



Soziale Arbeit
Forschung und Entwicklung

**Angebote zur Unterstützung bei der
Wohnungssuche**

Bericht zur Umfeldanalyse

Milena Gehrig

Im Auftrag von

CARITAS Zürich

Juni 2015

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Auftrag	4
1.2	Vorgehen	4
2	Beschreibung der Angebote	6
2.1	Stiftung Domicil	7
2.2	IG Wohnen Basel	9
2.3	Fondation Apollo	11
2.4	Wohnhilfe Winterthur	13
2.5	Wohnhilfe Pro Senectute Kanton Zürich	14
2.6	Wohncoaching Luzern	16
2.7	Wohnhilfe Schlieren	18
3	Erfahrungen der befragten Fachpersonen	21
3.1	Erfahrungen mit Wohnungssuchenden	21
3.2	Erfahrungen mit Verwaltungen	21
3.3	Erfahrung mit Schnittstellen	23
3.4	Erfahrungen mit Freiwilligen	23
3.5	Wichtige Kompetenzen und Fähigkeiten der Fachpersonen	24
3.6	Situative Einflussfaktoren und weiterführendes Engagement	25
4	Erfahrungen der befragten Freiwilligenkoordination Caritas	27
5	Zusammenfassung	30
	Literatur	33

1 Einleitung

1.1 Auftrag

Bezahlbaren Wohnraum im urbanen Raum Zürich zu finden, ist insbesondere für Personen mit geringen finanziellen Mitteln schwierig. Im Juni 2014 betrug die Leerstandquote im Kanton Zürich 0.76 Prozent, in der Stadt Zürich lediglich 0.22 Prozent. Die Leerstandquote hat sich gegenüber dem Vorjahr fast verdoppelt. Wobei die Leerstände in der Stadt vor allem teure Objekte betreffen. Insbesondere in Bezug auf Wohnungen im niedrigeren Preissegment und Mietwohnungen ist der Wohnungsmarkt angespannt (Stadt Zürich Präsidialdepartement, 2014). Angemessene und finanziell tragbare Wohnverhältnisse sind die Grundlage für eine Integration auf sozialer und wirtschaftlicher Ebene, setzen aber gleichzeitig soziale und wirtschaftliche Integration voraus (Morais, Le Blanc, Heyn & Schuhmacher, 2013). Benachteiligte Gruppen auf dem Wohnungsmarkt sind unter anderem kinderreiche und ausländische Familien, Alleinerziehende, Working Poor, Arbeitslose, Jugendliche, ältere Personen und Zugehörige zu Randgruppen wie Straftatlassene, Drogensüchtige oder Personen mit Behinderung und Krankheiten (Gysi, 2013, S.123-126).

In der Stadt Zürich ist die Stiftung Domicil die einzige Anlaufstelle, die Unterstützung bei der Wohnungssuche anbietet. Die Stiftung unterstützt jedoch hauptsächlich Personen, die Sozialhilfe beziehen und vom AÖZ oder den SÖZ zugewiesen werden. Für andere Personen ist das Angebot nur beschränkt zugänglich. Ausserdem werden aufgrund der enormen Nachfrage wiederholt Aufnahmestops verfügt (Bieri & Elmiger, 2013.).

Wohnungssuchende, die sich an andere soziale Fachstellen wenden, verfügen häufig über ein sehr tiefes Haushaltseinkommen und sind von Schulden und Betreibungen betroffen (Gehrig, 2011). Die Sozialberatung der Caritas Zürich hat in den letzten Jahren eine Zunahme von Anfragen bezüglich Wohnungssuche festgestellt, was teilweise auch auf die Lancierung der Thematik in den letzten Jahren zurückzuführen ist. Die Zunahme von Anfragen sowie das eingeschränkte Unterstützungsangebot bei der Wohnungssuche im Raum Zürich bewegten Caritas Zürich dazu, das bestehende Angebot auszuweiten mit einem Angebot zur Unterstützung von Wohnungssuchenden für Working Poor Familien durch Freiwillige.

Die ZHAW Soziale Arbeit wurde im Rahmen eines Innovationschecks für KMU der KTI (Kommission für Technologie und Innovation) von der Caritas Zürich beauftragt, eine Umfeldanalyse und Experteninterviews durchzuführen und anhand dieser ein Konzept für ein Angebot auszuarbeiten.

1.2 Vorgehen

Die Umfeldanalyse wurde im Oktober 2014 durchgeführt und bestand in der Recherche von Angeboten in der Deutschschweiz und der französisch sprachigen Schweiz, welche Unterstützung im Bereich Wohnungssuchende anbieten für Personen, die selbständig wohnen können, aber auf dem Wohnungsmarkt aufgrund von geringen finanziellen Mitteln, Betreibungen, Migrationshintergrund oder Alter geringe Chancen haben. Dabei wurde hauptsächlich nach Angeboten gesucht, welche Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige anbieten.

Im Rahmen der Experteninterviews wurden im Zeitraum von November 2014 bis Februar 2015 persönliche Leitfadeninterviews mit Verantwortlichen von insgesamt sieben Unterstützungsangeboten geführt. Zudem wurden zwei Experten im Bereich Freiwilligenarbeit anhand von persönlichen Leitfadeninterviews befragt. Folgende Angebote wurden in die Befragung einbezogen:

- Vier Angebote, die Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Professionelle bieten und unter bestimmten Voraussetzungen Solidarhaftung oder Untermietverhältnissen anbieten: Stiftung Domicil Zürich, Fondation Apollo Vevey, IG Wohnen Basel, Wohnhilfe Winterthur
- Drei Angebote, welche Freiwillige einbeziehen: Wohnhilfe Schlieren, Wohnhilfe Pro Senectute Kanton Zürich, Wohncoaching Luzern
- Zwei Fachpersonen der Freiwilligenarbeit von Caritas Zürich

Die Auswertung der Experteninterviews erfolgte in Anlehnung an die strukturierende Inhaltsanalyse nach Mayring (2008) anhand eines Kategorienrasters, welches in deduktiven und induktiven Schritten entwickelt wurde.

2 Beschreibung der Angebote

Im Rahmen der Umfeldanalyse wurde nach Angeboten recherchiert, welche Unterstützung bieten für Wohnungssuchende mit geringen finanziellen Mitteln, die selbständig wohnen und zur eigenständigen Wohnungssuche befähigt werden können. Es wurden insbesondere Angebote berücksichtigt, welche Freiwillige mit einbeziehen. Folgende Angebote der Deutschschweiz und der französischen Schweiz konnten eruiert werden:

Angebote, welche Freiwillige beiziehen:

- Wohncoaching Luzern (Luzern)
- Wohnhilfe Pro Senectute Kanton Zürich (Zürich)
- Wohnhilfe Schlieren (Schlieren)

Angebote, welche Wohnungssuchende professionell unterstützen:

- ARASOL (Association Régional pur l'Action Sociale dans l'Oest Lausannois) (Lausanne)
- Fondation Apollo (Vevey)
- IG Wohnen Basel (Basel)
- Stiftung Domicil (Zürich)
- Wohnhilfe Winterthur (Winterthur)

Beispiele für Angebote für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen:

- AOZ Zürich (Zürich)
- Caritas Bern (Bern)

Angebote für Menschen mit psychischen Problemen oder eingeschränkter Wohnfähigkeit (Angebote beinhalten Unterstützung bei der Wohnungssuche, Wohnungsvermittlung, ambulante Begleitung, betreutes Wohnen):

- Casanostra (Biel)
- Fondation Le Relais (Morges)
- Unité logement (Lausanne)
- Wohnhilfe Stiftung Netzwerk (Uster)
- Wohnhilfe Thun (Thun)

Insgesamt sieben Angebote wurden im Rahmen von Experteninterviews im Zeitraum zwischen November 2014 und Februar 2015 genauer untersucht. Dabei wurden Angebote ausgewählt, die sich auf Personen richten, die selbständig wohnfähig sind. Der Fokus wurde dabei auf Angebote gelegt, die Freiwillige beiziehen (Wohncoaching Luzern, Wohnhilfe Pro Senectute Kanton Zürich, Wohnhilfe Schlieren) oder ein konkretes Angebot zur Unterstützung und Begleitung bei der Wohnungssuche anbieten (Stiftung Domicil, IG Wohnen Basel, Fondation Apollo, Wohnhilfe Winterthur). Nachfolgend werden diese anhand der Aussagen aus den Interviews kurz beschrieben. Die Beschreibung bezieht sich folglich auf die Situation zum Zeitpunkt des Interviews und zeigt lediglich eine Bestandsaufnahme der Situation im Zeitraum von November 2014 bis Februar 2015.

2.1 Stiftung Domicil

<p><i>Inhalt des Angebots</i> <i>Wohnungsvermittlung</i></p>	<p><i>Angebote für Wohnungssuchende</i> Beratung und Unterstützung bei Wohnungssuche</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beratung zu Auftreten, Dossier erstellen Bewerbung etc. und Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen - Tägliche Akquisition auf allen Plattformen und direkte Anfragen bei Vermietern - geeignete Angebote per SMS an Wohnungssuchende, welche die Wohnung selber besichtigen - 1 x pro Woche Sprechstunde für alle Fragen der Wohnungssuchenden und überprüfen der Anmeldeformulare - Wohnungsübergabe zusammen mit Mietenden - Einführung in die Wohninfrastruktur und ins Wohnumfeld <p><i>Angebote für Verwaltungen und Hausabwarte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Selektion der möglichen Mieter/innen - Bereitstellen aller nötigen Unterlagen - Übernahme der Solidarhaftung im Mietvertrag, Übernahme des Mietvertrags zur Untermiete - Begleitung und Ansprechperson bei Problemen für Mietende und Verwaltung - Begleitung bei Wohnungsübergaben und Abwicklung der Berechnungsgrundlagen und Abnahmeprotokolle <p><i>Wohnraumsicherung und Wohnintegration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - unterstützt die rasche und nachhaltige Integration der Mieterinnen und Mieter am neuen Wohnort und fördert das nachbarschaftliche Zusammenleben. - Die Mietenden werden befähigt ihren Wohnraum langfristig zu sichern und die Integration im Wohnumfeld und in der Nachbarschaft selber an die Hand zu nehmen. - Bei Bedarf werden Wohntrainings durchgeführt, die zum Beispiel den Umgang mit den Haushaltgeräten oder das Einhalten der Hausordnung zum Thema haben. Denn nur wer versteht, was in der Hausordnung gefordert wird, kann die Regeln einhalten und dazu beitragen, dass das Mietverhältnis langfristig funktioniert. - Verschiedene Arbeitsmittel: Merkblätter mit Piktogrammen und in 12 Sprachen über die wichtigsten Themen beim Wohnen, DVD in 10 Sprachen overvoiced zu den wichtigsten Themen beim Wohnen, Hausordnung in 10 Sprachen. - Vorbeugen von Kündigung (Kontaktaufnahme mit Vermieter) - Individuelle oder gruppenspezifische Wohntrainings (z.B. Schulung für eritreische Familien)
<p><i>Ablauf des Angebots</i></p>	<p><i>Aufnahme und Erstgespräch</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung, ob Person der Zielgruppe entspricht - Erstgespräch mit individueller Beratung - Aufnahme <p><i>Unterstützung bei der Wohnungssuche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktive Bemühungen durch Wohnungssuchende ist Bedingung - Abschätzung von Stiftung Domicil, welche Wohnungsinteressierte in die

