

Auszugsmanagement

Jahresbericht 2020

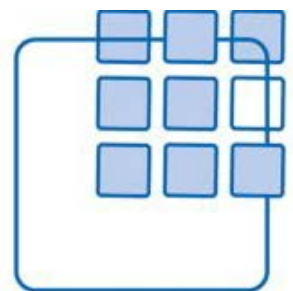


**Deutsches
Rotes
Kreuz**

Kreisverband Köln e. V.



für köln



Kölner Flüchtlingsrat e.V.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Statistik & Controlling	4
3. Erfolgsfaktoren nicht monetärer Ziele des Auszugsmanagement	7
3.1. Förderung der Integration in der Stadtgesellschaft	7
3.2. Vernetzung im Stadtteil	8
3.3. Nachhaltigkeit.....	8
3.4. Akquise	8
3.5. Öffentlichkeitsarbeit.....	8
4. Einzelbeispiele aus der Arbeit des Auszugsmanagements.....	9
4.1. Familie B.....	9
4.2. Familie K.....	9
4.3. Frau J.....	10
5. Workshops und Informationsveranstaltungen.....	11
5.1. Workshop „Wohnungssuche“	11
5.2. Informationsveranstaltung	13
5.3. Öffentlichkeitsarbeit.....	13
6. Netzwerkarbeit und Wohnungsgeber.....	13
6.1. Netzwerkarbeit	13
6.2. Ehrenamtliches Engagement.....	15
6.3. GAG Immobilien AG.....	16
6.4. Weitere Wohnungsgeber.....	17
7. Zusammenarbeit mit Kölner Ämtern und Behörden	17
7.1. Kooperation mit dem Amt für Wohnungswesen.....	17
7.2. Zusammenarbeit mit weiteren Kölner Ämtern und Behörden.....	18
8. Fazit und Ausblick	19

1. Einleitung

Der vorliegende Jahresbericht des Auszugsmanagements bezieht sich auf den Zeitraum vom 01.01.2020 bis zum 31.12.2020.

Hier wird die Arbeit des Auszugsmanagements im Jahre 2020 anhand statistischer Daten, aber auch mit Hilfe von Fallbeispielen, die einen praxisnahen Einblick in die Arbeit vermitteln, beschrieben. Des Weiteren werden die vermehrt durchgeführten Workshops des Auszugsmanagements, sowie die Netzwerkarbeit und die Zusammenarbeit mit Kölner Ämtern und Behörden thematisiert. Auch werden die veränderten Arbeitsbedingungen und damit einhergehenden Herausforderungen für die Arbeit des Auszugsmanagements im Rahmen der COVID-19-Pandemie im folgenden Abschnitt kurz allgemein skizziert. Am Ende jeden Abschnitts befindet sich eine kurze Zusammenfassung der wichtigsten Inhalte.

Durch den Ausbruch des Corona-Virus im Frühjahr 2020 und den damit erforderlichen Maßnahmen, hat sich auch in der Arbeit des Auszugsmanagements einiges verändern und anpassen müssen. Der Klient*innenkontakt wurde eingeschränkt und nur noch die wichtigsten operativen Arbeitsschritte mit dem Klienten*innen zusammen abgewickelt wie z.B. Wohnungsbesichtigungen oder Vertragsunterschriften.

Beratungen fanden vermehrt per Telefon oder per E-Mail statt. Bei guten Witterungsverhältnissen wurden sie außerhalb durchgeführt. Zudem wurden die Büros für Beratungsgespräche so eingerichtet, dass sie den Covid-19 Bestimmungen entsprechen.

Die statt gefundenen Besichtigungen vor Ort wurden zeitweise mit maximal zwei Haushalten durchgeführt oder der/die Anbieter*in der Wohnung bot eine virtuelle Besichtigung per Video an, die den Interessent*innen im Anschluss zur Verfügung gestellt wurden. Auch die Interessent*innen erstellten in diesen Fällen ein Bewerbungsvideo von sich. Die Teilnehmer*innenzahl der operativen Treffen mit Trägern, Stadt und an Netzwerktreffen wurde weitestgehend reduziert und haben unter Berücksichtigung der Maßnahmen stattgefunden. WBS-Anträge, Mietangebote und Kautionsanträge konnten überwiegend digital eingereicht werden. Vieles wurde per Mail und telefonisch abgestimmt.

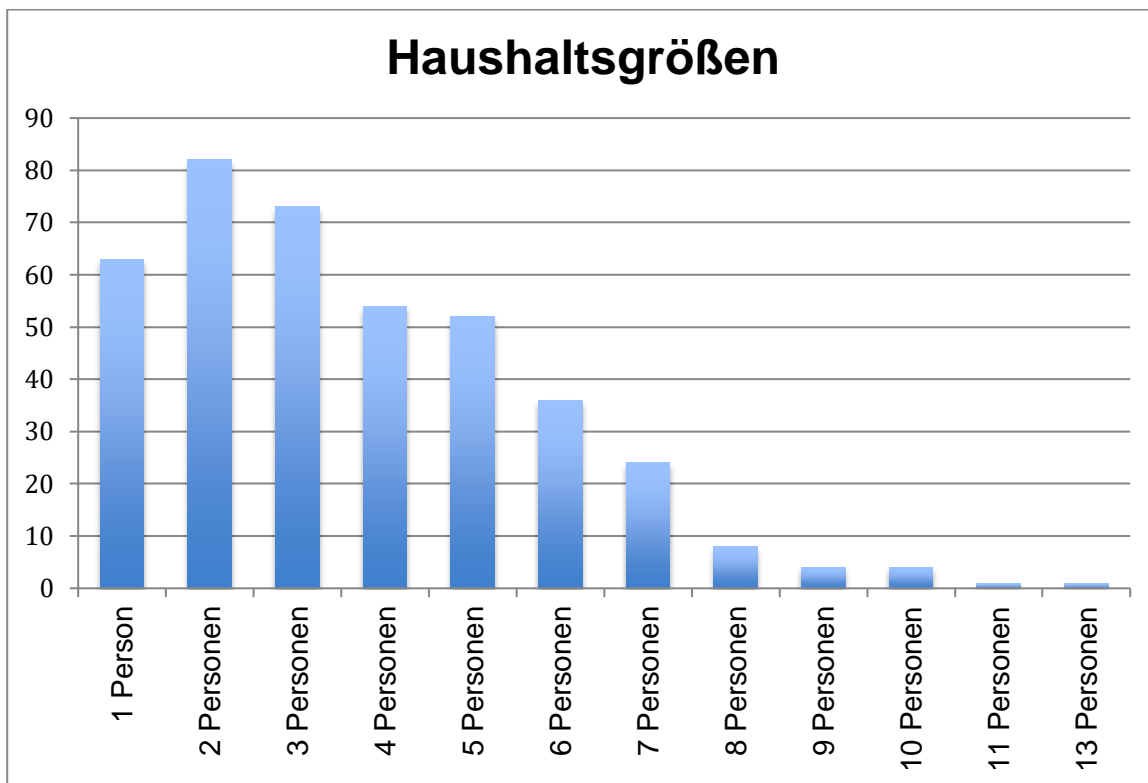
Die Arbeit des Auszugsmanagements war im Jahr 2020 durch die Covid-Pandemie geprägt. Es wurden Lösungen für alternative Beratungsformen gefunden, um den Menschen die nötige Unterstützung bieten zu können. Die Vermittlungen konnten dadurch erfolgreich weitergeführt werden.

