsraum zu warten, bis eine Fachkraft des Projektes Zeit hatte. Später im Gruppeninterview berichteten die Projektmitarbeitenden von ihrer Vision, auch nach der Verstetigung im „Brückenschlag“ eine „No Wrong Door“ Policy umzusetzen:

*„Also ich verstehe darunter, dass wir die Menschen, die hier herkommen, erstmal anhören, dann die Dinge bewerten und die Menschen entsprechend auch dann versuchen zu vermitteln.“ (Interview Projektleitung 01.12.2022)*

*„[...] manchmal sind es auch Kleinigkeiten. Also es kam auch letztens eine Studentin her, die in Köln wohnt, die sich hier über etwas erkundigen wollte. Wo man natürlich auch sagen könnte: ‚Nee, da sind wir nicht zuständig‘, aber wir erleben es oft, dass die Leute von A nach B geschickt werden, und unser Anspruch ist da schon, zumindest einmal anzuhören und dann auch wirklich im besten Fall einen Rat geben zu können, wo die richtige Adresse ist.“ (Interview Projektmitarbeitende 01.12.2022)*

Um das zu realisieren, sollte im Zuge der Verstetigung des Projektes bei der Stadt Münster eine halbe Personalstelle beantragt werden (vgl. Kapitel 8.3).

Entsprechend der Vielfalt der Unterstützungsbedarfe war auch die Art der gewählten Unterstützungsmaßnahmen vielfältig. Hauptsächlich bestand die Arbeit mit den Familien in persönlicher Beratung sowie der Unterstützung beim Schriftverkehr insbesondere mit Ämtern und Behörden. Dabei sortierten die Sozialarbeitenden in vielen Fällen zunächst die Problemlagen mithilfe vorhandener Unterlagen und ordneten diese, um sich einen Überblick zu verschaffen und die Probleme bearbeitbar zu machen. Darüber hinaus gehörte dazu, immer wieder bei den Familien nachzufragen:

*„Irgendwann entwickelt man dann so ein Gefühl, da liegt, glaube ich, doch was an, was sie jetzt vielleicht selbst nicht so auf dem Schirm haben, ich frag mal lieber nach.“ (Interview Projektmitarbeitende\*r)*

Des Weiteren begleiteten die Projektmitarbeitenden bei Bedarf zu Terminen und vermittelten zwischen der Familie und den anderen Akteur\*innen. Wie an anderer Stelle vertieft (vgl. Kapitel 6.4), ging es auch bei der Begleitung durch die projektinterne Sprachmittlung über eine reine sprachliche Übersetzung hinaus. In Einzelfällen handelten die Projektmitarbeitenden auch stellvertretend für die Familien, beispielsweise bei der Kontaktaufnahme zu Vermieter\*innen im Rahmen der Wohnungssuche. Ziel solcher Interventionen war immer, bestehende Machtasymmetrien ein Stück weit zu überbrücken und Handlungsfähigkeit seitens der Familien (wieder) herzustellen. So war es bei diesen wie auch bei allen anderen Maßnahmen

*„ganz wichtig, dass die Menschen da voll mit eingebunden werden. Und dass es eben nicht so diesen Behördencharakter hat oder: ‚Ich übernehme jetzt was für euch‘, sondern ich unterstütze die Menschen ja nur, und ich will keine Stellvertreterin sein, ich bin keine gesetzliche Betreuerin. Man merkt dann halt nach und nach, dass es der Familie total guttut, wenn man dann sieht, so, das entwickelt sich auch langsam [...] Sodass die Familie dann auch so eine Selbstwirksamkeit auch spürt.“ (Interview Projektmitarbeitende 2020)*

Darüber hinaus stellten psychosoziale Entlastungsgespräche einen wichtigen Teil der Unterstützung wohnungsloser Familien dar. Hier erfuhren die Menschen eine Anerkennung ihrer individuellen Notlagen und der damit einhergehenden Überforderungs- und/oder Ohnmachtsgefühle sowie Zuspruch und Bestärkung. Doch nicht nur Gespräche im Büro oder bei den Familien zu Hause ermöglichten eine emotionale Entlastung, sondern auch gemeinsame Aktivitäten, bei denen nicht eine Problembearbeitung im Vordergrund stand. So dokumentierten die Projektmitarbeitenden, dass sie in Einzelfällen gemeinsam mit den Familien ein Café aufsuchten oder Familien zu einem gemeinsamen Zoobesuch begleiteten, *„um [ihnen] einen Tag Auszeit zu gönnen und gemeinsam etwas zu unternehmen.“* (fortlaufende Dokumentation TK5) Die Organisation und Begleitung solcher Frei-

zeitaktivitäten fand nur sehr selten statt und konnte insbesondere während der pandemiebedingten Einschränkungen kaum realisiert werden. Ein Nebeneffekt solcher Aktivitäten der soziokulturellen Teilhabe war die Anbindung der Familien an den Sozialraum und die Förderung ihrer grundsätzlichen Verortung in der Stadt Münster.

Teil der indirekten Intervention war die Vernetzung mit relevanten Akteur\*innen. Dies erfolgte sowohl fallbezogen als auch einzelfallunabhängig. Ein Ziel war dabei meistens auch, auf diese Weise Ressourcen für die Familien zu erschließen wie beispielsweise Wohnraum, weiterführende Hilfen, Schulmaterialien u. v. a. m. Als Nebeneffekt schärften die Projektmitarbeitenden dadurch den Blick der Netzwerkpartner\*innen für das Problem der Wohnungslosigkeit von Familien und die damit einhergehenden Herausforderungen.

Bei der Unterstützung der Familien stießen die Projektmitarbeitenden auf unterschiedliche Barrieren und waren gefordert, Wege zu finden, diese zu überwinden. Eine dieser überwindbaren Hürden stellte in der Unterstützung von Familien, die nur wenig deutsch sprachen, die Sprachbarriere dar. Da auch die Sozialarbeitenden keine der Erstsprachen der unterstützten Familien sprachen, wurde immer wieder auf elektronische Hilfsmittel zur Übersetzung zurückgegriffen. Wenn dies nicht ausreichte, wurde die projektinterne Sprachmittlung hinzugezogen. In einigen Situationen baten die Familien selbst um eine\*n Übersetzer\*in:

*„Häufig ist das so, dass man das im Gespräch merkt, dass vielleicht ich irgendwas zu kompliziert erkläre oder der Familienvater irgendwas mir erklären möchte, aber nicht so gut die Worte dafür findet, und da merken wir beide relativ schnell, vielleicht sollten wir mal eben [die projektinterne Sprachmittlung] anrufen oder [diese] nochmal zu einem Termin einladen, was vieles sehr viel leichter macht.“*  
(Interview Projektmitarbeitende\*r)

Wie an anderer Stelle ausführlicher dargestellt, wurde in den Fällen, in denen eine rechtssichere Beratung notwendig war oder medizinisch wichtige Themen besprochen wurden, ein\*e Dolmetscher\*in organisiert (vgl. Kapitel 6.4). Wenn durch das Projekt „Brückenschlag“ Dolmetscher\*innen organisiert werden mussten, waren auch Budgetfragen zu berücksichtigen, jedoch nicht in jedem Falle. Familie NH2 hatte beispielsweise aufgrund ihrer Behinderung häufig ein Anrecht auf Dolmetschdienste. So mussten die Projektmitarbeitenden in jedem Einzelfall

*„ganz viel abwägen, welcher Termin könnte oder wird so wichtig sein, dass es auf jeden Fall wichtig ist, dass sie alles von vorne bis hinten verstehen, oder wo kann man schon Vorarbeit leisten, indem man schon ein Vorgespräch mit den Familien macht, und was kann man dann noch nacharbeiten und was kann [die projektinterne Sprachmittlung] übernehmen?“* (Interview Projektmitarbeitende\*r)

Selbst wenn die Familien gut Deutsch sprachen, mussten insbesondere im Kontakt zu Ämtern und Behörden Sprachbarrieren überwunden werden, da die Schriftstücke meistens in einer bürokratischen Sprache verfasst und somit schwer verständlich waren.

Eine weitere Hürde, welche jedoch ungleich schwieriger zu überwinden war, stellte der Münsterner Wohnungsmarkt dar (vgl. Kapitel 2.1):

*„Also eine Hürde ist natürlich auch, jetzt gerade auf den Wohnungsmarkt bezogen, dass man einfach viel gerne leisten würde, was einfach nicht geht, weil es nicht machbar ist, weil es einfach die Rahmenbedingungen nicht zulassen, oder zumindest nicht von jetzt auf gleich, [...]. Aber das ist natürlich auch manchmal auch ein bisschen frustrierend, weil man gerne mehr machen würde als man kann.“* (Interview Projektmitarbeitende\*r)

Hier war die Netzwerkarbeit eine wichtige Maßnahme, da über die Kontakte immer wieder einmal eine Wohnung akquiriert werden konnte:

*„In manchen Bereichen ist die Kooperation auch unabdingbar, beispielsweise bei der Wohnungssuche. Es zeigt sich einfach, dass die von den Kooperationen lebt und von dem persönlichen Kontakt mit den verschiedenen Akteur\*innen, die mit der Wohnraumversorgung zu tun haben.“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

So konnten dank der Kooperation mit externen Netzwerkpartner\*innen während der Projektlaufzeit elf Familien in Wohnraum vermittelt werden, davon neun in eigenen mietvertraglich abgesicherten Wohnraum (zwei davon vermittelt durch das städtische Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung). Zwei Familien wurden durch die Fachstelle Wohnraumsicherung des Sozialamts / das Projekt „Endlich ein ZUHAUSE!“ in beschlagnahmten Wohnraum eingewiesen mit der Perspektive, diesen nach einem Jahr mit einem eigenen Mietvertrag zu übernehmen. Drei Familien konnten über den Förderverein für Wohnhilfen e.V. der Bischof-Hermann-Stiftung in eigenen Wohnraum vermittelt werden. Der Weg über den Förderverein wurde in Fällen der besonderen Dringlichkeit und bei ausgeschöpften Alternativen gewählt. So wie beispielsweise bei Familie TK5 – einem alleinerziehenden Vater mit drei minderjährigen Kindern –, die vorübergehend bei der Schwester des Vaters untergekommen war, dort aber nicht länger bleiben konnte und deren bisherige Bemühungen bei der Wohnungssuche erfolglos geblieben waren. Bei zwei Familien konnte der Wohnraum erhalten werden.

Eine weitere Hürde, die die Unterstützungsarbeit insbesondere wohnungsloser Familien mit Unionsbürger\*innenschaft erschwerte, stellten die gesetzlichen Regelungen hinsichtlich des Zugangs zu existenzsichernden Sozialleistungen sowie die (nicht unumstrittene) kommunale Praxis der Verknüpfung dieser eingeschränkten Rechtsansprüche mit der ordnungsrechtlichen Unterbringungs-pflicht dar. So hielten die Projektmitarbeitenden eine Zeit lang in der Dokumentation fest, dass das Sozialamt ausländerrechtlich tätig wurde und in den Notunterkünften Freizügigkeitsüberprüfungen vornahm, was ein\*e Projektmitarbeiter\*in im Interview als Hürde für die (Unterstützung der) wohnungslosen Familien mit Unionsbürger\*innenschaft benannte, da es die Menschen grundlegend verunsichere:

*„Mit der Unterbringung merken wir auf jeden Fall, dass da immer rabiater nachgefragt wird, sag ich mal, und auch nachgehakt wird, und dass da regelmäßige Prüfungen anstehen und da auch mit einer ganz großen, mit so einer Drohkulisse, gearbeitet wird und die Familien oft dann Post bekommen und natürlich von irgendjemandem sich das übersetzen lassen und dann ganz aufgebracht hierhin kommen und gar nicht wissen, was los ist, und natürlich auch, wenn das dann so formuliert ist, im Sinne von, wenn das und das nicht passiert, dann müssen Sie leider ausziehen und wieder zurückgehen, wo Sie hergekommen sind, so nach dem Motto.“ (Interview Projektmitarbeitende 2020)*

Eine wichtige Intervention in solchen Verunsicherungsmomenten bestand in der Aufklärung der Familien über ihre Rechte und in ihrer Bestärkung, „[...] denen irgendwie das Gefühl zu nehmen, ihr seid irgendwie unerwünscht und ihr seid eher eine Belastung“ (Interview Projektmitarbeitende 2020). Grundlage dieser Versicherungen sei eine vertrauensvolle Beziehung, in der diese Unsicherheiten und Ängste thematisiert werden könnten.

Eine weitere Hürde, die zum Teil auch familienzufispeziische Besonderheiten hat, ist die Dynamik von menschlicher Entwicklung wie auch von Familiensystemen. So machten die Projektmitarbeitenden immer wieder die Erfahrung, dass Veränderungen keiner linearen, progressiven Logik hin zu einer

Verbesserung folgen, sondern komplex und anfällig für (scheinbare) „Störungen“ sind. So sei in der Arbeit mit Familien in besonderer Weise zu berücksichtigen, dass, wenn

*„man denkt, man hat die Leute jetzt verstanden, oder man weiß, was da los ist, dass da immer noch ganz viele Sachen sind, die man auch nicht weiß, und die man auch zu Recht nicht weiß, weil ja die Familien auch ihre Privatsphäre, ihre Intimsphäre haben. Genau, dass man da auch einfach immer schaut [...] und da nicht mit falschen Erwartungen rangeht. Dass das eben schwanken kann, dass da einfach immer wieder neue Dinge auch dazu kommen können.“* (Projektmitarbeitende 2020)

Nicht zuletzt können diese Dynamiken auch die Mitarbeitsbereitschaft und -möglichkeiten beeinflussen, welche zu den grundlegenden Voraussetzungen einer gelingenden Unterstützung gehören.

### **5.3 Bedarfe, die offen bleiben**

Trotz aller Unterstützungsmaßnahmen und Interventionen bleiben auch „Lücken“ – Bedarfe, die nicht gedeckt werden können. Während die interviewten Familien eine hohe Zufriedenheit über die Unterstützung äußerten, die sie im Rahmen des Modellprojektes bekamen, und keine ungedeckten Bedarfe benennen konnten, berichteten die Projektmitarbeitenden von „Lücken“ auf struktureller Ebene, die mit ihrer Arbeit kaum bis gar nicht geschlossen werden könnten. Dies betrifft zum einen den Unterstützungsbedarf wohnungsloser Familien an intensiven Hilfen in quantitativer Hinsicht aufgrund der begrenzten Kapazitäten im Projekt „Brückenschlag“. Am 25.06.2019, als die Bischof-Hermann-Stiftung beim Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) eine Projektfinanzierung für das Projekt „Brückenschlag“ beantragte, waren 287 wohnungslose Familien in den Notunterkünften der Stadt Münster untergebracht. Wie viele allein dieser Familien Bedarf an Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII hatten, lässt sich nicht sagen. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass dies mehr als die 21 Familien waren, die durch das Projekt unterstützt wurden, und die weiteren, die auf seiner Warteliste festgehalten waren. Konsequenterweise soll das Projekt im Anschluss an die Projektlaufzeit mit einem erweiterten Personalumfang verstetigt werden (vgl. Kapitel 8.3 und 10). Zum anderen blieb der Münsteraner Wohnungsmarkt wenig bis vollständig unverändert. So ist es zwar in elf Fällen gelungen, Familien in Wohnraum zu vermitteln, damit ging jedoch keine merkliche Verbesserung des Zugangs zum Wohnungsmarkt für andere wohnungslose Familien einher. Die Wohnungssuche stellte sich mit jeder Familie neu als intensives Unterstützungserfordernis dar. Aufgrund der aufgebauten Netzwerke gestaltete sich die Wohnraumsuche am Ende der Projektlaufzeit womöglich etwas einfacher als zu Projektbeginn, jedoch ging dies nicht mit einer strukturellen Veränderung des Wohnungsmarktes einher.

Auch die bürokratischen Logiken mit ihren Ausschließungseffekten konnten während der Projektlaufzeit möglicherweise sichtbar gemacht, jedoch nicht verändert werden. Dementsprechend resümierten die Mitarbeitenden am Ende der Projektlaufzeit mit Blick auf die Grenzen des eigenen Anspruchs:

*„Das ist einfach was, wo man sagen muss, ja na klar – man hat irgendwie den Anspruch, die Leute zu befähigen, es selber zu können. Aber es werden einfach nicht alle aus verschiedenen Gründen. Weil die Zugänge einfach auch so hoch sind, es hat nicht nur mit Sprache zu tun. Und auch die Abstände, wann wie [...] Dokumente angefordert werden, welche Dokumente angefordert werden, wo wir selber teilweise uns wundern, warum – wofür ist das jetzt wichtig? Also von daher wird*

*das auch nicht aufhören, weil es immer Leute geben wird, die das nicht können und die Unterstützung brauchen.“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

Mit Blick auf die zugewanderten wohnungslosen Familien, die einen Großteil der untergebrachten Familien in Münster darstellen, stellte die Projektleitung zudem fest, dass das Modellprojekt „Brückenschlag“ nur einen kleinen Teil zum Abbau von Stereotypen und Vorurteilen beitragen konnte, welche ebenfalls zu einem Ausschluss vom Wohnungsmarkt führen:

*„[Wir können] nur sehr, sehr langsam [...] auf Normalisierung hin im Umgang mit Familien mit Migrationserfahrung hinarbeiten. Da kann man nicht immer sofort Effekte erwarten, sondern das ist ja, ein steter Tropfen höhlt den Stein.“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

## 5.4 Qualifikatorische Anforderungen an die Arbeit mit wohnungslosen Familien

Um den aufgeführten Notwendigkeiten und Bedarfen gerecht zu werden, bedarf es qualifikatorischer Anforderungen an die Fachkräfte, die nur in Teilen spezifisch für Familienkonstellationen sind. Gefragt nach den qualifikatorischen Erfordernissen, nannten die Projektbeteiligten einerseits einen bunten Strauß an sogenannten Soft Skills: Humor, Geduld, Gelassenheit, Neugierde, Belastbarkeit, Reflexionsfähigkeit, Lebenserfahrung, Sensibilität für Rassismus, Minderheiten und Diskriminierung, Fähigkeit zum Perspektivwechsel, eine gute Kommunikationsfähigkeit, die Fähigkeit, Dinge infrage zu stellen, ein offenes Wesen und die Sensibilität, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen. Darüber hinaus wurde es als hilfreich benannt, wenn die Mitarbeitenden bereits Vorerfahrungen in der Wohnungslosenhilfe hatten:

*„Ich glaube, das ist oft auch, wenn man mit gewissen Lebenslagen konfrontiert ist, das ist, wenn man ganz neu in dem Bereich ist und man noch nie mit Menschen gearbeitet hat, die sich in so prekären Lebenslagen befinden, dass das erstmal schockierend sein kann.“ (Interview Projektleitung)*

Darüber hinaus bedarf es eines hohen Maßes an Wissen über die aktuellen gesetzlichen Regelungen in allen relevanten Bereichen:

*„Das bedeutet, dass man sich viel Wissen aneignen muss. Und man muss wissen, wie die einzelnen Systeme funktionieren. Gesundheit, Jobcenter, Arbeitsagentur. Das muss man wissen, das bedeutet, dass man eine gute Kommunikationsfähigkeit hat und dass man bestimmte Fortbildungen auch gemacht haben muss, wie zum Beispiel Fortbildungen im Kinderschutz, um da sprachfähig auch zu bleiben.“ (Interview Projektmitarbeitende)*

In der Unterstützungsarbeit von migrantischen Familien bedarf es darüber hinaus des Wissens und der Auseinandersetzung mit ihrer spezifischen Positionierung in der deutschen wie auch in der Herkunftsgesellschaft:

*„[...] dass man da [...] auch informiert ist und auch [...] bedenkt, was [...] die Menschen, gerade die Migrationserfahrung haben, was sie Erfahrungen eben auch machen in ihren Heimatländern. Dass man sich damit auch beschäftigt und sozusagen auch die Lebenswelt so ein bisschen verstehen kann von den Menschen.“ (Interview Projektmitarbeitende\*r)*

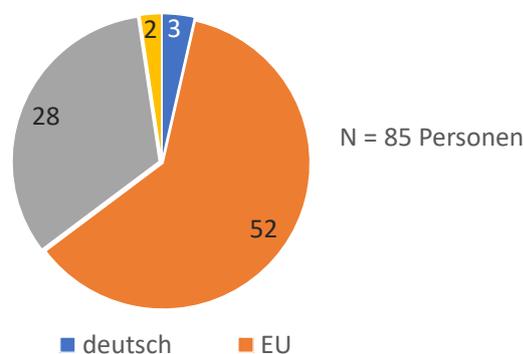
## 6 „JEDER EINZELFALL IST EINZIGARTIG“ – WOHNUNGSLOSE FAMILIEN HABEN VIELFÄLTIGE UNTERSTÜTZUNGSBEDARFE

### 6.1 Die unterstützten Familien

Während der Projektlaufzeit wurden 21 Familien unterstützt: 36 Eltern, also Personen, die Verantwortung für andere, i. d. R. Kinder, trugen, sowie vier volljährige und 45 minderjährige Kinder.

Die insgesamt 85 Personen, die während der Projektlaufzeit unterstützt wurden, gehörten einer von 13 Staatsangehörigkeiten an. Lediglich drei Personen hatten die deutsche Staatsangehörigkeit.

**Grafik 1: Staatsangehörigkeit**



Eigene Darstellung

Einige Familien waren binational oder mehrnational, wie beispielsweise Familie TK6: die Mutter lettische Staatsangehörige, ihr Partner bangladeschischer Staatsangehöriger und ihre Kinder deutsch.

Knapp die Hälfte der Eltern und etwas mehr als die Hälfte der minderjährigen Kinder hatten die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedsstaates der Europäischen Union (EU). Ein gutes Drittel (39,3 %) der Eltern und knapp zwei Drittel (60,7 %) der Kinder waren Staatsangehörige eines Drittstaates.

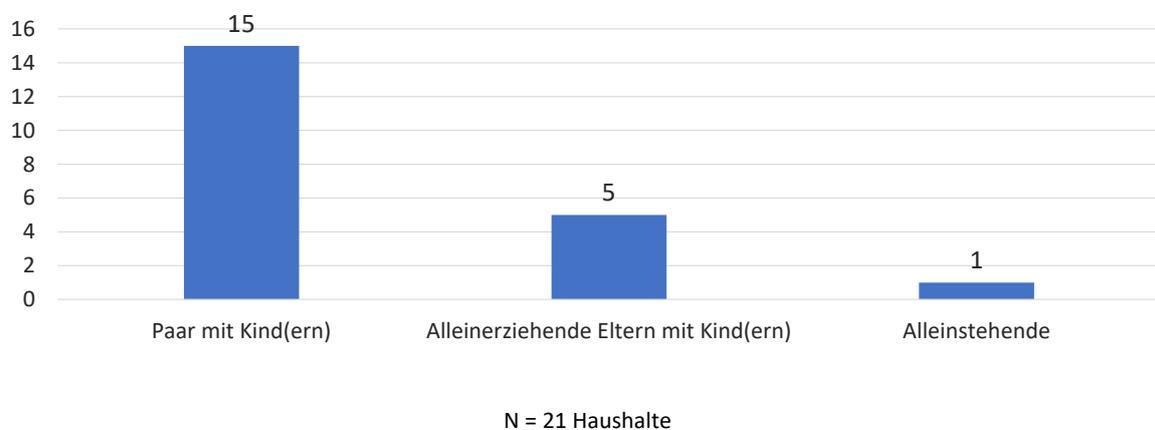
Die hier aufgeführten Daten bilden den Stand vom jeweiligen Aufnahmezeitpunkt der Familien ab. Doch „Familie“ ist dynamisch. Im Laufe der Hilfen wurde in einer Familie ein Kind geboren, eine Familie erweiterte sich infolge einer neuen Partnerschaft eines alleinerziehenden Elternteils, in zwei Familien wurden Kinder nachgeholt, eine Partnerschaft ging auseinander.