	<p>Wohnung passen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Bewerbungsunterlagen mit Portrait werden eingereicht – Stiftung Domicil und die Mietenden unterzeichnen den Mietvertrag (Solidarhaftung oder übernehmen den Mietvertrag und geben ihn in Untermiete weiter). <p><i>Begleitung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Bei Problemen im Mietverhältnis oder bei Verdacht, dass es nicht reibungslos verlaufen könnte, wird nachgefragt (Hausbesuch oder Einladung) – Bei einer Kündigung wird mit der Verwaltung verhandelt oder bei der Suche von Nachmietern unterstützt.
<i>Ziel</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Geeigneten Wohnraum finden – Wohnraumsicherung und Wohnintegration – Delogierungsprävention
<i>Zielgruppe</i>	<p><i>Zielgruppe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Personen, die wenig Chancen auf dem freien Wohnungsmarkt haben (Betreibungen, Einkommen, Herkunft, Sozialhilfe, keine Arbeit) – keine Leute mit schweren Drogen- oder psychischen Problemen oder multiplen Problemen (psychisch, Drogen, Kinderschutz) <p><i>Voraussetzungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Aktive Suchbemühung und regelmässiger Austausch mit Domicil – Mietzins darf nicht mehr als ein Drittel des Einkommens betragen – Haftpflichtversicherung
<i>Zuweisung/ Aufnahme</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Zuweisung durch Stellen SOD und AOZ – Telefonische oder persönliche Anfragen von Menschen ohne Sozialhilfe: Working Poor oder IV/AHV
<i>Angebot an Verwaltungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Einschätzung, welche Person in eine Wohnung passen würde, Vorselektion – Kurzfristige Vertragsabschlüsse – Übernahme Solidarhaftung oder Anmietung von Wohnungen – Garantie für Mietzins – Wohnintegration und Einführung ins Wohnumfeld – Ansprechperson für Schwierigkeiten im Mietverhältnis – Sauberer Abschluss eines Mietverhältnisses, Begleitung bei der Wohnungsabgabe, Abwicklung der Schlussrechnung
<i>Schnittstellen</i>	Zusammenarbeit mit zuweisenden Stellen
<i>Nutzung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – 800 begleitete Mietverhältnisse Stand April 2015 (30% intensive Begleitung, 30% geringer Begleitaufwand, 40% nur jährliche Erinnerung an die Bezahlung der Haftpflichtversicherungsprämie) – 140 Personen wurden geprüft und auf die Warteliste genommen (Stand April 15) – Pro Jahr werden um die 100 Wohnungen vermittelt – 2014 wurden für die Wohnraumsicherung und Wohnintegration 3300 Stunden aufgewendet. Für die Verwaltung der Untermietverhältnisse 1500 Stunden. – Pro Jahr werden ca. 20 Personen von der Solidarhaftung abgelöst
<i>Finanzierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Leistungsauftrag der Stadt Zürich für Wohnungsvermittlung – Leistungsvereinbarung für Leistungen der Wohnraumsicherung mit Sozialen

	<p>Diensten der Stadt Zürich und der AOZ. Wohnraumsicherung und Wohnintegration wird bei Klienten der AOZ und SOD von diesen zuweisenden Stellen übernommen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Wohnraumsicherung für Mietende ohne Sozialhilfe müssen über Spenden finanziert werden.
<i>Stellenbeschreibung</i>	<p><i>Aufwand für Begleitung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Der Aufwand pro Begleitung bis Vertragsabschluss inkl. Übergabe und Einführungsbesuch beträgt ca. 45 Stunden pro Wohnung – Bis eine Wohnung gefunden ist, dauert es durchschnittlich ca. ein halbes Jahr <p><i>Aufgaben der Mitarbeitenden</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Akquisition von Verwaltungen, Pflege des Netzwerks der Wohnungsanbietenden, Beratung der Wohnungssuchenden – Fundraising – Anleitung, Betreuung und Beratung von Klienten und Klientinnen während des Mietverhältnisses

2.2 IG Wohnen Basel

<i>Inhalt des Angebots</i>	<p><i>Angebot für zugewiesene Wohnungssuchende</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche: Vorgehen, Dossiers zusammenstellen, Formulare ausfüllen, Anleiten zur eigenständige Suche, bei geringen Deutschkenntnissen werden Termine mit Verwaltungen vereinbart, bei Bewerbung Kontakt mit der Verwaltung aufnehmen – IG Wohnen berät, aber Wohnungssuchende müssen selber aktiv sein – Erstellung von Wohnungslisten durch die IG Wohnen – IG Wohnen Garantie (Mietzins- und Begleitgarantie) – Wohnungssuchende bezahlen 20 Franken Aufnahmegebühr, um Verbindlichkeit zu schaffen <p><i>öffentliches Angebot</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – In der Sprechstunde sind Kurzberatungen ohne Anmeldung über eine Institution möglich. Personen werden bei der Suche beraten oder an Institutionen verwiesen sowie darauf hingewiesen, dass eine Anmeldung bei der IG Wohnen nur über eine soziale Stelle möglich ist
<i>Ablauf des Angebots</i>	<p><i>Aufnahme und Erstgespräch</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zugewiesene Wohnungssuchende müssen einen Termin vereinbaren und folgende Dokumente zum Erstgespräch mitbringen: Dossier, Anmeldeformular der Institution, Haftpflicht, Betreibungsregisterauszug - Im Erstgespräch werden die Wohnsituation, involvierten Institutionen, Gründe für die Wohnungssuche und das gewünschte Wohnobjekt abgeklärt, es wird hinsichtlich Strategien bei der Wohnungssuche beraten und die nächsten Schritte sowie der nächste Termin werden vereinbart. <p><i>Unterstützung bei der Wohnungssuche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei Bewerbungen wird eine IG Wohnen Bestätigung beigelegt und mit der Verwaltung Kontakt aufgenommen bzw. über die Begleitung informiert sowie

	<p>bei Betreibungen nach Lösungen gesucht</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Mietkaution kann teilweise von der Stiftung Edith Marion übernommen werden <p><i>Begleitung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Wohnbegleitung geschieht durch die zuweisenden Stellen. Abgesehen von der Sozialhilfe, welche bei der IG Wohnen die Wohnbegleitung in Mandaten eingekauft hat.
<i>Ziel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Geeigneten Wohnraum finden - Wohnraumsicherung und Unterstützung im Wohnalltag
<i>Zielgruppe</i>	<p><i>Zielgruppe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personen mit wenig Geld, Schulden, Migrationshintergrund - Nicht unterstützt werden Personen, die unrealistische Erwartungen an die Wohnung oder an die Wohnberatung haben <p><i>Voraussetzungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Wohnkompetenz ist Voraussetzung, da IG-Wohnen Garantie abgegeben wird
<i>Zuweisung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mitglieder der IG Wohnen sind soziale Institutionen aus dem Raum Basel - Die Zuweisung geschieht durch die sozialen Institutionen, die Mitglieder der IG Wohnen sind
<i>Angebot an Verwaltungen</i>	<p>IG Wohnen Basel bietet die IG Wohnen Garantie (Rahmenabkommen mit Verwaltungen) an. Diese beinhaltet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mietzinsgarantie für zwei Jahre - Ansprechpartnerin für Verwaltungen - Begleitgarantie wird durch die Beratungsstelle (Zuweisende) gegeben. Wenn kein Kontakt zu den Klientinnen und Klienten mehr besteht, geht die Begleitgarantie an die IG Wohnen zurück - Vorschlag an Verwaltungen von möglichen passenden Mietenden durch IG Wohnen
<i>Schnittstellen</i>	<p>Zusammenarbeit mit sozialen Stellen (IG Wohnen Mitglieder)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Austausch und Beratung - Versand von Wohnungslisten an die Mitglieder alle zehn Tage
<i>Nutzung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 2013 fanden in der öffentlichen Sprechstunden 390 Beratungen statt, 2014 waren es über 600 Beratungen - Pro Jahr werden gegen 400 Personen über die IG Wohnen Mitglieder angemeldet. Geringe personellen Ressourcen im Angebot und fehlenden Wohnungen auf dem Wohnungsmarkt begrenzen die Möglichkeiten eine Wohnung zu finden. - Der grösste Teil der Wohnungssuchenden sind Einzelpersonen, aber auch Familien mit Kindern und Alleinerziehende - Oft sind die Personen in einer Notfallsituation aufgrund einer Kündigung
<i>Finanzierung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Soziale Dienste bezahlen bei Wohnbegleitung - Soziale Stellen bezahlen bei erfolgreicher Vermittlung - Christoph Merian Stiftung finanziert die offene Wohnberatung - Die Stiftung zur Förderung der sozialen Wohnungsvermietung finanziert die Garantie des Mietverhältnisses

Stellenbeschreib	Stellenprozente der Vermittlungsstelle: 150%
------------------	--

2.3 Fondation Apollo

<i>Inhalt des Angebots</i>	<p>Das Angebot beinhaltet die drei Unterstützungsmöglichkeiten Beratung, Vermittlung und Prävention für je unterschiedliche Zielgruppen.</p> <p><i>Beratung</i></p> <p>In der Beratung werden Wohnungssuchende zum Vorgehen bei der Wohnungssuche beraten. Ebenfalls wird Hilfe zum Ausfüllen der Bewerbungsunterlagen geboten. Während zwei Sprechstunden pro Woche kann die Infrastruktur zur Suche benutzt werden und die von Apollo ausgedruckten Wohnungsinserate mitgenommen werden. Zudem können Termine für weitere individuelle Beratungen vereinbart werden. Dieses Angebot ist für alle offen.</p> <p><i>Vermittlung</i></p> <p>Die Stiftung Apollo unterschreibt Mietverträge in ihrem Namen für Personen in besonders prekären Lagen (schlechtes Dossier, Betreibungen, diverse Schwierigkeiten), welche selber aktiv eine Wohnung suchen. Bevorzugt werden Familien und Personen mit gesundheitlichen Problemen. Apollo garantiert den Verwaltungen drei Mietzinse. Bei multiplen Problemlagen verpflichten sich die Mietenden, aktiv an der Verbesserung ihrer Situation mit zu arbeiten. Die Wohnbegleitung und hat einen Schlüssel der Wohnung. Nach zwei Jahren sollte der Vertrag an die Mietenden überschrieben werden.</p> <p><i>Prävention</i></p> <p>Um Delogierung zu verhindern, übernimmt Apollo in bestimmten Fällen Verträge von Personen, die vor einem Wohnungsverweis stehen. Dabei garantiert Apollo drei Mietzinse und die Wohnbegleitung.</p> <p>Sowohl bei der Unterstützung nach einer Wohnung mit einem Mietvertrag im Namen der Wohnungssuchenden als auch im Namen von Apollo müssen die Personen selber nach Wohnungen suchen, engagiert sowie genügend autonom sein, um alleine wohnen zu können. Bei Konflikten ist Apollo Ansprechpartnerin und macht Mediation.</p>
<i>Ablauf des Beratungsangebots</i>	<p><i>Aufnahme und Erstgespräch</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufnahme: Aufnahmegespräch zur Abklärung von Unterstützungsbedarf und gegenseitigen Erwartungen - Dossier: An einem zweiten Termin wird das Dossier vervollständigt. Anhand des Dossiers wird ein allfälliger zusätzlicher Unterstützungsbedarf eruiert und die Wohnungssuchenden auf Unterstützungsdienste aufmerksam gemacht (z.B. Verweis an Freiwilligendienste zur Unterstützung bei sprachlichen Schwierigkeiten). <p><i>Unterstützung bei der Wohnungssuche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sprechstunden und Beratung: Sobald das Dossier komplett ist, sind die Wohnungssuchenden angehalten, sich in den Sprechstunden vor Ort um Wohnungen zu bemühen. Ist weitere Unterstützung nötig, kann ein persönlicher Beratungstermin vereinbart werden. - Empfehlung und Vertragsübernahme: Wird eine Person von Apollo als en-

