

**WERTE.
GEMEINSAM.
LEBEN.**

Jahresbericht 2025 der Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe in Kempten

Zeitraum: 01.01.2025 – 31.12.2025

Vorwort

Das Berichtsjahr 2025 verlief für die Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe sehr bewegt: Neben unvorhersehbaren personellen Veränderungen hatte die Beratungsstelle auch eine zunehmende Verschärfung der Sicherheitslage vor Ort zu bewältigen, aufgrund derer das niederschwellige Büro in der städtischen Notunterkunft ab der Jahresmitte geschlossen wurde. Ersatzweise richtete die Diakonie Allgäu ein Arbeitsplatz in ihrer Geschäftsstelle am St. Mang Platz ein.

Im Lauf des Jahres passte die Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe mehrfach ihre Arbeitsprozesse an die sich verändernden Gegebenheiten an und konnte so ihr Beratungsangebot im Sinne des bis 31.12.2026 befristeten Kooperationsvertrags mit der Stadt Kempten auch im bewegten Jahr 2025 fast vollwertig aufrechterhalten. Gleichzeitig erstellte die Diakonie Allgäu mit Unterstützung der Stadtverwaltung, der BSG sowie der Polizei Bayern ein präventives Sicherheitskonzept und arbeitete dies bis auf die Umsetzungsebene aus – mit dem Ziel, möglichst zeitnah wieder in das Büro in der Notunterkunft umzuziehen und weitere kurzfristige Schließungen künftig zu vermeiden.

Neben allem Aufruhr brachte die veränderte Situation auch eine Reihe positiver Effekte mit sich. So hatte die Fachstelle beispielsweise durch das veränderte Setting mehr Kapazitäten, um intensivere Begleitungen zu übernehmen und dadurch auch bei denjenigen Bewohnerinnen und Bewohnern Veränderungen zu bewirken, die bislang wenig von der Beratung profitiert hatten. Darüber hinaus gewann die Wohnungsnotfallhilfe aufgrund der vorübergehenden Umstrukturierung neue Erkenntnisse über förderliche wie hinderliche Einflussfaktoren der Beratungsarbeit. Der vorliegende Bericht zeichnet die Entwicklungen und Erkenntnisse anhand statistischer Daten sowie von Erfahrungen und Beobachtungen aus der praktischen Arbeit der Fachstelle nach und zeigt auf, welche Perspektiven sich daraus für die weitere Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe ergeben.

Inhalt

Inhalt.....	3
1. Ziele und Aufgaben der Beratung	4
1.1 Quantität und Wirksamkeit weiterhin im Fokus	4
1.2 Zielorientierte Verfeinerung der Beratungsprozesse.....	4
2. Umfang, Themen, Intensität: Indikatoren für zielorientierte Beratung.....	5
2.1 Höhere Intensität für mehr Nachhaltigkeit	5
2.2 Individuelle Beratung: Lebenssituation als entscheidender Faktor	6
2.2.1 Kurzberatung: Clearing, schnelle Lösungen und ein langer Atem.....	7
2.2.2 Mehrfachberatung: Komplexität reduzieren, unlösbare Probleme lösen, Vertrauen schaffen	8
2.2.3 Intensivberatung: Tragfähige Lösungen entwickeln und umsetzen	9
2.3 Beratungsthemen: Individuelle Anliegen und Leitziele in Einklang bringen	10
2.3.1 Die Notunterkunft betreffende Beratung	10
2.3.2 Unterstützung bei der Wohnungssuche.....	11
2.3.3 Sonderfall: Vermittlung ins Ambulant Betreute Einzelwohnen	12
2.3.4 Körperliche und psychische Gesundheit	13
2.4 Plädoyer für die Niederschwelligkeit: Schließung der Beratungsstelle ab Juli 2025.....	13
2.4.1 Auswirkungen des Standortwechsels auf die Nutzung des Beratungsangebots	13
2.4.2 Auswirkungen des Standortwechsels auf die Beratungsinhalte	14
2.4.3 Auswirkungen des Settings auf den Beratungserfolg	15
3. Rückkehr in die Reinhartser Straße	16
4. Kooperationen.....	17
4.1 Kooperationen mit örtlichem Bezug zur Notunterkunft	17
4.2 Kooperation mit der Stadtverwaltung	17
4.3 Schnittstellen der Einzelfallarbeit.....	17
4.3.1 Gute Kommunikation im Beratungsalltag	18
4.3.2 Auslöser für Komplikationen an wichtigen Schnittstellen	18
4.3.3 Vermittlung an andere Hilfeanbieter	19
5. Zusammenfassung und Ausblick	19

1. Ziele und Aufgaben der Beratung

Die Reintegration möglichst vieler der in den städtischen Notunterkünften untergebrachten Menschen in den regulären Wohnungsmarkt – sie ist das oberste Ziel der aktuell gültigen Kooperationsvereinbarung zwischen der Stadt Kempten und der Diakonie Allgäu. Demnach soll die Wohnungsnotfallhilfe mit ihrem Angebot möglichst alle Bewohnerinnen und Bewohner der Notunterkünfte erreichen. Primäres Setting soll, neben der Beratung in den Büroräumen vor Ort, die aufsuchende Arbeit sein.

1.1 Quantität und Wirksamkeit weiterhin im Fokus

Mit Blick auf das Leitziel der Kooperationsvereinbarung hatten die im März 2024 neu gestarteten Fachberaterinnen der Wohnungsnotfallhilfe bereits im vergangenen Berichtsjahr einige grundsätzliche Anpassungen an den Arbeitsprozessen der Wohnungsnotfallhilfe vorgenommen, denn In der Praxis hatte sich nach dem Start des neu aufgestellten Beratungsteams bald gezeigt: Der Versuch, tatsächlich alle Bewohnerinnen und Bewohner in die Beratung einzubeziehen, hätte im Rahmen der personellen Ausstattung mit zwei Teilzeitstellen kaum nachhaltige Ergebnisse erbracht. Erwartungsgemäß hätte allein die Kontaktaufnahme bereits so viele Ressourcen verschlungen, dass zusätzlich praktisch keine zielgerichtete Beratung mehr möglich gewesen wäre. Die Beraterinnen nahmen daher eine Prioritätensetzung vor. Deren Ziel war es, ein bestmögliches Verhältnis zwischen der Anzahl der beratenen Personen und dem Erreichen nachhaltiger Ergebnisse zu erreichen.

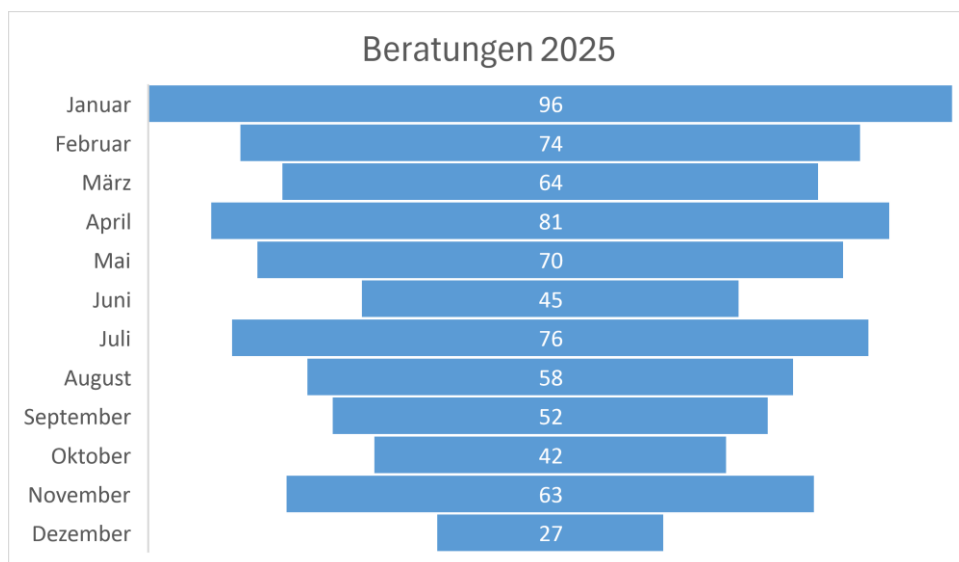
1.2 Zielorientierte Verfeinerung der Beratungsprozesse

Die Veränderungen im Jahr 2024 hatten sich vor allem auf die Zugangswege für Klientinnen und Klienten bezogen: Durch die Festlegung und Bekanntmachung offener Sprechzeiten hatte die Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe damals zunächst einen strukturierten wie niederschweligen Zugang geschaffen. Gleichzeitig blieb die Möglichkeit erhalten, im Rahmen von Veranstaltungen sowie von Tür- und Angelgesprächen auf dem Gelände der Notunterkunft schnell und einfach mit den Beraterinnen ins Gespräch zu kommen. Dadurch blieb der einfache Zugang zur Beratung weitgehend bestehen, während der Aufwand für Kontakte zu Bewohnerinnen und Bewohnern ohne Beratungsmotivation beträchtlich abnahm. Durch Meldungen anderer Klientinnen und Klienten sowie Ordnungsamt und BSG konnte die Fachstelle zudem aktiv Personen ansprechen, die sich trotz offensichtlichen Hilfebedarfs nicht von selbst in der Beratungsstelle meldeten.