2. Statistik & Controlling

Die im Folgenden dargestellten Diagramme basieren auf den Daten der Liste der Stadt Köln¹ und beziehen sich auf die Vermittlungen des Auszugsmanagements. Als noch zu vermittelnd gelistet sind dort 1451 Personen verteilt auf 405 Haushalte aus insgesamt 35 Herkunftsländern.

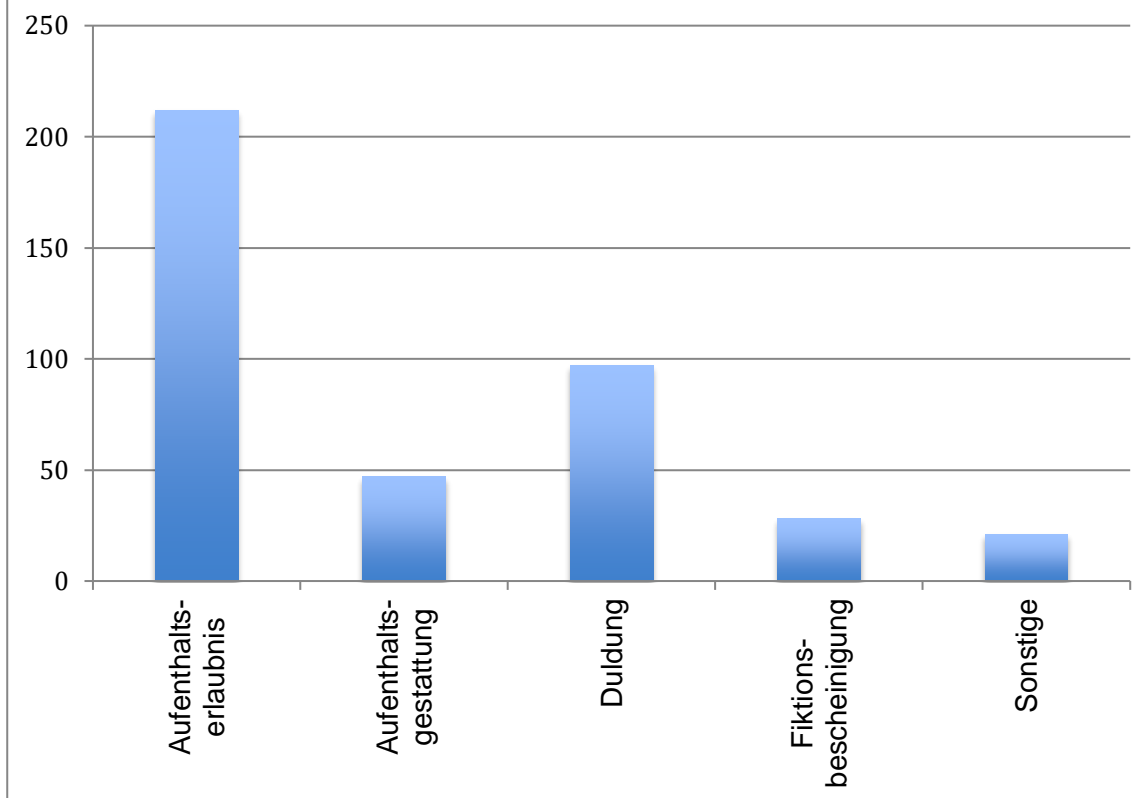
Im Jahr 2020 wurden insgesamt 130 Haushalte und damit insgesamt 407 Personen (371 Personen im Jahr 2019) vom Auszugsmanagement in Wohnungen im Kölner Stadtgebiet untergebracht.

Auch im Jahr 2020 konnte durch die erfolgreiche Vermittlung der Klienten*innen in privaten Wohnraum gegenüber der kostenintensiven Unterbringung der Geflüchteten kommunale Haushaltsmittel in Höhe von rund 23.780,00 € eingespart werden.

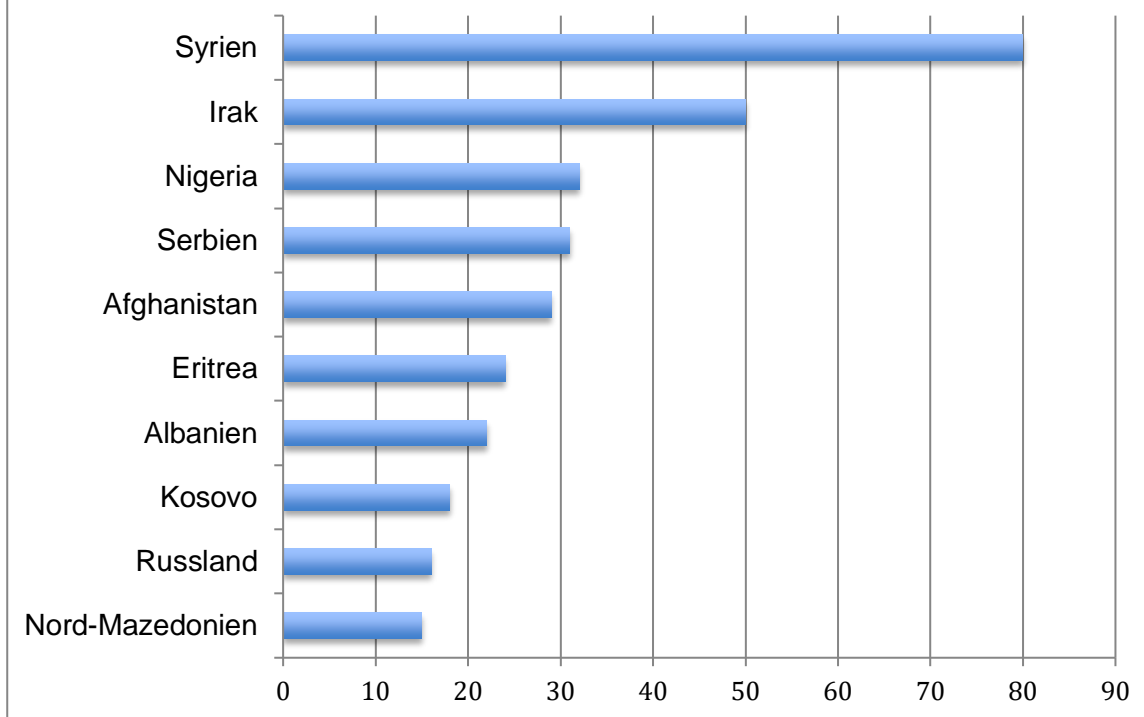


¹ 1. Liste Kandidaten Stand 08.12.2020

Aufenthaltsstatus



Top 10 Herkunftsländer



Die hier folgende Einzelfallstatistik, welche die Tätigkeiten des Auszugmanagements in detaillierterer Form darstellt, gewährleistet eine sehr hohe Transparenz der Arbeit des Auszugmanagements.

