

Leitfaden: So gelingt Wohnraumvermittlung

Praktische Tipps und Checklisten für Einsteiger
in Kommunen und ehrenamtlichen Initiativen



RAUMTEILER

Baden-Württemberg sucht
Wohnraum für Menschen
ohne Zuhause



RAUMTEILER: ein Gewinn für Alle

RAUMTEILER ist ein Programm des Landes Baden-Württemberg, des Städtetags Baden-Württemberg und vieler Kommunen.

Die Idee: Verwaltung, Ehrenamtliche, Vereine, Kirchen und Politik machen auf Wohnraumknappheit aufmerksam, vermitteln privaten Wohnraum und leisten damit einen wichtigen Beitrag zu mehr Teilhabe.

Private Wohnraumvermittlung rechnet sich: Sie ermöglicht eine günstige und flexible Unterbringung, vermeidet Brennpunkte und fördert die Integration und zivilgesellschaftliches Engagement.

Mit RAUMTEILER profitieren schon jetzt rund 30 Kommunen und ehrenamtliche Initiativen von kostenlosem Kommunikationsmaterial, gebündelter Online-Präsenz, kollegialer Vernetzung und professioneller Beratung.

In zahlreichen Vor-Ort-Beratungen und Gesprächen mit erfahrenen Praktikern wurde deutlich: Damit Wohnraumvermittlung gelingt, müssen potenzielle Vermieter mit dem passenden Mieter zusammenkommen.

Unser Leitfaden zeigt, wie Sie diesen Vermittlungsprozess zwischen Vermietern und Mietern systematisch planen, anschieben und verankern können. Nutzen Sie die Tipps und Anregungen, um für Ihre Kommune den richtigen Weg zu finden. Eines ist dabei entscheidend: dass Haupt- und Ehrenamtliche diesen Weg entschlossen und gemeinsam gehen.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre und spürbare Erfolge bei der Wohnraumvermittlung. Und: Wir freuen uns über Ihre Ideen und Hinweise, um den Leitfaden regelmäßig zu ergänzen.



Ihre
Gisela Erler

STAATSRÄTIN FÜR
ZIVILGESELLSCHAFT UND
BÜRGERBETEILIGUNG



Ihre
Gudrun Heute-Bluhm

GESCHÄFTSFÜHRENDES
VORSTANDSMITGLIED
STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

Checklisten, Vorlagen und ergänzende Infos finden Sie unter <http://kurzelinks.de/raumteiler!>
Sie haben noch Fragen? Dann senden Sie einfach eine Mail an raumteiler@staedtetag-bw.de

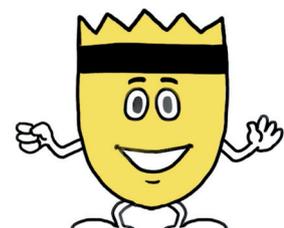




Schritt 1: Gute Planung ist die halbe Miete

Es gibt viele gute Gründe, vorhandenen privaten Wohnraum besser zu nutzen und Leerstand zu minimieren. Damit Wohnraumvermittlung in der Praxis gelingt, ist es wichtig, dass Hauptamtliche aus der Verwaltung und Ehrenamtliche aus zivilgesellschaftlichen Initiativen die grundlegenden Fragen gemeinsam beantworten:

- 🏠 Wie bauen wir konsequent auf unseren eigenen Initiativen zur Wohnraumvermittlung auf – und nutzen RAUMTEILER als kommunikativen Verstärker für unsere Vorhaben?
- 🏠 Was sind unsere Ziele in der Wohnraumvermittlung – qualitativ, quantitativ und zeitlich? Sind diese Ziele realistisch?
- 🏠 Welche Ressourcen stehen uns zur Verfügung bzw. was sind wir bereit zu investieren – personell, hauptamtlich, ehrenamtlich, sachlich und finanziell?
- 🏠 Was bringt die Stadtverwaltung ein, was können Ehrenamtliche einbringen und wer kann uns als strategischer Kooperationspartner oder Multiplikator unterstützen?
- 🏠 Wie vermeiden wir Doppelstrukturen und nutzen Synergien optimal? Wie schreiben wir die Verantwortlichkeiten, Tätigkeiten und Aufgaben fest – verwaltungsintern und insbesondere zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen?



Tipp: Nichts geht ohne Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement

Nutzen Sie den Erfahrungsschatz, das alltagspraktische Wissen und die engen Kontakte der Ehrenamtlichen zu potenziellen Vermietern und Mietern! Binden Sie bürgerschaftlich Engagierte intensiv ein, ohne sie zu überlasten: Klar definierte und machbare Aufgabenpakete helfen dabei, den dafür passenden Ehrenamtlichen zu gewinnen.



