



Soziale Arbeit

Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe

WohnFit – Unterstützung bei der Wohnungssuche

Eine Evaluation des Pilotprojekts WohnFit im Auftrag von
Caritas Zürich

Schlussbericht
September 2016

Milena Gehrig

Vorwort

Die vorliegende Evaluationsstudie wurde mit Unterstützung zahlreicher Personen durchgeführt.

Ich danke...

- Herr Max Elmiger, Geschäftsführer Caritas Zürich und Frau Cordula Bieri Grundlagen von Caritas Zürich, für die Offenheit gegenüber dem Forschungsteam und das Vertrauen in das Evaluationsvorhaben,
- Frau Anna-Katharina Thüerer, Mitarbeiterin von WohnFit, für die kompetente Unterstützung beim Feldzugang, das effiziente Aufbereiten der nötigen Angaben und die durchgängige Ansprechbarkeit,
- den Wohnungssuchenden für die Offenheit in den Interviews,
- den Freiwilligen für Ihr Engagement, für das Führen der Journals und Ihre Offenheit bei den Gruppengesprächen
- Frau Miryam Eser Davolio für die wertvolle Unterstützung bei der Konzeption, Frau Isabelle Steiner für die Mitarbeit bei der Interviewführung sowie Frau Maja Slankamenac für das kompetente Lektorat.

Milena Gehrig

Das Wichtigste in Kürze

Ziel der Evaluation	<p>Die Wirkung des Angebots „WohnFit“ soll bei den Wohnungssuchenden und Freiwilligen erfasst und die Erreichung der definierten Ziele überprüft werden.</p> <p>Gleichzeitig werden die Erfahrungen der Nutzerinnen und Nutzer, der Freiwilligen und der Projektmitarbeiterin erhoben, um das Angebot dahingehend optimieren zu können, dass es für Freiwillige attraktiv und für Wohnungssuchende unterstützend ist.</p>
Methodisches Vorgehen	<p>Die Evaluation umfasst verschiedene forschungsmethodische Zugänge: Im Zentrum stehen persönliche qualitative Interviews mit sieben Wohnungssuchenden, Gruppen und Einzelinterviews mit fünf Freiwilligen und ein persönliches qualitatives Interview mit der Projektmitarbeiterin. Die Erkenntnisse werden durch Daten aus der Analyse der erfassten Anmelde- und Kontaktdaten der Wohnungssuchenden und Freiwilligen sowie aus Journals der Freiwilligen ergänzt.</p>
Stärken des Angebots	<ul style="list-style-type: none">- Gute Rahmenbedingungen, Strukturen und Unterlagen für Freiwillige- Professionelle Unterstützung durch kompetente Projektmitarbeiterin- Gute Erreichbarkeit und zeitliche Flexibilität von Projektmitarbeiterin und Freiwilligen- Individuelle und an die persönlichen Bedürfnisse angepasste Unterstützung der Wohnungssuchenden bei der Wohnungssuche und beim Erwerb neuer Kompetenzen- Niederschwelliger Zugang zu Wissen und Vermittlung von Kompetenzen in der Wohnungssuche- Förderung von Motivation, Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit der Wohnungssuchenden durch Solidarität und Unterstützung- Stärkung des Sozialkapitals der Wohnungssuchenden- Sensibilisierung der Freiwilligen für Alltagsproblematiken von armutsbetroffenen Familien, andere Lebensrealitäten und andere Vorgehensweisen- Förderung von Abbau von Vorurteilen
Herausforderungen des Angebots	<ul style="list-style-type: none">- Schwierige Lage auf dem Zürcher Wohnungsmarkt und Haltungen der Verwaltungen bei der Wohnungsvergabe- Ungenügende Projektressourcen- Vernetzung mit Verwaltungen und Genossenschaften- Rekrutierung der Freiwilligen- Viele Anfragen von Wohnungssuchenden, die nicht der Zielgruppe entsprechen- Komplexität der Situationen von armutsbetroffenen Familien- Fehlende Computerinfrastruktur und Anwenderkenntnisse der Wohnungssuchenden- Herausforderungen in der Kommunikation zwischen Wohnungssuchenden und Freiwilligen

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	6
1 Einleitung	7
1.1 Ausgangslage	7
1.2 Entwicklung des Angebots „WohnFit“ der Caritas Zürich	9
2 Pilotprojekt „WohnFit – Unterstützung bei der Wohnungssuche“	9
3 Evaluationsauftrag	10
3.1 Ziel und Fragestellung der Evaluation	10
3.2 Methodisches Vorgehen der Evaluation	10
4 Ergebnisse	13
4.1 Profil der Wohnungssuchenden.....	13
4.1.1 Eingegangene Anmeldungen bei WohnFit.....	13
4.1.2 Teilnehmende am Mentoring-Programm.....	15
4.2 Profil der Freiwilligen.....	17
4.3 Engagement und Zusammenarbeit im Tandem aus Sicht der Freiwilligen	19
4.3.1 Art und Häufigkeit der Unterstützung durch die Freiwilligen	19
4.3.2 Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Wohnungssuchenden.....	19
4.3.3 Reflexion des eigenen Vorgehens	20
4.3.4 Erfolg und Misserfolg bei der Wohnungssuche.....	21
4.3.5 Subjektiv bewerteter Nutzen des Mentorings.....	21
4.4 Fallbeschreibung der Wohnungssuchenden: Strategien und Erfahrungen.....	22
4.5 Bewertung des Projekts WohnFit	30
4.5.1 Rekrutierung der Freiwilligen.....	30
4.5.2 Auswahl der Familien	31
4.5.3 Interne und externe Zusammenarbeit	31
4.5.4 Bewertung der Struktur und Rahmenbedingungen	32
4.5.5 Begleitung durch die Projektmitarbeiterin.....	33
4.5.6 Bewertung des Nutzen des Projekts	34
4.5.7 Empfehlungen im Falle einer Weiterführung des Projekts	35
5 Zusammenfassende Diskussion	38
5.1 Zielüberprüfung.....	38
5.2 Beantwortung der Evaluationsfragen.....	40
Literatur	44

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Profil der Familien, die sich bei WohnFit angemeldet haben (n=130)	14
Tabelle 2: Auswahlverfahren - Leistungen und Auswahlkriterien	15
Tabelle 3: Profil der ausgewählten Teilnehmenden am Mentoring Projekt (n=20)	16
Tabelle 4: Profil aller teilnehmenden Freiwilligen (n=16)	18
Tabelle 5: Beizubehaltende Aspekte	35
Tabelle 6: Möglichkeiten der Optimierung des Angebots.....	36

1 Einleitung

Die zunehmende Nachfrage nach Unterstützung bei der Suche nach günstigem Wohnraum im Raum Zürich hat Caritas Zürich dazu bewegt, im Jahr 2015 die ZHAW Soziale Arbeit zu beauftragen eine Umfeldanalyse zum bestehenden Unterstützungsangebot im Wohnbereich und den bisherigen Erfahrungen der in den Angeboten tätigen Fachpersonen durchzuführen und darauf basierend ein Konzept für ein neues Angebot der Caritas Zürich zu erstellen. Durch die Zusammenarbeit von Fachhochschule und Nonprofit Organisation konnten Erkenntnisse aus der Wissenschaft und Erfahrungen aus der Praxis im Konzept zusammenfliessen. Im April 2015 startete das Pilotprojekt „WohnFit – Unterstützung bei der Wohnungssuche“ der Caritas Zürich, bei welchem Working Poor-Familien aus der Stadt Zürich durch Freiwillige bei der Wohnungssuche unterstützt werden, in der Vorprojektphase. Die Umsetzungs- und Dokumentationsphase dauerte von August 2015 bis August 2016.

Zur Evaluation der Umsetzung des Konzepts wurde wiederum die ZHAW Soziale Arbeit beauftragt. Der vorliegende Bericht stellt die vielfältigen Ergebnisse dar, die im Rahmen der Evaluation des Pilotprojekts „WohnFit – Unterstützung bei der Wohnungssuche“ entstanden sind, und zeigt differenziert die subjektiven Erfahrungen der am Projekt teilnehmenden Wohnungssuchenden und Freiwilligen sowie der Projektmitarbeiterin auf und welche Wirkungen durch das Projekt wahrgenommen werden.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass mit dem Projekt WohnFit die angestrebten Ziele erreicht werden konnten. Ein grosser Teil der wohnungssuchenden Familien konnte während der Begleitung eine Wohnung finden und die meisten Teilnehmenden konnten sich Kompetenzen aneignen, um selbständig eine Wohnung zu suchen. Wichtige Wirkungen hatte die Begleitung durch freiwillige Mentorinnen und Mentoren auf der psychosozialen Ebene, da die Motivation gestärkt und Solidarität erfahren wurde. Schwierigkeiten bei der Unterstützung bereiten vor allem fehlende Computerinfrastruktur und Computer Anwenderkenntnisse der Wohnungssuchenden sowie teilweise zu wenig klare Kommunikation zwischen Mentorinnen und Familien. Als grösstes Hindernis wird jedoch die angespannte Lage auf dem Züricher Wohnungsmarkt bewertet, auf welchem die Nachfrage nach günstigen Wohnungen das Angebot bei weitem übersteigt und kinderreiche Familien sowie Familien mit wenig finanziellen Mitteln kaum berücksichtigt werden.

1.1 Ausgangslage

Mangel an bezahlbarem Wohnraum

Die im Rahmen des Nationalen Programms gegen Armut verfasste Studie zur Wohnversorgung in der Schweiz (BSV, 2015) zeigt, dass 84 Prozent der armutsbetroffenen Haushalte und 57 Prozent der Haushalte in prekären Lebenslagen keine angemessene Wohnversorgung aufweisen. Von den Haushalten, die weder arm noch in einer prekären Lebenslage sind, sind nur 13 Prozent von einer ungenügenden Wohnversorgung betroffen. Die Wohnversorgung wird anhand von Wohnkosten, Wohnungsgrösse, Wohnqualität und Wohnlage untersucht, wobei die Wohnkostenbelastung die Hauptursache der ungenügenden Wohnversorgung ist. Zu hohe Wohnkosten, d.h. mehr als 30 Prozent des Bruttoeinkommens, bezahlen 82 Prozent der armutsbetroffenen, 49 Prozent der Haushalte in prekären Lagen und rund 5 Prozent der Haushalte, die weder arm noch prekär sind (ebd.).

Ungenügende Wohnversorgung mit bezahlbarem Wohnraum ist vor allem ein urbanes Problem und betrifft auch den Raum Zürich. Bezahlbaren Wohnraum im urbanen Raum Zürich zu finden, ist insbesondere für Personen mit geringen finanziellen Mitteln schwierig. Laut Stadt Zürich (2016) war am 1. Juni 2016 in der Stadt Zürich im Gegensatz zum Kanton Zürich kein signifikanter Anstieg der Leerwohnungszahl ersichtlich. Mit 484 Wohnungen bleibt die Leerwohnungsziffer der Stadt weiterhin bei lediglich 0,22 Prozent und bezieht sich weiterhin vor allem auf Wohnungen im gehobenen Preissegment. Die Lage auf dem Wohnungsmarkt insbesondere in Bezug auf günstigen Wohnraum bleibt im Raum Zürich angespannt. Gemäss BSV (2015) führt der starke Nachfragüberhang nach günstigem

Wohnraum dazu, dass risikobelastete Haushalte keine Chance haben, auf dem regulären Wohnungsmarkt eine günstige Wohnung zu finden.

Die Steuerpolitik der Gemeinden, Immobilienspekulationen, Zweitwohnungen, Zuwanderung hoch qualifizierter Personen und erhöhter Raumanspruch führen zu einem starken Anstieg der Wohnungsmieten sowie einer Verknappung von Wohnraum in den Städten, regionalen Zentren und Tourismusregionen (Hochuli, 2014, S. 77-79). Gemäss der Bestandsaufnahme des Kantonalen Integrationsprogramms des Kantons Zürich (Morais, Le Blanc, Heyn & Schuhmacher, 2013) werden im Kanton Zürich Personen mit niedrigem Einkommen aufgrund der angespannten Lage auf dem Wohnungsmarkt verdrängt und erste Anzeichen von räumlicher Konzentration und Segregation sind bemerkbar. Angemessene und finanziell tragbare Wohnverhältnisse sind die Grundlage für eine Integration auf sozialer und wirtschaftlicher Ebene, setzen aber gleichzeitig soziale und wirtschaftliche Integration voraus. Eine unvorteilhafte Wohnsituation hingegen kann zu weiteren Nachteilen in anderen Lebensbereichen wie schlechtere Bildungschancen, Arbeitslosigkeit, Armut, Obdachlosigkeit und gesundheitliche Beschwerden führen (Brändle-Ströh, 1999, zit. in Gysi, 2013; Schuwey & Knöpfle, 2014, S. 129-131).

Benachteiligte Gruppen auf dem Wohnungsmarkt sind unter anderem kinderreiche und ausländische Familien, Alleinerziehende, Working Poor, Arbeitslose, Jugendliche, ältere Personen und Zugehörige zu Randgruppen wie Strafentlassene, Drogensüchtige oder Personen mit einer Behinderung oder einer Krankheit. Die Benachteiligung zeigt sich in überdurchschnittlicher Mietbelastung, Überbelegung, Wohnlagen mit schlechter Wohnqualität und Ausstattungsmängel der Wohnung (Gysi, 2013, S.123-126).

Wohnen als existentielles menschliches Bedürfnis

Eine angemessene Wohnmöglichkeit ist ein Grundbedürfnis und ein zentraler Aspekt der Existenzsicherung. Nach Artikel 12 der Bundesverfassung ist der Bund verpflichtet für die Existenzsicherung zu sorgen, zu welcher eigentlich auch die Versorgung mit einer adäquaten Wohnmöglichkeit zählt. Zudem fördert der Bund gemäss Artikel 108 der Bundesverfassung den Wohnungsbau sowie die Verbiligung der Wohnkosten und berücksichtigt dabei die Interessen von Familien, Betagten, Bedürftigen und Menschen mit Behinderung. Gemeinden sind verpflichtet, den Einwohnerinnen und Einwohnern Wohnraum zu Verfügung zu stellen.

Dem Thema Wohnen wird jedoch gemäss Expertinnen und Experten in der Sozialpolitik zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Die Wichtigkeit der Wohnthematik ist den Fachleuten in sozialen Organisationen bewusst, jedoch fehlt es an Anlaufstellen mit genügend Ressourcen, die armutsbetroffenen Menschen und Menschen in prekären Lebenslagen bei der Wohnungssuche unterstützen können (BSV, 2015). Gemäss der BSV Studie zu nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffenen und –gefährdete Menschen (BSV, 2016) leisten die bestehenden nicht-monetären Angebote einen entscheidenden Beitrag armutsbetroffenen oder -gefährdeten Menschen sowie Personen mit Betreibungen und schlechten Referenzen wie auch Personen die aufgrund von Name, Herkunft oder Hautfarbe diskriminiert werden, einen Zugang zum zu günstigem Wohnraum zu erleichtern. Die Organisation und Bereitstellung nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich Wohnen sind vom Wohnungsmarkt und den Gemeinden abhängig. Nicht alle Städte und Gemeinden mit angespanntem Wohnungsmarkt bieten nicht-monetäre Dienstleistungen an. Zudem übersteigt, wie schon im BSV Bericht 2015 erwähnt, die von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen nachgefragte Unterstützung die Ressourcen der bestehenden Angebote (BSV, 2016). Die Wichtigkeit eines Ausbaus des Beratungsangebots insbesondere für wohnungssuchende Migrantinnen und Migranten wird auch von der Fachstelle für Rassismus betont, welche eine Zunahme rassistischer Einstellungen im Wohnbereich feststellt (Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB, 2015).

Unterstützungsangebote für Wohnungssuchende im Raum Zürich

In der Stadt Zürich und in der angrenzenden Agglomeration gibt es nur wenige Angebote, welche Unterstützung bei der Wohnungssuche bieten. Die Stiftung Domicil ist seit 1994 in Zürich tätig und die wichtigste Akteurin in der Unterstützungsarbeit bei der Wohnungssuche im Raum Zürich. Unterstützt werden hauptsächlich Personen, die Sozialhilfe beziehen, erwerbstätige Working Poor werden nur beschränkt aufgenommen (Stiftung Domicil, 2016). Im Zürcher Oberland bietet die Stiftung Netzwerk Begleitung für Menschen mit schlechten Chancen auf dem Wohnungsmarkt und/oder eingeschränkten Wohnkompetenzen an (Netz:werk, 2016). In Schlieren wurde aufgrund von positiven Erfahrungen eines Unterstützungsprojekts des Sozialdienstes der katholischen Kirche Dietikon/Schlieren das Pilotprojekt „Wohnhilfe Schlieren“ im Sommer 2014 gestartet. Dieses bietet Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige (Pfarrei Schlieren, 2016).

1.2 Entwicklung des Angebots „WohnFit“ der Caritas Zürich

Die Zunahme von Anfragen zum Thema Wohnungssuche in der Sozialberatung der Caritas Zürich und das beschränkte Unterstützungsangebot für Wohnungssuchende im Raum Zürich brachte die Caritas Zürich dazu ihr Angebot auf den Wohnbereich auszuweiten und ein Projekt zu konzipieren, in welchem Working Poor-Familien aus der Stadt Zürich bei der Wohnungssuche durch Freiwillige unterstützt werden. Sowohl der Fokus auf Working Poor-Familien als auch die Unterstützung durch Freiwillige basieren auf dem Fokus und der langjährigen Erfahrung von Caritas Zürich bei der Förderung der sozialen Integration von armutsbetroffenen Familien durch Freiwillige.

Im Auftrag von Caritas Zürich entwickelte das Departement für Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaft (ZHAW) das Konzept für das Projekt „WohnFit“. Das Konzept basiert auf einer Umfeldanalyse über das bestehende Unterstützungsangebot im Bereich Wohnungssuche (vgl. Gehrig, 2015). Die Erkenntnisse aus Interviews mit Fachleuten von ähnlichen Unterstützungsangeboten aus der gesamten Schweiz sowie Empfehlungen und Richtlinien zu Freiwilligenarbeit dienten als Grundlage für das Konzept. Die Umfeldanalyse konnte im Rahmen eines KTI Innovationscheck finanziert werden.

2 Pilotprojekt „WohnFit – Unterstützung bei der Wohnungssuche“

Das Angebot „WohnFit“ der Caritas Zürich besteht in einer zeitlich begrenzten Begleitung (maximal sechs Monate) von wohnungssuchenden Working Poor-Familien durch Freiwillige. Angenommen werden Anfragen von Personen, die sich selber bei WohnFit melden, sowie von wohnungssuchenden Familien, die intern über andere Angebote der Caritas Zürich an „WohnFit“ verwiesen werden. Die Auswahl, Erstberatung und Triage von Wohnungssuchenden, welche dem Profil der Zielgruppe entsprechen, sowie die Rekrutierung, Schulung und Betreuung der Freiwilligen und der Tandems erfolgen durch die Projektmitarbeiterin von „WohnFit“.

Mit dem Fokus auf Working Poor-Familien, welche nur selten von Unterstützungsangeboten im Wohnbereich profitieren, und der Zusammenarbeit mit Freiwilligen positioniert sich das Projekt der Caritas Zürich bewusst als Ergänzung zu bestehenden Unterstützungsangeboten im Raum Zürich, insbesondere der im Wohnbereich etablierten Stiftung Domicil.

Das Angebot richtet sich an in Zürich wohnhafte Working Poor-Familien, die keinen Anspruch auf Sozialhilfe haben und in einer prekären Wohnsituation (nicht ausreichender Wohnraum, zu hohe Mietkosten, schlechte Wohnungsqualität und schlechte Wohnlage) leben oder von Wohnungsverlust bedroht sind. Der Fokus liegt auf Personen, die aufgrund von fehlenden Ressourcen (finanzielle Mittel, Unterstützungsnetz, Kompetenzen in der Wohnungssuche) Schwierigkeiten bei der Wohnungssuche

haben, aber über das Potential verfügen sich Kompetenzen anzueignen und Eigeninitiative bei der Wohnungssuche zeigen.