Da sich die neu eingeführte Struktur im Vorjahr bewährt hatte, blieb sie auch im Berichtsjahr zunächst bestehen. Durch das nun bereits etablierte Grundgerüst konnte die Fachstelle 2025 noch mehr Gewicht auf eine frühzeitige Falleinschätzung inklusive der Definition individueller pädagogischer Ziele legen. Letztlich ging es darum, den Fokus der Beratung unabhängig von den konkreten Themen auf die größtmögliche Wirksamkeit in Bezug auf die Reintegration in den Wohnungsmarkt zu legen. Diese Ausrichtung spiegelt sich auch in den statistischen Daten zur Beratung wider.

2. Umfang, Themen, Intensität: Indikatoren für zielorientierte Beratung

Insgesamt fanden im Jahr 2025 **748 Beratungen** statt, verglichen mit 698 Beratungen im Vorjahr. Diese Steigerung ist vor allem deshalb bemerkenswert, da Fachberaterin Mirjam Melch ab Februar 2025 auf unbestimmte Zeit erkrankte. In dieser Situation bewährte sich die 2024 eingeführte Struktur: Die verbliebene Pädagogin Bettina Röckl übernahm bis Ende September 2025 einen Teil der Stunden aus dem Kontingent der Kollegin – und konnte durch die festen Sprechzeiten den niederschweligen Zugang selbst mit dem geringeren Zeitkontingent im vollen Umfang aufrechterhalten. Auch spontane Kontakte an der Bürotür sowie bei den Veranstaltungen „Kaffee & Keks“ sowie „Frühstück im Freien“ fanden weiter im gewohnten Ausmaß statt. Ab Oktober 2025 übernahm mit Luca Gavalas (Pädagoge B. A.) eine vollwertige Krankheitsvertretung die Teilzeitstelle von Mirjam Melch. Er fand sich schnell in der neuen Position ein, sodass das Stundenkontingent der Fachstelle nun wieder im vollen Umfang für die Bewohnerinnen und Bewohner zur Verfügung stand.



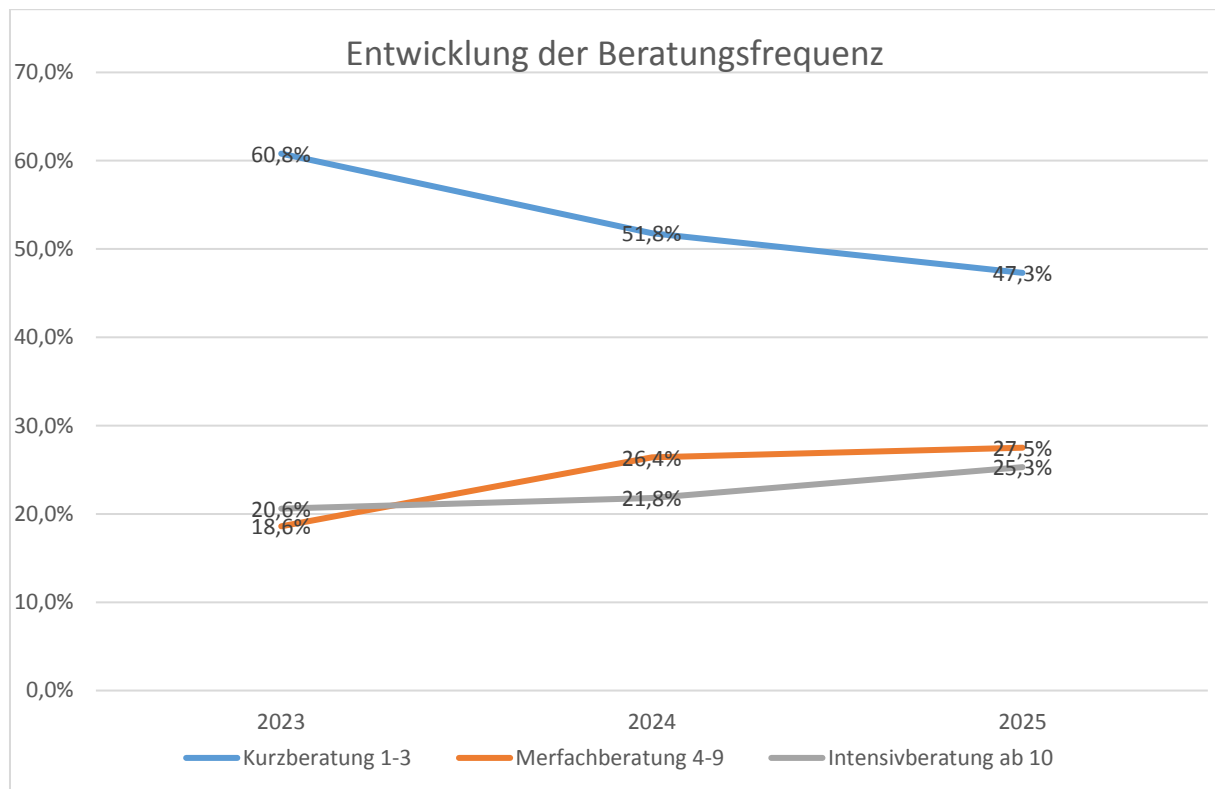
Anzahl der Beratungsgespräche nach Monaten

Zu beachten ist beim Vergleich der Beratungszahlen im Zeitverlauf, dass die Fachstelle auch im Jahr 2024 nicht durchgehend mit dem vollen Stundenkontingent gearbeitet hatte: Im Januar und Februar fanden damals im Zuge des Personalwechsels nur wenige Beratungsgespräche statt. Für das Jahr 2025 zeigt sich dagegen ein größerer Effekt durch Urlaubszeiten, da die Beratungsstelle durch die Besetzung mit nur einer Person unter anderem im Juni für mehrere Wochen geschlossen war. Auch über Weihnachten war das Büro 2025 für mehrere Wochen nicht besetzt. Außerdem spielten die ungeplante Schließung der Fachstelle ab Juli 2025 und die daraus folgende Umstellung des Beratungssettings eine Rolle (s. auch 2.4, S. 13).

2.1 Höhere Intensität für mehr Nachhaltigkeit

Für die quantitative Einordnung der Beratungsprozesse ist, über die Zahl der Beratungsgespräche hinaus, auch die Anzahl der in diesen Gesprächen beratenen Personen relevant. Hier zeigt sich für das aktuelle Berichtsjahr: Trotz der gestiegenen Zahl der Beratungstermine ist die Zahl der beratenen Klientinnen und Klienten gesunken. Verteilten sich die Termine 2024 noch auf 110 Personen, so nahmen 2025 nur 91 Personen die Beratung der Wohnungsnotfallhilfe in Anspruch.

Die geringere Personenzahl hängt zwar auch mit den Umbrüchen in den Rahmenbedingungen der Fachstelle zusammen, primär macht sie jedoch die strategische Neuausrichtung der Beratung sichtbar: Im Zeitverlauf seit 2023 zeigt die Statistik in Bezug auf die Intensität der Einzelfallarbeit eine kontinuierliche Entwicklung. So hat die Zahl der Kurzberatungen mit 1-3 Terminen seit 2023 kontinuierlich abgenommen, während sich der Anteil der Mehrfachberatungen mit 4-9 Kontakten als auch der Intensivberatungen mit 10 und mehr Terminen bedeutend erhöht hat.



Kontinuierliche Zunahme der Langzeitberatungen als Indikator für die Nachhaltigkeit der Beratung

Dass die beratenen Personen jeweils mehr Kontakte mit der Fachstelle hatten, bedeutet in der Regel auch, dass nachhaltigere Veränderungen in Bezug auf ihre Lebenssituation möglich waren – wobei jedoch deutliche Unterschiede zwischen verschiedenen Personengruppen bestanden. Die Verknüpfung verschiedener in der Praxis beobachtbarer Personenmerkmale mit Daten aus der Beratungsstatistik gibt Aufschluss darüber, wie die Entwicklung der Beratungsintensität zustande kommt und wie sie sich folglich auf die Prozess- und Ergebnisqualität der Beratung auswirkt.

2.2 Individuelle Beratung: Lebenssituation als entscheidender Faktor

Jede Beratung startet mit dem ersten Kontakt. Bereits in diesem Gespräch findet, über die Arbeit am vordergründigen Anliegen der Hilfesuchenden hinaus, eine erste Einschätzung der jeweiligen Gesamtsituation statt:

- Welche Herausforderungen und welche Ressourcen bringt die anfragende Person mit?
- Besteht eine Veränderungsmotivation in Bezug auf die Lebenssituation?
- Welche Wünsche und Bedürfnisse werden eigeninitiativ benannt und wo bieten diese Ziele Anknüpfungspunkte zum Kernauftrag der Wohnungsnotfallhilfe?
- Erscheint eine direkte Reintegration in den regulären Wohnungsmarkt möglich und sinnvoll?
- Bedarf es im Sinne der Nachhaltigkeit zuerst einer Stabilisierung an anderer Stelle?

- Können und müssen wir die Anfrage selbst lösen oder ist eine Vermittlung an spezialisierte Beratungsstellen angezeigt und möglich oder ist die Anbindung an eine intensivere Betreuungsform das Mittel der Wahl?
- Scheint eine mittel- oder langfristige Anbindung an die Beratungsstelle zielführend oder bleibt es mangels Ansatzpunkten für eine echte Veränderung vorerst bei der Kurzberatung, um nach Möglichkeit in punktuellen Folgekontakten Schritt für Schritt Vertrauen und Veränderungsmotivation aufzubauen?