Schritt 2: Vom Erstkontakt zum Vertragsabschluss

Überall dort, wo Wohnraumvermittlung nachhaltig funktioniert, ist eines gelungen: Die haupt- oder ehrenamtlichen Wohnraumvermittler setzen alles daran, für jeden Vermieter den passenden Mieter zu finden. Darum stellt sich die Frage: Wie findet man heraus, wer zusammenpasst – und wie bringt man dann zusammen, was zusammen gehört? In dem man zuhört, das intensive Gespräch sucht und beratend zur Seite steht.



Die Begleitung des Mieters

Erstkontakt: aufmerksames Interview

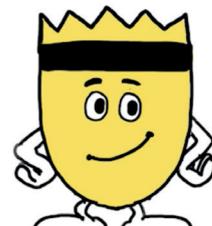
- 🏠 Name, Alter, Geschlecht, Familienstand, Beruf, Wohnberechtigungsschein und Kontaktdaten.
- 🏠 Weiche Informationen sind wichtig, u.a. zu Interessen, Vorlieben, Zukunftsplänen, Zielen, bisherigen Mieterfahrungen. Diese Informationen sind für viele Vermieter eine wesentliche Entscheidungshilfe.
- 🏠 Klären Sie über die regionale Mietsituation auf (Kosten, Verfügbarkeit):
Machen Sie den Mietern keine Illusionen, sondern benennen Sie deutlich, wie die Wohnsituation vor Ort ist. Hat ein Mieter unrealistische Erwartungen, machen Sie ihm klar, dass Sie in diesem Fall nicht helfen können. Stellen Sie konstruktive Alternativen vor. Zum Beispiel bietet eine WG mehr soziale Anbindung als eine Einzimmerwohnung. Eine Familienwohnung im Vorort auf dem Land mag auf den ersten Blick abgeschieden wirken, kann aber eine bessere Versorgung mit Kitas und Schulen bieten.

Erfassen Sie in Stichworten das Gespräch und die nächsten Schritte und Termine am besten digital.

Zweiter Kontakt: das Vorbereitungstreffen

Bevor sich Mieter und Vermieter treffen: Geben Sie klare Hinweise und formulieren Sie deutlich die Erwartungen an den Mieter.

- 🏠 Wer ist der potenzielle Vermieter? Was ist ihm wichtig, welche Erwartungen hat er? Was ist ggf. bei WGs zu beachten? Wie verhalte ich mich in einem Vorstellungsgespräch?
- 🏠 Infos zum selbstständigen Wohnen geben: zum Beispiel zu Nebenkosten, Instandhaltung, Rechten und Pflichten.
- 🏠 Bei Bedarf auf Angebote wie Mieterschulung und Mieterführerschein (Informationen zu Heizen, Lüften, Abfalltrennung, Hausordnung, etc.) hinweisen und Teilnahme anregen.
- 🏠 Unterstützerrolle durch Wohnraumvermittlung anbieten (unter anderem Kontrolle der Formulare, Laufzettel fürs Jobcenter und Bürgerbüro).

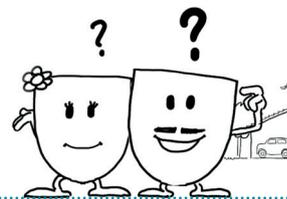


Tipp: Dokumentieren ist wichtig – aber schlicht und einfach

Besonders wenn sich mehrere Personen die Vermittlungsaufgabe teilen, ist es von großer Bedeutung, die Informationen zu Vermietern und Mietern schriftlich festzuhalten. Erfassen Sie nur das Nötigste, klar strukturiert und weitgehend standardisiert. Hier reicht meist eine schlichte Exceltabelle, die regelmäßig aktualisiert wird und für alle Beteiligten abrufbar ist. Selbst die knappe Erfassung im Smartphone-Adressbuch kann ausreichen.



Die Begleitung des Vermieters



Erstkontakt: wertschätzendes Gespräch

- Dem potenziellen Vermieter für seine Eigeninitiative und sein Interesse danken
- Individuelle Situation abfragen:
Welcher Wohnraum steht zur Verfügung?
Was ist das Motiv für die Vermietung?
Wie sieht der Wunschmieter aus?
Welche Ziele des Vermieters müssen, welche können erfüllt werden?
- Gespür für Vermieter gewinnen: Was ist ihm wichtig? Was sind seine Motive, Wünsche und Erwartungen?
- Sorgen und Fragen aufnehmen und positiv begegnen
- Grobe Mietzinsaussage treffen.
Deutlich machen, welche Miete zu erwarten ist (von bis) sowie Vertragsarten, Kündigungsfristen etc. ansprechen