Ziel der Begleitung durch Freiwillige ist es, die Wohnungssuchenden im Umgang mit ihrer schwierigen Situation zu unterstützen und zur selbständigen Wohnungssuche zu befähigen. Während der Begleitung wird auf das Hauptziel, eine adäquate Wohnung zu finden, hingearbeitet, wobei aufgrund des äusserst angespannten Wohnungsmarktes nicht davon ausgegangen wird, dass dieses in allen Fällen innerhalb von sechs Monaten erreicht werden kann. Das Konzept sieht für die Pilotphase mindestens zehn Familien vor, die von einer freiwilligen Begleitperson bei der Wohnungssuche unterstützt werden.

3 Evaluationsauftrag

Die hier vorgelegte Evaluation wurde im Auftrag der Caritas Zürich erstellt und dient der Überprüfung der Umsetzung des von der ZHAW erstellten Betriebskonzepts durch die Caritas Zürich.

Als zentraler Bezugspunkt für die Ausarbeitung der Evaluation, für die Formulierung der Fragestellungen und für das methodische Vorgehen diente das von der ZHAW erstellte Betriebskonzept von März 2015, in welchem die zu untersuchenden Leistungen (Outputs) und Wirkungsziele (Outcomes) beschrieben werden sowie die Offerte vom 19. Juni 2015, welche die Fragestellung und das methodische Vorgehen festhält.

Seit April 2015 wird das Konzept durch die Caritas Zürich in die Praxis umgesetzt. Die ersten Tandems von Freiwilligen und Wohnungssuchenden starteten im August 2015. Die im Rahmen der Evaluation durchgeführte Datenerhebung und Auswertung fanden zwischen Juni und August 2016 statt.

3.1 Ziel und Fragestellung der Evaluation

Ziel der Evaluation ist es, die Wirkung des Angebots zu erfassen und die Erreichung der im Konzept definierten Ziele zu überprüfen. Einerseits soll erhoben werden, welche Erfahrungen die Nutzerinnen und Nutzer mit dem Angebot machen und inwiefern die beiden Hauptziele (Teilnehmende sind zur Wohnungssuche befähigt und Teilnehmende haben eine adäquate Wohnung gefunden) erreicht werden konnten. Zudem soll geprüft werden, wie Freiwillige in das Angebot eingebunden werden können und ob die Unterstützung durch Freiwillige zielführend ist. Daraus abgeleitet soll evaluiert werden, ob auf der Ebene des Konzepts allenfalls Anpassungen nötig sind. Der Evaluationsbericht dient als Basis für die Entscheidung, ob bzw. in welcher Form das Angebot „WohnFit - Unterstützung bei der Wohnungssuche“ weitergeführt werden soll.

Die Fragestellungen, welche der geplanten Evaluation des Projekts zu Grunde liegen, sind folgende:

- Welches sind die Erfahrungen von Wohnungssuchenden bei der Wohnungssuche? Welche Wirkungen in Bezug auf die Wohnungssuchenden werden mit dem Angebot erreicht?
- Welches sind hinderliche und welches förderliche Aspekte für eine zielführende Unterstützung der Wohnungssuchenden durch Freiwillige? (Voraussetzungen und Erfahrungen der Wohnungssuchenden, Voraussetzungen und Erfahrungen der Freiwilligen, Vorgehensweise und Zusammenarbeit)
- Wie können Freiwillige optimal betreut und in das Angebot eingebunden werden?

3.2 Methodisches Vorgehen der Evaluation

Ein Kennzeichen qualitativer Forschung ist die Berücksichtigung der Perspektiven der Beteiligten, über deren Vergleich und Kontrastierung zu einer Bewertung gelangt werden kann. Zur Erfassung der

Erfahrungen und subjektiven Bewertungen beteiligter Personen eignen sich Interviews und Gruppeninterviews (Flick, 2006, S. 19). Um Informationen über die Wirkung sowie förderliche und hinderliche Aspekte bei der Wohnungssuche mit Unterstützung durch Freiwillige zu erhalten, wurden Erfahrungen mit dem Angebot sowohl von der Projektmitarbeiterin als auch der Freiwilligen, und Wohnungssuchenden erfasst, ausgewertet und einander gegenübergestellt. Die Realisierung der wissenschaftlichen Begleitung erfolgte in vier Modulen, wobei die Module zwei, drei und vier die zentralen Grundlagen der Evaluation bilden und durch Modul eins ergänzt werden.

Modul 1: Dokumentation der Leistung und Auswertung der Dokumente

Um die Leistung des Angebots (Output) zu erfassen, wurden von der ZHAW Erfassungsinstrumente erstellt, anhand derer die Leistung durch die Projektmitarbeiterin und durch die Freiwilligen dokumentiert wurden.

Die Projektmitarbeiterin erfasste alle Anfragen von Wohnungssuchenden in einem groben Raster (Zuweisende Stelle, Anzahl Kinder, Einkommensquellen, Grund für Wohnungssuche, aktuelle Wohnsituation, gesuchte Wohnung, Ausschlussgrund), wobei die Daten der teilnehmenden Wohnungssuchenden um persönliche Angaben und Angaben zum Mentoring ergänzt wurden. Ebenfalls in einem Raster wurden persönliche Angaben der Freiwilligen festgehalten. Die Daten der Wohnungssuchenden und Freiwilligen wurden quantitativ ausgewertet.

Ein Dokumentationsraster (Journal) diente den Freiwilligen dazu, ihre Tätigkeiten im Rahmen des Einsatzes zu dokumentieren. Aufgrund des geringen Rücklaufs (n=6 von 16) der Journals wurden diese lediglich zur Ergänzung der Erkenntnisse aus den Interviews beigezogen.

Modul 2: Qualitative Interviews mit Betroffenen (n=7)

Um hinderliche und förderliche Konstellationen von Wohnungssuchenden sowie deren Such- und Bewältigungsstrategien zu erheben, eignen sich qualitative Interviews (Leitfadengespräche). Thematisiert werden beispielsweise Bewältigungsstrategien, Strategien bei der Wohnungssuche und Erfahrungen mit dem Angebot.

Bis zum Zeitpunkt der Auswahl des Samples im April 2016 wurden insgesamt zwölf Familien betreut, von welchen acht ausgewählt wurden. Um möglichst längerfristige Erfahrungen der Familien mit dem Projekt erfassen zu können, wurden die ersten acht Familien ausgewählt, die am Projekt teilgenommen haben. Das Einverständnis mit der Teilnahme an der Evaluation wurde schon bei der Aufnahme ins Projekt erfragt. Die ausgewählten Familien wurden durch Caritas Zürich informiert, dass Sie von der ZHAW kontaktiert werden.

Aufgrund einer kurzfristigen Absage einer Interviewpartnerin gegen Ende der Interviewphase wurden im Juni und Juli 2016 insgesamt sieben Interviews mit Nutzerinnen und Nutzern des Angebots geführt. Die Interviews wurden auf Deutsch oder Englisch oder in beiden Sprachen geführt, teilweise bei den Interviewpartnern zu Hause, teilweise in einem Restaurant. In drei Fällen waren Frau und Mann anwesend, in je zwei Fällen nur der Mann bzw. nur die Frau, wobei in einem Fall auch die Kinder anwesend waren.

Modul 3: Interview mit Projektmitarbeiterin WohnFit (n=1)

Die Perspektive der Projektmitarbeiterin, welche sowohl für Rekrutierung und Begleitung der Freiwilligen als auch für die Auswahl, Triage und Beratung der Wohnungssuchenden zuständig ist, wurde durch ein qualitatives Leitfadeninterview im Juni 2016 erhoben. Im Zentrum des Interesses standen dabei sowohl ihre Erfahrungen in Bezug auf die Rekrutierung, Schulung und Begleitung von Freiwilligen als auch die Erfahrungen hinsichtlich der Auswahl und Triage von Wohnungssuchenden. Gleichzeitig war die subjektive Einschätzung der Projektmitarbeiterin wichtig in Bezug auf die Zusammenar-

beit in den Tandems (Wohnungssuchende-Freiwillige) sowie des beobachtbaren Nutzens des Projekts für die Wohnungssuchenden.

Modul 4: Gruppeninterviews mit Freiwilligen (n=5)

Anhand von zwei Gruppeninterviews und einem Einzelinterview mit insgesamt fünf im Projekt involvierten Freiwilligen wurde deren Erfahrung mit dem Projekt sowie deren Perspektive auf das Projekt abgeholt. Die Interviews fanden im Juni 2016 statt und wurden aufgrund von Terminfindungsschwierigkeiten an unterschiedlichen Terminen geführt.

Die Auswahl des Samples erfolgte kontrolliert anhand der folgenden Merkmale der Freiwilligen: Motivation für Projektteilnahme, Ausbildung und Beruf, Geschlecht, Alter und ob während der Begleitung eine Wohnung gefunden wurde. Ziel der kontrollierten Auswahl war es, eine möglichst grosse Varietät im Sample zu erreichen. Bei Freiwilligen mit ähnlichen Merkmalen wurde die Person ausgewählt, die schon länger am Projekt WohnFit teilnahm.

Aufbereitung und Auswertung der Interviews

Sämtliche Interviews wurden mit dem Einverständnis der Teilnehmenden auf Tonband aufgenommen und anschliessend transkribiert (Hochdeutsch oder Englisch). Danach erfolgte die erste Auswertung in Anlehnung an die strukturierende Inhaltsanalyse nach Mayring (2008) anhand eines Kategorienrasters, welches in deduktiven (erste deduktive Kategorien aus dem Interviewleitfaden) und induktiven Schritten (Kategorien aus dem Material) entwickelt wurde. Anhand von Vergleich und Kontrastierung der unterschiedlichen Perspektiven wurde eine Gesamtbewertung innerhalb der Kategorien sowie übergreifend in Bezug auf die Evaluationskriterien herausgearbeitet. Um den biografischen Erfahrungen und den damit verbundenen Bewältigungsmuster der Wohnungssuchenden gerecht zu werden, wurden die Erfahrungen und Strategien der Wohnungssuchenden nicht themenbezogen, sondern fallbezogen analysiert und dargestellt.

4 Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel werden die Erkenntnisse aus den erhobenen Daten dargestellt. Im ersten Unterkapitel wird anhand der Anmeldungsdaten sowohl ein Profil der wohnungssuchenden Familien, die sich bei WohnFit gemeldet haben, als auch ein Profil der ausgewählten Familien, welche einer freiwilligen Mentorin oder einem Mentor zugewiesen wurden, skizziert. Die Beschreibung der teilnehmenden Familien wird basierend auf den Aussagen der qualitativen Interviews mit fünf Wohnungssuchenden weiter ausgeführt. Im zweiten Unterkapitel folgen eine Beschreibung des Profils aller teilnehmenden Freiwilligen anhand von Anmelde- und Interviewdaten und eine ausführlichere Beschreibung der Freiwilligen anhand der Gruppen- und Einzelinterviews mit fünf Freiwilligen. Danach wird basierend auf den qualitativen Interviews die subjektive Bewertung der Zusammenarbeit im Tandem (Wohnungssuchende – Freiwillige) und mit der Projektmitarbeiterin sowie die Einschätzung des Projekts und dessen Nutzen aus Sicht der Wohnungssuchenden, Freiwilligen und der Projektmitarbeiterin erläutert.

4.1 Profil der Wohnungssuchenden

4.1.1 Eingegangene Anmeldungen bei WohnFit

Von Anfang August 2015 bis Mitte August 2016 sind insgesamt 130 Anfragen für eine Unterstützung bei WohnFit eingegangen. Aus den Anmelde- und Interviewdaten in Tabelle 1 ist erkenntlich, dass über 60% der Familien sich selber bei WohnFit gemeldet hat. Anmeldungen über Fachstellen wurden am häufigsten von internen Stellen der Caritas Zürich gefolgt von der Mütter- und Väter Beratung der Stadt Zürich vorgenommen. Weitere Empfehlungen kamen über amtliche Stellen, städtische Dienste, soziale Anlaufstellen und von Sozialdiensten in Spitälern sowie über Freunde und Bekannte, die teilweise selbst bei WohnFit teilnahmen. Beachtlich ist dabei, dass die Mehrheit der Familien nicht der Zielgruppe entspricht.

Die Mehrheit der angemeldeten Personen hat ein oder zwei Kinder, nur knapp ein Fünftel hat drei oder mehr Kinder. 30 Personen haben keine Kinder und entsprechen nicht der Zielgruppe. Der grösste Teil der Personen (ca. drei Fünftel) verfügt über ein eigenes Einkommen, welches teilweise durch weitere Leistungen ergänzt wird. Die angegebenen Berufe befinden sich hauptsächlich im Tieflohnssektor (Gastronomie, Reinigung, Hausdienst, Callcenter, Bau, Produktion, medizinischer Bereich, Detailhandel, Dienstleistungsberufe wie Portier, Taxifahrer, Coiffeur). Circa ein Fünftel der Personen bezieht Sozialhilfe und ein weiteres Fünftel lebt von anderen Unterstützungsgeldern oder privatem Vermögen.

Die meisten Personen wohnen bei der Anmeldung in einer 1-1.5 Zimmer Wohnung, ein Grossteil in 2-3.5 Zimmer Wohnungen und ein beachtlicher Teil ist obdachlos. Gesucht werden vor allem 2-3.5 Zimmer Wohnungen. Aus den Angaben zum aktuellen und gewünschten Mietpreis ist ersichtlich, dass das zu Verfügung stehende Budget bei den gesuchten Wohnungen tiefer liegt, als die aktuelle Miete bei Wohnungen der entsprechenden Grösse. Insbesondere für Wohnungen mit mehr als einem Zimmer stehen nur geringe Budgets zu Verfügung, innerhalb deren Rahmen es schwierig scheint eine adäquate Wohnung auf dem regulären Zürcher Wohnungsmarkt zu finden.

Tabelle 1: Profil der Familien, die sich bei WohnFit angemeldet haben (n=130)

Variable	Kategorie	Anzahl
Total Anmeldungen		130
Anmeldungen durch (N gültig 1=127)	selbständige Anmeldung	82
	Caritas Zürich (Sozialberatung=11, Intake =2, Co-Pilot und Caritas Markt =2) und Caritas Schweiz (1)	16
	Mütter-Väterberatung Stadt Zürich	11
	Bekannte/ Familie (davon 2 WohnFit Teilnehmende)	6
	Amtliche Stellen und städtische Dienste (Alimentenstelle, Amt für Zusatzleistung, Sozialzentrum, Soziale Dienste, Arbeitsvermittlung)	5
	Soziale Anlaufstellen (Frauenbund, Kirchensozialarbeit, Soli-netz)	4
	Sozialdienste und Seelsorge in Spitälern (Waidspital, Kinderspital, Triemli)	3
	Wohnung und Mietzins bei An-meldung (N gültig=107)	Obdachlos (Hotel, Freunde, Notschlafstelle)
1 Zimmer in Wohngemeinschaften , Wohngruppen und Herbergen (AOZ=3, Familienherberge/ Mutter-Kind=3; Jugendherberge=1, WG/ Juwo=2, Wohnen bei Familie/Freunden=3, Notwohnung=1)		13
1 – 1.5 Zimmer (495-2000 Fr.)		33
2 -2.5 Zimmer (850-1400 Fr.)		20
3-3.5 Zimmer (800-2000 Fr.)		19
4-4.5 Zimmer (800-2360 Fr.)		9
5.5-6.5 Zimmer (1700-3450 Fr.)		2
Gesuchte Wohnung und Budget (N gültig =77)		1 -1.5 (bis 800-1500)
	2-2.5 (700-1600 Fr.)	20
	3-3.5 (800-1700 Fr.)	30
	4-4.5 (1300-1900 Fr.)	13
	5-5.5 (1300-2200 Fr.)	5
Anzahl Kinder (N gültig =128)	keine Kinder	30
	1 Kind oder schwanger	34
	2 Kinder oder schwanger mit zweitem Kind	39
	3 Kinder	16
	4 und mehr Kinder	9
Einnahmequellen (N gültig =126)	Eigenes Einkommen (davon zusätzlich: Sozialhilfe=5, KKBB=4 , ALV =2, EL=1, Hilfslosentschädigung=1, Alimente=2)	75
	Sozialhilfe 26	26
	IV/Taggeld	9
	ALV	7
	Vermögen und Familie	4
	Unterstützungsgelder für Kinder (Alimente =1, KKBB=2)	3
	AHV	2
Schulden (N gültig =91)	Personen mit Schulden	24

¹ Bei der Anmeldung wurden nicht bei allen 130 Personen alle Daten erfasst. Die angegebene Anzahl in Klammer beschreibt die Anzahl Personen, von welchen die Variable erfasst wurde.

Die Auswertung der Anmeldungsdaten in Tabelle 2 zeigt auf, dass von insgesamt 130 eingegangenen Fällen mit 83 Familien ein Erstgespräch geführt wurde, 20 Familien einem freiwilligen Mentor oder einer Mentorin zugewiesen werden konnten und drei Familien auf die Warteliste gesetzt wurden². Von den 107 Familien, die nicht im Projekt aufgenommen wurden, entsprachen 89 nicht den Kriterien der Zielgruppe (nicht in Zürich wohnhaft, keine Kinder, Sozialhilfebeziehende, zu dringende Situation, keine Deutschkenntnisse, AHV- oder IV Renten, kein prekäres Wohnverhältnis, Unterstützung durch Stiftung Domicil, zu tiefes Einkommen, falsche Vorstellung von Projekt)³, 12 Personen haben sich nicht mehr gemeldet, bei zwei Personen gab es eine Situationsänderung und vier Personen haben sich in Anbetracht der befristeten Laufzeit zu spät angemeldet. Diese Personen wurden nach der Anmeldung bzw. nach dem persönlichen Erstgespräch an andere Stellen verwiesen.

Tabelle 2: Auswahlverfahren - Leistungen und Auswahlkriterien

Variable	Kategorie	Anzahl
Leistungen	Anmeldungen (Anmeldegespräche)	130
	Geführte Erstgespräche	83
	In Projekt aufgenommen (davon in 2 Fällen kurz nach Beginn abgebrochen)	20
	Warteliste	3
Ausschlussgründe	Wohnort ausserhalb der Stadt Zürich	27
	Kinderlos (davon 7 Sozialhilfeempfänger, 4 IV oder AHV RentnerInnen, 5 ausserhalb Zürich)	30
	Sozialhilfe (davon 4 ausserhalb Zürich, 6 AOZ)	19
	Nicht mehr gemeldet	12
	Zu dringend für Warteliste	7
	Zu späte Anmeldung (erst im August 2016)	4
	Situationsänderung (Wohnung gefunden, Wohnungswechsel nicht mehr notwendig)	2
	Kein Deutsch	2
	Einzelnennungen (kein prekäres Wohnverhältnis, bei Stiftung Domicil angemeldet, zu tiefes Einkommen, falsche Vorstellung von Projekt)	4

4.1.2 Teilnehmende am Mentoring-Programm

Profil aller am Projekt teilnehmenden Wohnungssuchenden (n=20)

Das Profil der 20 ausgewählten Familien, die einer freiwilligen Mentorin oder einem freiwilligen Mentor zugewiesen wurden, ist aus Tabelle 3 ersichtlich. Die meisten Familien haben zwei oder drei Kinder, zwei Familien haben ein bzw. vier Kinder und eine Familie sieben Kinder. Alle Familien verfügen über einen Migrationshintergrund: sieben stammen aus Afrika (Marokko, Tunesien, Eritrea, Somalia, Ghana, Demokratische Republik Kongo), fünf aus Asien (Sri Lanka, Bangladesch, Pakistan), fünf aus Südosteuropa (Griechenland, Zypern, Mazedonien, Kosovo, Ungarn) und je eine aus dem Nahen Osten (Irak/ Iran) und Mittelamerika (Dominikanische Republik). Der am häufigsten genannte Grund für die Wohnungssuche ist ungenügender Wohnraum, gefolgt von Befristung, Kündigung und zu teu-

² Die Angaben beziehen sich auf den Stand der Anmeldungen Ende August 2016.