Zielgruppe des Modellprojektes waren laut Konzept „wohnungslose Familien in Notunterkünften und [...] ehemals wohnungslos[e] Familien, die bereits Wohnraum angemietet haben und dabei unterstützt werden diesen zu erhalten“ (Projektskizze Bischof-Hermann-Stiftung, S. 5). Während eine Auswahl der Familien anhand des Kriteriums „Staatsangehörigkeit“ konzeptionell nicht vorgesehen war und die Möglichkeit der Aufnahme von Familien mit Unionsbürger\*innenschaft bei einem geklärten Zugang zu Sozialleistungen nach SGB II oder SGB XII explizit eröffnet wurde, haben alle während der Projektlaufzeit unterstützten Familien Migrationserfahrung. Immer wieder wurde in der Projektbegleitgruppe darauf hingewiesen, dass eine Fokussierung auf migrantische Familien konzeptionell nicht vorgesehen ist. Eine Vermittlung von Familien mit deutscher Staatsangehörigkeit

an das Projekt erfolgte jedoch bis zum Ende der Projektlaufzeit nicht.<sup>6</sup> So ist die Tatsache des hohen Migrationsanteils weniger der Selektion im Rahmen des Projektes „Brückenschlag“ geschuldet, sondern bildet vielmehr den hohen Anteil von migrantischen Familien in den Notunterkünften für Familien in Münster ab (vgl. Kapitel 2.2). Zudem kann dies als Hinweis auf einen Mangel an bedarfsgerechten Angeboten insbesondere für migrantische Familien in Wohnungsnotlagen gelesen werden.

15 der unterstützten Familien waren Paare mit Kind(ern), davon vier Familien mit einem Kind und elf mit mehreren. Fünf Familien waren alleinstehende Elternteile mit Kind(ern), davon vier Mütter und ein Vater. Eine Familie bestand aus einer alleinstehenden Frau, die sich um ihre pflegebedürftige Mutter in Münster und immer wieder auch um ihre volljährige Tochter im Ausland kümmerte.

**Grafik 2: Haushaltsform**



Eigene Darstellung

Elf Familien lebten zu Beginn der Hilfe in einer der Münsteraner Notunterkünften für Familien, eine im Haus der Wohnungslosenhilfe. Sieben Familien hatten eine eigene Wohnung angemietet und Unterstützungsbedarf bei der Sicherung dieses Wohnraums oder dieser war aufgrund von baulichen Mängeln oder Familienzuwachs unzumutbar. Eine Familie lebte in einer Wohnung, in die sie durch das Sozialamt eingewiesen worden war. Eine Familie war verdeckt wohnungslos und lebte bei einer Verwandten.

Angaben über den Beginn der zum Zeitpunkt der Aufnahme in das Projekt bestehenden Wohnungslosigkeit liegen für 13 der 15<sup>7</sup> wohnungslosen Familien vor. Sechs dieser 13 Familien waren langzeitwohnungslos, d. h. länger als ein Jahr bereits ohne eigenen mietrechtlich abgesicherten Wohnraum, davon zwei Familien seit ihrer Einwanderung im Jahr 2015. Fünf Familien waren weniger als ein Jahr wohnungslos, bevor sie durch das Projekt „Brückenschlag“ unterstützt wurden.

<sup>6</sup> Die Zugangswege zum Projekt werden in Kapitel 5.1 genauer beschrieben.

<sup>7</sup> Die beiden durch das Sozialamt in Wohnraum eingewiesenen Familien werden hier ebenfalls zu den wohnungslosen Familien gezählt, da sie über keinen eigenen Mietvertrag und kein dauerhaft rechtlich abgesichertes Mietverhältnis verfügten.

## 6.2 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien

In den dokumentierten Hilfeverläufen wird deutlich, dass sich die Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien in verschiedener Hinsicht gegenüber den denen von Einzelpersonen unterscheiden. Einerseits können sie sich in quantitativer Hinsicht mit der Zahl der Personen erhöhen, die Teil des Familiensystems sind. Andererseits können sich die „klassischen“ Hilfebedarfe der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII verändern, wenn im Haushalt weitere Angehörige, insbesondere (minderjährige) Kinder, leben. Darüber hinaus können Hilfebedarfe in neuen Themenfeldern hinzukommen.

Unabhängig von den veränderten Hilfebedarfen ergaben sich durch die Familienkonstellation praktische Herausforderungen bei der Überwindung der sozialen Schwierigkeiten. So musste in seltenen Fällen eine Kinderbetreuung organisiert werden, damit Beratungs- oder andere Termine wahrgenommen werden konnten. Wenn dies nicht möglich war, verkomplizierte sich der Beratungsprozess. Ein\*e Projektmitarbeiter\*in hielt einmal in der Dokumentation fest, dass bei einem Beratungstermin nur ein Teil der geplanten Aufgaben erledigt werden konnte, da es keine Kinderbetreuung gab:

*„Eigentlich war der Plan, Ordnung in den sehr chaotischen Unterlagen von Frau F. zu schaffen > Register, Ordner, Locher und Post-its mitgebracht; [Kinder] lassen dies jedoch nicht zu, da sie aufgrund der Langeweile (kein Kitabesuch) neugierig sind und von Frau F. auch keine Grenzen aufgezeigt bekommen.“ (Dokumentation TK6)*

Die möglichen veränderten und neuen Hilfebedarfe werden in den folgenden Abschnitten herausgearbeitet. Wie bei Einzelpersonen gilt auch für Familien, dass die Bedarfe in einzelnen Familien individuell sind. So betont auch eine Vertreterin des Kommunalen Sozialdienstes (KSD) des Amts für Kinder, Jugendliche und Familien: „Jeder Einzelfall ist einzigartig.“

### 6.2.1 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien im Bereich Wohnen

Eine vorliegende Wohnungslosigkeit bzw. Wohnungsnotfallsituation ist eine der Zugangsvoraussetzungen zum Modellprojekt „Brückenschlag“ und zentraler Anlass für Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII. Dementsprechend besteht eine Kernaufgabe in der Unterstützung der Familien darin, die prekäre Wohnsituation zu überwinden und die Familien in ein stabiles Normalwohnverhältnis zu begleiten.

Die Anforderungen an eine Wohnung stellen sich für Familien anders dar als für Einzelpersonen. So muss die Wohnung in ihrer Größe und Zimmeranzahl angemessen für die Personenzahl sein, die darin wohnen soll. Dies stellt bei der Wohnungssuche von Familien mit mehr als zwei Kindern immer wieder ein Problem dar. Wie in Kapitel 2.1 dargestellt, sind Wohnungen mit mehr als drei Zimmern, die für Menschen mit niedrigem Einkommen bezahlbar sind, auf dem Münsteraner Wohnungsmarkt kaum verfügbar. Mit dieser Hürde sind sowohl größere Familien konfrontiert, die über keinen eigenen Wohnraum verfügen, als auch die Familien, deren Wohnung infolge von Familienzuwachs (durch Geburt, Nachzug, „Patchwork“) absehbar zu klein wird. Dies betraf im Projektzeitraum beispielsweise einen alleinerziehenden Vater mit drei Kindern, der eine neue Partnerschaft einging und dessen Partnerin mit ihren drei Kindern in seine Vier-Zimmer-Wohnung einzog. Oder auch ein Paar, das mit einem dreijährigen und einem einjährigen Kleinkind in einer Ein-Zimmer-Wohnung lebte und Zwillinge erwartete. Die Baby-Lots\*innen nahmen nach der Geburt der jüngsten Kinder Kontakt zu den Mitarbeitenden von „Brückenschlag“ auf, da alle vorangegangenen Versuche, eine größere Wohnung zu finden, erfolglos geblieben waren. Von unzumutbaren Wohnverhältnissen war auch die fünfköpfige Familie NH6 betroffen, eine alleinerziehende Mutter mit einem volljährigen und drei minderjährigen Kindern, eines davon mit Behinderung. Sie wohnten in einer

Drei-Zimmer-Wohnung, in der ein Zimmer im Winter aufgrund von wiederholt starkem Schimmelfall unbewohnbar war. Auch hier blieben alle Bemühungen der Wohnungssuche vor der Unterstützung durch das Projekt „Brückenschlag“ erfolglos.

Über die Wohnungsgröße hinaus müssen die Wohnverhältnisse kindgerecht sein, wenn ein minderjähriges Kind im Haushalt lebt. Angemessener Wohnraum bedeutet für jeden Menschen Schutz der physischen Integrität, die Möglichkeit der Befriedigung zentraler Bedürfnisse und die Vermittlung eines essentiellen Sicherheitsgefühls über das eigene Sein in der Welt (*ontological security*). Für Minderjährige, die in der Entwicklung sind und deshalb besondere Schutzbedürfnisse haben, können diese Bedeutungsaspekte nicht zu hoch eingeschätzt werden. Zudem hat jeder Mensch unabhängig von seinem Alter einen grundgesetzlich abgesicherten Anspruch auf die „*freie Entfaltung seiner Persönlichkeit*“ (Art. 2 Abs. 1 Grundgesetz) und Kinder somit auf kindgerechtes Handeln. Dies gilt auch im Falle einer ordnungsrechtlichen Unterbringung.

Rechtlich bindende Standards für kommunal verpflichtend bereitgestellte Notunterbringungsmöglichkeiten für unfreiwillig obdachlose Familien gibt es (bislang) nicht. Die BAG W empfiehlt für die ordnungsrechtliche Unterbringung von Familien mindestens 15 qm pro Person: „Familien und andere Mehrpersonenhaushalte werden in abgeschlossenen Wohneinheiten untergebracht. Die Wohnfläche beträgt mindestens 15 qm pro Person. Es sind getrennte Schlafräume für Eltern und Kinder vorhanden. Bei Bedarf werden die Zimmer vor einer Neubelegung renoviert.“ (BAG W 2013, S. 4) Das MAGS hat 2022 „Empfehlungen [...] zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen“ vorgelegt. Mit Rückgriff auf ergangene Rechtsprechung wird darin eine Wohnfläche von 10 qm pro Person für eine voraussichtlich längerfristige Unterbringung von Einzelpersonen wie von Familien als Standard formuliert: „Für Familien gilt darüber hinaus, dass Rückzugsmöglichkeiten für (erwachsene) Familienmitglieder vorhanden sein müssen und dass die Belange minderjähriger Kinder zu berücksichtigen sind.“ (MAGS 2022a, S. 14) Was genau diese Belange sind, wird nicht weiter ausgeführt. Vor dem Hintergrund der Tatsache, dass sowohl obdachlose Einzelpersonen als auch Familien zum Teil mehrere Jahre in einer ordnungsrechtlichen Unterbringung leben (vgl. DIMR 2020), lohnt sich ein Blick in die „Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“, die 2021 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und von UNICEF veröffentlicht wurden. Hier werden sogenannte „kinderfreundliche Orte und Angebote als fester Bestandteil der Unterkunft“ (BMFSFJ/UNICEF 2021, S. 32) herausgearbeitet, die aktiv zu fördern zu seien. Diese bieten Kindern „einen sicheren und geschützten Rückzugsort, an dem sie Stabilität und Halt erfahren sowie ein anregendes und förderndes Umfeld vorfinden, in dem sie spielen und lernen können“ (dies., S. 32). Wenngleich deren konkrete Ausgestaltung in Unterkünften für obdachlose Familien sich möglicherweise gegenüber Geflüchtetenunterkünften unterscheidet, so können sie doch weitere wichtige Hinweise für die Ausgestaltung von kindgerechten Wohnverhältnissen auch für wohnungslose Familien liefern.

## EXKURS I: Hilfebedarfe – Notunterkunft versus eigene Wohnung

Ob die Familie in einer eigenen Wohnung wohnt oder in einer Notunterkunft, macht laut Aussagen von Interviewpartner\*innen einen wichtigen Unterschied sowohl für die Familien wie auch für die Hilfen. So bedeutet die Unterbringung in einer Notunterkunft eine Einschränkung der autonomen Alltagsgestaltung, was in einer eigenen Wohnung nicht der Fall ist:

*„Also es unterscheidet sich natürlich [...], Familien, die in einer eigenen Wohnung leben, haben zumindest noch ein Recht auf Selbstbestimmung. Auch wenn die Wohnung noch so eng ist.“ (Interview Projektmitarbeitende)*

In Notunterkünften bleibt zudem

*„wenig Platz für individuelle Entfaltung und Rückzug. Da potenziert sich Gewalt und Stress, und das sind dann die Themen, die on top kommen zur gesamten Situation der sozialen Integration.“ (Interview Leitungskraft Kommunaler Sozialdienst)*

Grundsätzlich sind Notunterkünfte, wie ein Vertreter des Amts für Kinder, Jugendliche und Familien betont, *„für Kinder überhaupt kein guter Raum, um groß zu werden.“ (Interview Leitungskraft Kommunaler Sozialdienst)*

Neben dem beengten Platz und den fehlenden Rückzugsmöglichkeiten trägt vermutlich auch die Häufung von Menschen mit sozialen Problemen in den Notunterkünften zu dieser Einschätzung bei. So taucht in der Dokumentation einer Familie der Vorfall eines sexuellen Übergriffs auf die minderjährigen Kinder einer Familie auf. Eine andere Familie wird laut Dokumentation Zeugin einer als übergriffig erlebten Inobhutnahme eines Kindes einer anderen Familie durch Vertreter\*innen des Jugendamts, was diese in große Unruhe versetzte.

Eine weitere Besonderheit von Notunterkünften gegenüber eigenem Wohnraum ist das Vorhandensein von Sicherheitspersonal. So wird laut Aussage eines Vertreters der Fachstelle Wohnraumsicherung in drei der fünf dezentralen Notunterkünfte für wohnungslose Familien Sicherheitspersonal eingesetzt, *„wobei es auch immer mal wieder sein kann, dass wir in den anderen Einrichtungen Streife fahren“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)*. Hintergrund sei die Gewährleistung des Bewohner\*innenschutzes, insbesondere in der Erstaufnahmeeinrichtung, *„weil wir ja auch nie wissen, wer kommt denn da“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)*. Aufbauend auf früheren Erfahrungen kommt die Projektleitung des Modellprojektes „Brückenschlag“ allerdings zu der Einschätzung, dass das Sicherheitspersonal selbst ein Risiko für Bewohner\*innen von Notunterkünften darstellen kann:

*„Ein oder zwei [Security-Mitarbeiter\*innen] sitzen dann da tatsächlich und wechseln sich dann ab, und oft sind das junge Männer, und ich weiß das aus früheren Erfahrungen, [da] gab es viele Verstöße seitens des Sicherheitsdienstes gegen ganz normales Geschehen. Es wurde getrunken, es wurden Frauen hochgebracht in eine Männerabteilung, es gab sexuelle Anmachen und so weiter und so fort. Und ich kann mir nicht vorstellen, dass nicht ausgebildete junge Männer, die oft über keinen Berufsabschluss da verfügen, dass die gut geeignet sind, [...] die Sicherheit zu gewährleisten in einer Familiennotunterkunft.“ (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 2022)*

Auch das Wohnumfeld ist von hoher Bedeutung für wohnungslose Familien. Einerseits muss es faktisch sicher sein und andererseits allen Familienangehörigen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln. So lehnte Familie TK1 eine Wohnung beispielsweise ab, da ihrer Einschätzung nach *„die Gegend zu*

*kriminell für sie und ihre Kinder“* war (Dokumentation TK1). Darüber hinaus sind auch bestehende sozialräumliche Verortungen zu berücksichtigen wie beispielsweise Schule und Kita. Je nach Alter und Bindungserfahrungen können Beziehungsabbrüche zu Vertrauenspersonen infolge von Wohnortwechsel gravierende Folgen haben. In einem Fall lehnte eine Familie ein Wohnungsangebot des Sozialamts ab, da ein Schulwechsel für die Kinder laut Schule, Psychiater und Sozialpädagogischer Familienhilfe unzumutbar sei. Die Sozialarbeitenden des „Brückenschlags“ bemühten sich um eine umfangreiche und nachvollziehbare Erklärung gegenüber den Sozialamtsmitarbeitenden, damit dieser Familie aus der Ablehnung zukünftig keine Nachteile in der Wohnraumversorgung erwachsen.

Vergleichbar schwierig ist laut Projektmitarbeitenden die Wohnungssuche für Familien, in denen eine Person mobilitätseingeschränkt und beispielsweise auf einen Rollstuhl angewiesen ist. Dies betraf drei der dokumentierten Familien. So lebt die vierköpfige Familie KL1 seit sieben Jahren in einer Notunterkunft der Stadt Münster, da sie bisher keine barrierefreie Wohnung finden konnte. TK3, die im Rollstuhl sitzt, konnte ein Jahr nach Aufnahme ins Projekt endlich eine geeignete Wohnung beziehen, die sie durch das Amt für Wohnungswesen vermittelt bekommen hatte.

### **6.2.2 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien im Bereich Lebensunterhaltssicherung**

Die Sicherung des Lebensunterhalts gehört ebenfalls zu den zentralen Bereichen in der Arbeit mit wohnungslosen Familien. Laut Aussage einer Fachkraft des Projektes handelt es sich hierbei neben dem Thema Wohnen um ein zentrales Thema, das alle Familien eint:

*„Was man auf jeden Fall sagen kann oder was ich sagen würde, was bei allen Familien gleich ist, ist natürlich die existenzielle Sicherung. Das ist bei allen ganz großes Thema und das nimmt auch viel Zeit bei allen Familien ein, die existenzsichernden Leistungen zu erhalten oder auch zu erschließen teilweise. Das haben eigentlich alle Familien bzw. Eltern gemeinsam.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Durch weitere Familienangehörige, insbesondere durch minderjährige Kinder, erhöht sich die sachliche Komplexität in diesem Bereich. So waren bei allen unterstützten Familien Leistungen aus mehreren unterschiedlichen Quellen zu erschließen – Erwerbseinkommen, ALG I, ALG II, Wohngeld, Unterhalt, Unterhaltsvorschuss, Kindergeld, Leistungen für Bildung und Teilhabe (BuT), Elterngeld, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Krankengeld, Pflegegeld. Während dies einerseits zur Sicherung des Lebensunterhalts beiträgt, kann es praktische Herausforderungen mit sich bringen und damit mühsam und aufwendig sein. Zudem erfordert diese sachliche Komplexität im Einzelfall ein hohes Maß an Vernetzung mit anderen Akteur\*innen. Der punktuelle Einbezug weiterer Akteur\*innen erfolgt, um bestimmte Probleme zu bearbeiten und zu lösen. Dies birgt jedoch zugleich das Risiko einer Verkomplizierung der Situation, beispielsweise wenn dieses andere System nicht (gut) funktioniert. Im Falle von Familien mit Bedarfen nach §§ 67 ff. SGB XII zeigten sich im Projektverlauf spezifische Herausforderungen bei der Realisierung und Aufrechterhaltung von existenzsichernden Leistungen.

Wie an anderer Stelle herausgearbeitet (vgl. zum Beispiel Almurtada/Barth 2019; BAGFW 2021), waren auch für die vom Modellprojekt „Brückenschlag“ unterstützten Familien der Zugang zu und der Erhalt von Kindergeld immer wieder mit Hürden behaftet. So gestaltete sich beispielsweise die Kindergeldauszahlung (nicht nur) bei Familie TK1 schwierig, da die Familienkasse immer wieder Dokumente anforderte:

*„Schreiben von FK bzgl. fehlender Unterlagen (die meisten Unterlagen beziehen sich auf die Prüfung des Arbeitnehmerinnenstatus von Frau H.; der Sohn wurde falsch erfasst, für ihn wird Kita-Bescheinigung sowie Nachweis über U-Untersuchungen angefordert, obwohl dies rechtlich keine Rolle für die Prüfung des Anspruchs spielt, kein Einzelfall).“ (Dokumentation TK1)*

Später wurde bei der Familienkasse

*„angerufen und nachgefragt. Die Unterlagen sind im März eingegangen, werden momentan durch die zuständige Sachbearbeiterin überprüft, und falls in Ordnung ist, wird die Familie in 6 Wochen [Kindergeld] bekommen. Die Familie ist verzweifelt, weil dieses Geld fehlt, vor allem wenn die Kinder wieder zur Schule gehen und auch Busfahrkarten brauchen.“ (Dokumentation TK1)*

Wie in diesem Ausschnitt aus der Dokumentation angedeutet, tauchte dieses Unterstützungserfordernis häufiger auf und beanspruchte immer wieder erhebliche Beratungsaufwände und -zeit. Die Projektmitarbeitenden berichteten im Interview, dass es bis zu anderthalb Jahren dauern könne, bis Kindergeld vor allem an Familien mit Unionsbürger\*innenschaft ausgezahlt werde.

Eine weitere wichtige Einkommensquelle sind Sozialleistungen nach dem SGB II. Während diese für deutsche Staatsangehörige in der Regel unstrittig sind, ist der Anspruch darauf für Unionsbürger\*innen mit dem EU-Freizügigkeitsstatus verknüpft und im Einzelfall immer wieder umstritten. Während es theoretisch mehrere Status gibt, die den Zugang zu Sozialleistungen nach dem SGB II eröffnen, ist der Arbeitnehmer\*innenstatus für Unionsbürger\*innen in der Praxis der Wohnungsnotfallhilfen häufig der Relevanteste und zugleich auch der Umstrittenste (ausführlicher dazu s. Kapitel 6.3).

Leistungen für Bildung und Teilhabe stellen für Familien mit Schulkindern eine weitere Einkommensquelle dar, die immer wieder in der Betreuungsarbeit mit den Familien erschlossen wurde. Auch hier kam es punktuell vor, dass der Zugang dazu trotz bestehender Voraussetzungen erschwert wurde, wie im Falle von Familie TK5:

*„Telefonat mit Sekretärin der [Schule] wegen Schulbescheinigungen > Schulsozialarbeiter [...] sei zuständig, ich solle ihn nochmal kontaktieren; nebenbei erwähnt sie, dass der BuT-Antrag abgelehnt wurde. Sie habe mit einer Frau vom Jobcenter gesprochen, die ihr gesagt habe, dass die Leistungen nicht bewilligt werden können wegen der fehlenden Meldeadresse der Kinder > Ich weise darauf hin, dass dies nicht der Rechtslage entspricht (wie so oft Verwechslung von Meldeadresse und postalischer Erreichbarkeitsadresse) und dass auch Kinder ohne festen Wohnsitz einen Anspruch auf BuT-Leistungen haben, insbesondere da die Familie ALG II-Leistungen erhält.“ (fortlaufende Dokumentation TK5)*

Auch hier zeigt sich die Herausforderung der Leistungerschließung, welche sich bei Familien sowohl sachlich als auch in quantitativer Hinsicht gegenüber Einzelpersonen erhöht. So ist die „Verwechslung von Meldeadresse und postalischer Erreichbarkeitsadresse“ keine familienspezifische Hürde zum Zugang zu Leistungen, jedoch ein zusätzliches Hindernis, welches Familien bei der Durchsetzung ihrer sozialen Rechte überwinden müssen.

Für Familien mit einem alleinerziehenden Elternteil und minderjährigem Kind bzw. minderjährigen Kindern ist zudem der Unterhaltsvorschuss eine wichtige Einkommensquelle. Dieser bedurfte insbesondere im Falle der Familie TK4 spezifischer Kenntnisse, als die minderjährigen Kinder während der Zeit des Krankenhausaufenthaltes der alleinerziehenden Mutter stationär untergebracht waren. In engem Kontakt zu allen beteiligten Akteur\*innen (Jugendamt, Kinderheim, Jobcenter)

konnten größere Einkommenslücken in diesem Fall durch die Unterstützung der Projektmitarbeitenden verhindert werden.