Zwar ist die Klientel der Wohnungsnotfallhilfe insgesamt sehr heterogen, in der Praxis zeigen sich im Rahmen der Ersteinschätzung jedoch durchaus wiederkehrende Muster, durch die eine Einteilung der Personen, ihrer Ziele und ihrer Lebenssituation in übergreifende Cluster möglich ist. Für jede dieser definierten Personengruppen stellen sich spezifische Anforderungen an die Beratung – etwa in Bezug auf Umfang und Tempo pädagogischer Interventionen, Beratungsziele, Hilfeplanung sowie fachliche Prioritätensetzung vor dem Hintergrund der Leitziele und der begrenzten zeitlichen Kapazitäten der Beratungsstelle.

2.2.1 Kurzberatung: Clearing, schnelle Lösungen und ein langer Atem

In Bezug auf die Lebenssituation der Hilfesuchenden weist die Kurzberatung in der Wohnungsnotfallhilfe das höchste Ausmaß an Heterogenität auf. Trotzdem ist eine systematische Differenzierung von Personengruppen anhand struktureller Merkmale möglich – etwa anhand des Umfangs sozialer und persönlicher Belastungen, der Verfügbarkeit individueller Ressourcen sowie der Veränderungsmotivation. Auf Basis unterschiedlicher Ausprägungen dieser Merkmale lassen sich vier übergeordnete Nutzergruppen definieren, deren Beratung sehr unterschiedliche Vorgehensweisen und Prioritätensetzungen nahelegt.

Stark belastete Lebenssituation, wenig Veränderungsmotivation

So findet sich in den Einmalberatungen zunächst eine Gruppe stark belasteter Menschen, die in einer chronisch krisenhaften Situation verhaftet bleiben, ihr Leben von Tag zu Tag bewältigen und oft auf verschiedensten Ebenen emotional in die Situation vor Ort verstrickt sind. Eine grundsätzliche Veränderungsperspektive besteht in der Regel nicht. In der Anamnese finden sich bei den Zugehörigen dieses Clusters oft zusätzliche Belastungen wie ein langjähriger Suchthintergrund, psychische Erkrankungen mit oder ohne Diagnose sowie hohes Misstrauen und eine tiefe Resignation. Häufig weist ihre Biografie zahlreiche negative Erfahrungen und Enttäuschungen auf.

Primäre Anliegen in dieser Gruppe sind die unmittelbare finanzielle Unterstützung in Form von Soforthilfen, Konflikte innerhalb der Unterkunft – sowohl untereinander als auch mit Ordnungsamt und Hausverwaltung – sowie Interventionen bei akuten gesundheitlichen Krisen. Die dauerhafte Existenzsicherung ist bei dieser Gruppe häufig an eine rechtliche Betreuung ausgelagert, sodass die Wohnungsnotfallhilfe bei Bedarf eher in der Kommunikation mit den jeweiligen Betreuungsbüros unterstützt, statt selbst die Antragstellung zu begleiten. Darüber hinaus bestehen bei dieser Gruppe häufig Anbindungen an ein System aus weiteren niederschwelligen Hilfeeinrichtungen, die zur unmittelbaren Existenzsicherung und emotionalen Entlastung genutzt werden. Eine Reintegration in den regulären Wohnungsmarkt wird von dieser Gruppe entweder nicht thematisiert oder nur als unrealistische Traumvorstellung benannt.

Funktionales Umfeld in der Notunterkunft, wenig aktive Veränderungsmotivation

Eine zweite Personengruppe weist augenscheinlich weniger chronische Belastungen auf. Wer zu dieser Kategorie zählt, hat sich ein funktionales Umfeld in der Notunterkunft aufgebaut. Dies betrifft zum einen langjährige Bewohnerinnen und Bewohner der Notunterkunft, die teils seit mehreren Jahren oder sogar Jahrzehnten ordnungsrechtlich untergebracht sind – ihr primäres Anliegen an die

Fachstelle ist die Absicherung ihrer aktuellen Lebenssituation: Existenzsicherung, Krankenversicherungsschutz, Verbleib in der zugewiesenen Unterkunft. Zum anderen zählen auch Mitglieder verschiedener Ländergruppen zu dieser Kategorie, die sich gegenseitig unterstützen und oft auch einer Arbeitstätigkeit nachgehen. Zusätzlich zu den bereits genannten Anliegen fragen sie die Unterstützung der Wohnungsnotfallhilfe auch für die Suche nach Arbeitsstellen sowie für die Aktualisierung ihrer oft schwer erhältlichen Ausweisdokumente sowie weiterer ausländerrechtlicher Themen an.

Die Reintegration in den regulären Wohnungsmarkt äußert diese zweite Personengruppe in der Beratung zwar grundsätzlich als Ziel, zeigt sich jedoch nicht bereit oder in der Lage, mit Unterstützung aktiv an der Wohnungssuche zu arbeiten. Stattdessen äußert diese Gruppe häufig den Wunsch, die Beraterinnen mögen Bescheid geben, wenn sie von einem passenden Wohnungsangebot erfahren.

Viele Ressourcen, hohe Eigenmotivation

Eine dritte Gruppe unter den Nutzerinnen und Nutzern, die nur kurz in Kontakt mit der Wohnungsnotfallhilfe treten, unterscheidet sich in Bezug auf Ressourcen und Eigenmotivation stark von den bisher beschriebenen Personen: Bei hoher Eigenmotivation und vorhandenen Ressourcen kann sich die Beratung der Wohnungsnotfallhilfe hier darauf beschränken, auf ihnen zustehende Leistungen sowie die betreffenden Anlaufstellen – Behörden, Wohnungsanbieter, spezialisierte Beratungsstellen – zu verweisen. Im weiteren Verlauf ist dann nur noch punktuelle Unterstützung bei komplexeren Fragestellungen und teilweise Motivation zum weiteren Dranbleiben notwendig. Auch eine schnelle Vermittlung in dauerhaften Wohnraum ist in dieser Gruppe durchaus realistisch.

Wenig Ressourcen, hohe Eigenmotivation

Auch für eine vierte Gruppe von Bewohnerinnen und Bewohnern konnten oft bereits im Rahmen einer Kurzberatung Lösungen gefunden werden: Wenn eine Anbindung an rechtliche Betreuung augenscheinlich notwendig und von den Betroffenen gewünscht war und gleichzeitig nicht ausreichend Ressourcen für eine eigene aktive Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle vorlagen, war die Einleitung einer rechtlichen Betreuung in Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle schnell und unkompliziert möglich.

Anhand der Anamnese aus den ersten Beratungsterminen stellte sich die Wohnungsnotfallhilfe auf den individuellen Bedarf der Einzelpersonen ein, löst die drängendsten Probleme sofort und hielt den Kontakt bei Bedarf auch in Form von Kurzkontakten außerhalb der Beratungssituationen. Flexibilität und ein langer Atem waren vor allem bei den ersten beiden beschriebenen Personengruppen essenziell, um im Rahmen der punktuellen Kontakte immer wieder Ansatzpunkte für eine Veränderung der Gesamtsituation zu eruieren und anzusprechen. Auch in der Arbeit mit der dritten Gruppe waren oft Flexibilität und Schnelligkeit gefragt, um jede Chance auf eine dauerhafte Wohnung möglichst erfolgversprechend zu nutzen.

2.2.2 Mehrfachberatung: Komplexität reduzieren, unlösbare Probleme lösen, Vertrauen schaffen

In welchen Fällen wird eine Kurzberatung zur Mehrfachberatung mit vier bis zehn Terminen? Auch hier zeigt sich die Beratungspraxis mehrdimensional. Mehr als drei Termine wurden vor allem dann für Antragstellungen benötigt, wenn sich der Antragsvorgang als sehr komplex erwies – wobei „Komplexität“ nicht unbedingt bedeutet, dass der rechtliche Vorgang an sich besonders kompliziert sein muss. Stattdessen kamen verschiedene Gründe für den hohen Beratungsaufwand in Betracht.

Einige Fälle waren tatsächlich in rechtlicher oder pädagogischer Hinsicht so fordernd, dass sich dadurch die Klärung über eine höhere Anzahl an Terminen hinzog. Auslöser waren hier

beispielsweise unklare Ansprüche im Rahmen der EU-Freizügigkeitsbestimmungen, komplizierte Familienverhältnisse, mehrfache kurzfristige Verlegungen innerhalb der Notunterkunft oder sonstige Probleme mit der Meldeadresse. Auf Seiten der Bewohnerinnen und Bewohner spielten verlorene, abgelaufene oder unsortierte Dokumente, verbesserungsfähige Termintreue sowie unzureichende Sprachkenntnisse oder Lesefähigkeit eine Rolle, wenn sich die Bearbeitung eines Falls in die Länge zog – wobei sich die genannten Faktoren oft auch noch gegenseitig verstärken.

Waren Behörden in die Problemlösung involviert, so ließ sich in der Praxis beobachten: Je höher die Erreichbarkeit der zuständigen Sachbearbeitung und je konstruktiver die Kooperation und Kommunikation mit Wohnungsnotfallhilfe und Betroffenen, desto schneller ließen sich Fälle in der Regel lösen. Diese Beobachtung gilt unabhängig von der Komplexität der Fallkonstellation. Selbst eigentlich angestrebte, schnelle Weitervermittlungen an spezialisierte Beratungsstellen verlängerte die Bearbeitungszeiten 2025 wiederholt aufgrund von schlechter Erreichbarkeit oder fehlenden Kapazitäten potenzieller Kooperationspartner (s. auch S.17).