³ In Ergänzung zu den im Konzept (Gehrig, 2015) beschriebenen Kriterien der Zielgruppe wurden von der Projektmitarbeiterin im Projektverlauf folgende weitere Ausschlusskriterien bestimmt: keine Deutschkenntnisse, zu tiefes Einkommen, hohe Schulden und Betreibungen, sehr dringende Situation, die sofortiges Handeln erfordert.

rem Mietzins. Gesucht werden von zwölf Familien 3-3.5 Zimmer Wohnungen, wobei die zu Verfügung stehenden Budgets von 1200 bis 1700 Franken reichen. 4-4.5 Zimmer Wohnungen werden von fünf Familien gesucht, 5-5.5 Zimmer Wohnungen von zwei Familien und eine Familie sucht eine 2-Zimmer Wohnung. Alle Familien verfügen über eigenes Einkommen, das bei neun Familien von zwei Personen und bei elf Familien von einer Person hauptsächlich im Niedriglohnsektor erwirtschaftet wird.

Von den 20 Familien, haben zwei Familien die Begleitung gleich zu Beginn der Zusammenarbeit im Tandem mit einer freiwilligen Mentorin bzw. einem freiwilligen Mentor abgebrochen⁴, wovon eine Familie kurz nach Abbruch selber eine Wohnung gefunden hat. Von den 18 Begleitungen waren Ende August 2016 noch sieben laufend und elf abgeschlossen (davon eine in der Abschlussphase). Von den elf abgeschlossenen Tandems konnten neun Familien innerhalb der Periode der Begleitung durch Freiwillige eine Wohnung finden: vier Privatwohnungen innerhalb und ausserhalb des Kantons Zürich, zwei Genossenschaftswohnungen und je eine Wohnung der Stiftung Wohnen für kinderreiche Familien, der Stiftung PWG⁵ und der Stadt Zürich.

Tabelle 3: Profil der ausgewählten Teilnehmenden am Mentoring Projekt (n=20)

Variable	Kategorien	Anzahl
Teilnehmende (N=20)	Begleitung durch Mentor/In	18
	Begleitung zu Beginn abgebrochen	2
Anzahl Kinder ⁶	Ein Kind	2
	Zwei Kinder	10
	Drei Kinder	5
	Vier Kinder	2
	Sieben Kinder	1
Grund für Wohnungssuche	Zu klein (davon zusätzlich zu teuer (1), schlechte Lage (1))	10
	Befristet/gekündigt (davon 3 wegen Sanierung)	8
	Zu teuer	2
gesuchte Wohnung und Budget	2 Zimmer (Fr. 1300)	1
	3-3.5 Zimmer (Fr. 1200-1700)	12
	4-4.5 Zimmer (Fr. 1400-1900)	5
	5-5.5 Zimmer (Fr. 1800-2200)	2
Einkommen	Einkommen zwei Personen	9
	Einkommen eine Person	11
Abgeschlossen (N=11)	Wohnung gefunden	9
	Keine Wohnung gefunden	2

Profil der teilnehmenden Wohnungssuchenden (n=7)

Die Analyse der Interviews mit sieben wohnungssuchenden Familien lässt eine genauere Beschreibung der Teilnehmenden zu. Die nachfolgenden Ausführungen zu den wohnungssuchenden Familien beziehen sich jeweils auf die Aussagen in den Interviews. Die sieben Familien stammen aus Südosteuropa, dem Nahen Osten, Südasien, Nord-, West- und Ostafrika (Geburtsländer). Eine Familie⁷ ist

⁴ Gründe für den frühzeitigen Abbruch sind: Wohnungssuchende hat keine Zeit für Treffen, hat sich nicht mehr gemeldet

⁵ Eine Familie hat kurz nach Beginn der Begleitung selbständig bzw. mit Hilfe der Schule der Tochter eine Wohnung bei der Stiftung PWG gefunden.

⁶ Noch ungeborene Kinder (in Erwartung) wurden zu der Anzahl Kinder dazugezählt.

⁷ In den meisten Fällen kam zuerst eine Person in die Schweiz und die zweite Person ist nachgezogen. Die Angaben beziehen sich auf die Person, die schon länger in der Schweiz ist.

erst zwei Jahre in der Schweiz, drei Familien zwischen fünf und sechs Jahren⁸ und drei Familien über zehn Jahre. Die Frauen und Männer sind zwischen 25 und 53 Jahre alt und abgesehen von einer Person, welche verwitwet ist, verheiratete Paare. Drei Familien haben zwei Kinder und je zwei Familien drei und vier Kinder, wobei die Mehrheit der Kinder in der Schweiz geboren ist. Bei einer Familie mit drei Kindern sind diese erwachsen, jedoch ist ein Kind von der Mutter abhängig und beide wohnen vorübergehend beim Sohn/Bruder. In einem Fall wohnt zusätzlich die Mutter der Frau, die aus dem Herkunftsland nachgezogen ist, im Haushalt. Die höchste abgeschlossene Ausbildung ist bei zwei Paaren die obligatorische Schule, die anderen Personen haben in ihrem Herkunftsland einen Abschluss der Sekundarstufe II erworben. Zum Zeitpunkt des Eintritts ist in drei Familien der Mann erwerbstätig und die Frau Hausfrau, in drei Fällen sind beide erwerbstätig⁹ und in einem Fall ist die Frau alleinstehend und erwirtschaftet ihr Einkommen allein. Alle Personen sind ausschliesslich im Tieflohnssektor tätig (Küchenhilfe, Hausdienst, Stapelfahrer, Chauffeur, Kinderkrippe, Hotellerie und Pflegehilfe) und erwirtschaften ein Haushaltseinkommen zwischen 3600 und 6600 Franken. Alle Personen verfügen über ein gutes schriftliches und mündliches Verständnis in Deutsch. In drei Fällen fällt der mündliche und schriftlich Ausdruck schwer in vier Fällen bestehen nur Schwierigkeiten im schriftlichen Ausdruck.

Gründe für die Wohnungssuche sind bei vier Familien das Auslaufen der Befristung bzw. Kündigung wegen Sanierung und bei drei Familien nicht ausreichender Wohnraum (6 Personen in 2-Zimmer bzw. 3-Zimmer Wohnung, 4 Personen in Einzimmerwohnung). Gesucht werden drei 3-Zimmer Wohnungen für höchstens 1200 bzw. 1300 Franken, eine 3.5-Zimmer Wohnung für 1500 Franken, eine 4-Zimmer Wohnung für 1600 Franken und zwei 4.5-Zimmer Wohnungen für Budgets von 1650 und 1900 Franken. Suchbeschränkungen bestehen bei einigen darin, dass sie in der Stadt Zürich bleiben wollen oder teilweise wegen den Kindern eine Wohnung im gleichen Kreis suchen.

Zu WohnFit sind die Wohnungssuchenden über die folgenden Stellen und Person gelangt: Sozial- und Familienberatung Caritas Zürich, Deutschkurs des RAV, Mütterberatung, katholischer Frauenbund und eine Arbeitskollegin.

Gemeinsam ist allen teilnehmenden Wohnungssuchenden die Erwartung an WohnFit, ihnen eine Wohnung zu vermitteln. Dieses Missverständnis wurde jedoch beim Erstgespräch geklärt. Die dargebotene Unterstützung wird trotzdem gerne angenommen, da diese als letzte Möglichkeit (*"Es ist wie die letzte Möglichkeit, weil ich habe alles probiert, wirklich alles probiert."*) und als Hoffnung wahrgenommen wird (*"It is better a hope than nothing"*). Einerseits bestand die Hoffnung darin, eine adäquate Wohnung zu finden, andererseits bestanden auch Ängste, erneut auf einer Warteliste notiert zu werden, ohne dass etwas geschieht.

4.2 Profil der Freiwilligen

Profil aller teilnehmenden Freiwilligen (n=16)

Die nachfolgende Tabelle 4 zeigt das Profil der rekrutierten Freiwilligen auf. Insgesamt konnten bis Ende August 2016 16 freiwillige Mentorinnen und Mentoren gewonnen werden, davon sind 14 Frauen und zwei Männer. Die Altersspanne liegt zwischen 25 und 66 Jahren. Die Mehrheit der Freiwilligen verfügt über einen Hochschulabschluss. Beruflich ist etwa die Hälfte der Freiwilligen im sozialen Bereich tätig, ein Teil davon in der Praxis. Als Grund für die Teilnahme wird genannt: Einblicke in andere Lebenswelten und Einblicke in die Soziale Arbeit gewinnen sowie andere Menschen unterstützen zu können.

⁸ Eine Familie hat früher 16 Jahre lang in der Schweiz gelebt, ist ins Heimatsland zurückgezogen und aufgrund der schwierigen wirtschaftlichen Lage im Heimatsland vor sechs Jahren wieder in die Schweiz zurückgekehrt.

⁹ Unter erwerbstätig werden auch Personen in Ausbildung und Arbeitslose erfasst

Tabelle 4: Profil aller teilnehmenden Freiwilligen (n=16)

Variable	Kategorie	Anzahl
Freiwillige	Total	16
Geschlecht	Frauen	14
	Männer	2
Alter	20-29	6
	30-39	5
	40-59	4
	60+	1
Ausbildung	Hochschule, HF	13
	Matura, Lehre	3
Beruf (N gültig = 15)	Sozialwissenschaft	3
	Sozialarbeit/ Sozialpädagogik (Praxis)	2
	Beratung/ Mediation	2
	Marketing/ Social Media/ Administration	4
	Immobilienbereich	3
	Handwerklicher Beruf	1
Hauptmotivation (Mehrfachnennungen)	Einblick in andere Lebenswelten, Menschen kennenlernen	10
	Einblick ins Feld der sozialen Arbeit	5
	Unterstützen, eigene Kompetenzen einbringen	5

Ausführliche Beschreibung der interviewten Freiwilligen (n=5)

Eine ausführlichere Beschreibung der Freiwilligen, die sich im Projekt WohnFit engagieren erlauben die Gruppen- und Einzelinterviews mit fünf Freiwilligen. Nachfolgende Aussagen zu den Freiwilligen beziehen sich auf diese Interviews. Bei der Auswahl des Samples wurde auf möglichst grosse Varietät geachtet, folglich sind die Freiwilligen in unterschiedlichen Berufen tätig (Sozialpädagogik, Community Affairs, Marketing, Immobilien Bereich, Handwerklicher Beruf). Neben vier Frauen wurde auch der zum Zeitpunkt des Interviews einzige Mann einbezogen. Drei der Freiwilligen haben schon Erfahrungen in Freiwilligenarbeit (Sportverein, Foodsharingprojekt und Mentoring Projekte) gesammelt.

Auf das Projekt WohnFit aufmerksam wurden sie hauptsächlich über die konkrete Suche im Internet (Homepage Caritas Zürich, Kampajob) nach einem Projekt oder Job. Eine Person wurde von Bekannten darauf hingewiesen. Ausschlaggebend für das Engagement bei WohnFit war, neben den oben bereits erwähnten Punkten, dass sich das Projekt mit einem wichtigen und brisanten Thema befasst. Gleichzeitig wird der Fokus ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ als sinnvoll erachtet und es werden Austausch und Einblicke in andere Lebensrealitäten erwartet. Von Relevanz waren zudem die begrenzte Laufzeit des Engagements sowie der klar begrenzte zeitliche Aufwand. Mit dem Engagement wurde das ehrgeizige Ziel verbunden, innerhalb der zu Verfügung stehenden und investierten Zeit eine Wohnung zu finden. Trotz des Wissen um die schwierige Lage auf dem Zürcher Wohnungsmarkt bestand der Anspruch an sich selbst, alle Möglichkeiten auszuschöpfen, um eine Wohnung zu finden. Vereinzelt wurde davon ausgegangen, dass in kurzer Zeit mit wenig Aufwand Erfolge erreicht werden können.

4.3 Engagement und Zusammenarbeit im Tandem aus Sicht der Freiwilligen

In diesem Kapitel wird die Unterstützungsleistung der Freiwilligen, die Zusammenarbeit im Tandem (Freiwillige-Wohnungssuchende) sowie der eingeschätzte Nutzen des Engagements aus Sicht der Freiwilligen dargestellt, indem themenbezogen die zentralen Inhalte der Einzel- und Gruppeninterviews mit den Freiwilligen zusammengefasst werden.

4.3.1 Art und Häufigkeit der Unterstützung durch die Freiwilligen

Die Tandems haben sich teilweise wöchentlich, jedoch mehrheitlich alle zwei Wochen persönlich bei den Wohnungssuchenden zu Hause oder an einem öffentlichen Ort getroffen und sich dazwischen per SMS bzw. WhatsApp, telefonisch oder per Mail ausgetauscht. Die Treffen waren zu Beginn der Begleitung häufiger und nahmen im Verlauf generell ab. In Phasen von Motivationschwierigkeiten und fehlendem eigenem Ansporn auf Seiten der Wohnungssuchenden wurde die Frequenz der Kontakte wieder erhöht. Gegen Ende der Laufzeit wurde es schwierig noch weitere Unterstützung im Sinne einer Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten, weil alle Möglichkeiten der Unterstützung ausgeschöpft waren.

Zu Beginn der Begleitung wurde von den Freiwilligen das bisherige Vorgehen und die Kriterien der gesuchten Wohnung geklärt und das weitere Vorgehen besprochen. Neben der Überarbeitung des Dossiers und des Bewerbungsbriefs wurden Suchabonnemente eingerichtet und Anmeldungen bei passenden Genossenschaften eingereicht. In mehreren Fällen fehlten grundlegende Computerkenntnisse und es mussten zuerst eine Emailadresse eingerichtet und die Informationsbeschaffung im Internet erklärt werden. Wegen fehlendem Computer und/oder Drucker haben die Freiwilligen teilweise die Suchabonnemente stellvertretend erstellt und die Resultate zusammen mit der Familie angeschaut oder per Email weitergeleitet, sowie Bewerbungsbriefe jeweils angepasst und ausgedruckt. Bei den Treffen wurde mit dem Laptop der Freiwilligen gearbeitet. Im Verlauf der Begleitung wurde oft erstaunt festgestellt, dass vielen Wohnungssuchenden nicht bewusst war, wie eine Wohnungsbewerbung präsentiert werden sollte (nicht gefaltet, sauber ausgefüllt, grosser Umschlag). Neben dem Vermitteln von grundlegendem Knowhow zur Wohnungssuche wurden weitere Möglichkeiten zur Verbesserung der Chancen (Empfehlungsschreiben von Arbeitsgeber, Schwarzes Brett etc.) vorgeschlagen und falls gewünscht umgesetzt. Zudem haben die Freiwilligen die Familien zu Besichtigungen oder zu Bewerbungsgesprächen begleitet.

4.3.2 Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Wohnungssuchenden

Die Freiwilligen hatten an die Wohnungssuchenden die Erwartung, dass sich diese einsetzen und mitarbeiten, sich engagieren und klar kommunizieren, wenn die Unterstützung nicht den Erwartungen entspricht. Generell wurde die Zusammenarbeit als gelungen eingeschätzt. Die Wohnungssuchenden wurden mehrheitlich als zeitlich flexibel, zuverlässig und bemüht wahrgenommen. Vorschläge wurden aufgenommen und bei Bedarf umgesetzt. Herausgehoben wurde von den Freiwilligen insbesondere die Freundlichkeit, Dankbarkeit und Grosszügigkeit der Wohnungssuchenden sowie bei einigen die positive Einstellung und der Optimismus, welche sie trotz schwieriger Situation und Rückschlägen behielten.

Herausfordernd bei der Zusammenarbeit waren einerseits die oben genannten fehlenden Computerinfrastrukturen und -kenntnisse, auf Grund derer eine Unterstützung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe kaum möglich und deshalb auch nicht ganz klar, welche Aufgaben von den Freiwilligen übernommen werden sollten. Andererseits wurden Kommunikationsschwierigkeiten auf verschiedenen Ebenen genannt. Eine Herausforderung für die Zusammenarbeit war insbesondere, wenn Familien Bedürfnisse nicht kommunizierten, wenn eine Vorgehensweise nicht erwünscht war, wenn etwas nicht verstanden wurde oder sie mit der Situation überfordert waren. Dies verdeutlicht die Aussage einer freiwilligen

Person, bei der es hiess: „*nein geht schon*“, aber dann merke ich dass es gar nicht geht“. Missfallen und Unklarheiten von Seiten der Wohnungssuchenden wurden von den Freiwilligen im Verlauf der Zusammenarbeit erkannt, jedoch führten die bis dahin erbrachte „unnötige“ Unterstützungsleistung und der damit verbundene Zeitaufwand zu Enttäuschung und Verärgerung auf Seiten der Freiwilligen.

Herausfordernd war es zudem zu akzeptieren, dass sich Wohnungssuchende mit Ansprüchen an die Wohnung insbesondere hinsichtlich der Wohnregion stark einschränkten und Ideen teilweise aus Angst von nachteiligen Folgen, nicht umsetzten (z.B. den Vorgesetzten um ein Empfehlungsschreiben bitten). Zusätzliche Themen und Problemstellungen der Wohnungssuchenden wurden von den Freiwilligen meistens klar von ihrer Aufgabe und Rolle im Projekt (Unterstützung bei der Wohnungssuche) getrennt und die Wohnungssuchenden nach Rücksprache mit der Projektmitarbeitenden an geeignete Fachpersonen verwiesen. *"Ich habe mir sehr fest vorgenommen mich da raus zu halten"* war ein klares Statement einer Freiwilligen bezüglich der Lehrstellensuche einer Tochter, auch wenn Lehrstelle und Tagesstruktur vermutlich einen wichtigen Einfluss auf die Wohnsituation haben.

In einem weiteren Fall empfand es die Freiwilligen als schwierig, dass die wohnungssuchende Familie gemäss ihrer Einschätzung nicht der Zielgruppe von WohnFit entsprach, bereits über ein eigenes Unterstützungsnetzwerk verfügte und aufgrund der wenig dringenden Situation sich weniger engagierte als von der Freiwilligen erwartet. Auch wurde nicht verstanden, dass in einem anderen Fall vereinzelt Termine vergessen wurden und die Wohnungssuchenden zu Beginn nur sporadisch auf Nachrichten reagiert hatten: *"Das Einzige, was ich nicht nachvollziehen kann ist, wenn man diese Unterstützung bekommt, warum man sie dann nicht zu 100% nutzt, schon von Anfang an. Das hat mich schon etwas genervt oder enttäuscht."*

4.3.3 Reflexion des eigenen Vorgehens

Die in der Zusammenarbeit mit den wohnungssuchenden Familien erlebten Herausforderungen veranlassten die Freiwilligen dazu, das eigene Vorgehen und Kommunikationsverhalten kritisch zu reflektieren. *„Ich bin zu fest von mir ausgegangen“* ist dabei eine Erkenntnis, die sowohl die Kommunikation als auch das Vorgehen bei der Wohnungssuche beschreibt. In der Kommunikation sehen die Freiwilligen Verbesserungspotential indem die Rolle, Aufgabe und Motivation der Freiwilligen sowie das Ziel von WohnFit nochmals beim ersten Tandem-Treffen erklärt wird. Wichtig ist zudem bei Abmachungen und Anweisungen eindeutig zu kommunizieren (beispielsweise verdeutlichen, ob mit „schnell reagieren“, eine Reaktion innerhalb einer Stunde, eines Tages oder einer Woche gemeint ist).