Deutlich wird an diesen Beispielen, dass die Sicherung des Lebensunterhalts durch den Zugang zu allen möglichen Leistungen für Familien aufgrund der Komplexität und der damit verbundenen Vielzahl an Akteur\*innen und bürokratischen Systemen herausfordernd und voraussetzungsvoll ist. So werden Kenntnisse über die unterschiedlichen Leistungen und ihre jeweiligen Voraussetzungen sowie die Fähigkeit benötigt, die damit verbundenen Maßnahmen im Rahmen ihrer Beantragung zu koordinieren. Wie die Beispiele zeigen, sind die unterschiedlichen bürokratischen Systeme zudem auch fehleranfällig und machen ein hohes Maß an Durchsetzungsfähigkeit und diplomatischem Geschick notwendig. Die Projektmitarbeitenden sprechen von einer „*Bedienung der Bürokratie*“ (Interview Projektleitung) und beschreiben die damit einhergehenden Herausforderungen, die für Familien in Wohnungsnotlagen kaum alleine zu bewältigen sind:

*„Nehmen Sie nur die existenzielle Grundlage einer Familie. Die kann sich ja so darstellen: Sie arbeitet, sie erhält aufstockende Leistungen, sie erhalten Kindergeld, Kindergeldzuschlag, Wohngeld, Unterhaltsvorschuss, das sind sechs riesige Bürokratien. Warum kann ich nicht mit einer Bedienung der Bürokratie alle anderen fünf bürokratischen Monster auch bedienen? Und gerade heute in der digitalisierten Welt, das soll ja unsere Zukunft sein, das wird ja jeden Tag auch so herrlich drüber gesprochen. Nein, da müssen alle sechs Bürokratien bedient werden. Und häufig mit den gleichen Fragestellungen, aber nie, dass man mal die Unterlagen, die man mal zu einer Behörde geschickt hat, auch wieder zur nächsten gereicht werden können, nein es muss alles wieder einzeln kopiert, eingescannt, verschickt werden und so weiter und so weiter... Ich finde das ist manchmal sowohl für die einzelnen Menschen als auch für Helfer und Helferinnen sehr zermürend.“* (Interview Projektleitung)

Die Formulierung „bürokratische Monster“ macht die Bedeutung und das Verhältnis von Einzelnen zu den bürokratischen Systemen deutlich. Um damit erfolgreich umzugehen, bedarf es an Unterstützung. Doch die Projektmitarbeitenden stellen nicht nur eine wichtige Begleitung auf dem Weg durch die Bürokratien hin zur Erschließung von Leistungen dar, sondern befähigen die Familien auch, zukünftig alleine in Kontakt mit ihnen zu treten. So berichtete beispielsweise eine alleinerziehende Mutter von vier Kindern, dass sie von den Projektmitarbeitenden immer eine Kopie von allen Schreiben erhält, um damit „für die Zukunft“ (Interview NH6) zu lernen.

### **6.2.3 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien im Bereich Gesundheit**

Auch im Bereich Gesundheit verändern sich die Hilfebedarfe, wenn die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien geleistet werden anstatt für Einzelpersonen. So kommt es einerseits zu einer quantitativen Erhöhung, da nun beispielsweise der Krankenversicherungsschutz nicht nur für eine, sondern für mehrere Personen hergestellt und erhalten werden muss. Auch können mehrere Personen mehrere (unterschiedliche) medizinische Versorgungsbedarfe haben, die ggf. von verschiedenen Fachärzt\*innen und Therapeut\*innen gedeckt werden müssen. Hier machten die Projektmitarbeitenden Mut, ärztliche Beratung aufzusuchen, begleiteten sowohl bei Routineuntersuchungen als auch bei speziellen Diagnostikverfahren. Häufig wurden die verschiedenen Versorgungsbedarfe erst nach und nach sichtbar. Darüber hinaus motivierten die Fachkräfte des Projektes immer wieder, angefangene Therapien trotz Schwierigkeiten fortzusetzen und/oder die eigene Lebensführung gesünder zu gestalten. Als besonders wichtig im Projekt „Brückenschlag“ und von den Eltern sehr

gewünscht war die Anbindung an Kinderärzt\*innen und die Durchführung der empfohlenen routinemäßigen U-Untersuchungen.

Andererseits treten auch im Bereich Gesundheit neue Hilfebedarfe und Beratungsthemen in der Arbeit mit Familien auf. Ein wichtiges Thema war immer wieder die Auseinandersetzung mit möglichen und notwendigen Impfungen, insbesondere von minderjährigen Kindern, aber in Anbetracht der Pandemielage auch mit einer Covid-19-Impfung. Ein weiterer familienspezifischer Bedarf im Bereich Gesundheit ist die Familienplanung. So waren die Mitarbeitenden in Einzelfällen gefordert, bei den Themen Verhütung und Schwangerschaftsabbruch in einem bestehenden Familienkontext mit zum Teil unterschiedlichen Interessen zu begleiten und ggf. an entsprechende Fachkräfte zu vermitteln.

Einen weiteren Themenkomplex stellten Behinderung und Pflege dar. Die Mitarbeitenden klärten über zustehende Leistungen auf und unterstützten die Familien bei deren Erschließung. Darüber hinaus organisierten sie Hilfsmittel und Pflegekräfte und vermittelten bei Bedarf zwischen ihnen und der Familie. Besonders arbeitsintensiv war dies im Fall der Familie TK3, einer alleinstehenden Frau mit erwachsener Tochter und pflegebedürftiger Mutter. Hier war besonderes Fingerspitzengefühl erforderlich, um die Möglichkeiten und Grenzen des Gesundheits- und Pflegesystems mit dem Autonomiebestreben von Frau N. in Einklang zu bringen. Immer galt es dabei, sowohl die Bedarfe der betroffenen Personen als auch die der pflegenden Familienangehörigen zu berücksichtigen und die Bedeutung der Sorgearbeit und die ggf. damit einhergehende psychosoziale Belastung auch für die anderen Lebensbereiche im Blick zu behalten.

#### 6.2.4 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien im Bereich Arbeit/Ausbildung

Für den Bereich Arbeit/Ausbildung bei den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zeigte sich im Laufe des Modellprojektes „Brückenschlag“, dass bei Familien die individuelle familiäre Konstellation zu berücksichtigen ist. So sind die möglichen Arbeitszeiten von Eltern insbesondere mit minderjährigen Kindern an die Betreuungsmöglichkeiten der Kinder geknüpft. Besteht kein stabiles soziales Netz vor Ort, auf das die Familien zurückgreifen können, sind die Eltern abhängig von einer außerfamiliären Betreuung. Dies war sowohl bei der Arbeitsplatzsuche als auch im Kontakt zu anderen involvierten Akteur\*innen zu berücksichtigen, die dieser Besonderheit nicht oder nur ungenügend Beachtung schenkten. So beispielsweise im Fall von Familie TK10, in der der Vater *„aufgefordert [wurde,] an einer arbeitsmarktintegrierenden Maßnahme teilzunehmen (Einwand der Versorgung der Kinder wurde nicht akzeptiert)“* (Dokumentation TK10). So kam den Projektmitarbeitenden immer wieder auch eine vermittelnde Rolle zwischen den arbeitenden oder arbeitssuchenden Eltern(-teilen) und dritten Akteur\*innen zu. Vermitteln mussten die Projektmitarbeitenden manchmal auch zwischen einem arbeitenden Elternteil und dessen Arbeitgeber\*in, wie im Fall von Familie NH2, als es Konflikte bezüglich der Lohnzahlungen gab und Vermittlung und Übersetzungsleistungen notwendig waren:

*„Da sich [Mitarbeiterin des Integrationsfachdienstes] im Urlaub befindet, bittet sie darum, dass sich mit der Firma [...] in Verbindung gesetzt wird. Anruf bei [FIRMA], um zu erfragen, wie die Situation bei der Arbeit aus Sicht der Arbeitsstelle abgelaufen ist. Versucht ein wenig die Wogen zu glätten.“* (Dokumentation NH2)

Grundsätzlich ist der Bereich Arbeit/Ausbildung bei der Unterstützung von wohnungslosen Familien in verschiedener Hinsicht von großer Bedeutung. Insbesondere für Familien mit Unionsbürger\*innenschaft ist das Thema bedeutsam, da dies häufig mit dem Anspruch auf existenzsichernde Sozialleistungen verknüpft ist (vgl. Kapitel 6.4). Eine Fachkraft des Projektes fasste die Bedeutung der Unterstützung in diesem Bereich folgendermaßen zusammen:

*„Was auch immer wieder vorkommt, ist, dass wir auch die Eltern unterstützen bei der Jobsuche, bei Bewerbungsverfahren, um natürlich auch einfach für die Familie eine gewisse Stetigkeit von selbst reinzubekommen. Aber auch, wenn es Probleme gibt [...]. Aber auch zur Entwicklung, wie schreibe ich überhaupt eine Bewerbung, das kommt auch dazu.“* (Interview Projektmitarbeitende 01.12.2022)

### **6.2.5 Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien im Bereich Schule/ Kinderbetreuung**

Zusätzliche Personen können darüber hinaus Hilfebedarfe in neuen Themenfeldern mit sich bringen. Dies ist bei Familien mit minderjährigen Kindern in der Regel der Bereich Kinderbetreuung und/oder Schule. Dieser spielte auch in der Arbeit des Projektes „Brückenschlag“ immer wieder eine große Rolle. So hatten die Projektmitarbeitenden bei allen begleiteten Familien mit Kita-/Schulkindern die materiellen Voraussetzungen des Kita- bzw. Schulbesuchs im Blick und organisierten beispielsweise Schulranzen als Spenden, die Kostenbefreiung vom Mittagessen oder kümmerten sich darum, dass die Schulkinder die notwendigen Materialien (Lehrbücher, Hefte, Stifte, etc.) hatten. Als die Schulen während der Coronapandemie geschlossen waren, kümmerten sie sich um Nachhilfe bzw. Lernunterstützung für das Homeschooling.

Bei mehr als der Hälfte der dokumentierten Fälle mit Schulkindern unterstützten die Projektmitarbeitenden bei der Suche nach einer geeigneten Schule bzw. Kita und begleiteten und vermittelten zwischen Lehrer\*innen/Erzieher\*innen und Eltern, wenn dies von den Beteiligten gewünscht wurde. So beispielsweise in Familie NH4:

*„Anruf von Lehrerin [...] > Sie berichtet, dass [Vater] ein Elterngespräch angefragt hat; Sie berichtet, dass [Sohn] in den letzten Tagen öfter ermahnt wurde und damit nicht gut umgehen konnte; Ich berichte vom Termin gestern mit dem Vater und der nach wie vor bestehenden Sorge bzgl. des „Schlagens“ durch einen Mitschüler; [Lehrerin] sagt, dass ihr Verständnis langsam ausgeschöpft ist, sie ist aber gerne bereit nochmal ein Elterngespräch mit dem Vater, [Projektmitarbeiter\*in] und Sprachmittlung zu führen.“* (Dokumentation NH4)

Darüber hinaus achteten die Projektmitarbeitenden auf einen regelmäßigen Schul- bzw. Kitabesuch der Kinder. In wenigen Fällen erforderte dies erhebliche Beratungszeit und Vernetzung mit anderen Akteur\*innen wie Kita, Schule und/oder mit einer bereits bestehenden Sozialpädagogischen Familienhilfe.

### **6.3 Hilfebedarfe nach SGB VIII**

Als einen großen Unterschied zwischen wohnungslosen Familien gegenüber alleinstehenden Wohnungslosen führte eine Vertreterin der Fachstelle Wohnraumsicherung vor dem Hintergrund ihrer Praxiserfahrung u. a. erzieherische Schwierigkeiten an:

*„Also bei Alleinstehenden sind häufiger zum Beispiel Suchtproblematiken [zu finden]. Das habe ich jetzt in Familien seltener erlebt, dass das so im Vordergrund steht. Dafür sind es dann häufiger soziale Schwierigkeiten. Manchmal irgendwie Konflikte innerhalb der Familie – Sorgerechtsstreitigkeiten oder Ähnliches, also dass da auch häufig erzieherische Schwierigkeiten mitschwingen, das ist auf jeden Fall mit der größte Unterschied.“* (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)

Passend zu dieser Einschätzung waren bei den durch das Modellprojekt „Brückenschlag“ unterstützten wohnungslosen Familien auch Hilfebedarfe aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe festzustellen. Erzieherische Hilfebedarfe äußerten sich beispielsweise in unregelmäßigem Kitabesuch, schulabstinentem Verhalten, „Grenzenlosigkeit, altersunangemessener Unselbständigkeit, Ernährung“ (Dokumentation TK5), Stagnation bzw. Rückentwicklung sprachlicher Fähigkeiten, fehlender Tagesstruktur oder altersunangemessenem Medienkonsum der Kinder. Laut einer Interviewpartnerin aus der Fachstelle Wohnraumsicherung ist dabei die konkrete Familienkonstellation zu berücksichtigen: *„Man merkt bei Alleinerziehenden natürlich, dadurch, dass sie die Verantwortung alleine tragen, oftmals noch ein größerer Druck da ist.“* (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung / „Endlich ein ZUHAUSE!“)

Die Dokumentation der Betreuungsarbeit, aber auch verschiedene Interviewpartner\*innen, machen jedoch auch deutlich,

*„dass nicht alle Familien einen erzieherischen Hilfebedarf haben, also das [...] ist ganz klar ersichtlich. Und die Familien, wo das der Fall ist, da funktioniert das sehr gut.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Die hohe Bereitschaft von Familien, Unterstützungsangebote anzunehmen, bestätigte eine Vertreterin der Fachstelle Wohnraumsicherung. Dass nicht alle Familien in Wohnungsnot automatisch auch erzieherischen Hilfebedarf haben, wurde im Projekt nicht zuletzt daran deutlich, dass lediglich im Falle einer Familie durch die Projektmitarbeitenden einmal das Angebot einer Vermittlung an das Jugendamt für eine zusätzliche erzieherische Fachkraft gemacht wurde. Zwei andere Familien standen bei Aufnahme in das Projekt „Brückenschlag“ bereits im Kontakt zum Jugendamt und hatten eine Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH). Nicht zuletzt aufgrund einer guten Zusammenarbeit der Projektmitarbeitenden mit dem Jugendamt und der SPFH stellte die Projektleitung im Interview mit Blick auf die Mitarbeitenden fest,

*„dass es euch immer wieder gelingt, dieses ‚Tabu‘ Jugendhilfe, dass man das unterbrechen kann in eine akzeptierende Hilfe auch. Und da seid ihr wirklich gute Brückenbauer.“* (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende)

Leben in der Familie minderjährige Kinder, kommen aufgrund ihrer Vulnerabilität spezifische Schutzaufträge hinzu. Alle Akteur\*innen, so auch die Projektmitarbeitenden, müssen immer wieder das Kindeswohl im Auge behalten und bei Bedarf intervenieren. Dies war in seltenen Fällen notwendig, dann aber mit einem erheblichen Aufwand verbunden. Das Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) bildet den entsprechenden gesetzlichen Rahmen. Über entsprechende Weiterbildungen in diesem Bereich hinaus suchten die Projektmitarbeitenden bei Bedarf das Gespräch mit den Fachexpert\*innen wie beispielsweise bei Familie NH2:

*„08.06.2021 Anonymer Anruf beim Kinderschutzbund Münster, um eine unabhängige Meinung zur Entwicklung und Risikoeinschätzung von Sohn [...] einzuholen.“* (Dokumentation NH2)

Für eine Einschätzung der Situation und die Entwicklung einer angemessenen Hilfemaßnahme ist grundsätzlich in entscheidender Weise auch die Wohnsituation zu berücksichtigen, wie bereits oben angesprochen wurde (vgl. Kapitel 6.2.1).

Die Projektmitarbeitenden wurden mit ihrer fachlichen Expertise zu wichtigen Akteur\*innen, die die Eltern unterstützten, die Perspektive der Kinder in den Blick zu nehmen und eigenverantwortlich Entscheidungen zu treffen. Beispielsweise für Familie TK6:

*„Familiengerichtlich wurde entschieden, dass Frau F. das Recht hat [Sohn] wieder zurück zur Familie zu nehmen, aber die Empfehlung des Kinderheims ist, dass eine Rückführung erst dann für [Sohn] von Nutzen wäre, wenn die Situation zuhause stabilisiert ist; [...] Frau F. reagiert mit Abwehr und möchte auf jeden Fall, dass [Sohn] zurückkommt, lässt sich aber durch Unterstützung von [Rechtsanwält\*in] und mir darauf ein, erstmal einen Tag das Gesagte zu reflektieren und dann eine Entscheidung zu treffen; Im Anschluss Gespräch mit Frau F. und [Anwält\*in] mit Kaffee und vertraulich > [Anwält\*in] und ich konnten nochmal in Ruhe mit der Mutter besprechen, warum wir den Vorschlag für richtig erachten und nochmal appellieren im Wohle von [Sohn] zu handeln, auch wenn dies erst mal eine stationäre Heimunterbringung beinhaltet.“ (Dokumentation TK6)*

Für eine weitere Familie spielte in der Begleitung durch das Projekt „Brückenschlag“ neben der Fachexpertise auch der emotionale Beistand für die alleinerziehende Mutter durch die Projektmitarbeitenden eine wichtige Rolle, als diese in stationäre Behandlung ging und ihre Kinder in einem Kinderheim untergebracht wurden: *“For me the most important thing is support for psychology. [...] When they took my kids I go down, always crying and like this ‘Don't let me stay alone!’”* (Interview TK4 2022) Für diese wie auch für andere unterstützte Familien war die Parteilichkeit und der emotionale Beistand in Situationen hoher Emotionalität und Verletzlichkeit wie Existenzängste, Wohnungslosigkeit und/oder Krankheit von nicht zu unterschätzender Bedeutung (vgl. Kapitel 8.1.1).

Darüber hinaus kamen die Projektmitarbeitenden auch ihrem Informationsauftrag nach § 4 Abs. 3 KKG nach und machten eine Gefährdungsmeldung, wenn eine solche notwendig erschien. Dies kam in den dokumentierten Fällen nur sehr selten vor, beispielsweise bei Familie TK5:

*„Telefontermin mit dem Kinderschutzbund > Einstündige Beratung hinsichtlich Gefährdungseinschätzung und möglicher nächster Schritte; Anruf bei Herrn [W.] vom KSD > Gefährdungsmeldung und Schilderung des Vorfalls und Sorge um die drei Kinder von Frau M. > Herr [W.] wird diesbezüglich einen Hausbesuch mit Dolmetscher\*in bei ihr und den Kindern machen, um die Situation einzuschätzen.“ (Dokumentation TK5)*

Insbesondere beim Thema Kinderschutz kam der Positionierung der Projektmitarbeitenden neben ihrer fachlichen Expertise eine wichtige Rolle zu. Einerseits eröffnete ihnen ihre Zugehörigkeit zu einem Freien Träger einen leichteren Zugang zu den Familien und ihren Sorgen und Hilfebedarfen. Andererseits ermöglichte ihre Positionierung an der Schnittstelle von unterschiedlichen Akteur\*innen und Bereichen einen umfassenderen Blick auf mögliche Gefährdungspotenziale. So fasste eine Fachkraft des Projektes zusammen:

*„[...] dieses Kinderschutzthema. Im Sinne von: das Achten und Erkennen und Beurteilen und auch Ansprechen. [...] ich glaube, da ist bei uns einfach eine besondere Schnittstelle. Weil gerade eine Schule, ein Kindergarten – die sehen oft nur die Kinder. Und wir haben einfach die Möglichkeit, dadurch, dass wir auch über ganz viele andere Themen mit den Eltern kommunizieren und da auch viel Vertrauen uns entgegengebracht wird, auch Dinge nochmal mitzubringen, die so im Familienalltag passieren – die auch nochmal einschätzen zu können und da die Familie auch nochmal gezielt drauf anzusprechen.“ (Projektmitarbeiter\*in 01.12.2022)*

Weiterer Hilfebedarf nach SGB VIII kann dann entstehen, wenn für die Erwachsenen zur Partnerschaft die Aufgabe der Elternschaft hinzutritt. Die Rollenveränderung wie auch die veränderten Erwartungen aneinander können Unterstützungsbedarfe hervorrufen. Auch hier spielt die Wohnsituation eine wichtige Rolle, da in ungenügenden und beengten Wohnverhältnissen Konflikte häufig

schwieriger gelöst werden können. So tauchte in einigen wenigen Familien das Thema Trennung bzw. Scheidung auf, aber auch die weitere Familienplanung und die unterschiedlichen Vorstellungen der Partner\*innen. Ein weiteres Thema, welches in zwei Beratungsprozessen auftauchte, war das Thema häusliche Gewalt bzw. Gewalt in der Partnerschaft.

## 6.4 Migrationsspezifische Unterstützungsbedarfe

Im Projektzeitraum wurden im Modellprojekt „Brückenschlag“ ausschließlich migrantische Familien betreut, die innerhalb der vergangenen 20 Jahre nach Deutschland eingewandert waren. Wie in Kapitel 5.1 beschrieben, ist eine Einwanderungsgeschichte konzeptionell nicht als Aufnahmekriterium ins Projekt vorgesehen. Vielmehr bildet es die Tatsache ab, dass in den Unterkünften für wohnungslose Familien der Stadt Münster – wie auch bundesweit – mehrheitlich nicht-deutsche Familien untergebracht sind (vgl. Kapitel 2.2).

Aus den untersuchten Materialien lassen sich einige Spezifika herausarbeiten, die in der Migrationsgeschichte der Familien begründet liegen. Zunächst resultieren daraus spezifische Themenfelder, in denen ggf. Unterstützung notwendig ist. Dies sind in erster Linie die Bereiche Aufenthaltsstatus und transnationale Lebensführung. Die Sicherung des Aufenthaltsstatus ist Voraussetzung für eine nachhaltige Stabilisierung der Lebenssituation und insbesondere für den Zugang zu Sozialleistungen, sofern nicht ausreichend Erwerbseinkommen vorhanden ist. Ein beträchtlicher Anteil der betreuten Familien sind Unionsbürger\*innen, die aufgrund dieses Status mit besonderen Herausforderungen konfrontiert sind. So ist für sie der Grund der Freizügigkeit nicht nur maßgeblich mit dem Bezug von Leistungen nach SGB II verknüpft, sondern dieser auch mit der ordnungsrechtlichen Unterbringung.<sup>8</sup> Zwar ist der Bezug von SGB-II-Leistungen eine Voraussetzung für die Aufnahme ins Projekt, doch musste im Laufe der Unterstützung in einigen Fällen immer wieder darauf geachtet werden, einen Status, welcher einen Leistungszugang ermöglicht, aufrecht zu erhalten. In seltenen Fällen war dies mit einem großen Beratungsaufwand verbunden. In der Unterstützung von Familie TK4 spielte die Aufrechterhaltung von existenzsichernden Sozialleistungen auch eine Rolle, als die Kinder stationär untergebracht wurden und die alleinerziehende Mutter mit griechischer Staatsangehörigkeit sich in stationäre Behandlung begab. In der Folge überprüfte das Jobcenter,

*„ob die Mutter noch leistungsberechtigt ist, da sich ihr Leistungsanspruch vom Schulbesuch der Kinder ableitet, diese aber fremduntergebracht sind.“ (Dokumentation TK4)*

Die Projektmitarbeitenden vermittelten zwischen den verschiedenen Akteur\*innen, damit es für Familie TK4 auch nach Rückführung der Kinder zu keinen Zeiten ohne Leistungsbezug kommt. Aber auch für sogenannte Drittstaatler\*innen ist der Aufenthaltsstatus von Bedeutung, um Zugang zu existenziellen Sozialleistungen zu bekommen. So wurden die Projektmitarbeitenden beim Thema Existenzsicherung und Migration in besonderer Weise zu Akteur\*innen der Rechteverwirklichung. Zugleich wird deutlich, wie fragil für nicht-deutsche Staatsangehörige der Sozialleistungsbezug sein kann, was bei der Unterstützung insbesondere von Familien in Wohnungsnotfällen aufgrund seiner existenziellen Bedeutung unabdingbar zu berücksichtigen ist.