Einzelfallstatistik 2020 (In Klammern befinden sich die Vorjahreszahlen aus 2019)

Erstberatungsgespräche	Weitere Beratungsgespräche	Schufa	WBS	Kontakt Vermieter/ Makler	Hausbesuch	Begleitung Wohnung
225 (280)	5527 (4668)	63 (270)	213 (344)	2878 (2157)	80 (142)	247 (259)

Kautions	Kontakt Ämter/ Behörden	Begleitung Ämter/ Behörden	Begleitung MV/ SÜ	Anträge Ämter/ Behörden
170 (109)	2383 (1307)	64 (210)	162 (142)	722 (313)

Anmeldung Strom etc.	Nachbetreuung		Sonstiges	Anzahl abgelehnter Angebote (Vermieter)	Anzahl abgelehnter Angebote (Klienten)
	<3 Monate	>3 Monate			
224 (94)	843 (591)	263 (154)	2 (31)	78 (111)	51 (48)

Das durch die Träger geführte städtische Controlling wurde auch im Jahr 2020 weitergeführt. Es wurde um den Punkt der weitergehenden Unterstützung durch das Ehrenamt ergänzt, da die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen durch die Verstetigung des letztjährigen Pilotprojekts vertieft werden konnte.

Das Controlling sowie die Einzelfallstatistik der drei Träger werden quartalsweise an die Koordinationsstelle der Stadt Köln gesendet.

Controlling Auszugsmanagement 2020

Trägertreffen	7	Bearbeitete Wohnungsangebote	
Treffen SK ² +Träger	5	Wohnungsangebote GAG	106
Treffen SK+Trägerleitungsebene	6	Wohnungsangebote GAG (OV)	16
Teilnahme an Seminaren/Fortbildungen	13	Wohnungsangebote Privat	124
Seminare/Fortbildungen für Multiplikatoren	7	Wohnungsangebote Sonstige	28
Netzwerktreffen	127	Wohnungsbesichtigungen	168
Infoveranstaltungen für Geflüchtete	3	Erfolgreich vermittelte Wohnungen	
Aktive Akquise	419	Wohnungsangebote GAG	34
Erstberatungsgespräche	224	Wohnungsangebote GAG (OV)	2
Weitere Beratungsgespräche	5527	Wohnungsangebote Privat	49
Kontakte zu Behörden ³	2094	Wohnungsangebote Sonstige	19
Begleitungen zu Behörden ⁵	64	Richtlinie Flü	18
Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit	0	Weitergehende Unterstützung (Ehrenamt)	8
		gesamt Summe	130
Erfolgreich vermittelte Personen		Davon berufstätige Personen	
Wohnungsangebote GAG	75	Wohnungsangebote GAG	4
Wohnungsangebote GAG (OV ⁴)	2	Wohnungsangebote GAG (OV)	1
Wohnungsangebote Privat	185	Wohnungsangebote Privat	22
Wohnungsangebote Sonstige	54	Wohnungsangebote Sonstige	5
Richtlinie Flü ⁵	54	Richtlinie Flü	10
Pilotprojekt	37		
gesamt Summe	407	gesamt Summe	42

3. Erfolgsfaktoren nicht monetärer Ziele des Auszugsmanagement

Neben den zuvor genannten Statistiken und der Bestätigung der Wirtschaftlichkeit werden im Folgenden die nonprofit Ziele der Arbeit näher erläutert. Im weiterführenden Bericht werden sie durch konkrete Beispiele genauer beschrieben.

3.1. Förderung der Integration in der Stadtgesellschaft

Entsprechend des Integrationsauftrages der Stadt Köln ist ein Ziel der Arbeit im Auszugsmanagement die Integration der Klient*innen in den Stadtteil. Durch eine gelungene Integration werden soziale Ungerechtigkeit und Ausgrenzung minimiert und die individuelle Situation der Geflüchteten verbessert. Die Klient*innen leben selbstbestimmt und der Kontakt zu anderen

2 SK: Stadt Köln

3 Abweichung der Zahlen im Vergleich auf S. 5, da unvollständige Angaben auf Seiten der Träger nachgetragen wurden .

4 OV: Optionales Verfahren ist ein alternatives Vergabeverfahren der GAG, in denen Wohnungen mit Besonderheiten, wie z.B. Wohnungen mit Kohleofen, Senioren- oder Behindertengerechte angeboten werden

5 Personen, die keine Wohnberechtigungsschein erhalten können, da Sie nur eine Duldung oder Aufenthaltsgestaltung haben

Kölner Bürger*innen wird erleichtert. Darüber hinaus wird das städtische Unterbringungssystem entlastet.

3.2. Vernetzung im Stadtteil

Um das zuvor genannte Ziel zu erreichen unterstützen die Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagements die Geflüchteten bei der Vernetzung im Stadtteil. Die Integration wird erleichtert, wenn die Menschen direkte Anknüpfungspunkte im Stadtteil haben. So wird z.B. Kontakt zum IKD, Beratungsstellen und Ärzt*innen hergestellt. Gibt es Kinder und Jugendliche in den Familien sorgen die Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagements für die Vermittlung in Schulen und Kindergärten. Dadurch werden Hindernisse abgebaut und der Kontakt zu der neuen Nachbarschaft ist leichter zugänglich, was den Austausch erleichtert und gegenseitige Berührungängste bzw. Vorbehalte abbaut.

3.3. Nachhaltigkeit

Die Nachhaltigkeit ist ebenfalls ein großer Bestandteil der Arbeit. Nach dem Auszug stehen die Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagements noch weitere drei Monate zur Beratung zur Verfügung. In dieser Zeit werden, die Klient*innen bei der Bewältigung von Alltagsanforderungen unterstützt, Fragen von Vermieter*innen beantwortet und ggfs. auftretende Konflikte gelöst. Ziele sind das Mietverhältnis zu stabilisieren, aufkommende Probleme zeitnah zu lösen und einen guten Übergang für alle Beteiligten zu schaffen.

3.4. Akquise

Da die Situation auf dem Kölner Wohnungsmarkt weiterhin angespannt ist, ist es wichtig ausreichend Akquise zu betreiben. So werden gute Verbindungen zu den Wohnungsbaugesellschaften und privaten Mieter*innen gepflegt und Werbung für neuen Kontakte gemacht. Ziel dabei ist es den Vermieter*innenpool zu erweitern.