Das Vorgehen der Freiwilligen kann insbesondere hinsichtlich der Strukturierung (Plan und Checkliste erstellen) optimiert werden. Zudem würden die Freiwilligen grundlegendes Wissen zum Bewerbungsdossier (Formular sauber halten, nicht gefaltet, fehlerfreies Anschreiben, Datum und Adresse anpassen, grosser Umschlag etc.) schon zu Beginn vermitteln. Eine weitere Erkenntnis ist, dass die eigenen Ansprüche heruntergeschraubt und den Möglichkeiten der einzelnen Wohnungssuchenden sowie der Lage auf dem Wohnungsmarkt angepasst werden müssen. Beispielsweise hat eine Freiwillige dem wohnungssuchenden Mann einen Auftrag mit acht Aufgaben auf das nächste Mal gegeben, der ihn überforderte, so dass keine Aufgabe davon erbracht wurde. *"Da dachte ich, aha okay, step back, dann fangen wir doch jetzt mit eins an und arbeiten uns gemeinsam zu acht durch. Und dann ging es."*

Aufgrund Ihrer Erfahrung während des Engagements im Projekt WohnFit stuften die Freiwilligen, die nachfolgenden eigenen Kompetenzen als relevant für die Unterstützung der Wohnungssuchenden ein:

- Hardskills: Computer- und Internet-Anwenderkenntnisse, Kenntnisse über Vorgehen bei der Wohnungssuche, sprachlich versiert und Kenntnisse wie eine gute Bewerbung auszusehen hat

- Softskills: Struktur geben und anleiten können, Verständnis für andere Kulturen, Empathie, Perspektivenübernahme, Kommunikationskompetenz, mit fremden Personen eine Beziehung herstellen und eine Vertrauensbasis schaffen können
- Vorteilhaft bei der Wohnungssuche: Freude an der Wohnungssuche, Vernetzung in der Immobilienbewirtschaftung

4.3.4 Erfolg und Misserfolg bei der Wohnungssuche

Bei den durch die befragten Freiwilligen begleiteten Familien, die eine Wohnung während der Zeit der Unterstützung durch WohnFit gefunden haben, war in einem Fall das Netzwerk der freiwilligen Person zu Immobilienbewirtschaftung ausschlaggebend. Im anderen Fall war die Familie seit langer Zeit auf der Warteliste der Stiftung für Wohnungen für kinderreiche Familien.

Die Freiwilligen, deren Familie keine Wohnung finden konnte, sind enttäuscht, dass trotz hohem Engagement das ehrgeizige Ziel nicht erreicht werden konnte. Mit der Aussage „*mehr liegt nicht in meiner Macht*“ werden die Ursachen dafür extern attribuiert.

Als Gründe dafür, dass bei laufenden oder abgeschlossenen Begleitungen keine Wohnung gefunden werden konnten, werden neben der Lage auf dem Wohnungsmarkt auch Einschränkungen der Chancen durch Wünsche und durch das Suchverhalten der Wohnungssuchenden genannt. Das Ungleichgewicht zwischen der Nachfrage nach günstigen Wohnungen und dem Angebot in der Stadt Zürich führt dazu, dass die Verwaltungen auswählen können. Bei der Vergabe werden Überbelegungen vermieden, wodurch grosse Familien, welche ein geringes Budget haben, keine Chance haben. Zudem sind Diskriminierungstendenzen bei der Vergabe bemerkbar. Gemäss einer Freiwilligen „*gibt man bei 300 Personen eine Vierzimmerwohnung nicht an eine sechsköpfige Familie und auch nicht an jene mit einem Kopftuch*“.

Zusätzlich zum knappen Budget schränken Ortsgebundenheit (aufgrund von Kindern, bestehendem sozialen Netzwerk, Arbeitsweg, Subventionsleistungen) die Möglichkeiten ein. Die Entscheidung der Familie, lieber in einer prekären Wohnsituation, dafür in einer für die Familiensituation geeigneten Umgebung zu verharren, als an eine ungünstige Wohnlage zu ziehen, wird von den Freiwilligen als einer der wichtigsten Gründe für den Misserfolg bei der Wohnungssuche gesehen: *"Sie haben sich entschieden, lieber in der kleinen Wohnung zu bleiben, als in eine anderes Viertel zu ziehen."*

In einem Fall mit sehr knappem Budget und relativ hohen Ansprüchen an den Komfort der Wohnung, wurde von den wenigen Wohnungen, die den Suchkriterien entsprachen, ein Grossteil aufgrund von zu langsamer Reaktion oder zu spätem Abschicken des Dossiers verpasst. In diesem Fall war die Wohnsituation nach Einschätzung der Freiwilligen wenig prekär und der Leidensdruck gering. Die nachfolgende Aussage verdeutlicht, wie dadurch die eigenen ehrgeizigen Ansprüche angepasst werden mussten: *"Ich bin ehrgeizig und wenn ich eine Wohnung suche, dann gebe ich Vollgas und dann zu sehen, dass andere das nicht so machen und das auch akzeptieren und den Anspruch runterschrauben, das ist schon schwierig."*

4.3.5 Subjektiv bewerteter Nutzen des Mentorings

Nutzen für die Wohnungssuchenden

Der Nutzen der Unterstützung durch Freiwillige für die wohnungssuchenden Familien wird von den Freiwilligen auf drei Ebenen gesehen. In den Fällen, in denen eine adäquate Wohnung gefunden werden konnte, ist dies der Hauptnutzen. In allen Fällen wurde zudem für die Wohnungssuche relevantes Wissen zum Zürcher Wohnungsmarkt (Genossenschaften, Stiftungen, Stadt Wohnungen), zum Bewerbungsdossier, grundlegende Computerfertigkeiten und Recherchekompetenzen vermittelt sowie

die Bewerbungsunterlagen überarbeitet und damit Grundlagen für eine erfolgreiche selbständige Suche gelegt. Nicht zu unterschätzen ist zudem die motivierende Funktion und die Unterstützung auf psychosozialer Ebene. *"Ich habe das Gefühl, sie bleiben vielleicht eher ein bisschen dran und haben auch ein bisschen Zuversicht, dass es früher oder später sicher klappen wird"*, beschreibt eine Freiwillige den Nutzen auf der persönlichen Ebene. Als unterstützend werden zudem konkrete Entlastungen von arbeitstätigen Personen durch die Übernahme der Suchaufgabe und Begleitung bei Besichtigungen sowie in einem Fall die Möglichkeit durch die Treffen mit der freiwilligen Person der beengenden Familiensituation zu entfliehen, erwähnt.

Nutzen für die Freiwilligen

Welcher persönliche Nutzen die Zusammenarbeit mit den Wohnungssuchenden generierte, wird von den Freiwilligen unterschiedlich eingeschätzt. Genannt werden ein Erfolgsgefühl, weil *„das Beste herausgeholt wurde“*, die Aneignung von neuem Wissen bezüglich Wohnungssuche, Kontakt zu Menschen in anderen Lebenssituationen und aus anderen Kulturen, Kennenlernen von anderen Perspektiven und anderen Vorgehensweisen sowie eine Sensibilisierung dafür, wie elementar Sprachkompetenzen und Computerfertigkeiten im Alltag sind und welche Hürden mangelnde Kompetenzen mit sich ziehen können. Zudem wurde von einer freiwilligen Person erwähnt, dass sie in Bezug auf die eigene Situation durch die optimistische Einstellung der Familie unterstützt und motiviert wurde: *„irgendwann kommt meine Wohnung bestimmt... dein Job wir auch kommen“*.

4.4 Fallbeschreibung der Wohnungssuchenden: Strategien und Erfahrungen

Die sieben Familien unterscheiden sich hinsichtlich der biografischen Erfahrungen und Strategien in der Wohnungssuche, ihrem Unterstützungsnetzwerk und ihren Bewältigungsstrategien. Entsprechend differieren auch der Unterstützungsbedarf bei der Wohnungssuche und die Bewertung der Unterstützung durch die Freiwilligen. Um diesen biografischen Prozessen gerecht zu werden, werden die Erfahrungen und Strategien der Wohnungssuchenden nicht themenbezogen, sondern fallbezogen dargestellt. Für die interviewten Personen konnte jeweils ein Bewältigungsmuster herausgearbeitet werden, welches die Erfahrungen und Strategien bei der Wohnungssuche beschreibt und vor dessen Hintergrund die subjektive Einschätzung der Unterstützung durch die Freiwilligen interpretiert werden kann. Anhand der Fallbeschreibungen werden vier handlungsleitende Muster der wohnungssuchenden Person erkenntlich: (1) die Beharrlichen die es trotz aussichtloser Situation immer wieder versuchen, (2) die Macherinnen und Macher, die Neues ausprobieren, (3) die Hilfesuchenden, die sich Unterstützung von Fachstellen suchen und (4) die mit der Wohnungssuche Überforderten. Nachfolgend werden die sieben Fälle in Bezug auf die Erfahrungen und Strategien bei der Wohnungssuche und die Bewältigungsmuster beschrieben.

Der Beharrliche, der auf Glück hofft (Muster 1)

"Meine Situation ist immer die gleiche, ich versuche, ich gebe nie auf. Ich versuche und versuche und versuche und immer suchen."

Die Familie wohnt mit vier Kindern, wovon eines aufgrund einer chronischen Krankheit ein eigenes Zimmer haben sollte, in einer 3-Zimmer Wohnung einer Stiftung und sucht eine grössere Wohnung, die in der Nähe von Schule und Einkaufsmöglichkeiten liegt. Der Mann arbeitet Vollzeit und die Frau widmet sich der Betreuung und Erziehung der Kinder. Vor der Teilnahme an WohnFit hat sich die Familie auf Stadtwohnungen und bei der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familie beworben sowie bei der Stiftung PWG für eine grössere Wohnung angefragt. Ausser einem Arztzeugnis, das den Bewerbungen beigelegt wird, hatte die Familie keine Unterstützung bei der Suche.

Der Mann ist schon seit über zehn Jahren in der Schweiz und hat aufgrund von Familienzuwachs (Familiennachzug, Geburt weiterer Kinder) schon zweimal über mehrere Jahre eine grössere Wohnung gesucht und nimmt deshalb seine Situation als „*immer die gleiche*“ wahr. Die Bewerbung bei den Stadtwohnungen werden als Glücksache (*„da kannst du nicht durchkommen, nur mit Glück, rufen, rufen, rufen, eine halbe Stunde lang“*), die Wohnungsvergabe der Stiftungen als unfair (*„Obwohl ich verstehe so viele Leute suchen momentan eine Wohnung und es kann sein, dass sie auch Probleme haben, aber meine Situation ist schlimmer“*) und die Genossenschaftswohnungen als zu teuer bewertet.

Mit der freiwilligen Mentorin hat sich der Mann alle zwei bis drei Wochen getroffen. Diese hat eine Bewerbungsvorlage angefertigt, eine Liste mit Genossenschaften erstellt, per Mail über freie Wohnungen informiert und die Frau zu Besichtigungen begleitet. Als Hauptentlastung wird von dem berufstätigen Mann die Übernahme der Begleitung der Frau zur Wohnungsbesichtigung genannt. Nützlich ist zudem die Bewerbungsvorlage. Die Hinweise auf freie Wohnungen sind jedoch wenig hilfreich, da die meisten schon selbständig eingesehen wurden. Obwohl keine Wohnung gefunden werden konnte, wurden die Unterstützung und das Verhältnis zur freiwilligen Mentorin geschätzt. Als Grund für die erfolglose Suche wird die schwierige Lage auf dem Wohnungsmarkt aufgeführt und die Wohnungssuche als Gedulds- und Glückssache betrachtet: *„Die Wohnungssuche braucht Geduld und Glück. Man kann nicht sagen warum, man nichts gefunden hat. So viele Leute wie ich suchen eine Wohnung und bekommen keine. Das hat mit Glück zu tun (...) da kann ich nur sagen, mein Glück ist noch nicht gekommen, sondern ich warte und denke, das kommt bald. Ich gebe nicht auf, ich versuche immer und schaue jeden Abend die Mails an.“*

Die zielstrebige Macherin und der generalisierende Überforderte (Muster 2 und 4)

„We started from zero. So you need time to find your way.“

Die Familie ist seit zwei Jahren in der Schweiz und wohnt bei der Anmeldung bei WohnFit mit zwei Kindern in einer befristeten Vierzimmerwohnung in einer Baugenossenschaft. Sie suchen eine Wohnung in Zürich, da ein Kind eine Sonderschule in Zürich besucht. Beide Eltern sind berufstätig und werden von der Grossmutter, die aus dem Herkunftsland gekommen ist, im Haushalt unterstützt. Vor der Anmeldung bei WohnFit haben sie bei verschiedenen Immobilienverwaltungen und Baugenossenschaften angefragt, im Internet Wohnungen gesucht und viele Bewerbungen auch über das Internet verschickt, jedoch keine Zusage erhalten. Zudem hat eine Nachbarin einen Zeitungsartikel geschrieben, welcher zu ihrem Erstaunen keine Resonanz erzeugte. Dies führt der Mann darauf zurück, dass *„kein Interesse, keine Gefühle in der Schweiz“* bestehen, die Einschätzung der Frau fällt differenzierter aus: *„Das ist der Charakter jeder Person“*. Die Suche hat die Familie als schwierige Zeit erlebt: *„Wir haben dann alleine gesucht. Es war schwierig, eine sehr schwierige Zeit“*. In der kurzen Zeit, in der die Familie in der Schweiz ist, hat sie sich ein Netzwerk von Personen aufgebaut, er vor allem mit Personen aus dem Herkunftsland, sie auch mit Schweizerinnen und Schweizern, welche sie mit Tipps und kleinen Gefälligkeiten (z.B. ein Anruf, um ein Formular zu erhalten) bei der Wohnungssuche unterstützen.

Der als schwierig bewertete Neuanfang in der Schweiz bildet ein zentrales Element in der Biografie der Familie und war verbunden mit Diskriminierung bei der Arbeits- und Wohnungssuche aufgrund geringer Deutschkenntnisse. *„Ich bin alleine gekommen und habe meine Familie da gelassen und es passierte schon, dass die Leute... weisst du, Ausländer, kein Deutsch, blablabla“*, erzählt der Mann. Beispielsweise habe er mangels Deutschkenntnissen kein Anmeldeformular der Baugenossenschaft erhalten mit der Begründung: *„wer in der Schweiz lebt, der muss Deutsch reden.“* Danach hat eine Person aus dem gleichen Herkunftsland, die bei dieser Genossenschaft arbeitet, angerufen und sie haben die Wohnung erhalten. Kennzeichnend ist in dieser Familie, wie mehrfach betont wird, dass

es Zeit brauche, um die in der Schweiz vorausgesetzten Kompetenzen zu erwerben, diese aber von Anfang an gefordert werden: *"Deutsch, das akzeptiere ich, aber man muss Zeit geben"*. Mit der Situation geht das Paar unterschiedlich um. Während die Frau sich die Kompetenzen Schritt für Schritt aneignet und Diskriminierungserlebnisse dem Charakter der jeweiligen Person zuschreibt, sieht sich der Mann in einer Opferrolle und generalisiert die Diskriminierungserfahrungen auf die Eigenschaften aller Schweizerinnen und Schweizer. Die Wahrnehmung von geringem öffentlichem Interesse an ihrer Situation und mangelnder gesellschaftlicher Solidarität steht der durch Freiwillige erfahrenen Solidarität gegenüber, welche von beiden positiv hervorgehoben wird.

Die Freiwillige hat zu Beginn das Dossier und das Bewerbungsschreiben für die Wohnungssuche überarbeitet, über Grundlegendes bei der Wohnungssuche in der Schweiz informiert und nachher den Mann bei der Arbeitssuche unterstützt (Bewerbungsschreiben, Lebenslauf, Korrektur lesen, Vermittlung von Stellen durch das Netzwerk der Freiwilligen). Ausgetauscht haben sie sich oft per Mail oder sie haben sich auf einen Kaffee getroffen oder die Familie hat zum Abendessen nach Hause eingeladen. Die Freiwillige wird als sehr professionell und nett wahrgenommen. Die Begleitung durch die Freiwillige wurde insbesondere auf der psychosozialen Ebene als unterstützend wahrgenommen: *"It's like they give you a light in the dark"*. Profitieren konnte die Familie zudem von den Informationen über die Wohnungssuche und das Wohnen in der Schweiz und den Bewerbungsschreiben für Arbeitsstellen und für Wohnungen.

Ausschlaggebend dafür, dass die Familie eine Wohnung erhalten hat, war vermutlich, dass sie bei der entsprechenden Bewerbung verschiedene Ideen und Tipps von Arbeitskolleginnen ausprobiert haben. Einerseits hat die Vorgesetzte die Verwaltung angerufen und ihre Empfehlung abgegeben, andererseits haben sie einen Brief des Kindergartens der Tochter dem Dossier beigelegt und das Formular farbig ausgefüllt: *"And I did it, because I said, I don't have anything to loose, I filled in with green colour and after some days they called us."*

Die schwierige Phase mit Arbeits- und Wohnungssuche wird vom Mann in der Retrospektive als notwendig erachtet, damit eine passende Arbeitsstelle und optimale Wohnung gefunden werden konnte: *"Ich hatte es schwierig, damit ich es jetzt umso besser habe"*.

Die lernende und zuversichtliche Macherin (Muster 2)

"Also es ist viel passiert"

Die Familie ist seit fünf bzw. vier Jahren in der Schweiz. Die Frau ist im Land ihres Vaters aufgewachsen, ihre Mutter und die Familie mütterlicherseits wohnen jedoch in der Schweiz. Beim Eintritt in WohnFit lebten sie mit zwei Kindern in einer befristeten Dreizimmerwohnung, welche durch Domicil vermittelt wurde. Der Mann arbeitete, die Frau war in Ausbildung. Die Suchstrategie der Familie zeichnet sich durch unermüdlichen Fleiss aus: *"Ich habe überall gesucht, also in der Stadt, ausserhalb der Stadt, also ganzer Kanton Zürich [...] Ich habe bis jetzt 300 Bewerbungen gemacht"*. Unterstützt wurden sie durch die Familie mütterlicherseits und durch Freunde, wobei diese jedoch nicht über ausreichend Kompetenzen im Bereich Wohnungssuche verfügten: *"Wohnbewerbungen habe ich mit Bekannten und Freunden geschrieben. Das hat nichts erreicht, weil man richtig und schön und also es muss viel drin sein in der Bewerbung"*.

Die Familie verfügt über eine turbulente Wohnbiografie. Nach der Migration in die Schweiz hat sie zuerst als Paar, dann mit dem ersten Kind bei der Mutter der Frau, danach in Familienherbergen, in einer Einzimmerwohnung und in einer Dreizimmerwohnung gelebt. Die Einzimmerwohnung wurde von einer Frau, welche die Wohnungssuchende von einer früheren Freiwilligentätigkeit kannte, vermittelt, was die Wichtigkeit von sozialen Kontakten in der Wohnungssuche aufzeigte: *"Also Vitamin B, man braucht viel Vitamin B"*. Die befristete Dreizimmerwohnung hat die Familie über Domicil erhalten. Als negative Erfahrung bei der Wohnungssuche wird die Zeit in der Familienherberge hervorgehoben. Der

Misserfolg bei der Wohnungssuche wird einerseits der persönlichen Situation und dem schlechten Dossier zugeschrieben: *"Und das war immer negativ, vielleicht weil etwas fehlt oder ein Dokument oder so [...] Vielleicht war unser Problem, dass wir vorher beim Sozialamt waren, also Sozialhilfebezüger [...] und mit Kindern ist es auch schwierig"*. Andererseits wird der angespannte Wohnungsmarkt in Zürich erwähnt: *"In Zürich gibt es eine grosse Krise wegen Wohnungen"*. Die langwierige Wohnungssuche sieht die Familie auch als Lernfeld (*„Weil aus Fehlern kann man lernen und ich habe so viele Fehler gemacht, weil ich die Bewerbung nicht so richtig geschrieben habe“*) und als Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen.

Die Unterstützung durch die freiwillige Person bestand in gemeinsamer Internetrecherche, Überarbeitung des Dossiers und Bewerbungsbriefes, Anrufen bei Stadtwohnungen, verschicken von Bewerbungsbriefen und Kontaktierung von Verwaltungen. Neben der intensiven gemeinsamen Suche mit der Freiwilligen hat die Familie sich auch stark selber engagiert. Die Freiwillige wird als sehr engagiert, freundlich, hilfsbereit und gut erreichbar wahrgenommen. Die Begleitung wird von der Familie generell als gute Erfahrung und als sehr gute Hilfestellung beschreiben: *"Es war eine sehr gute Erfahrung [...] Sie hat mir wirklich sehr sehr geholfen, wirklich sehr [...] Ich bin sehr dankbar dafür echt"*.

Dank der Unterstützung konnte eine Wohnung gefunden werden, wodurch Sicherheit und Stabilität erlangt wurde: *"Ich fühle mich jetzt wohl und sicher, vor allem sicher. [...] Vorher war ich immer unsicher. Nicht nur wegen mir auch wegen den Kindern [...] Ich bin immer einmal hier einmal dort, das ist nicht so gut für die Kinder. Sie brauchen Stabilität."*

Die Stabilität in der Wohnsituation hat sich schliesslich auch positiv auf die Arbeitssituation ausgewirkt. Die beiden Bereiche werden als voneinander abhängig wahrgenommen: *"In der Schweiz muss man zwei wichtige Sachen, zuerst die Wohnung und dann die Arbeit. Es ist glaube ich wie eine Balance. wenn das eine fällt, dann fällt alles. Weil die Wohnung ist für die Sicherheit [...] und die Arbeit ist für die Finanzen. Wenn ein Mensch beide hat, dann ist es gut. Als wir diese Wohnung bekommen haben, habe ich schnell Arbeit gefunden, denn ich fühlte mich stabil, nicht wie vorher."*

Einen Einfluss darauf, dass eine Wohnung gefunden wurde, hatten auch positive Entwicklungen in anderen Lebensbereichen. Ein Jahr zuvor hatte es die Familie dank intensiver Bemühungen geschafft, sich von der Sozialhilfe abzulösen. Zudem hatte die Frau ihre Ausbildung als Pflegehelferin beendet und ein Praktikum absolviert. Durch die positiven Entwicklungen waren sie zuversichtlich, dass die Frau eine Arbeit findet und deshalb die mit Hilfe der Freiwilligen gefundene Genossenschaftswohnung im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten liegt: *"Ich war positiv, weil ich habe einen Pflegehelferinnen Kurs gemacht und ein Praktikum, da wo ich jetzt arbeite, absolviert und ich hatte die Hoffnung, dass ich in diesem Heim eine Arbeit finde, deshalb habe ich bei der Wohnung zugesagt. Dann habe ich wirklich eine Arbeit gefunden."*

Der gewiefte Macher (Muster 2)

"Mir ist eine Idee gekommen"

Die Familie wohnt mit zwei Kindern in einer Einzimmerwohnung und sucht eine Wohnung mit drei Zimmern. Der Mann ist erwerbstätig und die Frau ist als Hausfrau tätig. Bei der Wohnungssuche wird mit unterschiedlichen Strategien vorgegangen: Kollegenkreis und Firma werden informiert, Inserate bei Migros und Coop aufgehängt, Anmeldung bei Verwaltungen und telefonische und schriftliche Bewerbungen auf Stadtwohnungen vorgenommen. Kennzeichnend ist für den Mann, dass er bei Absagen nachhakt, um aus Fehlern zu lernen und bei weiteren Bewerbungsversuchen strategischer vorgehen zu können. Unterstützung erhält der Mann von Arbeitskollegen und der vorgesetzten Person. Zudem besucht er den Schreibdienst der Stadt Zürich: *"Ich habe einfach alles gemacht wirklich"*.

Während der mehr als zehn Jahre, die der Mann in der Schweiz lebt, hatte er in unterschiedlichen familiären Situationen Wohnungen gesucht. Als alleinstehende Person hatte er Wohnungen jeweils über Kollegen erhalten. Die ersten Herausforderungen stellten sich mit der Heirat und dem Familiennachzug der Frau, da eine genügend grosse Wohnung Voraussetzung für die Anmeldung in Zürich, der Wohnsitz der Frau aber Voraussetzung für eine grössere Wohnung ist. Da er mit der Offenheit in Bezug auf den Familiennachzug auf negative Reaktionen von Vermietern gestossen ist, hat er diesen jeweils nicht mehr erwähnt: *„Da habe in dieser Zeit Angst bekommen, habe erfahren, dass ich es nicht so grad sagen soll.“* Weitere diskriminierende Erfahrungen hat er bezüglich der rudimentären Deutschkenntnisse der Frau gemacht, da bei Genossenschafts- und Stadtwohnungen die ganze Familie Deutsch sprechen muss.

Als Begründung, wieso er lange keine Wohnung gefunden hat, führt er aus: *„Ich habe nur ein paar Sätze geschrieben, die ein Kollege geschrieben hat. Und dann habe ich immer diesen gleichen Brief kopiert und weitergeschickt. Und ich kann nicht selber schreiben, ich habe kein Computer.“* Neben den mangelhaften Kenntnissen darüber, wie ein Bewerbungsdossier aussehen soll, werden die geringen Deutschkenntnisse der Frau und die Erwirtschaftung des Haushaltseinkommens durch nur eine Person als Hindernisse wahrgenommen. Damit trotz der vielen Absagen weiterhin Hoffnung besteht, hat der Mann parallel gesucht und sich beworben, damit bei einer Absage weitere Optionen offen bleiben: *„Manchmal habe ich vier Briefe an die Stadtverwaltung geschickt und okay sie haben eine Absage geschickt, aber vielleicht die nächste bekomme ich. Und dann habe ich nicht gewartet, immer noch weiter gesucht, damit immer eine Antwort offen ist, das macht es gut. Ich habe einfach intensiv gesucht“.* Trotzdem war es schwierig mit den vielen Absagen, insbesondere mit denen der Stadt Zürich, umzugehen: *„Es ist nicht schön wenn man einen Brief im Briefkasten hat von der Stadtwohnung und es steht eine Absage drauf. Das ist das Schlimmste wirklich. [...] Ich war jeweils so nervös und wenn ich eine Absage gesehen habe, habe ich alles miteinander kaputt gemacht.“*

Der Mann hat sich während eines halben Jahres wöchentlich mit der Freiwilligen im öffentlichen Raum getroffen. Die Freiwillige hat bei der Überarbeitung des Dossiers geholfen und praktische Hinweise gegeben (z.B. einen grossen Umschlag verwenden, das Dossier persönlich abgeben und den Vorgesetzten involvieren). Er hat jeweils die Formulare in den Briefkasten der Freiwilligen gelegt und diese nach der Bearbeitung wieder abgeholt. Die Bewerbungsbriefe hat sie angepasst und er konnte sie am Arbeitsplatz ausdrucken. Zudem hat die Freiwillige die Familie zum Bewerbungsgespräch bei den Stadtwohnungen begleitet. Er schätzt die Unterstützung findet aber, dass er selber die Verantwortung für die Wohnungssuche trägt: *„Man ist selber verantwortlich.“*

Der grösste Nutzen der Begleitung lag darin, dass eine Wohnung gefunden wurde: *„Für mich das wichtigste, ich habe eine Wohnung bekommen.“* Geholfen haben die guten Ideen und das Wissen um ein gutes Bewerbungsschreiben, welches in Zukunft angewendet werden kann: *„So lange habe ich eine Wohnung gesucht und es ist nicht gegangen. Unterstützung ist sehr wichtig, weil alleine habe ich diese Ideen nicht bekommen. Jetzt kann ich besser eine Wohnung suchen.“* Die regelmässigen Treffen mit der Freiwilligen motivierten dazu, am Ball zu bleiben und gaben neue Hoffnung auf eine Wohnung: *„Es ist anstrengend diese Sache wirklich. Man muss morgens um 8 Uhr telefonieren, manchmal um 8 Uhr eine Wohnung anschauen. Ich habe versucht mit meiner Familie zu gehen und dann habe ich bis 12 Uhr nachts gearbeitet und morgen so früh wieder aufstehen. Das ist schon viel. Also das ist nicht einfach. [...] aber dann habe ich immer gedacht ich treffe die Freiwillige wieder und dann haben wir einen neuen Brief, ein neues Formular probiert. Sie hat die Formulare ausgefüllt und sehr schön geschrieben. Und ich habe immer gedacht, dass ich vielleicht diesmal eine positive Antwort bekomme“.*

Die Wohnungssuche wird allgemein als sehr anstrengend und zeitaufwendig erlebt, entsprechend auch die Treffen mit der Freiwilligen, welche als unumgänglich angesehen werden, um die schwierige

Wohnsituation zu verbessern. *"Wenn man einfach frei hat und dann muss man etwas anderes machen und die Familie wartet auf dich, ist schon schwierig. Aber ich muss, das ist einfach eine Aufgabe [...] weil wir haben eine schwierige Situation zuhause"*

Der Erfolg bei der Wohnungssuche wird mit dem Empfehlungsschreiben des Vorgesetzten in Verbindung gebracht: *"Es gibt keinen klaren Grund, aber ich habe bei dieser Adresse den neuen Brief von meinem Chef neu mitgeschickt und dann habe ich ein Anruf bekommen. [...] Der Eindruck beim Arbeitsplatz ist einfach wichtig. Ich habe so die Wohnung bekommen."*

Die wenig vernetzte Hilfesuchende (Muster 3)

"We asked for help"

Beim Eintritt ins WohnFit wohnt die Familie mit vier Kindern in einer Zweizimmerwohnung, in der sie sich sehr wohl fühlten. Der Mann ist schon seit 20 Jahren in der Schweiz, die Frau über fünf Jahre. Obwohl der Lohn des Mannes nur knapp für die sechsköpfige Familie ausreicht, möchte er keine Sozialhilfe beziehen. Die Frau ist der Ansicht, dass es dann aber einfacher wäre eine Wohnung zu finden. Ihr privates Netzwerk umfasst hauptsächlich die Community aus dem Herkunftsland. Unterstützung erhält die Familie von Hilfswerkprogrammen und sozialen Fachstellen (z.B. Mütterberatung). Seit sieben Jahren suchen sie eine grössere Wohnung, indem sie sich bei Hinweisen auf freie Wohnungen bewerben, Inserate anschauen, Formulare abholen und einsenden sowie Briefe verschicken.

Eine einschneidende Erfahrung bei der Wohnungssuche war, als die Frau hochschwanger bei der Besichtigung in der Reihe stehen musste, um das Formular abzuholen. Weit gravierender war, als sie nach der Geburt aufgrund der Wohnungsrenovation nur ein Bad in einem Container benutzen konnten. Sie hat sich an die Liegenschaft und an Hilfswerke gewendet und eine Referenz vom Arzt eingeholt und ist schliesslich mangels Alternativen mit den Kindern ins Herkunftsland geflogen: *"I had no choice, i had to leave for my country. It was very hot there but I had to go there, I had no choice"*

Die Freiwillige kam jedes zweite Wochenende mit ihrem Laptop zur Familie, um gemeinsam Wohnungen zu suchen und Bewerbungsbriefe zu schreiben. Mit der Freiwilligen hatte die Familie sehr gute Erfahrungen und schätzt die Solidarität: *"They are the volunteer people. I mean they are not charging, they are just willing to help people. So this is the very good thing, this thinking to help others. And they are also, I mean occupied by their job... they you know take time for us, so it's hard and it's a good thing."* Durch die regelmässigen Besuche zu Hause, stärkte sich die Beziehung zu den Freiwilligen auch auf privater Ebene: *"She is like a family member. The kids love her."* Aufgrund der Unterstützung konnte sich die Familie wichtige Kompetenzen für die Wohnungssuche, wie beispielsweise das Erstellen eines Dossiers, aneignen und anwenden. Die Unterstützung bedeutete auch eine zeitliche Entlastung: *"They helped to find an apartment on our behalf. We didn't have much time."* Ausserdem ermöglichten ihnen die Besuche der Freiwilligen Kontakte zur Schweizer Bevölkerung und Abbau von Vorurteilen gegenüber dieser: *"So I have some Swiss friends also now. And they are very helpful and very friendly. So it's also a good feeling. [...] You know everyone has a different mentality, so you don't want to be closer to them. But this people from inside they are very good. I mean everyone is not friendly if it's not necessary. But these people they are friendly whether they are foreigner or not. So in this way you know we become closer. So they experienced our characters and we experienced them also. Different people."*

Eine grössere Wohnung hat die Familie schliesslich von einer Stiftung erhalten, bei welcher sie seit vier Jahren auf der Warteliste war.

Die Hilfesuchenden mit wenig Zeit (Muster 3)

"it was a miracle"

Die fünfköpfige Familie ist bei der Anmeldung bei WohnFit mit der Kündigung ihrer Dreizimmerwohnung konfrontiert und sucht eine 3.5-4.5 Zimmer Wohnung. Die Eltern sind seit mehr als zehn Jahren in der Schweiz und beide arbeitstätig. Neben dem privaten Netzwerk, welches hauptsächlich aus Personen aus der gleichen Herkunftsregion besteht, ist die Frau beim katholischen Frauenbund vernetzt. Trotz eigenständiger seriöser Suche seit mehr als einem Jahr auf verschiedenen Wegen (Zeitung, Internet, Einrichten von Suchabonnements, Anmeldung bei der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien) hat die Familie keine passende Wohnung erhalten. Die Familie erlebte die Wohnungssuche als sehr demotivierend, trotzdem versuchten sie es immer wieder von neuem. Als abschreckend wirkten die Wartelisten und die vielen Menschen bei Besichtigungen: *"You go there, there will be so many people. So you ask just one apartment and all these people are looking for it. It is scary. [...] Than I think it's..., but let me try, it's like that."*

Bei der Anmeldung bei WohnFit wurde die Familie zuerst auf die Warteliste gesetzt, was sie in ihrer dringenden Situation sehr verunsicherte: *"Oh my got another list they gave me, ok, let me wait patiently on the list"*. Während der nur kurzen Zeit auf der Warteliste wurde die Familie von der Projektmitarbeiterin unterstützt, indem das Bewerbungsschreiben überarbeitet, Briefe vorbereitet und über geeignete Wohnungen informiert wurde. Die ständige Erreichbarkeit und die Anstrengung der Projektmitarbeiterin wurde sehr geschätzt, obwohl aus zeitlichen Gründen nicht alle vorgeschlagenen Wohnungen besichtigt werden konnten und es deswegen keine zielführende Unterstützung war: *"Sometimes I had to be at work, he had to be at work. So there was no way we could be there. And we couldn't always ask our boss: 'I have to go and look for an apartment'. If I have to go always at the given time, this way, it is not helping us."*

Der Austausch und Kontakt mit der freiwilligen Person, die beruflich im Immobilienbereich tätig ist, war sehr gering. Diese hat die Familie nach dem Erstkontakt zusammen mit der Projektmitarbeiterin nur einmal getroffen, um ihnen eine potentielle Wohnung zu zeigen. Die Verwaltung hatte aber aufgrund von Überbelegungen die Wohnung nicht an die Familie gegeben, jedoch zwei Wochen später eine andere Wohnung vorgeschlagen.

Die Unterstützung durch WohnFit wird sehr positiv bewertet, insbesondere die Erreichbarkeit und die Flexibilität: *"It was always in the way that favours me."* Geschätzt wurden zudem neue Ideen, wie beispielsweise ein Inserat aufzuhängen: *"I was always looking in the newspaper and I didn't have the idea that I could also write in some places that I need an apartment"*. Speziell bei der Familie war, dass die freiwillige Person in der Immobilienbranche tätig ist und deshalb eine persönliche Besichtigung ermöglichte. Nicht zu vorgegebener Zeit mit anderen Personen in der Schlange stehen zu müssen, wurde als zusätzlicher Vorteil der Unterstützung empfunden.

Der Erfolg bei der Wohnungssuche wird von der Familie als Wunder bewertet und der Unterstützung durch WohnFit zugeschrieben: *"It was a miracle. It was so fast, because it was so difficult to get an apartment. We have to always make an appointment to go and look and there we see a lot of people queuing and waiting for just an apartment. We have to fill in forms, but we never got... When they came in they were really godsend. They did a marvellous job and it was so fast"*.

Die Überforderte mit wenig zeitlichem Druck (Muster 4)

"Ich bin müde und muss ein bisschen ruhig bleiben"

Die Wohnungssuchende wohnt bei der Anmeldung bei WohnFit mit ihrer erwachsenen arbeitslosen Tochter in einer Genossenschaftswohnung, welche wegen Umbau gekündigt wurde. Im Verlauf des Mentorings ziehen Mutter und Tochter zum Sohn, der in einer Dreizimmerwohnung lebt. Die Mutter

sucht eine günstigere Wohnung für sich und ihre Tochter, die aber trotzdem einen guten Ausbaustandard haben soll. Vor der Anmeldung hat sie in Zeitungen gesucht und an Baugenossenschaften geschrieben, wobei sie von Verwandten unterstützt wurde: *„Ich habe viele Verwandte da und dann haben wir an jede Baugenossenschaft einen Brief geschickt.“*

Die Frau ist jung in die Schweiz gekommen und nach sechzehn Jahren wieder in ihr Herkunftsland wiedergekehrt. Aufgrund des Todes ihres Mannes und der schwierigen Situation im Herkunftsland sind sie und ihre drei erwachsenen Kinder wieder in die Schweiz zurückgekehrt. Sie bereut frühere Handlungen, mit denen sie sich Möglichkeiten verspielt hat, einerseits dass sie keine Ausbildung absolviert hat und andererseits, dass sie ins Herkunftsland zurück ist: *„Ich habe alles verlassen und bin hier in die Schweiz. Und mein Fehler war, ich habe keine Deutschschule gemacht, weil ich nachher jung verheiratet, Familie, Kinder und ich habe gesagt, ich mache nichts. Jetzt denke ich, was habe ich gemacht, aber jetzt ist es zu spät [...] Die Kinder sind hier geboren [...] und dann sind wir weg. Leider hab ich das gemacht und jetzt sehen Sie.“* Auch in Bezug auf die Wohnungssuche orientiert sie sich an der Vergangenheit, in der es einfacher war: *„Es war einfacher früher, aber jetzt ist es eine Katastrophe“.*

Die Wohnungssuchende hat sich alle zwei Wochen an einem öffentlichen Ort mit der Freiwilligen getroffen. Die Freiwillige hat zudem sehr viel selbständig gesucht und nach Absprache mit der Wohnungssuchenden selber Briefe geschrieben und angerufen: *„Sie hat eigentlich sehr viel gemacht. Sie hat gesucht und wirklich haben wir gesucht. Aber es ist schwierig. Jedes Mal wenn wir eine Wohnung anschauen gegangen sind, waren 100 oder 150 Leute draussen, dann habe ich keine Chance gehabt. Es ist schwierig...“* Dank der Unterstützung durch die Freiwillige konnte sich die Wohnungssuchende spezifisches Wissen aneignen und kann dieses bei der zukünftigen Wohnungssuche anwenden: *„Ich habe nicht gewusst, dass ich dem Büro sogar ein Foto mit meinem Lebenslauf und so... früher war das nicht so, da bin ich einfach ins Büro gegangen. Früher war es einfach, jetzt ist das schwieriger und dann brauchen wir Hilfe. Sowieso mit der deutschen Sprache haben wir Probleme und die Freiwillige hat mir viel geholfen. Jetzt habe ich gesehen, was die Leute erwarten. [...] Ich weiss jetzt, was ich machen muss, wenn ich eine Wohnung suche“.* Bessere Chancen erhofft sie sich zudem von dem Begleitbrief von WohnFit.

Die Freiwillige hat sie als sehr sympathisch erlebt. Die Wohnungssuchende ist überrascht von der Solidarität, die es in der Schweiz gibt und erstaunt, dass sich die Freiwillige trotz eigener Pendenzen die Zeit nimmt, ihr zu helfen: *„Eigentlich hat sie mich überhaupt nicht gekannt und trotzdem hat sie so viel gemacht, das hat mich gefreut. Das ist eigentlich sozial. In der Schweiz gibt es sozial. Denn ich habe von vielen Leuten gehört, in der Schweiz sind sie so und so. Nein es ist nicht so. [...] Das hat mir gefallen.“*

Die Erwartungen der Freiwilligen überforderten die Wohnungssuchende jedoch teilweise. Sie fühlte sich unter Druck gesetzt, konnte dies aber zu wenig kommunizieren und hat der Freiwilligen zu liebe Wohnungen angeschaut, die eigentlich nicht ihren Vorstellungen entsprechen. Sie hätte sich lieber auf weniger, dafür passendere Wohnungen konzentriert: *„Wenn ich alleine suche und ich habe meine Zeit, das ist etwas anders. Ich muss dann nicht so schnell ja sagen zum Beispiel. Viele Male habe ich gesagt ‚ok, ich gehe dahin‘ nur weil die Freiwillige mir das gesagt hat. Aber die Wohnung war zu weit weg. Manchmal machen wir Sachen für die anderen. Aber wenn ich selber schaue, dann ist das etwas anderes“.* Erst als es der Wohnungssuchenden gesundheitlich nicht sehr gut ging und sie die Wohnungssuche neben der Arbeit zu stark beanspruchte, konnte sie sich artikulieren und bat die Freiwillige, sie etwas „in Ruhe“ zu lassen. Sie hätte zwar mehr machen können, aber wollte keine Energie mehr aufwenden für Wohnungen, die keine Verbesserung der Situation versprachen: *„Eigentlich hätte ich bisschen von selber mehrere Sachen machen könne. Aber mit meiner Arbeit hatte ich viel zu tun und ich habe... nicht kein Interesse, sondern ich habe gesehen wie schwierig es ist. Vier Mal hat die*

Freiwillige gesagt, es gibt eine Besichtigung. Aber es war weit von hier oder fast gleich teuer wie hier. Ich bin nicht gegangen, ich habe gesagt ‚für was, wenn es fast gleich viel kostet, dann brauche ich nichts‘."

Den Grund dafür, dass sie keine Wohnung finden konnte, sieht die Wohnungssuchende im Bevölkerungszuwachs der Schweiz: *"Das Problem ist, dass es so viele Leute jetzt hier in der Schweiz hat, ist nicht wie früher. [...] Weil es viele Leute sind, hat es nicht geklappt."*

Was den Umgang mit dem Misserfolg betrifft, sind die Aussagen der Wohnungssuchenden ambivalent. Einerseits zeigt sie sich erstaunt: *"Ich habe nicht gedacht, dass ich keine Wohnung finde."* Andererseits hat sie keinen akuten Leidensdruck und findet es entsprechend nicht so schlimm: *"Für mich war es eigentlich nicht so schlimm, weil ich weiss, ich habe eine Wohnung hier (beim Sohn) solange ich eine Wohnung suche, sonst wäre es mir sicher peinlich oder ich wäre traurig. Aber momentan ist es kein Problem, ich habe momentan eine Wohnung."* Dies hat sie auch der Freiwilligen gesagt, welche gemäss der Wohnungssuchenden Mühe hatte damit umzugehen: *"Sie war schon traurig, dass ich keine Wohnung gefunden habe. Sie hat gesagt: ‚nein, sechs Monate wir müssen eine Wohnung finden‘. Es war für sie nicht so einfach. Ich habe gesagt: ‚du musst nicht traurig sein‘, ich weiss wie das ist. Sie ist nicht schuld."*

Nach der Zeit des Mentorings hat die Wohnungssuchende keine Anstrengungen mehr unternommen, eine Wohnung zu finden: *"Ich habe gesagt, ich bin jetzt müde, momentan will ich ein bisschen ausruhen und ich habe ehrlich gesagt nichts mehr gemacht. Jetzt muss ich wieder anfangen."* Die von der Freiwilligen anbotene weitere Unterstützung möchte sie nicht in Anspruch nehmen, da sie weiss, dass die Freiwillige selber ausgelastet ist und sie ihr eigenes Netzwerk aktivieren kann: *„Und ich habe sowieso viele Verwandte hier und viele Cousinen, die arbeiten auch auf der Bank und und und... Oder die können schon helfen.“* Zudem erhofft sie sich von dem Brief von WohnFit bessere Chancen: *"Ich habe immer noch diesen Brief von Caritas und wenn ich jetzt schaue, dann gebe ich diesen Brief und dann schauen wir. Man hat mehr Möglichkeiten mit diesem Brief."*

4.5 Bewertung des Projekts WohnFit

Nachfolgend werden die subjektiven Bewertungen der Struktur und Rahmenbedingungen von WohnFit aus Sicht der Projektmitarbeiterin sowie ergänzend aus der Perspektive der Wohnungssuchenden und Freiwilligen zusammenfassend dargestellt. Zudem wird der Nutzen aus Sicht der Projektmitarbeiterin und der Wohnungssuchenden dargestellt und aufgelistet, was aus Sicht aller befragten Personen beibehalten werden soll und wo das Projekt Optimierungsbedarf aufweist.

4.5.1 Rekrutierung der Freiwilligen

Die Rekrutierung der Freiwilligen wurde von der Projektmitarbeiterin vor allem in der ersten Pilotphase als recht herzlich wahrgenommen. Das Engagement wurde auf verschiedenen Onlineplattformen wie Benevoljobs und Kampagnenforum sowie auf der Seite von Caritas Zürich ausgeschrieben. Zudem wurden Plakate und Flyers gedruckt und in öffentlichen Gebäuden wie Universität, Fachhochschulen und Bibliotheken aufgehängt. Mögliche Gründe für die Schwierigkeit bei der Rekrutierung sind der Zeitpunkt der Rekrutierung während der Sommerzeit, die Neuheit des Pilotprojekts sowie das Thema Wohnungssuche an sich, welches aufgrund geringer Erfolgsaussichten in der Regel nicht viel Resonanz erfährt im Bereich der Freiwilligenarbeit. Die Personen, die sich gemeldet haben, sind mehrheitlich online auf das Projekt aufmerksam geworden und haben ein befristetes Eins-zu-Eins Engagement in der Stadt Zürich gesucht. Da sich nur vereinzelt Freiwillige gemeldet haben, wurden diese einzeln und nicht, wie im Konzept vorgesehen, in Gruppen geschult, was einen zusätzlichen zeitlichen Aufwand bedeutete. Von der Projektmitarbeiterin als geeignet eingestuft wurden Freiwillige mit Compu-

terkenntnissen, guten Deutschkenntnissen, Kenntnissen der Stadt Zürich, zeitlicher Flexibilität, Interesse am Lebensalltag von anderen Menschen und der Fähigkeit, sich ohne Berührungsängste darauf einlassen zu können. Bei den ungeeigneten Bewerberinnen und Bewerbern handelte es sich um Personen, die hauptsächlich eine Tagesstruktur suchten, Arbeitslose, die Pflichtbewerbungen verschickten und Personen mit geringen Deutschkenntnissen. Insgesamt werden die ausgewählten Freiwilligen als engagiert und ehrgeizig wahrgenommen, wobei einige sich auf die Überarbeitung des Dossiers beschränken und andere sich weit mehr engagieren und verschiedene Möglichkeiten zur Optimierung der Chance der Wohnungssuchenden auf dem Wohnungsmarkt ausprobieren.

4.5.2 Auswahl der Familien

Im Gegensatz zur Rekrutierung der Freiwilligen wurde WohnFit mit fünf bis zehn Anfragen pro Tag von wohnungssuchenden Familien geradezu überschwemmt. Viele der Wohnungssuchenden entsprachen nicht der Zielgruppe (nicht in der Stadt Zürich, nicht Working Poor, Sozialhilfe-Beziehende, keine Kinder, keine prekäre Wohnsituation) oder wurden aufgrund von zusätzlichen Kriterien ausgeschlossen (keine Deutschkenntnisse, zu dringende Situation für ein Mentoringprojekt bzw. akute Not-situation, sehr viele Betreibungen). Diese Personen wurden wenn möglich an weitere Fachstellen wie beispielsweise die fallführende Person bei den Sozialen Diensten, die Schuldenberatung der Caritas oder das städtische Angebot Wohnen und Obdach triagiert. Im Erstgespräch mit den Freiwilligen wurde das Projekt nochmals genau erklärt und versucht, deutlich zu machen, dass ein Sucherfolg nicht garantiert werden könne. Ein Teil der Erläuterungen war aber oft wie die Projektmitarbeiterin sagt „*lost in translation*.“ Der Fragebogen zur Erfassung der Situation der Wohnungssuchenden wurde im Verlauf der Anfangsphase noch ergänzt, so dass schliesslich die Wohnsituation, der Grund der Prekarität, das verfügbare Einkommen und die Eignung für eine Begleitung durch Freiwillige erfasst wurden.

Geeignet für das Projekt sind Familien, die den Schweizer Wohnungsmarkt und die Möglichkeiten für subventioniertes Wohnen nicht gut kennen, sprachliche Schwierigkeiten haben und wissen, wo ihre Kompetenzen liegen und wo sie unterstützt werden können. Bei der Endauswahl der Familien wurden zudem Anliegen der Freiwilligen berücksichtigt und Familien ausgewählt, mit denen die Zusammenarbeit aus Sicht der Projektmitarbeiterin erfolgsversprechend erschien.

Obwohl ursprünglich beabsichtigt war, Familien zu begleiten, die schon bei Caritas Zürich sind oder sich wegen der Wohnungssuche melden, wurden häufig Wohnungssuchende von anderen Fachstellen an WohnFit vermittelt. Häufig entsprachen diese nicht den Kriterien der Zielgruppe, da sie Sozialhilfe bezogen.

Von Seiten der Freiwilligen wird erwähnt, dass die Familienauswahl in einzelnen Fällen nicht optimal verlief. Vereinzelt verfügte die Familie über genügend eigene Ressourcen, die sie hätte aktivieren können. In anderen Fällen war die Situation der Familie sehr komplex, es bestanden falsche Erwartungen an die Freiwilligen oder die Familie engagierte sich selbst zu wenig.

4.5.3 Interne und externe Zusammenarbeit

In der Caritas Zürich ist das Projekt WohnFit das einzige, das sich mit der Wohnthematik beschäftigt. Bezüglich der wohnungssuchenden Familien und Erfahrungen mit Freiwilligen fand ein interner Austausch mit anderen Fachstellen (Familienberatung, Schuldenberatung) und Projekten der Caritas Zürich statt, welcher als „schnell und unbürokratisch“ beschrieben wird. In Bezug auf übergeordnete Themen und strategische Überlegungen fand der Austausch mit dem Fachbereich Grundlagen statt, wo das Projekt angesiedelt ist.

Aufgrund der Befristung beschränkte sich die externe Zusammenarbeit auf die zentralen Akteure im Bereich der Unterstützung bei der Wohnungssuche im Raum Zürich: Domicil und Wohnhilfe Schlieren.

Mit diesen Stellen fand ein guter projektbezogener Austausch statt sowie eine Zusammenarbeit in Bezug auf die politische Thematisierung der Wohnproblematik. Das Projekt WohnFit wurde zudem auf Anfragen anderer Fachstellen diesen vorgestellt.

Ein Netz mit Liegenschaftsverwaltungen aufzubauen, wird als langwieriger und schwieriger Prozess eingeschätzt. Es wurde vor allem versucht, die Thematik bei Genossenschaften einzubringen, beispielsweise bei der Plattform Offene Genossenschaften. Themaaffine Genossenschaften haben aber oft schon die Stiftung Domicil als Partnerin, was eine Konkurrenzsituation darstellt, die weiterer Klärung bedarf.

4.5.4 Bewertung der Struktur und Rahmenbedingungen

Sicht der Projektmitarbeiterin

Die im Konzept festgehaltene Struktur und die Rahmenbedingungen werden von der Projektmitarbeiterin mehrheitlich als adäquate und geeignete Grundlage bewertet. Der Ablauf der Begleitung mit einem jeweils persönlichen Einführungsgespräch mit Wohnungssuchenden und Freiwilligen, der Schulung der Freiwilligen und dem Kennenlerngespräch aller Parteien wird als angemessen empfunden. Für die Schulung der Freiwilligen wurden Unterlagen in Form eines Handbuches erstellt und aufgrund von Nachfragen und Rückmeldungen der Freiwilligen überarbeitet und ergänzt (zusätzliche Informationen zum subventionierten Wohnen, Stadtwohnungen und Gewerkschaften, Musterschreiben). Die Laufzeit von höchstens sechs Monaten wird als ausreichend eingeschätzt, damit sich die Familien die erforderlichen Kompetenzen für die anschließende eigene Suche aneignen können. Auch der im Konzept geschätzte Aufwand der Freiwilligen von 2-3 Stunden pro Woche ist realistisch, wobei der Aufwand im Verlauf der Begleitung eher abnimmt. Die angedachte Verlängerung der Begleitung auf die erste Phase in der neuen Wohnumgebung erwies sich als nicht notwendig. Einerseits verfügen die Familien schon über Wohnkompetenzen und andererseits geschieht die Vernetzung in der neuen Wohnumgebung mehrheitlich über die Kinder. Teilweise wird eine nachbarschaftsbezogene Vernetzung von den Wohnungssuchenden nicht angestrebt, weil hauptsächlich ortsunabhängige Netzwerke der Herkunftscommunity gepflegt werden.

Die Stellenprozente werden eher als zu knapp eingeschätzt und in der Tendenz wurde mehr für das Projekt gearbeitet. Mit einem Teilpensum von 50% ist es schwierig, Anfragen zeitnah zu bearbeiten, weshalb oft nach der Arbeitszeit telefoniert wurde.

Sicht der Freiwilligen

Von den Freiwilligen wird die zeitlich begrenzte Dauer des Mentorings mit der Möglichkeit, danach eine weitere Familie zu begleiten, geschätzt. Von einigen wird die Laufzeit von sechs Monaten als zu lange empfunden, da grundlegendes Wissen zur Wohnungssuche und entsprechende Kompetenzen in einem kürzeren Zeitraum vermittelt werden können.

Die Erwartungen an die Freiwilligen sowie die beschriebenen Aufgaben sind realistisch. Als positiv bewertet werden die Unabhängigkeit in der Ausführung der Aufgabe und die kompetente Unterstützung durch die Projektmitarbeiterin bei Bedarf.

Der Ablauf der Begleitung (Erstgespräch, Schulung, Kennenlerngespräch und Abschlussgespräch) wird als sinnvoll, gut strukturiert und organisiert bewertet. Hervorgehoben wird insbesondere das Kennenlerngespräch, bei dem die Projektmitarbeiterin eine vermittelnde Position zwischen der Familie und den Freiwilligen einnimmt, Erwartungen und Rollen geklärt werden und auf diese Weise auch der Druck von den Freiwilligen genommen wird. Nützlich sind zudem die Vorinformationen über die Familie.

Die von Caritas Zürich offerierten Bedingungen für Freiwillige erachten diese als gut und ausreichend. Wichtig sind ihnen vor allem die Bestätigung des geleisteten Freiwilligeneinsatzes sowie die entgegengebrachte Wertschätzung. Dieses Gefühl der Dankbarkeit und Wertschätzung, da sind sich alle Freiwilligen einig, wird von der Projektmitarbeiterin sehr gut vermittelt: „*Sie gibt das Gefühl, dass sie da ist, wenn man sie braucht und dass sie schätzt, was man macht.*“ Das von der Projektmitarbeiterin organisierte Austauschtreffen wird als sinnvolle Möglichkeit zum Austausch gesehen. Die Erfahrungen sind jedoch ambivalent. Während diese Treffen bei den einen Unsicherheiten abbauen konnte (*"Grad dadurch dass es ja freiwillig ist, hat man ja ganz freie Hand"*), war es für andere wiederum eher abschreckend, von den schwierigen Erfahrungen anderer Freiwilligen zu hören (*"Ich war dann ganz froh, hatte ich eine „normale“ Familie"*).

Sicht der wohnungssuchenden Familien

Die Dauer des Mentorings wird von den wohnungssuchenden Familien unterschiedlich beurteilt. Die einen finden die Projektdauer adäquat, da man bei Bedarf immer noch in Kontakt bleiben kann. Andere würden insbesondere für Personen, die kaum Kompetenzen in der Wohnungssuche haben, mehr Zeit zum Erwerben und Anwenden von neuen Kompetenzen gutheissen. Dies hänge jedoch von der Anzahl freiwilliger Personen ab. Die Unterstützung wird mehrheitlich als zeitintensiv wahrgenommen, was jedoch notwendig sei, um eine Änderung der Situation zu erreichen.

4.5.5 Begleitung durch die Projektmitarbeiterin

Sicht der Projektmitarbeiterin

Aus Sicht der Projektmitarbeiterin ist es in der Begleitung der Tandems zentral zu signalisieren, dass die Projektmitarbeiterin bei Fragen, Schwierigkeiten und Konflikten jederzeit beratend und vermittelnd zur Seite steht und Schwierigkeiten frühzeitig gemeldet werden sollten. Tendenziell wurden Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit im Tandem eher zu spät gemeldet, um rechtzeitig vermittelnd eingreifen zu können.

Die Unterstützung der Tandems lief hauptsächlich über die Freiwilligen. Direkte Kontakte zu den Wohnungssuchenden fanden dann statt, wenn zusätzliche Themen abzuklären waren (ungerechtfertigte Rechnung, Mietzinsdepot, fehlende Möbel) oder um ein Formular auszufüllen, wenn die freiwillige Person nicht da war.

Mit den Freiwilligen tauschte sich die Projektmitarbeiterin im Schnitt etwa einmal pro Monat aus. Einige waren in der Unterstützung der Wohnungssuchenden sehr autonom und schätzten gerade diese Selbständigkeit des Engagements. Andere meldeten sich häufig bei Unsicherheiten, zusätzlichen Themen oder wenn eine für andere Teilnehmende interessante Wohnung ausgeschrieben war. Damit Fragen zeitnah beantwortet werden konnten, wurden die Freiwilligen oft ausserhalb der Arbeitszeit beraten. Entsprechend der unterschiedlichen Bedürfnisse hinsichtlich der Begleitung wurde auch der von der Projektmitarbeiterin organisierte Erfahrungsaustausch unterschiedlich genutzt, wobei ein solcher Austausch den einen entspricht und andere keine zusätzlichen verpflichtenden Rahmenbedingungen möchten.

Sicht der Freiwilligen

Die Erwartungen der Freiwilligen an die Projektmitarbeiterin waren, dass ein Rahmen geschaffen und Professionalität eingebracht wird und dass sie eine Einführung sowie bei Bedarf Unterstützung erhalten. Diese Erwartungen haben sich erfüllt, wobei die Unterstützung grösser als erwartet ausfiel. Geschätzt wurde, dass bei der Einführung Umsetzungsvorschläge eingebracht wurden, obwohl dann erst während der Begleitung ersichtlich wurde, welchen Unterstützungsbedarf die Familie hat und wie kon-

kret vorgegangen werden soll. Die Unterstützung während des Mentorings wird als sehr gut bewertet. Die Projektmitarbeiterin stand für Fragen jederzeit zur Verfügung und hat bei weiterführenden Themen und rechtlichen Fragen Abklärungen getroffen, Zuständigkeiten geklärt und bei Unsicherheit der Freiwilligen diese motiviert: *"Ich hatte das Gefühl, dass ich noch mehr machen muss und dann meinte sie, ich mache das alles gut, ich solle ja im Prinzip denen nur helfen."* Teilweise war der Austausch mit der Projektmitarbeiterin während des Mentorings sehr eng, dieser fand per Telefon oder via Mail statt. Besonders geschätzt und als sehr wichtig betrachtet wurde die gute Erreichbarkeit der Projektmitarbeiterin, die Zuverlässigkeit in Bezug auf Zurückrufen und die Flexibilität in der Terminfindung. Die Projektmitarbeiterin wird von den Freiwilligen als sehr engagiert, sehr gut informiert, dankbar gegenüber dem Engagement der Freiwilligen, ungezwungen und sehr angenehm wahrgenommen.

Sicht der Wohnungssuchenden

Die Wohnungssuchenden schätzen aufgrund unterschiedlicher Erfahrungen die Unterstützung durch die Projektmitarbeiterin verschieden ein. Ein Teil der Wohnungssuchenden hatte nur beim Einführungsgespräch, beim Kennenlerngespräch und beim Abschlussgespräch Kontakt mit der Projektmitarbeitenden. Mehrere Wohnungssuchende schätzten, dass beim Einführungsgespräch keine falschen Versprechungen gemacht wurden und klar gesagt wurde, dass keine Wohnung versprochen werden kann: *"Sie sagten, wir versprechen nicht, dass wir eine Wohnung finden, aber werden unser Bestes versuchen und sie habe das wirklich gemacht."* Einige Wohnungssuchende wurden auf die Warteliste gesetzt, da keine freiwillige Person verfügbar war. Während der Zeit auf der Warteliste wurden sie von der Projektmitarbeiterin unterstützt, indem über subventioniertes Wohnen informiert, teilweise eine Briefvorlage erstellt und auf mögliche freie Wohnungen aufmerksam gemacht wurde. Teilweise konnten die vorgeschlagenen Wohnungen aus zeitlichen Gründen nicht besichtigt werden. Hilfreich waren zudem die anbotene Unterstützung von Caritas Zürich, das Startkapital bei Genossenschaftswohnungen zu übernehmen sowie die Begleitschreiben, die den Bewerbungsunterlagen beigelegt werden konnten.

Die Projektmitarbeiterin wird von den Wohnungssuchenden als sehr professionell, interessiert an der persönlichen Situation, ehrlich, hilfsbereit, freundlich und sehr sympathisch beschrieben. Nach Ansicht der Wohnungssuchenden hat sie alle Möglichkeiten ausgeschöpft, um ihnen zu helfen: *"Sie tat das Beste, was sie konnte."* Als positiv bewertet wurde, wie schon von den Freiwilligen, die ständige Erreichbarkeit und Verlässlichkeit.

4.5.6 Bewertung des Nutzen des Projekts

Sicht der Projektmitarbeitenden

Angesichts des Missverhältnisses zwischen Nachfrage und Angebot von günstigen Wohnungen in der Stadt Zürich¹⁰, kann das Projekt WohnFit nur einen kleinen Beitrag dazu leisten, dass Familien mit geringen finanziellen Mitteln eine adäquate Wohnung finden. Bei Familien, die sowohl bezüglich der Kriterien der gesuchten Wohnung als auch bezüglich der Vorgehensweisen bei der Suche flexibel sind, ist es einfacher, eine Wohnung zu finden. Bei Personen, die Grundkompetenzen mitbringen, welche ausgebaut werden können, kann eine bessere Wirkung hinsichtlich dem Erwerb neuer Kompetenzen erlangt werden. Als erschwerend bzw. hindernd bei der Zielerreichung (selbstständig Wohnung suchen und finden) erweisen sich fehlende Computer-Anwenderkenntnisse und fehlende Computerinfrastruktur.

¹⁰ Gemäss Projektleitung sind pro Woche höchstens zwei Drei- oder Vierzimmerwohnung zu einem Budget von 1300.- ausgeschrieben, auf die sich 300 bis 400 Personen bewerben.

Das Projekt erzielt neben dem tatsächlichen Finden von Wohnungen vor allem sogenannte „softe“ Wirkungen. Die Wohnungssuchenden seien froh um die administrative Unterstützung, neuen Kontakte und schätzen die Solidarität, welche motivierend wirkt.

Sicht der Wohnungssuchenden

Aus Sicht der Wohnungssuchenden konnte auf verschiedenen Ebenen von dem Projekt profitiert werden. Obwohl die Situation auf dem Wohnungsmarkt als schwierig und die Wohnungssuche als Glücksache angesehen wird, kann WohnFit Unterstützung bieten. Generell wird WohnFit als gute Hilfe eingeschätzt für Personen, die keine Bewerbungen schreiben können, nicht wissen, wo sie eine günstige Wohnung suchen müssen und die wenig Zeit für Besichtigungen haben: *„WohnFit hilft den Leuten Bewerbungen zu schreiben, wo man suchen kann. Sie zeigen den Weg. Sie helfen bei der Besichtigung, wenn man keine Zeit hat“*. Hervorgeben wird zudem, dass zwar keine falschen Versprechungen gemacht werden, aber trotzdem durch die Begleitung neue Hoffnung und Möglichkeiten erschlossen werden: *„Für mich war es wirklich eine Hoffnung. Du fühlst, dass es etwas sein kann. Sie haben mir nicht etwas versprochen und ich schätze das. Sie sind klar und sagen, sie werden versuchen, sie haben einige Möglichkeiten und werden ihr Bestes tun, aber sie können nichts versprechen.“*

Eine weitere Wirkung des Projekts ist, dass die Wohnungssuchenden Solidarität erfahren und sich in ihrer Situation ernst genommen und unterstützt fühlen: *„If someone is volunteering without money, this means that someone has to have really a lot of love and interest for other people. [...] You don't feel alone.“* Die erfahrene Solidarität kann wiederum Optimismus und Selbstwirksamkeit fördern: *„Ich bekomme Hilfe und ich habe wieder neuen Mut bekommen, dass ich eine Wohnung bekomme.“* Ausserdem werden die Wohnungssuchenden durch die Begleitung sowohl gefördert wie auch gefordert: *„Und vorher war ich alleine und manchmal habe ich einfach aufgehört, 1-2 Wochen hatte ich keine Lust gehabt, aber mit diesem Projekt habe ich die Chance bekommen, dass ich muss. Von allen Seiten Zuhause, am Arbeitsplatz und von Freiwilligen bekommst du Druck. Du musst einfach mehr suchen.“*

4.5.7 Empfehlungen im Falle einer Weiterführung des Projekts

Aus Sicht der Wohnungssuchenden sollte das gesamte Projekt unbedingt weitergeführt werden. In der Art, wie es konzipiert ist, bietet es ausreichend Unterstützung für die Wohnungssuchenden: *„Es ist gut so, ich habe alle Hilfe bekommen, die ich brauchte.“* Auch die Freiwilligen finden es wichtig, das Projekt weiter zu führen, da es eine brisante Problematik angeht. Nachfolgend werden einzelne Aspekte aufgelistet, die aus Sicht der befragten Personen beizubehalten sind (siehe Tabelle 5). Sowohl von Wohnungssuchenden als auch von Freiwilligen erwähnt werden die Vermittlung von Informationen über den Wohnungsmarkt und die Wohnungssuche sowie die gute Unterstützung durch die Projektmitarbeitende und deren gute Erreichbarkeit.

Tabelle 5: Beizubehaltende Aspekte

Wohnungssuchende	Informationen zur Wohnungssuche und Dossievorlagen: <i>„Weil die meisten Leute, die neu sind, wissen nicht wie der Prozess der Wohnungssuche abläuft und wie man sich bewirbt.“</i>
	Erreichbarkeit und Flexibilität der Projektmitarbeiterin: <i>„Sie war immer da, wenn wir sie kontaktiert haben“</i>
	Flexibilität und Erreichbarkeit der Freiwilligen: <i>„The way they have contact, to be easy to meet for both partners“</i>

Freiwilligen	Struktur: Rahmung mit Auftakt und Abschluss, Struktur mit Erstgespräch, Schulung und Kennenlertreffen mit der Familie
	Dauer und Intensität: Befristeter Einsatz mit Empfehlung für die Häufigkeit der Treffen
	Zielvereinbarung: Zielvereinbarung mit der Familie zu Beginn der Begleitung
	Unterlagen: Ausführliche Unterlagen zur Wohnungssuche und Vorlagen für Freiwillige
	Betreuung: Gute Erreichbarkeit der Ansprechperson, kompetente Projektmitarbeiterin

Für eine zielführende Unterstützung der Wohnungssuchenden und eine optimale Begleitung der Freiwilligen besteht aus Sicht aller befragter Personen Optimierungsbedarf bei den Projektressourcen und der Anzahl freiwilliger Personen, der Vernetzung der Wohnungssuchenden, der Förderung der Computer-Anwenderkenntnisse und der Vernetzung mit Verwaltungen zur Förderung des Zugangs zu günstigem Wohnraum. In Tabelle 6 werden die genannten Möglichkeiten zur Optimierung des Angebots aufgelistet.

Tabelle 6: Möglichkeiten der Optimierung des Angebots

Wohnungssuchende	Vernetzung mit Verwaltungen und Einflussnahme auf die Vergabe von subventioniertem Wohnraum: <i>"Es wäre gut wenn WohnFit spezielle Kontakt zu Stadtwohnungen und Genossenschaften haben und dann sagen könnten, wir haben eine Familie und die Situation von dieser Familie ist so und so und es wäre gut, wenn sie dies Wohnung bekommen [...] Eine Art Empfehlung aber eine starke Empfehlung, die man berücksichtigen kann."</i>
	Mehr Projektressourcen und mehr Freiwillige: <i>"You can't help all this thousands of people. They are trying but it's not enough."</i>
	Vernetzungstreffen: Austauschmöglichkeit für Freiwillige und Wohnungssuchende, zur Vernetzung und gegenseitigen Unterstützung von Wohnungssuchenden untereinander als auch zur Vernetzung von Wohnungssuchenden und Freiwilligen
	Kommunikation im Tandem: Vorgehen und Ansprüche besser den Möglichkeiten und Vorgehensweisen der Wohnungssuchenden anpassen: <i>"Wenn ich alleine suche und ich habe meine Zeit, das ist etwas anders"</i>
	Engagement der Wohnungssuchenden: <i>"Die Person, die die Wohnung sucht ist wichtig, die muss Deutsch sprechen, telefonieren zu verschiedenen Zeiten. Die Freiwillige hilft nur, aber die Person ist verantwortlich. Sie muss bereit sein jeder Zeit z.B. WohnFit treffen, keine Chance verpassen, muss dem Chef sage, dass er telefonieren muss. Diese Person muss einfach richtig bereit sein, um eine Wohnung zu suchen"</i>
Freiwillige	Vernetzung mit anderen Institutionen und Verwaltungen
	Rekrutieren von mehr Freiwilligen, insbesondere aus der Immobilienbranche
	Vernetzung und Austausch unter den Wohnungssuchenden
	Professionelle Betreuung von Wohnungssuchenden in schwierigen Verhältnissen
	Computerstation
	Projektdauer den Möglichkeiten der Unterstützung zur Selbsthilfe anpassen

Projektmitarbeiterin	Erhöhung der Stellenprozente, damit mehr Tandems betreut werden und in komplexen Fällen mehr Abklärungen getroffen werden können
	Kombination aus Unterstützung durch Freiwillige und Beratung durch professionelle Sozialberatung bei komplexen Fällen
	Computerkurse und Sprachkurse mit Wohnfokus, allenfalls für Frauen, mit Kinderbetreuung
	Gruppenangebote für Wohnungssuchende
	Politische Präsenz des Themas fördern, da die schwierige Lage auf dem Wohnungsmarkt für finanziell schwächere Personen eine sozialpolitische Herausforderung ist

5 Zusammenfassende Diskussion

Ziel der vorliegenden Evaluation ist es, die Wirkung des Angebots WohnFit zu erfassen und die Erreichung der im Konzept definierten Ziele zu überprüfen. Um das Angebot aus verschiedenen Perspektiven zu erfassen, wurden mit sieben Wohnungssuchenden qualitative Interviews, mit fünf Freiwilligen Einzel- und Gruppeninterviews sowie ein Interview mit der Projektmitarbeiterin geführt. Die Erkenntnisse zur Begleitung durch die Freiwilligen wurden mit den Inhalten der Journals der Freiwilligen abgeglichen. Zudem wurden die Anmelde Daten der Wohnungssuchenden und Freiwilligen ausgewertet. Abschliessend wird nun das Erreichen der Ziele überprüft und die Evaluationsfragen beantwortet.

5.1 Zielüberprüfung

Die im Konzept festgehaltenen Ziele konnten überwiegend erreicht werden. Zudem wurden Ziele angegangen, die erst in einer weiteren Projektphase geplant waren. Generell kann festgehalten werden, dass das Pilotprojekt „WohnFit“ entsprechend der anderen bestehenden nicht-monetären Angeboten (siehe BSV, 2016) einen entscheidenden Beitrag leistet, um armutsbetroffenen Familien den Zugang zu günstigem Wohnraum zu erleichtern. Nachfolgend werden die einzelnen Ziele aufgelistet und erläutert, inwiefern diese erreicht wurden und in welchen Bereichen nur ein Teilaspekt erreicht werden konnte.

Hauptziele:

→ *Wohnungssuchende Working Poor- Familien sind zur selbständigen Wohnungssuche befähigt.*

Die wohnungssuchenden Familien, die innerhalb der maximalen Laufzeit keine Wohnung finden konnten, konnten sich Kompetenzen für die Wohnungssuche aneignen. Fehlende Computerinfrastruktur sowie geringe Computeranwenderkenntnisse lassen in einzelnen Fällen vermuten, dass bei der weiteren oder einer erneuten Wohnungssuche wieder Hilfe benötigt wird. In denjenigen Fällen, in denen in kurzer Zeit eine Wohnung gefunden wurde, konnten nur beschränkt Wissen und Kompetenzen bezüglich der Wohnungssuche vermittelt und angeeignet werden. Diese Familien sind bei einer zukünftigen Wohnungssuche allenfalls erneut auf Unterstützung angewiesen.

→ *Ein Teil der wohnungssuchenden Working Poor-Familien hat mithilfe von Freiwilligen passende und bezahlbare Wohnungen gefunden.*

Von den insgesamt 20 begleiteten Familien haben zwei Familien die Begleitung kurz nach Beginn abgebrochen. Bis Ende August 2016 wurden elf Begleitungen abgeschlossen, davon haben nur zwei Familien bis zum Ende der Laufzeit keine Wohnung gefunden. Hauptschwierigkeiten bei der Suche waren ein sehr knappes Budget, Einschränkungen bei der Suche bezüglich Ort und Ausstattung und drei oder mehr Kinder. Inwiefern die Begleitung durch die Freiwilligen einen direkten Einfluss auf den Erfolg bei der Wohnungssuche hatte, war nicht in jedem Fall genau eruierbar. In einzelnen Fällen war die Vernetzung der freiwilligen Person mit der Immobilienbewirtschaftung, das Engagement bei der Suche nach Genossenschaften oder die Begleitung zu einem Bewerbungsgespräch ausschlaggebend. In anderen Fällen war die Familie auf einer Warteliste nachgerückt oder es wurde die Umsetzung von Ideen anderer Personen als Erfolgsgrund gedeutet. Der Einfluss der Unterstützung durch die Freiwilligen hatte in diesen Fällen vermutlich eine indirekte Wirkung auf die Wohnungssuche. Der Einfluss kann beispielsweise in der Optimierung des Dossiers, in der Unterstützung durch Ratschläge, wie das eigene soziale Netz insbesondere im beruflichen Bereich zu aktivieren, und in der motivierenden Begleitung vermutet werden.

Unterziele:

→ *Ziele in Bezug auf die Wohnungssuchenden*

Die im Konzept aufgelisteten Ziele in Bezug auf die Wirkung für die Wohnungssuchenden können als erreicht angesehen werden. Die Wohnungssuchenden fühlten sich unterstützt, konnten durch die erfahrene Unterstützung und Solidarität Hoffnung und Motivation schöpfen und werden durch die Termine mit den Freiwilligen zu eigenem Engagement angespornt. Einzelne Wohnungssuchende waren durch die Ansprüche der Freiwilligen, das schnelle Tempo auf dem Wohnungsmarkt und die vielen Wohnungsbesichtigungen überfordert. In diesen Fällen wird Unterstützung zwar wahrgenommen, jedoch stimmte diese nicht genau mit den Erwartungen der Wohnungssuchenden überein.

Der Umzug der wohnungssuchenden Familien und das Einleben in die neue Wohnumgebung sind in allen Fällen gelungen. Vereinzelt fand eine weitere Unterstützung durch die Freiwilligen insbesondere in mit dem Umzug verbundenen administrativen Aufgaben oder eine Unterstützung durch die Projektleitung hinsichtlich der Beschaffung von Mobiliar statt. Da die Familien schon über Wohnkompetenzen verfügten, brauchte es in diesem Bereich keine weitere Begleitung. Auch hat sich gezeigt, dass das Einleben und die Vernetzung in der neuen Wohnumgebung durch die Kinder erleichtert werden und diesbezüglich keine Unterstützung notwendig ist. Teilweise sind die Familien in ein orts- bzw. quartierunabhängiges herkunftsbezogenes Netzwerk eingebunden und eine Vernetzung im neuen Wohnumfeld ist für sie deshalb nicht prioritär.

→ *Ziele in Bezug auf die Freiwilligen*

Die im Konzept aufgelisteten Ziele in Bezug auf die Einbindung der Freiwilligen wurden erreicht. Insgesamt haben sich 16 Freiwillige bei Ende August 2016 im Projekt engagiert. Die Anzahl teilnehmende Freiwillige übersteigt damit die erwartete Mindestanzahl von zehn Freiwilligen. Die Betreuung der Freiwilligen durch die Projektmitarbeiterin übertrifft deren Erwartungen und die Wertschätzung und Anerkennung ist durch die wertschätzende Art der Projektmitarbeiterin ausreichend gegeben. Generell engagierten sich die Freiwilligen gerne für das Projekt. In einzelnen Fällen war jedoch Enttäuschung aufgrund des als zu gering eingeschätzten Engagements oder zu geringer Verlässlichkeit der Wohnungssuchenden bemerkbar. Mit den unerwarteten und schwierigen zusätzlichen Herausforderungen durch fehlende Computerinfrastruktur und/oder fehlenden Anwenderkenntnissen konnten die Freiwilligen zielführend umgehen. Durch das Engagement erwarben die Freiwilligen neues Wissen bezüglich Wohnungssuche und Wohnungsmarkt und lernten neue Perspektiven im Umgang mit schwierigen Situationen kennen. Ausserdem ermöglichte dieser Einblick eine Sensibilisierung für mögliche Herausforderungen im Alltag von Familien mit geringen finanziellen Mitteln und eine Öffnung für andere Herangehensweisen.

Ideen der Freiwilligen wurden bisher hauptsächlich in die Ausgestaltung der Schulungsunterlagen einbezogen. Eine Möglichkeit zum Austausch und zur Einbringung bestand durch die organisierten Austauschlässe und den permanenten Kontakt mit der Projektmitarbeiterin. Ein Einbezug neuer Ideen in die Projektgestaltung war bisher nicht möglich. Einige der Freiwilligen hat die Begleitung einer weiteren Familie übernommen. Teilweise weil die erste Begleitung nur von kurzer Dauer war, teilweise angespornt durch den Erfolg der ersten Begleitung. Viele Freiwillige waren froh, dass der Einsatz befristet war, da sich ihre Lebensumstände geändert haben. Sie werden sich allenfalls zu einem späteren Zeitpunkt erneut engagieren.

→ *Ziele in Bezug auf die Schnittstellen und Angebotsentwicklung*

Die Ziele in Bezug auf Schnittstellen und Angebotsentwicklung wurden angegangen, jedoch aufgrund der begrenzten Projektdauer und der eingeschränkten finanziellen Mittel nicht auf allen Ebenen erreicht. Mit Fachstellen, die Unterstützungsleistungen bei der Wohnungssuche anbieten, fand sowohl ein projektbezogener Erfahrungsaustausch statt als auch eine themenbezogene Zusammenarbeit in

Arbeitsgruppen. Schnittstellen konnten mehrheitlich geklärt werden. Nicht geklärt ist die Konkurrenzsituation in Bezug auf Genossenschaften und Immobilienverwaltungen mit Affinität zu sozialen Themen. Das Angebot wurde auf strategischer Ebene weniger in Zusammenarbeit mit den Schnittstellen und unter Einbezug von Freiwilligen sondern vor allem in der Diskussion mit der Verantwortlichen der Grundlagen von Caritas Zürich weitergedacht und weiterentwickelt. Die Weiterentwicklung der Einführung, Erstgespräche und Schulungsunterlage basierten jedoch auch auf Rückmeldungen von Wohnungssuchenden. Weiterführende Überlegungen wie beispielsweise zusätzliche Ausschlusskriterien der Wohnungssuchenden wurden Caritas intern besprochen und definiert. Ideen zur Erweiterung des Angebots wie die Ausweitung auf den gesamten Kanton Zürich konnten und können aufgrund der aktuellen finanziellen Lage von Caritas Zürich nicht umgesetzt werden.

→ *Weiterführende Ziele*

Neben den in der Pilotphase zu erreichenden Zielen wurden auch Ziele angegangen, die erst bei einer Weiterführung des Projekts zum Tragen kommen sollten. Beispielsweise wurde durch die Mitarbeit in Arbeitsgruppen und die Organisation der im September 2016 stattfindenden Fachtagung „Freiwilligenarbeit in der Wohnhilfe – kann das gut gehen?“ dazu beigetragen, dass die Thematik in den öffentlichen Diskurs einfließt. Bei vielen sozialen Fachstellen in der Stadt Zürich ist das Angebot aufgrund der Erwähnung auf der Homepage der Caritas Zürich und durch Mund zu Mund Propaganda bekannt. Zu wenig bekannt jedoch ist die genaue Zielgruppe, die sich für das Projekt eignet. Die als weiterführende Ziel erwähnte Vernetzung mit Verwaltungen und deren Sensibilisierung wird als schwieriger und langwieriger Prozess mit geringen Erfolgchancen wahrgenommen. Ein erster Erfahrungsaustausch konnte im Rahmen der „Plattform Genossenschaften“, einem Zusammenschluss von Zürcher Genossenschaften zur Förderung des Austauschs, durchgeführt werden.

5.2 Beantwortung der Evaluationsfragen

Nachfolgend werden die der Evaluation zu Grunde liegenden Fragestellungen anhand der im Hauptteil beschriebenen Erkenntnisse aus den Interviews zusammenfassend beantwortet und erste Empfehlungen abgegeben.

Welches sind die Erfahrungen von Wohnungssuchenden bei der Wohnungssuche?

Bezeichnend für die Stadt Zürich ist der ausgetrocknete Wohnungsmarkt im tiefen Preissegment. Die hohen Zahlen von Interessierten an Besichtigungen und Wartezeiten von bis zu fünf Jahren auf Listen von Genossenschaften oder Stiftungen sind abschreckend. Die Wohnungssuche wird allgemein als belastend und sehr zeitintensiv erlebt. Flexibilität ist gefordert, um zu vorgegebenen Zeiten anrufen oder Besichtigungen wahrnehmen zu können. Nicht nur, um Termine wahrnehmen zu können, ist die Unterstützung des Arbeitgebers bzw. der Arbeitgeberin relevant, sondern auch für Hilfe beim Bewerbungsbrief und für ein Empfehlungsschreiben. Bei der Wohnungssuche wurden wiederholt Erfahrungen von Diskriminierung hinsichtlich der Sprache gemacht, da Deutschkenntnisse Voraussetzung bei Genossenschafts- und Stadtwohnungen sind. Neuzuziehenden mit Migrationshintergrund wird kaum eine Chance gegeben. So wird auch der Familiennachzug erschwert, da einerseits die Personen, die in der Wohnung leben, gemeldet sein müssen, andererseits zur Anmeldung eine adäquate Wohnung vorgewiesen werden muss. Als weiteres Hindernis wird die Erwerbstätigkeit von nur einer Person in der Familie gesehen. Die Vergabe der Verwaltungen, Genossenschaften und Stadtwohnungen wird von den Betroffenen als unfair wahrgenommen. Vergabekriterien werden nicht offengelegt und Absagen nicht begründet. In der Retrospektive wird als weitere Schwierigkeit genannt, dass weder den Wohnungssuchenden selber, noch den Unterstützungspersonen im privaten Umfeld klar war, wie ein gutes Dossier und ein ansprechender Bewerbungsbrief aussehen sollen und welchen Stellenwert

diese im Bewerbungsprozess haben. Als positiver Aspekt der Wohnungssuche wird erwähnt, dass Kontakte geknüpft werden konnten und die Wohnungssuchenden Unterstützung erhalten haben.

Die Wohnungssuchenden unterscheiden sich hinsichtlich der biografischen Erfahrungen und Strategien in der Wohnungssuche, ihrem Unterstützungsnetzwerk und ihren Bewältigungsstrategien. Anhand der Interviews mit den Wohnungssuchenden konnten vier handlungsleitende Muster herausgearbeitet werden: (1) die Beharrlichen, (2) die Machenden, (3) die Hilfesuchenden, und (4) die Überforderten.

Die Beharrlichen versuchen trotz der schwierigen Situation immer wieder eine Wohnung zu finden, dabei gehen sie eher konventionelle Wege und sind wenig offen gegenüber weiteren Möglichkeiten der Wohnungsbewerbung oder einer Erweiterung der Suchkriterien. Administrative Belange der Wohnungssuche wie Erneuerung der Anmeldungen bei den Genossenschaften führen zu leichter Überforderung. Die Wohnungssuche wird als Gedulds- und Glückssache wahrgenommen.

Die Macherinnen und Macher probieren verschiedene Möglichkeiten aus, sind gegenüber den Kriterien der gesuchten Wohnung relativ offen, reflektieren ihr Vorgehen und versuchen sich erforderliche Kompetenzen anzueignen. Sie sind zuversichtlich und übernehmen Verantwortung in der Wohnungssuche. Im Gegensatz zu den Beharrlichen sind sie relativ gut vernetzt und haben neben Kontakten zur Herkunftscommunity auch Kontakte zu Schweizerinnen und Schweizern oder Personen, die länger in der Schweiz leben, wie beispielsweise Arbeitskollegen oder Verwandte.

Die Hilfesuchenden zeichnen sich dadurch aus, dass sie hauptsächlich Kontakt zu Personen aus dem Herkunftsland oder der Herkunftsregion pflegen und in ihrem privaten Umfeld wenig Unterstützung bezüglich Wohnungssuche erwarten können. Sie richten sich bei Schwierigkeiten an soziale Fachstellen und Hilfswerke. Bei der Suche gehen die Hilfesuchenden eher konventionell vor und teilweise fehlt es ihnen an grundlegenden Kompetenzen wie Computeranwenderkenntnissen. Als Hindernis bei der Suche wird zudem die mangelnde Zeit betont.

Die Überforderten bemühen sich zwar um eine Wohnung, können sich aber nicht so stark engagieren, wie von ihnen erwartet wird. Die zeitintensive Wohnungssuche neben der Arbeit überfordert sie. Sie fokussieren sich lieber nur auf Wohnungen, die genau ihren Kriterien entsprechen, anstatt Wohnungen zu besichtigen, die keine Verbesserung der aktuellen Situation versprechen. Dafür nehmen sie in Kauf, dass die Wohnungssuche länger dauert. In dieser Hinsicht weisen sie Ähnlichkeiten mit den Beharrlichen auf. Im Gegensatz zu den Beharrlichen haben die Überforderten im untersuchten Sample ein Unterstützungsnetzwerk, das jedoch zu wenig aktiviert wurde.

Welche Wirkungen werden mit dem Angebot erreicht in Bezug auf die Wohnungssuchenden?

Während der Teilnahme am Mentoringprojekt WohnFit konnte ein grosser Teil der Wohnungssuchenden eine Wohnung finden. Dies ist in den meisten Fällen nicht eindeutig auf die Begleitung durch die Freiwilligen zurückzuführen. Die Wohnungssuchenden konnten sich jedoch Wissen und Kompetenzen in Bezug auf die Wohnungssuche aneignen und wurden durch die Hilfestellung motiviert und angespornt sich intensiv zu engagieren. Die erfahrene Solidarität hat Hoffnung geweckt, eine Wohnung zu erhalten. Und der Kontakt zu den Freiwilligen ermöglichte es, das persönliche Netzwerk zu erweitern und Vorurteile gegenüber Schweizerinnen und Schweizern abzubauen. In einem Fall wirkte sich die positive Veränderung der Wohnsituation auch positiv auf die Arbeitssituation aus, was die gegenseitige Abhängigkeit von Arbeit und Wohnen verdeutlicht. Umgekehrt darf auch die Auswirkung von Arbeitslosigkeit auf die Wohnungssuche nicht ausser Acht gelassen werden. Eine Ausweitung der Unterstützung durch die Freiwilligen auf die Arbeitssuche wäre in einzelnen Fällen zu überprüfen.

Welches sind hinderliche und welches förderliche Aspekte für eine zielführende Unterstützung der Wohnungssuchenden durch Freiwillige?

Auf Seiten der Wohnungssuchenden ist Offenheit gegenüber Ideen und Vorschlägen sowie gegenüber den Kriterien, die eine Wohnung erfüllen soll, von Vorteil. Wichtig ist zudem, dass die Wohnungssuchenden wissen, welche Aspekte der Wohnungssuche sie selbstständig bewältigen können und in welchen Bereichen sie Unterstützung benötigen. Engagement, Eigenständigkeit und Zuverlässigkeit sind weitere Voraussetzungen, die eine zielführende Unterstützung fördern. Wichtig ist zudem die Unterstützung durch den oder die Vorgesetzten und Mitarbeitende, einerseits um Termine wahrnehmen zu können und andererseits um Unterstützung in Form von Empfehlungsschreiben, Tipps und allenfalls Korrekturlesen zu erhalten.

Das Erreichen des Ziels „eine Wohnung finden“ ist besonders herausfordernd bei kinderreichen Familien, bei geringer Vernetzung der Wohnungssuchenden und wenn zusätzlichen Themen wie Arbeitslosigkeit, die sich auf die Befindlichkeit und Situation auswirken, zu bearbeiten sind. Schwierig ist es zudem, wenn die Wohnungssuchenden überfordert oder wenig verlässlich sind. Die Wohnungssuche wird weiter erschwert, wenn aus Angst vor allfälligen Folgen oder wegen geringem Selbstbewusstsein beispielsweise keine Bitten oder Forderungen gegenüber dem Arbeitgeber bzw. der Arbeitgeberin ausgesprochen werden und Ideen der Freiwilligen nicht umgesetzt werden (können). Grundlegend für eine Unterstützung im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe sind zudem die Verfügbarkeit eines Computers und Druckers sowie Anwenderkenntnisse auf Seiten der Wohnungssuchenden.

Um den genannten Herausforderungen besser begegnen zu können, könnten durch das Projekt einzelne Aspekte und Kompetenzen gezielter gestärkt werden. Da Computer-Anwenderkenntnisse grundlegend für die Wohnungssuche sind, wäre die Förderung dieser Kompetenzen angezeigt, um eine selbständige Wohnungssuche zu ermöglichen. Weiter könnten die Kommunikation mit dem oder der Vorgesetzten unterstützt und dadurch allenfalls auch Hilfestellungen von Arbeitskolleginnen und Kollegen mobilisiert werden.

Freiwillige sollten einerseits sogenannte Hard Skills wie Kenntnisse des Wohnungsmarktes, geeignete Strategien für die Wohnungssuche, Bewerbungskompetenz, Schreibfertigkeiten und Computer-Anwenderkenntnisse sowie andererseits Soft Skills wie Kommunikationskompetenz, Einfühlungsvermögen und Perspektivenübernahme mitbringen. Elementare Voraussetzungen für eine gelingende Zusammenarbeit sind zudem Offenheit, Interesse an Menschen in anderen Lebensumständen und Flexibilität. Wichtig ist zudem, dass die Freiwilligen die eigenen Ansprüche und Vorstellungen zurückstellen und das eigene Handeln an die Erwartungen und Möglichkeiten der Wohnungssuchenden anpassen können.

Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Tandem sind insbesondere Kommunikationskompetenzen sowohl von Seiten der Wohnungssuchenden als auch von Seiten der Freiwilligen. Wichtig sind eine klare Erwartungs- und Rollenklärung sowie eine offene Kommunikation, wenn während des Mentorings Erwartungen und Engagement divergieren.

Kommunikationsschwierigkeiten sind denn auch die Hauptherausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen Wohnungssuchenden und Freiwilligen. Schwierigkeiten bestehen, wenn die gegenseitigen Erwartungen nicht klar kommuniziert werden und dadurch Freiwillige Hilfeleistungen erbringen, die nicht erwünscht werden. Dies führt zu Überforderung der Wohnungssuchenden und zu Enttäuschungen auf Seiten der Freiwilligen. Im Extremfall kommt es zur „Umkehrung der Hilfeleistung“, indem die wohnungssuchende Person Handlungen vornimmt, die sie nicht als zielführend erachtet, um die freiwillige Person nicht zu enttäuschen. Deshalb ist es relevant, die Erwartungen beider Seiten zu klären und die Erwartungen der Wohnungssuchenden mit der Unterstützungsleistung der Freiwilligen sowie die Erwartungen der Freiwilligen mit dem Engagement der Wohnungssuchenden kontinuierlich abzugleichen.

Die Projektmitarbeiterin nimmt bezüglich Kommunikation, Erwartungs- und Rollenklärung eine zentrale vermittelnde Rolle ein. Zur Vermeidung von Kommunikationsproblemen und falschen Erwartungen zwischen Wohnungssuchenden und Freiwilligen könnte die vermittelnde Position der Projektmitarbeitenden noch gestärkt werden. Um die Verbindlichkeit zu erhöhen, könnten beim Kennenlerngespräch neben Zielvereinbarungen und Erwartungen auch das erste Treffen des Tandems und dessen Inhalt gemeinsam vereinbart werden. Andererseits wäre es zu überlegen, inwiefern die Projektmitarbeiterin während der Begleitung die Übereinstimmung von Erwartungen und Leistungen der beiden Parteien überprüfen kann. Zwischen den Freiwilligen und der Projektleitung findet ein regelmässiger Austausch statt. In Hinblick auf die Wohnungssuchenden wären Rückfragen der Projektleitung in Bezug auf Erwartungen und Zufriedenheit allenfalls hilfreich, um den Wohnungssuchenden eine offene Rückmeldung zu ermöglichen und Missverständnisse zu vermeiden.

Bezüglich des Vorgehens bei der Begleitung scheint die Vermittlung von Grundkenntnissen und Grundkompetenzen in der Wohnungssuche zu Beginn der Unterstützung in allen Fällen als sinnvoll. Die zusätzlich benötigte Unterstützung variiert je nach Ressourcen und Bewältigungsmuster der Wohnungssuchenden. Die „Beharrlichen“ geben ungern zu, dass sie überfordert sind, benötigen aber administrative Unterstützung und Struktur. Unterstützung sollte deshalb regelmässig angeboten, aber nicht aufgezwungen werden. Die „Macherinnen und Macher“ sind sehr selbstgesteuert und setzen Vorschläge selbständig um. Hier sind Ideen und effizientes Vorgehen von Seiten der Freiwilligen angebracht. Für „Macherinnen und Macher“ ist zudem der motivierende Aspekt der Begleitung durch die regelmässigen Treffen wichtig. Die „Hilfesuchenden“ brauchen eher eine intensive Unterstützung, da sie über geringe Ressourcen und Kompetenzen verfügen. Sie sind froh, wenn sie bei zeitintensiven Aufgaben und der Wahrnehmung von Terminen unterstützt werden können. Bei den „Überforderten“ ist eine offene Kommunikation bezüglich Erwartungen und Leistungen wichtig. Hier besteht das grösste Risiko, dass die Wohnungssuchenden durch hohe Erwartungen überfordert und die Freiwilligen über das Engagement der Wohnungssuchenden enttäuscht sind.

Wie können Freiwillige optimal in das Angebot eingebunden werden?

Das Projekt WohnFit bietet die erforderlichen Rahmenbedingungen und Strukturen, um die Freiwilligen optimal ins Projekt einzubinden. Schwierigkeiten zeigen sich vor allem bei der Rekrutierung der Freiwilligen. In Anbetracht des für die Freiwilligenarbeit eher wenig attraktiven Themas Wohnungssuche ist die Anzahl rekrutierter freiwilliger Mentorinnen und Mentoren jedoch bemerkenswert. Ausschlaggebend für die Teilnahme der Freiwilligen waren vor allem die begrenzte Laufzeit mit Verlängerungspotential und der erfüllbare Aufwand von zwei bis drei Stunden pro Woche. Die Projektdauer sollte für jede Familie überprüft und angepasst bzw. gekürzt werden, wenn die Möglichkeiten der Unterstützung durch Freiwillige ausgeschöpft wurden. Für ein Engagement mit Eins-zu-Eins Begleitung wird der Ablauf mit Einführungsgespräch, Schulung, Informationen über die Familie und Kennenlerngespräch sowie die Rahmung mit dem Abschlussgespräch als geeignet empfunden. Hilfestellung und Austausch sollen möglich, aber keine Pflicht und die Projektleitung für allfällige Fragen gut erreichbar sein. Wichtig ist zudem, dass die Arbeit der Freiwilligen geschätzt wird und ihnen gegenüber eine dankbare und wertschätzende Haltung eingenommen wird. Die Bestätigung der Caritas Zürich für den Freiwilligeneinsatz ist ausreichend, da bei einem freiwilligen Einsatz keine Gegenleistung erwartet wird.

Literatur

- Bieri, C. & Elmiger, M. (2013). *Zu wenig Wohnung!* Zürich: Caritas Zürich.
- Brändle-Ströh, M. (1999). Was braucht der Mensch zum Wohnen? Anmerkungen zum Wohn-Bedarf aus der Sicht einer allgemeinen Theorie menschlicher Bedürfnisse. *Sozial Aktuell*, 31 (9), 16-23.
- Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. (2016). *Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen. Eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren.* Forschungsbericht Nr. 2/16. Bern: Bundespublikationen.
- Bundesamt für Sozialversicherungen BSV. (2015). *Wohnversorgung in der Schweiz. Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und in prekären Lebenslagen.* Forschungsbericht Nr. 15/15. Bern: Bundespublikationen.
- Fachstelle für Rassismusbekämpfung. (2015). *Rassistische Diskriminierung in der Schweiz. Bericht der Fachstelle für Rassismusbekämpfung 2014.* Abgerufen am 14.07.2016 unter: http://www.ekr.admin.ch/pdf/Rassistische_Diskriminierung_in_der_Schweiz.pdf
- Flick, U. (2006). Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik – Einleitung und Überblick. In U. Flick (Hrg.), *Qualitative Evaluationsforschung* (S. 9-29). Reinbek: Rohwohlt
- Gehrig, M. (2015). *Angebote zur Unterstützung bei der Wohnungssuche. Bericht zur Umfeldanalyse. Eine Studie im Auftrag von Caritas Zürich.* Zürich: ZHAW Soziale Arbeit.
- Gehrig, M. (2015). *Mentoring – Wohnen für Working-Poor – Betriebskonzept.* Unveröffentlichtes Dokument vom März 2015.
- 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.
- Hochuli, M. (2014). Angemessener Wohnraum für alle: Eine Aufgabe der Armutsbekämpfung. In Caritas (Hrsg.), *Sozialalmanach 2014. Schwerpunkt: Unter einem Dach* (S. 77-89). Luzern: Caritas Verlag.
- Knöpfel, C. (2014). Soziale Mischung -(k)eine gute Sache für Armutsbetroffene? In Caritas (Hrsg.), *Sozialalmanach 2014. Schwerpunkt: Unter einem Dach* (S. 169-179). Luzern: Caritas Verlag.
- 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
- Netz:werk. (2016). *Wohnhilfe.* Abgerufen am 25.07.2016 unter: <http://www.netzwerk.ch/index.php?id=73>
- Pfarrrei Schlieren (2016). *Wohnhilfe.* Abgerufen am 25.07.2016 unter: <https://www.pfarrei-schlieren.ch/wohnhilfe>
- Schuwey, C. & Knöpfel, S. (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz.* Luzern: Caritas-Verlag
- Stadt Zürich. (2016). *Deutlicher Anstieg der Leerwohnungszahlen im Kanton Zürich* [Medienmitteilung vom 17.08.2016]. Abgerufen am 29.08.2016 unter: <https://www.stadt-zuerich.ch>
- Stiftung Domicil, 2016, *Wohnungsvermittlung.* Abgerufen am 25.07.2016 unter: <https://www.domicilwohnen.ch/index.php?siteId=58>

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

Departement Soziale Arbeit

Institut für Vielfalt und gesellschaftliche Teilhabe

Pfingstweidstrasse 96
Postfach 707
CH-8005 Zürich

Telefon +41 58 934 88 57
milena.gehrig@zhaw.ch
www.zhaw.ch/sozialearbeit