Insgesamt muss zu den Mehrfachberatungen konstatiert werden: Diese Form der Hilfestellung ist selten geplant – sie passiert einfach. Die Mehrzahl der aufwendigen Beratungsprozesse entwickelte sich aus der Not heraus, existenzielle Probleme klären zu müssen, die eigentlich keines intensiven sozialpädagogischen Einsatzes durch die Wohnungsnotfallhilfe bedurft hätten. Mehrfach eigneten sich die Beraterinnen letztlich die benötigten Fachkenntnisse aus angrenzenden Beratungsgebieten einfach selbst an, um als letztes Auffangnetz eine menschenwürdige Versorgung der Betroffenen zu wahren. Diese Vorgehensweise schien aus ethischen Gründen geboten und diente im Hinblick auf den übergeordneten Auftrag der Beratungsstelle zumindest einem vertieften Vertrauensaufbau.

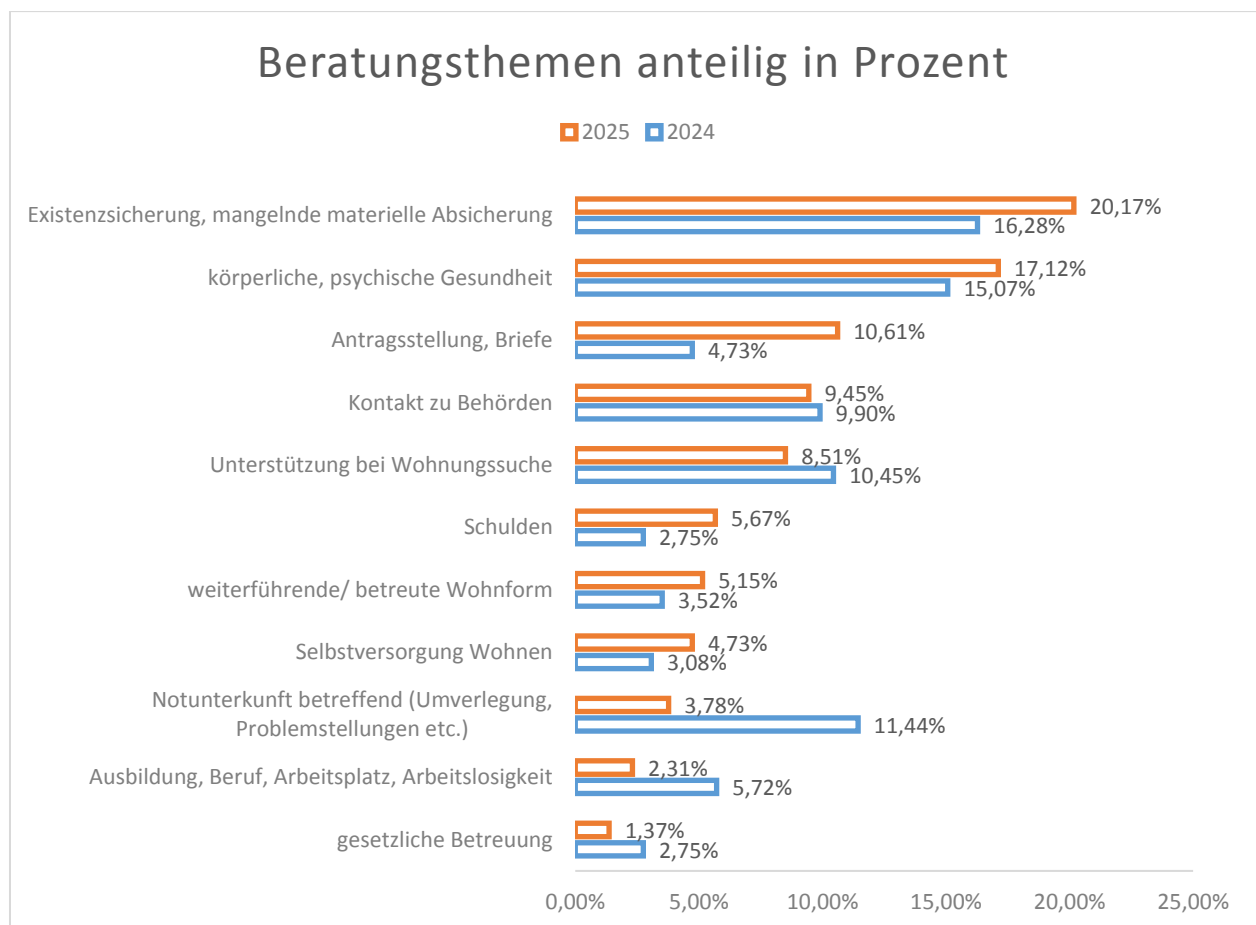
2.2.3 Intensivberatung: Tragfähige Lösungen entwickeln und umsetzen

Die Intensivberatung mit zehn oder mehr Terminen wurde 2025 gezielt weiter ausgebaut. Sie kam vor allem für zwei Bewohnergruppen in Betracht. Hier sind zum einen ressourcenreiche Klientinnen und Klienten mit hoher Eigenmotivation zu nennen, die ausdauernd an der Verbesserung ihrer Situation arbeiteten, dabei jedoch umfassende emotionale und punktuell auch sozialberaterische Unterstützung benötigten. Zum anderen war die Intensivberatung das Mittel der Wahl für Bewohnerinnen und Bewohner mit hohem Unterstützungsbedarf, die zwar für grundlegende Veränderungen offen waren, jedoch massive Hürden für die Vermittlung aufwiesen. Dies war beispielsweise der Fall, wenn die Betroffenen intensiven Hilfeangeboten zunächst misstrauisch gegenüberstanden oder sie die formalen Voraussetzungen zwar augenscheinlich erfüllten, jedoch eine offizielle Bestätigung wie etwa eine psychiatrische Diagnose oder ein Pflegegrad erst eingeholt werden mussten.

Besonders zur Vermittlung in intensivere sozialpsychiatrische Betreuungsformen war oft eine umfassende Vorarbeit von Seiten der Fachstelle nötig. Die Gründe lagen sowohl in der oft nicht vorhandenen Krankheitseinsicht der Betroffenen als auch in der schwierigen Terminsituation bei den niedergelassenen Fachärzten sowie den relativ hohen Anforderungen an die Antragstellung auf Seiten des Kostenträgers. Sofern ein dringender Grund dafür vorlag, übernahm die Wohnungsnotfallhilfe während der Vorbereitungszeit auf das intensivere Betreuungsangebot selbst schon einen Teil der Begleitung der eigentlich angestrebten Hilfeform. Je nach Zielsetzung, Gesamtsituation und zeitlichen Kapazitäten wurden diese Hilfen nach Möglichkeit in Kooperation mit weiteren Institutionen wie der Offenen Behindertenarbeit der Caritas Allgäu oder dem Kontaktladen Talk Inn geplant und umgesetzt.

2.3 Beratungsthemen: Individuelle Anliegen und Leitziele in Einklang bringen

Wie in den Vorjahren nahm die Existenzsicherung auch 2025 den größten Raum in den Beratungen ein. Ihr Anteil ist gegenüber dem Vorjahr sogar weiter gestiegen. Dies lag einerseits daran, dass tatsächlich mehr Beratungen zu diesem Thema stattfanden: Die Existenzsicherung ist vor allem im Rahmen der Kurzberatungen das vorherrschende Thema und stellt für viele Betroffene die initiale Motivation dar, sich um Beratung zu bemühen. Verändert hat sich 2025 allerdings die konkrete Ausgestaltung der Beratung in diesem grundlegenden Themenbereich. So speist sich beispielsweise auch der prozentuale Zuwachs bei den Antragsstellungen primär aus den Beratungen zur Existenzsicherung.



Anteil der einzelnen Beratungsthemen an allen Beratungsgesprächen

In den Beratungsgesprächen legte die Fachstelle viel Wert darauf, Prozesse für die Bewohnerinnen und Bewohner transparent zu machen, Abläufe mit ihnen einzuüben und nach Möglichkeit auch Vor-Ort-Termine bei den Kostenträgern zu begleiten. Dadurch waren zwar teils mehr Termine nötig, um die Anträge fertigzustellen, die Betroffenen gewannen jedoch an Eigenverantwortung und Kompetenz im Behördenkontakt. Gleichzeitig sank die Notwendigkeit für die Fachstelle, selbst bei den jeweiligen Behörden nachzufassen, um Missverständnisse zu klären: In der Statistik ging der Anteil der Behördenkontakte etwas zurück.

2.3.1 Die Notunterkunft betreffende Beratung

Zumindest zum Teil ist der Zuwachs beim Thema Existenzsicherung allerdings auch darauf zurückzuführen, dass Konflikte innerhalb der Notunterkunft als Beratungsthema stark an Bedeutung

verloren. Da die Statistik prozentuale Anteile am Gesamtvolumen der Beratungen misst, beeinflusst jede Veränderung auch alle anderen Gewichtungen. Der Anteil der die Notunterkunft betreffenden Themen am Beratungsaufkommen sank 2025 bedeutend, von über 11 auf unter 4 Prozent. Als Erklärung für die quantitative Veränderung kommt zum einen die erhöhte Präsenz von Ordnungsamt und BSG in der Notunterkunft in Betracht, zum anderen auch die veränderte Beratungsstrategie der Wohnungsnotfallhilfe: Da Ordnungsamt und BSG als Ansprechpartner gut zugänglich waren, konnten die Bewohnerinnen und Bewohner ihre zwischenmenschlichen Konflikte, die sie zuvor an die Fachstelle delegiert hatten, oft direkt durch Rücksprachen mit Ordnungsamt und BSG lösen. Gleichzeitig stärkte die Fachstelle auch in diesem Themenbereich gezielt die Eigenverantwortung der Klientinnen und Klienten und legte den Fokus darauf, Kompetenzen für die Kommunikation mit Ordnungsamt und Hausverwaltung aufzubauen und zu festigen.

Bei der Unterstützung in Bezug auf Konflikte konzentrierte sich die Beratung der Wohnungsnotfallhilfe primär auf die Klärung von Zielen und Verantwortlichkeiten, die kognitive wie emotionale Verarbeitung belastender Situationen sowie eine konstruktive, zielführende Kommunikation mit den beteiligten Stellen. Darüber hinaus unterstützte die Fachstelle auch weiterhin nach Bedarf dabei, die für die Verlängerung ihrer Unterbringung benötigten Unterlagen beizubringen. Vor diesem Hintergrund gingen auch die Notunterkunft betreffende Themen zumindest teilweise in den Bereichen „Antragstellung und Briefe“ sowie „Kontakt zu Behörden“ auf. Letztlich überschätzt die Statistik daher den Rückgang der Beratungen mit Bezug zur Situation in der Notunterkunft. Neben der Existenzsicherung waren interne Konflikte auch 2025 einer der wichtigsten Motivatoren, die Beratung der Wohnungsnotfallhilfe zu suchen.

2.3.2 Unterstützung bei der Wohnungssuche

Ein zwar geringer, aber doch auffallender Rückgang war 2025 bei den Beratungen zu verzeichnen, die sich mit der Wohnungssuche im engeren Sinn befassten, obwohl die Reintegration in den Wohnungsmarkt eigentlich das wichtigste Leitziel der Wohnungsnotfallhilfe ist. Auch diese Entwicklung ist multifaktoriell begründet. So wurden beispielsweise Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund, die augenscheinlich die Ressourcen für eine relativ selbständige Wohnungssuche aufwiesen, möglichst zeitnah an das Projekt „Wohnen für alle“ vermittelt. Bei der Wohnungsnotfallhilfe fielen dadurch jeweils nur ein bis zwei Termine zum Thema an. Bewohnerinnen und Bewohner unter 27 konnten auch weiterhin oft an den Stadtjugendring übergeleitet werden – je nach Einschätzung des Hilfebedarfs an das Projekt „Wohn(t)räume“ oder an die intensivere Betreuung durch die Kolleginnen und Kollegen des Projekts „Lebens(t)raum“, die ihre Zielgruppe erfahrungsgemäß sehr erfolgreich in dauerhaften Wohnraum oder weiterführende Wohnformen vermitteln.

Auch die Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe selbst unterstützte natürlich ihre Klientinnen und Klienten im Berichtsjahr direkt bei der Suche nach geeignetem Wohnraum. Bei einigen besonders ressourcenreichen Personen reichte hier die schlichte Weitergabe der Kontaktdaten der lokalen und überregionalen Wohnbaugesellschaften aus. In den meisten Fällen leistete die Fachstelle jedoch intensivere Unterstützung, half beispielsweise beim Anfordern und Versenden der für die Wohnungsbewerbungen benötigten Unterlagen sowie bei den Einträgen in die einschlägigen Online-Portale. Auch die Unterstützung im Kontakt zu potenziellen Vermietern, Beratung und Anleitung zur zielorientierten Nutzung von Wohnungsportalen sowie die Begleitung bei Wohnungsbesichtigungen gehörte 2025 zum Beratungsumfang der Fachstelle. Bei erfolgreichem Abschluss der Wohnungssuche begleitete die Wohnungsnotfallhilfe zudem den Antragsprozess bei den jeweiligen Kostenträgern und sorgte sich um eine bestmögliche emotionale Stabilisierung der Klientinnen und Klienten während des gesamten, oft recht nervenaufreibenden Prozesses der Wohnungssuche.

Für 2025 weist die Statistik 8 der Fachstelle Personen aus, deren Beratung mit dem Umzug in eine eigene Wohnung beendet wurde. Auch im aktuellen Berichtsjahr liegt die Erfolgsquote jedoch eigentlich höher, da die an andere Fachstellen weitervermittelten Klientinnen und Klienten nicht vollständig erfasst sind und die Fachstelle auch weiterhin nicht immer über die Gründe eines dauerhaften Auszugs informiert wird. Durch manuelle Auszählung lassen sich in der Dokumentation der Wohnungsnotfallhilfe 15 Umzüge in dauerhaften Wohnraum ermitteln, die 2025 abgeschlossen oder vorbereitet und Anfang 2026 umgesetzt wurden. Darüber hinaus ist für 3 weitere Personen ein von der Fachstelle mit vorbereiteter Umzug in betreute Wohnformen bekannt.

2.3.3 Sonderfall: Vermittlung ins Ambulant Betreute Einzelwohnen

Auch mehrere durch die Fachstelle erfolgte, teils aufwendige Anbindungen an weiterführende Wohn- und Betreuungsformen waren 2025 für den gesunkenen Anteil der „Unterstützung bei der Wohnungssuche“ an den Beratungen verantwortlich. Zwar generiert die Anbindung an das Ambulant Einzelwohnen (ABW) nicht direkt eine Wohnmöglichkeit, die Vermittlung in diese Hilfeform ist jedoch besonders für Klientinnen und Klienten mit wenig Eigeninitiative und/oder instabiler mentaler und körperlicher Verfassung ein wichtiger Schritt auf dem Weg in eine dauerhafte Wohnung.

Auch wenn ein sehr hoher Hilfebedarf vorliegt, jedoch entscheidende Punkte gegen einen Umzug in eine stationäre Wohnform sprechen – etwa fehlender Abstinenzwille, ein geliebtes Haustier oder die Furcht vor individuell nicht hinnehmbaren Einschränkungen – kann das ABW eine sinnvolle Hilfestellung sein. Als intensives ambulantes Angebot verfügt diese Betreuungsform im Unterschied zur Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe auch in diesen Fällen über ausreichende zeitliche Kapazitäten für die nachhaltige Stabilisierung der Lebenssituation sowie für eine intensive Unterstützung bei der Wohnungssuche und erhöht so die Chancen auf einen baldigen Auszug in eine dauerhafte Unterkunft.

Der Wohnungsnotfallhilfe kommt bei der Vermittlung in die ambulante Eingliederungshilfe primär die Aufgabe zu, vorab den konkreten Hilfebedarf sowie die Eignung der Betroffenen für das Angebot zu klären: Bei aller Niederschwelligkeit erfordert die Anbindung an ein ABW eine Reihe von Fähigkeiten bezüglich des Einhaltens von Regeln, Termintreue und sozialen Fähigkeiten, die bei den Bewohnerinnen und Bewohnern der Notunterkunft nicht selbstverständlich vorauszusetzen sind. Darüber hinaus war es bei allen 2025 begonnenen Vermittlungsprozessen notwendig, einen Facharzt für die Erstellung des Arztberichts zu finden, was sich in der Praxis als nicht zu unterschätzende Hürde erwies.

Nicht zuletzt erforderte auch die Motivation zur Annahme der vorgeschlagenen Hilfeform sowie die Begleitung und emotionale Stabilisierung während des umfangreichen Antragsprozesses hohes Engagement auf Seiten der Fachstelle, das sich im weiteren Verlauf jedoch als durchaus lohnenswert erwies. So konnte beispielsweise eine langjährige Bewohnerin der Notunterkunft mit Hilfe des ABW in eine eigene Wohnung auf dem regulären Wohnungsmarkt umziehen. Diese hatte sie zwar eigeninitiativ gefunden – um den Umzug mental wie organisatorisch durchzustehen, hätte die weniger intensive Betreuung durch die Fachstelle jedoch nicht ausgereicht. Ohne das ABW wäre sie daher vermutlich in der Notunterkunft verblieben. Ein weiterer Bewohner, der bereits seit Jahrzehnten in der Notunterkunft lebt und zuvor jegliche Unterstützung abgewehrt hatte, ist inzwischen ebenfalls stabil an die Eingliederungshilfe angebunden und zeigt sich motiviert zur Wohnungssuche.

2.3.4 Körperliche und psychische Gesundheit

Sogar der gestiegene Anteil der Beratung zu gesundheitlichen Themen generierte sich 2025 nicht zuletzt aus der bedarfsorientierten, individuellen Vorgehensweise in Bezug auf die Wohnungssuche. Hier erwies sich eine Stabilisierung der körperlichen Verfassung bei mehreren Bewohnerinnen und Bewohnern als ein entscheidender Faktor, um ihnen eine aktive Wohnungssuche überhaupt zu ermöglichen. In mehreren Fällen sorgte die Wohnungsnotfallhilfe darüber hinaus für einen hinreichenden Krankenversicherungsschutz als einem wichtigen Element der sozialen und gesundheitlichen Absicherung. Dagegen spielten Kriseninterventionen aufgrund gesundheitlicher Probleme 2025 im Vergleich zum Vorjahr eine untergeordnete Rolle – auch bedingt durch die ab Juli fehlende Präsenz der Wohnungsnotfallhilfe in der Reinhartser Straße.

2.4 Plädoyer für die Niederschwelligkeit: Schließung der Beratungsstelle ab Juli 2025

Auch eine unverhoffte Möglichkeit, die Auswirkungen des Beratungssettings auf die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe zu evaluieren, ergab sich durch die sicherheitsbedingte Schließung der Beratungsstelle in der Reinhartser Straße. Da der Umzug zufällig in die Mitte des Zeitraums fiel, in dem die Wohnungsnotfallhilfe nur mit einer Person besetzt war, lässt sich durch den Vergleich der Monate vor und nach dem Umzug nachvollziehen, wie sich Klientenzahlen, Beratungsintensität und -inhalte durch den Wegfall der offenen Sprechstunden sowie die schlechtere örtliche Erreichbarkeit der Fachstelle veränderten.

2.4.1 Auswirkungen des Standortwechsels auf die Nutzung des Beratungsangebots

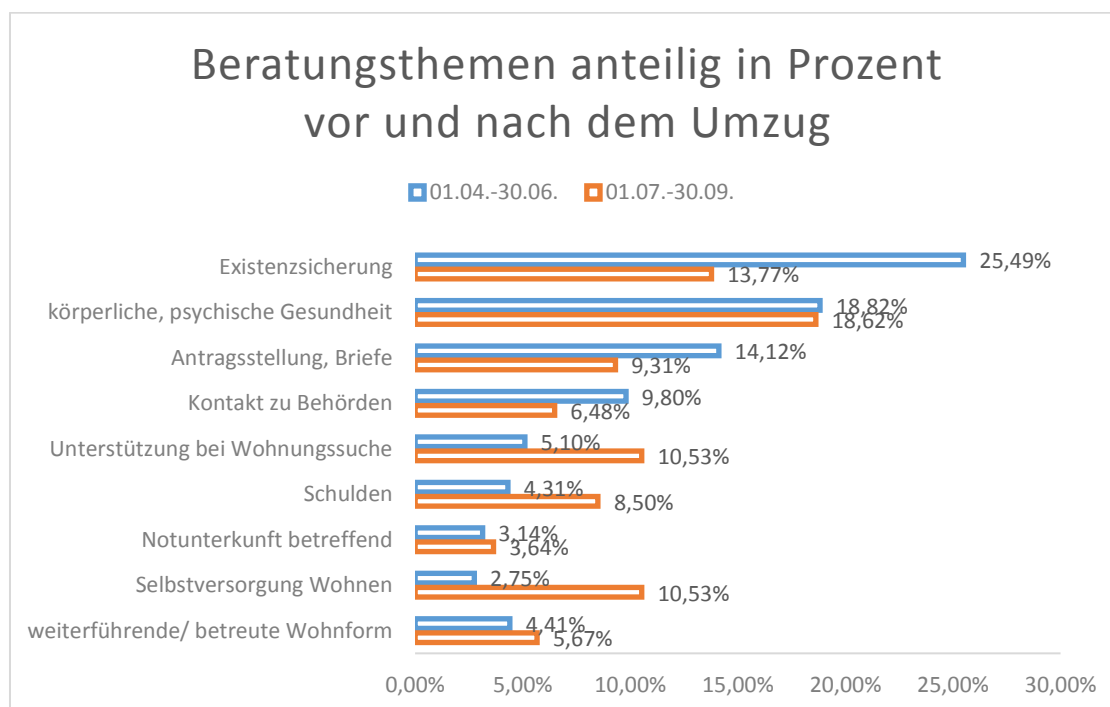
Mit dem Umzug der Beratungsstelle fielen aus organisatorischen wie Sicherheitsgründen die offenen Sprechstunden weg – Beratungen waren ab diesem Zeitpunkt nur noch mit vorheriger Terminabsprache möglich. Gleichzeitig verschlechterte sich aus Perspektive der Bewohnerinnen und Bewohner der Notunterkunft auch die örtliche Erreichbarkeit der Beratungsstelle. Dies stützt die Annahme, dass von der örtlichen Auslagerung der Beratungsstelle vor allem Personen betroffen waren, die nicht über die Ressourcen zur Wahrnehmung abgesprochener Termine verfügen. Sie hatten die Beratungsstelle vor der Schließung zwar immer wieder und teils auch regelmäßig besucht – jedoch meist spontan im Rahmen der offenen Sprechzeiten. Leidtragende waren zudem Personen mit Mobilitätseinschränkungen, die zuvor im Rahmen von Hausbesuchen betreut worden waren. Zwar begleitete die Fachstelle weiterhin Arztbesuche und sonstige Auswärtstermine, die Beratung in der Wohnung der Betroffenen war ab Juli 2025 jedoch nur noch im Schumacherring sowie in der Bleicherstraße möglich.

Laut Auswertung der Beratungsdokumentation nach Halbjahreszeiträumen nahmen im ersten Halbjahr 2025 insgesamt 73 Personen das Angebot der Wohnungsnotfallhilfe in Anspruch, im zweiten Halbjahr – nach der Schließung der Beratungsstelle – waren dies nur noch 56 Personen. Gesunken ist dabei vor allem die Zahl der Klientinnen und Klienten, die sich schon längerfristig in Beratung befanden. So wurden von 73 laufenden Fällen nur 40 ins zweite Halbjahr übernommen, während im ersten Halbjahr noch 54 Übernahmen aus dem Vorjahr erfolgten. Auch die Zahl der Neuaufnahmen sank mit 16 Klientinnen und Klienten im Vergleich zum ersten Halbjahr 2025 mit 19 Neuaufnahmen leicht. Im positiven Sinne erhöhten sich durch den Wegfall der Sprechzeiten die Kapazitäten der Fachstelle, ihr Angebot an intensiveren Formen Begleitung auf einen größeren Personenstamm auszuweiten (s. auch S. 15).

2.4.2 Auswirkungen des Standortwechsels auf die Beratungsinhalte

Wenig überraschend wirkte sich die Schließung des Büros in der Reinhartser Straße nicht nur auf das Beratungsvolumen, sondern auch auf die Beratungsinhalte aus. Besonders stark zeigt sich dieser Effekt für Themen rund um die Existenzsicherung. Speziell als stabilisierende Basis für jede weiterführende Beratungstätigkeit hat die niederschwellige Anlaufstelle innerhalb der Notunterkunft also eine hohe Bedeutung: Drehten sich vor der Auslagerung der Beratungsstelle noch mehr 25 Prozent aller Beratungen um die unmittelbare Absicherung der Existenz, so sank der Anteil nach dem Umzug auf knapp 14 Prozent.

Auch für die Unterstützung bei Antragstellungen und Briefen sowie für Kontakte zu Behörden – diese bezogen sich oft ebenfalls auf Anträge bei Jobcenter, Sozialamt und Krankenversicherung – zeigt sich für die Zeit nach dem Umzug ein deutlicher Rückgang. Zugenommen hat dagegen der Anteil der Beratungen zu höherschwelligen Themen, etwa der direkten Unterstützung bei der Wohnungssuche oder der Schuldenregulierung. Klientinnen und Klienten, die in diesen Beratungsfeldern Unterstützung suchen, scheinen eher in der Lage zu sein, ihre Ziele eigenmotiviert zu verfolgen und auch längerfristig vereinbarte Termine einzuhalten. Der Themenbereich Selbstversorgung und Wohnen hängt eng mit der Vermittlung in weiterführende Wohnformen zusammen. Diese Termine wurden primär im Rahmen von Hausbesuchen oder Begleitungen bei Auswärtsterminen abgedeckt, wofür durch den Wegfall der offenen Sprechstunden sogar mehr zeitliche Kapazitäten zur Verfügung standen.



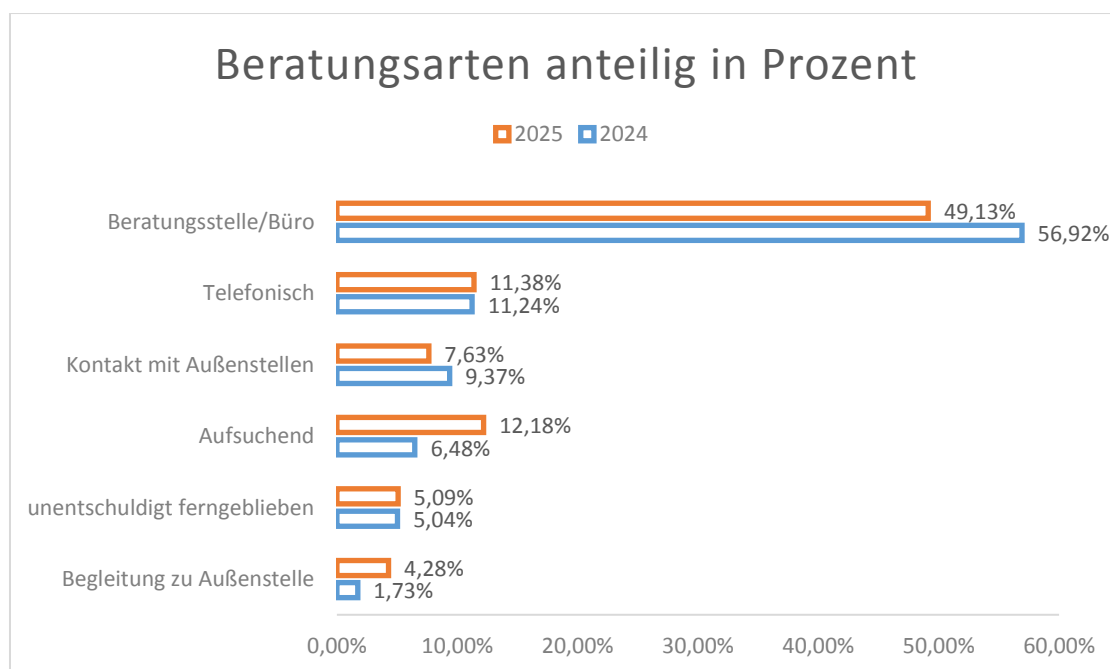
Auswirkungen des Settings auf die Beratungsinhalte

In Bezug auf das Leitziel der Kooperationsvereinbarung – die Reintegration in den regulären Wohnungsmarkt – scheint die Datenlage auf den ersten Blick eine höhere Effektivität und Effizienz der höherschwelligen Beratung anzudeuten. In der differenzierten Betrachtung ist diese Annahme jedoch als Trugschluss zu bewerten: Zum einen stellt die niederschwellige Hilfe zur Existenzsicherung den wichtigsten Zugang zur Wohnungsnotfallhilfe überhaupt dar. Zum anderen startet der Großteil der Beratungsprozesse zunächst im niederschwelligen Bereich. Erst auf Grundlage der Beziehungs-

und Stabilisierungsarbeit durch die Fachstelle ist dann oft der schrittweise Wechsel in ein höherschwelliges Setting möglich. In der Gesamtschau erscheint die baldige Rückkehr an den Standort in der Reinhartser Straße daher wünschenswert – aus ethischen Gründen wie auch aus pädagogischen und politischen Erwägungen.

2.4.3 Auswirkungen des Settings auf den Beratungserfolg

Bereits im Vorberichtsjaar war in der Beratungspraxis zu beobachten, dass die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner zu Terminen bei Behörden oder Ärzten meist schneller zu einer abschließenden Klärung führt als wenn die Betroffenen ihre Angelegenheiten allein regelten und diese Termine nur mit der Beratungsstelle vor- und nachbereitet wurden. Besonders bei Klientinnen und Klienten, die im Alltag viele hinderliche Denk- und Verhaltensmuster aufweisen, lassen sich erwartbare Probleme durch die Begleitung zu Außenstellen oft von vornherein verhindern. Fälle wurden dadurch schneller und mit weniger Aufwand für die beteiligten Institutionen gelöst. Entsprechend bemühte sich die Wohnungsnotfallhilfe 2025 um den weiteren Ausbau der Begleitung zu Außenstellen und konnte deren Anteil mehr als verdoppeln. Zwar bildeten diese Auswärtstermine angesichts der begrenzten Kapazitäten nach wie vor eher die Ausnahme, die zuvor öfter notwendigen Kontakte mit Außenstellen vom Büro aus wurden jedoch merklich reduziert – dienen sie doch meist dazu, Missverständnisse zu klären, die zuvor in von den Betroffenen allein wahrgenommenen Behördenterminen entstanden sind.



Veränderung des Beratungssettings von 2024 zu 2025

Auch für die aufsuchende Arbeit lässt sich im Berichtsjahr ein Zuwachs konstatieren. Dieser war – unabhängig vom Standort der Beratungsstelle – primär auf die vermehrte Beratung von Klientinnen und Klienten mit Mobilitätseinschränkungen zurückzuführen, während der Anteil telefonischer Beratungen sowie unentschuldigt nicht wahrgenommener Termine sich im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert hat.

Neben dem Vergleich zum Vorjahr lohnt sich auch bei den verschiedenen Settings der Fachstelle der Blick auf die Monate vor und nach der Schließung des Büros in der Reinhartser Straße: Ab Juli 2025 nahm der Anteil der Beratungen in der Beratungsstelle – in diesem Fall der Geschäftsstelle der Diakonie am St. Mang Platz – um 14 Prozent ab. Stattdessen stieg der Anteil der telefonischen Beratungen sowie der Begleitungen zu Außenstellen.

Beratungsarten	01.04. - 30.06.	01.07. - 30.09.
In der Beratungsstelle	50 %	36 %
Telefonisch	10 %	18 %
Aufsuchend	13 %	12 %
Kontakt mit Außenstellen	10 %	7 %
Begleitung zu Außenstellen	4 %	5 %
Abgesagt/unentschuldigt	5 %	13 %

Anteil der Beratungsarten vor und nach dem Umzug - gerundet

Statt die Planbarkeit zu erhöhen, hatte der höherschwellige Zugang eher negative Auswirkungen auf die Effizienz der Beratungsarbeit: Selbst für kleinere Anliegen musste jeweils ein ganzer Termin freigehalten werden. Gleichzeitig wuchs der Anteil nicht wahrgenommener Beratungen durch die räumliche Entfernung sowie den Wegfall der spontanen Kontaktmöglichkeit nahezu auf das Dreifache. Auch weniger zuverlässige Klientinnen und Klienten vereinbarten nun vermehrt Termine, konnten diese jedoch oft nicht einhalten. Bei den Hausbesuchen veränderten sich die Zahlen dagegen kaum, da die aufsuchende Arbeit zumindest für die Häuser im Schumacherring und in der Bleicherstraße nicht durch die Sicherheitsproblematik beeinträchtigt war und dringende Besuche nach Möglichkeit auch in der Reinhartser Straße durchgeführt wurden.

Letztlich sprechen auch diese Daten für die Vorteile der direkt in der Notunterkunft gelegenen Beratungsstelle. Dies gilt sowohl für die Bewohnerinnen und Bewohner als auch für das Personal der Fachstelle, dessen Arbeit von einer verlässlichen Wahrnehmung vereinbarter Termine ebenso profitiert wie von der Möglichkeit, dringende Anliegen direkt im Rahmen der offenen Sprechstunden zu klären.

3. Rückkehr in die Reinhartser Straße

Um so bald wie möglich wieder in der Notunterkunft präsent sein zu können und weitere Schließungen aufgrund von Sicherheitsbedenken in Zukunft zu vermeiden, begann die Diakonie Allgäu zeitnah nach dem Umzug in die Innenstadt mit der Ausarbeitung eines präventiven Sicherheitskonzepts. In enger Abstimmung mit Stadtverwaltung, BSG und Polizei Bayern entstand so ein praxisnaher Maßnahmenplan, mit dessen Umsetzung noch 2025 begonnen wurde. Eine Rückkehr der Wohnungsnotfallhilfe in die Reinhartser Straße in der ersten Jahreshälfte 2026 scheint aus aktueller Sicht realistisch. Zwar werden sich dann durch die neuen Sicherheitsvorkehrungen Einschränkungen bezüglich der Sprechstundenzeiten sowie der Beratungskapazität ergeben – bei der Entwicklung des Konzepts wurde jedoch explizit darauf geachtet, diese so gering wie möglich zu halten. Für die Zeit nach der Wiedereröffnung ist die Weiterentwicklung des Konzepts anhand seiner praktischen Bewährung geplant.

4. Kooperationen

Die 2024 begonnene Stärkung ihres Kooperationsnetzwerks auch außerhalb der alltäglichen Einzelfallarbeit konnte die Wohnungsnotfallhilfe 2025 aufgrund der herausfordernden Rahmenbedingungen nicht im gewünschten Maß fortsetzen. Jedoch zeigte sich in dieser Situation deutlich die hohe Tragfähigkeit der Zusammenarbeit zwischen den direkt mit den Abläufen der Notunterkunft befassten Akteuren.

4.1 Kooperationen mit örtlichem Bezug zur Notunterkunft

Zwar fehlte durch die personelle Situation der Fachstelle oft die Zeit für einen umfassenden Austausch mit Ordnungsamt und BSG, die Kommunikation funktionierte jedoch auch in dieser Situation reaktionsschnell, kooperativ und lösungsorientiert. Hervorzuheben ist außerdem die tatkräftige Unterstützung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kontaktladens Talk Inn, die sich nach der Schließung des Büros in der Reinhartser Straße noch mehr als bereits zuvor um kurzfristige Hilfeanfragen vor Ort kümmerten, Kriseninterventionen übernahmen, sich mit ihrer langjährigen Erfahrung auch in Bezug auf die Sicherheitsproblematik beratend einbrachten und regelmäßig den für die Wohnungsnotfallhilfe nicht mehr ohne weiteres zugänglichen Briefkasten am Büro leerten.

Die Offene Behindertenarbeit der Caritas Allgäu übernahm die Organisation des ursprünglich vom Stadtteilbüro Kempten Ost ausgerichteten „Frühstück im Freien“, sodass auch dieses Angebot ohne die Anwesenheit der Wohnungsnotfallhilfe unverändert fortgesetzt werden konnte. Ab Herbst 2025 war die Fachstelle zumindest im Rahmen von Veranstaltungen und einzelnen Hausbesuchen auch selbst wieder in der Reinhartser Straße präsent und konnte sich zumindest punktuell wieder an den Veranstaltungen vor Ort beteiligen.

4.2 Kooperation mit der Stadtverwaltung

Als Fixpunkte der Kooperation waren weiterhin die auch 2025 regelmäßig stattfindenden Jour-Fixe-Termine mit Herrn Koops von der städtischen Fachstelle zur Vermeidung von Wohnungslosigkeit, Herrn Höld, Frau Seling, Herrn Maurus sowie teilweise weiteren Akteuren von hohem Wert. Auch im Rahmen dieser Kooperationen ist die Unterstützung und Begleitung im Zusammenhang mit der Sicherheitsproblematik für die Wohnungsnotfallhilfe zu erwähnen. Nachdem sich die Situation in der Reinhartser Straße weder durch polizeiliche noch durch ordnungsrechtliche Maßnahmen lösen ließ, initiierte die Stadtverwaltung schließlich im Rahmen des Jour Fixe die Schließung der Fachstelle, um den Schutz der betroffenen Diakonie-Mitarbeiterin sicherzustellen.

4.3 Schnittstellen der Einzelfallarbeit

Im Rahmen der Einzelfallarbeit kam es auch im Berichtsjahr zu zahlreichen Kontakten sowie Kontaktversuchen zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern lokaler und überregionaler Behörden wie Jobcenter, Bezirk Schwaben, Sozial-, Ausländer- oder Jugendamt sowie auch zu thematisch spezialisierteren Hilfeanbietern wie etwa Asyl- und Migrationsberatung, Sprachbrücke, Suchtfachambulanz, Betreuungsstelle, rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern sowie sozialen Betreuungsanbietern sowie Pflegediensten.

Die Qualität dieser Kontakte fiel dabei recht individuell aus. So waren beispielsweise die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betreuungsstelle, des Sozialamts sowie der Sozialverwaltung

des Bezirks Schwaben ausnahmslos sehr gut für telefonische Rücksprachen erreichen. Im Kontakt zum Jobcenter sowie zu den zahlreichen in der Notunterkunft involvierten Betreuungsbüros fiel im Vergleich dazu auf, dass die Kontakte individuell sehr unterschiedlich ausfielen.

4.3.1 Gute Kommunikation im Beratungsalltag

Als Beispiel für eine besonders konstruktive Zusammenarbeit mag hier ein außergewöhnlich komplizierter Fall aus dem Jahr 2025 dienen, an dem mangels geklärter Zuständigkeit für die Existenzsicherung sowie für weitere Unterstützungsleistungen wie Pflege und Eingliederungshilfe die Stadt Kempten, der Bezirk Schwaben und das Jobcenter Kempten beteiligt waren. Die betroffene Person selbst war aufgrund seiner Gesamtsituation kaum in der Lage, zur Klärung beizutragen. Teils verschärfte sie die Situation durch ihre Eigeninitiative sogar zusätzlich. Trotz allem war im beschriebenen Fall schließlich eine Klärung auf Basis nur einiger weniger Telefonate möglich – ausschlaggebender Faktor war in diesem Fall die konstruktive Zusammenarbeit mit den Ansprechpartnerinnen aller Sozialhilfeträger sowie die engagierte, lösungsorientierte Arbeitsweise auf Seiten des Jobcenters, das die Existenzsicherung letztlich übernahm.

Als ähnlich positives Beispiel eignet sich ein weiterer Fall einer noch recht jungen Person, in dem Wohnungsnotfallhilfe, Talk Inn, Ordnungsamt und BSG, die rechtliche Betreuerin der betroffenen Person und das Jugendamt gemeinsam an einer positiven, auch aus Sicht der Klientin wünschenswerten Perspektive arbeiteten, ohne dass es dafür eines übermäßigen Abstimmungsaufwands bedurft hätte.

4.3.2 Auslöser für Komplikationen an wichtigen Schnittstellen

Umgekehrt fanden sich im Beratungsalltag der Wohnungsnotfallhilfe auch im Jahr 2025 wieder mehrere zwar umfangreiche, jedoch nicht unbedingt komplizierte Fälle, die sich teils über Monate ergebnislos hinzogen. Scheinbarer Auslöser war hierbei in der Regel die mangelnde Compliance der Betroffenen: zu spät oder gar nicht eingereichte Anträge, fehlende Dokumente, mangelnde Termintreue. Bei genauerem Hinsehen waren die gewichtigeren Gründe jedoch eher in mangelndem Sprach- und Systemverständnis der Klientinnen und Klienten zu suchen. Häufig kam es zudem zu Komplikationen, wenn keine gute Erreichbarkeit auf Seiten der zuständigen Institutionen gegeben war oder die zuständige Sachbearbeitung in der Vergangenheit bereits negative Erfahrungen mit den betreffenden Klientinnen und Klienten gemacht hatte und daher einem eher restriktiven den Vorzug vor einer schnellen, fachlich korrekten Klärung des Falls gab. Hier waren regelmäßig auch die Auslöser für die eigentlich teils gar nicht wünschenswerten Mehrfachberatungen (s. auch S. 8) zu suchen.

Speziell bei melde- oder ausländerrechtlichen Fragen scheiterte eine schnelle Lösung häufig auch einfach an langen Wartezeiten auf Termine. Verzögerungen in diesem Bereich sind für die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe besonders hinderlich, da dort oft der erste Schritt zur nachhaltigen Existenzsicherung erfolgen müsste. Statt direkt den Leistungsbezug absichern zu können, war die Wohnungsnotfallhilfe dann aus ethischen Gründen über Wochen oder sogar Monate immer wieder mit der unmittelbaren Versorgung der betroffenen Personen befasst, statt die Zeit mit Blick auf ihre eigentlichen Zielsetzungen zu nutzen. Auch auf Seiten der beteiligten Behörden produzierten die betreffenden Fälle eigentlich vermeidbare Belastungen, etwa durch immer wiederkehrende Anrufe oder zunehmend angespanntes Verhalten von Betroffenen aufgrund von Verzweiflung und Überforderung.

4.3.3 Vermittlung an andere Hilfeanbieter

Selbst die Vermittlung an andere Hilfeanbieter scheiterte im vergangenen Jahr teilweise an deren mangelnder Erreichbarkeit oder fehlenden Kapazitäten. Besonders schade scheint dies aus Perspektive der Wohnungsnotfallhilfe beispielsweise im Fall der Sprachbrücke, weil sich in der Praxis immer wieder zeigt, dass Klientinnen und Klienten ihre Themen oft mit wesentlich geringerer Unterstützung der Wohnungsnotfallhilfe bearbeiten können, wenn es gelingt, die Sprachbarriere zu umgehen. In anderen Themenbereichen eignete sich die Wohnungsnotfallhilfe letztlich selbst fallbezogen vertieftes Fachwissen an, um eine abschließende Klärung voranzutreiben – obwohl eigentlich spezialisierte Beratungsstellen existieren, die jedoch weder auf Anfragen der Klientinnen und Klienten noch auf Kontaktversuche der Wohnungsnotfallhilfe reagierten. Kamen auf Seiten der Betroffenen zusätzlich noch Faktoren wie eine verbesserungswürdige Termintreue oder wenig Durchhaltevermögen hinzu, war eine Weitervermittlung praktisch unmöglich.

5. Zusammenfassung und Ausblick

Für die Fachstelle für Wohnungsnotfallhilfe war 2025 ein Jahr der Umbrüche wie auch der Strukturierung und Klärung. Die bereits im Vorjahr begonnenen Prozesse konnten trotz aller Dynamik größtenteils weiter vorangetrieben und weiter strukturiert werden. Durch die im Lauf des Jahres erzwungenen Veränderungen ergaben sich darüber hinaus neue Erkenntnisse darüber, welche Faktoren auf Seiten der Hilfesuchenden sowie auf Seiten des Beratungssettings die Arbeit der Wohnungsnotfallhilfe und ihre Ergebnisse besonders beeinflussen. Nach dem Wiedereinzug ins Büro in der Reinhartser Straße, voraussichtlich ab Mai 2026, kann die Wohnungsnotfallhilfe auf dieses Wissen aufbauen und ihre Arbeit auf dieser Basis reflektieren und weiterentwickeln.

Die enge Zusammenarbeit mit Ordnungsamt und BSG wird auch 2026 einer der tragenden Pfeiler dieser Entwicklung sein. So haben die Kooperationspartner bereits im Berichtsjahr beispielsweise an vielen Stellen gemeinsam die Kommunikation zwischen Verwaltung und untergebrachten Personen reflektiert. Auf dieser Basis hat das Ordnungsamt bereits begonnen, wichtige Schreiben im Hinblick auf eine zielgruppengerechte, funktionale Ansprache zu verändern. Die Wohnungsnotfallhilfe bringt in diesen Prozess die Perspektive der Bewohnerinnen und Bewohner sowie pädagogische und kommunikationspsychologische Gesichtspunkte ein. Ziel ist es, mögliche Krisen bereits im Vorfeld zu verhindern und das Klima innerhalb der Notunterkunft zu stabilisieren.

Durch diese vorausschauende Vorgehensweise werden Kapazitäten frei, um an anderer Stelle zielgruppengerechte Projekte zu konzipieren und umzusetzen. So entsteht aktuell unter Federführung des Stadtjugendrings das Projekt „Chancenwohnen“, das motivierten Bewohnern intensive Unterstützung und hilfreiche Rahmenbedingungen für eine schnelle Reintegration in den regulären Wohnungsmarkt bieten wird. Während der SJR vor allem die jungen Bewohner im Alter unter 27 Jahren begleiten wird, übernimmt die Wohnungsnotfallhilfe die Unterstützung der älteren Projektteilnehmer. Gemeinsam mit der Caritas Allgäu arbeitet die Wohnungsnotfallhilfe darüber hinaus an partizipativen Strategien, um Bedürfnisse und Motivationsstruktur der Bewohnerinnen und Bewohner noch besser zu erfassen und in wirksame, bedarfsorientierte Angebote zu übersetzen.

Ein weiterer Punkt auf der Agenda der Wohnungsnotfallhilfe für 2026 ist die zielgerichtete Wiederaufnahme der Netzwerkarbeit auch unabhängig vom Tagesgeschäft. Im Mittelpunkt soll hier die Schaffung funktionaler Prozesse auf der praxisnahen Metaebene stehen. Ziel ist es, durch lösungsorientierte Absprachen an den Schnittstellen zu den wichtigsten Behörden und kooperierenden Organisationen potenzielle Komplikationen bereits im Vorfeld zu vermeiden und dadurch den Aufwand sowie psychische Belastungen für alle Seiten so gering wie möglich zu halten.

Wir freuen uns auf die Rückkehr in das Büro in der Reinhartser Straße sowie die spannenden Projekte im kommenden Jahr. Unseren Auftraggebern und Kooperationspartnern bei der Stadt Kempten danken wir herzlich für ihr entgegengebrachtes Vertrauen und die angenehme, konstruktive Zusammenarbeit.

Kempten, 31.03.2026

Bettina Röckl
Mirjam Melch
Luca Gavalas
Fachberater

Rüdiger Leibfried
Leitung