	<p>gagiert und verlässlich eingeschätzt, wird die Person bei den Verwaltungen empfohlen. Wenn sich jemand sehr engagiert und nichts findet, bietet Apollo die Übernahme des Mietvertrags in ihrem Namen an.</p> <p><i>Begleitung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ansprechperson für Vermietende und Mieterinnen und Mieter – Begleitung im Rahmen der Wohnbegleitung von Personen, die einen Mietvertrag im Namen von Apollo haben.
<i>Zielgruppe</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Das Beratungsangebot ist für alle offen, die autonom wohnen können. – Es werden nur Personen an Verwaltungen empfohlen, die als verlässlich und wohnfähig eingeschätzt werden. – Bei Personen, für die gegenüber den Verwaltungen nicht garantiert werden kann, dass sie den Mietvertrag einhalten, übernimmt Apollo den Mietvertrag und richtet eine Wohnbegleitung ein. Die Vertragsübernahme durch Apollo kommt jedoch aufgrund des beschränkten Angebots nur bei spezifischen Personengruppen wie Familien oder Personen mit gesundheitlicher Einschränkung in Frage.
<i>Zuweisung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Das Angebot kann von allen Personen, die in Vevey oder der umliegenden Region wohnhaft sind, genutzt werden – 60 Prozent der Personen werden von der Sozialhilfe zugewiesen.
<i>Angebot an Verwaltungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Apollo bietet bei der Übernahme des Mietvertrags die Garantie von drei Monatsmieten sowie die Wohnbegleitung während zwei Jahren. – Apollo bleibt zudem Ansprechpartnerin bei Mietkonflikten, welche Personen betreffen, für die der Vertrag übernommen wurde oder die bei der Suche unterstützt wurden und in eigenem Namen einen Mietvertrag haben.
<i>Schnittstellen</i>	Bei Bedarf werden Personen an andere Stellen verwiesen, z.B. an Caritas zur Schuldensanierung oder an einen Freiwilligendienst für Übersetzungsleistungen
<i>Nutzung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Pro Jahr werden ungefähr 400 Beratungen durchgeführt. – Für 20 Personen pro Jahr übernimmt Apollo den Mietvertrag mit der daran gebundenen zweijährigen Garantie. – Insgesamt werden 80 Mietverträge und die damit verbundene Wohnbegleitung geführt. – Die Wohnungssuchenden haben oft Schulden, 60% beziehen Sozialhilfe, viele sind Working Poor oder Personen mit Renten.
<i>Finanzierung</i>	Das Angebot wird durch die Stiftung Apollo finanziert
<i>Stellenbeschreibung</i>	<p>Insgesamt beschäftigt Apollo vier Mitarbeitende</p> <ul style="list-style-type: none"> – eine Leitung mit Sozialwissenschaftlichem Hintergrund und Erfahrung in der Wohnbegleitung – zwei Sozialarbeitende mit einem Pensum von je 80% – eine Sekretärin mit Berufserfahrungen im Bereich von Verwaltungen

2.4 Wohnhilfe Winterthur

<p><i>Angebot</i></p>	<p>Das Angebot der Wohnhilfe Winterthur beinhaltet vier Angebote: Beratung, Vermittlung, Vermietung und Begleitung.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Beratung:</i> Beratung zu Wohnungsfragen und zu Strategien der Wohnungssuche. Die Beratung ist drei Mal pro Woche geöffnet und öffentlich. - <i>Vermittlung:</i> Vermittlung von Notunterkünften - <i>Vermietung:</i> Vermietung von Wohnungen durch die Stadt, wobei die Wohnhilfe Mieterin ist und die Wohnungen in Untermiete vermietet. Die Wohnhilfe kann Bedingungen festlegen. - <i>Begleitung:</i> Wohnbegleitung für Personen, die nur bedingt wohnfähig sind. Die Wohnhilfe hat einen Wohnungsschlüssel und setzt individuelle Ziele fest
<p><i>Ablauf des Beratungsangebots</i></p>	<p><i>Anmeldung und Erstgespräch</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anmeldung am Empfang während den Öffnungszeiten oder telefonische Terminvereinbarung - Beratung: Der Grund des Besuchs wird besprochen. Bei mietrechtlichen Fragen (Kündigung, Mahnung etc.) wird beraten und an die Schlichtungsstelle oder den Mieterverband verwiesen. Bei Wohnungssuche wird hinsichtlich Suchstrategien, Formularen und des Dossiers beraten. Erwartungen werden geklärt. <p><i>Unterstützung bei der Wohnungssuche</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei der Suche wird unterstützt, aber suchen müssen die Personen selber. Die Stadt übernimmt keine Verantwortung für die Wohnungssuchenden, da sie diese zu wenig kennen. Personen die sich über längere Zeit erfolglos bemühen und Schwierigkeiten haben aufgrund des Namens, der Hautfarbe oder Schulden können bei der Stadt untermieten. <p><i>Begleitung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei Mietkonflikten mit Untermietern der Wohnhilfe Winterthur können sich Vermieterinnen und Vermieter an die Stadt wenden und es kann das Gespräch gesucht werden. Teilweise werden Verwaltungen auch in Bezug auf Mietende beraten, die nicht in Untermiete der Stadt sind. Auch bei Kündigungen wird das Gespräch gesucht. Allenfalls kann der Vertrag auf die Stadt überschrieben werden, dafür muss allerdings Wohnfähigkeit gegeben sein.
<p><i>Ziel</i></p>	<p>Ziel der Wohnhilfe ist es, Obdachlosigkeit zu verhindern</p>
<p><i>Zielgruppe</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Beratung ist für alle offen - Hauptzielgruppe sind Personen in einer prekären Wohnlage - Vermietet im Rahmen eines Untermietvertrags mit der Stadt wird nur an Personen, die wohnfähig sind
<p><i>Zuweisung</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Das Angebot ist offen - Teilweise Zuweisung durch die Sozialen Dienste
<p><i>Angebot an Verwaltungen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anmiete von Objekten durch die Stadt (kein Risiko für Vermieter) - Stadt mietet Objekte zur Zwischennutzung - Wohnhilfe als allgemeiner Ansprechpartner bei Wohnproblemen - Wohnbegleitung bei ungenügender Wohnfähigkeit
<p><i>Schnittstellen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interne Zusammenarbeit innerhalb der Sozialen Dienste - Zusammenarbeit mit Polizei bei schwierigen Fällen

	<ul style="list-style-type: none"> - Verweis der Wohnungssuchenden an Freiwilligendienste zur Unterstützung z.B. Schreibstube von Benevol
<i>Nutzung</i>	<p>Das Angebot wird von unterschiedlichen Personen aus ca. 30 unterschiedlichen Nationen genutzt: 50% haben einen Migrationshintergrund, teilweise Analphabeten, Mehrfachthematiken, finanzielle Probleme und Betreibungen, Arbeitslosigkeit, viele Kinder, Einzelpersonen ohne Netzwerke.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Im Intake für ein Erstgespräch befinden sich durchgehend ca. 150 Personen. - In der Wohnhilfe verfügt die Stadt über 350 Objekte, die für knapp 500 Personen Wohnraum zur Untermiete bieten
<i>Finanzierung</i>	Stadt Winterthur
<i>Stellenbeschreibung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 3 Personen in der Bewirtschaftung (240 %) - 4 Personen in der Begleitung (310 %) - 1 Leitung (90%) - Sekretariat (120 %)

2.5 Wohnhilfe Pro Senectute Kanton Zürich

<i>Inhalt des Angebots</i>	<p>Die Pro Senectute bietet einerseits die Sozialberatung an und andererseits das Projekt „Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige“.</p> <p><i>Sozialberatung</i></p> <p>Anfragen zur Wohnthematik gelangen an die Sozialberatung der Pro Senectute. Dort wird die Person eingeschätzt und weiterverwiesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falls nur Hilfe benötigt wird, um ein Suchabonnement einzurichten, wird u.a. auch an Wohnen im Alter (klick 60plus) verwiesen - Falls mehr Unterstützung nötig ist: <ul style="list-style-type: none"> o Die fallführende Person der Sozialberatung klärt bei einem Hausbesuch die Wohnfähigkeit sowie den Unterstützungsbedarf der wohnungssuchenden Person ab. Zudem werden finanzielle Fragen und das vorhandene Unterstützungsnetz abgeklärt. o Bei Unterstützungsbedarf wird das Freiwilligenprojekt vorgestellt und Erwartungen sowie die Bereitschaft zur Zusammenarbeit und Übernahme der Spesen geklärt. <p><i>Unterstützung durch Freiwillige</i></p> <p>Die Begleitung durch Freiwillige ist intensiv und deshalb auf drei Monate beschränkt, kann allenfalls verlängert werden.</p> <p>Die Freiwilligen sollen einerseits befähigen, aber auch gewisse Aufgaben übernehmen. Sie bieten Unterstützung beim Einrichten von Suchabonnements, Ausfüllen von Formularen, Verfassen von Begleitschreiben, Zusammenstellen von Unterlagen und bei Wohnungsbesichtigungen.</p>
<i>Ablauf des Angebots</i>	<p>Folgende Strukturen sind beim Projekt „Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige“ vorgesehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das Erstgespräch findet mit der Koordinatorin, der fallführenden Person der Sozialberatung, der freiwilligen und der wohnungssuchenden Person statt. - Nach zwei Wochen erkundigt sich die Koordinatorin bei dem oder der Freiwilligen über den bisherigen Verlauf.

	<ul style="list-style-type: none"> - Nach drei Monaten ist ein Standortgespräch mit der Koordinatorin, der fallführenden Sozialarbeitenden, der freiwilligen und der wohnungssuchenden Person vorgesehen
<i>Zielgruppe</i>	Personen über 60 Jahre in der Stadt Zürich, die wohnfähig sind und bereit sind, die Spesen für die Freiwilligen zu übernehmen.
<i>Akquise von Freiwilligen</i>	<p><i>Akquise</i></p> <p>Inserieren in Zeitungen und bei Benevol und vorstellen des Projekts bei Vernetzungsanlässen und spezifischen Vereinen und Gruppierungen (persönliches Gespräch ist wichtig)</p> <p><i>Assessment und Erstgespräch</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonische Erläuterung des Projekts - Gespräch, um Person kennen zu lernen, mögliche Berührungspunkte zu eruieren und abzuschätzen, ob genügend Motivation für intensives Engagement mit wenig Erfolgsaussichten vorhanden ist
<i>Schulung und Betreuung von Freiwilligen</i>	<p><i>Schulung</i></p> <p>Gemeinsame Schulung zu Freiwilligenarbeit bei der Pro Senectute und zu projektspezifischen Themen (Klienten, Verwaltungen, Wohnungssuche, Reporting).</p> <p><i>Betreuung</i></p> <p>Bei Fragen und Anliegen in Bezug auf die wohnungssuchende Person können die Freiwilligen die fallführende Sozialberatung und bei Fragen zur Wohnungssuche die Koordinatorin beiziehen. Um den Austausch zwischen den Freiwilligen zu fördern sind vier Erfahrungsaustauschtreffen pro Jahr vorgesehen.</p> <p><i>Anerkennung</i></p> <p>Es wird ein Tätigkeitsausweis ausgestellt.</p>
<i>Angebot an Verwaltungen</i>	In einer von der Pro Senectute Zürich in Auftrag gegebenen Vorstudie zur Situation von älteren Personen auf dem Wohnungsmarkt wurden Verwaltungen befragt. Eine Kontaktaufnahme mit diesen, um das Projekt vorzustellen, ist geplant.
<i>Zusammenarbeit</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Extern: Vermittlung an klick 60plus, wenn nur Unterstützung bei der Recherche benötigt wird - Intern: Zusammenarbeit mit der Sozialberatung der Pro Senectute
<i>Nutzung</i>	Zum Zeitpunkt des Interviews wurde erst kürzlich das erste Erstgespräch mit einer freiwilligen und einer wohnungssuchenden Person durchgeführt.
<i>Finanzierung</i>	Das Projekt ist momentan als Pilotprojekt finanziert. Die Spesen werden von den Klienten übernommen. In Zukunft wird allenfalls eine Monatsmiete bei erfolgreicher Vermittlung verlangt.
<i>Stellenbeschreibung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau des Projekts - Koordination und Begleitung der Freiwilligen

2.6 Wohncoaching Luzern

<p><i>Inhalt des Angebotes</i></p>	<p><i>Sozial Info REX</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Auskunft, Information und Triage – kostenloser Internetzugang für Wohnungssuche – Kurzberatung bei Wohnungssuche und allfällige Triage ans Wohncoaching <p>Bei den Sozialen Diensten sind die Personalressourcen für die aktive Unterstützung bei der Wohnungssuche begrenzt. Die Abteilung „Begleitetes Wohnen“ kann zwar akute Notsituationen durch die Bereitstellung von betreuten Notwohnungen auffangen. Es besteht jedoch Bedarf nach Begleitung und Unterstützung von Wohnungssuchenden, welche mit ihren Bemühungen nicht weiterkommen und Entlastung benötigen, weshalb das Projekt Wohncoaching ins Leben gerufen wurde.</p> <p><i>Wohncoaching</i></p> <p>Inhalt des „Wohncoaching“</p> <ul style="list-style-type: none"> – Unterstützung bei der Wohnungssuche und Anbieten von Entlastung in einen klar ab gesprochenem Rahmen – Absprache des konkreten Angebotes je nach Fallsituation mit der Sozialarbeiterin bzw. dem Sozialarbeiter des Begleiteten Wohnens – Mittel- und längerfristige Begleitung: Ausgebildete Freiwillige (Wohncoaches) unterstützen Menschen in schwierigen Wohnsituationen über einen definierten Zeitabschnitt über max. ein halbes Jahr. Eine allfällige Verlängerung für weitere max. 6 Monate ist im gegenseitigen Einverständnis möglich <p>Beginn, Dauer und Abschluss eines „Wohncoaching“:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Der Einsatz beginnt mit der schriftlichen Vereinbarung zwischen Klientin bzw. Klient, dem „Wohncoach“ und eines/einer Mitarbeitenden des Begleiteten Wohnens. Darin werden Dauer, Zeitaufwand des Einsatzes, das konkrete Angebot und ein klar umschriebenes Ziel festgehalten. Während der Begleitung ist der/die Mitarbeitende des Begleiteten Wohnens Ansprechperson für den „Wohncoach“. Die Zusammenarbeit wird periodisch überprüft. Je nach Bedarf, aber spätestens nach einem halben Jahr findet ein Auswertungs- bzw. Standortgespräch in Anwesenheit des/der Mitarbeitenden des Begleiteten Wohnens statt. – Ziel des Gespräches ist ein Entscheid über den weiteren Verlauf der Begleitung. Es besteht für beide Seiten jederzeit die Möglichkeit, die Zusammenarbeit zu beenden.
<p><i>Ziel</i></p>	<p>Mit dem Projekt "Wohncoaching" verfolgen die Sozialen Dienste der Stadt Luzern das Ziel, Menschen in schwierigen Wohnsituationen durch geschulte Freiwillige zu begleiten. Die Zielsetzung beschränkt sich dabei nicht alleine auf das Erschliessen von neuem Wohnraum. Aufgrund der strukturellen Bedingungen der Wohnungsnot geht es auch darum, die betroffenen Personen in ihrer aktuellen, kritischen Wohnsituation zu unterstützen und einen anderen Umgang damit zu lernen.</p>
<p><i>Zielgruppe</i></p>	<p>Einwohner und Einwohnerinnen der Stadt Luzern, die in einer instabilen Wohnsituation leben, v.a. Familien auf engem Wohnraum aber auch Einzelpersonen mit spezifischen Wohnungszugangsproblemen (z.B. Suchtproblematik, Ausländerstatus, psychische Probleme usw.).</p>

	<p><i>Voraussetzungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Wohnsitz in der Stadt Luzern – Bereitschaft Eigenverantwortung zu übernehmen – Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit einer freiwilligen Person im nicht professionellen Rahmen – Fähigkeit zur Formulierung von mind. einem Ziel – Mindestdauer 3 Monate – finanzielle Verhältnisse (geringe finanzielle Mittel) – Ressourcen der wohnungssuchenden Person <p><i>Abgrenzung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Menschen mit akuten Suchtproblemen oder akuten psychischen Erkrankungen brauchen professionelle Betreuung.
<i>Zuweisung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Das Angebot ist offen – Teilweise Zuweisung von den Sozialen Diensten und anderen sozialen Institutionen
<i>Akquise von Freiwilligen</i>	<p><i>Rekrutierung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Pressekonferenz bei Start des Projektes – Inserate bei Benevol, Seniorenbüro, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Homepage Stadt Luzern <p><i>Assessment</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Mögliche Interessenten und Interessentinnen werden zu einem Gespräch eingeladen und deren grundsätzliche Eignung geprüft. – Die Interessentinnen und Interessenten besuchen den Einführungskurs. Danach findet ein Gespräch mit der Koordinatorin „Wohncoaching“ statt, welche die persönliche Eignung als "Wohncoach" klärt. Entscheidend für den Einsatz ist die Motivation und die Fähigkeit zur (Selbst)reflexion.
<i>Schulung und Betreuung der Freiwilligen</i>	<p><i>Schulung</i></p> <p>Die intensive Schulung der Freiwilligen ist Voraussetzung für ein gelingendes "Wohncoaching" und deshalb verpflichtend. Der Einführungskurs beinhaltet Themen wie Motivation, Kommunikation, Nähe und Distanz bzw. Werte und Normen, Gesprächsführung, Tipps zum Thema Wohnungssuche</p> <p><i>Betreuung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Austauschsitungen – Weiterbildung – Patinnen- bzw. Patensystem: Der Pate bzw. die Patin (Mitarbeitende des Begleiteten Wohnens) leitet das Erstgespräch (Zusammenführung von wohnungssuchender Person und Wohncoach), ist Ansprechperson für die freiwillige Person bei Problemen und evaluiert die Zielerreichung <p><i>Anerkennung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ausstellen des Sozialzeitausweises – Abrechnen und vergüten der Spesen – Übernahme der Kosten für Unfall- und Haftpflichtversicherung – Jahresanlass

<i>Verwaltungen</i>	<p><i>Erfahrungen mit Verwaltungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Wohncoaches machen unterschiedlichste Erfahrungen mit Verwaltungen und treten ihnen gegenüber als Vermittlungsperson auf. Sie versuchen Sympathien für die Wohnungssuchenden zu erlangen <p><i>Angebot an Verwaltungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – mögliche Weiterentwicklung wäre eine Mediationsstelle für Vermietende bei Wohnproblemen
<i>Zusammenarbeit</i>	Schnittstelle mit verschiedenen Sozialberatungen
<i>Nutzung</i>	<ul style="list-style-type: none"> – Das Angebot wird mit Anfragen überschwemmt. – Es wird von Einzelpersonen und Familien – oft mit Migrationshintergrund – genutzt
<i>Finanzierung</i>	Stadt Luzern
<i>Stellenbeschrieb</i>	<p><i>Funktion der Koordinatorin</i></p> <p>Leitung bzw. Koordination des Einführungskurses, Leitung bzw. Koordination der Austauschsitzen und Weiterbildung, Öffentlichkeitsarbeit, Rekrutierung, Vermittlung von Freiwilligen und Klientinnen und Klienten, Mitarbeitergespräch mit Freiwilligen nach Bedarf, Organisation eines sozialen Anlasses (1 x pro Jahr), Vertretung der Interessen der Freiwilligen innerhalb der Sozialen Dienste</p> <p><i>Stellenbesetzung</i></p> <p>20 Stellenprozent inkl. Betreuung durch Patinnen und Paten</p>

2.7 Wohnhilfe Schlieren

<i>Inhalt des Angebots</i>	<p><i>Beratung:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Unterstützung bei der Wohnungssuche im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe – Ressourcenarbeit – Motivationsarbeit <p><i>Computerraum:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Computerraum mit fünf Plätzen, der zwei Mal pro Woche zur Wohnungssuche benutzt werden kann – Die Projektleitung und Freiwillige helfen bei der Suche – Nur Personen, die ein Erstgespräch mit der Projektleitung geführt haben, können den Computerraum nutzen <p><i>Begleitung:</i></p> <p>Es ist angedacht, dass die Wohnhilfe bei Problemen mit vermittelten Mietenden kontaktiert werden kann und eine Begleitung bei Problemen durch die zuweisende Stelle übernommen wird.</p>
<i>Ablauf Unterstützung durch Freiwillige</i>	<p>Im Erstgespräch mit der Projektleitung werden die bestehenden Ressourcen geklärt (finanzielle Ressourcen, fachliche Ressourcen, bestehendes Netzwerk) und die Wohnungssuchenden anhand der folgenden Gruppen kategorisiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>Gruppe 1:</i> Einmalige Beratung, die für die weitere Wohnungssuche ausreicht

	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Gruppe 2:</i> Die Person braucht Struktur und Unterstützung, kann aber selbständig suchen beispielsweise mit Unterstützung bei der Nutzung des Computerraums - <i>Gruppe 3:</i> Person braucht viel Unterstützung (schlechte Deutschkenntnisse, Schulden). Diese werden zwei Monate von Freiwilligen begleitet, mit möglicher Verlängerung um nochmals zwei Monate mit dem Ziel, dass sie nach spätestens vier Monaten selbständig suchen können. Folgende Strukturen sind dabei vorgesehen: <ul style="list-style-type: none"> o Türgespräch mit Freiwilligen, Wohnungssuchenden und Projektleitung o Standortgespräch - <i>Gruppe 4:</i> Personen mit multiplen Problemlagen werden von der Projektleitung betreut, bis sie der Gruppe 3 zugewiesen werden können. In der Pilotphase des Projekts werden jedoch keine Personen mit komplexen Problemlagen zugewiesen.
<i>Ziel</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Wohnungssuchende können sich selbständig im Wohnungsmarkt bewegen (Wohnungssuche und Bewerbung) - Wohnungssuchende erwerben Know-how durch die Unterstützung durch das soziale Netz, Freiwillige und durch die Fachperson der Wohnhilfe Schlieren.
<i>Zielgruppe</i>	<p><i>Zielgruppe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personen mit finanziellen Schwierigkeiten, Schulden, Familien mit Kindern, Menschen mit Migrationshintergrund - Stark psychisch angeschlagene Personen gehören nicht zur primären Zielgruppe, können aber nach Rücksprache mit der Wohnhilfe aufgenommen und je nach Fall begleitet werden <p><i>Voraussetzung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlegende Deutschkenntnisse sowie Motivation und Bereitschaft, sich zu engagieren - Wohnsitz in Schlieren
<i>Zuweisung</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Momentan werden nur Personen aufgenommen, die durch Fachstellen (Sozialhilfe, AOZ, Väter und Mütterberatung, Soziale Mandate, Schulsozialarbeit) zugewiesen werden. - Änderungen in der Handhabung der Zuweisung sind bereits angedacht.
<i>Akquise und Betreuung von Freiwilligen</i>	<p><i>Rekrutierung</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Persönliche Kontakte - Ausschreibung in Kirchenblatt, Benevol, Freiwilligennetz Zürich, Zeitung Limmattal - Plakate und Flyer in Uni, Stadthaus, Parteien und Vereine - Die Rekrutierung von Freiwilligen erweist sich als schwierig <p><i>Assessment</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eignungsgespräch: Wichtig ist eine klare Erwartungskklärung, Klärung von Motivation und Zeitressourcen und Verbindlichkeit herzustellen 2. Schnuppern im Computerraum: Freiwillige können im Computerraum schnuppern, dies dient zu einer beidseitigen Einschätzung, ob der Umgang mit Wohnungssuchenden eine geeignete Arbeit ist. <p>Freiwillige können sich entweder im Computerraum oder als persönliche Begleitung oder in beiden Bereichen engagieren.</p>

<p><i>Schulung und Betreuung</i></p>	<p><i>Schulung</i> Die Freiwilligen werden in einem Erstgespräch eingeführt und beim Schnuppern begleitet</p> <p><i>Betreuung</i> Beratung durch Projektleitung, Austauschtreffen der Freiwilligen</p> <p><i>Anerkennung</i> Das Angebot für Freiwillige entspricht im Rahmen den Bedingungen von Freiwilligenarbeit von Benevol: Versicherungsschutz, Weiterbildungsmöglichkeit, Spesenentschädigung.</p>
<p><i>Angebot an Verwaltungen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Begleitgruppe des Angebots ist zuständig für die Medienarbeit, die Bekanntmachung des Angebots und die Akquise von Liegenschaftsverwaltungen. - Den Verwaltungen wird momentan keine Leistung angeboten. Angekündigt ist eine Begleitung durch zuweisende Stellen.
<p><i>Schnittstellen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zuweisende Stellen - Stiftung Domicil berät teilweise Wohnungssuchende aus dem gleichen Einzugsgebiet.
<p><i>Nutzung</i></p>	<p><i>Erstgespräch und Beratung</i> Das Erstgespräch wird genutzt (ca. 26 Anmeldungen in drei Monaten). Zur vereinbarten Beratung erscheinen die Personen aber oft nicht mehr.</p> <p><i>Computerraum</i> Der Computerraum wurde bis zum Zeitpunkt des Interviews wenig genutzt, jeweils nur von einzelnen Personen. Allenfalls liegt es daran, dass der Termin aufgrund mangelnder Freiwilliger erst kürzlich festgelegt werden konnte.</p>
<p><i>Finanzierung</i></p>	<p>Katholische und Reformierte Kirche, Stadt Schlieren, diverse Sponsoren</p>
<p><i>Stellenbeschreib</i></p>	<p><i>Funktion</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Seit knapp drei Monaten besteht das Angebot unter der Leitung der katholischen Kirche. Ab 2015 wird die Leitung der Fachstelle von der Projektleitung übernommen. - Angestellt von der katholische Kirche <p><i>Aufgaben</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Betreuung der Wohnungssuchenden - Triage (extern an Beratung, intern an Freiwillige) - Betreuung von Freiwilligen - Coaching (Bewerungskompetenz, Bewerbungsaufreten, Motivation)

3 Erfahrungen der befragten Fachpersonen

In den Interviews mit den Fachpersonen wurde nach deren bisherigen Erfahrungen in ihrer Tätigkeit gefragt. Nachfolgend werden diese Erfahrungen zusammenfassend dargestellt.

3.1 Erfahrungen mit Wohnungssuchenden

In Bezug auf die Wohnungssuchenden werden Eigenschaften und Fähigkeiten genannt, die der Wohnungssuche zuträglich sind. Personen, die über gute Deutschkenntnisse verfügen, Termine wahrnehmen können und selber aktiv und innovativ sind, sind bei der Wohnungssuche erfolgreicher. Ansporn für eine aktive Suche kann eine genügend prekäre Situation sein. Als ausschlaggebend bei der Bewerbung wird ein einwandfreies Dossier sowie Bewerbungskompetenz (gepflegte Erscheinung, sympathisches Auftreten, sich verkaufen können) angesehen.

Eher schwierig gestaltet sich die Wohnungssuche bei Personengruppen, denen gegenüber Vorurteile bestehen, beispielsweise Personen mit dunkler Hautfarbe sowie Sozialhilfebeziehende.

Hinderlich bzw. erschwerend in der Wohnungssuche sind auch geringe oder keine Deutschkenntnisse, Analphabetismus, viele Kinder, Betreibungen und ein unvollständiges Dossier. Ungeeignet für Angebote, die Unterstützung bieten, aber Eigenständigkeit voraussetzen, sind Personen mit psychischen Problemen, welche sich stark auf die Eigenständigkeit und Wohnfähigkeit auswirken. Personen, die keine Kooperation zeigen, sich nicht einsetzen oder auch unrealistische Erwartungen hegen, entsprechen in keinem der Angebote der Zielgruppe. Die Erfahrung zeigt, dass ein zu grosses Engagement seitens der Beratenden bei Personen, die als schwierig eingeschätzt werden, zwar zu einem Mietvertrag führen kann, dieser aber problembehaftet ist. Personen, welche die Erwartung haben, dass sie im Angebot ohne aktives Bemühen eine Wohnung erhalten, erscheinen meistens nicht mehr.

Für die befragten Fachpersonen stellt die Motivationsarbeit eine grosse Herausforderung dar, insbesondere die Motivation von Personen, die negative Erfahrungen gemacht haben. Weitere Herausforderungen sind, wenn die Wohnungssuchenden nicht wissen was ein Mietverhältnis ist oder wenn sie erst Unterstützung suchen, wenn die Einspruchsfrist bei einer Kündigung schon verstrichen ist. Als Herausforderung im Umgang mit den Wohnungssuchenden wird auch die persönliche Abgrenzung von teilweise schwierigen Notsituationen und persönlichen Schicksalen genannt.

In Bezug auf das Angebot wird von einzelnen Fachpersonen als wichtig angesehen, dass Infrastruktur und Computer zu Verfügung stehen und die Personen vor Ort selber suchen können. Dadurch sind die Personen bekannt und besser einschätzbar. Demgegenüber steht die Aussage, dass Computer wenig genutzt werden und es zielführender ist, die Angebote auszudrucken, anstatt die Personen selber suchen zu lassen. In allen Angeboten werden die Wohnungssuchenden hauptsächlich individuell beraten. Gruppentrainings insbesondere in Bezug auf Bewerbungskompetenzen und Auftreten könnten beschämend empfunden werden. Zudem wird aufgrund der Heterogenität der Wohnungssuchenden (Wissen und Kompetenzen bezüglich Wohnungssuche, individuelle Problemlage, Sprachkenntnisse) eine individuelle Beratung bevorzugt.

3.2 Erfahrungen mit Verwaltungen

Angebote mit Garantie an Verwaltungen

Als grösste Herausforderung werden der Zugang zu Wohnungen sowie die Akquisition genannt. Sowohl die Akquise von Verwaltungen als auch die Aufrechterhaltung des Kontakts mit Verwaltungen

wird als Herausforderung angesehen. Persönliche Kontakte zu verantwortlichen Personen der Verwaltungen und Vertrauen dieser in das Angebot sind die Grundvoraussetzung, um einen Zugang zu günstigen Wohnungen zu erhalten.

Der Zugang zu Verwaltungen wird am besten über persönliche Kontakte und Empfehlungen hergestellt. Dabei ist es wichtig, sich immer wieder persönlich vorzustellen, da die verantwortlichen Personen oft wechseln. Wichtig scheint es, sich auf Verwaltungen zu beschränken, die günstige Wohnungen anbieten und das Angebot bei diesen bekannt zu machen. Die Bekanntmachung geschieht unterschiedlich, teilweise anhand von Flyern mit Beschreibung des Angebots, anhand von Lebensgeschichten von Wohnungssuchenden und teilweise mittels Anlässen, an denen Personen aus den Verwaltungen eingeladen werden. Diese dienen insbesondere dem Knüpfen von persönlichen Kontakten.

Neben persönlichen Kontakten, ist Vertrauen in das Angebot wichtig. Ein guter Ruf des Angebots sowie positive Erfahrungen der Verwaltungen mit vermittelten Wohnungssuchenden stützen das Vertrauen, wohingegen schlechte Erfahrungen das Gegenteil bewirken.

Damit Wohnungssuchende eine Wohnung bekommen, ist es elementar, den Verwaltungen eine Risikoreduktion anbieten zu können. Diese kann im Rahmen einer Mietzinsgarantie, einer Begleitgarantie oder durch das Angebot von Ansprechpartner bei generellen Mietproblemen und Mietfragen sein.

Persönliche Kontakte und Vertrauen in das Angebot können für beide Seiten gewinnbringend sein. Einerseits bieten Verwaltungen den Angeboten teilweise Wohnungen direkt an oder können in Notsituationen angefragt werden. Die Angebote sind teilweise täglich im Kontakt mit Verwaltungen und Fragen bei Kündigungen oder bei Bewerbungen von Personen, die sie begleiten, nach.

Auf der anderen Seite erleichtert es die Arbeit von Verwaltungen, wenn sie auf die Empfehlung des Angebots vertrauen können, dass eine wohnungssuchende Person in ein bestimmtes Miethaus passen würde. Zudem stellt die Möglichkeit einer Ansprechperson bei Problemen mit Mieterinnen und Mietern, auch mit solchen, die nicht über das Angebot vermittelt wurden, eine Entlastung dar. Negative Erfahrungen sowie aktuelle Themen, die in der Öffentlichkeit diskutiert werden, wirken sich auf die Bereitschaft aus, Wohnungen an bestimmte Personengruppen zu vermieten, z.B. an Sozialhilfe beziehende. Oft differenzieren Vermietende nicht zwischen Sozialhilfe oder anderen sozialen Angeboten und übertragen negative Erfahrung mit der Sozialhilfe auf andere Angebote im sozialen Bereich. Zudem stellt auch die Begleitung an sich ein Risiko für Stigmatisierung von Mietenden dar, die aufgrund der Verbindung mit dem Angebot für jegliches unangemessenes Verhalten im Wohnhaus verantwortlich gemacht werden. Es wird als wichtig erachtet, vermutete negative Erfahrungen und Vorurteile direkt anzusprechen und zu versuchen, positive Erfahrungen und die Ressourcen der Wohnungssuchenden aufzuzeigen.

Insgesamt erfordert ein guter Kontakt zu Verwaltungen viel Akquisitionsarbeit sowie fortwährende Pflege der persönlichen Kontakte im Sinne eines „personalised marketing.“

Angebote ohne Garantie an Verwaltungen

Kontakte zu Verwaltungen und die Bekanntheit des Projekts sowie im Idealfall ein bestehendes Netz von Verwaltungen, auf die zurückgegriffen werden kann, wird in allen Projekten angestrebt. Ein bekannter Name, der als positive Referenz wahrgenommen wird, wird als förderlich für die Vertrauensbildung eingeschätzt. Im Unterschied zu den oben genannten Angeboten bieten die Angebote mit Freiwilligen den Verwaltungen keine Leistung an, da dazu keine finanziellen Mittel vorhanden sind.. Teilweise ist angedacht, eine Begleitgarantie abzugeben oder das Angebot als Kompetenzzentrum für Konflikte und Probleme in Mietverhältnissen weiter zu entwickeln.

3.3 Erfahrung mit Schnittstellen

Die meisten der befragten Fachpersonen arbeiten mit anderen Stellen zusammen, welche einerseits Personen zuweisen oder an die sie andererseits Personen weiter verweisen.

Eine Herausforderung in der Zusammenarbeit mit anderen Stellen sind teilweise unrealistische Erwartungen von Sozialarbeitenden in Bezug auf die Wohnungssuche. Teilweise wird zu lange gewartet und die Wohnungssuchenden werden erst weiterverwiesen, wenn sich diese schon in einer Notsituation befinden.

Einzelne Angebote fungieren zudem als vermittelnde Schnittstelle zwischen Verwaltungen und Sozialarbeitenden, da sie über Verständnis der Anliegen und Denkweisen beider Parteien verfügen.

3.4 Erfahrungen mit Freiwilligen

Die beschriebenen Angebote, welche Freiwillige zur Unterstützung von Wohnungssuchenden beziehen, befinden sich alle noch in der Pilotphase. Deshalb kann erst wenig über die Erfahrungen mit Freiwilligen ausgesagt werden.

Die Aufgabe der Freiwilligen beschränkt sich in allen Angeboten auf die Unterstützung bei der Wohnungssuche und ist zeitlich eingegrenzt (maximal vier bis sechs Monate) und intensiv. Bei Problemen im neuen Mietverhältnis wird in allen Angeboten die Begleitung an die zuweisende Stelle zurückgegeben. Eine weitere Begleitung durch Freiwillige beim Einleben in der neuen Wohnumgebung wird teilweise angedacht. Den Freiwilligen ist es freigestellt, sich ausserhalb der Aufgabe im Rahmen des Angebots weiter zu engagieren. Die Erfolgchancen innerhalb des Zeitraums eine Wohnung zu finden, sind eher gering, weshalb das Angebot für Freiwillige wenig attraktiv ist. Die Zielsetzung ist in den Angeboten entsprechend, die Leute für die Wohnungssuche zu befähigen. Nur bei der Wohnhilfe von Pro Senectute Kanton Zürich steht die Befähigung nicht im Zentrum.

Als Herausforderung werden die Akquise der Freiwilligen sowie das Halten von bestehenden Freiwilligen genannt. Für die Akquise werden persönliche Kontakte bzw. ein persönliches Vorstellen des Projekts bei geeigneten Institutionen oder Vereinen sowie das Inserieren auf der eigenen Homepage und der Internetseite von Benevol als zielführend angesehen. Abgeraten wird von Inseraten in Zeitungen, da sich auf diese allenfalls Personen melden, die sich für die Aufgabe wenig eignen.

Eine weitere Herausforderung ist es, weniger geeigneten Personen absagen zu müssen, obwohl eigentlich Freiwillige gebraucht werden. Auch die Auswahl der Freiwilligen an sich wird als schwierig empfunden. Die Fachpersonen in allen Projekten empfehlen eine gründliche Abklärung von Motivation, Kompetenzen, Zeitressourcen und Erwartungen, dabei sollte die eigene subjektive Einschätzung der Person nicht ausser Acht gelassen werden. Ein „ungutes Gefühl“ beim Erstgespräch hatte sich in der späteren Zusammenarbeit teilweise bewahrheitet.

Freiwillige sollten gemäss den befragten Fachpersonen aller Projekte (mit und ohne Freiwilligen) folgende Kompetenzen und Fähigkeiten mitbringen:

- Sachwissen: Anwendungskennntnisse in Bezug auf die Wohnungssuche, Computer- und Internet Anwendungskennntnisse, mietrechtliches Wissen, Bewerbungskompetenz
- Sozialkompetenz, Empathie, Selbstreflexion
- stabile Persönlichkeit und Lebenserfahrung, eigene Grenzen erkennen und sich abgrenzen können
- Freude am Austausch mit Personen in belastenden Situationen mit anderem sprachlichen und kulturellem Hintergrund, Offenheit gegenüber anderen Arten des Wohnens, Toleranz und Verständnis für andere Lebenssituationen und unterschiedliche Möglichkeiten hinsichtlich des Umgangs damit
- Vorbildfunktion: zuverlässig, pünktlich, genau arbeiten

- Einschätzen können, wann eine stellvertretende Übernahme sinnvoll ist, wann eine Begleitung bei der Aktivität und wann Eigenständigkeit angebracht ist (bei Telefonanruf an Verwaltung, Besichtigung etc.)
- Personen motivieren können, Geduld, Beharrlichkeit
- Erwartungen der Verwaltungen akzeptieren, Realitätsarbeit bei unrealistischen Vorstellungen und Erwartungen der Wohnungssuchenden

Wenig geeignet sind Personen mit geringer Sozialkompetenz sowie Personen, die die Grenze ihres Auftrags nicht akzeptieren können und sich bei multiplen Problemlagen in andere Lebensbereiche einmischen.

In der bisherigen Arbeit der Freiwilligen werden die Motivationsarbeit und die externe Attribution von Absagen (Wohnungsmarkt als Problem und nicht Person) als Herausforderung genannt.

Die Freiwilligen sind in ihrer Unterstützungsarbeit alleine, weshalb ein Austausch unter Freiwilligen gewünscht wird. Dies kann in Form von Erfahrungsaustausch oder auf einer Plattform mit Austauschmöglichkeiten zu Erfahrungen und zu gesuchten Wohnobjekten stattfinden.

Für das Angebot wird die Zusammenarbeit mit Freiwilligen als gewinnbringend eingeschätzt, da diese oft aus anderen Tätigkeitsbereichen kommen und neue Ideen und Problemlösungsansätze einbringen. Die Koordination und Betreuung von Freiwilligen ist jedoch mit Zeitaufwand verbunden. Da diese meistens keinen professionellen Beratungshintergrund haben, ist es umso wichtiger, zuzuhören und zu unterstützen. Es wird als wichtig erachtet, die Organisation zu sensibilisieren, dass den Freiwilligen mit Wertschätzung begegnet wird.

Fachpersonen von Angeboten, die keine Freiwilligen mit einbeziehen, können sich eine Unterstützung durch Freiwillige als gewinnbringend vorstellen, wobei teilweise eine professionelle Begleitung trotzdem angebracht sei. Zu beachten sei aber der grosse Aufwand der Freiwilligenbetreuung sowie, dass die Aufgabe der Freiwilligen genügend attraktiv sei. Freiwillige könnten Wohnungssuchende insbesondere dort unterstützen, wo die Fachpersonen wenig Kapazität haben (Dossiers zusammenstellen, Formulare ausfüllen, Wohnungsbesichtigungen, nachhaken und motivieren). Die Attraktivität könnte durch eine längere Unterstützung bei der Integration ins Wohnumfeld gesteigert werden.

Bei der Konzipierung eines Angebotes, in welchem Wohnungssuchende von Freiwilligen unterstützt werden, ist die Durchführung einer Umfeldanalyse empfehlenswert. Durch die Klärung von Schnittstellen können Synergien genutzt und Ressourcen gebündelt werden. Zudem wird der Kontakt zu Verwaltungen sowie Medienarbeit über die Schwierigkeit der Wohnungssuche von Betroffenen und Freiwilligen empfohlen. Bei einem Angebot mit Freiwilligen ist die Akquise von geeigneten Personen zentral.

3.5 Wichtige Kompetenzen und Fähigkeiten der Fachpersonen

Die Aufgabe der Leitenden Fachpersonen wird als vielfältig beschrieben, da diese die Beratung der Wohnungssuchenden, den Kontakt mit Verwaltungen, die Akquise und Begleitung von Freiwilligen bei Angeboten mit Freiwilligen sowie planerische Aufgaben und Konzeptarbeit enthält. Nachfolgend werden Kompetenzen aufgeführt, die von den Fachpersonen als wichtig in ihrer Tätigkeit erachtet werden.

Kompetenzen bei der Beratung der Wohnungssuchenden

- Sozialarbeiterischer Erfahrungshintergrund bzw. Kompetenzen in Sozialberatung oder pädagogische Fachkenntnisse sind von Vorteil, wobei es auch gewinnbringend sein kann, wenn nicht alle Personen im Team einen sozialarbeiterischen Hintergrund haben

- Sozialkompetenz, Empathie und die Fähigkeit, sich ohne Vorurteile auf verschiedene Beratungssituationen einlassen zu können
- Humor und Geduld
- Differenziertheit, Intelligenz sowie praktisches Denken
- Wissen um Sozialrecht und Kenntnisse des Systems der sozialen Sicherung
- Sich abgrenzen können

Kompetenzen im Umgang mit Verwaltungen

- Verhandlungsgeschick und gut verkaufen können
- Verständnis für Anliegen der Verwaltungen, auf Personen eingehen können
- Selbstsicherheit und Selbstbehauptung

Kompetenzen für die Akquise und Betreuung von Freiwilligen

- Soziale Kompetenzen, Einfühlungsvermögen für Probleme und Anliegen von Freiwilligen, die einen anderen professionellen Hintergrund haben.
- Führungskompetenzen: Freiwillige auswählen, beurteilen, begleiten und beraten
- Wertschätzung zeigen und die Organisation daraufhin sensibilisieren

Kompetenzen Schnittstellenarbeit

- Anliegen von Klienten, Verwaltung und Freiwilligen sowie weiteren involvierten Stellen zusammenbringen
- Klar und transparent kommunizieren können
- Auf verschiedene Ebenen (Wohnungssuchende, Verwaltungen, andere Fachstellen) eingehen können

Kompetenzen als Verantwortliche des Angebots

- Fähigkeiten, das Angebot konzeptionell auszuarbeiten und weiter zu entwickeln (Schulung, Gestaltung von Unterlagen, Ausarbeitung von Zusammenarbeit und Synergien, Weiterentwicklung des Angebots)
- Planungskompetenzen
- Zeitliche Flexibilität
- Wissen im Bereich Sozialversicherung, Schulden und Betreibungen
- Erfahrung in Projektleitung von Vorteil
- Vernetzung vor Ort von Vorteil

Generell wird es als Vorteil gesehen, wenn die Projektleitenden bei der Konzipierung des Projekts mitgearbeitet haben oder Wissen, wie das Projekt aufgelegt wurde.

3.6 Situative Einflussfaktoren und weiterführendes Engagement

Situative Faktoren erschweren die Wohnungssuche, insbesondere für Personen mit geringen finanziellen Mitteln, Betreibungen und vielen Kindern. Schwierige Wohnverhältnisse sind in vielen Sozialberatungen ein Thema. Grundsätzlich kann die Unterstützung der Wohnungssuchenden durch freiwillige oder professionelle Beratende und Coaches die Problematik von fehlendem günstigem Wohnraum nicht beheben. Neben der Abnahme von verfügbaren günstigen Wohnungen wird die Problematik dadurch verschärft, dass die Vermietung von günstigen Wohnungen nicht an Einkommen gebunden ist und von Personen mit hohem Einkommen angemietet werden. Sowohl Vermietende, welche dadurch ihr Risiko minimieren, als auch Mietende, welche ihre Wohnkosten unverhältnismässig gering halten, handeln im Sinne der eigenen Nutzenmaximierung ohne soziales Gewissen und Verhältnismässigkeit.

Eine weitere Schwelle zum Zugang zu Wohnungen stellt sich dadurch, dass Swiss Kautio n keine Kau- tionen mehr bezahlt, wenn Betreibungen vorliegen. Personen mit finanziellen Schwierigkeiten und Betreibungen haben keine Möglichkeit, die Mietkaution zu bezahlen.

Für eine längerfristige Begleitung der Wohnungssuchenden sowie für Prävention von Delogierung wären weitere personelle Ressourcen nötig. Oft sind betroffene Personen wenig sozial eingebunden und haben keine geeignete Unterstützung aus dem Umfeld. Projekte, welche die soziale Teilhabe und Einbindung in Netzwerke, fördern - auch von alleinerziehenden Müttern - könnten hier ansetzen.

Eine wichtige Aufgabe von Angeboten zur Unterstützung von Wohnungssuchenden ist die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit zur Thematik sowie das Engagement für aktuelle sozialpolitische Themen, die Wohnungssuchenden mit geringen finanziellen Mitteln zu Gute kommen. Angebote, welche über eine gute Reputation verfügen, können diese für Sensibilisierungsarbeit einsetzen.

4 Erfahrungen der befragten Freiwilligenkoordination Caritas

Mit dem Ziel, erstens die grundsätzlichen Erfahrungen von Fachpersonen im Bereich der Koordination und Begleitung von Freiwilligen einzubeziehen und zweitens Empfehlungen für die Konzeption eines neuen Angebots zur Unterstützung bei der Wohnungssuche zu erhalten, wurden zwei Fachpersonen der Freiwilligenarbeit von zwei bestehenden Angeboten der Caritas Zürich befragt. In einem der Angebote begleiten Freiwillige persönlich eine zu unterstützende Person (Tandem), im anderen Angebot führen Freiwillige Kurse durch. Nachfolgend werden die Erfahrungen der Fachpersonen bei der Akquise und Begleitung von Freiwilligen zusammengefasst.

Attraktivität des Angebots

Freiwillige haben unterschiedliche Beweggründe für ein Engagement: Kontakt und Austausch, eine andere Tätigkeit als die berufliche Tätigkeit ausführen, eine Möglichkeit, sich Kompetenzen anzueignen, ein Einstieg in eine berufsfremde Arbeit finden oder einen Nachweis für soziales Engagement erhalten. Die meisten Freiwilligen streben mit ihrer Arbeit einen persönlichen Erfolg an, den sie an dem Erreichten messen. In Bezug auf die Begleitung der Wohnungssuche stellt diese Erfolgserwartung eine Schwierigkeit dar, weshalb die Begleitung und Unterstützung an sich das Ziel sein sollte. Eine klare Erwartungskklärung sowie die Kommunikation der Zielsetzung sind relevant. Freiwillige sollten zudem nicht für die zu begleitende Person Verantwortung übernehmen müssen, sondern diese in ihrer Eigenständigkeit unterstützen.

Eine klare Einsatzvereinbarung bezüglich des Aufwands und der Zeitdauer des Engagements ist insbesondere bei einer Aufgabe, deren Abschluss zeitlich nicht definiert werden kann (z.B. der Abschluss eines Mietvertrags), wichtig. Der Einsatz sollte nicht zu lange dauern, da sich viele Freiwillige nicht über längere Zeit verpflichten möchten.

Rekrutierung der Freiwilligen

Der limitierende Faktor bei Angeboten mit Freiwilligen sind die Freiwilligen selber. Diese sind begrenzt vorhanden und die Suche gestaltet sich schwierig, insbesondere wenn spezifische Kenntnisse erforderlich sind oder geringe Aussicht auf einen klar messbaren Erfolg des Engagements besteht.

Die Freiwilligen werden vorzugsweise über die eigene Webseite, Flyer, Plattformen für Freiwilligenarbeit (Benevol, Kontaktstelle Freiwilligenarbeit der Stadt Zürich), bei Fachstellen im sozialen Bereich und bei bestehenden Gruppierungen gesucht. Auch persönliche Werbung sowie Anwerbung durch bestehende Freiwillige sind zielführend. Nicht geeignet scheinen auch den Fachpersonen der Freiwilligenarbeit Inserate in Zeitungen, da diese oft Leute ansprechen, die für die Aufgabe wenig geeignet sind.

Assessment

In beiden Angeboten wird ein Motivationsschreiben oder Anschreiben sowie ein CV verlangt. In einem Erstgespräch geht es darum, einen persönlichen Eindruck zu erlangen, ob die Person für die Aufgabe geeignet ist. Wichtig ist eine klare und konsequente Selektion. Einerseits wird die Motivation erfragt und der Umgang mit Migrantinnen und Migranten eruiert. Wichtig ist es, dass die Personen sich gerne auf eine eins-zu-eins-Begleitung einlassen. Eigenständigkeit, Selbstvertrauen, Offenheit sowie Abgrenzungsvermögen sind wichtige Kompetenzen für eine persönliche Begleitung. Pädagogische Erfahrungen sind von Vorteil. In Bezug auf die Begleitung bei der Wohnungssuche scheinen Flexibilität, Durchhaltevermögen und Frustrationstoleranz bedeutende Eigenschaften zu sein. Neben persönlichen Eigenschaften sind auch Wissen und Fähigkeiten erforderlich, die sich auf die jeweilige Aufgabe beziehen. Beispielsweise Wissen, wie man eine Wohnung sucht, Bewerbungskompetenz, Computerkenntnisse etc.

Schulung und Einarbeitung

In den beiden Angeboten werden die Schulung und Einarbeitung der Freiwilligen unterschiedlich gehandhabt.

In dem Angebot, in welchem Tandems gebildet werden, wird schon im Erstgespräch genau informiert, dann findet eine gemeinsame Schulung aller Freiwilligen statt und anschliessend werden die Freiwilligen mit den passenden zu unterstützenden Personen zusammengeführt. Ein Startgespräch sowie Standortgespräche finden nicht statt. Den Freiwilligen wird ein möglichst grosser Gestaltungsraum der Unterstützungsarbeit gelassen, um das Potential der Freiwilligen zu nutzen. Problematisch bei dieser Vorgehensweise ist, dass die Freiwilligen die abgegebenen Unterlagen oft nicht durchsehen und ihnen dadurch an elementaren Grundlagen für die Begleitung fehlt.

In dem Angebot, in welchem Freiwillige Kurse durchführen, findet nur eine kurze individuelle Basiseinführung statt. Anschliessend können die Freiwilligen in einem Kurs schnuppern und wenn sowohl die kursleitende als auch die freiwillige Person überzeugt sind, kann ein Kurs als Unterstützung der Kursleitung absolviert werden. Erst danach kann eigenständig die Kursleitung übernommen werden. Die Kompetenzen werden in diesem Angebot im Sinne eines „learning by doing“ angeeignet.

Begleitung von Freiwilligen

Die Arbeit der Freiwilligen, insbesondere bei einer persönlichen Begleitung, ist eine einsame Arbeit. Individuelle Betreuung sowie Erfahrungsaustauschtreffen unter den Freiwilligen sind deshalb umso wichtiger. Von einigen Freiwilligen wird eine kontinuierliche Betreuung geschätzt, andere möchten eher autonom sein. Ziel ist es, den Austausch unter Freiwilligen zu stärken und eine Art Teambildung zu fördern.

In der Zusammenarbeit mit Freiwilligen scheint es wichtig, die Fähigkeiten und das Fachwissen der Freiwilligen zu schätzen und ihr Potential zu nutzen. Wünsche, Ideen und Themen sollen aufgenommen und erwogen werden, jedoch ist Klarheit zu Nicht-/Machbarkeit zentral wie auch die Fähigkeit, dies angemessen zu kommunizieren.

In Bezug auf die Begleitung ist Individualität relevant. Die Freiwilligen sollten dort abgeholt werden, wo ihre persönlichen Stärken, ihre Motivation und Bedürfnisse sowie Wünsche liegen. Eine konstante Kontaktpflege und persönliche Beziehung ist deshalb wichtig.

Die Arbeit der Freiwilligen ist unentgeltlich. Umso wichtiger ist es, ihrer Arbeit mit Anerkennung und Wertschätzung zu begegnen. Neben Spesenentschädigung dienen Anerkennungsanlässe und Weiterbildungsmöglichkeiten gleichermassen als Anreiz und Mittel der Anerkennung. Wichtig ist zudem eine Bestätigung der Freiwilligenarbeit und die Möglichkeit, sich neue Kompetenzen anzueignen. Anerkennung und Wertschätzung können die Freiwilligen auch durch positives Feedback und Dankbarkeit der unterstützten Personen erhalten, was die Motivation für ein weiteres Engagement steigert.

Interne Zusammenarbeit von Angebotsleitenden

Eine klare Position und Verankerung der Freiwilligenarbeit in der Organisation sowie eine Sensibilisierung auf den gesellschaftlichen Wert der Freiwilligenarbeit ist eine wichtige Grundlage von Angeboten mit Freiwilligen. Geschätzt werden insbesondere die interne Zusammenarbeit mit anderen Freiwilligenangeboten, die Entwicklung gemeinsamer Arbeitsinstrumente und Weiterbildungen zu übergreifenden Themen sowie der gegenseitige Austausch der Angebotsleitenden. Die Zusammenarbeit mit anderen Angeboten erlaubt es, Synergien zu nutzen, Erfahrungen auszutauschen und Angebote übergreifend weiter zu entwickeln.

Unterstützungssuchende Person und Matching mit Freiwilligen

In Bezug auf die unterstützungssuchende Person wird als wichtig erachtet, dass diese motiviert ist und sich aktiv bemühen möchte. Eine klare Erwartungskklärung und Kommunikation der Rahmenbedingungen sind ausschlaggebend für eine gelungenen Zusammenarbeit. Beim Angebot von Unterstüt-

zung bei der Wohnungssuche sollte kommuniziert werden, dass eine Begleitung keine Wohnung garantiert.

Hinsichtlich des Matching von unterstützungssuchender und freiwilliger Person sollten besondere Bedürfnisse beachtet werden. Freiwilligen, die Personen mit Migrationshintergrund begleiten, sollte die andere Kultur nicht vollkommen fremd sein, jedoch sollten sie nicht der gleichen Ethnie oder dem gleichen Kulturraum angehören, da oft Konflikte innerhalb von Gruppierungen bestehen. Ausschlaggebend für eine gute Zusammenarbeit ist schliesslich, ob die beiden Personen miteinander auskommen.

Den unterstützungssuchenden Personen und insbesondere Jugendlichen fällt es schwer, sich negativ über die freiwillige Person zu äussern, da diese Unterstützung bietet. Wo vermutet wird, dass die Unterstützung nicht geeignet ist, wird empfohlen, implizit nachzufragen.

Kompetenzen für die Leitung eines Angebots

Als Leitung eines Freiwilligenangebots ist es wichtig, auf verschiedenen Ebenen kommunizieren und auf Personen zugehen und auf sie eingehen zu können. Die Arbeit mit Erwachsenen verlangt zudem Auftrittskompetenz und Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Erwachsenen. Wichtig ist insbesondere Spass an der Zusammenarbeit mit Freiwilligen zu haben. Flexibilität und Innovationsbereitschaft sind weitere Eigenschaften, die für die Tätigkeit von Bedeutung sind.

5 Zusammenfassung

Die Begleitung bei der Wohnungssuche ist vielschichtig und für ein Gelingen sind Aspekte auf verschiedenen Ebenen relevant. Die befragten Angebote haben unterschiedliche Ansätze, wie sie Wohnungssuchende, andere Institutionen, Verwaltungen und allenfalls Freiwillige einbinden. Als limitierender Faktor werden insbesondere die verfügbaren Wohnungen und der Zugang zu Verwaltungen sowie in Angeboten mit Freiwilligen die Verfügbarkeit derselben gesehen. Folgende zentralen Aspekte werden in Bezug auf die Begleitung in der Wohnungssuche durch Freiwillige erwähnt:

Inhalt des Angebots

Computerarbeitsplätze zur Wohnungssuche wird von Stellen, die diese zu Sprechstunden anbieten, als wichtig angesehen (IG Wohnen Basel, Apollo) und häufig genutzt. Wenig genutzt werden die Arbeitsplätze im Angebot in Schlieren. In Luzern kann die Infrastruktur des Infozentrums der Stadt öffentlich benutzt werden, in Begleitung von Freiwilligen kann ein Arbeitsraum genutzt werden.

Alle Angebote bieten öffentliche Sprechstunden (IG Wohnen Basel, Apollo, Domicil, Wohnhilfe Winterthur, Wohnhilfe Schlieren, Sozialberatung Luzern, Sozialberatung Pro Senectute Kanton Zürich), einige mit der Möglichkeit zur Nutzung der Infrastruktur nach vorgängiger Anmeldung (Apollo, IG Wohnen Basel, Wohnhilfe Schlieren).

Teilweise wird von den Fachpersonen der Angebote die Suche übernommen (Domicil schickt SMS, Apollo druckt Inserate aus, IG Wohnen Basel sucht teilweise und vermittelt passende Mietende an Verwaltungen). Teilweise werden von den Fachpersonen der Angebote Wohnungen gesucht und im Namen der Institution angemietet (Wohnhilfe Winterthur, Apollo), teilweise werden die Wohnungssuchenden durch Freiwillige unterstützt (Wohncoaching Luzern, Wohnhilfe Pro Senectute, Wohnhilfe Schlieren). Eine aktive, selbständige Suche und das Bemühungen der Wohnungssuchenden wird in allen Angeboten erwartet.

Einbezug von Freiwilligen

Ein Angebot mit Freiwilligen wird grundsätzlich befürwortet. Diese können vor allem bei zeitintensiven Tätigkeiten wie beim Einrichten von Suchabonnements, beim Ausfüllen von Formularen und beim Zusammenstellen des Dossiers unterstützen, zu Besichtigungen begleiten und vor allem die Wohnungssuchenden motivieren. Ausserdem wäre es von Vorteil, wenn Freiwillige bei Kündigungen richtig reagieren und mit der Verwaltung reden könnten. Die Beratung an sich sollte jedoch gemäss einzelnen Fachpersonen auf professioneller Ebene durchgeführt werden.

Eine kontinuierliche Begleitung sowie der Austausch unter Freiwilligen wird als wichtig erachtet. Dem Know-how der Freiwilligen ist mit Wertschätzung zu begegnen. Kreative Lösungsansätze können eine Bereicherung darstellen.

Die Problematik wird darin gesehen, dass die Aufgabe für Freiwillige zu wenig attraktiv sein könnte, insbesondere da geringe Erfolgsaussichten bestehen. Attraktivität könnte durch längere Begleitung und durch eine angepasste Zielsetzung (nicht Wohnung als Ziel, sondern die Befähigung zur Suche) erhöht werden. Gleichzeitig ist darauf zu achten, dass sich Freiwillige nicht über längere Zeit verpflichten möchten.

Bei einem Angebot mit Freiwilligen ist die Akquisition von Freiwilligen der ausschlaggebende Faktor. Eine vorsichtige Auswahl der Freiwilligen ist zudem für ein Gelingen elementar.

Ebene Wohnungssuchende

Wohnungssuchende haben meistens finanzielle Schwierigkeiten, Schulden, oft einen Migrationshintergrund (schlechte Deutschkenntnisse, Analphabetismus), sind teilweise isolierte Einzelpersonen oder Familien mit vielen Kindern und haben oft multiple Problemlagen.

Personen, für welche die Wohnfähigkeit nicht garantiert werden kann (psychische oder Suchtprobleme), werden von Institutionen, die eine Garantie übernehmen, nicht unterstützt. Diese können in einzelnen Angeboten im Rahmen einer *Wohnbegleitung*, bei der der Mietvertrag über die Institution läuft, unterstützt werden. Bei Angeboten mit Freiwilligen werden Personen unterstützt, die zu wenig Ressourcen haben, aber lernfähig sind. Nur bei Pro Senectute steht die Befähigung weniger im Zentrum. Voraussetzung ist in allen Angeboten Engagement, den Willen mitzumachen und eine aktive Suche.

Den Wohnungssuchenden persönlich zu kennen, wird für eine Verantwortungsübernahme als wichtig angesehen. In allen Angeboten werden die Wohnungssuchenden zuerst aufgenommen und es wird abgeklärt, ob sie der Zielgruppe entsprechen, ob die Erwartungen realistisch sind und es werden Suchstrategien und sowie das Dossier besprochen. Erst dann werden sie in die Begleitung durch Professionelle oder Freiwillige aufgenommen.

Ein gutes Dossier und sich verkaufen können, wird als förderlich bei der Wohnungssuche angesehen. Hinderlich sind falsche Erwartungen an die Unterstützung, unrealistische Erwartungen an die Wohnung, fehlendes Engagement, fehlende Motivation und Hoffnungslosigkeit, Betreibungen, fehlende Deutschkenntnisse, Analphabetismus und viele Kinder. Erschwerend ist zudem ein hoher Zeitdruck: Wohnungssuchenden holen sich oft zu spät Hilfe und sind oft in einer prekären Lage, wenn beispielsweise die Einspruchsfrist bei einer Kündigung schon verstrichen ist.

Zu viel Engagement für Personen, die sich ihrerseits wenig engagieren, kann kontraproduktiv sein: Zwar kann eine Anmietung erreicht werden, aber das Mietverhältnis wiederum kann an fehlendem Engagement scheitern.

Ebene der Verwaltungen

Die Verwaltungen werden von Fachpersonen aus Angeboten ohne Freiwillige als die wichtigsten Akteure eingeschätzt. Für Angebote, welche Freiwillige einbeziehen, sind die Freiwilligen der ausschlaggebende limitierende Faktor.

Verwaltungen haben das Ziel, ihr Risiko und ihren Aufwand zu minimieren. Angebote, die erfolgreich mit Verwaltungen zusammenarbeiten, bieten ihnen ein Angebot zur Minimierung von Risiko und Aufwand (Mietvertrag übernehmen, Mietzinsgarantie, Begleitung beim Wohnen über einen bestimmten Zeitraum). Die Möglichkeit einer Absicherung bei Konflikten im späteren Mietverhältnis ist ein wichtiges Angebot für Verwaltungen.

Angebote, die den Verwaltungen Garantien anbieten (Mietzins, Begleitung), fungieren als Kompetenzzentren. Abgesehen von der IG Wohnen Basel, bei welcher Mediation bei Konflikten in Mietverhältnissen und Wohnbegleitung von zuweisenden Stellen übernommen wird, werden Wohnbegleitung und Mediation im Konfliktfall von den Angeboten gewährleistet (Domicil, Apollo, Wohnhilfe Winterthur).

Angebote mit Freiwilligen haben wenig Zugang zu Verwaltungen und bieten diesen keinen Gegenwert an. Die Bekanntmachung des Angebots ist teilweise angedacht (Wohnhilfe Pro Senectute, Wohnhilfe Schlieren). Wohnhilfe Schlieren hat zudem angedacht, den Verwaltungen eine Begleitgarantie abzugeben.

Schnittstellen

Den Angeboten werden die Personen entweder von externen sozialen Stellen (IG Wohnen Basel, Wohnhilfe Schlieren, teilweise Domicil) oder durch die eigene Sozialberatung (Pro Senectute, Soziale Dienste Luzern) zugewiesen. Bei öffentlichen Angeboten (Apollo, Wohnhilfe Winterthur, Sprechstunde bei Domicil), werden Personen erst im Namen der Institution unterstützt bzw. der Mietvertrag übernommen, wenn diese über längere Zeit begleitet werden, sich engagieren und aktiv suchen. Bei Problemen oder Konflikten im Mietverhältnis wird auf die zuweisende Institution (IG Wohnen Basel, geplant bei der Wohnhilfe Schlieren), die interne Sozialberatung (Pro Senectute, Luzern) zurückgegriffen oder die Problematik wird vom Angebot selber bearbeitet (Domicil, Wohnhilfe Winterthur, Apollo).

Angebote, die mit externen Stellen zusammenarbeiten, fungieren oft als Schnittstelle und Ansprechpartner in Wohnfragen (IG Wohnen Basel, Wohnhilfe Winterthur, teilweise Apollo und Domicil, ange-dacht bei der Wohnhilfe Schlieren).

Die Begleitung der Freiwilligen durch professionelle Sozialberatende, die die zu unterstützende Per-son kennen, wird in einigen Angeboten als wichtig erachtet.

Konzeption eines Angebots

Für die Konzipierung eines Angebots bestehen wesentliche Unterschiede darin, ob Freiwillige bei der Unterstützung von Wohnungssuchenden einbezogen werden sollen und ob Verwaltungen eine Garan-tie abgegeben werden kann. Weiter beeinflussen die strukturellen Bedingungen, Zielsetzungen sowie Leitkonzepte einer Institution die Ausgestaltung des Angebots. Weiter sind die Festlegung von Ziel, Zielgruppe und Zuweisung sowie die Art und Dauer der Begleitung bei der Konzipierung einzubezie-hen.

Literatur

Bieri, C. & Elmiger, M. (2013). *Zu wenig Wohnung!* Zürich: Caritas Zürich.

Gehrig, M. (2011). *Wohnungssuchende in Winterthur. Eine Analyse der Situation von Wohnungssuchenden mit geringen finanziellen Mitteln.* Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften Departement Soziale Arbeit. Abgerufen am 26.05.2014 unter: http://www.subita.ch/wp-content/uploads/2013/02/wohnungssuchende_in_winterthur.pdf

Gysi, S. (2013). Wohnen in der Schweiz. In A. M. Riedi, M. Zwilling, M. Meier Kressing, P. Benz Baroletta & D. Aebi Zindel (Hrsg.), *Handbuch Sozialwesen Schweiz* (S. 119-130). Bern: Haupt Verlag.

Mayring, Philipp (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz.

Morais, J., Le Blanc, J., Heyn, T. & Schuhmacher, C. (2013, 24.05.2014). *Kantonales Integrationsprogramm. Teil 1: Bestandsaufnahme und Bedarfsanalyse.* Kantonale Fachstelle für Integrationsfragen. Abgerufen am 24.05.2014 unter: http://www.integration.zh.ch/internet/justiz_innere/integration/de/integrationspolitik/kip.html

Stadt Zürich Präsidialdepartement, (6. August 2014). *Medienmitteilung. Deutlicher Anstieg der Leerwohnungszahl.* Abgerufen am 27.03.2014 unter: https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/ueber_das_departement/medien/medienmitteilungen/2014/august/140806a.html

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Departement Soziale Arbeit Forschung und Entwicklung

Pfingstweidstrasse 96
Postfach 707
CH-8037 Zürich

Telefon +41 58 934 88 47

www.sozialarbeit.zhaw.ch