3.5. Öffentlichkeitsarbeit

Einhergehend mit der Akquise ist die Öffentlichkeitsarbeit. Auch diese wird durchgeführt, um weitere Wohnungsgeber*innen auf das Auszugsmanagement aufmerksam zu machen und neue Wohnungsangebote zu erhalten. Das Auszugsmanagement ist, auch für andere Kommunen, ein best-practice Beispiel für die gelungene Unterstützung von geflüchteten Menschen bei der Vermittlung in privaten Wohnraum.

Die Arbeit des Auszugsmanagements macht deutlich, dass nicht monetäre Ziele in der sozialen Arbeit zu vielseitigen positiven sozialen Entwicklungen führen. Sie fördern den sozialen Zusammenhalt innerhalb der Stadtgesellschaft und wirken einer Ausgrenzung sozial benachteiligter Bevölkerungsgruppen entgegen.

4. Einzelbeispiele aus der Arbeit des Auszugsmanagements

4.1. Familie B.

Seit dem Jahre 2014 lebte Herr B. mit seiner Frau in einem Kölner Flüchtlingswohnheim. Im Dezember 2020 konnte das Pärchen endlich in ihre eigene 3-Zimmer Wohnung im Kölner Norden ziehen. Von 2014 bis 2019 hat sich Herr B. mehrfach bemüht eigenständig eine Wohnung auf dem Kölner Wohnungsmarkt zu finden, jedoch ohne Erfolg. Aus diesem Grund wurde die Familie vom städtischen Sozialarbeiter der Unterkunft beim Auszugsmanagement angemeldet. Nach einer erfolgreichen Erstberatung und größeren Überarbeitung der Wohnungsbewerbungsunterlagen des Auszugsmanagers, war die Familie bereit für einen neuen Versuch der Wohnungssuche. Durch eine schnelle Anmeldung bei der Richtlinie-FLÜ über das Auszugsmanagement hat Familie B. eine zügige Einladung zu einer Wohnungsbesichtigung von der GAG erhalten. Gemeinsam erfolgte eine Wohnungsbesichtigung. Der obligatorische Hausbesuch vom Sozialarbeiter der GAG wurde wegen Corona in die Hauptverwaltung der GAG verlegt. Nachdem alle nötigen Unterlagen durch das Auszugsmanagement bei der GAG eingereicht wurden, kam es zeitnah zu einer Wohnungszusage. Um einen reibungslosen Einzug zu gewährleisten, wurde zeitnah ein Antrag auf Erstausrüstung beim Amt für Soziales und Senioren für die Familie vom Auszugsmanagement gestellt. Eine schnelle Genehmigung des Mietangebotes und eine Kautionsübernahme durch das Amt für Soziales und Senioren war Voraussetzung für den zeitnahen Einzug. Die Überprüfung des Mietvertrages inklusive der Hausordnung erfolgte zeitgleich zur Wohnungs- und Schlüsselübergabe und wurde durch das Auszugsmanagement begleitet. Im Dezember 2020 konnten Herr B. und seine Frau in ihre eigene Neubauwohnung ziehen. Parallel zu dem Einzug erfolgte die Anmeldung bei einem Energieversorger durch das Auszugsmanagement. Nach sechs Jahren in einer Unterkunft konnte die Familie in ihre eigene Wohnung ziehen.

4.2. Familie K.

Die sechsköpfige Familie K. ist seit ca. zwei Jahren im Auszugsmanagement angebunden. Herr K. ist im Jahr 2008 aus Mazedonien nach Deutschland gekommen, Frau K. ist bereits 1993 als 11-jährige aus dem Kosovo nach Deutschland gekommen. Seit ihrem Aufenthalt in Deutschland leben beide mit einer Duldung in Kölner Flüchtlingsunterkünften.

Das jüngste der vier Kinder leidet an einem schweren Herzfehler und ist aufgrund dessen körperlich behindert. Das Kind besucht eine inklusive Kindertagesstätte, wo es täglich Physiotherapie erhält. Frau K. begleitet ihr Kind, welches bereits mehrfach operiert werden musste, regelmäßig zur Kölner Uniklinik. Trotzdem geht sie immer wieder in geringfügigem Umfang arbeiten.

Herr K. arbeitet seit Langem in einer Pizzeria, die drei gesunden Kinder besuchen erfolgreich die Schule.

Im Herbst 2020 bekommt das Auszugsmanagement von einer Kirchengemeinde eine ehemalige Pfarrerswohnung angeboten. Familie K. erhält die Möglichkeit die Wohnung zu besichtigen und letztendlich auch die Zusage der Kirchengemeinde.

Für die Familie war dies, trotz des hohen Engagements der Familie, die erste in Deutschland besichtigte Wohnung. Zuvor hatte die Familie zwar jahrelang aktiv nach einer Wohnung gesucht, jedoch immer nur Absagen erhalten, sodass es gar nicht erst zur Besichtigung gekommen war.

Inzwischen wohnt die Familie in der neuen Wohnung und hat sich dort nach ihren Wünschen einrichten können. Die Schulkinder haben direkt einen Platz an der benachbarten Schule bekommen und schnell neue Freundschaften geschlossen. Frau und Herr K. haben gute Kontakte zu ihren neuen Nachbarn geknüpft und die gesamte Familie fühlt sich in der neuen Wohnung sehr wohl.

Der Wechsel in eine neue integrative Kindertagesstätte für das jüngste Kind ist derzeit noch nicht erfolgt, jedoch in Bearbeitung.

4.3. Frau J.

Frau J. ist eine 68-jährige politisch-verfolgte Geflüchtete aus dem Iran, die seit 1998 in Deutschland lebt. Nach langjährigen Aufenthalten in verschiedenen Unterkünften für Geflüchtete, war sie die letzten Jahre in einer Unterkunft in der Kölner Innenstadt untergebracht. Für Frau J. war es sehr wichtig eine Wohnung zu finden, die nicht weit entfernt war von der Geflüchteten-Unterkunft, in der sie bis jetzt gelebt hatte. Dort hatte sie sich ein Netzwerk von Bekannten und Freunden aufgebaut. Auch die regelmäßigen Termine bei verschiedenen Fachärzten und Psychotherapeuten, zu denen sie bereits ein Vertrauensverhältnis aufgebaut hatte, waren in der Nähe. Hinzu kam, dass Frau J. nur die Duldung besaß und somit keinen Anspruch auf einen WBS hatte. Der Zugang zu vielen Wohnungsgesellschaften blieb daher für sie versperrt. Der unsichere Aufenthaltsstatus von Frau J. und der Wunsch, aus den vorher genannten Gründen, in der Stadtmitte eine Wohnung zu finden stellte das Auszugsmanagement vor eine Herausforderung. Nach dem Erstgespräch im Auszugsmanagement wurde Frau J. bei der Perspektivberatung angebunden. Die dortigen Mitarbeiter*innen haben den Fall aufgenommen und Frau J. in aufenthaltsrechtlichen Angelegenheiten beraten, das

Anfang 2019 zu Frau J.'s Aufenthaltserlaubnis geführt hat. Mit der Unterstützung von Familienangehörigen von Frau J. und des Auszugsmanagement konnte im Juli 2019 eine kleine Wohnung in unmittelbarer Nähe der Stadtmitte gefunden werden. Das Auszugsmanagement hat Kontakt zur Vermieterin aufgenommen. Vorbehalte oder Bedenken an Geflüchtete zu vermieten konnten direkt angesprochen und geklärt werden. Darüber hinaus wurde Frau J. zur Wohnungsbesichtigung begleitet und sie erhielt Unterstützung bei der Abwicklung aller notwendigen Schritte, die für den Umzug relevant waren, wie z. B. bei der Einreichung des Mietangebots beim Kostenträger und der Beantragung der Mietkaution. Weiterhin wurden wichtige Informationen vermittelt, beispielsweise zum Ummelde-Verfahren der neuen Wohnadresse und zur Stromanmeldung. Frau J. ist überglücklich nach über zwanzig Jahren in verschiedenen Unterkünften endlich eine abgeschlossene Wohnung nur für sich zu haben. Sie hat sich inzwischen gut im neuen Stadtteil eingelebt und in die Nachbarschaft integriert. Außerdem wurde Frau J. an den Interkulturellen Dienst angebunden, sodass sie bei Bedarf weitere Hilfsangebote vor Ort erhalten kann.

Die verschiedenen Einzelfallbeispiele verdeutlichen die inhaltliche Arbeit des Auszugsmanagements. Viele geflüchtete Menschen benötigen trotz ihres eigenen Engagements Unterstützung bei der Wohnungssuche und dem organisatorischen Ablauf vor und während des Umzugsprozesses. Die Begleitung der Menschen durch das Auszugsmanagement trägt zu einem reibungslosen Ablauf bei. So haben in der Vergangenheit z.B. Personen eine Wohnung durch das Auszugsmanagement erhalten, die bereits viele Jahre gesucht hatten oder es wurden Familien mit besonderen Bedürfnissen aufgrund von Behinderung oder Erkrankungen erfolgreich unterstützt.

5. Workshops und Informationsveranstaltungen

5.1. Workshop „Wohnungssuche“

Das Auszugsmanagement bietet seit 2018 Workshops zur Wohnungssuche in unterschiedlichen Formaten an. Der Hauptfokus liegt auf der Durchführung in den städtischen Unterkünften. Dort werden die Workshops in regelmäßigen Abständen von den drei Trägern angeboten. Das Ziel der Veranstaltungen ist die Schulung von Menschen mit Fluchterfahrung rund um das Thema Wohnungsmarkt und Wohnungssuche in Köln. Da die Betreuung von Geflüchteten in Unterkünften im Rahmen des Auszugsmanagements durch die Aufnahme auf die Liste begrenzt ist, dienen die Workshops als Ergänzung des Angebots und als Erweiterung der Zielgruppe. In Absprache mit den städtischen Sozialarbeiter*innen werden die Workshops geplant, auf die jeweiligen räumlichen Gegebenheiten angepasst und gestaltet. Zu-

sätzlich werden Informationsveranstaltungen und Workshops in anderen Bildungseinrichtungen angeboten. In den Workshops geht es vorrangig darum, Menschen mit Fluchtgeschichte den Prozess der Wohnungssuche näherzubringen und dabei einerseits formale Rahmenbedingungen und Abläufe zu erklären und andererseits Hemmungen abzubauen und die Teilnehmenden bei der Wohnungssuche zu motivieren. Es sollen zudem die Unterstützungsmöglichkeiten – zum Beispiel die Aufnahme in das Auszugsmanagement bei einem konkreten Wohnungsangebot – verdeutlicht werden. Thematisch behandeln die Workshops zunächst allgemeine Informationen zu dem Wohnungsmarkt in Köln. Mithilfe einer Stadtkarte werden beispielsweise der Mietspiegel und die unterschiedlichen Stadtteile in Köln dargestellt. Im Anschluss daran behandeln die Workshops verschiedene Fragestellungen zur Wohnungssuche. Je nach Ausstattung der Räumlichkeiten (vorhandene Medien, W-LAN-Verfügbarkeit) werden verschiedene Anträge wie der Wohnungsberechtigungsschein oder die Schufa erläutert und mit den Teilnehmenden praktisch erprobt. Danach werden die unterschiedlichen Möglichkeiten der Suche nach einer Wohnung vorgestellt (Wohnungsunternehmen, Genossenschaften, Immobilienplattformen etc.) und einzelne Beispiele vertieft behandelt. Als konkrete Hilfestellung werden beispielsweise Bewerbungstexte mit den Teilnehmenden für die Online-Bewerbungen erstellt. Die Materialien und pädagogischen Formate (Handreichung, Broschüren, Online-Plattform mit hilfreichen Links und Videos) wurden dabei im Laufe der Zeit erweitert und durch die Erfahrungen der durchgeführten Veranstaltungen angepasst und ergänzt. Als Herausforderung in den Workshops kann die heterogene Zusammensetzung der Teilnehmenden hinsichtlich kultureller Hintergründe, Alter und Geschlecht sowie des teils stark differierenden Kenntnisstands betrachtet werden, was jedoch auch als Chance anzusehen ist, da es die Möglichkeit für einen gegenseitigen Erfahrungsaustausch bietet. So können Teilnehmende, die bereits Erfahrungen bei der Wohnungssuche gesammelt haben ihre Kenntnisse mit den anderen Kursteilnehmer*innen teilen und so unterstützend wirken.

Da aufgrund der Corona-Pandemie ein besonderer Schutzbedarf für die Menschen in den Unterkünften besteht, zumeist keine Räumlichkeiten vorzufinden sind, in denen genügend Abstand gewahrt werden kann und darüber hinaus über einen längeren Zeitraum ein Besuchsverbot für die Unterkünfte seitens der Stadt Köln verhängt wurde, konnten dort im Jahr 2020 keine Workshops angeboten werden. Die geplanten Workshops für März wurden kurzfristig abgesagt. Die Verlagerung auf ein Online-Angebot stellte sich aufgrund mangelnder Zugänge zu W-LAN in den Unterkünften und Erreichbarkeit der Teilnehmenden ebenfalls als nicht durchführbar dar. Dennoch wurde Anfang des Jahres und im November in anderen Bildungseinrichtungen mit insgesamt 19 Teilnehmenden Workshops zur Wohnungssuche angeboten. Das Angebot der Workshops in den Unterkünften seitens des Auszugsmanagements wird wieder aufgenommen, sobald sich die Situation verbessert.

5.2. Informationsveranstaltung

Über die regulären Angebote der Workshops hinaus wurde eine Informationsveranstaltung zur Wohnungssuche im Rahmen eines Freiwilligen-Projektes durchgeführt und dabei das Auszugsmanagement vorgestellt. Diese Veranstaltung fand im Onlineformat statt und wurde von den Teilnehmenden umfassend genutzt. Nach dem inhaltlichen Input hatten alle Teilnehmenden die Möglichkeit für sie relevante Fragen zu stellen.

5.3. Öffentlichkeitsarbeit

Aufgrund der Covid 19-Pandemie gab es nur wenige öffentlichkeitswirksame Aktivitäten. So wurde das Auszugsmanagement zu Vorträgen bzw. Workshops seitens des Kölner Runden Tisches für Integration und des Bundesverbandes Netzwerke von Migrantenorganisationen e.V. eingeladen. Zudem wurde im Rahmen eines Podcasts die Arbeit des Auszugsmanagements vorgestellt.

Im Sinne des Empowerment-Ansatzes werden den geflüchteten Personen Workshops und Informationsveranstaltungen durch das Auszugsmanagement angeboten, damit sie das nötige Hintergrundwissen für eine eigenständige Wohnungssuche in Deutschland erhalten. Bedingt durch die Pandemie konnten im Jahr 2020 nicht so viele Veranstaltungen wie üblich durchgeführt werden. Die Öffentlichkeitsarbeit musste pandemiebedingt ebenfalls reduziert werden.

6. Netzwerkarbeit und Wohnungsgeber

6.1. Netzwerkarbeit

Die Pflege und Weiterentwicklung eines ausdifferenzierten Netzwerkes ist auch im Jahr 2020 ein wesentlicher Bestandteil des Arbeitsansatzes im Auszugsmanagement.

Aufgrund von Kontaktbeschränkungen durch Covid-19 fanden im Jahr 2020 interne Besprechungen und andere Netzwerktreffen sowie ein Austausch mit Ämtern und Behörden vermehrt und zeitweise ausschließlich telefonisch, digital oder über E-Mail statt.

Eine gute Zusammenarbeit mit den Behörden erwies sich insbesondere nach der Einführung von Corona bedingten Zugangsbeschränkungen für den Klient*innenverkehr mit dem Amt für Wohnungswesen, dem Amt für Soziales, Arbeit und Senioren und dem Jobcenter als unerlässlich. Umzugsrelevante Anträge wurden vielfach direkt für Klienten*innen ohne eigene digitale Möglichkeiten über das Auszugsmanagement an die entsprechende Sachbearbeitung oder das zuständige Team gemailt, um die Bewilligungen für Miete und Kautionszeitnah zu

organisieren. Die Kommunikation verlief hier in den meisten Fällen sehr effizient und reibungslos. Auch die Zusammenarbeit mit dem Sozialen Dienst der Stadt Köln und den betreuenden Trägern vor Ort in den Unterkünften für Geflüchtete erwies sich oftmals als sehr hilfreich, da Unterlagen von Klienten*innen per Mail mit dem zuständigen Kolleg*innen ausgetauscht werden und die Familien vor Ort bleiben konnten. In Einzelfällen kam es bei der Beantragung von Kautionsübernahmen, aufgrund eines hohen Arbeitsaufkommens gegen Jahresende zu einer längeren Bearbeitungszeit. Wünschenswert ist eine kürzere Regelbearbeitungszeit, um das Zustandekommen von Mietverhältnissen nicht zu gefährden und einen häufig sehr kurzfristigen Mietbeginn einhalten zu können.

Mit dem Jobcenter fand ein Austauschtreffen statt. Ein Arbeitsergebnis des Treffens stellt die Vereinbarung dar, dass Erstaussstattungsanträge mithilfe eines neuen Verfahrens im Jobcenter schneller bearbeitet werden können. Hierfür wurde ein Formular mit einer Auflistung von vorhandenen Möbeln in einer Wohnung aufgesetzt, welches die Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagement und die städtische Koordinatorin nach der Besichtigung unterschreiben. Bereits mit dieser Auflistung kann nun der Erstaussstattungsantrag eingereicht werden, so dass eine frühzeitigere Bearbeitung möglich ist. Zuvor galt ein unterschriebener Mietvertrag als Voraussetzung für die Bearbeitung der Erstaussstattungspauschale, sodass häufig doppelte Mieten für die Unterkunft und die neue Privatwohnung anfielen, bis die Familien – teils weit nach Mietbeginn- ihre Wohnungen einrichten und umziehen konnten.

Die folgende Übersicht zeigt, wie umfangreich das Netzwerk des Auszugsmanagement auch im Jahr 2020 aufgebaut war. Zu den für die Wohnraumvermittlung relevanten Akteuren zählen u.a. unterschiedliche Ämter der Stadt Köln, Wohnungsbaugesellschaften, ehrenamtlich Aktive und die verschiedensten Beratungsstellen. Eine ausreichende und vielfältige Unterstützung der Wohnungsuchenden sowohl beim anfänglichen Clearing und der Akquise von Wohnraum als auch bei und nach Umzug in die neue Wohnung wird durch die Zusammenarbeit mit vielen Kooperationspartnern gewährleistet. Die im Jahr 2017 begonnene Kooperation mit dem Antidiskriminierungsbüro wurde auch 2020 weiter fortgeführt, indem bei Diskriminierungserfahrungen beispielsweise der fachliche Rat der Antidiskriminierungsstelle eingeholt und diese bei weitergehendem Beratungsbedarf hinzugezogen wurde. Zusätzlich nahmen Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagements regelmäßig an persönlichen und digitalen Netzwerktreffen mit anderen hauptamtlich und ehrenamtlich Aktiven sowie der städtischen Koordinatorin teil. Perspektivisch ist für das Jahr 2021 ein persönliches Austauschtreffen mit dem Sozialen Dienst der Stadt Köln vorgesehen, dies konnte im Jahr 2020 Corona bedingt leider nicht stattfinden.



Die Corona-Pandemie wirkte sich 2020 auf die Netzwerkarbeit des Auszugsmanagements aus. Positive Auswirkungen waren unter anderem der schnelle Austausch zwischen den verschiedenen Stellen (Ämtern, Auszugsmanagement, Unterkünfte) per Mail.

6.2. Ehrenamtliches Engagement

Trotz der Einschränkungen durch Covid-19 fand im Jahr 2020 weiterhin ein guter Austausch zwischen ehrenamtlich Aktiven und dem Auszugsmanagement statt. Sowohl die im Jahr 2019 angebotene offene Sprechstunde für Ehrenamtliche mit Wohnungssuchenden im Tandem als auch Informationsveranstaltungen für Engagierte wurden aufgrund einer zu geringen Nachfrage nicht weiter fortgeführt. In vielen Fällen meldeten sich stattdessen ehrenamtlich Engagierte mit den von ihnen begleiteten Geflüchteten bei Unterstützungsbedarf zu Fragen der

Wohnungssuche oder wenn bereits ein Wohnungsangebot vorlag. Das Auszugsmanagement hat in diesen Fällen Kontakt zu den Vermietenden aufgenommen, die Wohnungsangebote geprüft und den Klienten*innen eine intensive Unterstützung bei allen Formalitäten geboten. Die Nachbetreuung des Auszugsmanagements wurde ebenso ausführlich genutzt. Vermieter*innen begrüßten die Möglichkeit, im Auszugsmanagement Ansprechpersonen für noch offene Fragestellungen zu finden und ehrenamtliche Unterstützer*innen konnten durch das Auszugsmanagement entlastet werden. Meist ging es bei den Anfragen um eine einzelfallbezogene Beratung zur Wohnungssuche oder Hilfestellungen beim Ausfüllen von Behördenanträgen. Weiterhin wurde umfassend bei der Registrierung und der Nutzung von Onlineportalen zur Wohnungssuche und bei der Anfertigung von Bewerbungsmappen für Wohnungsbesichtigungen unterstützt.

Das im September 2019 initiierte Pilotprojekt Ehrenamt konnte somit im Jahr 2020 erfolgreich weiter fortgeführt werden.

Die Arbeit mit ehrenamtlich Aktiven wurde auch im Jahr 2020 erfolgreich fortgesetzt. Das im Jahr 2019 initiierte Pilotprojekt Ehrenamt lief in bedarfsorientierter angepasster Form erfolgreich weiter.

6.3. GAG Immobilien AG

Im Jahr 2020 fanden regelmäßige Besprechungen zwischen der städtischen Koordinatorin des Auszugsmanagement und der GAG statt, um reibungslose Abläufe in der Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Es konnten jeweils drei neue Singlehaushalte pro Träger von der GAG neu aufgenommen werden. Davon abgesehen besteht fortwährend ein Aufnahmestopp für Single-Personenhaushalte und Familien ab vier Personen. Bei Vorliegen eines gültigen Wohnberechtigungsscheins wurden weiterhin wohnfähige Zwei- und Dreipersonenhaushalte durch das Auszugsmanagement bei der GAG angemeldet.

Die Belegung von Wohnungen nach Richtlinie Flü fand in Zusammenarbeit mit dem Sozialen Dienst statt, sowohl das Auszugsmanagement als auch die städtischen Sozialarbeiter*innen konnten Vorschläge für geeignete Mietinteressenten an die städtische Koordinierungsstelle melden. Über das Programm Richtlinie Flü konnten im Jahr 2020 insgesamt 40 Wohnungen an Geflüchtete mit Duldung oder im laufenden Asylverfahren auch ohne Wohnberechtigungsschein in Wohnungen der GAG vermittelt werden.

Die Kooperation mit der GAG bestand im Jahr 2020 wie gewohnt fort. Vielen Familien konnte so eine Wohnung angeboten werden. Familien ohne Wohnberechtigungsschein profitierten weiterhin von der Richtlinie Flü.

6.4. Weitere Wohnungsgeber

In Folge der Corona Pandemie kamen im Berichtszeitraum 2020 vermehrt private Wohnungsgeber*innen auf das Auszugsmanagement zu, um von der Vorauswahl der passenden Mieterinteressenten und einer Sicherung der Mietzahlung durch das Auszugsmanagement zu profitieren. Auf Grund der stark angestiegenen Wohnungsangebote und einer hohen Anzahl von Wohnungsvermittlungen musste wegen fehlender Kapazitäten, die für 2020 geplante Intensivierung der Öffentlichkeitsarbeit pausieren. Für 2021 ist geplant, das Thema Akquise und Öffentlichkeitsarbeit systematisch anzugehen, um weitere dauerhafte Kooperationen mit anderen Wohnungsgesellschaften zu initiieren.

Mit anderen Immobilienunternehmen wie der Aachener Wohnungsgesellschaft und der Ehrenfelder Wohnungsgenossenschaft gibt es seit 2015 eine gute und konstante Zusammenarbeit. Im Berichtszeitraum konnten 19 der insgesamt 130 vermittelten Wohnungen über diese Immobiliengesellschaften gewonnen werden. Viele Familien, die von der anstehenden Schließung der Unterkunft Am Pantaleonsberg betroffen sind, konnten durch eine Vielzahl an Wohnungsangeboten der Aachener Wohnungs- und Siedlungsgesellschaft vermittelt werden. Annähernd die Hälfte der vermittelten Wohnungen im Jahr 2020 wurde über private Vermieter akquiriert, die sich oft erneut mit einer weiteren Wohnung an das Auszugsmanagement wenden. Es bleibt zu hoffen, dass sich die positive Entwicklung im Jahr 2021 weiter fortsetzt.

Im Jahr 2020 stieg der Anteil der Wohnungsvermittlungen über Private Vermieter*innen deutlich an. Auch konnten viele Familien über andere Wohnungsgesellschaften, wie die Aachener Wohnungsgesellschaft und die Ehrenfelder Wohnungsgenossenschaft vermittelt werden.

7. Zusammenarbeit mit Kölner Ämtern und Behörden

7.1. Kooperation mit dem Amt für Wohnungswesen

Wie auch im vergangenen Jahr kam es im Jahr 2020 zu Treffen zwischen der Koordinationsstelle und den Teamleitungen der einzelnen Träger, ebenso wie zu Treffen zwischen der Koordinationsstelle und der operativen Ebene der einzelnen Träger. Durch die mit der Coronapandemie verbundene Schutzverordnung mussten jedoch einzelne Treffen abgesagt werden oder als Telefonkonferenz stattfinden.

Im Sommer 2020 gab es einen Personalwechsel in der Koordinationsstelle, so dass diese seitdem mit einer halben Stelle besetzt ist. Eine zusätzliche halbe Stelle wird zum 01.04.2021 besetzt werden.

Einmal im Quartal wurden die erfassten Daten zur Erstberatung, Um- und Auszüge an die Koordinationsstelle versandt. Die Liste der Klienten*innen des Auszugsmanagements wurde dann aktualisiert.

Der Aufnahmestopp für neue Personen wurde zwar beibehalten, jedoch blieb auch die Lockerung für 2-3 Personen Haushalte aus dem Jahr 2019 bestehen. Im Herbst 2020 wurden zeitlich begrenzt in Absprache mit den städtischen Sozialarbeiter*innen und der Koordinationsstelle auch neue Einpersonenhaushalte auf die Liste aufgenommen.

Eine engere Zusammenarbeit mit städtischen Sozialarbeiter*innen wurde in den Fokus gerückt. Es fanden einzelne Treffen von Mitarbeiter*innen des Auszugsmanagements mit städtischen Sozialarbeiter*innen statt, wodurch sich die Kommunikation und die Zusammenarbeit verbessert haben.

Es gab eine enge und gute Zusammenarbeit mit dem Amt für Wohnungswesen im Berichtsjahr. Trotz Corona bedingter Einschränkung fand ein regelmäßiger Austausch statt. Die Quartalszahlen wurden ebenfalls regelmäßig ausgetauscht.

7.2. Zusammenarbeit mit weiteren Kölner Ämtern und Behörden

Die Zusammenarbeit mit dem Amt für Soziales und Senioren hat im Jahr 2020, abgesehen von Einzelfällen, gut funktioniert. In der Regel wurden Anträge schnell bearbeitet und die Kommunikation mit den Sachbearbeiter*innen war zielorientiert und effektiv.

Da das Jobcenter Köln pandemiebedingt den Publikumsverkehr eingestellt hat, wurden fortan sämtliche Anträge vom Auszugsmanagement per E-Mail gestellt. Die Bearbeitung von Mietangeboten konnte nicht immer noch am gleichen Tag erfolgen, fand aber noch immer zeitnah statt und weitere Anträge, z.B. die Anträge auf Erstaussstattung, wurden schneller bearbeitet als bisher. In Einzelfällen, in denen durch die Überlastung der Ausländerbehörden Aufenthaltstitel verspätet verlängert wurden, zeigte sich das Jobcenter kooperativ und bewilligte Leistungen vorläufig weiter.

Lange Wartezeiten sind bei den Kölner Meldehallen entstanden. Mit Beginn des ersten Lockdowns im Frühjahr wurden die Meldehallen zunächst komplett geschlossen. Anschließend wurde das System von vorab zu vereinbarenden Einzelterminen eingeführt, welches noch immer genutzt wird. Termine können nun entweder online gebucht oder telefonisch vereinbart

werden. Bei einer Onlinebuchung kann es zu längeren Wartezeiten kommen. Über die Telefonhotline können am frühen Morgen Termine am gleichen Tag gebucht werden. In der Praxis gestaltete sich die Terminvergabe manchmal schwierig.

Die Zusammenarbeit zwischen dem Jobcenter, dem Amt für Soziales, Arbeit und Senioren und dem Auszugsmanagement verliefen in der Regel zügig. Wartezeiten entstanden bei der Meldehalle und der Kautionsstelle. Die Umstellungen der Arbeitsweise der verschiedenen Behörden während der Pandemie stellen für viele Menschen ein Problem dar, die weder durch das Auszugsmanagement noch durch das Ehrenamt unterstützt werden. Die Erfahrung des Auszugsmanagements zeigt, dass gerade viele geflüchtete Menschen unsicher im Umgang mit Onlinediensten und Emails sind. Zudem verfügen viele Menschen über einen unzureichenden Zugang zum Internet. Aus diesem Grund wären viele Kontakte und Termine zu Behörden ohne das Auszugsmanagement in diesem Jahr nicht möglich gewesen.

8. Fazit und Ausblick

Das Jahr 2020 war vor allem durch die weltweite COVID-19-Pandemie gekennzeichnet und brachte unvorhersehbare Herausforderungen für die Arbeit im Auszugsmanagement mit sich. Erforderlich wurden Regelungen und Maßnahmen, um weiterhin Geflüchtete bei der Wohnungsvermittlung zu unterstützen. Die Anpassung an die neuen Umstände und die verschärfte Kontaktbeschränkung hatten zur Folge, dass regelmäßige Besprechungen unter den Trägern und mit der städtischen Koordination zeitweise nur noch digital stattfinden konnten. Der persönliche Kontakt wurde kurzfristig deutlich reduziert und es wurde so viel wie möglich telefonisch und per E-Mail kommuniziert. Präsenz Workshops und Informationsveranstaltungen für Geflüchtete über Themen der Wohnungssuche mussten überwiegend ausfallen und konnten vereinzelt nur im Sommer in Kleingruppen stattfinden. Als Ausgleich für die Präsenz-Workshops und Informationsveranstaltungen wurden vereinzelt auch Online-Veranstaltungen angeboten.

Es ließen sich jedoch auch positive Ereignisse und Entwicklungen im Jahr 2020 feststellen. So wurden beispielsweise zahlreiche Wohnungsangebote gemacht, darunter waren viele private Vermieter*innen, die (erneut) eine Wohnung an Geflüchtete vermieten wollten. Zudem war teilweise eine schnellere Bearbeitung von Anträgen über direkten Mailkontakt mit den Behörden möglich, sodass die Klient*innen nicht mehr persönlich vorsprechen mussten.

Der Umzug von einer Unterkunft für Geflüchtete in eine Privatwohnung bedeutet für viele Menschen eine große Umstellung und eine enorme Verbesserung ihrer Lebensumstände. Von Ende 2011 bis Ende 2020 hat das Auszugsmanagement 4.185 Personen vermittelt und beim Umzug begleitet.

Durch die behördliche Zusammenarbeit zwischen dem Auszugsmanagement, dem Amt für Wohnungswesen und den Kostenträgern gelingt eine reibungslose Vermittlung, von der auch Wohnungsgeber*innen profitieren.

Durch die Unterstützung des Auszugsmanagements und eine umfassenden Nachbetreuung auch nach dem Umzug, gelingt geflüchteten Familien und Einzelpersonen die Integration in Deutschland. Dies führt zeitgleich zu einer Stabilisierung und Normalisierung ihres Lebens und einer höheren Akzeptanz der Geflüchteten in der Mehrheitsgesellschaft.

Auch fördern die Begleitung des gesamten Wohnungsfindungsprozesses, das neu vermittelte Mietverhältnis sowie der Kontakt zwischen Vermieter*innen, neuen Mieter*innen und Nachbar*innen den Abbau stereotypisierter Vorurteile. Gleichzeitig kommt es zu einem Aufbau von i.d.R. sehr positiven Erfahrungen mit Geflüchteten, die sich insgesamt nachhaltig auf das bunte Zusammenleben der Stadt Köln auswirken und zu einem verbesserten und toleranten Stadtbild beitragen.

Um die Arbeit im Auszugsmanagement innovativer zu gestalten und mehr Wohnraum akquirieren zu können, wird im Jahr 2021 das Thema Öffentlichkeitsarbeit ein großes Thema sein. Geplant ist den digitalen Flyer und Onlineplattformen vermehrt für die Akquise zu nutzen. Hierdurch sollen die Netzwerke und Kontakte des Auszugsmanagement vergrößert werden, mit dem Ziel, einerseits mehr Vermietende für die Wohnraumvermittlung an Geflüchtete gewinnen zu können, andererseits, um die Öffentlichkeit über die für die Integration von geflüchteten Menschen so wichtige Arbeit des Auszugsmanagement zu informieren.

Darüber hinaus wird im nächsten Jahr eine systematische Fallanalyse durchgeführt, die beleuchten soll, welche positiven und negativen Faktoren zu einer bzw. keiner Wohnungsvermittlung führen. Ziel der systematischen Fallanalyse ist das Herausfiltern hinderlicher Faktoren und die Entwicklung von Lösungsvorschlägen zu Verbesserung, sowie die verstärkte Nutzung positiver Faktoren.

Weiterhin wird das Jahr 2021 dazu genutzt die statistischen Listen, die Controllingtabelle und das Raster für den Jahresbericht anzupassen, um administrative Ressourcen zu sparen und eine übersichtlichere Darstellung für die folgenden Berichte zu bewirken.