Betonen Sie die Vorteile Ihrer Wohnraumvermittlung ggü. dem freien Wohnungsmarkt:

- RAUMTEILER ermöglicht eine verlässliche und langfristige Vermietung.
- RAUMTEILER findet einen passenden Mieter: Ehrenamtliche Paten oder professionelle Betreuer kennen die möglichen Mieter und können so häufig Empfehlungen aussprechen.
- Ggf. gibt es Zuschüsse, Kredite oder Garantien durch die Kommune.
- RAUMTEILER sorgt für die langfristige soziale Begleitung und Betreuung der Mieter.
- Die Vermieter haben bei allen Fragen eine verlässliche und verantwortliche Ansprechperson bei der Stadt.
- Eine soziale Vermietung hat gesellschaftlichen Mehrwert: Der Vermieter hilft der Gemeinschaft.

Erfassen Sie das Gespräch in Stichworten und die nächsten Schritte und Termine elektronisch.

Vorbereitung: schnelles Agieren

- Besichtigen Sie die Wohnung möglichst innerhalb einer Woche nach dem das Angebot eingegangen ist. Die Vermieter haben meist noch andere Optionen angedacht. Sie erhöhen Ihre Erfolgchancen also enorm, wenn Sie schnell reagieren.
- Schlagen Sie direkt einen potenziellen Mieter vor. Erzählen Sie von diesem Mieter, beschreiben Sie ihn anhand der weichen Informationen (vgl. Seite 4) aus dem Interview. Berichten Sie von der positiven Einschätzung der Paten oder Begleiter, die den Mieter schon lange kennen.
- Organisieren Sie ein Treffen zwischen Vermieter und Mieter. Am besten an einem neutralen Ort, z.B. in einem Café. Bei gewerblichen bzw. professionellen Vermietern reicht es ggf. den potenziellen Mieter direkt zur Erstbesichtigung mitzubringen.
- Bei dem Treffen sind die Gesprächsatmosphäre und der Rahmen entscheidend: Es sollte für beide vertraulich und wertschätzend sein. Am besten begegnet man sich auf Augenhöhe, ergebnisoffen und auf neutralem Boden.

Tipp: Hilfe beim Erstellen des Mietvertrages anbieten

Registrieren Sie sich zum Beispiel online bei Haus&Grund. Dort können Sie online ganz einfach Mietverträge ausfüllen, an alle Parteien mailen, anpassen und nach der Abstimmung ausdrucken. Dieser Service ist allerdings gebührenpflichtig (rund zehn Euro). Alternativ steht ein kostenloser Mietvertrag online beim Mieterschutzbund zur Verfügung: www.mieterschutzbund.de/downloads.

Unbedingt beachten: Datenschutz

Wenn Sie personenbezogene Daten von Mietern und Vermietern erfassen, gilt: sparsam, transparent, nach gültigen Regeln und mit Einverständnis der Mieter und Vermieter. Auf der RAUMTEILER-Onlineplattform finden Sie Mustervorlagen des Städtetags Baden-Württemberg für Datenschutzerklärung und Einverständniserklärungen.

Wichtig: Lassen Sie diese durch Ihren kommunalen Datenschutzbeauftragten prüfen und ggf. an Ihre Anforderungen anpassen!





Schritt 3: Verlässliche Begleitung nach Maß

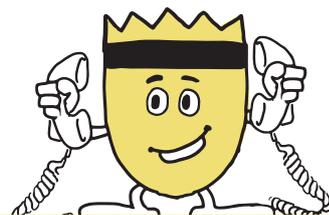
Nach Vertragsabschluss sollte die Wohnraumvermittlung für rund ein Jahr als verlässliche Ansprechperson für Vermieter und Mieter zur Verfügung stehen.

Nach rund zwei sowie nach rund sechs Wochen sollte die Wohnraumvermittlung unbedingt aktiv bei Mieter und Vermieter nachfragen, ob der Start gut verlaufen ist, ob es Fragen gibt oder Probleme auftreten – und dann ggf. schnell reagieren. Oft sind es Kleinigkeiten, die man mit einem kurzen Gespräch aus der Welt schaffen kann – und so dem jungen Mietverhältnis einen guten Start ermöglicht.

Typische Probleme können sein:

 **Es kommt zu Missverständnissen:**
zum Beispiel darüber, wann die Mülltonnen raus müssen – und wer sie wieder rein bringt, wo Fahrräder abgestellt werden sollen, etc.

 **Die Miete ist nicht überwiesen worden:**
Oft liegt das nicht am Mieter, sondern an dem zuständigen Leistungsträger. Zum Beispiel: Das Jobcenter hat die Bankdaten noch nicht eingepflegt und die Miete kommt darum erst Mitte des Monats. Wird der Vermieter hier gut informiert, lässt sich das Problem rasch klären.