Ein weiteres migrationsspezifisches Thema ist die transnationale Lebensführung. Viele Familien haben Familie und Bekannte in anderen Ländern, zu denen weiterhin Kontakt besteht und die sie besuchen möchten. So beispielsweise Frau V., deren Vater in Bulgarien schwer erkrankte und den

<sup>8</sup> Inwiefern diese Praxis der Stadt Münster eine rechtskonforme Auslegung der Ordnungsrechts darstellt, kann an dieser Stelle nicht diskutiert werden.

sie besuchten, als er im Sterben lag. Auch die Mutter von Frau B. erkrankte schwer, sodass sie mit den Kindern nach Bulgarien reiste. Herr D. wiederum hatte einen Gerichtstermin in Kroatien und heiratete später in Serbien. Die Kinder leben gemeinsam mit Herrn D. in Deutschland und halten per Videocall Kontakt zu ihrer in Kroatien lebenden Mutter. Familie NH8 holte im Laufe der Hilfe ihren zweiten Sohn nach Münster. Einige Familien fuhren in das Land ihrer Staatsangehörigkeit, um neue Ausweisdokumente zu beantragen. All diese Reisen mussten organisiert und von dem häufig knappen Budget finanziert werden. Unterstützung war dann meist bei der Sicherung des Sozialleistungsbezugs u. a. in Deutschland notwendig durch Mitteilung der Ortsabwesenheit sowie in der Kommunikation mit anderen Stellen wie Kita, Schule, Sozialamt, Jugendamt. Mit der transnationalen Lebensführung geht darüber hinaus einher, dass es für die Einzelnen, je nach Situation, schwierig sein kann, mit aller Aufmerksamkeit den aktuellen Alltag zu gestalten:

*„[...] also, dass einfach Familienangehörige, die hier auch wichtig sind, eine Rolle spielen. Dass die vielleicht im Ausland leben oder nur teilweise da sind oder dass da auch mal Menschen krank werden, dass da auch Sorgen sind, dass da auch Verantwortung übernommen wird, und da entwickeln sich natürlich auch Fragen in der Beratung.“* (Interview Projektmitarbeitende 01.12.2022)

So lag beispielsweise eine nahe Person von Frau M. mit Corona im Koma in einem Krankenhaus in Griechenland, was sie sehr beschäftigte und phasenweise lähmte. Dies in der Beratung zu berücksichtigen, erforderte eine besondere Sensibilität und teilweise auch zusätzliche Beratungszeit. Die Projektmitarbeitenden übernahmen hier besondere Übersetzungsleistungen zwischen den Familien und anderen Akteur\*innen, um beiderseitiges Verständnis zu wecken und dadurch eine gute Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Ein weiteres migrationspezifisches Thema ist die Sprache. Grundsätzlich gibt es bei den Interviewpartner\*innen unterschiedliche Einschätzungen zu der Frage, welche Probleme ausschließlich aufgrund von Sprachschwierigkeiten bestehen. Diese können meist nicht so eindeutig bestimmt werden. Termine mit Dritten können häufig ohne Unterstützung durch die Projektmitarbeitenden bewältigt werden, wenn Dolmetscher\*innen hinzugezogen werden, worauf bei einigen Behörden wie beispielsweise beim Jobcenter theoretisch ein Anspruch besteht (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2016). Dementsprechend stellt eine Fachkraft des Projektes fest, dass viele Familien administrative Dinge ohne Sprachbarriere selbst erledigen könnten wie beispielsweise Anträge ausfüllen. Direkt im Anschluss ergänzt sie allerdings, dass

*„es auch hier häufig nicht nur um das sprachliche Verständnis geht, sondern auch um inhaltliche Erklärungen und Einordnungen, z. B. Schulsystem.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

So waren die Projektmitarbeitenden immer wieder Übersetzer\*innen und Vermittler\*innen zwischen den unterschiedlichen Akteur\*innen. Sie erklärten die aktuelle Lebenssituation der Familien, die bürokratischen Abläufe und Erfordernisse sowie die unterschiedlichen Notwendigkeiten der einzelnen Akteur\*innen. Eine besondere Rolle kam dabei der projektinternen Sprachmittlung zu, die in einer Person Sprach- und Kulturmittlung leistete und sich darin von Dolmetscher\*innen, aber auch von der üblichen Sprachmittlung, unterscheidet:

*„In diesem Falle ist ein bisschen Freiheit in dem Sinne, dass ich hier als Sprachmittlerin auch weiter erklären kann als normal bei der Sprachmittlertätigkeit sein könnte. Zum Beispiel als Sprachmittler darf man nur direkt eins zu eins übersetzen. Hier würde das nicht so richtig funktionieren, denn die Leute haben komplett anderen kulturellen und sozialen Hintergrund und die kennen sich mit dem System in Deutschland überhaupt nicht aus. Oder die haben von dem und dem was gehört,*

*was teilweise stimmt, teilweise nicht. Wenn man gegenüber sitzt und man sieht, dass die Person das nicht versteht, dann muss man es anders erklären, hier hat man die Freiheit, das zu machen. [...] Dann muss man andere Wörter benutzen, die für die verständlicher wären, als wenn das eins zu eins von der Sozialbehörde übersetzt wird.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Die unterstützten Personen seien sehr froh über diese Möglichkeit der Sprach- und Kulturmittlung. Wenn jedoch eine rechtssichere Beratung notwendig war wie beispielsweise in Gesundheits- und Rechtsfragen, dann organisierten die Projektmitarbeitenden professionelle Dolmetscher\*innen. Dies wurde in seltenen Fällen dokumentiert.

Sprachbildung war in vielen unterstützten Familien ein Beratungsthema. Das Interesse und die wahrgenommene Notwendigkeit, die deutsche Sprache zumindest in Grundzügen zu erlernen, wurde bei zwölf Familien dokumentiert. In Anbetracht von besonderen Lebensverhältnissen und sozialen Schwierigkeiten sahen sich die Familien jedoch mit verschiedenen Hürden konfrontiert. Insbesondere passten in einigen Fällen die Zeiten des Sprachkurses nicht mit den Arbeitszeiten und/oder den Betreuungszeiten der Kinder zusammen, in einem Fall gab es keine Kostenübernahme. Einige Familien fanden Wege, sich trotz dieser Hürden Schritt für Schritt Kenntnisse der deutschen Sprache anzueignen, beispielsweise Frau B., die keine Kostenübernahme bekommen hatte und deshalb anhand ihres Schriftverkehrs mit Ämtern und Behörden sowie mit ihren Schulkindern mitlernte: *„Ich setze mich hin und lerne viel mit meinen Kindern. Ich habe viele Fehler [in meinem Deutsch].“* (Interview NH6) Die häufig besseren Deutschkenntnisse der Kinder stellten für einige Eltern einen Motivationsfaktor dar, an den eigenen Deutschkenntnissen zu arbeiten. Andere Eltern bemühten sich um eine gute Sprachbildung für ihre Kinder in Form von zusätzlichen Deutschkursen oder Nachhilfestunden.

Immer wieder, so berichteten die Projektmitarbeitenden, werde von Dritten die Sprachbarriere als Ausschlussgrund für eine Bearbeitung eines Anliegens angeführt. Sie führen diese „Abwehrhaltung“ (Interview Projektmitarbeitende) auf individuelle Ängste zurück, *„vielleicht [...], weil sie Angst haben, dass man sich nicht verstehen kann“* (Interview Projektmitarbeitende). Diese Ängste sind nach den Erfahrungen der Projektmitarbeitenden unnötig, da

*„ganz viele Dinge [...] ohne Sprachmittlung sein [könnten], wenn man einfach nur mal zuhören würde. Und es muss ja nicht jeder immer gottweißwie toll deutsch sprechen können, viele Menschen können sich in einfacher Sprache verständigen. Und wenn man mit einfacher Sprache mit ihnen spricht, können sie die Dinge auch verstehen. Und man kann ja auch Hand und Fuß – man ja auch viele Dinge einfach zeigen.“* (Interview Projektmitarbeitende)

Ein weiteres übergreifendes Thema, das neben den Herausforderungen der Kommunikation alles überschattet, ist (rassistische) Diskriminierung. Wie im Exkurs verdeutlicht wird, zeigte sich Rassismus im Laufe des Modellprojektes „Brückenschlag“ auf unterschiedliche Weise und in verschiedenen Spielarten. Einige der unterstützten Familien berichteten von Diskriminierungserfahrungen im Herkunftsland, die ihr aktuelles Leben in Münster beeinflussten. Andere hatten laut eigener Aussage bisher keine Erfahrung mit (rassistischer) Diskriminierung gemacht. Wiederum andere berichteten in unterschiedlicher Vehemenz von Diskriminierungserfahrungen. Es zeigt sich, dass mit Wissen um die Wirkmechanismen von Rassismus sowie mit einem hohen Maß an Analyse- und Sprachfähigkeit (rassistischer) Diskriminierung in Einzelfällen begegnet werden kann.

## EXKURS II: Rassismus und rassistische Diskriminierung im Kontext des Projektes „Brückenschlag“

Der Begriff „Rassismus“ ist komplex und politisch umkämpft. Eine differenzierte Auseinandersetzung damit ist wichtig, um bestimmte Ausschnitte der sozialen Wirklichkeit zu verstehen und bearbeitbar zu machen. Birgit Rommelspacher zufolge handelt es sich bei Rassismus um die „Markierung von Unterschieden, die man dazu braucht, um sich gegenüber anderen abzugrenzen, vorausgesetzt diese Markierungen dienen dazu, soziale, politische und wirtschaftliche Handlungen zu begründen, die bestimmte Gruppen vom Zugang zu materiellen und symbolischen Ressourcen ausschließen und dadurch der ausschließenden Gruppe einen privilegierten Zugang sichern. Entscheidend ist dabei, dass die Gruppen aufgrund willkürlich gewählter Kriterien gebildet werden (wie etwa Herkunft oder Hautfarbe), und dass mit diesen Einteilungen eine bestimmte Zielsetzung verfolgt wird“ (Rommelspacher 2003, S. 25). Mit einem solchen Verständnis geht Rassismus über individuelles Verhalten hinaus und ist vielmehr als gesellschaftlich wirksames System der Hervorbringung und Abgrenzung von „Anderen“ zu verstehen, das der Klärung des „Eigenen“ und dem Erhalt der eigenen Privilegien dient und dementsprechend flexibel ist. So zeigte sich auch im Rahmen des Modellprojektes „Brückenschlag“, dass Rassismus alle Mitglieder einer Gesellschaft prägt, auch diejenigen, die selbst immer wieder rassistisch diskriminiert werden, wie die dokumentierte Aussage der Schwester von Herrn D. beispielhaft zeigt: *„Wir sind, wie du sehen kannst, Roma, aber nicht die dreckigen.“* (Dokumentation TK5) Für die Identifikation von Rassismus sind auch Rassismuserfahrungen zu berücksichtigen. Diese sind nicht automatisch Folge einer bestimmten rassistisch diskriminierenden Handlung, sondern vielmehr „sozial kontextualisierte, subjektive Zustände“ (Rommelspacher 2003, S. 29). Als solche können sie auf mögliches diskriminierendes Verhalten hinweisen. Dementsprechend wurden auch diese durch die Projektmitarbeitenden dokumentiert.

Im Modellprojekt „Brückenschlag“ zeigte sich Rassismus auf verschiedene Weise und in unterschiedlichen Spielarten, insbesondere in Form von Antiziganismus.<sup>9</sup> So wurde beispielsweise K., der minderjährige Sohn von Herrn D., laut Dokumentation in der Schule offen antiziganistisch beleidigt: *„[Die Eltern] berichten auch, dass [K.] in der Schule von Klassenkameraden rassistisch mit dem Z-Wort beleidigt wird“* (Dokumentation TK5).

Frau B. berichtete zudem von antimuslimischem Rassismus, den insbesondere sie und ihre Töchter aufgrund des Kopftuches erlebten:

*„Einmal hat ein Junge vom Fahrrad auf mich gespuckt: ‚Scheiß Araber!‘ [...]. Ein Mann hat gesagt: ‚Scheiß Kopftuch‘ [...]. Manchmal tut das weh. Manchmal denke ich: ‚Warum machen die das?‘ [...] Ich habe Angst. Ich habe Angst um meine Kinder.“* (Interview NH6)

Rassismus zeigte sich darüber hinaus vielfach im Sprechen über andere. So wurden Projektmitarbeitende beispielsweise Zeug\*innen von rassistischer Diskriminierung, wie eine Fachkraft nach der Begleitung einer Frau ins Krankenhaus dokumentierte:

*„Außerdem kam es mit der Dolmetscherin zu unangemessenen Situationen und teilweise m. E. rassistischen Äußerungen, sodass das Gespräch mit dem Arzt maßgeblich negativ beeinflusst wurde > Dolmetscherin hat nicht einfach gedolmetscht, sondern Dinge nicht übersetzt oder eigenständig Gespräche mit dem Arzt geführt, es wurde deutlich, dass sie von der Familie genervt war und Kommunikationsschwierigkeiten mit ihnen hatte; im Wartezimmer zeigte Herr H. mir ein Video von der Hochzeit seines Cousins, woraufhin sie zu mir sagte, dies sei nur eine Seite von Bulgarien und ich solle keinen falschen Eindruck bekommen.“* (Dokumentation TK1)

<sup>9</sup> Der Begriff „Antiziganismus“ ist umstritten, da er selbst auf einer abwertenden Fremdbezeichnung aufbaut. Zugleich verweist er damit auf den Akt der Fremdzuschreibung und macht somit deutlich, dass auch Menschen diese Form der Diskriminierung erfahren können, die sich nicht selbst als Rom\*nja bzw. Sint\*ezza verstehen (vgl. Amaro Foro e.V. o.J.).

## Fortsetzung Exkurs II

In wenigen Fällen wurden die Projektmitarbeitenden selbst im Kontakt mit anderen mit (rassistisch) diskriminierenden Aussagen konfrontiert. So fragte ein Schulsozialarbeiter im Telefonat mit einer Fachkraft im Blick auf Familie TK5 nach der „Zugehörigkeit zu ‚Roma‘ und ‚Sinti‘ wegen Übersetzung > *Ich sage, dass ich dazu nichts sagen kann, dass der Vater jedoch Kroatisch spricht*“ (Dokumentation TK5). Der Fachkraft gelang es in diesem Fall, die grundsätzlich konstruktive Zusammenarbeit mit dem Schulsozialarbeiter trotz der stigmatisierenden und für das Anliegen irrelevanten Frage nach der ethnischen Zugehörigkeit aufrechtzuerhalten. Ebenfalls im Falle der TK5 vermittelten die beiden Sozialarbeiter\*innen in einem rassistisch geprägten Nachbarschaftskonflikt:

*„Im Gespräch mit den Nachbarn wird deutlich, dass die Situation sehr übertrieben von den Nachbarn wahrgenommen wird und rassistische Ansichten und Vorurteile die Wahrnehmung prägen [...] Dinge, die eigentlich gar nichts mit der Familie zu tun haben (Rasenmähen) werden zu Lasten der Familie ausgelegt.“* (Dokumentation TK5)

Eine Fachkraft dokumentierte nachträglich ein Telefonat bezüglich eines BuT-Antrages für Kinder, deren Vater aufstockende SGB-II-Leistungen bezieht:

*„Meine Aussage: ‚Aber man kann doch nicht anspruchsberechtigte Kinder aufgrund der Wohnungslosigkeit von BuT-Leistungen ausschließen‘ > Frau [S. vom Jobcenter]: ‚Doch das kann man!‘. Es habe nicht jedes Kind Anspruch auf ein Mittagessen in der Schule, wir wären ja auch mit Butterbrot groß geworden, man solle das nicht ‚überdramatisieren‘. Meine Aussage: BuT-Leistungen wurden nicht grundlos eingeführt, in diesem Fall muss der Vater trotz BuT-Anspruch das Mittagessen bezahlen, was wiederum bedeutet, dass diese 38 Euro in der ohnehin schon knappen Familienkasse fehlen > Frau [S.]: Das liege ja wohl in der Verantwortung der Eltern, keine Leistungen in Anspruch zu nehmen, die ihnen nicht zustehen; In diesem Fall solle der Vater nicht einfach Mittagessen buchen, ohne es zu bezahlen, er habe ja vermutlich nicht bezahlt, oder?!“* (Dokumentation „Praxiserfahrungen zu Diskriminierung/Rassismus“)

Ausgelöst durch diese Situation wurde innerhalb des Projektes eine gesonderte Dokumentation angelegt. Die Projektmitarbeitenden erläuterten dazu: *„Da es ja leider nicht selten vorkommt, finden sich die meisten Vorfälle tatsächlich in der Standard-Dokumentation.“* (Mail vom 13.07.2022) Möglicherweise überschneidet sich hier der Diskriminierungsmechanismus des Antiziganismus mit dem des Klassismus oder der Obdachlosenfeindlichkeit (vgl. BAG K+R 2018; Kemper/Weinbach2018)

An anderer Stelle berichtete eine Fachkraft von einem Telefonat mit einem Jobcoach, in dem ein Beratungsgespräch beim Jobcenter angefragt wurde:

*„Jobcoach beim Jobcenter, der für mich schwierige Aussagen gemacht hat. Das war dann so von wegen, sagte er am Telefon, was soll ich denn da machen, die verstehen doch eh nix. Also das bringt ja nix, die dann irgendwo hinzuvermitteln, die verstehen ja nix.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Doch auch die Soziale Arbeit mit ihrem Handlungsfeld der Wohnungsnotfallhilfen ist nicht vor rassistisch diskriminierenden Praktiken gefeit. So wurde beispielsweise im Anschluss an ein Beratungsgespräch mit Herrn I. dokumentiert, dass er

*„sich oft in der Einrichtung ungerecht behandelt [fühlt], weil er auch aus Bulgarien kommt. Der Hausmeister oder Sozialarbeiter zieht öfters alle Bulgaren über einen Kamm. Auch der Ausdruck ‚wohnungslos‘ belastet ihn sehr.“* (Dokumentation NH4)

## Fortsetzung Exkurs II

Die Projektmitarbeitenden wiesen im Interview darauf hin, dass (rassistische) Vorurteile sich auch subtiler zeigen und damit viel weniger gut zu greifen sind. Sie können sich beispielsweise im Umgang mit Behörden, bei der Antragstellung von Kindergeld und Kinderzuschlag von „Familien aus den östlichen EU-Ländern“ (Interview Projektmitarbeitende 2022) äußern:

*„Aber es [sind] auch [...] diese strukturellen Hürden, die in so ganz kleinen Aspekten anfangen. Also beispielsweise, dass ein Termin nicht stattfinden kann, weil die zwei Menschen ohne FFP-2 Maske kommen. Und es gelingt aber nicht, dass es jemand so schafft, mit diesen Menschen zu sprechen, obwohl ein bisschen Deutschkenntnisse vorhanden sind, dass man irgendwie guckt, dass die eine Maske bekommen. Und dafür fällt dann ein Kardiologetermin aus [...]. Das sind Dinge, die hört man jeden Tag.“* (Interview Projektmitarbeitende 2022)

Ein anderes Beispiel dafür, wie subtil und schwer greifbar und zugleich relevant rassistische Diskriminierung ist, ist der folgende Ausschnitt aus der Dokumentation:

*„Erneut werde ich [Anm. d. Autor\*innen: die Fachkraft] gefragt, ob die Familie denn überhaupt in Münster bleiben wolle[n], da die Kinder beim letzten Mal nur einige Woche zur Schule gingen > Ich sage ihr, dass ich ihr dazu natürlich keine Garantie geben kann (Zumal dies auch total unerheblich ist, da Kinder selbst für eine Tage einen Rechtsanspruch auf Schulbesuch haben, was ich jedoch nicht sage um die Zusammenarbeit nicht zu belasten).“* (Dokumentation TK5)

Möglicherweise bezieht sich die fragende Person ausschließlich auf ihre Vorerfahrung, möglicherweise auf das Verhalten der Familie, welches sie missbilligt, möglicherweise aber auch auf die Herkunft und/oder die zugeschriebene Ethnizität und das damit verbundene Stereotyp der Nichtsesshaftigkeit.

Ähnlich verbinden sich mit dem Begriff der „Sogwirkung“, mit dem bundesweit in der Debatte um (bestimmte) Migrant\*innen in prekären Lebenslagen argumentiert wird, rassistische, insbesondere antiziganistisch diskriminierende Aspekte. Neuburger und Hinrichs sprechen in ihrer Studie von verschiedenen Praktiken der Herstellung einer „kommunalen ‚Unbequemlichkeitskultur‘“ (Neuburger/Hinrichs 2021, S. 37 ff.), die auf diesem Begriff aufbauen. Wenngleich dies nicht im Fokus unseres Forschungsinteresses stand, fanden wir dennoch im Laufe der Evaluation Hinweise, dass dies auch in Münster der Fall sein könnte, da sich dies nicht nur im Sprechen über (bestimmte) Migrant\*innen äußert, sondern auch in der Auslegung von Gesetzen und Regeln. Ein Abteilungsleiter des KSD machte seine Haltung sowie die vieler in der Stadtverwaltung deutlich, als er nach der Bedeutung des bundesweit vielfach genannten Argumentes der „Sogwirkung“ in Münster gefragt wurde. Demnach habe die Stadt Münster grundsätzlich eine offene Haltung, gleichwohl

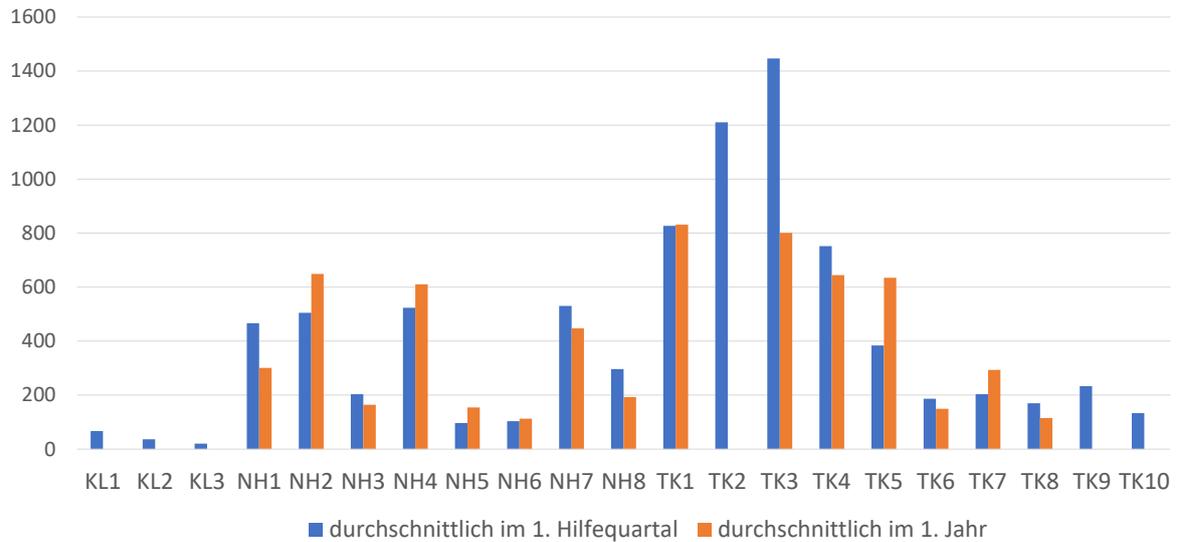
*„muss man diskutieren können, auch im Bereich Flüchtlingsfragen, ob wir so offen sind, dass wir allen einen Platz hier anbieten können. [...] Man muss natürlich vor allem Familien mit Kindern gute Bedingungen geben, so dass keine Kindeswohlgefährdung vorliegt und die auch ordentlich aufwachsen können. Den Menschen, die gewillt sind, sich hier zu integrieren, denen muss man natürlich auch die Möglichkeit dazu bieten. Aber ich finde auch, dass man den Menschen, die aber nur es sich im Sozialsystem, ich sag mal, gemütlich machen wollen, da muss man aber schon auch sehr deutlich sagen, das funktioniert hier nicht. Auch als Stadtgesellschaft. So viel zur Haltung, die ich für mich habe, die sich aber auch häufig in der Verwaltung wiederfindet.“* (interne Notizen Projektbegleitgruppe 09.10.2020)

Eine genauere Analyse des kommunalen Umgangs mit Unionsbürger\*innen in prekären Lebenslagen in Münster steht noch aus.

## 6.5 Widerspiegelung der komplexen Bedarfe in der aufgewendeten Arbeitszeit

Die vielfältigen Aufgaben und Herausforderungen bei der Unterstützung von Familien in besonderen sozialen Schwierigkeiten spiegeln sich auch in der aufgewendeten Arbeitszeit pro Familie wider. Die Projektmitarbeitenden dokumentierten jeden direkten Beratungskontakt wie auch die indirekte Unterstützungsarbeit inklusive der jeweils aufgewendeten Arbeitszeit. 15 Familien wurden während des Evaluationszeitraums länger als zwölf Monate unterstützt, fünf Familien wurden weniger als zwölf Monate vor Ende des Evaluationszeitraums ins Projekt aufgenommen, eine Familie brach die Hilfe eigenständig ab. Ausgehend von den Familien, die mindestens ein Jahr lang unterstützt wurden, wendeten die Mitarbeitenden durchschnittlich 6,8 Stunden pro Monat und Familie auf. Die Zeitaufwände in den einzelnen Hilfeverläufen aller unterstützten Familien stellten sich jedoch sehr unterschiedlich dar: Fünf Familien hatten einen vergleichsweise ausgeglichenen Hilfeverlauf über den gesamten Hilfeprozess (Typ A), bei sieben Familien war der Hilfeverlauf eher unregelmäßig (Typ B). Drei Familien wurden zu Beginn der Hilfe mit viel Arbeitszeit unterstützt, die im späteren Verlauf stabil weniger wurde (Typ C). In den Hilfeverläufen der Familien des Typs B und des Typs C wurde grundsätzlich ein höherer durchschnittlicher Zeitaufwand als in den Familien des Typs A geleistet. Zudem war in diesen Familien mindestens einmal während des gesamten Hilfeverlaufs ein besonders hoher zeitlicher Unterstützungsaufwand notwendig. Dies war zum einen der Fall, wenn viele Begleitungen notwendig waren und/oder unterschiedliche Akteur\*innen koordiniert werden mussten wie beispielsweise bei der Fahrt zum Möbelhaus, um eine neue Wohnung einzurichten (Familie NH1, Familie NH4), zu anderen Beratungsangeboten (Familie TK7), ins Krankenhaus (Familie NH7) oder bei Freizeitaktivitäten (NH2). Zum anderen war ein außerordentlich hoher Zeitaufwand notwendig, wenn zusätzlich zu den bestehenden Beratungsprozessen unvorhergesehene Krisen eintraten und begleitet werden mussten:

- Familie TK1 musste kurzfristig wegen des Verdachts auf eine Covid-19-Infektion die Unterkunft wechseln und wurde dabei begleitet. Zugleich vermittelten die Sozialarbeitenden zwischen der Einrichtungsleitung und der Familie. Darüber hinaus war die Familie kurz zuvor Zeugin der Inobhutnahme eines Kindes einer anderen Familie in der Notunterkunft durch das Jugendamt geworden. Dies versetzte die Eltern in große Unruhe und Ängste, welche sie mit den Sozialarbeitenden besprachen.
- In Familie TK3 trat im Sommer 2021 zur aufwendigen Wohnungssuche für die selbst gesundheitlich stark belastete Frau B. die Notwendigkeit ein, eine Möglichkeit der ambulanten Pflege für ihre pflegebedürftige Mutter zu finden. Als diese wenige Wochen später im Pflegeheim starb, wurde Frau B. bei der Organisation der Bestattung unterstützt.
- In der Familie TK5 bestand ein großer Unterstützungsbedarf aufgrund von erheblichen familiären Problemen, die mit der Sicherung des Aufenthaltsstatus der Frau, einem unfreiwilligen Schwangerschaftsabbruch und einer möglichen Kindeswohlgefährdung einhergingen. Die Sozialarbeitenden begleiteten nicht zuletzt mit Blick auf die minderjährigen Kinder die Familie intensiv in dieser schwierigen familiären Situation sowie nach der Trennung der Eheleute.

**Grafik 3: Durchschnittlich pro Familie aufgewendete Arbeitszeit in Minuten**

Eigene Darstellung

Von den 15 Familien, die mindestens zwölf Monate durch das Projekt „Brückenschlag“ unterstützt wurden, nahm nach dem ersten Hilfequartal bei acht Familien der Hilfebedarf tendenziell ab. Bei fünf Familien wurde nach den ersten drei Monaten der Hilfe durchschnittlich mehr Arbeitszeit aufgewandt und in zwei Fällen blieb die Arbeitszeit weitestgehend unverändert. Die Fallzahl ist zu gering und die einzelnen Fallkonstellationen zu unterschiedlich, als dass auf Grundlage der vorhandenen Daten Kriterien herausgearbeitet werden können, um für zukünftige Hilfen die notwendige Arbeitszeit zu prognostizieren.

## 7 „DIE PERSPEKTIVE AUS DER WOHNUNGSLOSENHILFE NUTZEN“ – HERAUSFORDERUNGEN UND CHANCEN RECHTSKREISÜBERGREIFENDER ARBEIT

### 7.1 Netzwerke knüpfen

Von Anfang an wurden durch die Projektmitarbeitenden gezielt Kontakte geknüpft und Netzwerke aufgebaut. So fanden in der Anfangsphase mehrere Termine mit unterschiedlichen Akteur\*innen statt, in denen die Projektmitarbeitenden sich und das Konzept des Modellprojektes „Brückenschlag“ vorstellten. Dies waren beispielsweise der Besuch des Dezernenten für Wohnungsbau und Nachhaltigkeit, der Leiterin des Amtes für Wohnungswesen und des Geschäftsführers des kommunalen Wohnungsunternehmens Wohn + Stadtbau GmbH sowie Termine mit dem Leiter des kommunalen Sozialdienstes, mit Mitarbeitenden der Fachstelle Wohnungssicherung sowie anderer städtischer Ämter. Des Weiteren nahmen die Mitarbeitenden im Projektverlauf Kontakt zu verschiedenen relevanten Arbeitskreisen und bestehenden Netzwerken auf und waren am Ende der Projektlaufzeit an ihnen beteiligt: die kommunale Arbeitsgemeinschaft gemäß §§ 67 ff., Arbeitskreis Coerde, der stadtweite Arbeitskreis Unionsbürger\*innen, Arbeitskreis Sozialdienst Wohnungsnotfälle, Arbeitskreis Wohnhilfen, das stadtweite Netzwerk Migration sowie verschiedene Gremien innerhalb der Bischof-Hermann-Stiftung. Darüber hinaus wurden überregionale Kontakte insbesondere zur GrünBau gGmbH in Dortmund geknüpft. Die Projektleitung deutete im Interview die Hoffnung an, durch diese strategische Vernetzung mit verschiedenen Akteur\*innen nicht nur Verbesserungen für einzelne Familien zu bewirken, sondern auch Veränderungen auf struktureller Ebene. Es müsse jedoch Zeit in diese Netzwerkarbeit investiert werden, „um seine Dinge anbringen zu können“ (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende). Einen hohen Zeitaufwand befürchtete zu Projektbeginn auch ein Vertreter auf Leitungsebene des KSD:

*„Befürchtungen hatte ich dahingehend, dass noch mehr an Vernetzung notwendig ist. Also auch für meine Leute. [...] Dass man quasi untereinander sich noch besser abstimmen muss und das zu viel Zeit kostet.“* (Interview Leitungsfachkraft KSD)

Dieses habe sich allerdings nicht bestätigt und die Zusammenarbeit funktioniere vielmehr sehr gut (vgl. Kapitel 7.3).

Neben der strategisch gesteuerten Vernetzung wuchs das Netzwerk des Projektes dynamisch mit den Bedarfen aus der Einzelfallarbeits: „Es ergibt sich [...] aus den Einzelfällen heraus immer nochmal eine Zusammenarbeit oder ein Austausch [...] mit anderen Stellen.“ (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Hauptsächlich unterstützten die Projektmitarbeitenden die Familien in den Bereichen Wohnen, Existenzsicherung, Kinder/Jugend und Gesundheit und knüpften dazu Kontakte u. a.

- zu den Einrichtungsleitungen und dem Fallmanagement der Notunterkünfte,
- zu verschiedenen Abteilungen des Sozialamts,
- zum Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung,
- zur Wohnungswirtschaft, insbesondere zur Wohn + Stadtbau GmbH,
- zur Fachstelle Wohnraumsicherung und dem dort angesiedelten Projekt „Endlich ein ZU-HAUSE!“,
- zum Jobcenter,
- zum Jugendamt,

- zum Schulamt,
- zu Bildungs- und Betreuungseinrichtungen,
- zu Ärzt\*innen,
- zu Sozialdiensten in Krankenhäusern,
- zu Pflegediensten,
- zu Migrationsberatungsstellen für erwachsene Zuwanderer\*innen (MBE).

Insbesondere für die Wohnungssuche war die Kooperation mit entsprechenden Akteur\*innen aufgrund der Enge des Wohnungsmarktes sowie seiner Selektions- und Ausschlussmechanismen unabdingbar:

*„[...] in manchen Bereichen ist die Kooperation auch unabdingbar, beispielsweise bei der Wohnungssuche. Es zeigt sich einfach, dass die von den Kooperationen lebt und von dem persönlichen Kontakt mit den verschiedenen Akteur\*innen, die mit der Wohnraumversorgung zu tun haben.“* (Interview Projektmitarbeitende 2022)

So wurde keine der vermittelten Wohnungen auf den üblichen Wegen der Wohnungssuche auf dem freien Wohnungsmarkt akquiriert, sondern alle Wohnungsvermittlungen resultierten aus Kooperationen der Projektmitarbeitenden mit institutionellen Akteur\*innen des Münsteraner Wohnungsmarktes. Dies waren insbesondere das kommunale Wohnungsunternehmen Wohn + Stadtbau GmbH, das einen Mitarbeiter als Ansprechpartner für das Projekt „Brückenschlag“ benannt hatte, ein Mitarbeiter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersmanagement sowie die Mitarbeitenden des „Kümmerer“-Projektes im Rahmen der Landesinitiative „Endlich ein ZUHAUSE!“. Die ambulante Unterstützung der Familien stellte laut Interviewaussage mindestens für das Amt für Wohnungswesen und Quartiersmanagement einen Garanten für ein sicheres Mietverhältnis dar und unterstützte somit das Wohnungsgesuch der Familien:

*„Immer, wenn ich die Möglichkeit habe, diesen Familien, die da betreut werden, Wohnungen anzubieten, dann mache ich das auch. Weil ich kann mich darauf verlassen – auf die Aussagen der Kollegen vom ‚Brückenschlag‘.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersmanagement)

Die hier angesprochene Verlässlichkeit der Projektmitarbeitenden bezeichnete der Interviewpartner als besonders hervorzuhebendes Merkmal auch im Kontakt gegenüber Vermieter\*innen:

*„Und wenn dann mal irgendetwas nicht läuft, dann stehen sie aber auch mal zur Verfügung, wenn es Probleme gibt. Wenn ich mich da an die Kollegen wende und sage: ‚Da läuft’s aber nicht, irgendwie‘, dann kümmern die sich auch. Und das ist auch ziemlich wertvoll, das machen nicht unbedingt alle.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersmanagement)

Wie die Projektmitarbeitenden berichteten, veränderte sich durch die Zusammenarbeit mit anderen Akteur\*innen auch deren Blick auf Familien in Wohnungsnotfallsituationen:

*„Ich finde, es hat sich auch in den letzten fast drei Jahren gezeigt, dass es auch nochmal den Blick in den ganzen verschiedenen Bereichen weitet, wenn da auch ein Angebot ist für Familien in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Dass nochmal geschaut wird, wer von den Familien könnte das denn sein?“* (Interview Projektmitarbeitende)

So trug die Arbeit des Projektes „Brückenschlag“ auch dazu bei, das soziale Problem der Wohnungslosigkeit von Familien sichtbar und bearbeitbar zu machen.

## 7.2 Rechtskreis- und hilfesystemübergreifende Arbeit ist notwendig

Aufgrund der Begrenztheit der einzelnen Hilfesysteme, welche der Komplexität der Lebensrealitäten wohnungsloser Familien nicht gerecht wird, ist eine rechtskreis- und hilfesystemübergreifende Arbeit zur Unterstützung wohnungsloser Familien notwendig. Der Projektname „Brückenschlag“ impliziert dies. Ein solcher übergreifender Hilfeansatz ermöglicht die notwendige ganzheitliche Unterstützung der Familien:

*„Ich glaube, dass [...] viele Familien oder Klient\*innen erleben, dass man von Behörde zu Behörde geschickt wird. Das heißt: ‚Für erzieherische Probleme melden Sie sich dort, für gesundheitliche Probleme melden Sie sich dort‘, und das ist halt ganz oft, dass man dann auch Menschen auf diesem Weg verliert, weil es einfach zu komplex ist und es zu viele verschiedene Ansprechpartner sind. Und ich glaube, dass ‚Brückenschlag‘ da als zentrale Verknüpfung funktionieren kann und dass es für Familien sehr hilfreich sein kann, da auch eine Beziehung zu einer Person aufzubauen und mit dieser einen Person eben alle oder viele Themen in einem anzu-gehen.“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!)*

Zugleich ist solches fachübergreifendes Arbeiten Grundlage einer „No Wrong Door“ Policy, wie die Projektmitarbeitenden sie anstreben. Anstatt Unterstützungsmöglichkeiten entlang eng begrenzter Zuständigkeitsbereiche zu definieren und hilfesuchende Personen schnell an andere Akteur\*innen zu verweisen, sollen im Projekt „Brückenschlag“ die Familien mit ihren Anliegen angenommen und angehört werden. Daran anschließend sollen die Hilfebedarfe gemeinsam mit ihnen sortiert und bei Bedarf an adäquate Unterstützungsangebote vermittelt werden (vgl. Kapitel 5.1). Darüber hinaus kann dieses Vorgehen auch anderen Akteur\*innen einen besseren Zugang zu den Familien für eine adäquatere Unterstützung entsprechend den jeweiligen Kompetenzen eröffnen, wie eine Leitungskraft des KSD berichtet:

*„Also grundsätzlich war erstmal, was hilfreich war, [...] auch die Familienhilfe in diesem Fall zu schärfen. Weil die ja auch häufig sehr überflutet werden dann von allen Themen der Familie. Und dann kommt [man] gar nicht so wirklich in die pädagogische Arbeit, sondern es geht mehr darum: ‚Hier das Schreiben haben wir bekommen, hierum geht es, die Wohnsituation ist schwierig.‘“ (Interview Leitungskraft KSD)*

Die Notwendigkeit, rechtskreis- und hilfesystemübergreifend zu arbeiten, bestand für die Projektmitarbeitenden darüber hinaus auch aufgrund systemimmanenter Logiken der unterschiedlichen Hilfesysteme. So waren die unterstützten Familien immer wieder trotz rechtlicher Klarheiten mit unterschiedlichen Ausschlussmechanismen und Dysfunktionalitäten der Hilfesysteme konfrontiert. Die bürokratieimmanenten Logiken sind als ein zentraler Ausschlussmechanismus zu betrachten: Distanzierte und teilweise intransparente Kommunikationswege über Formulare, eingeschränkte Erreichbarkeiten oder besonders auch während der Pandemie die ausschließliche Online-Terminvergabe beispielsweise der Ausländerbehörde bildeten zum Teil hohe Hürden für Menschen in Notlagen. Hilfestellungen seitens der Behörden, diese bürokratischen Hürden zu überwinden, wurden durch die Projektmitarbeitenden nicht bzw. nur in ungenügendem Umfang festgestellt:

*„Also ich sehe das beim Jobcenter, ich sehe das bei der Arbeitsagentur, beim Amt für Wohnungswesen oder auch bei der Ausländerbehörde – es gibt überall die Rechte und jeder kann da seine Dinge vortragen, aber man muss es auch können. Und dann ist es hochbürokratisiert, und dann muss man endlos Formulare ausfüllen. Das kostet sehr viel Zeit. Ja, ich glaube, dass es auch Aufgabe der Mitarbeiter in den jeweiligen Behörden sein müsste, behilflich [zu] sein, den Menschen, die es*

*alleine nicht ausfüllen können. Das sehe ich aber nicht.“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

So fanden sich die Projektmitarbeitenden immer wieder in der Rolle der Erklärer\*innen bürokratischer Logiken, der Übersetzer\*innen zwischen den Bürokratien und den Familien sowie der Anleiter\*innen, um die Familien zu befähigen, die Bürokratien irgendwann selbstständig zu bedienen. Dementsprechend bezeichnete die Projektleitung die Mitarbeitenden des Modellprojektes „Brückenschlag“ auch als „Behörden-Vermittler“:

*„Ja, und das kann man für viele andere Behörden auch sagen. Dass wir immer so Behördenvermittler sind. Ob es das Wohnungsamt ist, die Ausländerbehörde – überall müssen wir die Arbeit der jeweiligen Behördenmitarbeiter machen. Vor allen Dingen Formulare ausfüllen, und das ärgert mich oft.“ (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 2022)*

Nicht zuletzt bedeutete dies auch, immer wieder Machtverhältnisse auszugleichen und daraus resultierende Barrieren zu überwinden.

Diese systemimmanenten Logiken, die unausgewogene Machtverhältnisse und damit Ausschluss-effekte hervorbringen, bildeten sich auch in den Befürchtungen einiger Ämter und Behörden ab, die zu Projektbeginn von den Projektmitarbeitenden wahrgenommen wurden. So hätten Vertreter\*innen insbesondere des Jugendamts und des Sozialamts die Sorge geäußert,

*„dass es eben dazu kommt, dass man sich sozusagen den Zugzwang zuschiebt. Also das heißt, dass wir dann quasi die Familien zum Jugendamt oder zu den Erziehungshilfen vermitteln würden und uns dann sozusagen aus dem Schneider wissen.“ (Interview Projektmitarbeiter\*in)*

So gestaltete sich zu Beginn insbesondere mit dem Sozialamt die Zusammenarbeit schwierig. Zudem nahm vergleichsweise zeitgleich das Münsteraner Projekt im Rahmen der Landesinitiative „Endlich ein ZUHAUSE!“ seine Arbeit auf, was zunächst für Abgrenzungsschwierigkeiten sorgte. Eine Vertreterin dieses Projektes berichtete, dass sie auf der einen Seite keine Befürchtungen in Anbetracht des Projektes „Brückenschlag“ gehabt hätten, da sie mit der Bischof-Hermann-Stiftung als Träger vertraut gewesen seien und ihre Arbeit schätzten. Andererseits

*„haben [wir] uns schon gefragt, wie soll das funktionieren, weil wir das Fall-Management schon haben, und Parallelarbeit wäre jetzt auch nicht so gewinnbringend. [...] Aber es hat im Allgemeinen ja wirklich gut geklappt. [...] wir sind froh, was die hingekriegt haben [...] Das ist ein großer Schritt für alle und eine Erleichterung auch.“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung)*

Dank einer offenen Kommunikation seitens der Beteiligten des Modellprojektes „Brückenschlag“ und einer sich entwickelnden Zusammenarbeit bei der Betreuung von Familien wurden diese Unstimmigkeiten überwunden. Auch zu der befürchteten Vermittlung von Familien an das Jugendamt ist es laut Projektmitarbeitenden wie auch Behördenvertreter\*innen nicht gekommen, vielmehr konnten die Hilfen sich gegenseitig gut ergänzen.

### **7.3 Brücken schlagen ist machbar**

Verschiedene Faktoren trugen dazu bei, die unterschiedlichen Systeme an den Schnittstellen produktiv zum Wohle der unterstützten Familien zusammenzuführen. Einer dieser Faktoren war die Tatsache, dass das Modellprojekt „Brückenschlag“ an keine Behörde angegliedert und auch nicht

Teil eines Hilfesystems mit eng begrenzter Zuständigkeit war. Dies ermöglichte den Mitarbeitenden, sich der Schwierigkeiten der Familien in unterschiedlichen Bereichen anzunehmen:

*„Da ist eben ein ganz [...] großer Vorteil da, dass man eine externe Stelle ist, die die Familien ambulant betreut und eben die Brücken schlägt ins Hilfesystem, also sprich, zu anderen Behörden, aber auch irgendwie zu Angeboten, Kinder- und Jugendhilfe, zu Vereinen, zur Stadtbücherei, in die Stadt überhaupt, ganz [...] banale Dinge, die alle [...] unter dem Stichwort Integration [...] auch laufen, oder soziale Teilhabe. Und ich glaube, dass das 'ne Stelle, die im medizinischen Bereich liegt, oder 'ne Stelle, die beim Jugendamt liegt, gar nicht leisten kann, weil das einfach, die haben den Fokus auf einen bestimmten Bereich, und ich glaube, es ist ergänzend einfach ganz wichtig, dass da jemand ist, der [...] einfach die Familien begleitet und unterstützt und ambulant betreut.“ (Interview Projektmitarbeiter\*in)*

Dieser Vorteil zeigte sich besonders gegenüber dem Jugendamt, welches aufgrund seiner Doppelrolle als Hilfeanbieter und zugleich Eingriffsbehörde häufig einen schwierigeren Zugang zu Familien hat:

*„Das wird bei vielen sehr einseitig wahrgenommen, was auch den Zugang erschwert. Weil wir dann natürlich auch als ‚Kinderklauer‘ gelten. [...] Das macht es sicherlich für den Dienst einfacher, ja. Also für ‚Brückenschlag‘ an der Stelle. Weil sie halt nicht vom KSD sind. Also das merken wir [...] auch häufig bei den Freien Trägern [...], die können [...] immer sagen: ‚Alles gut, wir sind nicht der KSD. Mit mir können Sie offen arbeiten [...].‘ Das ist auf jeden Fall ein Vorteil in der Zusammenarbeit.“ (Interview Leitungskraft KSD)*

Zudem hatten die Projektmitarbeitenden die Verknüpfung der unterschiedlichen Problemlagen sowie mögliche Folgen und Effekte ihrer Bearbeitung auf andere Bereiche im Blick. So konnten bestimmte Bereiche mit Unterstützung anderer Fachkräfte bearbeitet werden wie beispielsweise die Schuldensituation mit der Schuldnerberatung, doch

*„da gehören noch ganz andere Rattenschwänze dran, um die sich [Anm. der Autor\*innen: die Schuldnerberatung] dann nicht kümmert, sondern wenn [...] unser Projekt nicht da wäre, würde sich dann wahrscheinlich die Familie selbst drum kümmern müssen, und dann würde es vielleicht nicht funktionieren, weil es die Sprachbarriere gibt oder sie das System [...] nicht verstehen.“ (Interview Projektmitarbeiter\*in)*

Darüber hinaus stellte die Möglichkeit, Familien an das Modellprojekt „Brückenschlag“ zu vermitteln, auch für die Kooperationspartner\*innen eine Entlastung dar und eröffnete den Familien eine neue Perspektive auf diese. So berichtete ein Vertreter des KSD im Interview, dass die arbeitsteilige Zusammenarbeit öffnende Effekte hatte:

*„[Es] werden [von den Familien] andere Probleme auch benannt, an denen wir nicht so in erster Linie arbeiten können, wo das in der ein oder anderen Familie deutlich auch als Entlastung wahrgenommen werden kann. Letztendlich auch für eine weitere Kooperation mit uns auch. Zu erleben: ‚Mensch, auch wir können hilfreich sein, zu vermitteln an jemanden, der anders hilfreich ist.‘“ (Interview Mitarbeiter KSD)*

Darin klingt der zweite Faktor an, der zum Überwinden der Grenzen zwischen den Hilfesystemen beitrug: Eine vertrauensvolle Beziehung zwischen den Projektmitarbeitenden und den unter-

stützten Familien. Dies wurde immer wieder von den Projektmitarbeitenden in den Interviews betont, lässt sich aber auch in den Dokumentationen der Hilfen finden. Beispielsweise im Falle der alleinerziehenden Frau K., die durch das Jugendamt von einer Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) unterstützt und zugleich mit Blick auf das Kindeswohl kontrolliert wurde, was sie in ihrer Handlungsfähigkeit einschränkte. Die Projektmitarbeiterin hielt einmal in der Dokumentation dazu fest:

*„[Frau K.] spürt gerade einen großen Druck und Kontrolle wegen der Kinder > deshalb ist es super, dass sie mich als Ansprechpartnerin hat, die keinen Druck ausübt und bei der sie sich auch mal darüber ‚auslassen‘ darf.“* (Dokumentation TK4)

Der zuständige Mitarbeiter des KSD schilderte dies im Rückblick auf eine sich zuspitzende gesundheitliche Problematik der Mutter aus seiner Sicht ähnlich:

*„Da ging es dann um sehr viel Druck bei der Familie, insbesondere bei der Mutter, die dann auch gesagt hat: ‚Ich möchte hier gar nicht mehr so richtig kooperieren. Weil, irgendwie werden hier ganz viele Erwartungen an mich durch die Jugendhilfe gestellt. Dem kann ich gar nicht mehr gerecht werden.‘ Und irgendwann war[en] dann so im Hinblick auf die Kinder [...] Maßnahmen notwendig, Interventionen. Und trotzdem konnte die Mutter dann gut in der Kooperation bleiben, weil sie für sich jemanden hatte, der mehr auf sie geguckt hat und ihre Belange und Bedarfe.“* (Interview Mitarbeiter KSD)

Diese emotionale Entlastung und damit auch Stärkung der Familien bzw. der einzelnen Familienmitglieder, die durch eine sichere und vertrauensvolle Beziehung möglich war, konnte zudem eine Öffnung bewirken. Im Falle von Frau K. zeigte sich dies in der Bereitschaft, sich auf die Vorschläge des Jugendamts einzulassen.

Ein dritter zentraler Faktor, der zur Überwindung der Systemgrenzen beitrug, war die Übersetzung und Vermittlung zwischen den unterstützten Familien und dritten Akteur\*innen, insbesondere Ämtern und Behörden, aber auch Bildungs- und Betreuungseinrichtungen. So begleiteten Projektmitarbeitende beispielsweise Familie TK4 zu Hilfeplangesprächen ins Jugendamt und vermittelten im Falle von Familie TK3 auch im Rahmen von Helferkonferenzen zwischen verschiedenen Akteur\*innen der Pflege. Diese Übersetzungen umfassten weit mehr als die reine sprachliche Übersetzung, sondern bedeuteten auch die Erläuterung und Kontextualisierung der jeweils anderen Perspektive und Logiken:

*„[...] das merke ich eigentlich bei allen Familien, unabhängig vom Sprachlevel. Also auch bei einer Familie, wo die Frau gut englisch spricht, da muss ich ja auch nichts übersetzen in dem Sinne, aber da merke ich auch oft, dass es gut ist, dass da jemand ist, der die Person kennt und diese andere Art an Übersetzung leistet sozusagen.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Um diese Vermittlungs- und Übersetzungsleistungen angemessen und für alle Beteiligten gewinnbringend zu gestalten, bedurfte es einerseits des Wissens um die jeweils verwendete Sprache (so wie Fremdsprache, „Behördensprache“ etc.) sowie die Fähigkeit, jeweils in dieser Sprache zu kommunizieren. Andererseits stellte den Projektmitarbeitenden zufolge das Wissen um die eigene Expertise und das darauf gründende kompetente Auftreten gegenüber den anderen Akteur\*innen einen wichtigen Gelingensfaktor dar:

*„Ich habe [...] es oft erlebt [...], in [...] Veranstaltungen, dass in anderen Kommunen oder Städten oft ein Thema war – die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, mit Kinder- und Jugendhilfe, dass da Schwierigkeiten bestanden, also aus*

*verschiedenen Gründen. Da wäre die Empfehlung aus meiner Sicht, sich da Wissen anzueignen, sich kompetent zu machen, sich kompetent zu zeigen und auch sich da nicht ‚abwimmeln‘ zu lassen und wirklich auf Augenhöhe auf die Akteure zuzugehen und die Expertise, die man mitbringt aus der Wohnungslosenhilfe, auch zu nutzen, weil die wichtig ist, gehört zu werden.“ (Interview Projektmitarbeitende 2022)*

## 7.4 Zusammenarbeit organisieren

Um die fallbezogene Zusammenarbeit mit Dritten zu organisieren, nahmen die Projektmitarbeitenden in einem Teil der Fälle aktiv Kontakt zu diesen auf und trafen explizite Absprachen zur grundsätzlichen Zusammenarbeit wie beispielsweise mit der SPFH der Familie TK6:

*„Anruf bei Frau M. von [...] zur Kontaktaufnahme und Vorstellung des Projektes als ambulante Betreuung für die Familie; Frau M. ist die SPFH der Familie mit 8 Fachleistungsstunden und 1-2 Kontakten in der Woche.“ (Dokumentation TK6)*

Darüber hinaus wurden bei Bedarf in konkreten Situationen Absprachen getroffen. Dies war zum Teil sehr kleinteilig wie im komplexen Fall der Familie TK4, als die beiden Kinder stationär untergebracht wurden, da ihre alleinerziehende Mutter sich einem Krankenhausaufenthalt unterziehen musste:

*„Telefonat mit Frau K. [Anm. d. Autor\*innen: Urlaubsvertretung der SPFH der Familie] > Abgleich der neusten Infos sowie des Plans für die nächsten Tage; Kinder werden morgen zwischen 16 und 17 Uhr im Heim aufgenommen, bei der Übergabe wird Frau K. die Familie begleiten; Frau K. wird bei der Morgenroutine unterstützen und Familie zu Kita und Schule begleiten + diese über die befristete Unterbringung im Heim informieren > Frau K. wird sich um die Kommunikation mit dem Heim kümmern, während ich weiterhin für die Kommunikation und Begleitung zum UKM [Anm. d. Autor\*innen: Universitätsklinikum Münster] zuständig bin + Kommunikation mit Arbeitgeber und Einrichtungsleitung wegen Wohnung.“ (Dokumentation TK4)*

Die für diese Kontakte mit Dritten aufgewendete Arbeitszeit wurde nicht gesondert ausgewertet, jedoch ist sie im Einzelfall nicht zu gering einzuschätzen. Je nach Notwendigkeit ging es, wie dargestellt, bei diesen Kontakten um konkrete Absprachen oder auch um die Weitergabe von für die anderen Akteur\*innen relevanten Informationen. So beispielsweise im Falle der Familie TK5, als die Sekretärin der Schule der Kinder im Telefonat mit den Projektmitarbeitenden mitteilte, dass das Jobcenter den Antrag der Familie auf Leistungen des Bildungs- und Teilhabepaketes abgelehnt habe:

*„Telefonat mit Sekretärin der [Schule] wegen Schulbescheinigungen > Schulsozialarbeiter Herr [B.] sei zuständig, ich solle ihn nochmal kontaktieren; nebenbei erwähnt sie, dass der BuT-Antrag abgelehnt wurde, Sie habe mit einer Frau vom Jobcenter gesprochen, die ihr gesagt habe, dass die Leistungen nicht bewilligt werden können wegen der fehlenden Meldeadresse der Kinder > Ich weise darauf hin, dass dies nicht der Rechtslage entspricht [...] und dass auch Kinder ohne festen Wohnsitz einen Anspruch auf BuT-Leistungen haben, insbesondere da die Familie ALG II-Leistungen erhält.“ (Dokumentation TK5)*

In anderen Situationen erfolgte ein fachlicher Austausch, um voneinander zu wissen und die unterschiedlichen Hilfen an die Familien anzupassen. So berichtete ein Vertreter des KSD über die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Modellprojektes „Brückenschlag“:

*„Was ganz hilfreich war, ist, dass [...] ich [...] und entsprechend ‚Brückenschlag‘ ja auch immer wieder im Austausch waren, um dann Themen auch zu benennen. Also zu sagen: ‚Wer kümmert sich um was?‘ Ich glaube dieser regelmäßige Austausch war sehr hilfreich und wichtig, um sich da nicht gegenseitig in die Quere zu kommen und sich gegenseitig auch nochmal gemeinsam [...] zu informieren.“*  
(Interview Vertreter\*in KSD)

Eine enge Absprache und Zusammenarbeit zwischen den Projektmitarbeitenden und dem Jugendamt erfolgte insbesondere dann, wenn kinderschutzrelevante Fragen auftraten. In Familie TK4 übernahmen die Projektmitarbeitenden sogar (anteilig) das Wächteramt des Jugendamts, als das Unterstützungsangebot über den Jahreswechsel geschlossen hatte:

*„Die HTG [Anm. der Autor\*innen: Heiltherapeutische Gruppe] ist vom 23.12. bis 10.01. geschlossen, so dass keine Hausbesuche in den Ferien bei der Familie möglich sind; [Mitarbeiterin der HTG] hat auch bereits mit [Jugendamtsmitarbeiterin] diesbezüglich gesprochen und mit [dieser] überlegt, ob es möglich wäre, mit mir Termine für die Ferien festzulegen um die fehlende SPFH zu ersetzen. [...] Ich übernehme dies gerne, äußere aber auch meine Bedenken, da ich keine ausgebildete Fachkraft für die pädagogischen Aspekte des Auftrags bin [...] [Mitarbeiterin der HTG] wird die Mutter informieren über die geplanten Termine und gibt ihr Spiele mit (Ich soll nachfragen, ob diese auch genutzt wurden); Wenn mir etwas im Bereich Kinderschutz auffällt, soll ich [Jugendamtsmitarbeiter] kontaktieren.“* (Dokumentation TK4)

## 8 „EINE GUTE SCHNITTSTELLE ZWISCHEN DEN HILFESYSTEMEN“ – VERANKERUNG DES PROJEKTES „BRÜCKENSCHLAG“ IM HILFESYSTEM

Im folgenden Kapitel geht es um die Verankerung des Projektes „Brückenschlag“ im Münsteraner Hilfesystem. Hierzu werden im ersten Teil die Perspektiven der durch die Projektmitarbeitenden unterstützten Familien sowie anderer Akteur\*innen auf das Modellprojekt dargestellt. Im zweiten Teil werden in Interviews angesprochene Verbesserungsvorschläge benannt und diskutiert. Abschließend werden die Aktivitäten der Projektbeteiligten zur Verstetigung des Projektes nachgezeichnet.

### 8.1 Das Modellprojekt „Brückenschlag“ aus der Perspektive anderer

#### 8.1.1 Bewertungen durch die unterstützten Familien

In den Interviews wurden die Familien auch nach ihrer Bewertung des Projektes „Brückenschlag“ gefragt. Darüber hinaus berichteten die Projektmitarbeitenden von Einschätzungen und Perspektiven der Familien auf das Projekt und hielten diese zum Teil in der jeweiligen fortlaufenden Dokumentation fest. Die folgende Auswahl dieser Einschätzungen und Rückmeldungen macht die für die unterstützten Familien relevanten Aspekte der Unterstützungsarbeit deutlich. Sie sollen unkommentiert für sich sprechen.

*„Das Gute ist, dass wir die volle Aufmerksamkeit bekommen, und es ist egal, um welche Frage es geht. Ich kann nichts Schlechtes sagen, es gibt nichts Schlechtes.“*  
(Interview NH4)

*„[Frau F.] meldet zurück, dass sie sehr dankbar ist für die neue Unterstützung.“*  
(Dokumentation TK6)

*“The people is very good. I don't think there is something not good. They are very good people. And they help so much.”* (Interview TK4)

*„Wenn ich [Projektmitarbeiter] anrufe, weil ich einen Brief bekommen habe, sagt er: ‚Kommen Sie vorbei!‘. [...] Ich bin hier sehr zufrieden, weil ich kann das nicht alleine machen.“* (Interview NH6)

*“[The social worker is] always with me, always. Never let me, all the six months never said to me, M., no, I don't help you or your problem. Always with me.”*  
(Interview TK4)

*„[...] das ist eine Familie, die über eine Beratungsstelle hier aus Münster, vom Südviertel, zu uns gekommen ist, und da habe ich auf jeden Fall gemerkt, dass die auch einen ganz [...] großen Unterstützungsbedarf haben, und da waren weniger Befürchtungen als vielmehr eine Überforderung, aber gleichzeitig auch eine Erleichterung, dass da eine Stelle ist, die sozusagen einfach unterstützend und koordinierend tätig werden kann. Weil es ja einfach im Hilfesystem sehr [...] kompliziert ist, durchzublicken und auch den Zugang zu allem zu finden, und da habe ich es auf jeden Fall so erlebt, dass die Menschen sehr dankbar dafür sind, dass da eine*

*Person ist, die eben auch unterstützt, begleitet, vermittelt, einem auch sagt, welche Stellen es überhaupt gibt, und die Zugänge da schaffen kann.“ (Interview Projektmitarbeitende\*r)*

*„Ich bin gut geschützt!“ (Interview NH6)*

*„Sie berichtet von dem starken Druck, den sie aktuell empfindet und der sie ärgerlich macht, und dass sie dankbar ist, mich als zusätzliche Ansprechpartnerin zu haben, von der kein Druck ausgeht.“ (Dokumentation TK4)*

*„Der Chef ist sehr nett.“ (Interview NH6)*

Im untersuchten Datenmaterial finden sich keine explizit negativen Bewertungen des Projektes durch die unterstützten Familien. Inwiefern die abgebrochenen und nicht zustande gekommenen Hilfeprozesse als Hinweise auf eine Unzufriedenheit mit der Unterstützung durch die Projektmitarbeitenden zu werten ist, kann nicht genauer bestimmt werden. Es ist davon auszugehen, dass auf jeden Fall viele Faktoren eine Rolle bei der Entscheidung spielten, das Hilfeangebot nicht (mehr) in Anspruch zu nehmen.

In seltenen Fällen wurden falsche Erwartungen seitens der Familien an das Projekt dokumentiert wie beispielsweise im Falle der Familie TK5:

*„Im Gespräch muss ich mit der falschen Erwartungshaltung aufräumen, da er [Anm. d. Autor\*innen: der Familienvater] mich nach einer Lösung fragt für die benötigte größere Wohnung > Ich fasse nochmal zusammen, was wir alles erreicht haben (besonders Wohnung und Beschulung der Kinder im Stadtteil) und sage, dass ich es schade finde, das Aufgebaute nun ‚hinzuschmeißen‘ für eine unbekannte Situation; Ich sage jedoch auch, dass ich die Entscheidung respektieren werde und bei den Dingen unterstützen werde, bei denen es möglich ist (Behörden informieren, etc.); Es wird deutlich, dass fälschlicherweise von mir erwartet wird, dass ich eine größere Wohnung in Münster finde.“ (Dokumentation TK5)*

Möglicherweise hat die hier beschriebene Klarstellung der Unterstützungsmöglichkeiten durch das Projekt „Brückenschlag“ für eine Unzufriedenheit des Familienvaters gesorgt. Gleichwohl nahm er in der Folge weiterhin das Angebot der Projektmitarbeitenden an und wurde auch am Ende des Evaluationszeitraums noch weiter durch diese unterstützt.

### **8.1.2 Bewertungen durch externe Kooperationspartner\*innen**

Auch externe Kooperationspartner\*innen wurden nach ihrer Perspektive auf das Projekt „Brückenschlag“ befragt. Deren Antworten zeugen ebenfalls von Wertschätzung gegenüber dem Projekt. Als wertvoll wurde einerseits hervorgehoben, dass das Projekt die verschiedenen Systeme verknüpfe. Damit könnten einerseits Familien unterstützt werden, die möglicherweise die Wege von einer Behörde zur anderen nicht schaffen:

*„Familien, die durch das normale Hilfenetzwerk durchgefallen sind, haben jetzt einen Ansprechpartner, wo man echt nochmal gute Hoffnungen haben kann, dass das auffängt, was vorher nicht möglich war.“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!)*

Mehrere Interviewpartner\*innen betonten die hohe Relevanz der durch die Projektmitarbeitenden geleisteten Unterstützungsarbeit. Wenngleich der quantitative Umfang aufgrund der vorhandenen

Kapazitäten begrenzt sei, so sei einem leitenden Mitarbeiter des KSD zufolge das Projekt doch in qualitativer Hinsicht für wohnungslose Familien in Münster bedeutsam:

*„Ich glaube, die sind hilfreich, jeweils im Einzelfall. Genau vor dem Hintergrund, dass man Zugänge schafft in Familien und vielleicht andere Netzwerke nutzt und auch mehr Zeit investieren kann als zum Beispiel einer meiner Mitarbeiter oder auch ein Mitarbeiter des Sozialamtes. Da sehe ich eine Menge Vorteile drin, und ich glaube, da würde ich auch den positiven Wert des Projektes sehen.“* (Interview Leitungskraft KSD)

Auch der Mitarbeiter des KSD, mit dem die Projektmitarbeitenden im Fall der Familie TK4 zu tun hatten, schätzte die Unterstützung der alleinerziehenden Mutter durch das Projekt „Brückenschlag“, wie auch die gemeinsame Kooperation in diesem Fall:

*„Rückruf von [Mitarbeiter KSD] > Angebot der Unterstützung findet er gut, seine Einschätzung ist, dass meine Hilfe für M. sehr wichtig ist und es sinnvoll wäre, wenn ich beim Hilfeplanverfahren dabei wäre (zur Unterstützung der Mutter).“* (Dokumentation TK4)

Ebenso betonte ein Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung die Notwendigkeit eines solchen Unterstützungsangebots für (nicht nur migrantische) wohnungslose Familien:

*„Also für diese Zielgruppe, die ‚Brückenschlag‘ hat, ist das, glaube ich, fundamental. Ich glaube, es ist fundamental, diese Familien unterbringen zu können mit dem Background, mit dieser Begleitung, um sich hier wirklich in Wohnen zu integrieren und Wohnraum überhaupt zu bekommen.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

Mit „dieser Begleitung“ war insbesondere die „Verlässlichkeit“ der Projektmitarbeitenden gemeint, die im Kontakt mit potenziellen Vermieter\*innen „oft“ [...] „überzeugend war.“ (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

So wurde das Projekt von vielen Akteur\*innen als sinnvoll und gut angesehen und verbunden mit der Hoffnung auf Entlastung des bestehenden Hilfesystems dankbar angenommen. Wie eine Fachkraft des Projektes Ende 2020 berichtete, war dies jedoch besonders zu Beginn immer wieder mit unrealistischen Erwartungen an die Projektmitarbeitenden verbunden: *„Ich hatte häufig das Gefühl, dass viel verlangt wird, dass man dann auf einmal alles regeln kann und regeln muss.“* (Interview Projektmitarbeiter\*in)

Andererseits bedeutete das Projekt eine Unterstützung für das bestehende Hilfesystem, welches bisher nicht angemessen auf die Hilfebedarfe von wohnungslosen Familien eingehen konnte:

*„Es ist erleichternd zu wissen, dass es da jetzt ein Projekt gibt, [das] sich speziell auf Familien in Notlagen ausrichtet. Ich glaube, dass das eine gute Schnittstelle ist zwischen den Hilfestellen, die es schon gibt.“* (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!)

Damit stelle das Projekt „Brückenschlag“ eine notwendige und sinnvolle Ergänzung des bestehenden Hilfesystems dar.

Wie einige Interviewpartner\*innen berichteten, habe das Projekt als Nebeneffekt die bis dahin ungenügend berücksichtigte Situation von wohnungslosen Familien für eine breitere (Fach-)Öffentlichkeit sichtbar gemacht und eine Fachdiskussion zu Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien

angestoßen. Eine Vertreterin der Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE! verknüpfte damit die Hoffnung auf weitere positive Aspekte für das Hilfesystem:

*„Ich glaube, das Projekt hat einmal einen guten Blick auf das Thema geworfen. Also, [...] dass der LWL dieses Thema überhaupt auch erstmal in den Blick nimmt. Ich erhoffe mir dadurch, dass durch die beauftragte Stelle noch eine engere Zusammenarbeit hier in der Fachstelle integriert ist, und würde mir erhoffen, dass, wenn deutlich ist, [...] dass es sehr viele Familien gibt, die theoretisch einen Anspruch auf diese Hilfe haben könnten, dass dadurch vielleicht auch ein Anstoß gegeben werden kann, dass sich gegebenenfalls noch viel mehr Träger finden, die ebenfalls Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien anbieten könnten.“ (Interview Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!)*

Mit dieser Hoffnung ist die Interviewpartnerin nicht alleine. Auch Mitarbeitende anderer Hilfeangebote nach §§ 67 ff. SGB XII interessierten sich der Projektleitung zufolge sehr für die Entwicklung und eine mögliche Verstetigung des Projektes „Brückenschlag“ nach dem Ende der Projektförderung:

*„Und ich finde noch interessant, das hatte ich jetzt gar nicht erwartet, dass Kollegen und Kolleginnen aus anderen 67er-Einrichtungen doch ganz gebannt auf uns schauen, weil sie jetzt auf einmal feststellen – ja, es fragen auch immer mal Menschen mit Kindern an, und die können wir nicht nehmen, weil das eben Familien sind, und so weiter, und gucken ganz gespannt auf unsere Entwicklung, inwieweit wir da nachher eine Verstetigung hinbekommen.“ (Interview Projektleitung 2020)*

Auch in der Kommunalpolitik wurde das Projekt „Brückenschlag“ von Anfang an bekannt gemacht und stieß dort ebenfalls auf offene Ohren:

*„[Wir sind] auf gute Resonanz [gestoßen]. Also ich weiß, dass die Grünen hier nochmal einen Antrag stellen werden, hier im Rat zur Familienunterstützung. Auch gerade für Familien in Wohnungsnot und Armut, also ich glaube schon, dass wir hier viel Rückenwind bekommen. Und auch von der SPD, ja.“ (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 2022)*

## 8.2 Vorschläge, wie das Projekt verbessert werden kann

Nur wenige Interviewpartner\*innen hatten Anregungen, wie die Arbeit des Projektes „Brückenschlag“ verbessert werden könnte. Die interviewten Familien äußerten sich rundum zufrieden:

*“It is very good. Very good. I don't have a problem.” (Interview TK4)*

*„Ich kann nichts Schlechtes sagen, es gibt nichts Schlechtes.“ (Interview NH4)*

*„Das ist für mich und meine Familie sehr gut, bei allem was wir brauchen, auch die Zusammenarbeit mit [Projektmitarbeiter\*in].“ (Interview TK5)*

*„Alles ist in Ordnung.“ (Interview NH6)*

Die interviewte Vertreterin der Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE! benannte als Grenzen des Projektes die beschränkten personellen Kapazitäten sowie den lediglich einen Projektstandort. Wenngleich nicht so formuliert, kann dies doch als ein Hinweis auf die Notwendigkeit weiterer personeller und räumlicher Kapazitäten verstanden werden.

Einen expliziten Verbesserungsvorschlag äußerte der interviewte Vertreter des Kommunalen Sozialdienstes. Ihm zufolge sollten die Projektmitarbeitenden aufgrund des angespannten Wohnungsmarktes auch über den Münsteraner Stadtrand hinaus Wohnraum mit den unterstützten Familien suchen:

*„Also Wohnraum in Münster ist halt knapp. Und alle betteln quasi um den Wohnraum, den es hier in Münster gibt. Und manchmal ist es ja vielleicht auch sinnvoll – natürlich ist das schwierig, so einer Familie auch deutlich zu machen [...] vielleicht ist jetzt gerade der Lebensmittelpunkt Münster, aber man könnte sich ja auch nach außerhalb orientieren. [...] Und dass dieses Thema, vielleicht auch außerhalb von Münster Wohnraum zu suchen, mit den Familien vielleicht nochmal intensiver diskutiert werden könnte oder müsste.“* (Interview Leitungskraft KSD)

Inwiefern es „schwierig“ ist, diese Überlegung „so einer Familie auch deutlich zu machen“, führte der Interviewpartner nicht näher aus. Vielmehr erläuterte er:

*„Wir haben etliche Familien, die keinen passenden Wohnraum haben, aber die auch nicht bereit sind, vielleicht dann Abstriche zu machen. [...] Ich gehe von meiner persönlichen Situation aus: Ich würde auch gerne mitten in Münster leben, kann mir aber keine Wohnung leisten in dem Umfang, wie ich gerne leben möchte. Gehe dann auch nach außerhalb.“* (ders.)

Übersehen werden hier die prekären Lebenslagen von Familien in Wohnungsnotfallsituationen und die daraus resultierenden Bedarfe wie beispielsweise der Zugang zu ÖPNV, um zur Arbeit oder auch zu Schule/Kita fahren zu können. Auch dass die Stadt als Raum sozialer Eingebundenheit und Teilhabe für Familien in prekären Lebenslagen, die (teil-)exkludiert von der Mehrheitsgesellschaft sind, von besonderer Bedeutung ist, scheint hier unterschätzt zu werden.

Einen weiteren Verbesserungsvorschlag äußert der interviewte Vertreter des Amtes für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung:

*„Was vielleicht sinnvoll wäre – die Familien noch ein bisschen besser vorzubereiten auf deutsches Wohnen. Also mit Mülltrennung, wie man sich im Treppenhaus so verhält und so. Das ist manchmal so eine Geschichte, was natürlich bei uns so ein bisschen anders gelebt wird als in anderen Staaten. [...] Das sind ab und zu Rückmeldungen, die ich von Vermietern habe oder von anderen Mietern.“* (Interview Amt für Wohnungswesen und Quartiersentwicklung)

Praxisberichten zufolge entzündeten sich in Häusern mit mehreren Mietwohnungen immer wieder einmal Nachbarschaftskonflikte an Fragen der Mülltrennung, der Nutzung von Gemeinschaftsflächen oder auch der Ruhezeiten. Auf solche bezieht sich der Interviewpartner und verweist auf die Notwendigkeit, bei Wohnungsbezügen über Rechte und Pflichten von Mieter\*innen aufzuklären. Dabei übersieht er, dass die genannten Konflikte weniger mit einer Migrationsgeschichte, sondern in erster Linie etwas mit dem Wissen und Verstehen von offiziellen und unausgesprochenen Regeln zu tun haben, die regional unterschiedlich sind.

### 8.3 Vom Modellprojekt zum Regelangebot

Ziel der Projektförderung durch das MAGS sowie des Projektes „Brückenschlag“ selbst war von Beginn an eine Überführung der Projektarbeit in ein dauerhaftes Regelangebot nach Auslaufen der

befristeten Projektfinanzierung. Diese wurde pandemiebedingt 2022 um ein Jahr verlängert und endete schließlich am 28.02.2023. Im Projektantrag heißt es unter der Überschrift „Nachhaltigkeit“:

„Die BHST geht davon aus, dass nach Beendigung der Modellphase eine neue professionelle Hilfe für Familien, auch mit verfestigter Wohnungslosigkeit und ihren Folgen, als Regelleistung zur Verfügung stehen wird“ (Bischof-Hermann-Stiftung, Projektantrag, S. 8). Dementsprechend wurden von Anfang an Möglichkeiten einer dauerhaften Finanzierung mitgedacht, die Projekterkenntnisse dementsprechend aufbereitet und Gespräche mit potenziellen Kostenträger\*innen geführt.

Am Bedarf an solch einem hilfesystemübergreifenden Hilfeangebot wurden seitens der externen Akteur\*innen grundsätzlich keine Zweifel geäußert. Vielmehr war die Frage zu klären, wie ein solches Angebot regelhaft finanziert werden könnte. Auf dem Weg hin zu einer Regelfinanzierung suchten die Projektmitarbeitenden gezielt Gespräche mit potenziellen Kostenträger\*innen, insbesondere mit dem Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) und der Stadt Münster. Dabei wurden unterschiedliche Möglichkeiten erwogen. So wurde zwischendurch überlegt, eine Ko-Finanzierung durch das Jugendamt zu erwirken, was u. a. eine Zulassung der Bischof-Hermann-Stiftung für Jugendhilfemaßnahmen voraussetzte. Diese ist für Leistungen nach § 13 Abs. 3 SGB VIII vorhanden. Inwiefern dies für eine finanzielle Beteiligung des Jugendamts ausgereicht hätte, wurde nicht weiter diskutiert, da sich ein anderer Weg über den LWL und das Sozialamt abzeichnete.

Recht schnell nach Projektbeginn hatte der überörtliche Sozialhilfeträger LWL eine grundsätzliche Offenheit gegenüber der dauerhaften Finanzierung von Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII signalisiert. Ein Vertreter des LWL war von Anfang an Mitglied der Projektbegleitgruppe und äußerte ein halbes Jahr nach Projektbeginn, dass im Einzelfall zwar eine gute Abgrenzung der einzelnen Rechtsbereiche notwendig sei, dass das Arbeiten an der Schnittstelle zu diesen, insbesondere zur Jugendhilfe, jedoch nicht grundsätzlich einer Leistungsgewährung entgegenstehen würde:

*„Mit dem Postulat, dass es eine Hilfe ist, die im Einzelfall gewährt wird, für Einzelpersonen, vertritt unser Haus nicht die Haltung, dass wir dann einen Ausschluss sehen, wenn SPFH mit drin ist. Wir schauen uns den Bedarf des Einzelnen an, davon kommen wir nicht ab, aber jede Einzelperson bewegt sich ja in sozialen Bezügen, in sozialen Subsystemen und da können wir die Familie ja nicht ausschließen. Der Vorrang anderer Leistungen gegenüber der 67er Hilfe besteht meiner Ansicht nach [...] nur dann, wenn die Hilfe den Bedarf vollkommen decken kann und das sehe ich nicht, also, weil die SPFH ist eine erzieherische Hilfe und die 67er-Hilfe richtet sich ja, sofern ein Bedarf da ist, so auf den Bereich Wohnen. Klar, mit den ganzen Lebensbereichen, die es so gibt [...] Es muss natürlich geschaut werden, was müssen wir jetzt nicht mehr mit Fachleistungsstunden gewähren, wenn es denn in der Freizeitgestaltung mit dem Kind schon eine Hilfe gibt oder wenn soziale Entlastungsgespräche schon mit der SPFH passieren, da muss man vielleicht nur noch Anteile aus dem 67er Bereich in Fachleistungsstunden veranschlagen, aber ja, das geht.“* (interne Notizen Projektbegleitgruppe 09.10.2020)

Voraussetzung für Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII auch für Familien seien jedoch neben der Verbindung von besonderen Lebensverhältnissen mit sozialen Schwierigkeiten eine eigene Wohnung oder vergleichbare Wohnumstände. Dies sei „ein großer Knackpunkt in den Leistungsvereinbarungen“ (interne Notizen Projektbegleitgruppe 09.10.2020), insbesondere dann, wenn kein eigener Mietvertrag vorliege. Wohnumstände, die mit denen einer eigenen Wohnung vergleichbar sind, seien in der Auslegung des überörtlichen Sozialhilfeträgers dann gegeben,

*„wenn man erkennen kann, dass es möglich ist, die Menschen in ihren Fähigkeiten zum selbständigen Wohnen zu fördern, d. h. dass sie eine Organisationseinheit*

*haben, die sie selber bewirtschaften müssen. Sprich, eigene Küche, eigene Toilette.“* (interne Notizen Projektbegleitgruppe 09.10.2020)

Dies sei nach Aussage der Projektmitarbeitenden für fast alle Notunterkünfte für Familien in Münster erfüllt. Bei der Aufnahme von Familien in das Modellprojekt „Brückenschlag“ wurde bereits auf das Vorliegen solcher Wohnumstände, welche die Voraussetzungen für die Hilfen erfüllen, geachtet, sodass auch in dieser Hinsicht die Projektarbeit unter möglichst realen zukünftigen Bedingungen stattfand.

Auf Grundlage dieser Auslegung der §§ 67 ff. SGB XII wurden durch die Projektmitarbeitenden nach dem ersten Jahr der Projektlaufzeit gezielt Schritte hin zu einer zukünftigen Finanzierung der Unterstützungsleistung durch den überörtlichen Sozialhilfeträger LWL unternommen. Es fand ein Gespräch mit den Verantwortlichen des LWL statt, in dem offiziell dessen Bereitschaft zur Finanzierung von Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien bei gegebenen Voraussetzungen erklärt wurde. Wie eine kommunale Beteiligung aussehen könnte, wurde später in einem gemeinsamen Termin mit Vertreter\*innen des LWL, der Stadt Münster sowie der Bischof-Hermann-Stiftung erörtert. Dort wurde abgesprochen, dass das Projekt „Brückenschlag“ zukünftig als Regelangebot für Familien in Wohnungsnotfällen innerhalb der Präventionsstrategie der Stadt Münster verortet werden wird, *„um Wohnraum für Familien zu erhalten oder neu zu schaffen“* (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022). Kurz vor Ende der Projektlaufzeit fand ein Workshop mit den Hilfeplaner\*innen des LWL statt. In diesem berichteten die Projektmitarbeitenden von ihren Erfahrungen und sensibilisierten die Hilfeplaner\*innen für die familien- und migrationsspezifischen Bedarfe in den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien. Zugleich ging es dabei darum, sich auch selbst vorzustellen:

*„Es ist ja oft so, Menschen nehmen ja immer auch Gesicht an, wenn man sie auch kennt, dass wir nicht als anonyme Menschen da auftauchen, sondern mir liegt eben viel daran, dass wir diese Menschen auch kennenlernen und dass die uns auch kennenlernen.“* (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende)

Darüber hinaus wurde in Absprache mit dem LWL und der Beauftragten Stelle in der Stadt Münster wenige Wochen vor Projektende begonnen, die Familien, die zum Ende der Projektlaufzeit weiterhin durch das Projekt unterstützt wurden, in das reguläre Hilfeplanverfahren beim LWL zu überführen. Dies war zum Ende der Projektlaufzeit noch nicht umfänglich abgeschlossen, laut Aussagen der Mitarbeitenden lagen jedoch zu diesem Zeitpunkt erste Bewilligungen vor.

Über die grundsätzliche Finanzierung der Hilfen durch den überörtlichen Sozialhilfeträger hinaus wurden zwei inhaltliche Details der Ausgestaltung dieser Hilfen kontrovers diskutiert. Zum einen bestanden unterschiedliche Auffassungen zur Frage des Leistungsumfanges, zum anderen zur Frage der Sprachmittlung. Mit Blick auf den zeitlichen Umfang der Unterstützung strebten die „Brückenschlag“-Mitarbeitenden pauschalierte Fachleistungsstunden für das jeweils erste halbe Jahr der Unterstützung an, da grundsätzlich ein höherer zeitlicher Aufwand für die Unterstützung von wohnungslosen Familien notwendig sei als für Einzelpersonen. Der LWL argumentierte jedoch,

*„dass eine Verhältnismäßigkeit zu den Fachleistungsstunden derjenigen Familien vorliegen muss, die nicht durch das Projekt Brückenschlag begleitet werden. Aus diesem Grund könne der LWL keinen (erhöhten) Stundensatz standardisiert bewilligen, sondern orientiere sich am individuellen Bedarf der Familien.“* (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 07.09.2022)

Hierzu konnte bis zum Ende der Projektlaufzeit keine Einigung zwischen dem Projekt „Brückenschlag“ und dem LWL gefunden werden.

Unterschiedliche Auffassungen bestanden zum anderen zur Frage der Sprachmittlung und ihrer Finanzierung. Während die Notwendigkeit der Sprachmittlung unumstritten war, konnte bis zum Ende der Projektlaufzeit noch keine dauerhafte Finanzierungsmöglichkeit gefunden werden. Der Vertreter des überörtlichen Sozialhilfeträgers vertrat immer wieder die Auffassung des LWL, dass Sprachmittlung nicht Teil der Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII sei. Außerdem bestehe

*„im Hilfeplanverfahren die Möglichkeit [...], Sprachmittler oder Übersetzer oder Gebärdendolmetscher, wenn es unbedingt erforderlich ist, auch hinzuzuziehen oder auch die Kosten dafür zu übernehmen. [...] Auch Dolmetscherkosten im Hilfeverlauf übernehmen wir nicht, weil wir meinen, dass der Spracherwerb [...] an anderer Stelle, die Kostenträgerschaft dafür an anderer Stelle zu verorten ist. Und auch die Pflicht des Hilfeempfängers zur Inanspruchnahme solcher Sprachkurse besteht.“* (interne Notizen Projektbegleitgruppe 09.10.2020)

Übersehen wird bei dieser Argumentation, dass einerseits Sprachbarrieren in einigen Fällen durchaus ursächlich für soziale Schwierigkeiten bzw. Teil davon sind (vgl. Kapitel 6.4) und deshalb nicht pauschal unberücksichtigt bleiben sollten. Andererseits ist Spracherwerb nicht nur ein aufwendiger, sondern auch ein längerfristiger Prozess, bis ein solches Sprachniveau erreicht wird, dass eine selbstständige Bewältigung der komplexen Anforderungen des Hilfeprozesses möglich ist. Wohnungsnotfallsituationen und damit verbundene soziale Schwierigkeiten sind jedoch in der Regel dringlich und sollten zeitnah bearbeitet werden, um eine Verschlimmerung der Lebenslage der betroffenen Person(en) zu verhüten. Nicht zuletzt verlängern Sprachbarrieren und ihre Überwindung die Hilfeprozesse, was auch in der Höhe der bewilligten Fachleistungsstunden abgebildet werden müsste. Aufgrund der Ablehnung der Finanzierung der projektinternen Sprachmittlung durch den LWL verwies das Sozialamt das Modellprojekt auf die Möglichkeit, für die Sprachmittlung einen Etatantrag bei der Stadt Münster zu stellen.

## 9 „VIELES LASTET AUF DEN SCHULTERN DER FAMILIEN“ – HERAUSFORDERUNGEN DURCH DIE CORONAPANDEMIE UND DER UMGANG DAMIT

Das Modellprojekt „Brückenschlag“ nahm im März 2020, zeitgleich mit dem Ausbruch der Covid-19-Pandemie in Deutschland, seine Arbeit auf. Diese besondere Situation und der Umgang der Projektmitarbeitenden damit prägte den Projektverlauf insbesondere zu Beginn in verschiedener Hinsicht. Zunächst konnte das Projekt nicht wie geplant in einer öffentlichen Auftaktveranstaltung vorgestellt werden. Stattdessen fanden viele Einzeltermine mit den relevanten Akteur\*innen statt, in denen das Anliegen und das Konzept des Projektes dargestellt wurden (vgl. Kapitel 7.1).

Die pandemiebedingten Schließungen von Schulen und Kinderbetreuungseinrichtungen stellten viele der unterstützten Familien vor besondere Herausforderungen. Die Projektmitarbeitenden unterstützten die betreffenden Familien dabei, die nötige technische Infrastruktur für das Homeschooling zu organisieren sowie bei Bedarf im Kontakt zu den Lehrer\*innen zu vermitteln, damit aus dem Homeschooling keine Nachteile für die Kinder entstehen. In der Projektbegleitgruppe berichteten sie im März 2021, dass dies

*„aktuell sehr gut [funktioniere], die Familien, die es benötigen, seien mit entsprechenden Geräten ausgestattet worden. Eine andere Familie profitiert von sehr bemühten Lehrenden, die viele Arbeitsblätter mitgeben und die Familie dahingehend unterstützen. Da eine der Familien erst seit August in Deutschland ist, muss zunächst die Sprache gelernt werden, weshalb die Teilnahme am Onlineunterricht in diesem Fall aktuell noch nicht sinnvoll ist.“ (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 05.03.2021)*

Inwiefern die Wohnverhältnisse die Teilnahme am Homeschooling ermöglichten oder behinderten, wurde im Rahmen der Evaluation nicht vertieft. Es ist jedoch davon auszugehen, dass die Pandemie eine zusätzliche Herausforderung zu den prekären Wohnverhältnissen, in denen alle unterstützten Familien zu Beginn der Hilfen lebten, bedeutete (vgl. hierzu auch Kapitel 6.2.1). Auch unterstützten die Projektmitarbeitenden bei der Organisation von Notbetreuungsplätzen in Krippen und Kindertagesstätten. Für Kinder in Notunterkünften war dies vergleichsweise aufwendig, wie im Falle von Familie TK2 dokumentiert:

*„Telefonat mit Schule wegen möglicher Notbetreuung für V. und K. > Direktorin ruft Montag an; Telefonat mit Jugendamt, Familienbüro und Schulamt wegen der Frage nach Notbetreuung für Kinder und Notunterkünften > wsl. nur über KSD und Kindeswohlgefährdung möglich, muss weiter mit [Direktorin] geklärt werden.“ (Dokumentation TK2)*

Insbesondere für Familien in prekären Lebenslagen stellten die pandemiebedingten Lockdowns vielfach eine enorme Belastung und eine Beeinträchtigung der Chancen auf gleichberechtigte Teilhabe dar. Dies erlebten auch die Mitarbeitenden des Projektes „Brückenschlag“:

*„Vieles lastet auf den Schultern der Familien, und die Familien, die das stemmen können, also gerade was jetzt die Kinder betrifft, die Bildung, die Schulbildung oder auch Kindergarten, dass das mehr zu Hause gerade funktioniert, und würde ich mir einfach auch wünschen, dass man da jetzt lernt aus der Situation und sich da auch nochmal vorbereitet, jetzt auch unabhängig von Corona, einfach Hilfen*

*aufzustellen, die nicht auf Ehrenamtlichkeit basieren. Also gerade [...] mit Blick auf die Schulbildung und Unterstützung von Kindern aus prekären Lagen oder aus bildungsfernen Familien oder aus Familien, die nicht muttersprachlich deutsch sind. [...] Klar, die Diskussion über Laptops und Hardware, die ist auch total wichtig und das stimmt, daran mangelt es auch, aber das ist so viel mehr [...]. Also inwieweit kann man Familien irgendwie unterstützen, ihren Kindern einfach dieselben Bildungschancen zu bieten wie andere Familien?“ (Interview Projektmitarbeitende)*

Darüber hinaus gab es kaum Freizeitgestaltungsmöglichkeiten, an die sie hätten angebunden werden können:

*„Die ganzen Dinge, die jetzt wegen Corona nicht stattfinden, das ist ein bisschen schade, weil es hätte wirklich viele oder es würde viele Angebote geben, an die man Kinder und Jugendliche anbinden kann hier in Münster, aber das ist halt alles gerade nicht so gut möglich.“ (Interview Projektmitarbeitende)*

Auch Angebote für Erwachsene, insbesondere Deutschkurse, an denen einige Elternteile gerne teilnehmen wollten, fanden pandemiebedingt nicht statt.

Einige Familien erkrankten während der Pandemie an Covid-19, was unterschiedliche Auswirkungen auf sie und auf die Unterstützung durch die Projektmitarbeitenden hatte. Besonders zu Pandemiebeginn mangelte es in den Institutionen an Routine, wie damit umzugehen ist. In besonderer Weise betraf dies Familie TK1, die im August 2020 als Vorsichtsmaßnahme von einer Notunterkunft, in der sie bereits länger gelebt hatte, in eine isolierte Unterkunft umziehen musste:

*„[...] mehrere Telefonate mit der Familie. Die Sozialarbeiterin in der Einrichtung hat gesehen, dass die Tochter erkrankt ist, und hat sofort Quarantäne für die Familie verordnet. Die Sozialarbeiterin hat auch erwähnt, dass ein RTW [Anm. d. Autor\*innen: Rettungswagen] bestellt wird usw. Ich habe soweit die Familie beruhigt und während unseres Telefonats kam[en] [Anm. der Autor\*innen: Mitarbeiter\*innen der Notunterkunft] und erklärten der Familie, dass sie ihre persönlichen Sachen und Essen vom Kühlschrank sammeln und [sie] dann mit einem Auto vom Gesundheitsamt zum anderen Haus [...] gebracht werden, wo sie quasi unter Quarantäne bis auf Weiteres bleiben. Das sei auch reine Vorsichtsmaßnahme. Die Familie war sehr aufgeregt.“ (Dokumentation TK1)*

Die Aufregung der Familie hielt einige Tage an und die Projektmitarbeitenden waren intensiv als Zuhörer\*innen und Vermittler\*innen zwischen der Familie, den Verantwortlichen der Notunterkunft und weiteren Akteur\*innen gefragt:

*„Ich habe heute Morgen mit der Familie telefoniert, die waren immer noch aufgeregt. Es wurden bei denen keine Proben entnommen, die Tochter wurde nicht untersucht und die haben keine Information, wie es weitergehen soll. Ihrer Meinung nach ist die Unterkunft [...] sehr dreckig. Die empfinden die ganze Situation mit der neuen Einweisung und Quarantäne als Schikane gegen ihre Familie von der Seite der Sozialarbeiterin. Die fragten auch nach der Versorgung mit Lebensmitteln und Wasser.“ (Dokumentation TK1)*

Nach wenigen Tagen konnte die Familie zurück in die ursprüngliche Notunterkunft ziehen, nachdem sie negativ auf Corona getestet worden war. Die Projektmitarbeitenden begleiteten auch diesen Schritt und vermittelten zwischen den Verantwortlichen für die Notunterkünfte und der Familie, sodass sich diese trotz des Empfindens der Schikanierung kooperativ zeigen konnte.

Die Coronaschutzimpfung stellte ein weiteres pandemiebedingtes Thema dar, das zum Teil viel Beratungszeit erforderte. Viele Familien waren zunächst skeptisch gegenüber dieser Impfung, hatten jedoch schließlich

*„durch das Zutun und Beraten des Brückenschlags dazu entschieden [...], sich impfen zu lassen. [Insbesondere die Sprachmittler\*innen] haben sehr viel Überzeugungsarbeit geleistet und die Termine teilweise begleitet.“* (Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 13.01.2022)

Eine weitere pandemiebedingte Barriere bei der Unterstützung wohnungsloser Familien waren die erschwerten Zugänge zu Ämtern und Behörden wie beispielsweise die Ausländerbehörde und die Agentur für Arbeit, was zum Teil existenzielle Folgen für Menschen in Notlagen haben konnte. So berichteten die Projektmitarbeitenden, dass die Ausländerbehörde während der Coronapandemie ausschließlich online erreichbar war und Sicherheitspersonal am Eingang Menschen ohne einen zuvor online vereinbarten Termin abwies. Zudem hätten die Eingabemasken der Online-Terminvergaben nur Standardanliegen vorgehalten, die häufig nicht auf die Anliegen der unterstützten Familien zugetroffen hätten. So konnten auch eigentlich schnell zu klärende Fragen nicht oder nur nach einem aufwändigen Zugangsverfahren geklärt werden:

*„Also ich fand es hochbürokratisiert in den letzten zwei Jahren, mit sehr langen Wartezeiten und auch mit strikter Einlassregelung. Ja, das kann ich dazu sagen.“* (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 2022)

Besonders empört berichtete die Projektleitung über die Zugangseinschränkungen zur Agentur für Arbeit, die in verzögerten Auszahlungen von Leistungen resultierten:

*„Ich habe es als extrem empfunden bei der Arbeitsagentur während der Coronapandemie. Erstens mal die Zugänge waren auch für Deutsche nicht einfach herzustellen. Also [...] diese Telefonnummer anzurufen, da muss man ja sehr viel Geduld mitbringen, bevor man überhaupt drankommt. Dann durfte man kein Englisch sprechen, obwohl die Menschen konnten sich auf Englisch bewegen und die Dinge vortragen – das ging auf gar keinen Fall. Dann konnten sie aber kein Deutsch sprechen, dann ging es wiederum nicht. Und damit kam es dann auch tatsächlich zu Leistungs-, nicht -verweigerungen, aber die Leistungen wurden nicht fristgerecht gewährt, weil eben so viel drumherum gemacht wurden ist und so hohe Hürden waren, dass nicht termingerecht die Leistungen abgerufen werden konnten.“* (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 2022)

Trotz aller Einschränkungen, die die Coronapandemie mit sich brachte, zeichnete sich der Umgang der Projektbeteiligten mit den pandemiebedingten Einschränkungen und den damit einhergehenden Belastungen durch ein hohes Maß an Konstruktivität aus. An das Evaluationsteam wurden keine großen Klagen herangetragen, und den Mitarbeitenden gelang es, sich nicht von den zusätzlichen Barrieren in ihrem Handeln lähmen zu lassen. Vielmehr waren sie auch während der Pandemie stets um die Lösung konkreter Probleme der durch sie unterstützten Familien bemüht. Die Beratungsräume wurden so ausgestattet, dass eine Präsenzberatung unter den jeweils gültigen Regelungen durchgängig möglich war.

Anstatt zu Projektbeginn eine fachöffentliche Auftaktveranstaltung durchzuführen, stellten die Projektmitarbeitenden das Konzept und ihre Arbeit unterschiedlichen Akteur\*innen in vielen Einzelterminen vor. Die Projektbegleitgruppe traf sich einmal in Präsenz, alle anderen Treffen fanden digital statt. Trotz Pandemiebedingungen konnten elf Familien aus Notunterkünften in Wohnraum vermittelt und bei zwei Familien Wohnraum erhalten werden (vgl. Kapitel 5.2). Die konstruktive

Haltung aller Projektbeteiligten, die immer eine Alternative ermöglichte, bildet sich auch in dem Resümee ab, welches sie etwa sechs Monate nach Projektbeginn mit Blick auf diesen zogen: Es sei ein „*guter Projektstart trotz Corona*“ gewesen (interne Ergebnissicherung Projektbegleitgruppe 09.10.2020).

## 10 „MAN SIEHT AUCH NACHHER DIE EFFEKTE“ – FAZIT UND AUSBLICK

Laut UN-Sozialpakt haben alle Menschen ein Recht auf angemessenen Wohnraum. Für Familien ist ein solcher von enormer Bedeutung, da Familiensysteme aufgrund der unterschiedlichen Abhängigkeiten ihrer Mitglieder besonders vulnerabel sind.

In vielen Kommunen ist der Wohnungsmarkt eng, und immer wieder finden sich auch Familien in Wohnungsnotfallsituationen wieder. Es ist nicht anzunehmen, dass all diesen Familien allein der Wohnraum fehlt. Vielmehr ist davon auszugehen, dass bundesweit ein Bedarf an Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien vorhanden ist. Auch vor dem Vorliegen erster verlässlicher bundesweiter Zahlen über das Ausmaß von Wohnungslosigkeit von Familien wurde in den vergangenen Jahren immer wieder die wachsende Notwendigkeit der Auseinandersetzung damit sowie mit den Herausforderungen im Zuge ihrer Bewältigung thematisiert (vgl. BAG W 2021). Im Modellprojekt „Brückenschlag“ wurde ein Angebot für Ambulant Betreutes Wohnen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien erprobt und etabliert. Die gewonnenen Erkenntnisse der projektbegleitenden Evaluation werden im Folgenden thesenartig zusammengefasst.

### 1. Das Hilfeangebot des Ambulant Betreuten Wohnens nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien hat sich bewährt

In der dreijährigen Projektlaufzeit konnten elf Familien in Wohnraum vermittelt werden, davon neun in eigenen mietrechtlich abgesicherten Wohnraum (vgl. Kapitel 6.1). Sieben dieser Familien waren zuvor – teilweise bereits mehrere Jahre – ordnungsrechtlich in einer Notunterkunft untergebracht. Eine dieser Familien hatte zuvor verdeckt wohnungslos bei Familienangehörigen gelebt, zwei weitere in unzumutbaren Wohnverhältnissen (zu klein, massiver Schimmelbefall). Bei zwei Familien konnte der Wohnraum erhalten werden.

Als förderliche Faktoren stellten sich die thematische Offenheit und die zeitliche Flexibilität der Projektmitarbeitenden sowie die Vielfalt der Unterstützungsmaßnahmen heraus, die im Einzelfall bedarfsgerecht eingesetzt wurden. Ebenfalls förderlich war die Verankerung des Projektes bei einem Träger der Freien Wohlfahrtspflege, der strukturell keine hoheitlichen Aufgaben des Staates übernimmt. All dies trug zum Aufbau einer Vertrauensbeziehung bei, die für das Gelingen der Unterstützung entscheidend war. Darüber hinaus war das Vorhalten einer internen Sprachmittlung und ihr zielgerichteter Einsatz ebenso förderlich wie die Hinzuziehung professioneller Dolmetscher\*in-nendienste bei Bedarf.

Ein weiteres Zeichen für den Erfolg des Projektes und zugleich Teil davon ist die gelungene Verstärkung. Ab 01.03.2023 werden durch den LWL 3,25 Vollzeitäquivalente (vier Sozialarbeiter\*innen) über Fachleistungsstunden finanziert. Ergänzend sollte beim Sozialamt die Finanzierung einer Minijob-Stelle für Sprachmittlung sowie einer halben Stelle Sozialarbeit „für dieses Drumherum“ beantragt werden:

*„[...] ich gehe aber noch davon aus, dass wir noch eine 0,5-Stelle noch zusätzlich benötigen, für dieses Drumherum. Also ‚No Wrong Door‘, und dann kommen Menschen doch noch wieder, die wir vermittelt haben und wo die Hilfe beendet ist. Und für diese Drumherum bräuchten wir eigentlich nochmal 0,5 Stelle, die wir beim Sozialamt auch versuchen durchzusetzen.“ (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende).*

Der Ausgang dieser Beantragung war zum Zeitpunkt der Berichterstellung nicht bekannt.

Die neue Finanzierung bringt neue Aufgaben mit sich wie beispielsweise die Beschreibung von Hilfebedarfen, das Schreiben von Hilfeplänen, die Prognose von notwendigen Hilfeumfängen und möglicherweise auch die nachdrückliche Begründung von bestehenden Hilfebedarfen bei erstmaliger Ablehnung einer Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII durch den LWL. Am Ende des Evaluationszeitraums war davon auszugehen, dass die Mitarbeitenden des „Brückenschlags“ auch diese Aufgaben bewältigen und darin Routine entwickeln werden, sodass das Angebot auch in dieser Hinsicht zu einem Regelangebot des Münsteraner Hilfesystems für wohnungslose Menschen werden wird.

## **2. Wohnungslosigkeit von Familien bedeutet vielfach Wohnungslosigkeit von migrantischen Familien**

Wenngleich konzeptionell nicht vorgesehen, hatten alle Erwachsenen und ein Teil der minderjährigen Kinder der im Modellprojekt „Brückenschlag“ unterstützen Familien Migrationserfahrung. Damit stellt es ein Abbild der bundesweiten Realität der Migrationsgesellschaft dar. Am 31.01.2022 hatten bundesweit 87,36 Prozent der ordnungsrechtlich untergebrachten Minderjährigen eine ausländische Staatsangehörigkeit. Ein solch hoher Anteil findet sich in allen Bundesländern mit Ausnahme Sachsen-Anhalts. In den meisten Bundesländern war der Anteil minderjähriger untergebrachter Wohnungsloser mit ausländischer Staatsangehörigkeit höher als 80 Prozent, in Berlin sogar 92,1 Prozent. Hamburg war mit 94,2 Prozent Spitzenreiter. Auch auf Haushaltsebene war laut Wohnungslosenbericht der Bundesregierung der Anteil nicht-deutscher Staatsangehöriger unter den Minderjährigen überproportional hoch: Bei (Ehe-)Paaren mit Kindern betrug er 91 Prozent, bei Alleinerziehenden 79 Prozent.

Diese Daten zeigen deutlich, dass das gesamtgesellschaftliche Querschnittsthema Migration auch für den Bereich der Wohnungsnotfallhilfen von Bedeutung ist und Wohnungslosigkeit von Familien nicht ohne das Thema Migration gedacht und bearbeitet werden kann. So sind im Rahmen der Wohnungsnotfallhilfe einerseits auf der lokalen wie auch auf der überregionalen Ebene die Ausschlussmechanismen des Wohnungsmarktes gegenüber insbesondere migrantischen Familien zu identifizieren und zu bearbeiten. Andererseits sind neben den familienspezifischen Bedarfen auch die migrationsspezifischen Hilfebedarfe in der individuellen Fallbearbeitung zu berücksichtigen und adäquate Wege für ihre Befriedigung zu finden.

Im Modellprojekt „Brückenschlag“ wurde dieser Notwendigkeit, das Problem der Wohnungslosigkeit von (migrantischen) Familien auf unterschiedlichen gesellschaftlichen Ebenen zu bearbeiten, Rechnung getragen, und es wurden insbesondere strategische sowie einzelfallbezogene Netzwerke etabliert. Als ein weiterer Gelingensfaktor ist herauszustellen, dass im Modellprojekt Wohnungslosigkeit von Familien als soziales Problem verstanden und nicht migrantisiert wurde: Migrationsspezifische Bedarfe wurden neben anderen Bedarfen erkannt und bearbeitet, jedoch weder als ursächlich für die bestehende Wohnungsnotfallproblematiken noch als „Sonderfall“ davon betrachtet.

## **3. Wohnungslose Familien haben besondere Hilfebedarfe**

Grundsätzlich zeichnen sich Familien in besonderen Lebenslagen, die mit sozialen Schwierigkeiten verknüpft sind, durch eine Vielzahl von Hilfebedarfen aus, die im Einzelfall in je unterschiedlicher Weise zusammentreffen. So unterscheiden sich die Hilfebedarfe nach §§ 67 ff. SGB XII von Familien gegenüber den entsprechenden Hilfebedarfen von Einzelpersonen. Familienspezifische Bedarfe können in allen Hilfebereichen bestehen: Im Bereich Wohnen bestehen spezifische Bedarfe hinsichtlich der Ausstattung der Wohnung und des Wohnumfelds. Im Bereich Lebensunterhaltssicherung bedarf es häufig der Unterstützung beim Zugang zu den unterschiedlichen Sozial- und Familienleistungen, da diese jeweils mit anderen formalen Anforderungen verbunden sind. Auch im

Bereich Gesundheit können sich die Unterstützungsbedarfe gegenüber Einzelpersonen verändern und erweitern. Einerseits bedürfen mehr Personen einer medizinischen Versorgung, andererseits stellen beispielsweise die empfohlenen Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen bei Kindern zusätzliche Beratungsthemen dar. Die individuelle familiäre Konstellation gilt es auch im Bereich Arbeit/Ausbildung zu berücksichtigen. So ist die Aufnahme einer Berufstätigkeit oder einer Ausbildung nur dann möglich, wenn eine Betreuungsmöglichkeit für minderjährige Kinder und/oder für pflegebedürftige Angehörige vorhanden ist. Darüber hinaus können minderjährige Kinder zusätzlich Hilfebedarfe in den Bereichen Kinderbetreuung/ Schule mitbringen und die Erschließung neuer Netzwerke notwendig machen. Das Thema Kinderschutz ist zudem als Querschnittsthema auch in den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zu beachten. Im Projekt „Brückenschlag“ wurde dieser Komplexität durch eine hohe zeitliche und thematische Flexibilität, die Erweiterung der fachlichen Qualifizierung sowie einer „No Wrong Door“ Policy Rechnung getragen.

Neben Hilfebedarfen nach §§ 67 ff. SGB XII können Familien in Wohnungslosigkeit Hilfebedarfe nach dem SGB VIII haben. Dies können erzieherische Schwierigkeiten sein, was jedoch bei nur sehr wenigen der durch das Modellprojekt „Brückenschlag“ unterstützten Familien der Fall war. Sowohl über Vernetzungsgespräche von Projektbeginn an als auch über die Zusammenarbeit in Einzelfällen wurde eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen dem Projekt „Brückenschlag“ und den relevanten Akteur\*innen des Amtes für Kinder, Jugendliche und Familien etabliert.

Sind wohnungslose Familien nach Deutschland migriert, dann sind in der Regel auch migrationspezifische Bedarfe in den Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII zu berücksichtigen. Diese bestehen einerseits in Bereichen, die direkt mit der Migrationsgeschichte verknüpft sind (Sicherung des Aufenthaltsstatus, transnationale Lebensführung, Sprachbildung und Sprachbarrieren). Andererseits resultieren sie aus den gesellschaftlichen Strukturen, die die Familien am Ankunftsort vorfinden (rechtliche Leistungsausschlüsse, rassistische Diskriminierung). Im Modellprojekt „Brückenschlag“ wurde von Anfang an eine Sprachmittlung vorgehalten und es wurden bei Bedarf professionelle Dolmetscher\*innen hinzugezogen, wodurch das praktische Problem der Sprachbarrieren überwunden werden konnte. Während die einzelfallbezogenen migrationspezifischen Hilfebedarfe in der Regel im Rahmen der Unterstützung gedeckt werden konnten, konnte das strukturelle Thema der (rassistischen) Diskriminierung sowie die daraus folgenden Probleme lediglich sichtbar gemacht werden.

#### **4. Hilfen unterschiedlicher Rechtskreise sollten gezielt eingesetzt und verbunden werden**

Aufgrund der inhaltlichen Komplexität der Hilfebedarfe von wohnungslosen Familien bedarf es der Kombination von Hilfen aus unterschiedlichen Leistungsbereichen, wie sie gesetzlich als so genannte „verbundene Hilfen“ vorgesehen ist (vgl. § 2 Abs. 3 Satz 2 der DVO zu § 69 SGB XI). Dies kann insbesondere für die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII und Hilfen nach dem SGB VIII notwendig sein, „denn nur einem funktionalen Familiensystem gelingt es auf Dauer, die Erfolge der Maßnahmen gem. § 67 SGB XII [...] zu erlangen und schlussendlich auch zu sichern.“ (Haslinger 2021, S. 7) Im Gegensatz zur Kinder- und Jugendhilfe kann die Wohnungsnotfallhilfe dabei „strukturierend und fordernd, jedoch nicht heilend“ (dies., S. 6) wirken. Um den Hilfemaßnahmen des SGB VIII eine heilende Wirkung zu ermöglichen, kann die Unterstützung bei der Existenzsicherung im weitesten Sinne im Rahmen der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII notwendig sein. Darüber hinaus kann die Hilfe nach §§ 67 ff. SGB XII „als eine Art Leithilfe für den Gesamtprozess“ (LAGÖFW Baden-Württemberg 2022, S. 9) fungieren, indem sie die unterschiedlichen Themenbereiche im Blick behält und Übersetzungs- und Vermittlungsaufgaben zwischen allen beteiligten Akteur\*innen übernimmt. So trägt idealerweise die hilfesystemübergreifende Zusammenarbeit dazu bei, dass die Hilfen der einzelnen Bereiche direkter geleistet werden und ihre beabsichtigte Wirkung entfalten können. Die aktive Kontaktaufnahme zu den relevanten Akteur\*innen und die Übersetzung und Vermittlung zwischen den unterstützten Familien stellten dabei zentrale Gelingensfaktoren dar.

## 5. Die Unterstützung von wohnungslosen Familien braucht mehr Zeit

Es liegt auf der Hand, dass die Bearbeitung einer größeren thematischen Vielfalt und der aufwendigeren Prozesse, die die familiäre Konstellation mit sich bringt, zeitintensiv ist. Wenngleich keine pauschalen Aussagen zum notwendigen Zeitumfang im Rahmen der Unterstützung getroffen werden können, hat die Arbeit des Modellprojektes „Brückenschlag“ deutlich gezeigt, dass ein größeres Zeitkontingent für die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien notwendig ist als für Einzelpersonen. Dies sollte bei der Beantragung der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII und insbesondere bei der Hilfestellung durch den zuständigen Sozialhilfeträger berücksichtigt werden.

## 6. Um Wohnungslosigkeit von Familien zu beenden, bedarf es auch struktureller Veränderungen

Im Modellprojekt „Brückenschlag“ wurde von Anfang an die strukturelle Dimension des Bestehens von Wohnungslosigkeit von Familien berücksichtigt und versucht, durch die gezielte Sichtbarmachung dieser Thematik auf strukturelle Veränderungen hinzuwirken. Dazu vernetzten sich die Mitarbeitenden mit unterschiedlichsten Akteur\*innen und nahmen am Ende der Projektlaufzeit eine erhöhte Sensibilität bei einigen dieser Akteur\*innen hinsichtlich der Thematik wahr.

Trotz aller Erfolge, die während der dreijährigen Projektlaufzeit durch das Modellprojekt „Brückenschlag“ erreicht werden konnten, ist mit den Projektmitarbeitenden festzustellen, dass das Problem der Wohnungslosigkeit von Familien nicht allein dadurch gelöst werden kann:

*„Das ist einfach was, wo man sagen muss, ja na klar, man hat irgendwie den Anspruch, die Leute zu befähigen, es selber zu können. Aber es werden einfach nicht alle aus verschiedenen Gründen. Weil die Zugänge einfach auch so hoch sind, es hat nicht nur mit Sprache zu tun. [...] von daher wird das auch nicht aufhören, weil es immer Leute geben wird, die das nicht können und die Unterstützung brauchen. Und es ist schön ausgelagert, sage ich mal, auf die Menschen, die das dann mit den Leuten zusammen machen.“ (Interview Projektmitarbeitende)*

Gleichwohl teilen wir auf Grundlage der Evaluationsergebnisse die Einschätzung der Projektleitung, dass die Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII auch Familien in Wohnungsnotfallsituationen und mit damit verknüpften sozialen Schwierigkeiten adäquat unterstützen können. So handelt es sich hierbei um eine fachlich adäquate Hilfe, die zur Überwindung der Notlage Wohnungslosigkeit sowie zur Stärkung der Ressourcen und Selbsthilfekräfte von wohnungslosen Familien beiträgt. Zugleich kann im Rahmen dieser Hilfen ein Beitrag dazu geleistet werden, dass Wohnungslosigkeit von Familien innerhalb der Kommune die notwendige Aufmerksamkeit bei den relevanten Akteur\*innen erfährt und somit als Problem anerkannt wird, welches interdisziplinär und mehrniveaunal gelöst werden kann. Dementsprechend empfiehlt die Projektleitung anderen Trägern der freien Wohlfahrtspflege, die Familien in Wohnungsnotfallsituationen unterstützen wollen:

*Das ist ein lohnenswertes Angebot, macht es! [...] schaltet die Politik mit ein, damit auch Verwaltung begrenzt wird, muss ich mal sagen. Verwaltung ist ja auch für sich immer sehr mächtig. Und wenn es da politische Vorgaben gibt, dann kann man auch Änderungen erzielen [...]. Und insofern kann ich da nur Mut machen, das zu tun. Und man sieht auch nachher die Effekte, und tatsächlich kann ich Armut und Vernachlässigung und auch Verelendung [...] dadurch minimieren und Kinderschutz erhöhen [...] und auch den Menschen Gehör verschaffen, die sonst wenig Gehör finden. (Projektleitung im Interview Projektmitarbeitende 01.12.2022)*

## LITERATURVERZEICHNIS

- Almurtada, Fabio / Barth, Helena (2019): Gleiche Rechte für Kinder mit EU-Staatsangehörigkeit aus Bulgarien und Rumänien, Working Paper #19.
- Amaro Foro e.V. (o.J.): Antiziganismus.
- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2020): Rassistische Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung.
- Bischof-Hermann-Stiftung (BHST) (2019): Projektantrag Modellprojekt „Brückenschlag“ beim Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS).
- Bischof-Hermann-Stiftung / European Federation of National Organisations Working with the Homeless (BHS/FEANTSA) (Hg.) (2021): EU-Bürger\*innen in Wohnungsnot und prekären Lebenslagen. Ergebnisse einer Befragung von 100 mobilen EU-Bürger\*innen Münster.
- Braun, Michael (2017): Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII auch für Familien?, in: Wohnungslos 1/17, S. 13–16
- Bundesagentur für Arbeit (2016): Weisung 201611028 vom 21.11.2016 – Inanspruchnahme von Dolmetscher- und Übersetzungsdiensten.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrtspflege (BAGFW) (Hg.) (2021): Auswertung der Umfrage zu Praxiserfahrungen der Mitarbeitenden in der Beratung. Schwierigkeiten von EU-Bürgerinnen und EU-Bürgern in der Durchsetzung von Leistungsansprüchen.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Kirche und Rechtsextremismus (BAG K+R) (Hg.) (2018): Abwertung von Obdachlosen
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) (2021): wohnungslos 1/21: Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII für Familien in Wohnungsnotfällen.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) (2013): Integriertes Notversorgungskonzept. Ordnungsrechtliche Unterbringung und Notversorgung – Definitionen und Mindeststandards.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAG W) (2012): Handreichung zu Ansprüchen auf Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 ff. SGB XII von Personen ohne deutsche Staatsangehörigkeit.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (Hg.) (2022): Ausmaß und Struktur von Wohnungslosigkeit. Der Wohnungslosenbericht 2022 des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Berlin, S. 44.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend / Kinderhilfswerk der Vereinten Nationen (BMFSFJ/UNICEF) (2021): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften.
- Busch-Geertsema, Volker / Henke, Jutta / Ruhstrat, Ekke-Ulf (2016): Evaluation des individuellen Hilfeplanverfahrens im Bereich der wohnbezogenen Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII. Forschungsprojekt im Auftrag des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe (LWL).
- Deutsches Institut für Menschenrechte (DIMR) (2020): Von der Notlösung zum Dauerzustand. Recht und Praxis der kommunalen Unterbringung wohnungsloser Menschen in Deutschland.
- Haslinger, Veronika (2021): Wenn Familien die Behörden fordern – Familien in der Wohnungsnotfallhilfe. Familienunterstützende Hilfen zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67 SGB XII in Wohnungsnotfällen, in: Wohnungslos 1/17, S. 5–7.
- Kemper, Andreas / Weinbach, Heike (2018): Klassismus. Eine Einführung, Unrast Verlag.
- Landesarbeitsgemeinschaft der öffentlichen und der freien Wohlfahrtspflege Baden-Württemberg (LAG ÖFW) (2022): Familien in Wohnungslosigkeit. Hinweise und Empfehlungen zur Verbesserung der Situation von Familien in Wohnungslosigkeit.

- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) (2022a): Empfehlungen des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen zur Ausgestaltung der ordnungsrechtlichen Unterbringung von obdachlosen Menschen.
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS) (2022b): Integrierte Wohnungsnotfall-Berichterstattung 2021 in Nordrhein-Westfalen. Struktur und Umfang von Wohnungsnotfällen.
- Neuburger, Tobias / Hinrichs, Christian (2021): Mechanismen des institutionellen Antiziganismus: Kommunale Praktiken und EU-Binnenmigration am Beispiel einer westdeutschen Großstadt. Forschungsbericht für die Unabhängige Kommission Antiziganismus.
- NRW.BANK (2022): Wohnungsmarktbericht Nordrhein-Westfalen 2022.
- Rommelspacher, Birgit (2009): Was ist eigentlich Rassismus? In: Melter, Claus / Mecheril, Paul (Hg.): Rassismuskritik. Band 1: Rassismustheorie und -forschung. Wochenschau Verlag (Frankfurt am Main), S. 25–38.
- Stadt Münster (2023): Interne Statistik Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!, Stichtag 21.02.2023.
- Stadt Münster (2022a): Wohnbaulandprogramm: 13 000 neue Wohnungen bis 2030. Fortsetzung der positiven Entwicklung unter großen Herausforderungen (Pressemitteilung).
- Stadt Münster (2022b): Jahres-Statistik 2021, Bautätigkeit und Wohnen.
- Statistisches Bundesamt (Destatis) (2022): Untergebrachte wohnungslose Personen: Kreise, Stichtag, Nationalität, Geschlecht, Altersgruppen.
- Statistisches Bundesamt (Destatis) (2020): Bevölkerung in Privathaushalten nach Migrationsstatus und durchschnittlicher Wohnfläche nach Art der Nutzung; Bevölkerung in Privathaushalten nach Migrationsstatus, Bruttokaltmiete und Mietbelastungsquote.

## ÜBERSICHT ÜBER DIE INTERVIEWTEN PERSONEN

Person	Organisation/Behörde	Interviewform
Projektmitarbeitende	Projekt „Brückenschlag“, BHST	Digital (2x)
Projektleitung	Projekt „Brückenschlag“, BHST	Digital (2x)
Sprachmittlung	Projekt „Brückenschlag“, BHST	Digital (2x)
Fachkraft	Amt für Wohnungswesen, Stadt Münster	Digital
Abteilungsleiter*in	Kommunaler Sozialdienst, Stadt Münster	Digital
Fachkraft	Kommunaler Sozialdienst, Stadt Münster	Digital
Koordinator*in	Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!	Digital
Fachkraft	Fachstelle Wohnraumsicherung / Endlich ein ZUHAUSE!	Digital
Familie NH4		Digital
Familie NH6		Präsenz
Familie TK 4 (2x)		Präsenz, digital
Familie TK5		Präsenz