Tipp: Konzentrieren Sie sich auf eine gelingende Vermittlung

Im Idealfall ist die Wohnraumvermittlungsstelle eine wichtige Anlaufstelle und genießt bei Mietern und Vermietern ein hohes Vertrauen. So kann es auch vorkommen, dass sich Mieter und Vermieter mit unterschiedlichsten Alltagsanliegen an die Wohnraumvermittlung wenden. Legen Sie in den Gesprächen den Fokus auf Fragen rund um die Wohnraumvermittlung und das Thema Wohnen und vermitteln Sie gegebenenfalls an andere beratende und fachlich kompetente Stellen weiter.



Schritt 4: Schlaue Arbeitsteilung



Aufgaben, Aufwand und Anforderungen

Die Erfahrungen erfolgreicher Initiativen zeigen:
Gute Wohnraumvermittlung gelingt nicht nebenher, sie braucht eine feste personelle Basis. Der Umfang hängt natürlich von den Zielen und der Stadtgröße ab.

So gibt es kleine Städte, die auf erfahrenes Personal zugreifen und erfolgreich mit einer 20%igen Aufstockung starten. Für kleine Kommunen, die ganz neu starten, empfiehlt sich ein Stellenumfang von rund 40%.

Kommunen zwischen 50.000 und 100.000 Einwohnern schaffen häufig halbe Stellen, meist begleitet durch amtsübergreifende Arbeitskreise. Einige große Städte bilden ganze Teams zur Wohnakquise.

In jedem Fall ist die enge Kooperation mit zivilgesellschaftlichen Initiativen und Wohlfahrtsverbänden absolut wichtig für die nachhaltige und wirkungsvolle Verankerung.

Auch, wo die Stelle am besten angesiedelt ist, unterscheidet sich von Kommune zu Kommune: im Bürgeramt, im Liegenschaftsamt, im Sozialamt, als Stabsstelle, teils bei Initiativen und freien Trägern und häufig durch ehrenamtliche Akteure begleitet.

Bei der externen Ausschreibung, der internen Besetzung oder der gezielten Einbindung von Ehrenamtlichen können Sie sich an folgenden Punkten orientieren:

Aufgaben

- Sprechstunde einmal pro Woche für 1-2 Stunden
- Telefondienst 5-10 Stunden pro Woche
- Kontakt, Verwaltung und Pflege
- Gesprächsführung und Vermittlung zwischen Mietern und Vermietern
- Enge und regelmäßige Kommunikation mit allen Beteiligten und Kooperationspartnern
- Betreuung von Behördengängen und Vertragsabschlüssen
- Ausgestaltung von Marketingaktionen bzw. Koordination mit den damit Betrauten

Anforderungen

- Sensibilität für die Lebensumstände der Mieter
- Kommunikationsfreude
- Soziale und interkulturelle Kompetenz
- Eigenverantwortliches Arbeiten
- Organisations- und Improvisationstalent
- Erfahrung mit einfachen Datenbanken, Programmen und sozialen Medien
- Ideal: Fremdsprachenkenntnisse, beispielsweise Englisch oder andere Sprachen



Checklisten, Vorlagen und ergänzende Infos finden Sie unter <http://kurzelinks.de/raumteiler>! Sie haben noch Fragen? Dann senden Sie einfach eine Mail an raumteiler@staedtetag-bw.de



KONTAKT & IMPRESSUM



Städtetag Baden-Württemberg

Rosemarie Gromer

Königstraße 2

70173 Stuttgart

T 0711/22921-52

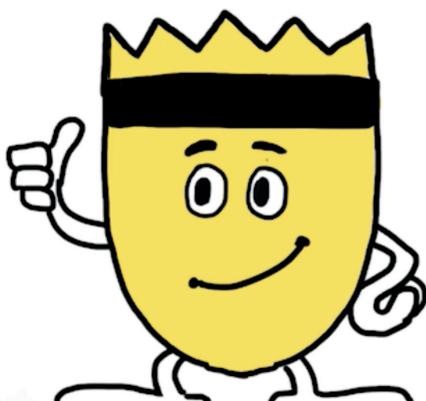
E raumteiler@staedtetag-bw.de

W www.raumteiler-bw.de

KONZEPT & REDAKTION:

www.die-regionauten.de

Version 1.2 / Januar 2019



RAUMTEILER IST EIN GEMEINSAMES PROJEKT DES LANDES BADEN-WÜRTTEMBERG,
DES STÄDTETAGS BADEN-WÜRTTEMBERG UND ZAHLREICHER KOMMUNEN.



Baden-Württemberg
STAATSMINISTERIUM



STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG