

# BEITRÄGE ZUR SOZIALEN SICHERHEIT

*Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut*

## ***Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen***

***Eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten***

*Forschungsbericht Nr. 2/16*



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Bundesamt für Sozialversicherungen BSV  
Office fédéral des assurances sociales OFAS

NATIONALES PROGRAMM  
**GEGEN  
ARMUT**

## Das Nationale Programm gegen Armut

Das Nationale Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut (Nationales Programm gegen Armut) will die Wirkung der bestehenden Präventions- und Bekämpfungsmassnahmen verstärken und dazu beitragen, dass die Massnahmen besser koordiniert sind. Es dient der Stärkung des Austauschs unter Fachpersonen und es stellt Informationen bereit zu Themen wie der frühen Förderung bis zum Übergang in den Beruf aber auch zur Nachholbildung (Berufsabschluss für Erwachsene), zur sozialen und beruflichen Integration, zum Wohnen, zur Familienarmut und zum Armutsmonitoring.

Das Nationale Programm gegen Armut ist auf fünf Jahre befristet (2014-2018) und wird getragen von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden sowie Organisationen der Zivilgesellschaft.

Weitere Informationen unter [www.gegenarmut.ch](http://www.gegenarmut.ch)

Die präsentierten Folgerungen und Empfehlungen geben nicht notwendigerweise die Meinung des Bundesamtes für Sozialversicherungen oder der Steuergruppe wieder.

**Autorinnen:** Althaus, Eveline; Schmidt, Michaela; Glaser, Marie  
ETH Wohnforum – ETH CASE (Centre for Research on Architecture, Society & the Built Environment)  
Departement Architektur, HIL.G.65.1  
Stefano-Franscini-Platz 5, CH-8093 Zürich-Hönggerberg  
Tel. +41 (0) 44 633 29 13  
E-mail: [glaser@arch.ethz.ch](mailto:glaser@arch.ethz.ch)

**Auskünfte:** Bundesamt für Sozialversicherungen  
Geschäftsfeld Familie, Generationen und Gesellschaft  
Nationales Programm gegen Armut  
Miriam Götz  
Effingerstrasse 20, CH-3003 Bern  
Tel. +41 (0) 58 462 75 89  
E-mail: [miriam.goetz@bsv.admin.ch](mailto:miriam.goetz@bsv.admin.ch)

**ISSN:** 1663-4659 (eBericht)  
1663-4640 (Druckversion)

**Copyright:** Bundesamt für Sozialversicherungen, CH-3003 Bern  
Auszugsweiser Abdruck – ausser für kommerzielle Nutzung – unter Quellenangabe und Zustellung eines Belegexemplars an das Bundesamt für Sozialversicherungen gestattet.

**Vertrieb:** BBL, Verkauf Bundespublikationen, CH-3003 Bern  
[www.bundespublikationen.admin.ch](http://www.bundespublikationen.admin.ch)

**Bestellnummer:** 318.010.2/16d



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich  
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

**Departement Architektur**  
**ETH Wohnforum – ETH CASE**  
**Centre for Research on Architecture,**  
**Society & the Built Environment**

ETH Zürich  
ETH Wohnforum – ETH CASE  
HIL G 65.1  
Stefano-Frascini-Platz 5  
8093 Zürich-Hönggerberg  
Telefon +41 44 633 29 13  
Telefax +41 44 633 10 23  
[www.wohnforum.arch.ethz.ch](http://www.wohnforum.arch.ethz.ch)

# **Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen**

**Eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten**

**Schlussbericht**

Zürich, den 11.02.2016

Projektleitung: Dr. Marie Glaser

Autorinnen: Eveline Althaus, Dr. Michaela Schmidt, Dr. Marie Glaser

## Vorwort der Steuergruppe

Armutsbetroffene und -gefährdete Menschen haben nicht nur Mühe Wohnraum zu finden, sondern diesen auch zu halten. Bei der Wohnraumversorgung sind sie neben monetären Hilfen (z.B. Wohnzuschüsse, Mietzinsgarantien) auf Unterstützungsleistungen angewiesen, die sie bei der Vermittlung und Sicherung von Wohnraum unterstützen. So finden sich auf dem Mietwohnungsmarkt neben den klassischen Parteien von Mieter und Vermieter auch verschiedenste Akteure, die Dienstleistungen mit beratender, vermittelnder und anwaltschaftlicher Funktion anbieten.

Die vorliegende, im Rahmen des «Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut in der Schweiz» (Nationales Programm gegen Armut) durchgeführte Studie des ETH Wohnforums/ ETH CASE untersuchte die nicht-monetären Angebote von zehn staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren. Gegenstand der Studie war die Darstellung, die Systematisierung und die vergleichende Analyse der verschiedenen Angebote.

Die Unterstützungsangebote können nach drei Angebotsprofilen angeordnet werden: Im ersten Profil finden sich niederschwellige Angebote im Bereich Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche. Dabei geht es darum, Betroffene zu unterstützen, selbst eine Wohnung zu finden. Im Zentrum des zweiten Profils stehen die Wohnraumvermittlung und -sicherung. Eigentümerinnen, Eigentümer und Immobilienverwaltungen werden sensibilisiert, damit sie Wohnungen an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen vermieten und Mietverträge auch bei auftretenden Problemen aufrechterhalten. Die Mietenden erhalten Unterstützung beim Umgang mit Nachbarschaftskonflikten, Hinweise zur Einhaltung der Hausordnung oder Vermittlungsangebote in Krisensituationen z.B. bei Kündigungsandrohungen. Im dritten Angebotsprofil geht es darum, Menschen mit Mehrfachproblematiken in eigenen oder gemieteten Liegenschaften zu begleiten und zu betreuen.

In verschiedenen Einzugsgebieten sind grössere Unterschiede in der Versorgung mit Unterstützungsangeboten festzustellen. Dies lässt sich nicht nur mit dem Ausmass der Armutsbetroffenheit der Bevölkerung erklären. Ausschlaggebend sind vielmehr die Entscheide von Kantonen, Städten und Gemeinden, solche Angebote zur Verfügung zu stellen oder nicht.

Der Ausbau nicht-monetärer Angebote wäre deshalb wünschenswert, da diese einen wichtigen Beitrag zur Wohnversorgung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen leisten. Das Nationale Programm gegen Armut will deshalb in einem weiteren Schritt jene Faktoren identifizieren, welche für eine erfolgreiche Schaffung solcher Angebote entscheidend sind. Im Anschluss daran sollen Handlungsempfehlungen formulieren werden, welche es Akteuren vor Ort erlauben, nicht-monetäre Angebote zur Unterstützung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen im Wohnbereich bedarfsgerecht auf- und auszubauen.

Im Namen der Steuergruppe des Nationalen Programms gegen Armut

Ludwig Gärtner

Stellvertretender Direktor und Leiter Geschäftsfeld Familie, Generationen und Gesellschaft

## Avant-propos du groupe de pilotage

Les personnes touchées ou menacées par la pauvreté ont des difficultés à trouver un toit et à le conserver. Elles sont tributaires d'aides financières (allocations de logement, garanties de loyer, par exemple) et de services qui les aident à trouver un logement et à garantir la sécurité de celui-ci (c'est-à-dire leur capacité à garder leur logement). Aussi trouve-t-on sur le marché du logement locatif, outre les partenaires classiques des locataires et des bailleurs, différents acteurs qui offrent des services de conseil, de recherche de logement et de défense des intérêts des personnes concernées.

La présente étude réalisée par ETH Wohnforum - ETH CASE (centre de recherche interdisciplinaire sur le logement au département d'architecture de l'Ecole polytechnique de Zurich) dans le cadre du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté en Suisse (Programme national contre la pauvreté) analyse les offres non monétaires en matière de logement de dix acteurs étatiques et non étatiques. Cette étude présente les différentes offres de soutien et les classe dans le cadre d'un examen comparatif.

Ces offres peuvent ainsi être subdivisées en trois profils caractéristiques. Le premier est constitué de services à bas seuil en matière de conseil et de soutien dans la recherche d'un logement. Leur but est d'aider les personnes concernées à trouver elles-mêmes un logement. Le deuxième profil est axé sur les services d'aide au logement et de sécurité du logement. Leur objectif est, d'une part, de sensibiliser les propriétaires et les gérances immobilières à la problématique des personnes touchées ou menacées par la pauvreté afin qu'ils acceptent de louer leur logement à celles-ci et qu'ils maintiennent le bail en cas de difficultés. Il est aussi, d'autre part, d'assister les locataires dans la gestion d'éventuels conflits de voisinage, de leur donner des conseils pour respecter le règlement intérieur de leur lieu de résidence et de leur fournir des offres de médiation en cas de crise (menace de dénonciation du bail, par exemple). Les offres du troisième profil sont constituées de services de suivi et d'accompagnement des personnes qui résident dans les logements loués par le prestataire ou lui appartenant et qui présentent des problématiques complexes.

Dans certains bassins géographiques, on observe des différences considérables dans la fourniture des offres de soutien. Or ces disparités ne s'expliquent pas seulement par l'ampleur de la pauvreté de la population, mais aussi et surtout par la volonté des cantons, des villes et des communes de fournir de telles offres.

Les offres non monétaires jouant un rôle considérable dans l'approvisionnement en logements des personnes touchées ou menacées par la pauvreté, il paraît donc souhaitable de les développer. Le Programme national contre la pauvreté entend ainsi, dans un deuxième temps, identifier les facteurs clés de réussite de la mise sur pied de telles offres. Des recommandations d'action seront ensuite formulées afin de permettre aux acteurs locaux de mettre en place et de développer des offres non monétaires en matière de logement destinées à aider les personnes touchées ou menacées par la pauvreté à la mesure de leurs besoins.

Au nom du groupe de pilotage du Programme national contre la pauvreté

Ludwig Gärtner

Directeur adjoint de l'OFAS et responsable du domaine Famille, générations et société

## **Premessa del gruppo di gestione strategica**

Le persone povere o a rischio di povertà hanno difficoltà non solo a trovare un'abitazione, ma anche a conservarla nel tempo. Per questo motivo, oltre ad aiuti di tipo monetario (ad es. sussidi per l'alloggio, garanzie di affitto) necessitano pure di prestazioni di intermediazione immobiliare e di tutela abitativa. Sul mercato immobiliare, accanto alle figure tradizionali (locatori e inquilini) operano quindi anche molteplici attori che offrono servizi di consulenza, mediazione e assistenza legale.

Il presente studio, condotto dall'ETH Wohnforum – ETH CASE nel quadro del Programma nazionale di prevenzione e lotta contro la povertà (programma nazionale contro la povertà), ha esaminato le prestazioni non pecuniarie di dieci attori pubblici e privati, con lo scopo di descrivere, classificare e analizzare le diverse offerte in un'ottica comparata.

Le offerte di sostegno possono essere suddivise in tre tipologie. Nella prima rientrano i servizi a bassa soglia di consulenza e sostegno nella ricerca di un alloggio, volti ad aiutare le persone povere o a rischio di povertà a trovare autonomamente un'abitazione. La seconda tipologia comprende prestazioni di intermediazione immobiliare e di tutela abitativa. L'obiettivo è di convincere i proprietari e gli amministratori degli immobili ad affittare appartamenti anche alle persone povere o a rischio di povertà e a non disdire i contratti di locazione in caso di problemi. I locatari vengono aiutati a gestire i conflitti di vicinato e a rispettare i regolamenti condominiali e possono avvalersi di servizi di mediazione in situazioni di crisi (ad es. minacce di sfratto). Nell'ambito della terza tipologia, infine, ci si occupa di accompagnare e assistere le persone con problematiche multiple in immobili di proprietà o presi in affitto.

La disponibilità di offerte di sostegno in materia di alloggio varia notevolmente a seconda delle regioni. Essa non dipende tanto dal numero di persone in condizioni economiche precarie, quanto piuttosto dalla volontà di Cantoni, Città e Comuni di offrire o meno servizi di questo genere.

Il potenziamento delle prestazioni non pecuniarie è auspicabile poiché queste ultime contribuiscono in misura significativa ad assicurare un alloggio alle persone povere o a rischio di povertà. Il programma nazionale contro la povertà intende quindi identificare i fattori decisivi ai fini dell'istituzione di tali servizi. In un secondo momento verranno formulate raccomandazioni che consentiranno agli attori in loco di creare e/o ampliare, in funzione del bisogno, le offerte non pecuniarie di sostegno in materia di alloggio.

A nome del gruppo di gestione strategica del programma nazionale contro la povertà

Ludwig Gärtner

Direttore supplente e capo dell'Ambito Famiglia, generazioni e società dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali

## Foreword by the steering group

For those afflicted by or at risk of poverty, finding and retaining a home presents a challenge. When it comes to housing, they are reliant on both monetary assistance (such as housing allowances and rental deposits) and support services, which help them to procure and safeguard accommodation. As well as the traditional parties of landlord and tenant, the rental housing market therefore also encompasses a wide range of organizations which offer advisory, procurement and advocacy services.

Conducted by ETH Wohnforum/ETH CASE as part of the National Programme for the Prevention and Eradication of Poverty in Switzerland, this study examines the non-monetary services offered by ten governmental and non-governmental organizations. The study presents, systematizes and delivers comparative analyses of the different services.

The support offering can be classified according to three service profiles: the first profile covers easily accessible services that provide advice and support with finding accommodation. The goal is to help the poor and vulnerable to find a home themselves. The second profile centres around the procurement and safeguarding of accommodation. Property owners and real estate management companies are made aware of the issues and thus convinced to let their properties to the poor and vulnerable and to abide by rental contracts, even if problems occur. Tenants receive support in dealing with conflicts with neighbours, hints on adhering to house rules and mediation services for critical situations, such as landlords threatening to give notice. The third service profile focuses on the supervision and assistance of people with multiple issues in their own or in rented properties.

Considerable differences in the provision of support services can be distinguished between different catchment areas. This cannot only be explained by the number of impoverished people among the population. Instead, the crucial factor is the decisions made by cantons, towns and municipalities on whether or not to provide such services.

Non-monetary services need to be expanded as they play a vital role in providing the poor and vulnerable with housing. The next step for the National Programme Against Poverty is therefore to identify the decisive factors that enable the successful creation of such services. Once this has been achieved, the goal is to formulate recommendations for action, allowing local organizations to create and expand non-monetary housing-related services to support the poor and vulnerable in line with demand.

On behalf of the steering group of the National Programme against Poverty

Ludwig Gärtner

Deputy Director and Head of Family, Generations and Society Domain

## Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>III</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>IX</b>
<b>Riassunto</b> .....	<b>XV</b>
<b>Summary</b> .....	<b>XXI</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 <b>Ausgangslage</b> .....	<b>1</b>
1.2 <b>Konzeption der Studie</b> .....	<b>3</b>
1.2.1 Zielsetzung .....	3
1.2.2 Methode und Vorgehen .....	4
1.2.3 Begriffserklärungen – Was versteht die Studie unter...? .....	6
<b>2 Kurzporträts von zehn Dienstleistungsanbietenden</b> .....	<b>7</b>
2.1 <b>Casanostra, Biel-Bienne</b> .....	<b>8</b>
2.2 <b>IG Wohnen, Basel</b> .....	<b>10</b>
2.3 <b>Stiftung Domicil, Zürich</b> .....	<b>12</b>
2.4 <b>WOhnenbern, Bern</b> .....	<b>14</b>
2.5 <b>Fondation Apollo, Vevey</b> .....	<b>16</b>
2.6 <b>Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren</b> .....	<b>18</b>
2.7 <b>Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Zürich</b> ...	<b>20</b>
2.8 <b>Servizio di Accompagnamento Sociale, Lugano</b> .....	<b>22</b>
2.9 <b>Unité logement, Service Social, Lausanne</b> .....	<b>24</b>
2.10 <b>Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Luzern</b> .....	<b>26</b>
<b>3 Systematisierung und Vergleich nicht-monetärer Dienstleistungen</b> .....	<b>29</b>
3.1 <b>Formen der Organisation</b> .....	<b>29</b>
3.2 <b>Typische Angebotsprofile</b> .....	<b>30</b>
<b>4 Die Perspektive der Vermietenden</b> .....	<b>35</b>
4.1 <b>Private EigentümerInnen</b> .....	<b>35</b>
4.2 <b>Institutionelle Immobilienverwaltungen</b> .....	<b>36</b>
4.3 <b>Genossenschaften</b> .....	<b>37</b>
4.4 <b>Nicht-monetäre Dienstleistungen und Vermietertypen</b> .....	<b>38</b>

<b>5</b>	<b>Typische Problemmuster der KlientInnen.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1</b>	<b>Ausgewählte Problemmuster im Zusammenhang mit den Angeboten .....</b>	<b>41</b>
<b>5.2</b>	<b>Nicht-monetäre Dienstleistungen und Problemmuster .....</b>	<b>47</b>
<b>6</b>	<b>Kontextualisierung und Analyse nicht-monetärer Dienstleistungen im Kooperationsgefüge .....</b>	<b>49</b>
<b>6.1</b>	<b>Ausrichtung und Organisation nicht-monetärer Dienstleistungen .....</b>	<b>50</b>
<b>6.2</b>	<b>Zielgruppen von nicht-monetären Dienstleistungen .....</b>	<b>55</b>
<b>6.3</b>	<b>Nicht-monetäre Dienstleistungen und Kooperation mit Vermietenden.....</b>	<b>59</b>
<b>6.4</b>	<b>Nicht-monetäre Dienstleistungen und Kooperation mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich.....</b>	<b>64</b>
<b>6.5</b>	<b>Kontextbetrachtungen: Nicht-monetäre Dienstleistungen und regionale Unterschiede oder Gemeinsamkeiten .....</b>	<b>69</b>
6.5.1	Kontextuelle Rahmenbedingungen der Angebote.....	70
6.5.2	Kontextunabhängige Relevanz der Angebote .....	77
<b>7</b>	<b>Erfolgversprechende Handlungsansätze .....</b>	<b>81</b>
<b>8</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>85</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>87</b>
	<b>Internetquellen.....</b>	<b>88</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>89</b>

## Zusammenfassung

Wohnen ist ein existentielles menschliches Bedürfnis. Eine Wohnung, einen eigenen Raum zu haben ist grundlegend wichtig, um sich geschützt zu fühlen, um Privatsphäre, Regeneration und Reproduktion zu ermöglichen und sich den anspruchsvollen Herausforderungen der heutigen Welt zu stellen. Die Themen Wohnen und Armut kommen in der Wohnraum- und Sozialpolitik zusammen.

Die vorliegende Studie, durchgeführt vom ETH Wohnforum/ ETH CASE im Auftrag des ‚Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut in der Schweiz‘, behandelt einen spezifischen Aspekt der Unterstützung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen zur Wohnversorgung. Anhand einer exemplarischen Auswahl von zehn staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren stehen nicht-monetäre Dienstleistungen im Fokus.<sup>1</sup> Dies sind Beratungs- und Unterstützungsangebote mit dem Ziel, angemessenen Wohnraum an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen zu vermitteln und/oder nachhaltig zu sichern. Dazu gehören Angebote zur Unterstützung bei der Wohnungssuche oder der Wohnintegration, präventive Angebote zur Wohnraumsicherung statt Kündigungen und Zwangsräumungen sowie Angebote im Bereich des betreuten und begleiteten Wohnens. Die Studie erfasst, systematisiert und analysiert diese Angebote und identifiziert ihre Potentiale wie auch Herausforderungen. Zum Schluss werden erste Hinweise auf erfolgversprechende Handlungsmöglichkeiten benannt.

Das methodische Vorgehen folgt dem explorativen Charakter des Forschungsvorhabens: Neben einer systematischen Dokumentenanalyse der zehn ausgewählten Akteure fanden insgesamt 21 qualitative (Gruppen-)Interviews mit ExpertInnen statt. Befragt wurden Stellenleitende und Mitarbeitende der zehn Akteure, armutsbetroffene und -gefährdete Menschen (deren KlientInnen), ImmobilienvertreterInnen sowie eine Fokusgruppe mit externen Fachpersonen bestehend aus VertreterInnen der Immobilienbranche, politischen Verbänden und NGOs aus verschiedenen (Sprach-)regionen der Schweiz. Abschliessend wurde ein Workshop zur Validierung der Studienergebnisse mit allen ExpertInnen durchgeführt. Die Erkenntnisse der Studie präsentieren sich wie folgt:

### Systematisierung des Angebotsspektrums

Aus der vergleichenden Betrachtung der Angebote der zehn untersuchten Akteure lässt sich zwar ein diversifiziertes Angebotsspektrum erkennen; dennoch ist es möglich, drei typische Angebotsprofile zu unterscheiden:

- Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen
- Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung
- Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Liegenschaften

In der Praxis stehen die drei Profile in einem Kontinuum: die Akteure bieten jeweils unterschiedliche nicht-monetäre Dienstleistungen innerhalb ihres spezifischen Angebotsspektrums an, das sich je nach Ausrichtung über ein, zwei oder gar alle drei Profile erstreckt.

---

<sup>1</sup> In der Studie wurden die Angebote folgender Dienstleister untersucht: Casanostra, Biel/Bienne; IG Wohnen, Basel; Fondation Apollo, Vevey; Stiftung Domicil, Zürich; Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren; Verein WOHNenbern; Unité logement, Service social, Ville de Lausanne; Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement, Stadt Zürich; Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Stadt Luzern; Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), Città di Lugano.

**Kontextualisierung und Analyse nicht-monetärer Dienstleistungen im Kooperationsgefüge**

Die nicht-monetären Dienstleistungen der drei Angebotsprofile wurden hinsichtlich ihrer unterschiedlichen Ausrichtung und Organisation, ihrer Zielgruppen, aber auch mit Bezug auf die Kooperation mit Vermietenden sowie mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich analysiert.

**Angebotsprofil 1: Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen**

Die Angebote in Profil 1 ermöglichen armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen eine erste niederschwellige Unterstützung bei der Wohnversorgung. In diesem Angebotssegment finden sich auch vermehrt Freiwilligenprojekte. Nicht-monetäre Dienstleistungen, die von professionellen Fachpersonen angeboten werden, bieten umfassendere Dienstleistungen in der individuellen Beratung, der Wohnungs- bzw. Kontaktvermittlung oder im Rahmen öffentlicher Informationsveranstaltungen.

Die Angebote im Profil 1 richten sich an ein breites Zielpublikum von Menschen, die auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind, haben wenig bis keine Zugangsbeschränkungen und sind – wie beispielsweise die öffentlichen Sprechstunden oder Workshops – in der Regel kostenlos. Gleichzeitig setzen sie von den KlientInnen viel Selbstverantwortung in der Wohnungssuche voraus.

Eine der wesentlichen Aufgaben im Profil 1 ist es, Vermietende bei der Wohnungsvergabe dafür zu gewinnen, eine armutsbetroffene oder -gefährdete Familie oder Einzelperson zu berücksichtigen. Eine gezielte Kontaktpflege mit lokalen Akteuren der Immobilienbranche ist Grundlage für die hierfür notwendige Sensibilisierung. Gerade die Gewinnung der EigentümerInnen spielt dabei eine wichtige Rolle, da diese letztlich über die Vermietung ihrer Liegenschaften entscheiden. Laut der Erfahrungen der Akteure lassen sich kleine private EigentümerInnen in der Regel einfacher erreichen, können persönlich kontaktiert und motiviert werden. Es bestünde besonders bei dieser Gruppe ein grosses Potential hinsichtlich der Wohnungsvermittlung an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen. Der Zugang zu grossen Immobilienverwaltungen sei häufig erschwert. Dennoch zeigen sich Einige offen hinsichtlich der Wohnungsvergabe, während die Bewirtschaftungspraxis bei Anderen nach Vorgaben folgt, welche Menschen mit Schulden, Betreibungen oder negativen Referenzen aus früheren Mietverhältnissen systematisch ausschliessen. Unabhängig von der Grösse der Genossenschaften stellt sich der Zugang zu den ‚traditionellen‘ Genossenschaften, bei denen konservativ-bewahrende Haltungen verbreitet sind, schwieriger dar als zu progressiv orientierten Genossenschaften, die mit ihrer Belegungspraxis explizit die soziale Durchmischung der Bewohnerschaft anstreben.

KlientInnen, die Unterstützung bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen in Anspruch nehmen, werden häufig über Sozialdienste oder andere soziale oder gesundheitsbezogene Fachstellen auf das Angebot aufmerksam gemacht. Zugleich ist es Teil der Angebote im ersten Profil, KlientInnen mit spezifischen Problemsituationen, die über das Wohnen hinausgehen, an spezialisierte Unterstützungsangebote zu vermitteln. Hierzu ist die Vernetzung mit dem Sozial- und Gesundheitsbereich einer Stadt oder Region wesentlich.

**Angebotsprofil 2: Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung**

Im Angebotsprofil 2 finden sich ausschliesslich professionell tätige Akteure. Der Schwerpunkt liegt hier auf Dienstleistungen im Bereich der Wohnkompetenz und -integration mit dem Ziel der nachhaltigen Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen. Dazu gehören insbesondere Wohnbegleitungen bei den Mietenden zuhause, Kommunikations- und Vermittlungsleistungen zwischen den Mietenden und deren wichtigsten Kontakte im Bereich des Wohnens (Vermietende, Hauswarte, NachbarInnen, Sozialarbeitende unterschiedlicher Institutionen und Fachstellen, etc.). Um Vermietende für eine Wohnungsvergabe zu gewinnen sind zwar nicht-monetäre Dienstleistungen notwendige, aber meist nicht hinreichende Angebote für eine zielführende, dauerhafte Lösung.

Nicht-monetäre Dienstleistungen fördern zwar die Bereitschaft, das Verständnis und die Handlungssicherheit; erst monetäre Dienstleistungen in Form einer finanziellen Garantieleistung liefern jedoch die ökonomische Sicherheit für die Anbietenden von Wohnraum. Erfolgreich zeigt sich eben diese Kombination aus monetären und nicht-monetären Angeboten.

Die Dienstleistungen in Profil 2 richten sich insbesondere an Menschen mit sozio-ökonomischen, sozialen, gesundheitlichen und psychischen Belastungen und/oder einem Migrationshintergrund. Gleichwohl müssen die Personen gewisse Kriterien erfüllen, wie eine Aufenthaltsbewilligung sowie psychosoziale Stabilität und Kompetenzen zum selbständigen Wohnen vorweisen, damit eine Wohnungsvermittlung überhaupt nachhaltig sinnvoll ist. Verschiedene Akteure setzen auch grundlegende Kenntnisse der Landes(teil)sprache von mindestens einer erwachsenen Person eines Haushalts voraus. Werden auch monetäre Dienstleistungen angeboten, erhöht sich das Risiko für die Akteure und deshalb ist die Aufnahmepraxis selektiver, so dass beispielsweise Menschen, die auf Sozialhilfe verzichten und von einem Einkommen unter dem Existenzminimum leben oder Menschen mit sehr hohen Schulden oder Beteiligungen nicht aufgenommen werden können.

Die geknüpften Kontakte zu Vermietenden in Profil 1 werden im Rahmen der Angebote von Profil 2 zu längerfristigen und verbindlichen Kooperationsformen. Die gezielte Vernetzung mit Akteuren aus der Immobilienbranche beinhaltet unterschiedliche Strategien (u.a. Organisation von Informations- und Vernetzungsveranstaltungen, Austausch und Kontaktpflege mit Eigentümer- und Immobilienverbänden sowie, bei nicht-staatlichen Dienstleistenden, Besetzung ihrer strategischen Organe mit ImmobilienvertreterInnen). Für das Funktionieren der Dienstleistungen sind grundlegend zwei Prinzipien wichtig: Die Gewährleistung einer zuverlässigen und professionellen Ansprechperson sowie eine offene, vorurteilsfreie und lösungsorientierte Kommunikationskultur. Dies setzt von Seiten der Akteure auch Kenntnisse der branchenspezifischen Fachbegriffe und Sprache voraus.

Das Angebot der Wohnbegleitung in Profil 2 hat durch die Nähe zum Alltag der Mietenden das Potential, komplexe Problemlagen zu erkennen und auf spezialisierte Angebote (beispielsweise im Sozial- und Gesundheitswesen) hinzuweisen. Die nicht-monetären Dienstleistungen in Profil 2 leisten ausserdem häufig einen Beitrag zur ressourcenorientierten, sozialräumlichen Integrationsarbeit vor Ort, die sogenannte Wohnintegration.

### ***Angebotsprofil 3: Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Liegenschaften***

Nicht-monetäre Dienstleistungen im dritten Profil werden von Akteuren angeboten, die im Auftrag eines Gemeinwesens Präventionsmassnahmen gegen bzw. Hilfe bei Obdachlosigkeit erbringen. Das Angebot umfasst Notunterkünfte und -wohnungen, (teil)betreute Wohnangebote sowie individuelle Wohnbegleitungen, die zeit- und kostenintensiv sein können. Solche werden entweder von Abteilungen städtischer Sozialdienste oder privaten Vereinen betrieben. Die Angebote basieren auf dem Verständnis, dass sich die Lebenssituation von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen erst stabilisieren oder verbessern kann, wenn deren Wohnsituation sicher und angemessen ist. Die Erfahrung der Dienstleistenden zeigen, dass eine zu schnelle Ablösung aus Begleit- und Betreuungsangeboten oder lediglich der Ausbau von Temporärlösungen nicht nachhaltig und schliesslich zeit- und kostenintensiver sind.

Angebote im dritten Profil richten sich explizit an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die sich in komplexen Problemlagen befinden und gesellschaftlich besonders marginalisiert sind (wie Suchtmittelabhängigkeiten, gesundheitliche und/oder psychosoziale Schwierigkeiten). Für die Bereitstellung der Angebote stellen insbesondere die jüngsten Veränderungen in der Psychiatrielandschaft (Reduzierung von stationären Einrichtungen, Privatisierungen) eine besondere Herausforderung dar.

Denn diese haben laut Erfahrung der Akteure im dritten Profil in den letzten Jahren zu einer Erhöhung der Anzahl an KlientInnen mit teils komplexen psychischen Erkrankungen geführt.

Die Begleitung und Betreuung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen in angemieteten Wohnungen oder Liegenschaften bedingt einen regelmässigen Austausch mit BewirtschafterInnen und HauswartInnen. Wohnraum kann länger gesichert werden, wenn präventiv auf Problemsituationen eingegangen oder bei bereits aufgetretenen Krisen schnell und angemessen reagiert werden kann.

Die Kooperation mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsnetz ist im Rahmen von Profil 3 stärker institutionell verankert als im Profil 2. Die nicht-monetären Dienstleistungen des begleiteten oder betreuten Wohnens basieren in der Regel auf einer systemischen Kenntnis der Lebens- und Wohnsituation der KlientInnen. Dies erleichtert die Zusammenarbeit und den Dialog in komplexen Belastungs- und/oder Krisensituationen der KlientInnen zwischen den verschiedenen Akteuren des Unterstützungsnetzes. Eine gut funktionierende Vernetzung der Akteure ermöglicht es teilweise den KlientInnen, das Angebot des betreuten und begleiteten Wohnens trotz einer komplexen Problemlage wie Sucht und/ oder psychischen Erkrankung weiterhin zu nutzen. So können zum Teil stationäre Behandlungen vermieden, zumindest reduziert werden.

### **Kontextuelle Rahmenbedingungen der Angebote**

Es zeigt sich, dass die Organisation und Bereitstellung nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich Wohnen insbesondere vom Wohnungsmarkt und den Gemeinden abhängig sind.

### **Die Rolle des Wohnungsmarktes**

Die Verfügbarkeit und Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen ist gerade in angespannten Wohnungsmärkten (gemessen an einem tiefen Leerwohnungsbestand, geringer Neubauquote und hohen Marktwohnungsmieten) eine grosse Herausforderung. Die wichtigste Dimension für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen auf der Suche nach Wohnraum sind die Wohnkosten. Sie sind angewiesen auf sehr günstigen Wohnraum, der auf dem Wohnungsmarkt rar ist. Die untersuchten nicht-monetären Angebote leisten einen wichtigen Beitrag dazu, armutsbetroffene und -gefährdete Menschen mit angemessenem Wohnraum nachhaltig zu versorgen. Die vorliegende Untersuchung macht jedoch auch Versorgungslücken deutlich: Nicht-monetäre Dienstleistungen finden sich längst nicht in allen Städten und Gemeinden mit angespannten Wohnungsmärkten. Laut den befragten ExpertInnen fehlen differenzierte Angebote des begleiteten Wohnens sowie betreute Notwohnungen und Notschlafstellen. Ausserdem übersteige die Nachfrage von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen nach Unterstützung und Vermittlung von angemessenem Wohnraum die bestehenden Angebote, auch dort wo nicht-monetäre Dienstleistungen angeboten werden. Laut Meinung der befragten Experten seien die Angebote des Profils 3 auch bei entspannten Wohnungsmärkten notwendig, da armutsbetroffene und -gefährdete Menschen in komplexen Lebenslagen immer mit Diskriminierungs- und Exklusionserfahrungen im Bereich Wohnen konfrontiert seien.

### **Die Rolle der Gemeinden**

Das Erstellen der untersuchten Angebote basiert insbesondere auf zwei sozialpolitisch relevanten Faktoren: der Initiative von engagierten Fachpersonen bzw. Vereinigungen aus dem Sozialbereich einer Stadt bzw. Region sowie der politischen Unterstützung der Gemeinden, die solche nicht-monetären Angebote im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen fördern. Entsprechend nimmt die politische Gemeinde bei der Bereitstellung dieser Angebote eine wesentliche Rolle ein: Alle untersuchten Angebote werden im Leistungsauftrag einer bzw. mehrerer Gemeinde(n) organisiert. Bei den auf privaten Initiativen basierenden, nicht-staatlichen Akteuren wurden – teils erst im

Verlauf der Jahre – Leistungsverträge vereinbart. Dabei variieren die Leistungsverträge im Umfang und den finanziellen Beträgen. Entsprechend trägt die öffentliche Hand vor Ort massgeblich zum Entstehen und Etablieren von nicht-monetären Angeboten bei. Das Potential der lokalen bzw. regionalen Verankerung der Akteure wird von den befragten ExpertInnen als grundsätzlich wertvoll erachtet. Die Abhängigkeit der Akteure von den Gemeinden stellt sich dann als Herausforderung dar, wenn Gemeinden eine schmale finanzpolitische Strategie im Sozialbereich verfolgen. Von Relevanz für die Ausrichtung der kommunalen Sozialpolitik ist dabei auch, wie die Gemeinden durch die Kantone entlastet werden (Lastenausgleich), wobei die Kantone nur in Einzelfällen die direkte Förderungen der Angebote übernehmen.

### **Kontextunabhängige Relevanz der Angebote**

#### **Das Problem des Zugangs zu günstigem Wohnraum**

Neben der Problematik des Mangels an günstigem Wohnraum ist insbesondere oft gerade für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen der Zugang zu günstigem Wohnraum erschwert. Für Menschen, die aufgrund von Betreibungen, mangelnder Zahlungsdisziplin oder Konflikten in früheren Mietverhältnissen schlechte Referenzen haben, ist der Zugang unabhängig von der Situation auf dem Mietwohnungsmarkt generell schwierig. Dasselbe gilt für Menschen mit Sozialhilfebezug und/ oder für MigrantInnen, die aufgrund ihres Namens oder ihrer Hautfarbe auch in entspannteren Wohnungsmärkten implizite oder explizite Diskriminierungserfahrungen machen. Nicht-monetäre Angebote leisten hier einen entscheidenden Beitrag, diesen Menschen den Zugang zu günstigem Wohnraum zu erleichtern.

#### **Die Relevanz gemeindeübergreifender Angebote**

Die aktuelle Landschaft an nicht-monetären Dienstleistungen mit staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten entspricht einer ‚Bricolage‘: In gewissen Gemeinden existieren spezialisierte Beratungs- und Unterstützungsangebote im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, wohingegen sie in anderen Gemeinden nur teilweise oder gar nicht vorhanden sind. Die Angebote reichen jeweils nur bis zu den Grenzen der Gemeinden, mit denen Leistungsverträge bestehen. Um diese Lücke zu schliessen ist laut der befragten ExpertInnen der Aufbau bzw. die Ausweitung von gemeindeübergreifenden, regionalen Angeboten sinnvoll und wichtig. Eines der grössten Hindernisse für Gemeinden zur übergreifenden Kooperation sei - gerade bei Kantonen ohne bzw. mit schwachem Soziallastenausgleich - die Befürchtung, dass die Sozialhilfekosten zunehmen könnten. Die befragten ExpertInnen sind sich hingegen einig, dass die Förderung einer (über)regional oder kantonal koordinierten Gesamtstrategie und -umsetzung wesentlich ist, um die Problematik der Wohnvermittlung, -sicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen langfristig und nachhaltig zu unterstützen.



## Résumé

Se loger est un besoin humain vital. Avoir un toit, un espace à soi, est essentiel pour se sentir en sécurité, avoir une sphère privée qui permette d'exercer des activités régénératrices et reproductives et d'affronter les défis du monde actuel. Or, en politique du logement et en politique sociale, logement et pauvreté sont des thèmes qui se rejoignent.

La présente étude, menée par ETH Wohnforum - ETH CASE (centre de recherche interdisciplinaire sur le logement au département d'architecture de l'Ecole polytechnique de Zurich) sur mandat du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté en Suisse, aborde un aspect spécifique de l'aide au logement apportée aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté. Cette étude est consacrée aux prestations de services non monétaires fournies par dix acteurs étatiques et non étatiques sélectionnés à titre d'exemple.<sup>2</sup> Ces prestations de services sont constituées d'offres de conseil et d'assistance dont le but est de proposer un logement adapté aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté et/ou de garantir durablement la sécurité du logement de ces personnes (à savoir leur capacité à garder un toit). Ces offres se déclinent sous la forme d'aides à la recherche d'un logement et à l'intégration par le logement, de mesures préventives visant à assurer la sécurité du logement et à éviter les dénonciations de bail et les expulsions, et d'octroi de logements protégés et accompagnés. L'étude recense, classe et analyse ces différentes offres tout en identifiant leur potentiel et leurs enjeux. Enfin, elle fournit des indices de possibilités d'action prometteuses dans ce domaine.

La méthodologie retenue adopte le caractère exploratoire du projet de recherche : l'étude consiste en une analyse documentaire systématique des dix acteurs sélectionnés et de 21 entretiens qualitatifs individuels et de groupe conduits par des experts. Les personnes suivantes ont été interrogées : des chefs de service et des collaborateurs en poste auprès des dix acteurs mentionnés ; des personnes touchées ou menacées par la pauvreté (autrement dit, les bénéficiaires des services proposés par les acteurs) ; des représentants d'agences immobilières ; un groupe de discussion (*focus group*) d'experts externes constitué de représentants du secteur immobilier, d'associations politiques et d'ONG provenant de différentes régions (notamment linguistiques) de Suisse. Enfin, un atelier a été organisé avec tous les experts afin de valider les résultats de l'étude, dont les conclusions sont présentées ci-après.

### Classification de la gamme des offres existantes

L'étude comparative des offres des dix acteurs soumis à l'analyse permet de discerner une gamme d'offres diversifiée, qui peut néanmoins être subdivisée en trois profils caractéristiques :

- conseil et soutien dans la recherche d'un logement et pour les questions liées au logement
- service d'aide au logement et sécurité du logement
- suivi et accompagnement de personnes dans des logements loués par le prestataire ou lui appartenant.

En pratique, les trois profils s'inscrivent dans une continuité : tous les acteurs offrent différentes prestations de services non monétaires au sein de leur gamme d'offres spécifique qui, en fonction de l'orientation de chacun, concerne un ou deux profils, voire les trois.

---

<sup>2</sup> Les offres des prestataires suivants ont été l'objet de l'étude : Casanostra, Biel/Bienne ; IG Wohnen, Bâle ; Fondation Apollo, Vevey ; Fondation Domicil, Zurich ; projet-pilote « Wohnhilfe Schlieren » ; association WOhnenbern ; Unité logement du service social, ville de Lausanne ; Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement, ville de Zurich ; projet-pilote « Wohncoaching », Soziale Dienste, ville de Lucerne ; Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), ville de Lugano.

**Contextualisation et analyse des prestations de services non monétaires au sein du réseau coopératif**

Les prestations de services non monétaires des trois profils d'offres ont été analysées sous l'angle de leur orientation et de leur organisation spécifiques, de leurs groupes cibles, mais également du point de vue de la coopération avec les bailleurs et les acteurs du secteur social et de la santé.

***Profil d'offres 1 : conseil et soutien dans la recherche d'un logement et pour les questions liées au logement***

Les offres du profil 1 fournissent une assistance de base en matière de logement aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté. Ce segment d'offres comprend un nombre croissant de projets de bénévolat. Les offres non monétaires proposées par les professionnels recouvrent des prestations plus étendues en matière de conseil personnel, d'attribution de logements, de mise en relation avec des bailleurs/organismes de logement ou de séances d'information publiques.

Les offres du profil 1 s'adressent à un large public de personnes victimes de discriminations sur le marché du logement. Elles comportent peu voire pas de restrictions d'accès et sont généralement gratuites (c'est le cas par exemple des consultations publiques et des ateliers). Parallèlement, elles requièrent une grande responsabilité personnelle dans la recherche d'un logement de la part de leurs bénéficiaires.

L'une des principales fonctions des offres du profil 1 consiste à convaincre les bailleurs de prendre en compte, pour l'attribution de leur logement, les demandes de familles ou de personnes seules touchées ou menacées par la pauvreté. Entretenir des contacts ciblés avec les acteurs locaux du secteur immobilier est à la base du travail de sensibilisation nécessaire à cet effet. Gagner les propriétaires à cette cause joue un rôle particulièrement important à cet égard, puisque ce sont eux qui décident en dernier ressort à qui ils louent leur bien. À en croire les expériences faites par les acteurs, les petits propriétaires privés sont généralement les plus faciles à joindre. En outre, il est possible de les contacter personnellement et de les motiver. Cette catégorie de propriétaires représente un fort potentiel en termes de logements locatifs pour les personnes touchées ou menacées par la pauvreté. Toujours selon les acteurs, l'accès aux grandes gérances immobilières s'avère souvent difficile. Certaines font toutefois preuve d'ouverture dans l'attribution des logements tandis que d'autres appliquent une méthode de gestion basée sur des critères qui excluent systématiquement les candidats endettés, ayant fait l'objet de poursuites ou dont les références fournies par d'anciens bailleurs sont défavorables. Les coopératives « traditionnelles » dans lesquelles le conservatisme prévaut se révèlent plus difficiles d'accès que les coopératives d'orientation progressiste, dont la politique d'attribution de logements vise explicitement la mixité sociale parmi les habitants et ce, quelle que soit la taille des unes et des autres.

Les personnes qui bénéficient d'un soutien dans la recherche d'un logement ou pour les questions liées au logement sont souvent informées de l'offre existante en la matière par les services sociaux ou d'autres unités spécialisées opérant dans le social ou dans la santé. Parallèlement, les offres du premier profil ont aussi pour mission d'adresser les personnes confrontées à des problèmes spécifiques dépassant le cadre du logement à des offres de soutien spécialisées. À cet effet, le travail en réseau avec le secteur de l'action sociale et de la santé d'une ville ou d'une région est déterminant.

***Profil d'offres 2 : service d'aide au logement et sécurité du logement***

Le profil d'offres 2 comporte exclusivement des acteurs professionnels. Ici, l'accent est mis sur les prestations de services axées sur le « savoir habiter » et l'intégration par le logement, dans le but de maintenir les personnes touchées ou menacées par la pauvreté dans leur logement. Ces prestations comprennent notamment un accompagnement des locataires à domicile, des services destinés à

mettre en relation les locataires et leurs principaux interlocuteurs (bailleurs, concierges, voisins, travailleurs sociaux auprès d'institutions et de services spécialisés, etc.) et à faciliter la communication entre eux. Les prestations de services non monétaires sont certes nécessaires pour gagner la confiance des bailleurs, mais s'avèrent généralement insuffisantes dans la perspective d'une solution durable et judicieuse. Les prestations de services non monétaires confortent la volonté des personnes concernées et leur permettent d'acquiescer de l'assurance tout en créant un climat de compréhension. Néanmoins, seules des prestations de services monétaires sous la forme d'une garantie financière assurent la sécurité économique des personnes ou des institutions proposant des logements. C'est précisément cette combinaison d'offres monétaires et non monétaires qui permet d'obtenir de bons résultats.

Les prestations de services du profil 2 s'adressent en particulier aux personnes provenant d'un milieu socio-économique défavorisé, confrontées à des problèmes sociaux, de santé ou des troubles psychiques et/ou issues de l'immigration. Or, pour que l'octroi d'un logement à ces personnes soit judicieux à long terme, elles doivent remplir des critères spécifiques (être en possession d'une autorisation de séjour, avoir une situation psychosociale stable, être apte à vivre de façon autonome, etc.). Certains acteurs exigent par ailleurs qu'un adulte du ménage, au moins, possède des notions de base dans l'une des langues nationales ou régionales. Lorsque des prestations de services monétaires sont également offertes, le risque encouru par les acteurs s'accroît, ce qui se traduit par une politique d'admission plus sélective. Résultat : les personnes qui renoncent à l'aide sociale et vivent d'un revenu inférieur au minimum vital ou celles qui sont fortement endettées ou font l'objet de poursuites, par exemple, ne peuvent bénéficier de leurs services.

Les contacts noués avec les bailleurs dans le profil d'offres 1 prennent la forme, dans le cadre des offres du profil 2, de relations de coopération à plus long terme, qui engagent les parties concernées. Le travail en réseau ciblé avec des acteurs du secteur immobilier repose sur différentes stratégies : organisation de séances d'information et de mise en relation, échanges et contacts réguliers avec les associations de propriétaires et les associations immobilières ainsi que, pour les prestataires non étatiques, représentation des agences immobilières au sein des organes stratégiques de ceux-ci. Le fonctionnement des prestations de services est régi par deux principes fondamentaux : la garantie d'un interlocuteur fiable et professionnel et une culture de la communication ouverte, dénuée de préjugés et orientée vers la recherche de solutions. Cela présuppose de la part des acteurs de maîtriser le jargon de la branche.

Compte tenu des relations de proximité entretenues au quotidien avec les locataires, les services d'accompagnement des personnes dans les logements, proposés au profil 2, offrent le potentiel nécessaire pour identifier les situations problématiques complexes et porter à la connaissance des locataires concernés les offres spécialisées dans le domaine social ou de la santé, par exemple. En outre, les prestations de services non monétaires du profil 2 apportent une contribution non négligeable au travail d'intégration socio-spatial *in situ* axé sur les ressources, également appelé intégration par le logement.

***Profil d'offres 3 : suivi et accompagnement de personnes dans des logements loués par le prestataire ou lui appartenant.***

Les prestations de services non monétaires du troisième profil sont offertes par des acteurs mandatés par les collectivités publiques pour fournir de l'aide aux sans-abri ou mettre en œuvre des mesures de prévention. Cette offre comprend des lieux d'accueil et des logements d'urgence, des logements (partiellement) protégés ainsi que des formes de suivi individuel à domicile, qui peuvent demander d'importants moyens en temps et en argent. Ces prestations sont fournies soit par un secteur des

services sociaux communaux, soit par des organisations privées. Les offres sont guidées par le principe selon lequel la situation des personnes touchées ou menacées par la pauvreté ne peut se stabiliser ou s'améliorer que si celles-ci disposent d'un logement sûr et adapté. L'expérience faite par les prestataires révèle qu'un affranchissement prématuré envers les services d'accompagnement et de suivi ou que le seul développement de solutions temporaires ne sont pas durables et se traduisent par un surcroît de ressources financières et humaines.

Les offres du troisième profil s'adressent explicitement aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté qui se trouvent dans des situations problématiques complexes et sont particulièrement marginalisées (toxicomanes, personnes ayant des problèmes de santé et/ou psychosociaux). Les récents changements intervenus dans le paysage psychiatrique (réduction du nombre d'institutions résidentielles, privatisations) posent un sérieux défi pour la fourniture de ces offres. D'après l'expérience faite par les acteurs du troisième profil, ces changements ont conduit ces dernières années à une augmentation du nombre de bénéficiaires présentant des maladies psychiques parfois complexes.

L'accompagnement et le suivi des personnes touchées ou menacées par la pauvreté dans des appartements ou des biens loués par le prestataire présupposent des échanges réguliers avec les géants immobiliers et les concierges. Aborder les situations problématiques de manière préventive ou réagir rapidement et de manière appropriée aux crises déjà déclarées permet de garantir plus longtemps la sécurité du logement.

La coopération avec les acteurs du réseau social et de santé bénéficie d'un ancrage institutionnel plus marqué dans le cadre du profil 3 que dans le profil 2. En matière de logement protégé et accompagné, les prestations de services non monétaires reposent en règle générale sur une connaissance systémique des conditions de vie et de logement des bénéficiaires. Cela facilite la coopération et le dialogue entre les différents acteurs du réseau d'assistance lorsque les bénéficiaires des offres sont en situation de stress ou de crise délicate. Une coordination parfaitement rodée des acteurs permet parfois aux personnes concernées de continuer à bénéficier de l'offre de logements protégés et accompagnés malgré des problématiques complexes telles que la dépendance et les troubles psychiques, et parfois d'éviter, ou du moins de réduire, le recours aux soins hospitaliers.

### **Offres : contexte et conditions générales**

L'organisation et la fourniture de prestations de services non monétaires en matière de logement dépendent notamment du marché du logement et des communes.

### **Le rôle du marché du logement**

La disponibilité et la sécurité du logement pour les personnes touchées ou menacées par la pauvreté constituent des défis majeurs, notamment lorsque le marché du logement est tendu (compte tenu du faible nombre de logements vacants, du taux modique de nouvelles constructions et des loyers élevés sur le marché). Pour ces personnes, la dimension la plus importante lorsqu'elles sont à la recherche d'un appartement est le prix du loyer. Or, les logements avantageux sont rares. Les offres non monétaires soumises à la présente étude contribuent dans une large mesure à les approvisionner durablement en logements adaptés. Mais l'étude met en évidence certaines insuffisances : les prestations de services non monétaires n'existent pas dans toutes les villes et communes connaissant un marché du logement tendu, tant s'en faut. Les experts interrogés estiment qu'il manque des offres de logement accompagné différenciées ainsi que des logements provisoires protégés et des centres d'hébergement en cas d'urgence. Par ailleurs, ils considèrent que la demande des personnes touchées ou menacées par la pauvreté en matière d'assistance et de logements adaptés est supérieure à l'offre, même dans les localités bien dotées en prestations de services non monétaires. Selon eux, les offres

du profil 3 sont indispensables, y compris sur un marché du logement détendu, car les personnes touchées ou menacées par la pauvreté qui sont confrontées à des situations de vie complexes sont toujours victimes de discriminations et d'exclusions en matière de logement.

### **Le rôle des communes**

La mise sur pied des offres soumises à la présente analyse repose notamment sur deux facteurs déterminants en politique sociale : l'initiative de professionnels et d'organismes engagés, exerçant dans le domaine social au sein d'une ville ou d'une région, et le soutien politique apporté par les communes qui subventionnent les offres non monétaires en matière de logement destinées aux personnes touchées ou menacées par la pauvreté. La commune politique joue donc un rôle capital dans la fourniture de ces offres : toutes les offres soumises à l'étude sont organisées dans le cadre d'un mandat de prestations confié par une ou plusieurs communes. En ce qui concerne les acteurs non étatiques intervenant sur la base d'initiatives privées, des contrats de prestations ont été conclus – pour certains seulement au fil des ans. L'étendue et le budget des contrats de prestations sont variables. Par conséquent, le rôle des pouvoirs publics locaux dans la création et la constitution des offres non monétaires est considérable. Dans l'ensemble, les experts interrogés jugent précieux le potentiel constitué par l'ancrage local ou régional des acteurs. La dépendance des acteurs vis-à-vis des communes devient difficile lorsque les communes poursuivent une politique budgétaire restrictive dans le domaine social. Le soulagement apporté aux communes par les cantons dans le cadre de la compensation des charges joue un rôle décisif dans l'orientation de la politique sociale communale, bien que les cantons n'assument les aides directes accordées aux offres que dans des cas particuliers.

### **Importance des offres indépendamment du contexte**

#### **Le problème de l'accès aux logements à loyer avantageux**

Outre le fait que l'offre de logements abordables est insuffisante, ce sont précisément les personnes touchées ou menacées par la pauvreté qui ont souvent du mal à y accéder. Pour les personnes dont les références fournies par d'anciens bailleurs ne sont pas favorables en raison de poursuites, d'une discipline de paiement défaillante ou de conflits, l'accès au logement est généralement malaisé, quelle que soit la situation sur le marché du logement. Il en va de même pour celles qui recourent à l'aide sociale ou pour les personnes issues de la migration qui, du fait de leur nom ou de la couleur de leur peau, subissent des discriminations implicites ou explicites, même lorsque le marché du logement est plus détendu. A ce niveau, l'apport constitué par les prestations non monétaires pour faciliter l'accès de ces personnes à un logement abordable est significatif.

#### **L'importance des offres intercommunales**

Le paysage actuel des prestations de services non monétaires comprenant des offres étatiques et non étatiques relève du « bricolage » : les offres de conseil et d'assistance spécialisées dans le logement pour les personnes touchées ou menacées par la pauvreté en place dans certaines communes sont quasiment, voire totalement inexistantes dans d'autres communes. Les offres s'arrêtent systématiquement aux frontières des communes avec lesquelles des contrats de prestations ont été conclus. Selon les experts interrogés, la création d'offres intercommunales à l'échelon régional et l'élargissement de celles existantes sont des mesures utiles et importantes pour combler cette lacune. L'un des obstacles majeurs à la coopération intercommunale est la crainte des communes de voir leurs frais d'aide sociale augmenter, notamment dans les cantons où le système de compensation des charges concernant l'aide sociale est peu développé, voire inexistant. En revanche, les experts s'accordent à dire qu'il importe de promouvoir une stratégie et une mise en œuvre globales, coordonnées au niveau régional (voire suprarégional) ou cantonal, si l'on veut aborder de front, à long terme et

dans une perspective durable, la problématique de l'approvisionnement en logements, de la sécurité du logement et de l'intégration par le logement des personnes touchées ou menacées par la pauvreté.

## Riassunto

Disporre di un'abitazione è un'esigenza primaria dell'essere umano. Un appartamento, un proprio spazio sono fondamentali per sentirsi protetti, garantire la sfera privata, rigenerarsi, riprodursi e far fronte alle difficili sfide del mondo odierno. I temi della casa e della povertà trovano il loro punto di convergenza nella politica dell'alloggio e nella politica sociale.

Il presente studio, condotto dall'ETH Wohnforum – ETH CASE su incarico del Programma nazionale di prevenzione e lotta contro la povertà, si occupa di un aspetto specifico dell'aiuto fornito alle persone povere o a rischio di povertà in materia di alloggio, vale a dire le prestazioni non pecuniarie, che vengono esaminate sulla base di un campione rappresentativo di dieci attori pubblici e privati.<sup>3</sup> Si tratta di servizi di consulenza e sostegno volti a trovare e/o a garantire durevolmente un'abitazione adeguata a queste categorie di persone, che includono l'aiuto nella ricerca di un appartamento, l'integrazione nel contesto abitativo, misure preventive per mantenere un alloggio evitando sfratti e sgomberi nonché prestazioni nel campo dell'alloggio accompagnato e assistito. Lo studio censisce, classifica e analizza questi servizi, individuando il loro potenziale e le sfide cui devono far fronte. Infine verranno fornite prime indicazioni sulle possibilità d'intervento più promettenti in materia.

La metodologia adottata riflette il carattere esplorativo del progetto di ricerca: oltre a un esame sistematico della documentazione prodotta dai dieci attori scelti, sono state condotte in totale 21 interviste qualitative (di gruppo) con esperti. Sono stati interpellati responsabili e collaboratori dei dieci attori, persone povere o a rischio di povertà (cioè i beneficiari delle prestazioni), rappresentanti dei proprietari immobiliari nonché un gruppo tematico formato da specialisti esterni, comprendente esponenti del settore immobiliare, delle associazioni di carattere politico e delle ONG attive nelle diverse regioni linguistiche della Svizzera. In conclusione si è svolto un workshop con tutti gli esperti per la validazione dei risultati emersi dallo studio, illustrati qui di seguito.

### **Classificazione delle prestazioni non pecuniarie**

L'analisi comparativa dell'offerta dei dieci attori presi in considerazione rivela una gamma diversificata di prestazioni, che può comunque essere suddivisa in tre tipologie di fondo:

- Consulenza e sostegno nella ricerca di un alloggio e nelle questioni correlate
- Intermediazione immobiliare e tutela abitativa
- Accompagnamento e assistenza in immobili propri o presi in affitto

In pratica questi tre profili non costituiscono compartimenti stagni: nel quadro di una gamma specifica di offerte, gli attori offrono diverse prestazioni non pecuniarie che, a seconda dei casi, riguardano una, due o addirittura tutte e tre le tipologie menzionate.

### **Contestualizzazione e analisi delle prestazioni non pecuniarie: forme di cooperazione**

Le prestazioni non pecuniarie delle tre tipologie sono state analizzate in base all'orientamento e all'organizzazione, ai gruppi target e alle forme di cooperazione con i locatori e gli attori attivi in ambito sociale e sanitario.

---

<sup>3</sup> Per il presente studio sono stati presi in considerazione i servizi dei seguenti attori: Casanostra, Bienne; IG Wohnen, Basilea; Fondazione Apollo, Vevey; Fondazione Domicil, Zurigo; Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren; Associazione WOhnenbern; Unité logement, Service social, Città di Losanna; Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement, Città di Zurigo; Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Città di Lucerna; Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), Città di Lugano.

**Tipologia 1: Consulenza e sostegno nella ricerca di un alloggio e nelle questioni correlate**

L'offerta nell'ambito di questa tipologia intende offrire un primo sostegno a bassa soglia alle persone povere o a rischio di povertà che necessitano di un'abitazione. Rispetto al numero crescente di iniziative di volontariato in questo settore, le prestazioni non pecuniarie proposte dai professionisti offrono servizi più ampi a livello di consulenza individuale, di intermediazione immobiliare e/o personale o di incontri informativi pubblici.

Le prestazioni della prima tipologia, rivolte al vasto target delle persone svantaggiate sul mercato immobiliare, sono aperte a tutti o quasi tutti e di regola gratuite (ad es. sportelli e workshop pubblici). Nel contempo esse richiedono un elevato grado di responsabilità individuale nella ricerca di un alloggio da parte dei beneficiari.

Uno dei compiti principali nell'ambito della tipologia 1 è di convincere i locatori ad affittare alloggi anche alle famiglie o persone singole povere o a rischio di povertà. A tale scopo è necessario curare in maniera mirata i contatti con gli attori locali del settore immobiliare al fine di sensibilizzarli al problema. In particolare è importante coinvolgere i proprietari, poiché sono loro in ultima analisi a decidere a chi affittare le proprie abitazioni. In base alle esperienze accumulate dagli attori, di norma è più facile contattare personalmente e convincere i piccoli proprietari privati – una categoria con un potenziale particolarmente elevato per quanto riguarda la concessione di alloggi a persone povere o a rischio di povertà. Allacciare contatti con le grandi amministrazioni immobiliari risulta spesso difficile: se alcune si mostrano disponibili, altre seguono una prassi che esclude sistematicamente le persone gravate da debiti, procedure di esecuzione o referenze negative legate a precedenti rapporti di locazione. Per quanto concerne le cooperative, indipendentemente dalla loro grandezza si denota una maggiore difficoltà a coinvolgere le cooperative «tradizionali», caratterizzate da un atteggiamento conservatore e prudente, rispetto a quelle con un orientamento progressista, che promuovono esplicitamente la mescolanza sociale all'interno dei propri immobili.

Le persone che beneficiano di un aiuto nella ricerca di un'abitazione o per questioni legate all'alloggio spesso vengono a conoscenza dell'offerta esistente tramite i servizi sociali o altre istituzioni attive nel campo sociale e della salute. Gli attori della tipologia 1 si occupano inoltre di indirizzare le persone con problemi specifici che vanno oltre la sfera abitativa alle strutture specializzate competenti. A tale scopo è fondamentale il coordinamento con gli organismi sociosanitari comunali o regionali.

**Tipologia 2: Intermediazione immobiliare e tutela abitativa**

Nell'ambito della seconda tipologia operano solo attori attivi a titolo professionale. L'accento in questo caso è posto sul miglioramento delle competenze degli inquilini riguardo ai loro diritti e sull'integrazione nel contesto abitativo, al fine di garantire un alloggio a lungo termine alle persone povere o a rischio di povertà. Si tratta soprattutto di servizi di assistenza a domicilio per i locatari nonché di attività di comunicazione e di mediazione tra gli inquilini e il loro principali interlocutori (locatori, portinai, vicini, assistenti sociali di diversi servizi specializzati o istituzioni ecc.). Per convincere i proprietari ad assegnare un appartamento, le prestazioni non pecuniarie sono necessarie ma spesso insufficienti per giungere a una soluzione efficace e duratura. Esse aumentano sì la disponibilità, la comprensione e la sicurezza d'azione, ma solo le prestazioni pecuniarie sotto forma di garanzie finanziarie forniscono ai locatori la sicurezza economica di cui hanno bisogno. Di conseguenza è la combinazione tra prestazioni pecuniarie e non pecuniarie a offrire i risultati migliori.

I servizi della seconda tipologia sono destinati in particolare a persone con problemi socioeconomici, sociali, fisici e psichici e/o un passato migratorio. Esse devono però soddisfare determinati criteri, come ad esempio avere un permesso di dimora, un certo grado di stabilità psicosociale e le competenze per vivere in maniera indipendente, affinché l'intermediazione immobiliare abbia senso a lungo

termine. Diversi attori richiedono anche delle conoscenze di base nella lingua nazionale locale da parte di almeno un adulto dell'economia domestica. Quando l'offerta include anche prestazioni pecuniarie, i rischi per gli attori aumentano e i criteri di selezione diventano più restrittivi, portando ad esempio all'esclusione di chi rinuncia all'assistenza sociale e dispone di un reddito inferiore al minimo vitale oppure delle persone con ingenti debiti o procedure di esecuzione in corso.

I contatti instaurati con i locatori nell'ambito della prima tipologia di offerta assumono la forma di cooperazioni durature e vincolanti con la seconda tipologia di offerta. Lo sviluppo mirato della rete di relazioni con gli operatori del settore immobiliare include diverse strategie, tra cui l'organizzazione di incontri informativi e di networking, lo scambio d'informazioni e la cura dei contatti con le associazioni dei proprietari e degli agenti immobiliari nonché, per gli attori privati, l'inclusione di rappresentanti del settore immobiliare nei propri organi direttivi. Per offrire servizi efficaci, occorrono due presupposti fondamentali: una persona di riferimento affidabile e professionale e una cultura della comunicazione aperta, senza pregiudizi e improntata alla ricerca di soluzioni. A tale scopo gli attori devono conoscere anche la terminologia specifica del settore.

Grazie alla vicinanza alla realtà quotidiana dei locatari, l'offerta di accompagnamento in materia di alloggio nell'ambito della seconda tipologia consente di riconoscere problematiche complesse e di indirizzare gli interessati verso strutture specializzate (ad esempio in ambito sociosanitario). Spesso le prestazioni non monetarie di questa tipologia contribuiscono inoltre all'integrazione nel contesto abitativo, ossia un'integrazione nello spazio sociale locale orientato alle risorse.

### ***Tipologia 3: Accompagnamento e assistenza in edifici propri o presi in affitto***

Le prestazioni non pecuniarie della terza tipologia sono fornite da attori che, su incarico di un ente pubblico, promuovono misure di prevenzione e di aiuto in favore dei senzatetto. L'offerta include sistemazioni e abitazioni d'emergenza, alloggi (parzialmente) assistiti e prestazioni di accompagnamento individuali che a volte richiedono un forte dispendio di tempo e denaro. Alla base di queste offerte, dispensate dai servizi sociali comunali o da associazioni private, vi è la consapevolezza che le condizioni di vita delle persone povere o a rischio di povertà possono essere stabilizzate e migliorate solo in presenza di una situazione abitativa sicura e adeguata. Le esperienze fatte dagli attori mostrano che interrompendo troppo presto le prestazioni di accompagnamento e assistenza o scegliendo semplicemente soluzioni temporanee non si ottengono risultati duraturi e per finire l'impiego di risorse in termini di tempo e denaro risulterà maggiore.

Le offerte comprese nella terza tipologia sono espressamente destinate alle persone povere o a rischio di povertà con situazioni difficili e particolarmente marginalizzate a livello sociale (ad es. persone con problemi di dipendenza, di salute e/o psicosociali). In questo contesto, appaiono particolarmente problematici i recenti mutamenti in ambito psichiatrico (ridimensionamento delle strutture stazionarie, privatizzazioni), che, stando alle esperienze degli attori, negli ultimi anni hanno causato un aumento dei beneficiari con patologie psichiche anche complesse.

L'accompagnamento e l'assistenza di persone povere o a rischio di povertà in alloggi o stabili affittati richiedono un dialogo costante con amministratori immobiliari e portinai. Garantire a lungo termine un alloggio è più facile se si cerca di prevenire i problemi e di affrontare le crisi in maniera tempestiva e adeguata.

Nell'ambito della terza tipologia, la cooperazione con organismi sociosanitari è maggiormente istituzionalizzata rispetto alla seconda tipologia. Le prestazioni non pecuniarie nel campo dell'alloggio accompagnato o assistito si basano di regola su una conoscenza approfondita delle condizioni di vita e abitative dei beneficiari, un elemento che facilita la collaborazione e il dialogo tra le diverse componenti della rete di sostegno in caso di situazioni particolarmente complesse e/o di crisi. Grazie a una

cooperazione efficace tra le parti, a volta gli interessati possono continuare a beneficiare dei servizi di alloggio accompagnato e assistito malgrado si trovino in condizioni difficili (ad es. dipendenza e/o patologie psichiche). In questo modo si riescono a evitare o perlomeno ridurre i trattamenti stazionari.

### **Contesto quadro delle prestazioni non pecuniarie**

Dallo studio è emerso che l'organizzazione e la predisposizione di prestazioni non pecuniarie nell'ambito dell'alloggio dipendono in particolar modo dal mercato immobiliare e dai Comuni.

### **Il ruolo del mercato immobiliare**

Procurare e garantire durevolmente un alloggio alle persone povere o a rischio di povertà rappresenta una grossa sfida, particolarmente se la situazione sul mercato immobiliare è tesa (pochi appartamenti liberi, basso tasso di edifici nuovi, affitti elevati). Il principale ostacolo sono le spese di affitto: queste categorie di persone possono permettersi unicamente alloggi a basso costo, che però sono merce rara. Le prestazioni non pecuniarie analizzate contribuiscono in misura notevole a fornire loro durevolmente un'abitazione appropriata. Tuttavia, in quest'ambito la presente indagine evidenzia anche lacune: non esiste infatti un'offerta capillare di prestazioni di questo genere in tutte le Città e i Comuni con un mercato immobiliare teso. Gli esperti interpellati lamentano, da un lato, l'assenza di servizi diversificati nell'ambito dell'alloggio assistito e una carenza di abitazioni e posti letto d'emergenza e, dall'altro, il fatto che la domanda di sostegno e di intermediazione di alloggi adeguati da parte delle persone povere o a rischio di povertà superi l'offerta anche laddove sono previste prestazioni non pecuniarie. Secondo il parere degli esperti, l'offerta che rientra nella terza tipologia è necessaria anche in assenza di squilibri sul mercato immobiliare, poiché le persone povere o a rischio di povertà in condizioni di vita difficili non sono mai al riparo da esperienze di discriminazione ed esclusione nell'ambito dell'alloggio.

### **Il ruolo dei Comuni**

La realizzazione delle prestazioni qui analizzate si basa soprattutto su due fattori sociopolitici rilevanti: le iniziative delle associazioni e degli specialisti attivi nel settore sociale di una Città o regione nonché il sostegno politico dei Comuni che promuovono questa offerta. Le autorità comunali svolgono dunque un ruolo fondamentale: tutte le prestazioni esaminate vengono infatti dispensate sulla base di mandati di prestazione conferiti da uno o più Comuni. Per quanto concerne gli attori non statali nati da iniziative private, sono stati conclusi contratti di prestazioni, una parte dei quali solo con il passare degli anni. La portata di tali contratti e l'entità dei contributi finanziari varia secondo i casi, ma ad ogni modo l'ente pubblico contribuisce in maniera determinante alla creazione e al consolidamento delle prestazioni non pecuniarie. In linea di principio, il radicamento locale o regionale degli attori è considerato un elemento importante dagli esperti interpellati. La loro dipendenza dai Comuni può essere problematica se a livello di politica finanziaria gli stessi Comuni perseguono una strategia di risparmio nel settore sociale. L'orientamento della politica sociale comunale dipende anche dal sostegno fornito dai Cantoni (compensazione degli oneri), che solo raramente assumono direttamente il finanziamento delle offerte in materia di alloggio.

### **La rilevanza delle prestazioni non pecuniarie al di là del contesto**

#### **Il problema dell'accesso agli alloggi a buon mercato**

Spesso le persone povere o a rischio di povertà hanno particolari difficoltà ad accedere agli alloggi a buon mercato, già di per sé rari. Indipendentemente dalla situazione sul mercato immobiliare, chi presenta pessime referenze a causa di procedure di esecuzione, ritardi nei pagamenti o conflitti nei precedenti rapporti di locazione in generale fa molta fatica a trovare un'abitazione. Lo stesso vale per

coloro che dipendono dall'aiuto sociale e/o per i migranti, che a causa del nome o del colore della pelle subiscono discriminazioni implicite o esplicite anche laddove il mercato immobiliare è meno teso. Per queste persone, le prestazioni non pecuniarie contribuiscono in misura determinante a facilitare l'accesso agli alloggi a buon mercato.

### **L'importanza di agire a livello sovracomunale**

Il panorama attuale delle prestazioni non pecuniarie pubbliche e private è molto eterogeneo: mentre alcuni Comuni possono contare su servizi specializzati di consulenza e sostegno in materia di alloggio rivolti alle persone povere o a rischio di povertà, in altri l'offerta in tal senso è limitata o del tutto inesistente. Le prestazioni vengono fornite solo all'interno dei confini dei Comuni con cui sono stati conclusi gli accordi necessari. Per colmare questa lacuna, secondo gli esperti sarebbe sensato e importante creare e ampliare l'offerta a livello sovracomunale e regionale. Per i Comuni, uno dei principali ostacoli alla collaborazione è il timore che i costi dell'aiuto sociale possano aumentare, specialmente nei Cantoni dove la compensazione degli oneri sociali è limitata o assente. Secondo il parere unanime degli esperti, per sostenere a lungo termine e con risultati duraturi l'intermediazione immobiliare, la tutela abitativa e l'integrazione nel contesto abitativo delle persone povere o a rischio di povertà è fondamentale promuovere e attuare una strategia globale coordinata a livello (sovra)regionale o cantonale.



## Summary

Having somewhere to live is a basic human need. It is vital for people to have a home or space of their own in order for them to feel protected, to afford them privacy, to allow them to regenerate and have a family and to face the demanding challenges of today's world. Housing and poverty are brought together under the umbrella of housing and social policy.

This study, conducted by ETH Wohnforum/ETH CASE and commissioned by the National Programme for the Prevention and Eradication of Poverty in Switzerland, looks at one specific aspect of support offered to help those afflicted by or at risk of poverty to find a home. Taking a representative selection of ten governmental and non-governmental organizations, the project focuses on non-monetary services.<sup>4</sup> These encompass advice and support services aimed at helping the poor and vulnerable to find suitable accommodation and to secure this accommodation for the long term. The offering includes support with finding a home or residential integration, services to safeguard accommodation and prevent evictions and notice by landlords, as well as offers relating to assisted and supervised accommodation. The study documents, systematizes and analyses these services and identifies their potential, as well as their challenges. Lastly, the study sets out initial proposals for potential solutions.

The methodical approach is in keeping with the exploratory nature of the research: in addition to a systematic analysis of documents from the ten selected organizations, the project includes a total of 21 qualitative (group) interviews with experts. The interviewees were heads and employees from the ten organizations, people living in and at risk of poverty (their clients), real estate representatives, as well as a focus group of external professionals consisting of representatives from the real estate industry, political associations and NGOs from different (linguistic) regions of Switzerland. To round off the project, a workshop was held with all the experts to validate the results. The findings of the study are as follows:

### Systematizing the range of services

Although a comparison of the services offered by the ten organizations shows a diversified range of offers, it is nevertheless possible to distinguish three typical service profiles:

- 1) Advice and support with finding accommodation and housing queries
- 2) Procurement and safeguarding of accommodation
- 3) Supervision and assistance in clients' own or rented properties

In practice, the three profiles form a continuum: the organizations all offer different non-monetary services within their specific range of offers, covering either one, two or all three of the profiles, depending on their focus.

### Contextualizing and analysing non-monetary services in a cooperation framework

The non-monetary services in the three service profiles were analysed in terms of their different focuses and organization, their target groups, as well as the cooperation with landlords and professionals from the social and healthcare sector.

---

<sup>4</sup> The study examined the services offered by the following organizations: Casanostra, Biel/Bienne; IG Wohnen, Basel; Fondation Apollo, Vevey; Stiftung Domicil, Zürich; Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren; Verein WOHNenbern; Unité logement, Service social, Ville de Lausanne; Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement, Stadt Zürich; Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Stadt Luzern; Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), Città di Lugano.

***Service Profile 1: advice and support with finding accommodation and housing queries***

The services in Profile 1 provide the poor and vulnerable with an easily accessible first port of call for support with finding a home. This segment of offers includes an increasing number of voluntary projects. Non-monetary services offered by professionals are more comprehensive when it comes to providing individually tailored advice, finding housing, establishing contacts or hosting public information events.

The offering in Profile 1 is aimed at a broad target audience of people who are disadvantaged in the housing market. There are few or no restrictions on access to these resources and the services are generally free of charge, such as walk-in advice sessions and workshops. At the same time, clients are expected to show a high level of autonomy when it comes to finding accommodation.

One of the key tasks in Profile 1 is convincing landlords to consider families or individuals who are living in or at risk of poverty when selecting their tenants. To achieve the necessary level of awareness, contact must be specifically maintained with local representatives from the real estate sector. Winning over property owners is particularly important since they are the ones who make the final decision on the allocation of their properties. According to the experiences of the interviewees, small-scale, private owners are generally easier to reach and can be contacted and motivated in person. The interviewees see this group in particular as offering great potential when it comes to finding homes for the poor and vulnerable. Access to large real estate management companies is reportedly often difficult. Some are open when it comes to allocating housing, while others systematically exclude people with debts, debt enforcement issues or negative references from former tenancies. Irrespective of their size, traditional cooperatives, which have widespread conservative attitudes, are less accessible than progressive cooperatives, which explicitly strive for a social mix among their residents.

Clients taking advantage of the support offered to find a home or deal with housing queries are frequently made aware of the offering by social services or by other social or healthcare professionals. At the same time, part of the offering in the first profile includes pointing clients with specific issues, above and beyond housing, in the direction of specialized support services. To this end, networking with the social and healthcare sectors in towns and regions is of paramount importance.

***Service Profile 2: procurement and safeguarding of accommodation***

Service Profile 2 covers professional organizations and agents only. The offering focuses on services related to independent living and residential integration, with the goal of achieving long-term security of tenure for those afflicted by or at risk of poverty. The services include supervised living in tenants' homes, as well as communication and mediation services between tenants and their main housing-related contacts (landlords, caretakers, neighbours, social workers from various institutions and offices, etc.). To convince landlords to allocate housing to disadvantaged people, non-monetary services are necessary, but generally not sufficient in themselves to achieve a targeted long-term solution. Although non-monetary services encourage willingness, understanding and the confidence to act, it is monetary services in the form of a financial guarantee that provide economic security to those offering accommodation. A combination of monetary and non-monetary offers has proven to be successful.

The services in Profile 2 are aimed especially at people with socio-economic, social, health-related or mental health issues or with an immigration background. However, these people need to meet specific criteria, such as possession of a valid residence permit, psycho-social stability and the ability to live independently. Without such prerequisites, it would not make sense to procure housing for them in the long run. Some organizations also require at least one adult per household to demonstrate a basic knowledge of the national/regional language. If monetary services are offered too, the risk for the

organizations is higher and the selection process therefore tougher. This means that people who decline social benefits and live on an income below the minimum subsistence level or people with very high debts or debt enforcement issues cannot be accepted.

The contact established with landlords, which is covered in Profile 1, is transformed into longer term and more binding forms of cooperation as part of the offering in Profile 2. The targeted networking with representatives from the real estate sector covers various strategies (such as organizing information and networking events, liaising and maintaining contact with owner and property associations, as well as including real estate representatives on the strategic bodies of non-governmental service providers). To ensure that the services can function, two vital principles must be in place: the guarantee of a reliable and professional contact person, as well as an open, unprejudiced and solution-oriented culture of communication. This means that the organizations also require knowledge of the industry-specific terminology and language.

Since the supervised accommodation services in Profile 2 involve close contact with tenants in their daily lives, they enable complex issues to be identified and specialized offers to be proposed (in the social and health service, for example). The non-monetary services in Profile 2 also frequently make a contribution to resource-oriented socio-spatial integration efforts in the field – otherwise known as residential integration.

### ***Service Profile 3: supervision and assistance in clients' own or rented properties***

The non-monetary services in Profile 3 are offered by organizations which are commissioned by communities to take steps to prevent or assist with homelessness. The offering covers temporary accommodation and housing, (partially) assisted accommodation services and individual supervised accommodation, which can be both time- and cost-intensive. These are run either by departments of local social services or by private associations. The offers are based on the understanding that the circumstances of the poor and vulnerable can only stabilize or improve once their housing situation is secure and appropriate. The service providers' experiences show that removing supervision and assistance services too soon or merely extending temporary solutions is not sustainable and ultimately results in more time and costs being required.

The services in Profile 3 are explicitly aimed at the poor and vulnerable who have complex problems and are particularly marginalized by society (such as drug addicts and people with health-related or psycho-social issues). Recent changes in the field of psychiatry (fewer in-patient institutions, privatizations) present a particular challenge when it comes to the provision of services. According to the experiences of interviewees in the third profile, this has resulted in an increase in the number of clients with sometimes complex mental health conditions over the past years.

Supervising and assisting those afflicted by and at risk of poverty in rented apartments or properties requires regular liaising with wardens and caretakers. Housing can be secured for longer if problematic situations can be prevented and any crises that do occur can be dealt with quickly and appropriately.

The cooperation with organizations from the social and healthcare network is more institutionalized in Profile 3 than in Profile 2. The non-monetary services for supervised or assisted accommodation are generally based on a systemic knowledge of the clients' circumstances and housing situation. This simplifies the cooperation and dialogue between the various parties in the support network should the clients experience complex stress situations or crises. In some cases, a well-functioning network can enable clients to continue utilizing assisted and supervised accommodation services, despite the presence of complex issues such as addiction or mental health conditions. This means that in-patient treatment can sometimes be avoided or at least reduced.

**Services in a contextual framework**

The organization and provision of non-monetary housing-related services are largely dependent on the housing market and municipalities.

**Role of the housing market**

The availability and securing of housing for the poor and vulnerable are a major challenge, especially in overstretched housing markets (measured according to a low rate of vacant accommodation, a low rate of new builds and high market rents). The most important criterion for those afflicted by and at risk of poverty when looking for accommodation is the cost. They are reliant on very low-cost accommodation, which is rarely found on the housing market. The non-monetary services examined play a vital role in helping provide the poor and vulnerable with suitable accommodation for the long term. This study also highlights gaps in the provision, however: non-monetary services are by no means offered in all towns and municipalities with overstretched housing markets. According to the experts interviewed, there is a lack of differentiated services for supervised accommodation, as well as for assisted temporary housing and emergency overnight accommodation. In addition, the demand on the part of the poor and vulnerable for support and the procuring of adequate accommodation outweighs the current supply, including in areas where non-monetary services are offered. According to the experts, the services in Profile 3 are required, even in less fraught housing markets, since those afflicted by and at risk of poverty who live in complex circumstances always face discrimination and exclusion when it comes to the allocation of housing.

**Role of the municipalities**

The creation of the services examined in this study is based mainly on two socio-political factors: initiatives by committed professionals or associations from the social sector of towns or regions, as well as political support from the municipalities, which fund non-monetary housing-related services for the poor and vulnerable. This means that the political municipalities play a key role in the provision of the services: all of the offers examined are organized in the mandate of one or more municipalities. In the case of non-governmental organizations based on private initiatives, service agreements are drawn up – sometimes only after several years. These agreements vary in terms of scope and financial amounts. Local public authorities accordingly make a significant contribution to the creation and establishment of non-monetary services. The potential afforded by organizations with a local or regional focus is viewed by the experts interviewed as valuable in principle. The organizations' dependence on the municipalities presents a challenge, however, in cases where the municipalities pursue a tight fiscal strategy in the social sector. Another factor determining the orientation of municipal social policy is the extent to which the municipalities are supported by the cantons (cost compensation), whereby the cantons only fund the services directly in individual cases.

**Relevance of the services outside the contextual framework****Problem of accessing affordable housing**

As well as there being a general lack of affordable housing, another problem is that access to affordable accommodation is often rendered more difficult for those afflicted by or at risk of poverty in particular. For people who have poor references owing to debt enforcement issues, poor payment discipline or conflicts in former tenancies, access is generally difficult, irrespective of the situation on the rented accommodation market. The same applies to benefit claimants and migrants, who are discriminated against either implicitly or explicitly owing to their name or the colour of their skin. This applies to housing markets which are less fraught as well. For these people, non-monetary services have a decisive impact on their success in accessing affordable housing.

**Relevance of cross-municipality services**

The current scope of non-monetary services with governmental and non-governmental offers is haphazard: some municipalities provide specialized housing-related advice and support services for the poor and vulnerable, while others offer only some or none at all. The services apply exclusively within the borders of the municipalities with which service agreements have been drawn up. To close this gap, the experts questioned view the establishment and expansion of cross-municipality, regional services as both useful and important. One of the greatest barriers to this cooperation is reportedly the municipalities' fear that their social assistance costs could increase, particularly in cantons with no or low social cost compensation. The experts interviewed agree, however, that the promotion of an overall strategy and implementation, coordinated at (cross-)regional or canton level, is essential to ensure long-term and sustainable support for the poor and vulnerable with the procurement of accommodation, security of tenure and residential integration.



## 1 Einleitung

Die vorliegende Studie zu „Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen“ entstand im Rahmen des vom Bundesrat am 15. Mai 2013 verabschiedeten «Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut in der Schweiz». Ziel ist es, einen Überblick „über solche Beratungs- und Unterstützungsangebote zu geben, welche unter anderem dazu beitragen, Kündigungen und Zwangsräumungen zu vermeiden“<sup>5</sup> sowie günstigen Wohnraum an Menschen in komplexen Problemsituationen gezielt zu vermitteln und nachhaltig zu sichern. Im Verlaufe der Forschung hat sich gezeigt, dass es sich dabei um ein Thema handelt, das aktuell viele Geister bewegt. Im Rahmen des Nationalen Programms gegen Armut hat eine Forschungskoooperation der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) eine – zur Zeit der Abgabe dieses Berichts noch nicht publizierte – Studie zur Wohnversorgung von Haushalten in Armut und in prekären Lebenslagen verfasst, deren vorläufige Erkenntnisse für diese Arbeit wertvolle Orientierungspunkte darstellten.<sup>6</sup> Im Auftrag der Caritas Schweiz hat die Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW), Bereich Soziale Arbeit im Rahmen eines Innovationschecks für Klein und Mittelständische Unternehmen (KMU) der Kommission für Technologie und Innovation (KTI) eine Umfeldanalyse und Experteninterviews durchgeführt und darauf basierend ein Konzept für ein Angebot ausgearbeitet.<sup>7</sup> Der Austausch mit beiden Forschungsteams hat es uns ermöglicht, Doppelspurigkeiten in der Studie möglichst zu vermeiden.

### 1.1 Ausgangslage

Günstiger Wohnraum in der Schweiz wird vor allem in Städten, Gemeinden und Regionen mit stark angespanntem Wohnungsmarkt immer knapper.<sup>8</sup> Gestiegene Wohnansprüche und veränderte Anforderungen an Bauprojekte führen oft zu erhöhten Baukosten bei Sanierungen oder Neubauten und lassen die Mietzinsen ansteigen. Durch Investorenprojekte entsteht neuer Wohnraum im hohen Preissegment. Der Attraktivitätsgewinn städtischen Wohnens, als Folge bewusster Stadtentwicklungsstrategien und des Marktes erweitert den Graben, der die Haushaltstypen mit unterschiedlicher Finanzkraft trennt.<sup>9</sup> Es treten Verdrängungseffekte zutage. Diese können auch durch die stetige Immigration höher qualifizierter Personen verschärft werden. Wenn Sanierungs- und (Ersatz-)Neubauprojekten kein dezidiert sozialverträgliches Programm zugrunde liegt, sind die Mieten für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen mit geringem Einkommen meist nicht mehr angemessen. Bei den auf dem freien Wohnungsmarkt bestehenden günstigen Angeboten ist die Nachfrage meist so hoch, dass armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, aufgrund ihrer eingeschränkten finanziellen Situation benachteiligt sind und oft wenig Chancen haben angemessenen Wohnraum zu finden.<sup>10</sup> Armutsbetroffene und -gefährdete Menschen sind insbesondere alleinerziehende Elternteile mit deren Kindern,

---

<sup>5</sup> Eidgenössisches Departement des Innern (EDI) (Mai 2013), S. 19.

<sup>6</sup> Wir möchten uns bei Carlo Knöpfel, Christin Kehrl und ihrem Forschungsteam (insbesondere Nadja Gasser) für ihr grosszügiges Entgegenkommen zur Einsicht in ihr Interviewmaterial bedanken. Dies ermöglichte es uns, die Interviews so zu gestalten, dass Synergien genutzt, und Doppelungen umgangen werden konnten.

<sup>7</sup> Es handelt sich um das seit diesem Jahr (2015) lancierte Projekt Wohnfit der Caritas Zürich. Für den inspirierenden Austausch zum Thema sind wir Cordula Bieri, Anna-Katharina Thüerer sowie Milena Gehrig dankbar. Gehrig, Milena (2015).

<sup>8</sup> Die Leerwohnungsziffer in der Schweiz hat sich zwar 2014 gegenüber den Vorjahren leicht entspannt, beträgt aber nach wie vor durchschnittlich nur 1.08%. Dabei sind starke regionale Unterschiede auszumachen, während die Leerwohnungsziffer im Kanton Jura etwa bei 2.25% liegt, stehen im Kanton Basel-Stadt nur 0.23% der Wohnungen leer, im Kanton Genf sind es 0.39% und in der Stadt Zürich 0.22%. Zugenommen hat dabei generell vor allem die Anzahl unbewohnter Neubauwohnungen, BFS (Juli 2014).

<sup>9</sup> Sfar, Doris (2014), S. 152-167.

<sup>10</sup> Der Anteil an Wohnungen im gemeinnützigen Wohnungsbau ist gesamtschweizerisch betrachtet gering, gehören doch bloss 2.4% Wohnungen kommunalen Trägern und 4.5% Wohnbaugenossenschaften, BFS (2000).

Familien mit geringem oder unregelmässigem elterlichem Erwerbseinkommen, insbesondere MigrantenInnen, die wegen ihres Namens oder Phänotyps (implizite oder explizite) Diskriminierungserfahrungen machen, Working Poor, Langzeitarbeitslose, ältere Menschen oder Behinderte mit geringer Rente, Menschen in komplexen gesundheitlichen, psychosozialen/posttraumatischen und finanziellen Belastungssituationen, Asylsuchende und *sans papiers*, aber auch Menschen, die mit einer Suchtproblematik konfrontiert sind oder nach einem geschlossenen Strafvollzug in der Gesellschaft wieder neu Fuss fassen.

Wohnen ist ein existentielles menschliches Bedürfnis. Eine Wohnung, einen eigenen Raum zu haben ist grundlegend wichtig, um sich geschützt zu fühlen, um Privatsphäre, Regeneration und Reproduktion zu ermöglichen, um sich den anspruchsvollen Herausforderungen der heutigen Welt stellen zu können. Wohnen ist aber nicht einfach Privatsache. Vielmehr widerspiegelt die Wohnversorgung die sozialen und kulturellen Gegebenheiten einer Gesellschaft.<sup>11</sup> Im Wohnen wird die Ausdifferenzierung, Flexibilisierung und Vielseitigkeit heutiger Lebensstile deutlich. Es zeigen sich aber auch soziale Ungleichheiten, Diskriminierungs- und Segregationsprozesse. Viele armutsbetroffene und -gefährdete Menschen müssen in prekären Wohnverhältnissen leben: wenn keine oder nur temporär befristete Mietverhältnisse bestehen und die Betroffenen von einer Notlösung zu der nächsten umziehen müssen; wenn die Mietkosten im Vergleich zum Erwerbseinkommen zu hoch sind (d.h. in der Regel ein Drittel des Haushaltseinkommens übersteigen) und zu Verschuldung führen; wenn die Wohnflächen zu klein sind für die Anzahl Personen, die sie bewohnen; oder wenn Wohnumgebung und -klima die Gesundheit und das Wohlbefinden beeinträchtigen.<sup>12</sup> Eine sichere und angemessene Wohnsituation ist Grundlage für die soziale Integration und das Wohlbefinden im Alltag, in der Arbeitswelt, Schule und Bildung wie auch bei der Gestaltung von Sozialkontakten allgemein.<sup>13</sup>

Neben politisch-strategischen, strukturellen Instrumenten zur Förderung von günstigem Wohnraum (wie raumplanerischen Interventionen, wohnpolitischen Vorstössen und Gesetzen, Subjekt- und Objekthilfe und monetäre Angebote) spielen für die Betroffenen nicht-monetäre Dienstleistungen im Wohnbereich eine wichtige Rolle. Unterschieden werden kann diesbezüglich zwischen staatlichen und nicht-staatlichen Dienstleistenden. Neben der Wohn- und Obdachlosenhilfe sowie der Bereitstellung und dem Unterhalt von Notunterkünften durch Städte und grössere Gemeinden, bieten städtische Sozialämter und Sozialdienste teils auch nicht-monetäre Dienstleistungen im Wohnbereich an und/oder unterstützen entsprechend ihren Kapazitäten Sozialhilfebeziehende in ihrer Wohnsituation. In anderen Städten werden Unterstützungs- und Beratungsangebote im Bereich Wohnen von nicht-staatlichen Trägern übernommen. Während es in einigen Städten professionelle Dienstleistende gibt, die ein – jeweils unterschiedliches – spezifisches Angebotsspektrum in diesem Rahmen abdecken, werden Beratungs- und Unterstützungsangebote im Bereich Wohnen in anderen Städten, von sozialen Fachstellen übernommen, deren Dienstleistungsangebot breiter ausgerichtet ist. Diese arbeiten teilweise auch mit Freiwilligen zusammen. Die verschiedenen bestehenden nicht-monetären (und z.T. monetären) Dienstleistungen stellen ein wichtiges Fundament der Wohnungsvermittlung und -sicherung dar, doch sie erreichen ihre Kapazitätsgrenzen. Der Bedarf ist meist viel grösser, als es die Anbietenden abzudecken vermögen. Ausserdem kann angenommen werden, dass gerade in suburbanen und ländlichen (insbesondere auch touristischen) Regionen und Gegenden der Schweiz Lücken bestehen.

---

<sup>11</sup> vgl. Glaser, Marie (2009), S. 62 sowie Gysi, Susanne (2009), S. 10-23.

<sup>12</sup> vgl. Bieri, Cordula & Elmiger, Max (2013), S. 6-9; sowie Swietlik, Iwona (2014), S. 8.

<sup>13</sup> vgl. Dürr, Annalis (2014), S. 204.

Der Schlussbericht gliedert sich folgendermassen: Im ersten Kapitel wird die Konzeption der Studie vorgestellt. Dies beinhaltet sowohl die Erläuterung der Zielsetzung als auch des inhaltlichen und methodischen Vorgehens. Zudem werden die zentralen Begrifflichkeiten geklärt. Im zweiten Kapitel werden die zehn in dieser Studie untersuchten Dienstleistungsanbietenden sowie Informationen zum sozioökonomischen und politischen Rahmen ihres Handlungsgebietes in einem Kurzporträt vorgestellt. In Kapitel 3 erfolgt der systematische Vergleich der nicht-monetären Dienstleistungen in drei typischen Angebotsprofilen. Grundlagen hierfür bilden Dokumentanalysen, Interviews mit den Dienstleistenden und die in diesem Zusammenhang erläuterten Begriffsdefinitionen. Kapitel 4 befasst sich mit den Perspektiven von verschiedenen Typen von Vermietenden und stellt dar, unter welchen Bedingungen sie überhaupt bereit sind, mit Dienstleistungsanbietenden zusammenzuarbeiten, wie die Zusammenarbeit bereits geschieht, bzw. welche Anreize aus ihrer Sicht hierfür benötigt werden. In Kapitel 5 erfolgt ein Perspektivenwechsel hin zu den KlientInnen die nicht-monetäre Dienstleistungen in Anspruch nehmen. In vier Porträts werden unterschiedliche typische komplexe Problemmuster aufgezeigt. In Kapitel 6 erfolgen die tiefgehende systematisierende Analyse von nicht-monetären Dienstleistungen im Kooperationsgefüge sowie die Kontextualisierung auf übergeordneter Ebene. Sowohl Potentiale wie auch Herausforderungen bzw. Lücken der Angebote werden identifiziert. Das Kapitel 7 führt zusammenfassend Hinweise auf Handlungsmöglichkeiten an. Zum Abschluss wird in Kapitel 8 ein kurzer Ausblick gegeben, indem weiterführende Fragen aufgeworfen und Hinweise auf Forschungslücken vom Forschungsteam empfohlen werden.

## 1.2 Konzeption der Studie

Die Studie wird von einer Projektgruppe mit VertreterInnen des Bundesamtes für Wohnungswesen BWO, der Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren SODK, der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe SKOS, der Stiftung Domicil, des Vereins für Wohnhilfe Casanostra, des Städteverbands, von Impact Immobilien AG sowie des Auftraggebers begleitet. Der Einbezug der Projektgruppe ist nicht nur wesentlich aufgrund deren Expertenwissens, sondern auch zur Sicherstellung der Nachhaltigkeit und Relevanz der Studie für die Praxis.

### 1.2.1 Zielsetzung

Das Erkenntnisinteresse der Studie orientiert sich an folgenden Zielen:

- 1) Differenzierte und kontextualisierte Analyse von ausgewählten zehn staatlichen und nicht-staatlichen Anbietenden nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich ‚Wohnen‘ sowie deren räumlichen, gesellschaftlichen und politischen Kontexten:
  - Zugang zu den Angeboten (Zielgruppe, Anspruch, Gebühren)
  - Einzugsgebiete der Anbieter (Urbanitätsgrad, Bevölkerungsstruktur, Wohnungsmarktsituation)
  - Organisationsform (Trägerschaft, Finanzierung, Grösse, Stellenprozente und -profile)
  - Kooperationen mit Vermietenden, anderen Unterstützungssystemen
- 2) Systematische Beschreibung der Angebote nicht-monetärer Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen in der Schweiz:
  - Angebotspalette an nicht-monetären Unterstützungsleistungen der jeweiligen Dienstleistungsanbietenden
  - Zielgruppen (Herkunft, Problemlage und -intensität, Armutsbetroffenheit und -gefährdung)
- 3) Identifikation komplexer Problemlagen, Herausforderungen und Potentiale im Angebot unter Berücksichtigung der orts- und kontextspezifischen strukturellen Gegebenheiten
- 4) Hinweise auf Handlungsmöglichkeiten und Lessons learned

Hintergrund dieser Zielsetzung bildet das im ‚Nationalen Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut‘ festgelegte Bestreben, vorhandene Beratungs- und Unterstützungsangebote zu diskutieren, den Bedarf im Angebot zu klären, *Good Practices* (im Sinne von Erfahrungen) zu identifizieren und zu verbreiten und letztlich auch, die in diesem Feld tätigen Anbietenden zu vernetzen. Die Studie ist keine Bestandsaufnahme/ Vollerhebung, sondern eine exemplarische Analyse von ausgewählten zehn Dienstleistungsanbietenden in der Schweiz.

### 1.2.2 Methode und Vorgehen

Das Erkenntnisinteresse der Studie verfolgt einen explorativen Charakter und bedingt deshalb ein qualitatives Forschungsdesign. Dieses gliedert sich in vier Module:

1. systematische Dokumentenanalyse,
2. Interviews mit ExpertInnen, Vermietenden, KlientInnen, ein Fokusgruppeninterview sowie
3. ein ExpertInnen-Workshop zum Projektabschluss.
4. zusammenfassende übergeordnete Analyse

Die Auswahl von zehn Dienstleistungsanbietenden erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern repräsentiert vielmehr einen Querschnitt durch die Dienstleistungsanbietenden. Die exemplarische Auswahl richtete sich an Organisationen und Institutionen aus, die in unterschiedlichen (Sprach-)regionen der Schweiz nicht-monetäre Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich ‚Wohnen‘ anbieten. Auf eine Differenzierung des Angebotsspektrums sowie der Ausrichtung an unterschiedliche/ spezifischen Zielgruppen der Anbietenden wurde Wert gelegt. Die bedingenden und entscheidungsrelevanten Auswahlkriterien waren dabei.<sup>14</sup>

- staatlich / nicht-staatlich
- regionale Kontexte und Urbanitätsgrade (Grosse Stadt/ Stadt/ kleines Zentrum in Agglomeration)
- Organisationsformen (Trägerschaft, Art der Institutionalisierung)
- Profile (Angebotspalette, Zielgruppen)
- Sprachregionen

Für die weitere Analyse waren folgende Kriterien zusätzlich relevant:

- Regionaler Kontext: Bevölkerungsstruktur; Wohnungsmarktsituation, Rahmenbedingungen
- Organisationsform: Grösse (Stellenprozente und -profile), Finanzierung
- Profil: Gründungsjahr, Auftrag / Leitbild, NutzerInnen (Herkunft, Problemlage- und Intensität, Armutsbetroffenheit und -gefährdung nach BFS); Zugang zu den Angeboten (Anspruch, Gebühren)
- Zusammenarbeit: Kooperation mit Vermietenden; Schnittstellen zu anderen Unterstützungssystemen / Leistungen; notwendige Voraussetzungen

Auf diese Weise wurden, in Absprache mit dem Auftraggeber, folgende Dienstleistende in die Analyse miteinbezogen:<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Für eine Vertiefung zur Entscheidungsfindung bei der Auswahl relevanter Dienstleistender siehe Anhang. Hier sind unter der Überschrift „Detaillierte Begründung der Auswahl der Dienstleistenden“ die Kriterien im Detail erklärt.

<sup>15</sup> Die Auswahl wurde ebenfalls in Bezug auf eine vom Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) zur Verfügung gestellten Liste (in den Sitzungsunterlagen vom 4.11.2014) entwickelt. Die Reihenfolge der Dienstleistungsanbieter in der Tabelle wie auch der im Folgenden unter den Auswahlkriterien aufgelisteten Akteure orientiert sich an der Aufzählungsfolge auf der Liste des BSV und stellt keine Gewichtung dar.

Casanostra, Biel/Bienne	nicht-staatlich	BE
IG Wohnen, Basel	nicht-staatlich	BS
Fondation Apollo, Vevey	nicht-staatlich	VD
Stiftung Domicil, Zürich	nicht-staatlich	ZH
Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren	nicht-staatlich	ZH
Verein Wohnen Bern	nicht-staatlich	BE
Unité logement, Service social, Ville de Lausanne	staatlich	VD
Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement, Stadt Zürich	staatlich	ZH
Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Stadt Luzern	staatlich	LU
Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), Città di Lugano	staatlich	TI

Für die Dokumentenanalyse wurde ein Erhebungsraster mit fünf Hauptdimensionen entwickelt: 1. Modell, 2. Regionaler Kontext, 3. Organisationsform, 4. Profil der Unterstützungs- und Beratungsangebote und 5. Zusammenarbeit (siehe Anhang). Das Instrument ermöglichte es, bereits schriftlich festgehaltenes Wissen zu den Fachstellen systematisch zu erfassen und auf übersichtliche und kompakte Art zu strukturieren. Auf Grundlage von Jahresberichten, Leitbildern, Betriebskonzepten, Strategiepapieren, Webseiten, Informationsbroschüren oder statistischer Daten gelang so eine übersichtliche Darstellung der Dienstleistenden im Bereich Wohnen. Die entstandenen Dokumentationen bildeten den Ausgangspunkt der weiteren Untersuchung. Sie wurden mit den Interviews und den Ergebnissen des Abschluss-Workshops systematisch ausdifferenziert und ergänzt.

Für die halbstrukturierten Interviews wurden dementsprechend spezifische Leitfäden entwickelt, um die Stringenz in der Befragung sicher zu stellen. Insgesamt wurden zehn Interviews mit der Leitung (und teilweise auch mit Teammitgliedern) der Dienstleistenden durchgeführt (in Deutsch, Französisch und Italienisch). So konnten die Sichtweisen und Einschätzungen von ExpertInnen, die über unterschiedliches Erfahrungs- und Fachwissen verfügen, eingeholt werden. Zudem wurden vier Interviews mit armutsgefährdeten und -betroffenen Menschen durchgeführt. Dies stellt die Sicht der Hilfesuchenden sicher. Um zu erfahren, welche schwierige Voraussetzungen im Unterstützungsprozess sein können wurde zudem ein Interview mit zwei Sozialarbeitenden durchgeführt. Die Interviewserie wurde durch die Befragung von fünf Vermietenden ergänzt, deren Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Dienstleistenden wichtige Hinweise auf Anreize zur Kooperation und Vermietung an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen gaben. Das Fokusgruppeninterview bildete den Schlusspunkt der Interviewserie, im Zuge dessen elf VertreterInnen aus Politik, der Immobilienbranche, von NGOs und Behörden über die Thematik aus einer übergeordneten und überregionalen Sicht diskutierten.

Ein ExpertInnen-Workshop zum Projektabschluss diente der Validierung in Gruppendiskussionen sowie der eventuellen Ergänzung oder Präzisierung mit weiteren wichtigen, bislang noch zu wenig berücksichtigten Inhalten. Zum Workshop eingeladen wurden alle befragten ExpertInnen der untersuchten staatlichen und nicht-staatlichen Dienstleistenden, die Vermietenden, die Teilnehmenden der Fokusgruppe sowie die Projektgruppe des Nationalen Programms gegen Armut Bereich ‚Wohnen‘ und der Auftraggeber BSV.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Der Anhang schliesst auch die Liste der TeilnehmerInnen des Expertenworkshops mit ein.

### 1.2.3 Begriffserklärungen – Was versteht die Studie unter...?

... **sehr günstigem Wohnraum:** Wohnungen, die innerhalb der Mietzinsobergrenzen der Sozialhilfe liegen. Diese werden kommunal bzw. geografisch unterschiedlich festgelegt. Laut aktuellem Sozialbericht des Bundesamts für Statistik (BFS) liegen die schweizweit durchschnittlich angerechneten Wohnkosten der Sozialhilfe (d.h. Netto-Mietzins + Heiz- und Nebenkosten) für eine Einzelperson bei 1'132 CHF, für ein Paar mit zwei Kindern bei 1'745 CHF und für eine alleinerziehende Person mit zwei Kindern bei 1'569 CHF pro Monat.<sup>17</sup>

... **nicht-monetäre Dienstleistungen:** Zur Sicherstellung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen existieren zunehmend nicht-monetäre Dienstleistungen im Wohnbereich. Sie stehen neben den Massnahmen zur Förderung von günstigem Wohnraum durch raumplanerische Interventionen, wohnpolitischen Vorstössen und Gesetzen sowie individuellen Wohnbeihilfen und Subventionierungen von Wohnungen auf kommunaler, kantonaler und Bundesebene. Unterschieden werden kann zwischen staatlichen und nicht-staatlichen Anbietenden von nicht-monetären Dienstleistungen. Das Spektrum der möglichen Unterstützungsangebote und -strategien ist dabei breit. Dazu gehören zum einen fallbezogene Hilfeleistungen an Wohnungssuchende oder an von Wohnungsverlust bedrohte Personen. Dies in Form von Wohnungsvermittlung, Wohnungssicherung (auch in Kombination mit indirekten finanziellen Instrumenten wie Mietzinsgarantien), Unterstützung bei der Wohnintegration sowie Wohnbegleitung und -betreuung, Regelung von Krisensituationen und Delogierungsprävention, mietrechtliche Beratungen wie auch die Akquisition und Vermietung von preisgünstigem Wohnraum. Zum anderen spielen Lobby-, Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit mit den Vermietenden und in der Öffentlichkeit eine wichtige Rolle, wie etwa die Kontaktpflege zu Liegenschaftsverwaltungen und Baugenossenschaften, die Sensibilisierung und Förderung von Vertrauen bei EigentümerInnen und Hauswarten sowie die Zusammenarbeit mit Gemeinden, Behörden, lokalen Wirtschaftsvertretenden, Sozialdiensten und anderen sozialen Fachstellen. Zum weiteren Angebot können Wohn- und Obdachlosenhilfe, Bereitstellung und Unterhalt von Notunterkünften gezählt werden.

... **Armutsbetroffenheit bzw. Armutsgefährdung:** Das Armutsverständnis der Studie orientiert sich an der Definition des BFS. Bei der Operationalisierung des Armutsbegriffs unterscheidet das BFS zwischen einem absoluten und einem relativen Armutsverständnis. Bei der Definition der absoluten Armutschwelle orientiert sich das BFS an der Festlegung des sozialen Existenzminimums gemäss den Richtlinien der SKOS. Die Armutsgefährdung berechnet das BFS hinsichtlich des verfügbaren medianen Äquivalenzeinkommens, wobei eine Armutsgefährdungsgrenze bei 60 Prozent des Median festgelegt wird.<sup>18</sup> In der vorliegenden Studie werden nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen auf ihre Relevanz für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen untersucht. In diesem Zusammenhang ist es wichtig anzuführen, dass die zehn untersuchten Dienstleistenden bei ihrer täglichen Arbeit nicht die Definition des BFS zu Grunde legen, sondern ihr Angebot nach dem Bedarf der jeweiligen Zielgruppen ausrichten. Aus den Interviewdaten geht hervor, dass sie die Zielgruppen in der Regel breit fassen und sich die Gruppe der stark Benachteiligten im Laufe der Jahre teils auch verändert.<sup>19</sup> Die jeweils anvisierten Zielgruppen der Dienstleistenden deckt sich jedoch grösstenteils mit den Menschen, die laut BFS am sozialen Existenzminimum leben. Asylsuchende, die in der Regel ebenfalls armutsbetroffen oder -gefährdet sind, bilden eine gewichtige Ausnahme, die von den Dienstleistenden nicht abgedeckt werden.

---

<sup>17</sup> Statistischer Sozialbericht Schweiz (2011).

<sup>18</sup> vgl. BFS (2012), S. 55ff.

<sup>19</sup> „Zuerst waren es die alleinerziehenden Frauen, dann kamen die MigrantInnen, jetzt die Flüchtlinge“ (Interviewaussage einer Stellenleiterin eines Angebots).

## 2 Kurzporträts von zehn Dienstleistungsanbietenden

### ***Angaben zur Organisation, den nicht-monetären Angeboten und dem regionalen Kontext***

Die in der Studie mittels Interviews und Dokumentenanalysen untersuchten zehn Dienstleistungsanbieter werden in diesem Kapitel in kompakten und übersichtlichen Porträts einzeln vorgestellt. Hierzu werden zum einen Kennzahlen zum räumlich-geographischen sowie politischen Kontext (des Einzugsgebiets der Klientel) beschrieben, zum anderen Angaben zur Organisation sowie der nicht-monetären Angebote, die entsprechende Zielgruppe, Nutzung und Entstehungsgeschichte der Organisation zusammengefasst.

Die vergleichbare Kontextualisierung erfolgt mehrheitlich über Daten des BFS: Zur Einschätzung der Wohnungsmarktsituation stellt das BFS Daten zur Leerwohnungsziffer oder der Anzahl neu gebauter Wohnungen einer Gemeinde zur Verfügung. Eine Studie von *Fahrländer Partner* (2011) zu den regionalen Immobilienmärkten gibt ausserdem Auskunft über die durchschnittliche Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung in einer Stadt (bzw. einem Stadtquartier)<sup>20</sup>. Kennzahlen zur Sozialhilfe- und Arbeitslosenquote sowie dem Anteil an Ausländerinnen und Ausländern verweisen auf die soziale Situation und auf das Ausmass (potentiell) benachteiligter Gruppierungen innerhalb der Gesamtbevölkerung einer Stadt bzw. Region. Die politische Situation wird mit den Kräfteverhältnissen der politischen Parteien im Stadtparlament (bzw. der gesetzgebenden Instanz im Einzugsgebiet) sowie der Besetzung des Stadtpräsidiums und der Sozialdirektion (Exekutive) festgehalten.

Um einen gebündelten Überblick über die Organisationsform der Dienstleistenden zu erhalten werden Angaben zur Trägerschaft und den Vollzeit-Stellenwerten (und der Stellenprofile) aufgeführt. Der Verweis auf das Gründungsjahr gibt einen Einblick, wie lange ein Dienst schon besteht.

Unter der Bezeichnung ‚Angebotspalette‘ werden die Kernaufgaben und die Hauptdienstleistungen der Anbietenden zusammengefasst. Da nicht-monetäre Dienstleistungen in den Angeboten teils mit finanziellen Garantien kombiniert werden, werden letztere auch aufgeführt und entsprechend ausgewiesen (Solidarhaftung, Übernahme des Mietvertrags, Mietzinsgarantien). Im Anschluss werden die Zielgruppen, wie sie von den Dienstleistenden selbst definiert werden, vorgestellt. Es folgen Angaben zur Nutzung der Angebote<sup>21</sup> sowie eine Auflistung von Akteuren, mit denen die Dienstleistenden zusammenarbeiten. Zum Schluss wird kompakt die Ausgangslage zur Gründung der Stellen (bzw. Projekte) dargelegt. Die Reihenfolge der Aufzählung ordnet zuerst die sechs nicht-staatlichen, danach die vier staatlichen Dienstleistenden. Weiter richtet sich die Abfolge nach dem Gründungsjahr.

---

<sup>20</sup> Die Angaben von *Fahrländer Partner* beziehen sich genauer auf folgende Kriterien: „Neubau MFH 11-15 Wohnungen, 2. Obergeschoss, Wohnfläche 95m<sup>2</sup>, HNF SIA 416 Durchschnittlicher Standard, Balkon vorhanden Durchschnittliche Wohnlage, Hülle isoliert, Nicht Minergie-Standard, Netto-Marktmiete in CHF/Mt.“ (s. *Fahrländer Partner AG* (2011), S. 196.

<sup>21</sup> Die nutzungsstatistischen Kennzahlen sind in der Regel den Jahresberichten bzw. Reporting- oder Controllingdokumenten entnommen und unterscheiden sich je nach Dienstleistungsangebot und Berechnungs- bzw. Darlegungsform in diesen Dokumenten. Zur Zeit der Forschungsarbeiten für die Dokumentenanalyse (Januar bis März 2015) lagen die Jahresberichte aus dem Jahr 2013 vor. Da bei einigen Diensten die Angaben erst später eingeholt/nachgeliefert wurden, finden sich vereinzelt auch Daten von 2014.

## 2.1 Casanostra, Biel-Bienne



1990 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Stadt Biel-Bienne<sup>22</sup>

### Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Biel-Bienne<sup>23</sup>

(Kerngemeinde der Agglomeration Biel/Bienne nach räumlicher Typologie laut BFS)

52'351	Einwohner (2012) (Region Biel-Seeland: 165'219 Einwohner (2012) <sup>24</sup> )
1.73	Leerwohnungsziffer (2013)
5.3	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
1'450 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>25</sup>
900 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Biel für 2 Personen (exkl. Nebenkosten) <sup>26</sup>
11.4%	Sozialhilfequote (2012)
29.3%	Ausländeranteil (2012)
4.7%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>27</sup>

### Politische Situation (Stadt Biel-Bienne)

Stadtpräsident: SP/ Direktor für Soziales und Sicherheit: SVP

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2013-2016): Total 60 Sitze, davon 7 Grüne, 7 PSR, 10 SP, 1 PAS, 6 GLP, 2 EVP, 5 PRR, 6 FDP, 6 BLB, 1 EDU, 9 SVP/ Die Eidgenossen

### Organisation

Trägerschaft	Verein
Grösse	10 Mitarbeitende, 8.1 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) 1 Stellenleitung, 6 Sozialarbeitende, 2 Administration, 1 Hauswart
Finanzierung	Budget (2013): 2'222'248 CHF Ertrag: Mieteinnahmen und Dienstleistungserträge Sozialarbeit (85%); Beiträge der öffentlichen Hand aus Leistungsvertrag mit der Stadt Biel für Begleitetes Wohnen und Notwohnungen (15%) <sup>28</sup>

<sup>22</sup> Für die Wohnbegleitung in externen Wohnungen der Klienten (Wohnfit): Region Biel/Seeland

<sup>23</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): Bundesamt für Statistik, Regionalporträts 2014, Biel/Bienne.

<sup>24</sup> <http://www.jgk.be.ch>.

<sup>25</sup> Fahrländer Partner (2011), S. 188.

<sup>26</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Biel (exkl. Nebenkosten): max. 650 CHF für 1 Person/ 450 CHF für junge Erwachsene/ 900 CHF für 2 Personen/ 1'100 CHF für 3 Personen/ 1'350 CHF für 4 Personen/ 1'550 CHF für 5 Personen, 1'700 CHF für 6 Personen, 1'850 für 7 und mehr Personen (Angaben Casanostra, Medienmitteilung der Direktion für Soziales und Sicherheit der Stadt Biel vom 28.01.2016 „Biel senkt Mietzinslimiten für Sozialhilfebeziehende“, ab 01.02.2016).

<sup>27</sup> SECO und Dienststellen für Statistik, Biel; zit. n. Statistisches Factsheet der Stadt Biel.

<sup>28</sup> Finanzierungsanteile im Jahr 2013: Mieteinnahmen inkl. NK: 1'070'341.65 CHF/ Dienstleistungen Sozialarbeit: 578'862 CHF/ Beiträge und Spenden: 2'620 CHF/ Stadt Biel Leistungsvertrag Begleitetes Wohnen: 204'000 CHF/ Stadt Biel Leistungsvertrag Notwohnungen: 60'000 CHF/ Beitrag Kirchgemeinden: 13'000 CHF/ Zinsertrag: 3'244 CHF/ übriger Ertrag: 180 CHF/ Auflösung Rückstellung Liegensch. Molzgasse: 120'000 CHF/ Auflösung Rückstellung Liegenschaftserwerb: 170'000 CHF (Casanostra, Jahresbericht 2013, S. 26).

### **Angebotspalette**

Kombination von Immobilienverwaltung und Sozialarbeit (Wohnbegleitungen)

Vier Hauptdienstleistungen:

- 1) Wohnbegleitung in eigenen Wohnungen (Liegenschaften von Casanostra)
- 2) Wohnbegleitung in von Casanostra gemieteten Wohnungen
- 3) Notwohnungen (im Auftrag der Stadt Biel)
- 4) Wohnbegleitung in Wohnungen von KlientInnen (Wohnfit)

### **Zielgruppe in der Selbstbeschreibung**

Casanostra richtet sich an Personen, die auf dem regulären Wohnungsmarkt keine Chance mehr haben eine Wohnung oder ein Zimmer zu mieten. Der Verein bietet Wohnraum für sozial benachteiligte Menschen an, welche bereit sind, eine professionelle Wohnbegleitung anzunehmen.<sup>29</sup>

### **Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)**

- Vermietung von Wohnraum: 8 Liegenschaften, 137 Wohnungen total (davon 91 im Eigentum, 46 gemietet)
- MieterInnen/ Wohnbegleitungen in eigenen oder von Casanostra gemieteten Wohnungen: 158 total / 218 Anmeldungen / 50 Eintritte / 29 Austritte
- Wohnbegleitungen in Wohnungen von KlientInnen (Wohnfit): 50 Personen im Jahr 2013 / 15 Eintritte / 17 Austritte<sup>30</sup>
- Notwohnungen: 5 Notwohnungen (3 mit je 2 einzeln vermieteten Zimmern sowie je eine Vierzimmer und eine Dreizimmerwohnung in 4 verschiedenen Liegenschaften)
- 13 Eintritte / 11 Austritte / insgesamt 20 Personen<sup>31</sup>

### **Kooperation**

- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu Wohnbaugenossenschaften, privaten EigentümerInnen/ Vermietenden, institutionellen Immobilienverwaltungen)
- Sozialdienst der Stadt Biel/Bienne
- Dienst für Erwachsene und Kinderschutz der Stadt Biel
- Institutionen im Gesundheitsbereich (insbesondere im Bereich Psychiatrie und Sucht)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)

### **Entstehungsgeschichte**

Der Verein Casanostra wurde im Jahr 1990 aufgrund der Bieler Wohnungs- und Mietzinsnot in den 1980er Jahren gegründet. In den ersten anderthalb Jahren nahmen VertreterInnen aus den städtischen Abteilungen Sozialdienst, Wohnungsamt und Direktion im Vorstand Einsitz. Eine bürgerliche Wende im Gemeinderat (Exekutive) führte zu einer Reduktion der städtischen Unterstützung des Vereins. Mit der Strategie des Erwerbs und der Vermietung von eigenem Wohnraum, hat sich der Verein über die Jahre positioniert. Auch mit der Wirtschaftskrise der 1990er Jahre und den Wohnungsleerbeständen der Stadt blieb und bleibt es für Armutsbetroffene schwierig, eine qualitativ angemessene Wohnung zu finden, da – in der Erfahrung von Casanostra – Vermietende ihre Wohnungen oft lieber leer stehen lassen als mit „risikoreichen“ MieterInnen zu besetzen.<sup>32</sup>

<sup>29</sup> [www.casanostra-biel.ch/d/index](http://www.casanostra-biel.ch/d/index)

<sup>30</sup> Casanostra, Jahresbericht 2013, S. 29, 36, 46

<sup>31</sup> Casanostra, Notwohnungsbereich der Stadt Biel, 23.01.2014, S. 4f (internes Dokument)

<sup>32</sup> Interview mit Fritz Freuler vom 5.3.2015; vgl. auch [www.casanostra-biel.ch/d/portrait](http://www.casanostra-biel.ch/d/portrait); Casanostra (2014) – Die Alternative zu den Lotterbuden.

## 2.2 IG Wohnen, Basel

1992 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Kanton Basel-Stadt (Stadt Basel, Bettingen und Riehen)



### Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur des Kantons Basel-Stadt<sup>33</sup> (Kerngemeinde der Agglomeration Basel nach räumlicher Typologie laut BFS)

187'452	Einwohner (2012)
0.33	Leerwohnungsziffer (2013)
1.4	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
1'921 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>34</sup>
1'000 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe Basel-Stadt für 2 Personen (exkl. Nebenkosten) <sup>35</sup>
6.0%	Sozialhilfequote (2012)
33.6%	Ausländeranteil (2012)
3.9%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>36</sup>

### Politische Situation (Kanton Basel-Stadt)

Regierungsratspräsident: Grüne/ Vorsteher Departement für Wirtschaft, Soziales und Umwelt: SP;  
Kräfteverhältnisse im Kantonsparlament (Legislatur 2013-2017): Total 100 Sitze, davon 33 SP, 15 SVP, 13 GB, 13 FDP, 10 LDP, 9 CVP/EVP, 5 GLP, 2 fraktionslos

### Organisation

Trägerschaft	Verein
Grösse	2 Mitarbeitende (beide Administration und Wohnberatung), 1.6 Stellenwerte (Vollzeit-äquivalente, davon 0.2 Geschäftsstelle); soziale Wohnbegleitung durch freischaffende Sozialarbeitende (Mandatsbasis)
Finanzierung	Budget (2013): 314'850 CHF Ertrag: Beiträge der öffentlichen Hand (Leistungsvereinbarung mit dem Kanton Basel-Stadt für Wohnungsvermittlung und Eigenleistungen) <sup>37</sup> ; Mitgliederbeiträge sozialer Institutionen <sup>38</sup> ; Christoph Merian Stiftung <sup>39</sup>

<sup>33</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): Bundesamt für Statistik, Regionalporträts 2014, Gemeinde Basel und Kanton Basel-Stadt.

<sup>34</sup> Durchschnitt Basel City: 2'140 CHF, St. Johann: 1'825 CHF; Vorstädte und Wettstein: 1'860 CHF und Riehen: 1'860 CHF (Fahrländer Partner (2011), S. 190).

<sup>35</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe von Basel-Stadt (exkl. Nebenkosten): max. 700 CHF für 1 Person/ 500 CHF für junge Erwachsene/ 1'000 CHF für 2 Personen/ 1'150 für Alleinerziehende mit 1 Kind ab 3 Jahren/ 1'350 CHF für 3 Personen/ 1'600 CHF für 4 Personen/ 2'000 CHF für 5 Personen und mehr. Mietzinsgarantien und Mietzinsdepots werden nicht übernommen (Angaben IG Wohnen, Auszug zu Mietzinsgrenzwerten der Sozialhilfe Basel-Stadt, 2015).

<sup>36</sup> SECO; zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S. 10.

<sup>37</sup> Finanzierungsanteile: Grundbetrag Kanton Basel-Stadt: 40'000 CHF, Gebühr pro Wohnungsvermittlung (WV) durch Kanton Basel-Stadt: 1'000 CHF pro Vermittlung, bis max. 30 WV (max. Finanzierung Kanton Basel-Stadt: 70'000 CHF); Eigenleistungen durch die IG Wohnen: Leistungsvereinbarung mit Sozialhilfe Basel-Stadt, Kostendach für WV (Basis: max. 80 WV x 2'500 CHF): 200'000 CHF (IG Wohnen, Budget 2013)

<sup>38</sup> Mitglieder sind ausschliesslich soziale Institutionen (Jahresbeitrag à 800 CHF), total: 17'800 CHF (IG Wohnen, Budget 2013 für LV Kanton Basel-Stadt).

<sup>39</sup> Finanzierung der sozialen Wohnberatung (öffentliche Sprechstunde) mit 70'000 CHF pro Jahr, muss ab 2017 neu verhandelt werden (Angabe IG Wohnen).

### **Angebotspalette**

Koordinationsstelle für soziale Fragen im Bereich Wohnen; Massnahmen und Projekte zur Lösung von Problemen von auf dem Wohnungsmarkt benachteiligten Menschen

Drei Hauptdienstleistungen:

- 1) Soziale Wohnungsvermittlung (Beratung und Begleitung Wohnungssuchender, Kontaktpflege mit Immobilienbranche; Garantieerklärungen zu jedem Mietvertrag für die Dauer von 2 Jahren)
- 2) Soziale Wohnbegleitung (Koordination, in Zusammenarbeit mit der Sozialhilfe BS)
- 3) Soziale Wohnberatung (öffentliche, kostenlose Sprechstunde; zweimal wöchentlich)

### **Zielgruppe in der Selbstbeschreibung**

Menschen, die wegen ihrer beschränkten finanziellen Mittel, aus Verschuldung, psychosozialen Gründen, als alleinerziehende Eltern oder als Ausländer und Ausländerinnen sehr geringe Chancen haben, auf dem freien Wohnungsmarkt eine geeignete, das heisst vor allem eine preisgünstige Wohnung zu finden.<sup>40</sup>

### **Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)**

- Soziale Wohnungsvermittlung: 387 Anmeldungen / 123 Vermittelt<sup>41</sup>
- Soziale Wohnbegleitungen: 212<sup>42</sup>
- Soziale Wohnberatung: 381 (Tendenz steigend, im Jahr 2014 waren es 606)

### **Kooperation**

- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu privaten EigentümerInnen/ Vermietenden, institutionellen Immobilienverwaltungen, Wohnbaugenossenschaften)
- Sozialhilfe Basel Stadt
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen (Mitglieder des Vereins IG Wohnen)
- Institutionen im Gesundheitsbereich (Mitglieder des Vereins IG Wohnen)

### **Entstehungsgeschichte**

Die IG Wohnen wurde 1992 im Zuge der damaligen Immobilienkrise gegründet. Sie ging auf die Initiative von Frau Anne Burri zurück, die zusammen mit Herrn Dr. Géza Teleki die Stiftung zur Förderung der sozialen Wohnungsvermietung gründete. Diese Stiftung ermöglicht es der IG Wohnen, einhergehend mit den Wohnungsvermittlungen Mietzinsgarantien für jeweils 2 Jahre zu leisten. Im Laufe der Jahre wurde das Angebot (von der sozialen Wohnungsvermittlung über die Koordination sozialer Wohnbegleitungen bis zu einem seit zwei Jahren bestehenden öffentlichen Beratungsangebot für Wohn- und Mietfragen) kontinuierlich ausgebaut. Die finanzielle Unterstützung erfolgte lange ausschliesslich über Stiftungen und musste jährlich immer wieder neu beantragt werden (neben anderen Stiftungen finanzierte die GGG einen Grossteil des Aufwandes). Erst seit dem Jahr 2008 erhält die IG Wohnen eine Unterstützung durch die öffentliche Hand, indem Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton Basel-Stadt und der Sozialhilfe Basel-Stadt ausgehandelt wurden.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> [www.ig-wohnen.ch](http://www.ig-wohnen.ch)

<sup>41</sup> [www.ig-wohnen.ch](http://www.ig-wohnen.ch) – Facts – Statistik 2013, Stand 30.12.2013

<sup>42</sup> Bei all den Vermittelten, die Sozialhilfe der Stadt Basel beziehen, wurde eine Wohnbegleitung eingerichtet, bei den anderen vermittelten Personen übernimmt die Wohnbegleitung die soziale Institution, die sie angemeldet hat (IG Wohnen, Statistik 2013).

<sup>43</sup> Interview mit Anne Plattner vom 04.03.2015; SRF 1, RegionalDiagonal, Gegen die Wohnungsnot in Basel, Radiosendung vom 01.12.2012 sowie E-Mail von Anne Plattner an Eveline Althaus vom 14.9.2015

## 2.3 Stiftung Domicil, Zürich



1994 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Stadt Zürich<sup>44</sup>

**Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Zürich<sup>45</sup>** (Kern-gemeinde der Agglomeration Zürich nach räumlicher Typologie laut BFS)

380'777	Einwohner (2012)
0.11	Leerwohnungsziffer (2013)
5.7	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
2'575 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>46</sup>
1'400 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Zürich für 2 Personen (inkl. Nebenkosten) <sup>47</sup>
4.7%	Sozialhilfequote (2012)
31.2%	Ausländeranteil (2012)
3.7%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>48</sup>

### Politische Situation (Stadt Zürich)

Stadtpräsidentin: SP, Vorsteher Sozialdepartement: SP

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2014-2018): Total 125 Sitze, davon 9 AL, 39 SP, 14 GPS, 13 GLP, 6 CVP, 21 FDP, 22 SVP, 1 parteilos

### Organisation

Trägerschaft	Stiftung
Grösse	13 Mitarbeitende, 10.5 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) 1 Geschäftsleitung, 3 Sozialarbeitende, 7 Sachbearbeitende Immobilienbewirtschaftung, Akquisition und KV, 2 Kommunikation und GL
Finanzierung	Budget (2013): 1'355'988 CHF Ertrag: Dienstleistungserträge für Wohnraumsicherung und Wohnintegration, Spenden, Mitgliederbeiträge, Beiträge der öffentlichen Hand (Leistungsauftrag des Sozialdepartement der Stadt Zürich) <sup>49</sup>

<sup>44</sup> Neu mit Projekt Domicil Plus (2014 lanciert), Ausweitung des Angebots auf den ganzen Kanton, aktuell in Aufbauphase.

<sup>45</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Regionalporträts Gemeinden 2014, Zürich.

<sup>46</sup> bezieht sich auf Zürich Albisrieden, in Zürich City: 4'660 CHF (Fahrländer Partner (2011), S. 192).

<sup>47</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Zürich (inkl. Nebenkosten): max. 1'100 CHF für 1 Person/ 1'400 CHF für 2 Personen/ 1'600 CHF für 3 Personen/ 1'800 CHF für 4 Personen/ 2'000 CHF für 5 Personen/ 2'200 CHF für 6 Personen usw. (Angaben Domicil, Maximale Mietzinslimiten inkl. Nebenkosten in der Stadt Zürich, 2015).

<sup>48</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S.10.

<sup>49</sup> Finanzierungsanteile im Jahr 2013: Ertrag aus Fundraising, Mitgliederbeiträge: 95'200 CHF/ Zweck- und leistungsgebundener Ertrag aus Leistungsauftrag des Sozialdepartements der Stadt Zürich: 575'000 CHF/ weitere Erträge aus Leistungsvereinbarungen für Wohnraumvermittlung (Selbstbehalte für Vermittlung, Spezialauftrag AOZ und Anmeldegebühren): 199'963 CHF/ Dienstleistungsertrag für Wohntraining aus Leistungsvereinbarung mit sozialen Diensten und AOZ: 115'938 CHF/ Projekt-, Kurs- und Beratungsertrag: 91'037 CHF/ Ertrag aus Mietverwaltung: 276'791 CHF/ übrige Erträge: 2'059 CHF (Domicil Tätigkeitsbericht 2013, S.7)

### **Angebotspalette**

Wohnvermittlung, Wohnraumsicherung und Wohnraumintegration. Günstigen Wohnraum vermitteln und nachhaltig sichern.

Vier Hauptdienstleistungen:

- 1) Wohnraumbeschaffung, Unterstützung bei der Wohnungssuche, Wohnungsvermittlung und Solidarhaftung in allen Mietverträgen oder Übernahme des Mietvertrages
- 2) Wohnraumsicherung und Wohnintegration (Förderung von Wohn- und Kommunikationskompetenzen)
- 3) Delogierungsprävention und Wohnintegration Plus (Unterstützung von Working Poor Familien mit Migrationshintergrund ohne Hilfe durch öffentliche Hand)
- 4) Stabilisierung von belasteten Wohnsiedlungen

### **Zielgruppe in Selbstbeschreibung**

Haushalte mit kleinen Einkommen, Familien und Alleinerziehende, Arbeitslose, Menschen mit IV-Rente, Menschen mit Sozialhilfe, Working Poor, Menschen mit Schulden, Menschen aus anderen Kulturen.<sup>50</sup>

### **Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2014)**

- Wohnungsvermittlung (im Jahr 2014): 351 Anmeldungen<sup>51</sup> / 177 Aufnahmegespräche / 105 vermittelte Wohnungen
- Wohnraumsicherung und -begleitung: Insgesamt 781 laufende Mietverträge (559 Solidarhaftung, 222 Untermietverträge)<sup>52</sup>

### **Kooperation**

- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu institutionellen Immobilienverwaltungen, privaten EigentümerInnen / Vermietenden und Wohnbaugenossenschaften)
- Soziale Dienste der Stadt Zürich
- Asylorganisation Zürich (AOZ)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Institutionen im Gesundheitsbereich (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen ggf. im Bereich Psychiatrie und Sucht)

### **Entstehungsgeschichte**

Domicil ist als Idee ursprünglich aus einer Zukunftswerkstatt hervorgegangen, bei der es um die Wohnungsnot alleinerziehender Mütter ging. Zuerst entstand der Verein „Jolie Villa“. Bald schon änderte sich aber die Situation: Alleinerziehende wurden bei Vermietenden positiver wahrgenommen. Gleichzeitig gab es immer mehr Anfragen von Familien mit Migrationshintergrund. Das verlangte eine organisatorische und strategische Neuausrichtung. 1991 erteilte das Bundesamt für Wohnungswesen einen Studienauftrag für ein Konzept zum Thema benachteiligte Gruppen auf dem Wohnungsmarkt. Aufgrund dessen wurde 1992 der Verein Domicil gegründet. 1994 wurde die Geschäftsstelle eröffnet, 1995 dem geschäftsführenden Verein eine Stiftung als strategisch-finanzielles Rückgrat zur Seite gestellt und rund zehn Jahre später alles in die bis heute bestehende Stiftung Domicil überführt.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch)

<sup>51</sup> Nur während 9 Monaten wegen Anmeldestopp aufgrund mangelnden Wohnungsangebots

<sup>52</sup> Stiftung Domicil, Reporting 2014

<sup>53</sup> Annalis Dürr (2014), S. 195-210, hier: S. 200; vgl. auch Interview mit Annalis Dürr vom 18.2.2015

## 2.4 WOhnenbern, Bern



2008 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Stadt Bern<sup>54</sup>

### Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Bern<sup>55</sup> (Kerngemeinde der Agglomeration Bern nach räumlicher Typologie laut BFS)

127'515	Einwohner (2012)
0.39	Leerwohnungsziffer (2013)
3.2	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
1'951 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>56</sup>
1'200 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Bern für 2 Personen (exkl. Nebenkosten) <sup>57</sup>
5.3%	Sozialhilfequote (2012)
23.9%	Ausländeranteil (2012)
3.1%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>58</sup>

### Politische Situation (Stadt Bern)

Stadtpräsident: SP, Direktorin für Bildung, Soziales und Sport: GB

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2013–2016): Total 80 Sitze, davon 11 SVP, 23 SP, 4 AL/GPB-DA/PdA, 7 GLP, 7 FDP, 9 BDP/CVP, 9 GB/JAI, 10 GFL/EVP

### Organisation

Trägerschaft	Verein
Grösse	17 Mitarbeitende, 16.15 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) 11,5 Sozialarbeitende, 6 Hauswirtschaft und diverse Nachtdienst (Studenten jeweils zu 20%)
Finanzierung	Budget (2014): 2'760'206 CHF Ertrag: Beiträge der öffentlichen Hand sowie Dienstleistungserträge <sup>59</sup>

<sup>54</sup> Und Vereinbarungen mit Agglomerationsgemeinden Bolligen, Ittigen, Köniz, Oberbalm, Stettlen, Wohlen BE, Bremgarten BE, Kirchlindach, Muri BE, Ostermundigen, Vechigen, Zollikofen.

<sup>55</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Regionalporträts 2014, Bern.

<sup>56</sup> Durchschnitt bezieht sich auf Bern City: 2'275; Bern – Breitenrain: 2'025 CHF, Bümpliz: 1'615 CHF, Mattenhof: 1'890 CHF/ Agglomerationsgemeinden: Ittigen: 1'570/ Köniz: 1'660/ Muri bei Bern: 1'750/ Ostermundigen: 1'670 (s. Fahrländer Partner (2011), S. 188).

<sup>57</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Bern (exkl. Nebenkosten): max. 900 CHF für 1 Person/ 1'200 CHF für 2 Personen/ 1'400 CHF für 3 Personen/ 1'600 CHF für 4 Personen/ 1'800 CHF für 5 Personen, je weitere Person zusätzlich 50 CHF (Angaben WOhnenbern, Auszug aus den Richtlinien des Sozialamts der Stadt Bern, 2015).

<sup>58</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S.10.

<sup>59</sup> Finanzierungsanteile im Jahr 2014: Leistungsvertrag mit der Stadt Bern und Beiträge der oben genannten Agglomerationsgemeinden: 1'170'578 CHF, Rest erwirtschaftet durch Tagessätze in den einzelnen WGs Breitsch, Holligen und Stadtbach, Mitgliederbeiträge und Spenden liegen unter 10'000 CHF im Jahr, Gewinn 37'980 CHF (Quelle: E-Mail von Eugen Uebel, GL, an Eveline Althaus vom 14.9.2015).

### Angebotspalette

(Teil-)betreutes und begleitetes Wohnen in eigens gemieteten oder externen Wohnungen

Vier Hauptdienstleistungen:

- 1) Betreutes Wohnen (WG Breitsch)
- 2) Teilbetreutes Wohnen (WG Holligen und WG Stadtbach)
- 3) Begleitetes Wohnen (in Übergangswohnungen oder in von WOohnenbern unabhängigen Mietverhältnissen); Krisentelefon und Nachsorge für ehemalige BewohnerInnen
- 4) Projekt Optimo – Vereinzelt Übernahme der Solidarhaftung für Miete und Reparaturen bei der Wohnungsvermietung

### Zielgruppe in der Selbstbeschreibung

Erwachsene Menschen mit Wohnproblemen und psychosozialen Beeinträchtigungen und/oder einer Suchtproblematik sowie Obdachlose oder von Obdachlosigkeit bedrohte Einzelpersonen.<sup>60</sup>

### Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2014)

Betreutes Wohnen:	36 bewirtschaftete Plätze
	13'085 Übernachtungen (jährliche Auslastung)
	24 Ablösungen
Begleitetes Wohnen:	52 bewirtschaftete Wohnungen
	20'230 Übernachtungen (jährliche Auslastung)
	18 Austritte
	13 Wohnungen dauerhaft von derselben Person bewohnt <sup>61</sup>
Projekt Optimo:	5 Abschlüsse von Mietverträgen

### Kooperation

- Sozialdienst der Stadt Bern (u.a. runder Tisch der Obdachlosen-Institutionen der Stadt Bern)
- Institutionen im Gesundheitsbereich (insbesondere im Bereich Psychiatrie und Sucht)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Akteure der Immobilienbranche (Kontakte zu institutionellen Immobilienverwaltungen sowie privaten EigentümerInnen/ Vermietenden über Wohnbegleitungen)

### Entstehungsgeschichte

Die Gründung des Vereins WOohnenbern im Jahr 2008 geht auf eine Fusion der beiden Obdachlosenvereine „Aktion Bettwärme“ und „Obdach Bern“ zurück. Für beide Organisationen sprach die Stadt Bern anfangs immer wieder einmalige Beiträge, wenn das Geld der Sieberstiftung nicht ausreichte. Die Idee, nicht nur eine Notschlafstelle, sondern auch gemeinschaftliche und (teil)betreute Wohnformen anzubieten, wurde sukzessive ausgebaut hin zu Wohnbegleitungen von sozial benachteiligten Menschen in individuellen Settings. Ab 2003 konnten (für die damals noch nicht fusionierten Vereine) Leistungsverträge mit der Stadt Bern für eine jeweils 4-jährige Laufzeit abgeschlossen werden.<sup>62</sup>

<sup>60</sup> Gesamtkonzept WOohnenbern/ Genehmigung durch den Vorstand am 24.10.2011/ue – in [www.wohnenbern.ch](http://www.wohnenbern.ch)

<sup>61</sup> WOohnenbern, Controlling-Bericht für das 2. Halbjahr 2014

<sup>62</sup> Interview mit Eugen Uebel und Robert Mäder vom 26.02.2015 sowie Karl Johannes Rechsteiner, La Prairie – wie alles begann, in: Pfarrblatt 36 vom 8.8.2014

## 2.5 Fondation Apollo, Vevey

2011 gegründet



Einzugsgebiet (für KlientInnen): Ville de Vevey, La Tour-de-Peilz und Montreux (ab April 2015 Satellit in Yverdon)

**Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur in Vevey** (sowie Montreux und La-Tour-de-Peilz)<sup>63</sup> (Kerngemeinden der Agglomeration Vevey-Montreux nach räumlicher Typologie laut BFS)

18'594	Einwohner (2012) (Montreux: 25'456, La Tour-de-Peilz: 10'828)
0.35	Leerwohnungsziffer (2013) (Montreux: 1.33, La Tour-de-Peilz (LTP): 0.19)
10.2	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012) (Montreux: 0.6, LTP: 0.9)
1'990 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung (Montreux: 2'180 CHF, La Tour-de-Peilz: 1'970 CHF) <sup>64</sup>
1'208 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe in Vevey, Montreux und LTP für 2 Personen (exkl. NK) <sup>65</sup>
10.0%	Sozialhilfequote (2012) (Montreux: 6.9%, LTP: 5.1%)
42.6%	Ausländeranteil (2012) (Montreux: 46.2%, LTP: 27,5 %)
6.5%	Arbeitslosenquote (durchschnittl. 2011) (Montreux: 6.0%, LTP: 5.6%) <sup>66</sup>

### Politische Situation (Gemeinden Vevey, Montreux, La Tour-de-Peilz)

Stadtpräsident: SP, Sozialdirektion: SP, (Montreux: FDP/ SP; La Tour-de-Peilz: SP/ FDP)

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2011-2016) - Vevey: 100 Sitze, davon 28 SP, 22 FDP, 13 Vevey libre, 12 Grüne, 11 SVP, 7 CVP

(Montreux: 100 Sitze, davon 39 FDP, 29 SP, 11 Grüne, 10 SVP, 10 Montreux libre, 1 parteilos/ La-Tour-de-Peilz: 85 Sitze, davon 31 FDP, 26 SP, 10 SVP, 9 CVP, 9 Grüne)

### Organisation

Trägerschaft	Stiftung
Grösse	2015: 10 Mitarbeitende, 7.6 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) 1 Geschäftsleitung, 2 Stellenleitungen, 3 Sozialarbeitende, 2 Administration und Sekretariat, 1 Buchhaltung, 1 Lernende 2013: 4 Mitarbeitende, 3.1 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) <sup>67</sup>
Finanzierung	Budget (2013): 373'952 CHF Ertrag: Beiträge der öffentlichen Hand (Leistungsverträge mit der Stadt Vevey und dem Kanton VD), Spenden <sup>68</sup>

<sup>63</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): Bundesamt für Statistik, Regionalporträts Gemeinden 2014.

<sup>64</sup> Fahrländer Partner (2011), S. 187.

<sup>65</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe Groupe 2 Riviera (exkl. Nebenkosten): max. 1'010 CHF für 1 Person/ 1'208 CHF für 2 Personen/ 1'782 CHF für 3 Personen/ 1'782 CHF für 4 Personen/ 2'244 CHF für 5 und mehr Personen (Angaben Fondation Apollo, nach: Barème loyer RLASV, les montants régionaux admis, majoré de 20%, 2015).

<sup>66</sup> Statistik der Schweizer Städte (2013), S.54f.

<sup>67</sup> Die Fondation Apollo ist im Unterschied zu anderen Dienstleistungsanbietenden in den letzten 2 Jahren stark gewachsen, weshalb hier zwei Angaben gemacht werden. Zum Zeitpunkt der Forschungsarbeiten lagen erst statistische Kennzahlen vom Jahresbericht aus dem Jahr 2013 vor.

<sup>68</sup> Finanzierungsanteile im Jahr 2013: Leistungsvertrag mit der Stadt Vevey: 145'000 CHF, Leistungsvertrag mit Kanton VD: 151'200 CHF, Spenden und Zuwendungen: 68'454 CHF; andere Erträge: 9'298 CHF (Fondation Apollo 2013, p. 16).

### Angebotspalette

Favoriser l'acquisition de compétences afin de renforcer la capacité des bénéficiaires à trouver un logement ou à maintenir un habitat stable.

Drei Hauptdienstleistungen:

- 1) Unterstützung und Beratung bei der Wohnungssuche („comptoirs du logement“)
- 2) Wohnungsvermittlung und -sicherung („aide au relogement“), inkl. Übernahme des Mietvertrags auf den Namen der Stiftung und soziale Wohnbegleitung
- 3) Delogierungsprävention und Krisenintervention („maintien dans le logement en cas de risque d'expulsion“)

### Zielgruppe in der Selbstbeschreibung

Menschen mit wenig Einkommen (Working Poor, verschuldete Personen, Sozialhilfebeziehende, RentnerInnen oder junge Personen in Ausbildung), die von Wohnungslosigkeit oder Zwangsräumung bedroht sind oder in einer unpassenden Wohnsituation leben.<sup>69</sup>

### Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)

Beratungs-Ateliers („comptoirs du logement“)

Anmeldungen: ca. 400

Wohnung gefunden: ca. 70

Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung

Anmeldungen: 196

Mietverträge über Apollo: 52<sup>70</sup>

### Kooperation

- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu institutionellen Immobilienverwaltungen, privaten EigentümerInnen/ Vermietenden und Wohnbaugenossenschaften)
- Sozialdienst der Stadt Vevey
- „Structures médicosociales de la région“: Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen sowie Institutionen im Gesundheitsbereich (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Kantonales Sozialamt (im Rahmen des Aufbaus eines Satellitenangebots der Stiftung in Yverdon)

### Entstehungsgeschichte

Die Fondation Apollo wurde im Februar 2011 im Zuge der Wohnungsnot in der Genferseeregion mit finanzieller Unterstützung durch die Gemeinde Vevey und den Kanton Waadt gegründet. Seitdem ist die Stiftung von ursprünglich zwei Mitarbeitenden auf heute zehn Mitarbeitende gewachsen. Mit Unterstützung des Kantons Waadt besteht seit April 2015 ein Ableger von Apollo in Aigle und seit Juli 2015 in Yverdon. Die Ausrichtung des Angebots ist dieselbe geblieben.<sup>71</sup>

<sup>69</sup> Présentation de Rachèle Féret, Assises du logement 2013, Penser le logement autrement, [www.fondation-apollo.ch](http://www.fondation-apollo.ch)

<sup>70</sup> Fondation Apollo, Rapport d'activité 2013, 11f

<sup>71</sup> Fondation Apollo, Rapport d'activité 2013, 4 sowie Interview mit Rachèle Féret und Séverine Weber vom 19.2.2015

## 2.6 Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren

### Wohnhilfe Schlieren

2014 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Gemeinde Schlieren

#### Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Gemeinde Schlieren<sup>72</sup> (Nebenkerngemeinde der Agglomeration Zürich nach räumlicher Typologie laut BFS)

17'199	Einwohner (2012)
0.04	Leerwohnungsziffer (2013)
34.4	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
1'880 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>73</sup>
1'300 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Schlieren für 2 Personen (inkl. NK) <sup>74</sup>
4.5%	Sozialhilfequote (2012)
45.1%	Ausländeranteil (2012)
5.4%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>75</sup>

#### Politische Situation (Gemeinde Schlieren)

Stadtpräsident: SP, Ressortvorsteher Alter + Soziales: SVP

Kräfteverhältnisse im Gemeindeparlament (Legislatur 2014-2018) – 36 Mitglieder, davon 10 SVP, 9 SP, 6 FDP, 2 GLP, 4 CVP, 2 EVP, 3 QV (Quartierverein Schlieren)

#### Organisation

Trägerschaft	Pilotprojekt der katholischen und reformierten Kirche Schlieren sowie Stadt Schlieren (Laufzeit 2014-2017)
Grösse	3 Mitarbeitende, 0.95 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) <sup>76</sup> 1 Projektleitung, 1 Sozialarbeiterin, 1 Mitarbeiterin, Pool von 11 Freiwilligen (davon 4 im Computerraum, 5 Begleitung, 1 Praktikantin, 1 Auszubildende)
Finanzierung	Budget: ca. 123'300 (pro Jahr) Ertrag: Beiträge der öffentlichen Hand (Stadt Schlieren) sowie kirchlicher Träger (ref. und kath. Kirche) <sup>77</sup>

<sup>72</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Regionalporträts Gemeinden 2014, Schlieren.

<sup>73</sup> Fahrländer Partner (2011), S. 191.

<sup>74</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in Schlieren (inkl. Nebenkosten): max. 1'100 CHF für 1 Person, pro weitere Person im Haushalt stehen jeweils 200 CHF mehr zur Verfügung (Angaben Wohnhilfe Schlieren, 2015).

<sup>75</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S.10.

<sup>76</sup> Stand Jan. 2016: Projektleitung 15%, Sozialarbeiterin 60% (bis Sept. 2015: 70%), Mitarbeiterin 20% (seit Juli 2015); ab März 2016: Projektleitung 15%, Sozialarbeiterin 30%, Mitarbeiterin 20% (Angaben Wohnhilfe Schlieren).

<sup>77</sup> Beiträge für drei Jahre (2014-2017) insgesamt: 195'000 CHF durch Stadt Schlieren; 35'000 CHF durch ref. Kirche; 100'000 CHF durch katholische Kirche; 40'000 CHF von diversen Stiftungen (Wohnhilfe Schlieren, Betriebskonzept, S. 15).

### **Angebotspalette**

Aufbau eines professionellen Freiwilligendienstes zur Hilfe zur Selbsthilfe bei der Wohnungssuche benachteiligter Menschen.

Zwei Hauptdienstleistungen:

- 1) Einzelberatung/ Coaching / Koordination durch eine Sozialarbeiterin
- 2) Begleitung und Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige und Bereitstellung eines Computerraums

### **Zielgruppe in der Selbstbeschreibung**

Menschen, die ohne Unterstützung und Begleitung nicht in der Lage sind, ihren Bedürfnissen und Finanzen entsprechend angemessenen Wohnraum zu finden: (kinderreiche) Familien, Alleinerziehende, Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere vorläufig aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge, überschuldete Mieter/innen, einkommensschwache Mieter/innen (Working Poor), Mieter/innen in prekären Notsituationen.<sup>78</sup>

**Kennzahlen zur Nutzung des Angebots** (aus Anfangsphase des Projekts, Projektstart Mitte August 2014 – August 2015)

Anmeldungen total 2014/2015: 66  
Fallabschlüsse total 2014/2015: 11<sup>79</sup>

### **Kooperation**

- Sozialdienst der Stadt Schlieren
- AOZ Schlieren
- Diverse weitere soziale Fach- und Beratungsstellen (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Akteure der Immobilienbranche

### **Entstehungsgeschichte**

Das Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren startete im August 2014 auf Initiative des Sozialdienstes der katholischen Kirche Dietikon-Schlieren und mit Beteiligung der Sozialberatung Schlieren sowie der reformierten Kirche. Die sozialen Fachstellen konstatierten einen zunehmenden Anstieg an Hilfesuchenden, die bei der Wohnungssuche Unterstützung brauchten, was im Rahmen ihres Arbeitspensums nicht (mehr) bewältigt werden konnte. Der Aufbau eines Pools von Freiwilligen wird fachlich von einer Sozialarbeiterin koordiniert und begleitet. Die Stadt Schlieren unterstützt das Projekt finanziell.

---

<sup>78</sup> Wohnhilfe Schlieren

<sup>79</sup> Personen konnten mit Unterstützung der Wohnhilfe eine neue Wohnung oder WG finden (Wohnhilfe Schlieren, Jahresbericht 2014/15, S. 9)

## 2.7 Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Geschäftsbereich Wohnen + Obdach Soziale Einrichtungen und Betriebe, Zürich

1994 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Stadt Zürich

**Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Zürich<sup>80</sup>** (Kern-gemeinde der Agglomeration Zürich nach räumlicher Typologie laut BFS)

380'777	Einwohner (2012)
0.11	Leerwohnungsziffer (2013)
5.7	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
2'575 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>81</sup>
1'400 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Zürich für 2 Personen (inkl. Nebenkosten) <sup>82</sup>
4.7%	Sozialhilfequote (2012)
31.2%	Ausländeranteil (2012)
3.7%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>83</sup>

### Politische Situation (Stadt Zürich)

Stadtpräsidentin: SP, Vorsteher Sozialdepartement: SP

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2014-2018): Total 125 Sitze, davon 9 AL, 39 SP, 14 GPS, 13 GLP, 6 CVP, 21 FDP, 22 SVP, 1 parteilos

### Organisation

Trägerschaft	Sozialdepartement der Stadt Zürich
Grösse	140 Mitarbeitende, 79.2 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) <sup>84</sup>
Finanzierung	Budget (2013): 19'103'392 CHF (Aufwand total) <sup>85</sup> Ertrag: durch öffentliche Hand der Stadt Zürich

### Angebotspalette

Obdachlosenhilfe und Wohnintegration; Vier Hauptdienstleistungen:

- 1) Wohnintegration für Erwachsene (Nachtpension; Betreutes Wohnen City; Begleitetes Wohnen in möblierten Einzelzimmern oder Einzimmerwohnungen)
- 2) Wohnintegration für Familien (Familienherbergen, Notwohnungen für Familien)
- 3) Notschlafstelle
- 4) Betreute Jugendwohngruppen

<sup>80</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Regionalporträts Gemeinden 2014, Zürich.

<sup>81</sup> bezieht sich auf Zürich Albisrieden, in Zürich City: 4'660 CHF, (Fahrländer Partner (2011), S. 192).

<sup>82</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Zürich (inkl. Nebenkosten): max. 1'100 CHF für 1 Person/ 1'400 CHF für 2 Personen/ 1'600 CHF für 3 Personen/ 1'800 CHF für 4 Personen/ 2'000 CHF für 5 Personen/ 2'200 CHF für 6 Personen usw. (Angaben Domicil, Maximale Mietzinslimiten inkl. Nebenkosten in der Stadt Zürich, 2015).

<sup>83</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S.10.

<sup>84</sup> GB-Leitung: 2.4/ Notschlafstelle: 10.7/ Wohnintegration für Erwachsene (Begleitetes Wohnen, Betreutes Wohnen City, Nachtpension): 28.4/ Wohnintegration für Familien (Familienherbergen, Notwohnungen): 19.1/ Betreute Jugendwohngruppen: 7.2/ Raum + Infrastruktur: 13.2 (Angaben Geschäftsbereich Wohnen + Obdach)

<sup>85</sup> Finanzierungsanteile (Aufwand im Jahr 2013) aufgeteilt auf die Einrichtungen – Begleitetes Wohnen: 5'553'951 CHF / BEWO City: 3'184'731 CHF/ Nachtpension: 551'970 CHF / Familienherbergen: 2'273'401 CHF / Notwohnungen: 3'391'021 CHF / Juwo: 1'549'786 CHF / Notschlafstelle: 1'967'386 CHF / Raum + Infrastruktur: 631'146 CHF (Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Rechnung 2013/2014)

### Zielgruppe in der Selbstbeschreibung

Spezifische Angebote für: langzeitobdachlose Personen (Nachtpension), Einzelpersonen mit Suchtmittelabhängigkeiten und/oder psychischen Beeinträchtigungen (Begleitetes Wohnen (BeWo)), gesundheitlich beeinträchtigte Alkohol- und DrogenkonsumentInnen (Betreutes Wohnen City (BeWo City)), obdach- oder wohnungslose Familien mit Kindern (Familienherbergen), obdachlose, sozial beeinträchtigte Familien mit Kindern (Notwohnungen), obdachlose Frauen und Männer mit Wohnsitz in der Stadt Zürich (Notschlafstelle), dissoziale Jugendliche (betreute Jugendwohngruppen).<sup>86</sup>

### Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)

Notschlafstelle:	52 Betten	insg. 14'200 Übernachtungen / Jahr
Nachtpension:	19 Betten	insg. 5'277 Übernachtungen / Jahr
Begleitetes Wohnen:	350 Einzelzimmer	insg. 117'474 Übernachtungen / Jahr
Betreutes Wohnen:	47 Einzelzimmer	insg. 16'467 Übernachtungen / Jahr
Familienherbergen:	55 Zimmer	insg. 51'417 Übernachtungen / Jahr
Jugendwohngruppen:	28 Einzelzimmer	insg. 7'811 Übernachtungen / Jahr
Notwohnungen:	160 Wohnungen	insg. 135'859 Übernachtungen / Jahr <sup>87</sup>

### Kooperation

- Soziale Dienste der Stadt Zürich
- Institutionen im Gesundheitsbereich (insbesondere im Bereich Psychiatrie und Sucht)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen (ggf. nach Problemsituation der KlientInnen)
- Akteure der Immobilienbranche

### Entstehungsgeschichte

Die Stadt Zürich begann Anfang des 20. Jahrhunderts, Heime und Asyle für obdachlose Personen zu betreiben. Mit den offenen Drogenszenen veränderte sich das Profil der Obdachlosen. Ende der 1980er Jahre erfolgte ein Umdenken in der Sozialpolitik.<sup>88</sup> Im Zuge dessen wurde 1994/95 der Geschäftsbereich Wohnen + Obdach (als Einrichtung des Sozialdepartements) gegründet und die Wohn- und Obdachlosenhilfe mit einem Integrationsauftrag neu aufgestellt. Die Einsicht, dass die Repression vergangener Jahrzehnte die Probleme nicht zu lösen vermochte, führte dazu, dass die städtischen Notschlafstellen und das Begleitete Wohnen als Massnahmen zur Überlebenshilfe und sozialen Rehabilitation definiert und ausgebaut wurden. Die städtischen Notwohnungen<sup>89</sup> (welche vom Geschäftsbereich Wohnen + Obdach auf dem freien Markt angemietet werden), wurden von der Funktion der blossen Unterbringung hin zu einem sozialen Angebot mit sozialarbeiterischer Begleitung umdefiniert. Die über die Jahre neu entwickelten Angebote richteten sich an der sich wandelnden Klientel aus: einer Zunahme von gesundheitlich teils stark beeinträchtigten LangzeitklientInnen, einer Erhöhung des Altersdurchschnitts wie auch an Personen mit psychiatrischen Krankheitsbildern.<sup>90</sup>

<sup>86</sup> Angaben Geschäftsbereich Wohnen + Obdach

<sup>87</sup> Stadt Zürich, Sozialdepartement, Geschäftsbericht 2013, S. 403. Die Angaben beziehen sich auf Personenübernachtungen, ein Haushalt mit 5 Personen bspw. generiert pro Nacht fünf Übernachtungen.

<sup>88</sup> Siehe z.B.: <http://www.tagesanzeiger.ch/extern/storytelling/platzspitz/> sowie Herzig, Michael (2004), S. 11ff.

<sup>89</sup> Angesichts der grossen Wohnungsnot nach dem 2. Weltkrieg wurde die Stadt Zürich im Bereich der Wohnversorgung aktiv und stellte mehrere hundert Notwohnungen bereit.

<sup>90</sup> Interview mit Marcel Zwingli vom 12.03.2015 sowie E-Mail von Marcel Zwingli an E. Althaus vom 17.9.2015

## 2.8 Servizio di Accompagnamento Sociale, Lugano

### Servizio di Accompagnamento Sociale

2004 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Città di Lugano

**Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Lugano<sup>91</sup>** (Kern-gemeinde der Agglomeration Lugano nach räumlicher Typologie laut BFS)

61'837	Einwohner (2012)
1.14	Leerwohnungsziffer (2013)
4.4	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
1'910 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>92</sup>
1'250 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Lugano für 2 Personen (exkl. NK) <sup>93</sup>
2.8%	Sozialhilfequote (2012)
36.8%	Ausländeranteil (2012)
5.2%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2011) <sup>94</sup>

#### Politische Situation (Città di Lugano)

Stadtpräsident: Lega dei Ticinesi (LdT), Vorsteher Soziales und Tourismus: LdT

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2013-2016): Total 60 Sitze, davon 18 LdT, 18 FDP, 9 SP, 2 SVP, 9 CVP, 3 Grüne, 1 unabhängig

#### Organisation

Trägerschaft	Città di Lugano, Istituti sociali comunali (servizi socio-territoriali)
Grösse	13 Mitarbeitende, 11.2 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) 1 Geschäftsleitung, 5 Sozialarbeitende, 4 Administration, 1 Praktikumsstelle, 1 Leitung Vormundschaftsmandate
Finanzierung	Budget: 1'400'000 CHF Ertrag: durch öffentliche Hand der Stadt Lugano

#### Angebotspalette

Soziale Arbeit und Beistandschaften (generalistische, heterogene Ausrichtung)

Zwei Hauptdienstleistungen:

- 1) Individuelle soziale Begleitung und Unterstützung (unabhängig der gesetzlichen Sozialhilfe) in allen Lebens- und Problembereichen (Wohnen unter bzw. neben anderem)
- 2) Übernahme von Beistands- und Vormundschaften im Auftrag der Erwachsenen- und Kinderschutzbehörde

<sup>91</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Kennzahlen, Regionalporträts Gemeinden 2014, Lugano.

<sup>92</sup> Fahrländer Partner (2011), S. 195.

<sup>93</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in Lugano nach kantonalen Richtlinien (exkl. Nebenkosten): max. 1'100 CHF für 1 Person/ 1'250 CHF für 2 Personen/ 1'500 CHF für drei und mehr Personen (Angaben Servizio di Accompagnamento Sociale, 2015).

<sup>94</sup> Statistik der Schweizer Städte (2013), S. 54.

### Zielgruppe in der Selbstbeschreibung

Erwachsene Einzelpersonen und Familien, die eine soziale Unterstützung und Begleitung in persönlichen, sozialen, relationalen oder administrativen Fragen brauchen. Viele davon sind mit komplexen Problemsituationen wie Suchtmittelabhängigkeit und/oder psychiatrischen Diagnosen konfrontiert.<sup>95</sup>

### Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)

Soziale Begleitung und Unterstützung (generalistisch ausgerichtet)

- 219 Aufnahmen
- 175 Abschlüsse
- 388 aktive Klientendossiers total (Ende 2013)

Vormundschafts- und Beistandschaftsmandate

- 30 Mandate übernommen
- 21 abgeschlossen
- 212 aktive Beistands- und Vormundschaften (Ende 2013)<sup>96</sup>

### Kooperation

- Andere Abteilungen des Sozialdienstes der Stadt Lugano (u.a. Sozialhilfe)
- Kantonale Ämter (Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz, Sozialhilfe)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen der Region (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Institutionen im Gesundheitsbereich (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen ggf. im Bereich Psychiatrie und Sucht)
- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu institutionellen Immobilienverwaltungen und privaten EigentümerInnen/ Vermietenden)

### Entstehungsgeschichte

Der Servizio di Accompagnamento Sociale wurde im Jahr 2004 anlässlich des Zusammenschlusses des Vormundschaftsamtes mit dem Sozialdienst von Lugano gegründet - eine Umstrukturierung, die auch mit der Fusion von Lugano mit den umliegenden Gemeinden einherging. Ziel war es, die Synergien von Sozialarbeit und einem professionell operierenden Kindes- und Erwachsenenschutz zu nutzen. Mit der generalistischen Ausrichtung des Dienstes und dem bewussten Verzicht auf Spezialisierungen geht es darum, Hilfesuchenden eine soziale Begleitung und Unterstützung in allen Lebensbereichen anbieten zu können (von punktuellen und präventiv ausgerichteten Beratungen/ Hilfeleistungen bis hin zur Übernahme von Vormundschaftsmandaten). Die Wohnsituation ist in der sozialarbeiterischen Praxiserfahrung einer der wesentlichen Problempunkte. Dieser wird mit individuell auf die Situation der KlientInnen zugeschnittenen Massnahmen bearbeitet.<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> Servizio di Accompagnamento Sociale, Rapporto annuale 2013

<sup>96</sup> Dossiers, die im selben Jahr übernommen und abgeschlossen wurden, tauchen in der Statistik nicht auf (Servizio di Accompagnamento Sociale, rapporto annuale 2013)

<sup>97</sup> Interview mit Francesco Pezzoli vom 16.3.2015 sowie Città di Lugano, Istituti Sociali Comunali: Carta di Servizi. Area di intervento e di promozione sociale della città di Lugano, 12.2012, p. 14

## 2.9 Unité logement, Service Social, Lausanne

# Unité logement

2005 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Ville de Lausanne

### Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Lausanne<sup>98</sup> (Kerngemeinde der Agglomeration Lausanne nach räumlicher Typologie laut BFS)

130'421	Einwohner (2012)
0.15	Leerwohnungsziffer (2013)
1.7	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
2'156 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>99</sup>
1'208 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Lausanne für 2 Personen (exkl. NK) <sup>100</sup>
10.3%	Sozialhilfequote (2012)
41.3%	Ausländeranteil (2012)
7.2%	Arbeitslosenquote (durchschnittl. 2013) <sup>101</sup>

### Politische Situation (Ville de Lausanne)

Stadtpräsident: Grüne; Sozialdirektion: SP

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2011-2016): 100 Mitglieder, davon 29 SP, 24 FDP, 20 Grüne, 14 SVP, 13 La Gauche

### Organisation

Trägerschaft	Service Social de Lausanne
Grösse	21 Mitarbeitende, 17.6 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente)
Finanzierung	Budget (2013): 2'840'000 CHF Betriebsertrag durch öffentliche Hand der Stadt Lausanne, Beiträge des Kantons VD <sup>102</sup>

### Angebotspalette

Maintenir le logement en cas de risque d'expulsion ou reloger avec accompagnement social

Drei Hauptdienstleistungen:

- 1) Öffentliche Ateliers zur Beratung bei Wohnungssuche (INFOLOG - „aide à la recherche collective de logement“)

<sup>98</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): Bundesamt für Statistik, Regionalporträts Gemeinden 2014.

<sup>99</sup> Durchschnitt bezieht sich auf Lausanne-Centre: 2'625 CHF; Lausanne-Est: 1'510 CHF; Lausanne-Sous-Gare 2'335 CHF; (Fahrländer Partner AG (2011), S. 187).

<sup>100</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Lausanne (exkl. Nebenkosten): max. 1'010 CHF für 1 Person/ 1'208 CHF für 2 Personen/ 1'782 CHF für 3 Personen/ 1'782 CHF für 4 Personen/ 2'244 CHF für 5 und mehr Personen (Angaben Unité Logement, nach: Canton de Vaud, Département de la Santé et de l'action sociale. Service de prévoyance et d'aide sociales, Barème loyer RLASV majoré de 20%, 2015).

<sup>101</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S. 10.

<sup>102</sup> Finanzierungsanteile im Jahr 2013: 2.7 millions CHF à charge de la Ville de Lausanne; Participation du canton (VD): 70'000 CHF pour l'accompagnement social des appartements communautaires et 70'000 CHF correspondant à 60% des frais de vacances des logements de transitions. Donc, au total, 140'000 CHF.

- 2) Wohnungsvermittlung und –begleitung in Sozial- oder Gemeinschaftswohnungen bei Wohnungskündigungen/ Zwangsräumung („aide au relogement en cas d'expulsion – avec accompagnement social“)
- 3) Prävention vor Wohnungsverlust, Krisenintervention – und gegebenenfalls (Mit-) Übernahme von Mietverträgen („aide au maintien en risque d'expulsion du logement pour personnes suivies ou non-suivies par le Service Social de Lausanne“)

### **Zielgruppe in der Selbstbeschreibung**

Personen in prekären oder unpassenden Wohnsituationen sowie Personen, die mit Wohnungs- oder Obdachlosigkeit konfrontiert sind sowie insbesondere auch Personen, die vor oder nach einer Wohnungskündigung/ Zwangsräumung stehen.<sup>103</sup>

### **Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2013)**

Anmeldungen:

745 neue Gesuche (total)

547 weiterbestehende Dossiers (total)

177 direkte Anmeldungen bei gerichtlichen Zwangsräumungen

mind. 90 begleitete Personen, die im Hotel wohnen (jeden Monat)

Beratungen zur Wohnungssuche/ Atelier ‚Infolog‘: 639 BesucherInnen im Jahr

Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung:

103 Eintritte in eine Sozial- oder Gemeinschaftswohnung der Unité logement (UL)

93 Austritte (63 davon mit Übernahme des neuen Mietvertrags durch die UL)

Bestand der Sozialwohnungen total: 464 Mietverträge (bei insg. 45 verschiedenen Liegenschaftsverwaltungen gemietet)

Delogierungsprävention (maintenir le logement): 54 Haushalte

Übernahme von Mietzinsgarantien: 12<sup>104</sup>

### **Kooperation**

- Akteure der Immobilienbranche (Netzwerk zu institutionellen Immobilienverwaltungen, privaten EigentümerInnen/ Vermietenden und Wohnbaugenossenschaften)
- Andere Abteilungen der Sozialen Dienste (Sozialhilfe, Sozialberatung, Notschlafstelle) sowie andere Dienste der Stadt Lausanne (u.a. logements subventionnés)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen sowie Institutionen im Gesundheitsbereich (je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)

### **Entstehungsgeschichte**

Die Unité logement wurde als Abteilung der sozialen Dienste der Stadt Lausanne im Jahr 2005 gegründet mit der Ursprungsidee, Menschen, die vor einer Wohnungskündigung oder Zwangsräumung stehen, dabei zu unterstützen ihre Wohnung behalten zu können oder bei der Suche nach einer neuen Wohnsituation zu helfen. Angesichts der Wohnungsnot in der Genferseeregion stiess das Angebot rasch auf eine sehr grosse Nachfrage, die bis heute stetig zunimmt. In den 10 Jahren ihres Bestehens hat sich das Angebot immer weiter ausdifferenziert.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> [www.lausanne.ch](http://www.lausanne.ch) - unité logement

<sup>104</sup> Service Social Lausanne, Unité Logement, Rapport d'activité 2013

<sup>105</sup> Interview mit Emmanuelle Garcia, 18.03.2015

## 2.10 Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste, Luzern

### Wohncoaching

2013 gegründet

Einzugsgebiet (für KlientInnen): Stadt Luzern

**Kennzahlen zur Wohnungsmarktsituation und Bevölkerungsstruktur der Stadt Luzern<sup>106</sup>** (Kern-gemeinde der Agglomeration Luzern nach räumlicher Typologie laut BFS)

79'478	Einwohner (2012)
0.97	Leerwohnungsziffer (2013)
11.0	Neu gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner (2012)
2'375 CHF	Durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung <sup>107</sup>
1'200 CHF	Mietzinslimite der Sozialhilfe der Stadt Luzern für 2 Personen (exkl. NK) <sup>108</sup>
3.2%	Sozialhilfequote (2012)
23.6%	Ausländeranteil (2012)
2.8%	Arbeitslosenquote (durchschnittlich 2013) <sup>109</sup>

### Politische Situation (Stadt Luzern)

Stadtpräsident: CVP; Sozialdirektion: FDP

Kräfteverhältnisse im Stadtparlament (Legislatur 2012-2016): 48 Mitglieder, davon 12 SP, 9 FDP, 9 CVP, 7 SVP, 7 Grüne, 4 Grünliberale

### Organisation

Trägerschaft	Soziale Dienste der Stadt Luzern (Abteilung Begleitung & Unterstützung, Bereich Begleitetes Wohnen)
Grösse	4 Mitarbeitende, 0.2 Stellenwerte (Vollzeitäquivalente) für Wohncoaching 4 Sozialarbeitende (der Abt. Wohnbegleitung) als MentorInnen von freiwilligen Wohncoaches (Pool von 12 Freiwilligen)
Finanzierung	Budget (2013/14): zw. 5'000 bis 10'000 CHF Spesen pro Jahr plus 20 Stellen-prozente durch Soziale Dienste der Stadt Luzern (als einzige Geldgeber) <sup>110</sup>

### Angebotspalette

Unterstützung und Begleitung bei der Wohnungssuche durch geschulte Freiwillige („Wohncoaches“)

Zwei Hauptdienstleistungen:

- 1) Begleitung und Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige (inkl. Bereitstellung eines Gesprächsraumes mit Telefon, PC und Zugang zu Drucker/Kopierer).

<sup>106</sup> Quelle (wo nicht anders angegeben): BFS, Regionalporträts Gemeinden 2014, Luzern.

<sup>107</sup> Bezieht sich auf Luzern-Hochwacht, Luzern-Allmend: 2'150 CHF (Fahrländer Partner (2011), S. 193).

<sup>108</sup> Mietzinslimite der Sozialhilfe in der Stadt Luzern (exkl. Nebenkosten): max. 850 CHF für 1 Person/ 650 CHF für junge Erwachsene/ 1'200 CHF für 2 Personen/ 1'400 CHF für 3 Personen/ 1'600 CHF für 4 Personen/ 1'700 CHF für 5 Personen/ 1'900 CHF für 6 Personen (Angaben Soziale Dienste der Stadt Luzern, Merkblatt Mietzinsrichtlinien, 2015).

<sup>109</sup> SECO, zit. n. Städteinitiative Sozialpolitik (2013), S.10.

<sup>110</sup> E-Mail von Brigitte Vonwil an Eveline Althaus vom 17.9.2015

- 2) Schulung und Unterstützung der Wohncoaches und Prozessbegleitung durch professionelle WohnbegleiterInnen der sozialen Dienste

### **Zielgruppe in der Selbstbeschreibung**

Einwohner und Einwohnerinnen der Stadt Luzern, die in einer instabilen Wohnsituation leben, v.a. Familien auf engem Wohnraum, aber auch Einzelpersonen mit spezifischen Wohnzugangsproblemen (z.B. Suchtproblematik, Ausländerstatus, psychische Probleme usw.).<sup>111</sup>

### **Kennzahlen zur Nutzung des Angebots (2014)**

Insgesamt 31 Wohncoachings (Dauer zwischen 2 und 8 Monaten)

- 17 haben eine neue Wohnung gefunden
- 1 ein neues Zimmer
- 3 Abbrüche des Wohncoachings
- 2 nichts gefunden (aber von Unterstützung profitiert)
- 8 suchen aktuell weiter<sup>112</sup>

### **Kooperation**

- Andere Abteilungen der Sozialen Dienste (u.a. Sozialhilfe, Einkommensverwaltung)
- Diverse soziale Fach- und Beratungsstellen sowie Institutionen im Gesundheitsbereich (ggf. je nach Problemsituation bzw. Unterstützungsnetz der KlientInnen)
- Akteure der Immobilienbranche (erst im Aufbau über Freiwillige)

### **Entstehungsgeschichte**

Das Pilotprojekt Wohncoaching wurde im November 2013 durch die Abteilung „Begleitetes Wohnen“ der Sozialen Dienste der Stadt Luzern initiiert. Der Bedarf hierzu wurde im Rahmen der Arbeit für das niederschwellige Beratungsangebot der Sozialen Dienste ‚Sozial Info Rex‘ erkannt, bei dem Hilfesuchende zunehmend von prekären Wohnsituationen und insbesondere auch von der Schwierigkeit, Wohnungen zu einem erschwinglichen Preis zu finden, berichtet haben. Da eine aktive Unterstützung und Begleitung von Wohnungssuchenden (Sozialhilfebeziehende sowie Menschen mit kleinem Einkommen, die knapp über dem Existenzminimum leben) nicht mit den Personalressourcen der Sozialen Dienste abgedeckt werden konnte, wurde ein Freiwilligenprojekt lanciert. Die Koordination des Projekts wird durch eine Mitarbeitende der Abteilung „Begleitetes Wohnen“ übernommen und beinhaltet die Rekrutierung, Schulung und Begleitung der freiwilligen ‚Wohncoaches‘. Dabei orientiert sie sich an den Vorgaben der Benevol Schweiz. Zusätzlich übernehmen Mitarbeitende des „Begleitetes Wohnen“ Aufgaben bei der Betreuung der Freiwilligen im Sinne eines Patenschaftsystems (Standortgespräche, Ansprechpartner bei Problemen oder Krisensituationen etc.).<sup>113</sup>

---

<sup>111</sup> Stadt Luzern, Soziale Dienste, Wohncoaching Konzeptueller Rahmen

<sup>112</sup> Stand 25.2.2015 (total seit Projektstart Nov. 2013), Stadt Luzern, Soziale Dienste, Statistik Wohncoaching.

<sup>113</sup> Stadt Luzern, Soziale Dienste, Wohncoaching, Konzeptueller Rahmen sowie Interview mit Brigitte Vonwil und Elisabeth Fahmi vom 25.02.2015



### 3 Systematisierung und Vergleich nicht-monetärer Dienstleistungen

#### 3.1 Formen der Organisation

Die vergleichende Betrachtung der 10 untersuchten Dienstleistenden zeigt auf, dass nicht-monetäre Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen auf unterschiedliche Art und Weise organisiert werden können. Grundlegend kann bei den untersuchten Dienstleistenden zwischen zwei unterschiedlichen Trägerschaften differenziert werden: Einerseits *nicht-staatliche Träger*, die sich entweder als Verein oder als Stiftung organisieren und andererseits *staatliche Träger*, die Dienststellen bzw. Abteilungen eines Sozialdienstes sind. Unter beiden Trägerschaften finden sich sowohl Angebote, die rein professionell betrieben werden, als auch Angebote, die auf Freiwilligenarbeit basieren.<sup>114</sup> Demnach kann zwischen vier verschiedenen Organisationsformen unterschieden werden:

- Nicht-staatliche, professionell operierende Organisationen (Vereine/ Stiftungen)
- Staatliche, professionell operierende Organisationen (Abteilungen von Sozialdiensten)
- Freiwilligenprojekte nicht-staatlicher Träger
- Freiwilligenprojekte staatlicher Träger

	staatlich	Gründungsjahr/ Vollzeitstellen	nicht-staatlich	Gründungsjahr/ Vollzeitstellen
<b>Professionell</b>	Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, SEB Zürich	1994/ 66.0	Casanostra, Biel-Bienne	1990/ 8.1
	Servizio di Accompagnamento Sociale, Lugano	2004/ 11.1	IG Wohnen, Basel	1992/ 1.5
	Unité logement, Service sociale, Lausanne	2005/ 17.6	Stiftung Domicil, Zürich	1994/ 10.5
			WOHnenbern, Bern	2004/ 17.0
			Fondation Apollo, Vevey	2011/ 6.8
<b>Freiwilligenprojekt</b>	Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste Luzern	2013/ 0.2	Pilotprojekt Wohnhilfe Schlieren	2014/ 0.85

Die öffentliche Hand wirkt bei allen Organisationsformen (finanziell) unterstützend. Bei den nicht-staatlichen Trägern bestehen Leistungsvereinbarungen bzw. -aufträge mit den Gemeinden und Städten, teilweise auch mit dem Kanton (VD, BS) in unterschiedlicher finanzieller Höhe und für unterschiedliche Angebote. Die Organisationen unterscheiden sich hinsichtlich der Anzahl an Mitarbeitenden (gemessen an Vollzeit-Stellenwerten), den Anzahl Jahren ihres Bestehens (Gründungsjahr), ihrem Einzugsgebiet (eine oder mehrere Gemeinden) sowie den verfügbaren Mitteln (Jahresbudget) (vgl. Kap. 2). Sie unterscheiden sich aber auch in ihrer Ausrichtung bzgl. professioneller oder Freiwilligenarbeit.

<sup>114</sup> Die Freiwilligenprojekte starten als Pilotprojekte und sind eher als Unterstützung zu bestehenden professionellen Angeboten zu verstehen. Sie sind keine Alternative und nicht dazu gedacht professionelle Angebote abzulösen.

Die seit den frühen 1990er Jahren bestehenden nicht-staatlichen Dienste wie *Casanostra* (gegründet 1990), *IG Wohnen* (gegründet 1992) und *Stiftung Domicil* (gegründet 1994) setzen auf die operative Durchführung ihrer Dienstleistungen durch sozialarbeiterisch und administrativ geschulte, professionelle Fachpersonen. Dasselbe gilt für die etwas jüngeren nicht-staatlichen Dienste *WOhnenbern* (gegründet 2004) oder *Fondation Apollo* (gegründet 2011). Ebenso basiert die Arbeit der drei staatlichen Abteilungen *Geschäftsbereich Wohnen+Obdach ZH* (bestehend seit 1994), *Unité logement Lausanne* (2005) und der *Servizio di Accompagnamento Sociale di Lugano* (2004) auf einem Team von professionellen Sozialarbeitenden und KV-Fachleuten. Alle Institutionen verfügen über ein ähnliches Profil bezüglich der verfügbaren professionellen Kompetenzen.

Die Pilotprojekte *Wohncoaching der Sozialen Dienste Luzern* (gegründet 2013) sowie *Wohnhilfe Schlieren* (gegründet 2014) setzen demgegenüber auf die Zusammenarbeit mit Freiwilligen. Bei den freiwilligen Mitarbeitenden wird zunächst vor allem auf deren Interesse, Motivation und Engagement geachtet. Wesentlich ist jedoch deren gezielte Schulung und Unterstützung sowie konstante Begleitung durch professionell tätige Personen.

### 3.2 Typische Angebotsprofile

Die im Rahmen der Dokumentenanalyse verfassten Kurzporträts der zehn untersuchten Dienstleistenden verdeutlichen ein diversifiziertes Spektrum an nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen.<sup>115</sup>

Aus der vergleichenden Betrachtung der in Kap. 2 zusammengefassten spezifischen Angebotspaletten der zehn untersuchten Dienstleistenden geht hervor, dass dieses Spektrum von der Beratung bei der Wohnungssuche über die Wohnraumvermittlung und -sicherung bis hin zur Wohnbegleitung und -betreuung reicht. Je nach Ausrichtung bieten die untersuchten staatlichen und nicht-staatlichen Träger jeweils eine unterschiedliche Kombination von nicht-monetären Dienstleistungen innerhalb dieses Spektrums an.

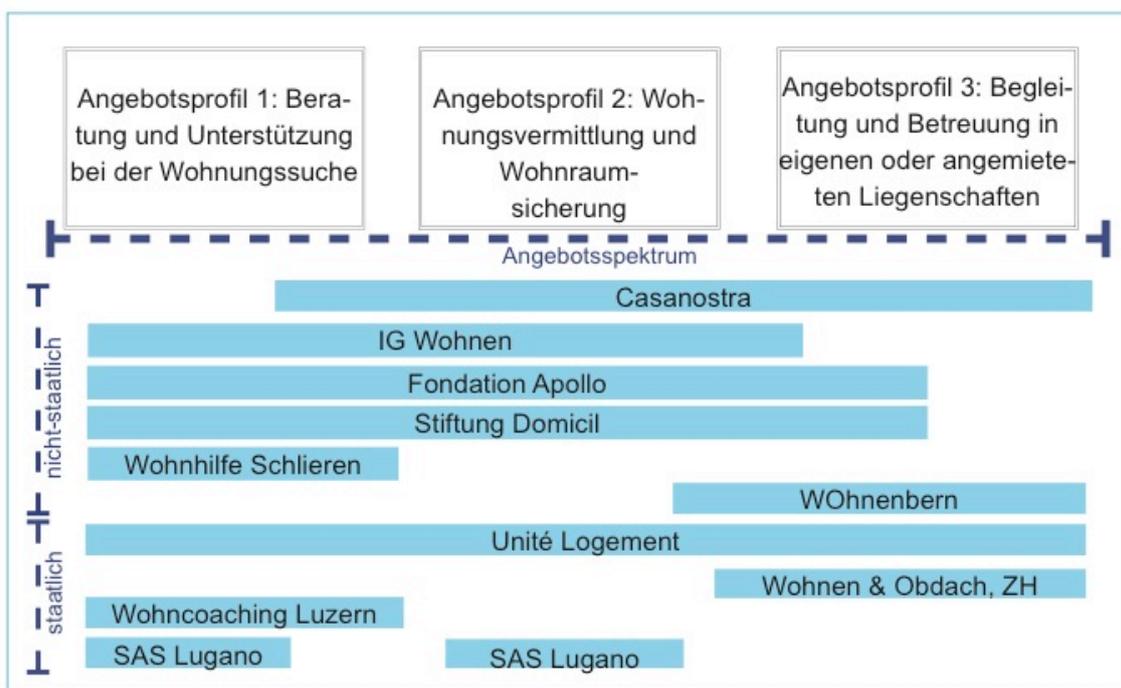
Die folgende Systematisierung schlägt deshalb drei Profiltypen vor, in deren Rahmen nicht-monetäre Dienstleistungen angeboten werden:

- 1) Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen
- 2) Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung
- 3) Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Liegenschaften

Diese Profile sind in der Praxis nicht so klar voneinander abgrenzbar, sondern stehen vielmehr in einem Kontinuum (vgl. Kap. 4-7). Wie in der folgenden Abbildung ersichtlich, decken die Dienstleistenden jeweils unterschiedliche Bereiche dieses Spektrums ab und nehmen unterschiedliche Gewichtungen vor.

---

<sup>115</sup> Die im Zuge der Dokumentenanalyse durchgeführte Untersuchung erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.



Diese Darstellung veranschaulicht die Bandbreite der Angebote. Im Vergleich der zehn untersuchten Dienstleistenden zeigt sich, dass die drei typischen Angebotsprofile je nach Situation und Fachstelle jeweils verschiedene nicht-monetäre Dienstleistungen umfassen können. Im Folgenden sollen deshalb die drei typischen Profile mit den Handlungs- und Lösungsansätzen präzisiert werden, welche die Dienstleistenden im Rahmen ihres spezifischen Angebotsspektrums anwenden. Hierzu werden die Dienstleistungen sowie die Dienstleistenden, die diese bereitstellen, tabellarisch ausdifferenziert:

**Profil 1: Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen**

Dienstleistungen	Dienstleistende
Wöchentlich stattfindende, öffentliche Sprechstunden/ (franz. ateliers) zur Wohnungssuche, inkl. zur Verfügungsstellung von Infrastruktur wie Computer- und Internetzugang, Büromaterial etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondation Apollo (comptoirs du logement)</li> <li>- Wohnhilfe Schlieren (betreut durch Freiwillige)</li> <li>- Unité Logement (Infolog)</li> <li>- Stiftung Domicil</li> </ul>
Regelmässige Erstellung und Vermittlung von Listen mit aktuell auf dem Wohnungsmarkt verfügbaren günstigen Wohnungen für Wohnungssuchende	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IG Wohnen</li> <li>- Stiftung Domicil</li> <li>- Casanostra</li> </ul>
Individuelle Beratungen bei der Zusammenstellung von Wohnungsbewerbungsdossiers oder Vorbereitung auf Wohnungsbesichtigungen durch Sozialarbeitende/ professionelle Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Casanostra (im Einzelfall)</li> <li>- IG Wohnen (im Einzelfall)</li> <li>- Stiftung Domicil</li> <li>- Servizio di Accompagnamento Sociale</li> <li>- Unité Logement</li> </ul>

Individuelle Unterstützung bei der Wohnungssuche durch Freiwillige	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Wohnhilfe Schlieren</i></li> <li>- <i>Wohncoaching Luzern</i></li> </ul>
Niederschwellige, öffentliche Sprechstunden/ Anlaufstelle zur Beratung bei jeglichen Wohn- und Mieterfragen (insbesondere auch zum Mietrecht)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>IG Wohnen</i></li> <li>- <i>Wohncoaching Luzern</i> (Zugang zu Angebot über ‚Sozial Info Rex‘ der Sozialen Dienste Luzern)</li> </ul>

### **Profil 2: Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung**

Individuell abgestimmte soziale Begleitungen zur Wohnraumsicherung und -integration: Beratungen zur Förderung der Wohnkompetenz, Mediation und Vermittlung in Krisensituationen, Zusammenarbeit mit anderen sozialen Unterstützungsdiensten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Casanostra</i> („Wohnfit“)</li> <li>- <i>IG Wohnen</i><sup>116</sup></li> <li>- <i>Stiftung Domicil</i></li> <li>- <i>Fondation Apollo</i></li> <li>- <i>Servizio di Accompagnamento Sociale</i></li> </ul>
Delogierungsprävention: Interventionen bei Kündigungsandrohungen oder Exmissionen, Vermittlung in Krisensituationen (zwischen Mietern, Vermietern, Sozialdiensten, Gerichten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Casanostra</i> („Wohnfit“)</li> <li>- <i>Stiftung Domicil</i></li> <li>- <i>Fondation Apollo</i></li> <li>- <i>WOhnenbern</i> (Krisentelefon und Nachsorge für ehemalige BewohnerInnen)</li> <li>- <i>Servizio di Accompagnamento Sociale</i></li> <li>- <i>Unité logement</i></li> </ul>
Wohnungsvermittlung über finanzielle Garantien an Vermietende oder (Mit-)Übernahme der Mietverträge	
a) Solidarhaftung bei allen Mietverträgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Stiftung Domicil</i></li> </ul>
b) Rahmenvereinbarung mit Garantieerklärungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>IG Wohnen</i> (bei allen Mietverträgen in Zusammenarbeit mit der Stiftung zur Förderung der sozialen Wohnungsvermittlung)</li> <li>- <i>WOhnenbern</i> (in Einzelfällen, Projekt ‚Optimo‘)</li> </ul>
c) Individuelle Übernahmen der Mietverträge und Untervermietung an KlientInnen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Fondation Apollo</i></li> <li>- <i>Unité Logement</i></li> <li>- <i>Stiftung Domicil</i> (1/4 der Wohnungen)</li> </ul>
d) Mietzinsgarantien an Vermietende bei Sozialhilfebeziehenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Servizio di Accompagnamento Sociale</i></li> </ul>

<sup>116</sup> Die IG Wohnen übernimmt die Koordination der Wohnbegleitung, die von freischaffenden, diplomierten Sozialarbeitenden auf Mandatsbasis übernommen werden.

**Profil 3: Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Wohnungen**

Vermittlung von Wohnungen und Wohnbegleitungen in eigenen Liegenschaften	- Casanostra
Betreuungsleistungen in eigenen/ städtisch gemieteten Liegenschaften: betreutes oder teilbetreutes Wohnen	- WOhnenbern - Geschäftsbereich Wohnen + Obdach
Vermittlung von Wohnungen und Wohnbegleitung in vom Dienstleistenden gemieteten Wohnungen (unbefristet)	- Casanostra - Unité logement - Stiftung Domicil - Fondation Apollo
Begleitetes Wohnen in vom Dienstleistenden gemieteten Übergangswohnungen	- WOhnenbern - Unité logement
Betrieb und zur Verfügungsstellung von Notunterkünften und Notwohnungen	- Casanostra - Geschäftsbereich Wohnen + Obdach
Betrieb von Notschlafstellen	- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach

Um das gesamte Angebotsspektrum aufzuzeigen, wurden in dieser tabellarischen Auflistung – trotz des Fokus der Studie auf nicht-monetäre Dienstleistungen – auch monetäre Dienstleistungen aufgeführt: Im Angebotsprofil 2 werden nicht-monetäre Dienstleistungen zur Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung (soziale Wohnbegleitungen, Beratungen zur Förderung der Wohnkompetenz, Mediation und Intervention in Krisensituationen) in der Regel an finanzielle Garantien an die Vermietenden gekoppelt. Diese Kombination von nicht-monetären mit monetären Dienstleistungen berücksichtigt dabei die Perspektive der Vermietenden (vgl. Kap. 4).

In dieser Zusammenstellung nicht aufgeführt sind die Öffentlichkeitsarbeit und die Vernetzungs- und Zusammenarbeit mit Vermietenden sowie mit anderen (sozialen) Fachstellen, die für die Wohnungsvermittlung und insbesondere auch die Wohnraumsicherung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen eine wichtige Rolle spielen und denen alle zehn Dienstleistenden in mehr oder weniger umfangreichem Masse nachkommen (vgl. Kap. 6).

Im ExpertInnen-Workshop haben verschiedene Stimmen betont, dass aus übergeordneter Perspektive das Zusammenspiel bzw. die Dynamik der drei Profile wichtig sei für ein qualitativ gut und effizient funktionierendes Unterstützungssystem für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen. Für die öffentliche Hand stelle sich die Herausforderung sicherzustellen, dass „der ganze Prozess fließt“. Das heisst, es gilt ein Augenmerk auf die Übergänge zwischen den Angebotsprofilen zu richten, um so eine durchgehende Unterstützung über die ganze Bandbreite – von Beratungsdienstleistungen bei der Wohnungssuche bis hin zu Dienstleistungen der Wohnbetreuung von Menschen in komplexen Problemsituationen – gewährleisten zu können (vgl. Kap. 5). Aus Sicht der ExpertInnen ist ein gesamtheitliches Denken auch innerhalb der Angebotsprofile erforderlich: Zur Prävention vor Obdachlosigkeit (Profil 3) gilt es beispielsweise sowohl temporäre Lösungen zur Nothilfe

von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen in Ausnahme- und Krisensituationen (Notwohnungen, Notschlafstellen) als auch dauerhafte Lösungen der Wohnraumsicherung anzubieten (Vermittlung und Sicherung von eigenen Wohnungen). Temporär ausgerichtete wie auch mittel- und langfristige Dienstleistungen ergänzen sich dabei komplementär. Und zur längerfristigen Wohnraumsicherung (Profil 2) ist es entscheidend – situativ angepasst auf die spezifischen Problemsituationen armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen – nicht nur deren Zugang zu Wohnungen zu erleichtern, sondern sie auch dabei zu unterstützen, diese nicht wieder zu verlieren.

## 4 Die Perspektive der Vermietenden

Basierend auf fünf Experteninterviews wurden die Perspektiven und Sichtweisen von Vermietenden analysiert und im Wesentlichen erfasst. Es galt offenzulegen, inwiefern sie nicht-monetäre Dienstleistungen in Anspruch nehmen und welche Erfahrungen sie diesbezüglich gemacht haben. Dabei wurden Vermietende ausgewählt, die bereits im Kontakt mit nicht-monetären Dienstleistungsanbietenden stehen und/ oder unabhängig von ihnen Erfahrungen mit der Vermietung von Wohnungen an armutsbetroffene oder -gefährdete Menschen gesammelt haben. Davon ausgehend wurde sowohl eine Bandbreite der verschiedenen Eigentümer- und Vermietungsstrukturen angestrebt, als auch unterschiedliche Sprachregionen und geografische Kontexte (Stadt, Land, Agglomeration) berücksichtigt. Die Experteninterviews wurden im Spiegel weiterer Daten wie Interviews mit Dienstleistenden oder Workshops analysiert und schlussendlich nach drei Vermietendentypen strukturiert: private EigentümerInnen, institutionelle Immobilienverwaltungen und Genossenschaften. Am Ende dieses Kapitels zeigt ein Fazit, in welche Richtung nicht-monetäre Dienstleistungen in der Praxis bereits erweitert werden, um die Vermietenden zu erreichen.

### 4.1 Private EigentümerInnen

Für private EigentümerInnen ist das nicht-monetäre Dienstleistungsangebot insbesondere im Hinblick auf den administrativen und den sozialen Aspekt von Interesse. Folgende konkrete Dienstleistungen schätzen Sie besonders:

- das Aussuchen der Mietenden,
- die Konfliktlösung bei Problemen im Haus (beispielsweise mit anderen Mietenden oder mit der Hauswartung)
- und die Betreuung von Menschen mit multiplen Problemlagen durch Wohnungsbesuche (im Zuge von Wohnbegleitungen), so dass Wohnkompetenzen gestärkt, gefördert und entwickelt werden können.

Durch diese nicht-monetären Angebote werden Ängste der Privatvermietenden oder Unsicherheiten im Umgang mit armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen genommen und Unterstützung bereitgestellt. Die privaten EigentümerInnen stellen ihre Liegenschaften oder Wohnungen (in Profil 2 und 3, vgl. Kap. 3) den nicht-monetären Dienstleistenden bzw. deren KlientInnen zur Vermietung zur Verfügung und können im Gegenzug auf ein umfassendes Angebotsspektrum von der sozialen Betreuung bis hin zur administrativen Unterstützung zurückgreifen. Dies erklärt die hohe Bereitschaft, trotz möglicher auftretender Probleme (wie gelegentlichem Vandalismus) mit den Dienstleistenden zusammen zu arbeiten und teilweise auch Liegenschaften komplett an Benachteiligte zu vermieten.<sup>117</sup> Die Anbietenden der nicht-monetären Dienstleistungen pflegen viele Kontakte zu Vermietenden mit einer kleinen Angebotspalette, da sie diese mit ihrem Angebot oftmals einfacher erreichen können und ihre KlientInnen zum Teil bessere Chancen auf eine Wohnung haben als bei den anderen Vermietertypen. Dies liegt auch daran, dass private EigentümerInnen weniger Zugangsbestimmungen für ihre Wohnungen festlegen und sich oftmals einer gewissen Ethik verpflichtet fühlen.<sup>118</sup> Zugleich ist bei manchen privaten Vermietenden die emotionale Verbundenheit mit ihrer Liegenschaft sehr gross, so dass

---

<sup>117</sup> Hier ist auch die Sensibilität der Dienstleistenden gefragt, da nicht die Schaffung von möglichst profitablen Konditionen zur Vermietung von Wohnungen für die Vermietenden im Vordergrund steht, sondern die Schaffung und Sicherung von Wohnraum für armutsgefährdete und -betroffene Menschen.

<sup>118</sup> Aber es existieren auch vielfältige Mietverhältnisse von privaten EigentümerInnen und armutsgefährdeten und -betroffenen Menschen, die jenseits der nicht-monetären Dienstleistungen bestehen und die Benachteiligung von (potentiellen) KlientInnen weiterhin verstärken, da die EigentümerInnen deren Vulnerabilität ausnützen (vgl. Kap. 5).

sie sich eine sehr enge Zusammenarbeit mit den Dienstleistenden wünschen und deren Angebote überdurchschnittlich in Anspruch nehmen.

Neben den sozialen und administrativen Schwerpunkten der nicht-monetären Dienstleistungen, die hier in den Angebotsprofilen 1-3 gebündelt werden, sind die finanziellen Garantien als zusätzliche Dienstleistung (im Angebotsprofil 2 der nicht-monetären Dienstleistungen zusammengefasst) entscheidend. Denn für Privatanbietende steht der finanzielle Aspekt oftmals an erster Stelle. Sie können zumeist nur marginal allein durch nicht-monetäre Dienstleistungen gewonnen werden, da für sie neben den sozialen und administrativen Vorzügen, welche die nicht-monetären Dienstleistungen bieten, insbesondere die finanzielle Kontinuität bei der Vermietung entscheidend ist. Die nicht-monetären Dienstleistungen werden in der Praxis auf Grund dessen durch monetäre Dienstleistungen erweitert. Wichtigste Dienstleistungen sind hier:

- Garantieren der Bezahlung des Mietzinses,
- Vermeidung von Mietausfällen,
- Gewährleistung des Mietzins bei kurzzeitigem Wohnungsleerstand.

Die nicht-monetären Dienstleistungen werden von den privaten EigentümerInnen zwar rege und mit freudiger Bereitwilligkeit genutzt. Ohne das Zusatzangebot der oben aufgelisteten monetären Dienstleistungen sind sie aber nur schwer als PartnerInnen für den Zugang sowie die Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen zu gewinnen (siehe Kap. 4.4).

## 4.2 Institutionelle Immobilienverwaltungen

Die nicht-monetären Dienstleistungen werden von den institutionellen Immobilienverwaltungen<sup>119</sup> ebenfalls in Anspruch genommen. Für diesen Vermietertyp sind insbesondere die sozialen Aspekte der Dienstleistungen entscheidend. Oftmals werden diese sozialen Dienstleistungen (Wohnbegleitung, Krisenintervention o.ä.) in den Liegenschaften indirekt erfahren. Das heisst, die Arbeit der Dienstleistenden geschieht auf einem qualitativ hohen Niveau, so dass Probleme und Konflikte beispielsweise unter NachbarInnen oder zwischen Mietenden und der Hauswartung abgefedert werden und die Immobilienvertretenden nicht zum Eingreifen gezwungen sind. Die VertreterInnen der Immobilienverwaltungen schätzen speziell die Professionalität der Dienstleistenden, die meist eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleistet. Gerade diese Professionalität ermutigt wiederum die institutionellen Immobilienverwaltungen verstärkt nicht-monetäre Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen.

Die Erfahrungswerte und Meinungen bezüglich Bündelung oder Verteilung der benachteiligten Mietenden gehen allerdings auseinander, denn für die Dienstleistenden ist es zum Teil von Vorteil, mehrere Mietparteien in einer Liegenschaft zu vermitteln, rein auf Grund des Arbeitsaufwandes der Betreuung. Andererseits sind sie auch bestrebt, eine soziale Durchmischung zu erreichen. Das gleiche gilt auf Seiten der Vermietenden. Die institutionellen Immobilienverwaltungen stellen lieber nur einen kleinen Teil der Wohnungen aus ihrem grossen Portfolio für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen zur Verfügung, an einer Konzentration oder an einer Bündelung dieser Klientel sind sie aber nicht interessiert.

Die Anbietenden nicht-monetärer Dienstleistungen stossen hier immer wieder an Grenzen, da sie die Erfahrungen gemacht haben, dass private EigentümerInnen oft einfacher zu erreichen sind als grosse Verwaltungen, die primär image- und rentabilitätsorientiert agieren (vgl. Kap. 6.3). Es zeigt sich aber, dass in diesem Bereich eine hohe Kooperations- und Lernbereitschaft auf beiden Seiten vorhanden

---

<sup>119</sup> Unter Institutionellen Immobilienverwaltungen wird hier Folgendes subsumiert: Immobilienbewirtschaftungsunternehmen oder Liegenschaftsverwaltungen im Auftrag von renditeorientierten EigentümerInnen (u.a. institutionelle AnlegerInnen wie Banken, Pensionskassen oder Versicherungen).

ist und sowohl Dienstleistende als auch Vermietende zunehmend bestrebt sind, heterogene Mieterschaften in den Liegenschaften zu gewährleisten. Um die institutionellen Immobilienverwaltungen mit nicht-monetären Dienstleistungen zu erreichen, sind zweierlei Aspekte entscheidend: Einerseits müssen lokale Kenntnisse gesammelt werden und Netzwerke zwischen Dienstleistenden und Immobilienverwaltung aufgebaut und genutzt werden. Andererseits greifen die nicht-monetären Dienstleistungen, ebenso wie bei den privaten EigentümerInnen, vor allem im Zusammenspiel mit finanziellen Garantien. Die nicht-monetären Dienstleistungen werden deshalb um monetäre Leistungen ergänzt und mit in die Leistungen aufgenommen (siehe Angebotsprofil 2), namentlich mittels Solidarhaftung und/ oder einer Übernahme der Mietverträge. Diese Kombination aus nicht-monetären und monetären Dienstleistungen bietet demnach für viele den Ausschlag, Wohnraum an Armutsbetroffene zu vermieten und mit den Dienstleistenden zusammenzuarbeiten. Entsprechend können beide Faktoren als wichtige Aspekte zur Zusammenarbeit mit den nicht-monetären Dienstleistenden zu sehen. Nicht zuletzt setzt dies immer auch eine „gewisse Haltung“ (Interviewaussage) der Vermietenden voraus, überhaupt günstigen und angemessenen Wohnraum an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen vermieten zu wollen.

### 4.3 Genossenschaften

Etliche Genossenschaften verpflichten sich im Zuge ihrer genossenschaftlichen Statuten „günstigen Wohnraum für Menschen anzubieten, die darauf angewiesen sind“<sup>120</sup> und explizit Menschen mit geringem Einkommen auch jenseits finanzieller Garantien zu unterstützen. Dies bedeutet für das Angebot nicht-monetärer Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Vermietertyp Genossenschaft folgendes: die Genossenschaften greifen auf die sozialen und administrativen Komponenten der nicht-monetären Dienstleistungen zurück, wohingegen für die beiden vorausgegangenen Vermietendentypen die Kombination von nicht-monetären Dienstleistungen und monetären Leistungen resp. die Erweiterung der nicht-monetären Dienstleistungen um die finanzielle Komponente entscheidend ist.

Im Gegensatz zu den befragten Privatvermietenden ist es den befragten VertreterInnen von Genossenschaften wichtig, die Mietenden für ihre Liegenschaften selbst auszuwählen. In der Praxis bedeutet dies: Den Genossenschaften werden im Zuge der Wohnraumvermittlung mögliche Mieterinnen und Mieter vorgeschlagen, aus denen die Vermietenden auswählen können. Die Anbietenden der nicht-monetären Dienstleistungen agieren mit einem grossen Erfahrungshaushalt, so dass sie „eine gewisse soziale Verträglichkeit der Mietenden“ gewährleisten können. Für diesen Vermietertypen kommt es – ähnlich wie den institutionellen Immobilienverwaltungen – darauf an, „Klumpenbildung“ (Interviewaussage) zu vermeiden. Dies bedeutet, dass sie gemeinsam mit den Dienstleistenden auf eine gute Durchmischung achten, so dass in einer Liegenschaft nicht allein armutsbetroffene und -gefährdete Menschen wohnen. Diese Praxis der Auswahl und der angestrebten Durchmischung bewährt sich und wird durch die Ausübung der nicht-monetären Dienstleistungen mittels guter Betreuung und präventiver Arbeit (siehe Angebotsprofil 1-3) stabilisiert. Konflikte in den Liegenschaften werden auf diese Weise reduziert.

Mittlerweile beginnen einige grössere Wohnbaugenossenschaften Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter in ihren Liegenschaften zu beschäftigen, die für das soziale Miteinander sorgen<sup>121</sup>. Die klassische Nachbarschaftshilfe und Freiwilligenarbeit wird dadurch zumindest teilweise professionell ergänzt. Die nicht-monetären Dienstleistungen werden aber dennoch von diesen Genossenschaften

<sup>120</sup> Siehe z.B. Strategieprozess ABZ 100\*, [https://www.abz.ch/publications/ABZforum/abzforum\\_1\\_2015/document/ABZforum\\_1-2015\\_web.pdf](https://www.abz.ch/publications/ABZforum/abzforum_1_2015/document/ABZforum_1-2015_web.pdf).

<sup>121</sup> Die ABZ schuf 2009 die Fachstelle Soziales und stellte einen diplomierten Sozialarbeiter ein. Dieser soll bei Konflikten vermitteln, die Nachbarschaftshilfe, Initiativen im Bereich Wohnen und Zusammenleben stärken, also auch die Partizipation der MieterInnen fördern.

angenommen, da das Dienstleistungsangebot weit über die eigenen (sozialen) Massnahmen hinausreicht. Die genossenschaftliche Sozialarbeit richtet sich nicht speziell an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen aus, sondern erstreckt sich auf die gesamte Mieterschaft einer genossenschaftlichen Liegenschaft.

Die Einführung neuer Mietenden in die Hausgemeinschaft, die von den Dienstleistenden vermittelt werden, geschieht auf die gleiche Art und Weise, wie es die jeweils genossenschaftliche Praxis vorsieht. Zum Beispiel wird bereits vor Einzug der neuen Mietpartei ein Foto im Treppenhaus aufgehängt, um die alteingesessenen Mieterinnen und Mieter über den Neuzugang zu informieren. Dies dient der Förderung der Akzeptanz und der nachbarschaftlichen Beziehungen. Die Dienstleistenden begrüssen jene Praxis als wertvolle Unterstützung ihres nicht-monetären Angebotsprofils. Die Inanspruchnahme nicht-monetärer Dienstleistungen ist über weite Strecken sehr rege und wirkt sich positiv auf die Sicherstellung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen aus.

Die Herausforderungen bestehen insbesondere bei den nicht-monetären Dienstleistungen im Angebotsprofil 1 und 2, wenn es um die Wohnungssuche und -vermittlung geht. Es ist laut Aussage von befragten Stellenleitenden zu beobachten, dass erstens viele genossenschaftliche Wohnungen „unter der Hand“ vergeben werden und somit dem Wohnungsmarkt und den damit im Zusammenhang stehenden nicht-monetären Dienstleistungen entzogen werden. Und zweitens, dass klassische Wohnbaugenossenschaften gegenüber armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen – gerade auch gegenüber MigrantInnen – bislang einen „teilweise ausschliessenden Charakter“ haben (Interviewaussage). Die Angebotspalette der nicht-monetären Dienstleistungen stellt im letztgenannten Punkt eine Möglichkeit dar, zu einem Mentalitätswandel und einer grösseren Offenheit der Genossenschaften beizutragen sowie deren teilweise ablehnende Haltung gegenüber armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen abzulegen und vermehrt Wohnraum zur Verfügung zu stellen.

#### 4.4 Nicht-monetäre Dienstleistungen und Vermietertypen

Durchweg beurteilen alle befragten Vermietenden die Zusammenarbeit mit den nicht-monetären Dienstleistenden positiv.<sup>122</sup> Dabei setzt die Inanspruchnahme der nicht-monetären Dienstleistungen für alle Vermietertypen drei Aspekte voraus:<sup>123</sup>

- 1) Sicherheit
- 2) Vertrauen
- 3) Professionalität

*Sicherheit* drückt sich im Rahmen von nicht-monetären Dienstleistungen insbesondere durch die Unterstützung bei Mieterwechseln und durch Konfliktlösung zwischen Mietenden oder Mietenden und der Hauswartung aus. *Vertrauen* („La confiance c’est tout“) stützt sich einerseits auf die Anerkennung der Arbeit der Dienstleistenden, die an der Schnittstelle zwischen Mietenden und Vermietenden wirken, andererseits auf Dienstleistungen, die beispielsweise im Zuge der Wohnbegleitung und -betreuung, die Wohnkompetenzen der vermittelten MieterInnen fördern. Ausserdem ist es für die Vermietenden grundlegend wichtig bei allfälligen Problemen mit den Mietenden stets einen Ansprechpartner zu haben. Die *Professionalität* der Dienstleistenden stärkt das Vertrauen in die Dienstleistungen, denn

<sup>122</sup> Dies scheint nicht nur dem Umstand geschuldet zu sein, dass uns die InterviewpartnerInnen seitens der Dienstleistenden vermittelt worden sind, sondern beruht auch auf der Erfahrung ihrer langjährigen Zusammenarbeit. Zudem heisst es in einer Interviewaussage: „La façon dont ils gèrent les gens, c’est bien, c’est vraiment professionnel. On fait souvent plus confiance à (...) qu’au social“. Sie bewerten die Arbeit und die Zusammenarbeit mit den Dienstleistenden tendenziell besser als die mit den Sozialdiensten, welche oftmals keine Kapazitäten im Bereich Wohnen aufweisen können oder auch Verständnis und Know-How im Umgang mit den Vermietenden fehle.

<sup>123</sup> Die Relevanz dieser drei Aspekte wurde von VertreterInnen der Immobilienbranche im ExpertInnen-Workshop explizit bestätigt.

die Gewährleistung derselben garantiert den Vermietenden, dass sie für die multiplen Herausforderungen bei der Bereitstellung günstigen Wohnraums an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen auf gut ausgebildete erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treffen.

Zudem sind eine professionelle Kommunikation und das Wissen um kompetente AnsprechpartnerInnen für die multiplen administrativen und sozialen Herausforderungen wichtig. Für alle Vermietendentypen ist die Öffentlichkeitsarbeit seitens der Dienstleistenden relevant. Einige der befragten Vermietenden, die ebenfalls als ‚Alliierte‘ der Dienstleistenden (etwa im Rahmen von Vorstandsmandaten) fungieren, unterstreichen die Bedeutung, dass die Dienstleistenden mit ihrem Angebot der nicht-monetären Dienstleistungen zur Sicherstellung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen in der Gesellschaft präsent sein müssen. Damit erreichen sie eine Akzeptanz in der breiten Öffentlichkeit. Die Unterstützung der Dienstleistenden seitens der Gemeinden resp. des Kantons ist dabei massgeblich. Wenn wichtige politische Akteure sich für die Dienstleistungsangebote einsetzen, wird dies als ein Zeichen der Seriosität und professionellen Struktur der Angebote wahrgenommen.

Die nicht-monetären Dienstleistungen (der drei Angebotsprofile 1-3) decken im Zuge der Wohnraumvermittlung, -begleitung oder -betreuung die soziale und administrative Komponente ab, die für den Zugang zu allen Vermietendentypen wichtig sind. Im Rahmen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung (Profil 2) werden die nicht-monetären Dienstleistungen ebenfalls durch monetäre Komponenten ergänzt. Die finanzielle Sicherheit ist für alle Vermietendentypen ein wichtiger Aspekt. Ohne die monetären Dienstleistungen (Mietzinsgarantie<sup>124</sup>, Solidarhaftung) greifen die nicht-monetären Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen nur schwer, weshalb eine Kombination aus beiden Dienstleistungsangeboten wichtig ist (vgl. Kap. 6.4).

---

<sup>124</sup> Der Mietzins der Sozialhilfe wird in einigen Gemeinden nicht direkt an die Vermietenden bezahlt, sondern an die armutsgefährdeten und -betroffenen Menschen selbst. Diese stehen dann in der individuellen Verantwortung, die Miete jeweils an die Vermietenden weiterzuleiten, was nicht immer in allen Fällen erfolgreich laufe. Die Dienstleistenden können hier Hilfestellung leisten.



## 5 Typische Problemmuster der KlientInnen

Im Folgenden werden aussagekräftige Problemmuster von Menschen, welche die Angebote von Dienstleistenden nutzen, anhand von vier Porträts aufgezeigt und diskutiert. Die Porträts von Klientinnen werden anhand der Angebotsprofile strukturiert, in deren Rahmen sie nicht-monetäre Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Auf diese Weise wird eine Übersicht zu komplexen Situationen, Herausforderungen aber auch Potentialen geschaffen, die sich für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen wie auch für die Ausübung der nicht-monetären Dienstleistungen im Zuge der verschiedenen Angebotsprofile ergeben. Die Bezüge von nicht-monetären Dienstleistungen zu der Systematisierung in Angebotsprofile (Kap. 3) und zu verschiedenen Typen von Vermietenden (Kap. 4) werden auf diese Weise an konkreten Problemmustern deutlich.

### 5.1 Ausgewählte Problemmuster im Zusammenhang mit den Angeboten

**Angebotsprofil 1:** Die im Folgenden vorgestellte Familie Arribas<sup>125</sup> nimmt vorwiegend nicht-monetäre Dienstleistungen des **Angebotsprofils 1** in Form von Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche in Anspruch. Sie wohnt derzeit in einer Wohnung eines **privaten Eigentümers**, der weder mit einem Dienstleistungsanbietenden kooperiert noch den Mietenden entgegen kommt.

Familie Arribas wohnt seit 15 Jahren in einer 2½ Zimmerwohnung mit Wohnküche und Balkon am Stadtrand einer grossen Schweizer Stadt (Mietzins 1'018 CHF). Sie hat zwei Kinder (2 und 5 Jahre). Frau Arribas bezieht Invaliden-Rente, ihr Mann ist arbeitssuchend. Die Familie ist auf die Invaliden-Rente von Frau Arribas und die Sozialhilfe angewiesen. Seit knapp fünf Jahren suchen sie eine neue Wohnung, da die derzeitige nicht nur zu klein ist – die ganze Familie schläft in einem Zimmer –, sondern sich auch in einem schlechten Zustand befindet. Sie weist erhebliche Alterungs- und Abnutzungserscheinung auf. Das Beheben von Mietmängeln verfolgen die Arribas nicht sehr energisch, da sie Angst vor steigenden Mietkosten haben und ihre Rechte als Mietende nicht kennen. Sie befürchten deshalb auf Grund der Beschwerde, vom Vermieter hinausgeworfen zu werden.

Die Familie hat keine Betreibungen, achtet auf ihre Finanzen und bekommt dennoch keine ihrem verfügbaren Haushaltseinkommen angemessen bezahlbare Wohnung. Das macht sie traurig und führt zu zunehmender Resignation auch in anderen Lebensbereichen. Das Sozialamt empfahl der Familie, sich an einen Akteur mit nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen zu wenden. Seit August 2014 sind sie dort und erhoffen sich eine angemessene, aber bezahlbare Wohnung zu finden – bisher ohne Erfolg.

Die Unterstützung der Familie Arribas im Rahmen der nicht-monetären Dienstleistungen in Angebotsprofil 1 erfordert einen Zugang mit viel Fingerspitzengefühl: Eine besondere Herausforderung stellt die Resignation der Familie dar, die einfach nur unabhängig, günstig und als Familie angemessen wohnen möchte, sich durch die unterschiedlichen Erfahrungen mit anderen sozialen Ämtern aber nun in die Rolle als Bittstellerin gedrängt sieht. Die erfolglose Wohnungssuche verstärkt die Resignation. Die negativen Empfindungen und Erfahrungen im Zuge der Unterstützung bei der Wohnungssuche zu vermeiden und gleichsam zu kompensieren, ist auf Grund dessen eine grosse Herausforderung: In einem Erstgespräch müssen sensible persönliche Daten (Sprachkompetenzen, Herkunft, soziale Gewohnheiten, finanzielle Verhältnisse etc.) abgefragt werden, um sich sowohl ein Bild über die Familie als auch über ihre Wohnkompetenzen und -bedürfnisse machen zu können. Die Herausfor-

---

<sup>125</sup> Name geändert.

derung liegt darin, den Blick auf die Wohnproblematik zu verengen, dabei zugleich die multiplen Bedürfnisse der Familie einschätzen zu können und sie bei der Wohnungssuche (Profil 1) beraten und unterstützen zu können. Das Potential der Unterstützung dieser Familie liegt in der kreativen Hilfestellung, mit denen die nicht-monetären Dienstleistungen bei der Wohnungssuche vorgenommen werden (etwa das Versenden aktueller Besichtigungstermine per SMS, da die Familie weder über Festnetz noch Internet verfügt). Dazu bräuchte es weitere Dienstleistungen in Form einer Mietrechtsberatung und gegebenenfalls Unterstützung im Umgang mit dem aktuellen Vermieter, der nicht gewillt ist, die Mietmängel zu beheben. Diese nicht-monetären Dienstleistungen werden nur begrenzt durch das Angebot der Dienstleistenden abgedeckt, könnten aber in Profil 1 (einzuführen als Mietrechtsberatung) und Profil 2 (als Unterstützung im Umgang mit schwierigen Vermietenden) integriert werden. Dies würde (zumindest) zur Verbesserung der aktuellen Wohnsituation (Behebung der Mängel durch den Vermieter) der Familie führen.

**Angebotsprofil 1 und 2:** Die im Folgenden vorgestellte alleinerziehende Mutter Frau Müller<sup>126</sup> nimmt vorwiegend nicht-monetäre Dienstleistungen des **Angebotsprofils 1 und 2** in Form von Beratung und Unterstützung und Wohnraumvermittlung und -sicherung in Anspruch. Sie zieht bald in eine zeitlich befristete Wohnung in einer Genossenschaftssiedlung. Die Anbietende nicht-monetärer Dienstleistungen kooperiert bei der Wohnraumvermittlung **mit Akteuren der Immobilienbranche und des Sozialnetzes**.

Frau Müller ist derzeit alleinerziehend. Sie arbeitet zwei Tage in der Woche als Spielgruppenleiterin und wird von der Sozialhilfe unterstützt. Vor einem dreiviertel Jahr trennte sie sich von ihrem Partner; zurück bleiben ihr Betreibungen (Handyrechnungen und zahlreiche ausstehende Rechnung durch Einkäufe via Internet, die ihr Exmann in ihrem Namen tätigte) und ein gemeinsames Kind. Ihre insgesamt vier Kinder stammen von unterschiedlichen Vätern und weisen mit einem Alter von 18, 14 und 6 Jahren sowie dem 6 Monate alten Baby grosse Altersabstände auf, denen bei der Wohnsituation Rechnung getragen werden müssen (z.B. möglichst eigene Zimmer für die Teenager). Die aktuelle Wohnsituation deckt den Platzbedarf der Familie recht gut ab: Sie wohnen in einem Vorort einer grossen Schweizer Stadt in einer 4½ Zimmerwohnung. Die beiden ältesten Kinder bewohnen jeweils ein eigenes Zimmer. Die Mutter schläft momentan mit dem Baby im Wohnzimmer. Noch während der Schwangerschaft wurde ihr diese Wohnung auf Grund massiver Lärmbelästigung und Streitereien mit dem Hauswart gekündigt. Für Frau Müller ist dies keine neue Situation, da ihr eine vorherige Wohnung aus den gleichen Gründen gekündigt wurde. Im aktuellen Fall fühlte sie sich aber zu Unrecht mit der Kündigung konfrontiert, so dass sie vor ein Schiedsgericht zog. Doch dieses entschied zu Gunsten des Vermieters, da es die Lärmbelästigung zum Leidwesen der Nachbarn sowie die andauernden Streitigkeiten mit dem Hauswart bestätigt fand und den Hausfrieden als massiv gestört einschätzte. Frau Müller war, damals hochschwanger, gezwungen, innerhalb von drei Monaten eine neue Wohnung zu finden. Die Situation spitzte sich zu, da sie trotz unzähliger Bewerbungen keine neue Wohnung fand und sie und ihre Kinder schliesslich nach Ablauf der Kündigungsfrist seit April 2014 illegal in der Wohnung leben. Das Sozialamt konnte ihr in der prekären Situation wenig hilfreich sein und lediglich eine Ein-Zimmer-Wohnung in einer benachbarten Stadt anbieten, die aber für eine fünfköpfige Familie unzumutbar gewesen wäre. Schliesslich empfahl das Sozialamt Frau Müller Unterstützung durch nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen in Anspruch zu nehmen.

Der Erstkontakt mit der entsprechenden Dienstleistenden verlief unproblematisch. Frau Müller verhielt sich kooperativ, da sie sich dem Ernst ihrer Lage bewusst war. Sie brachte beispielsweise all ihre

---

<sup>126</sup> Name geändert.

bisherigen erfolglosen Wohnungsbewerbungen ungefragt mit. Diese wurden überarbeitet und angepasst, um auf dem Wohnungsmarkt punkten zu können. Frau Müller wurde aktiv in den Prozess der Wohnungssuche mit einbezogen und darin beraten, wie eine erfolversprechende Bewerbung aufgesetzt werden könnte/ sollte. Recht schnell fand Familie Müller mit dieser Unterstützung eine Vier-Zimmer Wohnung mit kleinem Garten. Die Wohnung ist zwar vom Grundriss und der Zimmeranzahl ein wenig kleiner und das Mietverhältnis auf fünf Jahre befristet (da die Liegenschaft durch einen Neubau ersetzt wird), doch wird der nun anstehende Umzug die problematischen Zustände des illegalen Aufenthaltes in der momentanen Wohnung lösen. Zudem ist die Wohnung deutlich günstiger als die bisherige. Bei der Übergabe der neuen Wohnung wird eine Mitarbeiterin der Dienstleistenden mit dabei sein und Frau Müller auch künftig gelegentlich besuchen sowie bei allfälligen Problemen und Krisensituationen mit den Nachbarn oder dem Hauswart Hilfestellung leisten und vermitteln.

Für Familie Müller beinhaltet der Umzug eine Umstellung und einen Neuanfang, da sie ihr gewohntes Umfeld verlassen und die Kinder auf neue Schulen gehen müssen. Die Familie wertet dies insgesamt als positiv, da ihre Wohnsituation, die sie als wesentlich ansehen, mittelfristig gesichert ist. Die Dienstleistende schlug durch das Ausüben der nicht-monetären Dienstleistungen zwischen Familie Müller und dem neuen Vermieter eine Brücke, indem sie erstens für die Familie die Bürgschaft übernahm und den Mietzins direkt an den künftigen Vermieter zahlen und zweitens eine regelmässige Wohnbegleitung der Familie garantieren wird, um bei sozialen Schwierigkeiten innerhalb des Hauses zu vermitteln. Durch die Unterstützung (Hilfe bei der Wohnungsvermittlung, Wohnraumsicherung und finanzielle Garantien an den Vermietenden) werden auch subtil die Wohnkompetenzen der Familie Müller gefördert. Frau Müller bestätigt dies, wenn sie berichtet, dass sie, hätte sie die (soziale) Unterstützung durch die Dienstleistende schon in ihrer jetzigen Wohnung gehabt, es wahrscheinlich erst gar nicht zur Kündigung gekommen wäre.

Auf Grund der komplexen Problemlage war im Fall der Familie Müller eine Kombination aus den nicht-monetären Dienstleistungen des Angebotsprofils 1 (Beratung und Unterstützung) und 2 (Wohnraumsicherung, Entwicklung der Wohnkompetenzen) wichtig, denn auf Grund dessen ist auch künftig eine Sicherstellung der Wohnsituation der Familie zu erwarten.

**Angebotsprofil 2 und 3:** die im Folgenden vorgestellte Familie Rosic<sup>127</sup> nimmt vorwiegend nicht-monetäre Dienstleistungen des **Angebotsprofil 2 und 3** in Form von Wohnungsvermittlung und -sicherung sowie der Wohnbegleitung in Anspruch. Sie wohnt nun **in einer Wohnung**, die ihr von **der Dienstleistenden** vermietet wird.

Während beinahe zehn Jahren wohnten **Frau und Herr Rosic** mit ihren drei Kindern, die mittlerweile alle im Schulalter sind, in einer unsanierten Altbauwohnung in einer mittelgrossen Schweizer Stadt. Das Haus war schlecht isoliert und verfügte über ein veraltetes Heiz- und Warmwassersystem, so dass sie jeweils – obwohl die Winternächte in der Wohnung oft bitterkalt waren – für sehr hohe Heiz- und Nebenkostenabrechnungen aufkommen mussten. Die Familie hatte sich aber mit ihrer Wohnsituation arrangiert. Sie schätzten die Wohnlage (direkt neben Schule und Kindergarten) und den günstigen Mietzins. Bis das bis anhin unproblematisch-distanzierte Nachbarschaftsverhältnis, bedrohliche Züge annahm, als der Nachbar von nebenan Frau Rosic mit einem Messer bedrohte. Die Familie Rosic nahm an, dass dieser Mann, von dem sie wussten, dass er psychisch labil war, ernsthaft erkrankte. Als sich das Bedrohungsszenario noch einmal wiederholte, machte sich die Familie sofort auf die Suche nach einer neuen Wohnung. Die Liegenschaftsverwalterin, mit der die Familie als erstes Kontakt aufnahm, meinte nur, dass die Verwaltung in so einer Situation nichts machen könne. Die Familie Rosic solle sich entweder damit abfinden oder ausziehen. Die Verwaltung kam ihnen später

---

<sup>127</sup> Name geändert.

beim Auszug auch nicht entgegen, akzeptierte keinen der von ihnen vorgeschlagenen NachmieterInnen, welche das Profil erfüllten und pochte darauf, dass die Familie die drei Monate bis zur Kündigungsfrist selbst bezahlen müsse.

Die Wohnungssuche stellte sich für die Familie Rosic als chancenlos heraus. Das grösste Hindernis waren Betreibungen und Schulden aus einer Zeit, als Herr Rosic in einem rechtlich nicht abgesicherten Arbeitsverhältnis für einen Bekannten arbeitete, der ihn oft nicht, oder viel zu spät bezahlt habe. Dies hat dazu geführt, dass er hohe Rechnungen (wenn auch nicht die Miete oder Krankenkasse, so doch die Steuern) nicht bezahlen konnte. Er betont aber, dass er nie Unterstützung der Sozialhilfe beanspruchen wollte und (abgesehen von einer Schuldenberatungsstelle) das soziale Unterstützungssystem in der Schweiz nicht kenne. Das sehr kleine Haushaltseinkommen erschwerte es zusätzlich, eine für die fünfköpfige Familie angemessene Wohnung zu finden. Ausserdem kann angenommen werden, dass mit ihrer Migrationsbiografie aus dem Balkan und mit ihrem ausländischen Namen bei der Wohnungssuche weitere implizite Diskriminierungsmechanismen zum Tragen kamen. Als Familie Rosic in ihrer Problemsituation zum Sozialdienst ging und um Unterstützung bei der Wohnungssuche bat, wurde ihr geraten, nach nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen anzufragen.

An den Erstkontakt mit der Dienstleistenden erinnert sich Familie Rosic in positivem Sinn: die für sie zuständige Sozialarbeiterin habe ihr Problem von Anfang an sehr ernst genommen und sofort verstanden. Besonders schätzen sie auch, dass sie sich wegen ihrer finanziellen Probleme nicht zu rechtfertigen brauchten, sondern ein lösungsorientiertes Entgegenkommen erfuhren. Die Unterstützung wurde – wohl auch bedingt durch die Ausnahmesituation des nachbarschaftlichen Gewaltpotentials – sehr schnell eingeleitet, so dass der Familie innerhalb weniger Wochen eine Wohnung vermittelt werden konnte. Um die Wohnraumsicherung zu gewährleisten, konnte eine Lösung gefunden werden, um die Bezahlung der erforderlichen Mietzinskaution in Raten möglich zu machen. Ausserdem konnte mit dem Dienstleistungsangebot (Kombination aus Angebotsprofil 2 und 3) der Grossmutter – die vorher in unmittelbarer Nähe der Familie wohnte und teils auch die Kinder betreut – ebenfalls eine Wohnung in derselben Liegenschaft vermittelt werden.

In ihrer neuen Wohnung fühlt sich Familie Rosic sehr wohl, es sei eine gute Familienwohnung. Besonders wichtig ist für sie, dass sie in unmittelbarer Nähe einer Schule liegt, welche die Kinder selbstständig erreichen können. Auch gefällt ihnen die Quartierinfrastruktur (Einkaufsmöglichkeiten, Post, Bank, Anschluss an ÖV), die Ruhe im Haus sowie die Durchmischung der Nachbarschaft (explizit betonen sie, dass es keine Konzentration an AusländerInnen derselben Herkunftsregion gebe).

Sporadisch kommt im Zuge der Wohnbegleitung die Sozialarbeiterin der Dienstleistenden vorbei, Frau Rosic schätzt den unkomplizierten und sehr freundlichen Umgang und insbesondere auch das Wissen, dass sie für ihre Anliegen oder Probleme eine Ansprechperson hat. Auch wenn sie mit einem persönlichen Problem nicht sogleich zu der Dienstleistenden gehen würde, sondern dieses erst innerfamiliär zu lösen versucht, ist sie froh zu wissen, dass sich jemand bei Bedarf kümmert. Längerfristig möchten sich Rosic's hingegen wieder von der Unterstützung lösen und in eine eigene Wohnung ziehen. Sie wünschen sich, dass sie – sobald ihre Betreibungen abbezahlt sind – in Ruhe selbst nach einer neuen Wohnsituation suchen können.

Die Kombination aus Angebotsprofil 2 und 3 war für Familie Rosic sehr hilfreich. Sie empfanden jedoch eine längerfristige Wohnbegleitung als zu starken Eingriff in ihre Selbständigkeit. Entsprechend wurde das Angebot dem Autonomiebedürfnis der KlientInnen angepasst.

**Angebotsprofil 3:** Die im Folgenden vorgestellte alleinstehende Person Herr Lüthi<sup>128</sup> nimmt vorwiegend nicht-monetäre Dienstleistungen des Angebotsprofil 3 in Form von Begleitung und Betreuung in Anspruch und wohnt in einer Wohnung, die ihm **vom Dienstleistenden vermietet** wird. Im Rahmen der Dienstleistung der Wohnbegleitung findet eine intensive Kooperation **mit Fachstellen des Sozial- und Gesundheitsnetzes** (Suchtberatung, Psychiaterin, Beiständin) statt, um den Wohnraum für Herrn Lüthi sicherzustellen und sein allgemeines Wohlbefinden zu stärken.

Herr Lüthi hat als gelernter Elektriker und Familienvater früher „ganz normal in einer Wohnung gewohnt“. Nach der Trennung von seiner Frau verschärfte sich sein Alkoholproblem, das ihn bereits viele Jahre begleitete. Verschiedene stationäre Therapien lösten einander ab, seine Sucht holte ihn immer wieder ein. Nach einem Aufenthalt in einer psychiatrischen Klinik gab er seine Wohnung auf und zog in eine teilbetreute Wohngemeinschaft. Aufgrund plötzlich auftauchender gesundheitlicher und bleibender Probleme wurde ihm die Invaliden-Rente zugesprochen. In Arbeitsprogrammen arbeitete er weiter. Verschiedene Alkoholabstürze führten zu einer Krisensituation, in deren Folge ihm sein Zimmer in der Wohngemeinschaft gekündigt wurde. Zeitgleich verlor er seine damalige Arbeitsstelle. Bei einem stationären Therapieaufenthalt entschied er – entgegen der ärztlichen Empfehlung – gegen einen Platz in einem Wohnheim für Menschen mit Suchtproblemen. Dies war die Ausgangssituation, anlässlich derer er sich vor viereinhalb Jahren entschied, nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen in Anspruch zu nehmen und sich mit dem entsprechenden Anbietenden in Kontakt zu setzen.

Den Erstkontakt erlebte Herr Lüthi als „sehr sachlich und sehr professionell“. Dass Suchtbetroffenheit kein Hinderungsgrund für eine Aufnahme war und ihm in seiner damaligen Situation eine Chance gegeben wurde, weiss er sehr zu schätzen. Rasch konnte ihm das geboten werden, was er sich gewünscht hatte: Zuerst ein eigenes Dach über dem Kopf in einer Wohnung, die er mit einer anderen Person teilte, dann wurde ihm eine Einzimmerwohnung/Studio vermittelt. Diese Gewissheit der Unterstützung durch nicht-monetäre Dienstleistungen des Angebotsprofils 3 ermöglichte es ihm auch, sich um eine neue Stelle in einer geschützten Werkstätte zu bemühen, die er bis heute als abwechslungsreich erfährt. Während der gesamten Zeit erhielt er eine Wohnbegleitung. Zu Beginn war er „noch massiv im Alkohol“, zudem spitzte sich seine gesundheitliche Situation so zu, dass ein langer Spitalaufenthalt mit anschliessender Behandlung in einer REHA-Klinik folgte. Während dieser Zeit blieb die Wohnbegleiterin im Kontakt mit ihm und anderen Fachpersonen seines Unterstützungsnetzes. Nach seiner Rückkehr vermittelte ihm die Dienstleistende (entsprechend der Systematisierung: Angebotsprofil 3) eine Zweizimmerwohnung in einer ihrer Liegenschaften.

Seit drei Jahren lebt Herr Lüthi abstinent von Alkohol. Er hat sich intensiv mit seinem Suchtthema auseinandergesetzt und erfährt Unterstützung durch die Wohnbegleitung und andere soziale und gesundheitliche Dienstleistungen (einer Suchtberatungsstelle sowie seiner Psychiaterin und Beiständin). Da er weiss, dass sich die Situation auch wieder ändern kann, beansprucht er deren Unterstützung auch weiterhin und hat Vertrauen zu ihnen. In regelmässigen Abständen finden sogenannte Netzgespräche statt, anlässlich derer sich alle zusammen austauschen. Die Kooperation zwischen Akteuren nicht-monetärer Dienstleistungen und Akteuren des Sozial- und Gesundheitsdienstes ist in diesem Fall sehr hoch und angemessen.

Die sichere Wohnsituation und die regelmässige Begleitung, die Herr Lüthi durch das Angebotsprofil 3 geboten worden sind, haben dazu beigetragen, dass er seine sehr belastete Lebenssituation stabilisieren konnte: „Das ist schon wichtig für mich, eine Wohnung zu haben, wo ich sagen kann, ich gehe nach Hause. Ich glaube ich wäre nicht da, wo ich jetzt bin, wenn ich so auf dem Sprung gewesen wäre oder nur so von einer Wohnung in eine andere geschoben worden wäre“. Die Wohnbegleitung

---

<sup>128</sup> Name geändert.

erlebt er dabei als kompetent und als „wirkliche Unterstützung“. Da er keine Probleme beim Wohnen (Wohnkompetenz) hat und es ihm wichtig ist, gut zu seiner Wohnung zu schauen (Wohnungspflege), drehen sich die Gespräche im Zuge der Wohnbegleitung des Angebotsprofils 3 auch um weitere Themen, die in beschäftigen oder belasten. Er würde es begrüßen, wenn die Begleitung seiner Person insgesamt auch in anderen Bereichen (etwa gesundheitlichen Fragen) mehr kontrollierend Nachdruck geben würde, was aber nicht direkt die Aufgabe der Akteure der nicht-monetären Dienstleistungen sei. Wichtig sei es für ihn, vor allem in schwierigen Situationen zu wissen: „Es ist jemand da, ich kann anrufen und es kommt jemand und schaut vorbei, und es ist keine Plage, sondern es ist gut für mich, wenn jemand vorbei kommt“. Er schätzt dabei auch, dass er selbst mitbestimmen konnte wie intensiv die Begleitung sein soll bzw. wie regelmässig die Hausbesuche stattfinden. Diese fanden zu Beginn wöchentlich, heute seltener statt.

Für Herrn Lüthi ist es wichtig, keinen Druck zu haben, aus der Wohnung wieder ausziehen zu müssen. Nichtsdestotrotz denkt er manchmal darüber nach, sich in Zukunft eine eigene Wohnung ausserhalb des Unterstützungsangebots zu suchen. Gerade die Kosten für die Wohnbegleitung, die ihm von seiner Invaliden-Rente bzw. seinem kleinen Lohn abgezogen werden, bewegen ihn zu diesem Gedanken. Alles in allem ist er vom Angebot sehr überzeugt. Die nicht-monetären Dienstleistungen „bieten einem einen Rahmen, der einem wenn man gewillt ist die Chance bietet, wieder Fuss zu fassen und in einem geordneten Rahmen zu leben“, meint er. Dieser persönliche Wille und die Anerkennung des Gegenseitigkeitsprinzips von Geben und Nehmen sei denn auch der ausschlaggebende Grund – davon ist Herr Lüthi überzeugt – für sein positives Verhältnis zu der Anbietenden der nicht-monetären Dienstleistungen im Rahmen des Angebotsprofils 3.

Die nicht-monetären Dienstleistungen der **Angebotsprofile 1, 2 und 3** gilt es jeweils individuell auf die komplexen Problemsituationen von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen anzupassen und individuell zu kombinieren: Bei dem folgenden Problemmuster wären von der Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche über die Wohnraumsicherung und -begleitung sowie der **Zusammenarbeit mit sozialen und gesundheitlichen Diensten** verschiedene nicht-monetäre Dienstleistungen von Nöten gewesen. Die Darlegung der armutsbetroffenen, alleinstehenden Frau Jeger<sup>129</sup> veranschaulicht jedoch, dass es KlientInnen gibt, die durch die Lücken des sozialen Systems fallen können und keine Unterstützung erfahren.

Frau Jeger war über einen längeren Zeitraum obdachlos und erläuterte ihre Situation in einem offenen Brief<sup>130</sup>: *„Ohne Wohnung zu sein, war schon entsetzlich. Wenn ich Tram fuhr, suchte ich beim Fahren Plätze unter Brücken, die vor Regen schützen. Ich fühlte mich wie im Krieg – hilflos, wehrlos, schutzlos! Ich lief durch den Wald und suchte nach Hütten in welchen man unterkommen konnte. Ich fand eine ganz verlotterte Hütte und überlegte mir, wie man die flicken könnte. Täglich schaute ich, wie andere wohnen und suchte verzweifelt Wohnraum. Der Wohnort meiner Zuzugsgemeinde hatte keine Sozialwohnungen und wies mich weg. Meine ganze Lebensqualität war auf dem Nullpunkt. Viele Menschen haben zwei Wohnungen oder leben in grossen ungenutzten Wohnungen. Andere haben keine, frieren und sind krank, leben in Hauseingängen wie Tiere. Warum teilen die Gutsituierten ihren Überfluss nicht mit den Verzweifelten auf der Strasse. (...) Es sind Menschen. Es ist menschenunwürdig ohne festen Wohnsitz wohnen zu müssen. Die Welt ist für alle da. Wieso massen sich gewisse Menschen an, sie haben mehr Recht für Platz auf der Erde. (...) Die Erde ist für alle da. Jeder hat ein*

---

<sup>129</sup> Name geändert.

<sup>130</sup> Über einen Mitarbeitenden von ATD Vierte Welt und Teilnehmer an der Fokusgruppe dieser Studie hat uns der Brief von Frau Jeger erreicht. Dieser wird hier in Auszügen wiedergegeben, um das komplexe Problemmuster bei Obdachlosigkeit und das herausfallen aus jeglichem Unterstützungsangebot zu verdeutlichen.

*Recht zu leben. Leben muss man nicht kaufen. Ich bin kein Tier. Auch Tiere dürfen leben. Reiche Hunde fressen so viel Fleisch wie ein armer Mensch im Jahr nicht. Was sind das für Zustände.“*

In der Darlegung von Frau Jeger erfuhr sie von ihrer Wohnsitzgemeinde eine Abweisung und es fehlte der Zugang zu einem Unterstützungsangebot. Ihr Text ist Zeugnis für die Relevanz von niederschweligen nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene Menschen im Bereich Wohnen und veranschaulicht, wie von einer obdachlosen Person die Lücken im Unterstützungssystem erfahren werden können.

## 5.2 Nicht-monetäre Dienstleistungen und Problemmuster

Die fünf Porträts verdeutlichen die komplexen Problemsituationen, mit denen KlientInnen gemäss der typisierten nicht-monetären Dienstleistungen in Angebotsprofil 1-3 konfrontiert sind: Menschen, die ihre Wohnungen verloren haben oder in teils äusserst prekären oder unangemessenen Wohnsituationen leben (mussten). Menschen, die Auflösung und Verlust familiärer Bindungen hinnehmen mussten oder Migrations- und/oder Fluchtbiographien bewältigen müssen, oder die mit Suchterkrankungen, gesundheitlichen oder psychosozialen Belastungen konfrontiert sind. Nicht selten sind es auch Problemmuster von Konflikten mit NachbarInnen, Hauswarten, Verwaltungen, Behörden und Ämtern. Allen gemein ist, dass sie über sehr geringe finanzielle Mittel verfügen (Working Poor, Sozialhilfe- oder Beziehende einer Invalidenrente). Schulden und Betreibungen sind verbreitet. Als solche gehören sie zu den Zielgruppen nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich Wohnen. Die Personenporträts und der Einblick in ihre Wohnversorgung zeigen, dass eine Typisierung in Risiko- oder Zielgruppen die Realität komplexer Problemlagen nicht zu erfassen vermag. Auf Grund dessen erfolgte eine Systematisierung der Problemmuster im Modus der Angebotsprofile und deren Kombination.

In den Kurzporträts der Dienstleistenden (Kap. 2) wurden die Zielgruppen, wie sie von den zehn untersuchten Akteuren selbst definiert werden, aufgenommen. Deutlich wird dabei, dass diese Definitionen der Zielgruppen in der Regel sehr breit und allgemein formuliert werden, dies mit gutem Grund, wie folgende Interviewaussage eines Stellenleitenden zeigt: „Ein Angebotsspektrum ohne spezifische Zielgruppen (ausser das Wohnen für Armutsbetroffene zu ermöglichen) bietet einen Ansatz zur Entstigmatisierung einzelner Klientengruppen wie SozialhilfebezüglerInnen“. Aus den Interviews mit den KlientInnen wird deutlich, dass dies für sie durchaus sinnvoll und wichtig ist. Die meisten haben einen Zugang zu einem Unterstützungsangebot der Angebotsprofile 1-3 gefunden. Es kann angenommen werden, dass gerade die Erfahrung, dass sie in ganzheitlichem Sinn in ihrer Not ernst genommen, nicht abgewiesen oder gar stigmatisiert worden sind, bereits ein erster Schritt zu einer Besserung ihrer komplexen Problemsituation dargestellt hat.

Die aufgeführten Problemmuster zeichnen ein mehrheitlich positives Bild der Angebote<sup>131</sup>, deren Stärke insbesondere in der Kombination von nicht-monetären Dienstleistungen der unterschiedlichen Profile liegt. Aus einem Interview mit zwei Sozialarbeitenden der Wohnbegleitung lassen sich wie auch das zuletzt beschriebene Problemmuster der obdachlosen Frau Jeger Hinweise auf schwierige oder scheiternde resp. nicht greifende Unterstützungsverläufe herausfiltern. So stellt die Inanspruchnahme der Angebote und die sich daraus ergebende Zusammenarbeit mit den KlientInnen immer auch eine Gratwanderung zwischen Helfen (bzw. dem vorhandenen Helfernetz aktivieren) und Ermächtigen dar. Die beiden Wohnbegleiterinnen betonen beispielsweise, dass die Wohnungen ihrer KlientInnen durchaus – in ihrem Verständnis – chaotisch oder dreckig sein dürfen.<sup>132</sup> Da ihre KlientInnen teilweise

<sup>131</sup> Dies mag auch einem gewissen ‚Methodeneffekt‘ geschuldet sein: Für ein Interview zur Verfügung gestellt haben sich insbesondere ressourcenstarke Personen, die bereit waren, über ihre Situation zu reflektieren.

<sup>132</sup> Oder dass suchtmittelabhängige BewohnerInnen ruhig zuhause konsumieren dürften, es aber einzugreifen gelte, wenn Drittgefährdungen oder grössere Schäden absehbar würden.

sehr einsam sind und sie zu den wenigen – gelegentlich überhaupt zu den einzigen – Besucherinnen oder näheren Bezugspersonen gehören, ist für sie das Wahren einer professionellen Distanz unter gleichzeitigem Zulassen von Nähe, die es für den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses braucht, eine schwierige, aber grundlegend wichtige Herausforderung, um die Dienstleistungen insbesondere des Angebotsprofils 3 zu gewährleisten. Dieser vielseitige Balanceakt kann leicht gestört werden. Für Sozialarbeitende gibt es gewisse Bedingungen, unter denen die Unterstützungssituationen sehr schwierig werden beziehungsweise wo sie mit ihrem Angebot an ihre Grenzen kommen.<sup>133</sup>

Mit dem Brief von Frau Jeger lassen sich Lücken im Unterstützungsangebot feststellen, die dem Herausfallen bestimmter Problemmuster aus der Zuständigkeit eines Angebots geschuldet sind. Hier ist Sensibilisierung und ein ganzheitliches Denken in der Sozialpolitik von Nöten, welche die Zuständigkeiten umfassend organisiert und dabei insbesondere ein besonderes Augenmerk auf die Übergänge zwischen den Angebotsprofilen richtet. Wie es die Praxis der Ausübung der nicht-monetären Dienstleistungen zeigt, kann den Lücken durch Kombination begegnet werden. Die nicht-monetären Dienstleistungen der Angebotsprofile 1-3 gilt es also zu kombinieren und je nach Notwendigkeit beispielsweise durch ergänzenden Massnahmen wie Mietrechtsberatung individuell anzupassen.

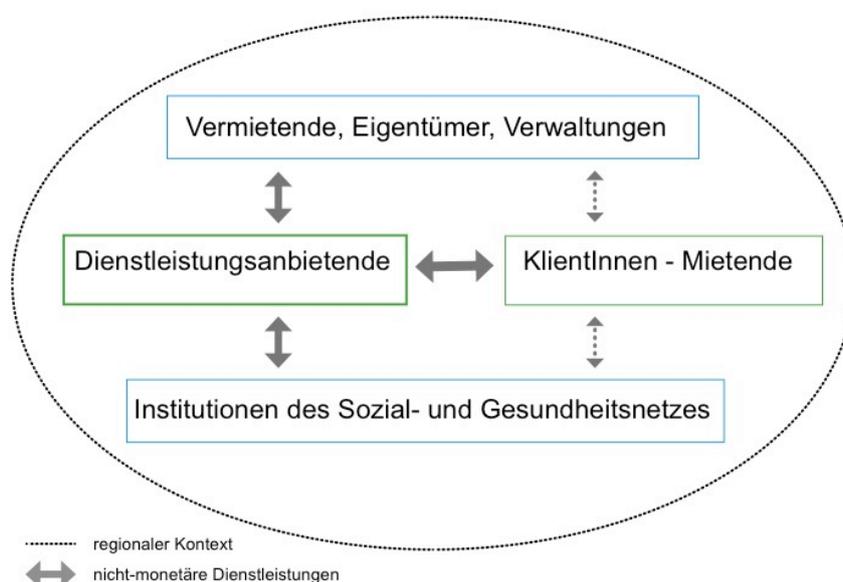
Die Kenntnis der Situation der KlientInnen zeigt sehr deutlich, dass einfache Beratungsgespräche auf der Basis des Vertrauens, brückenbauende Vermittlungsangebote günstiger Wohnungen sowie konkrete Angebote gegen Wohnungsnot, aber auch finanzielle Entlastung bzw. Unterstützung (wie Bürgschaften oder eine Vereinfachung der Mietzinskautionen für Menschen ohne finanzielle Reserven bzw. mit Betreibungen) von Nöten sind. Ohne die vielfältigen nicht-monetären Dienstleistungen der Angebotsprofile wird für einen wesentlichen Teil der Gesellschaft der Zugang zu angemessenem und günstigem Wohnraum äusserst schwierig oder gar unmöglich.

---

<sup>133</sup> Eine besondere Herausforderung ist für sie der Umgang mit Menschen mit psychischen Problemen. Menschen etwa, die – meist bedingt durch schwierige oder traumatische Lebenserfahrungen – in einer Opferhaltung gefangen bleiben, oder die für sie unnachvollziehbare Selbst- und Fremdeinschätzungen haben und dadurch weder Einsicht in ihre eigenen Probleme, noch einen Willen, sich zu bewegen zeigen. Auch Intransparenz und Unehrlichkeit, mangelnde Kooperationsbereitschaft oder das Verweigern der Annahme ihrer Lösungsvorschläge kann zu einem Abbruch der Unterstützung führen. Aggressionen würden ihnen aber kaum entgegen gebracht, gerade auch, da sie den Menschen ja etwas böten und sich immer wieder um viel Verständnis bemühten.

## 6 Kontextualisierung und Analyse nicht-monetärer Dienstleistungen im Kooperationsgefüge

Das folgende Kapitel nimmt eine Kontextualisierung und Analyse von nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen im Kooperationsgefüge vor: Die Dienstleistungen entfalten ihre Wirkung immer vor dem Hintergrund eines spezifischen regionalen Kontexts (Sprachregion; Stadt, Land, Agglomeration). Dabei sind Zugang, Integration und Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen massgeblich abhängig von der Art und Weise, wie die Dienstleistenden ihr Angebot ausrichten und organisieren und wie sie mit den KlientInnen (bzw. Mietenden), den Vermietenden sowie anderen Institutionen des Sozial- und Gesundheitsnetzes einer Stadt bzw. Region zusammenarbeiten. Folgende Darstellung veranschaulicht dieses Kooperationsgefüge, in dem die nicht-monetären Dienstleistungen ausgeübt werden:<sup>134</sup>



Die Erkenntnisse, Ausführungen, Systematisierungs- und Analyseschritte, der vorhergehenden Kapitel 2 bis 5, die sich auf der Mikroebene bewegten, werden im Folgenden zum Ausgangspunkt genommen, um die einzelnen Aspekte zusammenzuführen und die nicht-monetären Dienstleistungen einer tiefgehenden Analyse und Kontextualisierung auf übergeordneter Ebene zu unterziehen. Wie der systematisierende Vergleich (Kap. 3) aufgezeigt hat, unterscheidet sich die Ausrichtung der nicht-monetären Dienstleistungen und die Art und Weise, wie sie organisiert werden. Die Systematisierung in drei typische Profile (Angebotsprofil 1-3) dient im Folgenden jeweils als wiederkehrende Strukturierungshilfe, um die Zusammenhänge zwischen Ausrichtung und Organisation von nicht-monetären Dienstleistungen herauszufiltern (Kap. 6.1) sowie den Zielgruppen bzw. den typischen Problemmustern der KlientInnen, an die sie sich richten (6.2) zu analysieren. Ebenso werden die nicht-monetären Dienstleistungen im Hinblick auf die Potentiale und Herausforderungen diskutiert, die sich in der Kooperation mit unterschiedlichen Typen von Vermietenden (6.3) sowie mit Akteuren aus dem Sozial-

<sup>134</sup> Eine weitere Bezugsgruppe wäre die Nachbarschaft und das Wohnumfeld, die für diese Studie allerdings nicht explizit berücksichtigt wurde.

und Gesundheitsnetz (6.4) stellen. Daraufhin folgt eine Diskussion regionaler Gemeinsamkeiten oder Unterschiede und damit auch von kontextunabhängigen bzw. -abhängigen Faktoren, welche die Ausgestaltung der Dienstleistungen prägen (6.5). Bei allen Kapiteln werden sowohl Potentiale wie auch Herausforderungen bzw. Lücken der Angebote identifiziert.

## 6.1 Ausrichtung und Organisation nicht-monetärer Dienstleistungen

### **Profil 1<sup>135</sup>: Hilfe zur Selbsthilfe**

Im Zentrum von Profil 1 steht die Beratung und Unterstützung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen bei der Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen. Wie die vergleichende Darstellung zu den drei Profilen veranschaulicht (vgl. Kap. 3), lassen sich beinahe alle der untersuchten Akteure (mit jeweils unterschiedlichen Organisationsformen) hier verorten. Die Angebote im Profil stellen also die Basis der nicht-monetären Dienstleistungen dar, die erste niederschwellige Hilfe ermöglicht.

Auffallend ist, dass die Organisation als Freiwilligenprojekt (sowohl bei staatlicher wie nicht-staatlicher Trägerschaft) sich ausschliesslich auf Aufgaben im Rahmen des ersten Profils konzentriert. Den Freiwilligenprojekten liegt die Annahme zugrunde, dass die Unterstützung bei der Wohnungssuche nicht von professionellen Fachpersonen übernommen werden muss. Sie verstehen sich explizit als Angebote der Hilfe zur Selbsthilfe. Die Grundidee ist, armutsbetroffene und -gefährdete Menschen bei ihrer bislang erfolglosen Wohnungssuche zu ermächtigen und zu stärken. Der Vorteil von Freiwilligen liege darin, so argumentieren VertreterInnen dieser Projekte in den Interviews, dass sie „nahe an den Leuten und ihrem Alltag“ sein können. Eines der Hauptprobleme bei Menschen, die schon längere Zeit erfolglos nach einer Wohnung suchen, sei ihre Resignation und Verzweiflung, die sich nach unzähligen Absagen einschleiche. Freiwillige könnten, laut Darstellung der Anbietenden dieser Projekte, die Hilfesuchenden mit ihrer Ansprechbarkeit, ihrer Präsenz und ihrem Zuhören bei der Wohnungssuche unterstützen. Neben dieser beistehenden Entlastung gehe es in erster Linie um Wissensvermittlung, um konkrete Ratschläge und Mitarbeit beim Zusammenstellen eines Wohnungsbewerbungsdossiers oder gegebenenfalls der Begleitung zu Wohnungsbesichtigungsterminen und auch Gesprächen mit Vermietenden. Freiwillige können laut Erfahrung der interviewten Projektleitenden hier zu einem „frischen Wind“ und teils unkonventionellen Lösungen beitragen. Die Herausforderung bestehe hingegen darin, immer wieder neue Freiwillige zu gewinnen und einen konstanten Pool an Freiwilligen aufrecht zu erhalten, die auch längerfristig motiviert sind. Gerade wenn sich keine Erfolge einstellen, sprich keine Wohnungen gefunden werden, dürfte die Motivation schnell schwinden, vermuten die Projektleitenden mit Blick in die Zukunft.<sup>136</sup> Ausserdem ist für die Verantwortlichen der Projekte die Abgrenzung eine grundlegend wichtige Herausforderung: Um nicht ausgenützt zu werden, müssen Freiwillige wissen, dass sie nur für die Mitarbeit bei der Wohnungssuche zuständig sind und alle weiteren Problemfelder, die sich während der Begleitung einer Person oder Familie eröffnen mögen, an professionelle Fachpersonen abgeben können. Hierzu bedarf der Aufbau einer Freiwilligenstruktur einer starken professionellen Rückendeckung. So ist etwa bei den beiden untersuchten Projekten die Schulung und Begleitung der freiwilligen Mitarbeitenden Aufgabe von Professionellen/ Sozialarbeitenden. Die Freiwilligen werden in Form von Infoveranstaltungen in ihre Arbeit eingeführt und über ihre Rechte und Pflichten (nach Benevol-Standards) informiert. Um die Abgrenzung zu gewährleisten, gilt es, weiter der Definition der Arbeit von Freiwilligen – auch bei der Auswahl von Freiwilligen – beson-

---

<sup>135</sup> Ad Profil 1, Kap. 3

<sup>136</sup> Aufgrund der bislang kurzen Projektdauer (Start Wohncoaching Luzern November 2013, Wohnhilfe Schlieren August 2014) liegt hierzu noch kein gesichertes Erfahrungswissen vor.

dere Bedeutung zu schenken. Der zeitliche Prozessablauf der Unterstützungsleistung und die Aufgaben sowie Rechte und Pflichten sind klar zu regeln und über den ganzen Unterstützungszeitraum von professionellen Sozialarbeitenden zu begleiten. Diese sind auch Ansprechpersonen im Falle von Schwierigkeiten oder Konfliktsituationen. Wenn ein Sozialdienst als Träger fungiert, können die Sozialarbeitenden im Falle von sozialhilfebeziehenden KlientInnen auch bei Krisen nach Abschluss eines Mietvertrags intervenieren.

Der Grund für die Wahl eines Freiwilligenprojekts kann angesichts von Sparbemühungen erfolgen,<sup>137</sup> aber auch auf einer Werthaltung beruhen. VertreterInnen kirchlicher Träger beziehen sich diesbezüglich etwa auf ein christliches Verständnis von Solidarität gegenüber armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen im Gemeinwesen: die Potentiale von engagierten Leuten, die sich ihnen gegenüber solidarisch zeigen und für eine gute Sache einsetzen wollen, gilt es, laut dieser Argumentation zu nutzen. Hierzu spielt auch der Urbanisierungsgrad eine Rolle: Bei dem Aufbau einer Freiwilligenstruktur wird dabei bewusst auf die kleinstädtischen Vorteile der persönlichen Kenntnis der Menschen untereinander gesetzt.<sup>138</sup>

Es erstaunt nicht, dass die Freiwilligenprojekte sich nicht über das erste Profil hinaus erstrecken. Nicht-monetäre Dienstleistungen, die dazu beitragen, dass armutsbetroffene und -gefährdete Menschen nicht nur eine Wohnung erhalten, sondern diese auch behalten können, erfordern eine Auseinandersetzung mit komplexeren Problematiken und ein professionelles sozialarbeiterisches Handlungsrepertoire. Um die Lücke der Wohnraumsicherung zu schliessen, welche die nicht-monetären Dienstleistungen von Freiwilligenprojekten nicht abdecken können, sind professionelle Strukturen erforderlich. Dies zeigt sich bei den weiteren Organisationen, die Dienstleistungen im Profil 1 anbieten. Es handelt sich um professionelle Dienstleistende, die sich über das erste Profil hinaus insbesondere im zweiten Profil verorten (lassen) und so Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche mit Massnahmen zur Wohnraumsicherung verbinden.

Hinsichtlich der professionellen Angebote in Profil 1 kommen – sowohl bei staatlichen wie auch nicht-staatlichen Trägern – vor allem drei unterschiedliche nicht-monetäre Dienstleistungen zum Tragen:

- 1) individuelle Beratungen und/oder Wohnungsvermittlungen an Wohnungssuchende
- 2) regelmässig stattfindende (i.d.R. zweimal wöchentlich) öffentliche Sprechstunden oder Informationsveranstaltungen rund um Fragen zur Wohnungssuche oder aktuellen schwierigen Mietverhältnissen
- 3) Zusammenstellung von aktuell auf dem Wohnungsmarkt verfügbaren günstigen Wohnungen und Kontaktaufnahme sowie –pflege mit Vermietenden, um diese für armutsbetroffene und -gefährdete Wohnungssuchende gewinnen zu können.

Eine besondere Herausforderung, armutsbetroffene und -gefährdete Menschen bei der Wohnungssuche zu unterstützen liegt darin, Vermietende davon überzeugen zu können, dass der Abschluss eines Mietvertrags für sie keine Nachteile oder Risiken birgt. Bei den nicht-monetären Dienstleistungen im ersten Profil, die von professionellen Fachpersonen durchgeführt werden, geht diese Überzeugungsarbeit mit der prospektiven Aussicht auf Unterstützungsleistungen während des Mietverhältnisses einher (Profil 2).

---

<sup>137</sup> So etwa im Falle des *Wohncoaching Luzern*: Sparbemühungen der Stadt machten es für das Begleitete Wohnen der Sozialen Dienste unrealistisch, den – bei der städtischen sozialen Beratungsstelle ‚Sozial Info Rex‘ – zunehmend konstatierten Bedarf im Bereich der Unterstützung und Beratung bei der Wohnungssuche durch die Einstellung von zusätzlichen Professionellen abdecken zu können.

<sup>138</sup> So wurden beispielsweise in der Begleitgruppe der *Wohnhilfe Schlieren* in der Schlierener Öffentlichkeit bekannte Persönlichkeiten eingebunden mit dem Ziel, die Bekanntheit und Unterstützung des Projekts auch unter potentiellen Vermietenden zu vergrössern. Operativ liegt der Aufbau und die Koordination des Freiwilligendienstes in der Zuständigkeit einer Sozialarbeiterin, die zu 70 Stellenprozent auf drei Jahre befristet angestellt ist.

**Profil 2<sup>139</sup>: Eine Wohnung finden – und diese vor allem auch behalten können**

Im zweiten Profil befinden sich insbesondere die professionellen Dienste, die ihren Schwerpunkt nicht nur auf Dienstleistungen der Unterstützung bei der Wohnungsvermittlung, sondern auch auf Dienstleistungen zur längerfristigen Wohnraumsicherung und -integration legen. Die meisten davon organisieren sich als Vereine oder Stiftungen (nicht-staatliche Träger), vereinzelt gibt es auch Abteilungen sozialer Dienste (staatliche Träger), die in diesem Bereich tätig sind.

Die nicht-monetären Dienstleistungen in Profil 2 fokussieren auf Anreize, die EigentümerInnen und Immobilienverwaltungen dazu zu bewegen Wohnungen an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen zu vermieten und/oder die Mietverträge bei auftretenden Problemen nicht zu kündigen (vgl. Kap. 4). Dazu gehören insbesondere Wohnbegleitungen bei den Mietenden zuhause sowie Kommunikations- und Vermittlungsleistungen zwischen Mietenden und weiteren Akteuren, die im Wohnbereich relevant sind (Vermietende, HauswartInnen, NachbarInnen, Sozialarbeitende etc.). Je nach Problemsituation der KlientInnen kommen unterschiedliche nicht-monetäre Dienstleistungen zur Anwendung. Schwerpunkte bilden Beratungen zur Förderung der Wohnkompetenz (bspw. Umgang mit Nachbarschaftskonflikten, Einhalten der Hausordnung, Tipps zur Abfallentsorgung etc.) sowie die Vermittlung und Mediation in Krisensituationen (sofortige Intervention bei Kündigungsandrohungen, Zusammenarbeit mit weiterem Unterstützungsnetz). Generell fungieren die Dienstleistenden in Profil 2 bei auftauchenden Problemen im Mietverhältnis als verbindliche Ansprechsstelle für Mietende und Vermietende.

Im Rahmen der Wohnbegleitungen unterstützen die Sozialarbeitenden die MieterInnen in ihrem Wohnumfeld. Dadurch erhalten sie einen Einblick, wenn sich Problemsituationen in anderen Lebensbereichen eröffnen und können gegebenenfalls Hilfeleistungen anderer Fachstellen aktivieren. Dabei geht es bei den nicht-monetären Dienstleistungen des zweiten Profils in erster Linie um Präventionsarbeit vor möglichem Wohnungsverlust.<sup>140</sup> Als AnsprechpartnerInnen in Krisensituationen versuchen die Dienstleistenden zu intervenieren, bevor es zu Kündigungen kommen könnte. Indem sie bei möglichen auftretenden Schwierigkeiten im Mietverhältnis oder in der Nachbarschaft sofort intervenieren und im Konfliktfall vermitteln, nehmen sie den Immobilienverwaltungen gewissermassen auch klassische und teilweise aufwändige Aufgaben der Mieterbetreuung ab. Einen wichtigen Beitrag leisten die Dienstleistenden dabei auch hinsichtlich ihrer ‚interkulturellen‘ Verständigungsarbeit im Wohnbereich, indem sie MigrantInnen, die noch nicht lange in der Schweiz leben oder die Situation hierzulande nicht gut kennen, grundlegendes informelles Wissen zu Normen und Regeln des Wohnens und Zusammenlebens in Miethäusern vermitteln. Dadurch übernehmen die nicht-monetären Dienstleistungen auch eine wichtige Aufgabe im Kontext der gesellschaftlichen Integration von MigrantInnen im Wohnbereich.<sup>141</sup>

Auffallend ist, dass die nicht-monetären Dienstleistungen zur Wohnraumvermittlung und -sicherung bei den untersuchten Dienstleistenden im zweiten Profil in der Regel mit monetären Dienstleistungen einhergehen, welche auf die Gewährleistung der Mietzinssicherheit abzielen (vgl. Kap. 4). Denn eine der grossen Herausforderungen ist es, „dass man den Vermietenden etwas bieten muss“, so eine Stellenleitende, damit sie sich bei der Wohnungsvergabe für einen ihrer KlientInnen entscheiden und die Mietverhältnisse bei auftauchenden Problemen nicht gleich auflösen. Für die Vermieterseite ist

---

<sup>139</sup> Ad Profil 1, Kap. 3

<sup>140</sup> Die Relevanz der Prävention und damit einhergehend Sicherung von Wohnraum für armutsgefährdete und -betroffene Menschen wurde im ExpertInnen-Workshop besonders hervorgehoben.

<sup>141</sup> Die *Stiftung Domicil* hat sich mit ihrer spezifischen Ausrichtung der Dienstleistungen über die Jahre eine Expertise zu Themen rund um Migration und Integration im Wohnbereich erarbeitet.

die regelmässige und fristgerechte Bezahlung der Mietkosten hierzu ein grundlegend wichtiges Kriterium. Um die Chance der KlientInnen auf Erhalt einer Wohnung auf dem regulären Wohnungsmarkt zu erhöhen und den Vermietenden zugleich einen reibungslosen Ablauf des Mietverhältnisses zu garantieren, werden deshalb soziale mit finanziellen Anreizen verknüpft. Dabei kommen neben den nicht-monetären unterschiedliche monetäre Leistungen zur Anwendung: Bei allfälliger Zahlungsunfähigkeit der Mietenden werden – über einen vertraglich geregelten Zeitraum – Garantieerklärungen zur Bezahlung des Mietzinses<sup>142</sup> oder eine Solidarhaftung<sup>143</sup> angeboten. Einige Dienstleistende übernehmen auch den Mietvertrag befristet auf ihren Namen, um diesen dann nach ‚gelingendem‘ Mietverhältnis (wie zuverlässigem Zahlungsverhalten, keine Probleme beim Wohnen oder mit der Nachbarschaft) auf den Namen der Mietenden zu überschreiben.<sup>144</sup>

Die Dienstleistenden des zweiten Profils, die nicht-monetäre mit monetären Dienstleistungen kombinieren, argumentieren, dass sie diese Angebotskombination entwickelt haben, da die Wohnzuschüsse der Sozialhilfe nicht alle Lücken abdecken. Sie haben die Erfahrung gemacht, dass Vermietende Sozialhilfebeziehende teils bewusst nicht berücksichtigten, sei es generell aufgrund von Vorurteilen (systematische Stigmatisierung Sozialhilfebeziehender) oder mit der Begründung, nicht das Risiko eingehen zu wollen, dass nach Ablauf des Sozialhilfebezugs die Mietzinseinnahmen nicht mehr bzw. unregelmässig erfolgen könnten. In Städten, in denen die Sozialhilfe die Mietzinse nicht direkt an die Vermietenden, sondern an die Mietenden überweist, verschärft sich dieses Risiko zusätzlich, da aufgrund der knapp berechneten Sozialhilfebudgets die Chance gross ist, dass KlientInnen ihre Mittel für andere Auslagen verwenden. Auch gibt es eine Lücke für armutsbetroffene und -gefährdete Familien und Einzelpersonen, die bewusst auf Sozialhilfe verzichten (etwa um ihren Aufenthaltsstatus nicht zu gefährden).

Die Kombination von nicht-monetären Dienstleistungen mit Garantien, die finanzielle Sicherheit gewährleisten wie in Profil 2, zielt demnach darauf ab für Vermietende möglichst alle Risiken abzudecken, und somit die Chancen zur Wohnraumsicherung von Menschen in finanziellen und/ oder sozialen Belastungssituationen zu erhöhen. Um dies zu gewährleisten, sind die Dienstleistenden massgeblich von der Wohnungsmarktsituation und dem Kooperationswillen der Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen abhängig. Eine vorgeordnete grundlegend wichtige nicht-monetäre Dienstleistung besteht deshalb in der Kontaktpflege und Vernetzungsarbeit mit Vermietenden.<sup>145</sup>

Im Rahmen des zweiten Angebotsprofils sind teils auch generalistisch ausgerichtete soziale Beratungs- und Unterstützungsdienste tätig, welche die Problematik des Zugangs zu, aber auch der Sicherung von Wohnraum von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen im Rahmen von individuell und situativ angepassten sozialarbeiterischen Begleitungen bearbeiten. Die Sozialarbeitenden

---

<sup>142</sup> Die *IG Wohnen* verbürgt sich beispielsweise – in Zusammenarbeit mit der *Basler Stiftung zur Förderung der sozialen Wohnungsvermietung* – mit jedem Mietvertrag dafür, in den ersten zwei Jahren bei einem allfälligen Mietzinsausfall bis zu fünf Monatsmieten zu übernehmen.

<sup>143</sup> Die *Stiftung Domicil* unterzeichnet als Solidarhafterin den Mietvertrag mit und verpflichtet sich so für die fälligen Mietzinsen, Nebenkosten sowie weitere möglichen Forderungen wie Reparaturkosten oder Schadenersatz bei Vertragsbeendigung aufzukommen. Zugleich verpflichtet sich die Stiftung „der Mieterschaft eine für ihre Integration am neuen Wohnort nötige Begleitung und Unterstützung zu vermitteln (z.B. bei Sprachschwierigkeiten, Informationen über Kinderbetreuungsmöglichkeiten etc.)“ (Zusatzvereinbarung betreffend solidarische Haftung der Stiftung Domicil, siehe [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch)).

<sup>144</sup> Dienstleistende, die im Mietvertrag mit ihrer Unterschrift mithaften oder diesen ganz übernehmen berichten in den Interviews von Schwierigkeiten bei der Ablösung von der Solidarhaftung bzw. bei der Überschreibung des Mietvertrags auf den Namen der MieterInnen. Sie machen die Erfahrung, dass die Vermietenden diesen Mutationen im Vertrag meist sehr skeptisch gegenüber stehen bzw. nicht gewillt sind, diese vorzunehmen. Unkomplizierter scheint der automatische Ablauf von zeitlich befristeten Garantieerklärungen zu verlaufen, bei denen die Dienstleistenden den Mietvertrag nicht (mit)unterschreiben, wie beispielsweise die *IG Wohnen* aus ihrer Erfahrung berichtet.

<sup>145</sup> Vgl. Kap. 4. sowie Kap. 6.3. Ebenso sind die Dienstleistenden finanziell von der Höhe der Dienstleistungserträge bzw. der Beiträge der öffentlichen Hand abhängig, was eine Öffentlichkeitsarbeit sowie die Pflege der Zusammenarbeit mit den Gemeinden erforderlich macht (vgl. Kap. 6.5).

nehmen dann – unter anderem – auch verschiedene Aufgaben im Bereich der Wohnhilfe wahr, für die Sozialdienste in der Regel sonst keine Kapazitäten haben. Dazu gehören Angebote wie die individuelle Unterstützung bei der Wohnungssuche, etwa über die Aktivierung eines Kontaktnetzes zu EigentümerInnen und Immobilienverwaltungen, die sich bereit erklären armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen eine Wohnung zu geben. Aber auch Hausbesuche und individuelle Begleitungen in Krisensituationen sowie eine rasche Intervention im Falle von Kündigungsandrohungen werden wahrgenommen.<sup>146</sup>

Nicht-staatliche Dienstleistende, die sich als Stiftungen organisieren, haben gegenüber Vereinen den Vorteil, dass sie über ihr Stiftungskapital eher das Risiko tragen können, nicht-monetäre Dienstleistungen mit finanziellen Garantien an Vermietende kombinieren zu können. Alle befragten VertreterInnen der nicht-staatlichen Dienstleistenden (Stiftungen und Vereine) in Profil 2 heben in den Interviews hervor, dass es ein Vorteil ihrer Organisation sei, dass sie – im Vergleich zu staatlichen Trägern – flexibler seien und die Ausrichtung ihres Angebots je nach Bedarf relativ unkompliziert anpassen oder gegebenenfalls auch relativ schnell reagieren und neue Projekte einleiten könnten. So ist es ihnen nach eigener Einschätzung auch leicht möglich, ein auf die Bedürfnisse der KlientInnen individuell anpassbares Angebotspaket von der Wohnungsakquise bis zur Wohnbegleitung anzubieten. Die Befragten nicht-staatlicher Dienste nehmen an, dass die bürokratischen Prozesse innerhalb von Verwaltungsapparaten diesbezüglich weniger Flexibilität ermöglichen. VertreterInnen von Abteilungen von Sozialdiensten, die ihre Dienstleistungen im zweiten Profil positionieren, betonen demgegenüber die Relevanz der Anerkennung ihrer Kompetenz und damit einhergehend einer gewissen Autonomie bei der Organisation der Dienstleistungen: Wenn die Stellenleitenden der staatlichen Dienste strategisch mitentscheiden und ihr Angebot dementsprechend ausrichten können, wird kaum von Problemen berichtet. Eine Herausforderung ist es, wenn sie Entscheidungen mitzutragen haben, hinter denen sie nach ihrer Bedarfseinschätzung nicht oder nur begrenzt stehen können (bspw. Ausbau von kurzfristigen Notlösungen zur Prävention vor Obdachlosigkeit aufgrund von beschlossenen Sparbemühungen einer Stadt vs. Einschätzung des Bedarfs nach längerfristiger Begleitung und Unterstützung bei der Wohnraumsicherung von armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen im Bereich Wohnen).

### **Profil 3<sup>147</sup>: Obdachlosigkeit vermeiden**

Im dritten Profil sind insbesondere städtische Dienste verortet. Aber auch private Anbieter, die im städtischen Leistungsauftrag Präventionsmassnahmen bzw. Hilfe bei Obdachlosigkeit übernehmen, sind Teil davon. Zu ihrem Angebot gehören Notunterkünfte bzw. -wohnungen sowie (in der Regel zeitlich befristete) betreute oder teilbetreute Wohnangebote. Diese richten sich an besonders vulnerable Gruppen: an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die sich oft mit komplexen Mehrfachproblematiken konfrontiert sehen und die ohne ihre Unterstützung auf der Strasse oder in äusserst prekären Wohnsituationen leben müssten (siehe Kap. 5). Die InterviewpartnerInnen sind sich einig, dass für deren Begleitung eine professionelle Struktur erforderlich ist, welche die Mitarbeit von sozialarbeiterisch und psychologisch geschulten Fachpersonen bedingt.

---

<sup>146</sup> In der Studie wurde mit dem staatlichen Dienstleister SAS *Servizio di Accompagnamento Sociale di Lugano* ein solches Angebot untersucht. Da es in der Stadt Lugano keine Notschlafstelle gibt, werden Menschen, die ihre Wohnungen verlieren, in Hotels oder Pensionen temporär untergebracht. Die Priorität liege aber immer zuerst dabei, möglichst alles zu versuchen, um einer Delogierung entgegenzuwirken. Über einen Fonds der kantonalen Sozialhilfe sowie der Stadt Lugano gibt es (bis zu einer bestimmten Höhe) auch die Möglichkeit, Mietzinsrückstände zu übernehmen, um so die meist noch höheren Folgekosten einer Zwangsäumung zu vermeiden.

<sup>147</sup> Ad Profil 1, Kap. 3

Die grösseren Städte bieten meist ausdifferenzierte Dienstleistungen in diesem Profil: diese reichen von der Notlösung für Obdachlose für die Nacht in Mehrbettzimmern, über die Vermietung von Einzelzimmern in Gemeinschaftseinrichtungen (Pensionen oder WGs), die – je nach Bedarf der Nutzen – von Sozialarbeitenden mehr oder weniger intensiv betreut werden, bis hin zur Vermietung von meist gemieteten Not- bzw. Übergangswohnungen. Konzeptuell sind diese Angebote – wie in den Interviews mit Stellenleitenden verschiedentlich erwähnt – meist als mehrstufiger Betreuungsprozess gedacht, wobei eine obdachlose Person idealerweise von der Notschlafstelle über ein betreutes Zimmer zu einer Übergangs- oder Sozialwohnung und dann wieder in den freien Wohnungsmarkt wechseln sollte. Dieses Konzept scheint hingegen in der Praxis – laut InterviewpartnerInnen – kaum zu funktionieren angesichts der sehr angespannten Wohnungsmarktsituationen, aber auch angesichts der gängigen Vermietungslogik, möglichst solvente und ‚problemlose‘ MieterInnen zu gewinnen. Eine Herausforderung ist es, dass MieterInnen in den Übergangs- oder Notwohnungen oft – auch mit Unterstützung der Dienstleistenden – nur sehr schwer eine Wohnung auf dem regulären Wohnungsmarkt finden. Die Förderung von Temporärlösungen gemäss der Logik einer möglichst schnellen Ablösung der Hilfsstrukturen und Integration in die ‚Normalität‘ bzw. den ‚regulären Markt‘, wie sie etwa für die Sozialhilfe und Arbeitsintegration gilt, lässt sich deshalb nur schwer auf die Wohnintegration übertragen. Oft kann einzig die Gewissheit, einen mittel- und langfristig sicheren und qualitativ angemessenen Wohnraum zu haben überhaupt zu einer Stabilisierung und so auch einer Verbesserung der Lebenssituation einer hilfeschuchenden Person beitragen (vgl. Kap. 5). Umgekehrt kann sich die Ungewissheit, von einer prekären Wohnsituation zur nächsten übergehen zu müssen, kontraproduktiv auswirken: Wenn armutsbetroffene und -gefährdete Menschen die Erfahrung machen müssen, nirgendwo ‚zu Hause zu sein‘, kann dies ihre Belastungssituation noch verschärfen.

Die Strategie nicht-monetäre Dienstleistungen von Sozialarbeit und Wohnbegleitung mit Immobilienbesitz und -verwaltung zu kombinieren,<sup>148</sup> zielt nicht nur darauf ab, die Abhängigkeit von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen von Immobilienverwaltungen und dem Wohnungsmarkt zu reduzieren. Es geht auch darum, einen Beitrag zur langfristigen Stabilisierung von Menschen in Krisensituationen zu leisten. Verschiedentlich erwähnen die befragten ExpertInnen, dass sie dieses Lösungsmodell als erstrebenswert erachten, angesichts der Immobilienmarktsituation in ihrer Stadt hingegen bisher keine Umsetzungsbasis dafür gefunden haben.<sup>149</sup> So kann angenommen werden, dass diese Strategieausrichtung einfacher umzusetzen ist in regionalen Kontexten mit einer höheren Leerwohnungsziffer bzw. einem relativ hohen Anteil an Altbauten, die sich in sanierungsbedürftigem Zustand befinden, als in Städten und Regionen mit stark angespanntem Wohnungsmarkt. Im Allgemeinen setzt die Umsetzung einer Strategie zu eigenem Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen eine mittel- bis langfristige Planung voraus, die sowohl dem Zeitgeist wie auch dem kurzfristigen Problemdruck widerstehen muss. Zusätzlich benötigen die Dienstleistenden ein akzeptierendes politisches Umfeld für entsprechende Interventionen im Immobilienmarkt (vgl. Kap. 6.5).

## 6.2 Zielgruppen von nicht-monetären Dienstleistungen

Die Zielgruppen der nicht-monetären Dienstleistungen werden von den Dienstleistenden in ihrer Selbstbeschreibung in der Regel sehr breit und allgemein gefasst (vgl. Kap. 2). Diese breite Fassung der Zielgruppen entspricht der Komplexität der Lebens- und Problemsituationen, mit denen sich die

---

<sup>148</sup> Der Kauf und die Bewirtschaftung eigener Liegenschaften werden insbesondere vom privaten Dienstleistenden *Casanostra* verfolgt. Die untersuchten städtischen Stellen müssen ihre Wohnangebote zu einem Grossteil auf dem regulären Wohnungsmarkt anmieten.

<sup>149</sup> In der Fokusgruppe legte beispielsweise die Sozialdirektorin der Stadt Bern dar, dass die Stadt Bern in Zusammenarbeit mit *WOHnenbern* schon länger nach passenden Liegenschaften suche, welche zusätzlichen Wohnraum für Benachteiligte zur Verfügung stellen würde – bisher erfolglos.

KlientInnen konfrontiert sehen. Die Systematisierung der unterschiedlichen Angebotsprofile (Kap. 3) sowie die Kenntnis von typischen Problemmustern der Klientel (Kap. 5) ermöglicht es zudem zu erkennen, dass die nicht-monetären Dienstleistungen auf unterschiedliche Bedürfnisse ausgerichtet sind, so dass auch die Gruppen, an die sie sich richten, variieren.

Um der Komplexität der Lebens- und Problemsituationen armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen bei der Organisation von nicht-monetären Dienstleistungen gerecht zu werden, ist es wichtig, dass die Zielgruppen der drei Profile fließend ineinander übergehen. Beispielsweise braucht eine kinderreiche ausländische Working-Poor-Familie zunächst Unterstützung bei der Wohnungssuche (Profil 1), im Unterstützungsprozess wird dann deutlich, dass aufgrund multipler weiterer Problemsituationen (bspw. rekurrierende finanzielle Schwierigkeiten den Mietzins zu bezahlen sowie Konflikte mit Hauswarten oder in der Nachbarschaft) auch weitere Dienstleistungen zur Wohnraumsicherung erforderlich werden (Profil 2). Oder eine armutsbetroffene Einzelperson mit einer Suchterkrankung droht ihre Wohnung zu verlieren, wodurch zu Beginn eine Kriseninterventionen zur Prävention vor einer Kündigung und / oder Zwangsräumung notwendig werden (Profil 2), im Unterstützungsprozess wird dann deutlich, dass zu einer längerfristigen Sicherung des Wohnraums auch weitere Dienstleistungen wie eine regelmässige Begleitung oder Betreuung bei der Bewältigung alltäglicher Wohnprobleme (bspw. Tagesstruktur, Raumpflege etc.) notwendig werden (Profil 3) (vgl. Kap. 5).

### **Profil 1: Offen für alle, die selbst aktiv werden**

Generell kann beobachtet werden, dass nicht-monetäre Dienstleistungen, die sich vor allem auf die Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche konzentrieren, meist einen offenen Charakter mit wenigen Zugangsbeschränkungen haben. Sie richten sich an ein breites Zielpublikum, von Menschen die auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind und Unterstützung brauchen. So adressieren sich Angebote wie die öffentlichen Sprechstunden bzw. Ateliers mit Workshopcharakter (Vermittlung von Wissen zur Wohnungssuche sowie von aktuellen Wohnungsangeboten) beispielsweise an alle BewohnerInnen einer Stadt (bzw. des Einzugsgebietes eines Dienstes), die Unterstützung oder Beratung bei der Wohnungssuche oder sonstigen Mietfragen brauchen. Diese Angebote sind kostenlos. Teilweise wird dieser inklusive Charakter auch bewusst gewählt, um Stigmatisierung vorzubeugen. Eine interviewte Stellenleiterin betont etwa, dass sie ihre Dienstleistung der öffentlichen Sprechstunden zur Unterstützung bei der Wohnungssuche bewusst allen Interessierten offenstellen, um so bei Vermietenden der Region das Image zu vermeiden, dass nur Leute mit sozialen Schwierigkeiten von ihnen unterstützt würden, wodurch die Chancen erfolgreicher Wohnungsvermittlungen über ihr Angebot (Profil 2) sinken würden.

Zugleich setzen die Angebote im Profil 1 aber auf das Prinzip der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ und verlangen seitens der KlientInnen etwa die Fähigkeit, selbständig ein Dossier zusammenzustellen oder über die notwendigen Sprachkenntnisse zu verfügen (vgl. Kap. 5). Die Dienstleistenden verweisen in den Interviews verschiedentlich darauf, dass Hilfesuchende zu Beginn falsche Vorstellungen von ihrem Angebot hätten. Sie würden sich von ihnen einfach eine günstige Wohnung erhoffen und seien dann enttäuscht, wenn sie realisierten, dass sie diese selbst (mit-)suchen müssten. Die Bedingung, selbst aktiv zu sein und zu suchen, stellt für Menschen in komplexeren psychosozialen Belastungssituationen eine grosse Herausforderung, ja oft eine Überforderung dar. Gerade die Freiwilligenprojekte, die keine Dienstleistungen im zweiten Profil anbieten, stossen hier an ihre Grenzen. Ausserdem liegt es ausserhalb der Qualifikationen der freiwilligen Mitarbeitenden, diese Zielgruppe zu unterstützen.

**Profil 2: Für Benachteiligte, die sonst keine Chance haben**

Menschen, die keine Chance haben aus eigener Kraft eine Wohnung zu finden und Unterstützung bei der Wohnintegration brauchen, gehören zur Zielgruppe der Angebote des zweiten Profils. Zu den Benachteiligten gehören vor allem Menschen mit Schulden und Betreibungen oder Krankheiten sowie psychischen Belastungen, aber auch MigrantInnen, kinderreiche Familien und Alleinerziehende. Die Dienstleistenden konstatieren ausserdem einen Zuwachs an RentnerInnen, welche nach langjähriger Wohndauer aus Liegenschaften ausziehen müssen, die totalsaniert werden (müssen) und mit der Suche nach einer neuen angemessenen Wohnversorgung vielseitig überfordert sind.<sup>150</sup>

Die Zugang zum Angebot nicht-monetärer Dienstleistungen in Profil 2 setzt bestimmte Kriterien voraus wie der Wohnsitz in den Gemeinden, mit denen eine Leistungsvereinbarung besteht oder einen bestimmten Aufenthaltsstatus (B- und C-, teils F-Ausweis), welcher überhaupt eine Vermittlungschance für eine Wohnung ermöglicht. Verschiedene Akteure setzen auch grundlegende Kenntnisse der Landes(teil)sprache von mindestens einer erwachsenen Person eines Haushalts voraus, um sich mit den Dienstleistenden und Vermietenden wie auch in der Nachbarschaft unterhalten zu können. Aber auch eine gewisse psychosoziale Stabilität sowie Ressourcen und Fähigkeiten zum selbständigen Wohnen werden vorausgesetzt. Insbesondere müssen die KlientInnen auch bereit sein, eine Wohnbegleitung zu akzeptieren und sich an die Vorgaben der Dienstleistenden zu halten.

Wenn nicht-monetäre Dienstleistungen im zweiten Profil an monetäre Dienstleistungen gekoppelt werden, führt dies oft zu einer selektiveren Ausrichtung. Das heisst, wenn Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung mit finanziellen Garantien – wie der Solidarhaftung oder Übernahme von Mietverträgen – einhergehen, können finanziell nicht alle Risiken getragen werden, um Menschen in sehr komplexen Problemlagen aufzufangen oder vollumfänglich zu unterstützen. Dies führt dazu, dass gewisse Personengruppen abgewiesen werden müssen. Ein Aufnahmekriterium ist dann eine begrenzte Höhe an Schulden oder Betreibungen, oder bei Personen, die keine Sozialhilfe beziehen ein Einkommen, das die selbständige Bezahlung der Mietkosten ermöglicht (d.h., dass die Mietkosten der neuen Wohnung i.d.R. nicht mehr als einen Drittel des Einkommens ausmachen). Letzteres kann gerade im Fall von Familien, die auf Sozialhilfe verzichten und von einem Einkommen unter dem Existenzminimum leben, dazu führen, dass sie durch das Raster des Unterstützungsangebots fallen. Sie sind demnach weiterhin von einer unangemessenen Wohnversorgung betroffen.

**Profil 3: Für diejenigen, die sonst überall abgewiesen werden**

Demgegenüber sind Organisationen, die sich insbesondere im dritten Profil verorten und (im Auftrag städtischer Obdachlosigkeitshilfe oder -prävention) in eigenen oder angemieteten Wohnungen soziale Wohnbegleitungen und -betreuungen übernehmen, offen für die oft am stärksten armutsbetroffenen bzw. marginalisierten Personengruppen. Gerade Menschen mit Suchtmittelabhängigkeiten sowie komplexen Mehrfachproblematiken, die sonst überall (auf dem privaten Wohnungsmarkt aber auch den Angebotsstrukturen des Profil 1 und 2) abgewiesen werden oder keine Chancen haben aufgenommen zu werden, finden hier Aufnahme. Eine breite Ausrichtung des Angebotsspektrums an armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen ohne Festlegung bzw. ‚Kategorisierung‘ spezifischer Zielgruppen wird dabei bewusst auch als Ansatz zu einer Entstigmatisierung einzelner Personengruppen wie bspw. von Sozialhilfebeziehenden mit Mehrfachproblematiken verstanden.

---

<sup>150</sup> Diese Überforderungen beziehen sich beispielsweise auf organisatorische Schwierigkeiten aufgrund mangelnder Internetkenntnisse bei der Wohnungssuche oder auf finanzielle Schwierigkeiten aufgrund der erheblichen Differenz zwischen ihrem bisherigen, über viele Jahre stabil bleibenden tiefen Mietzinsaufkommen zu aktuell hohen Marktmieten, die das eigene Einkommen übersteigen. Aber auch körperliche Beschwerden und der Anspruch an eine günstige hindernisfreie Wohnung können die Wohnungssuche erschweren.

Nach der Krise der öffentlichen Drogenszenen Anfang der 1990er Jahre hat sich in der Schweizer Drogenpolitik die Erkenntnis durchgesetzt, dass eine repressive Haltung gegenüber Suchtmittelabhängigen „gar nichts bringe“, wie ein Vertreter eines Dienstleisters in Profil 3 darlegt. Dies hat sich auch auf die Ausrichtung der Dienstleistungen und den Zugang zu den Angeboten ausgewirkt. Abstinenz des Konsums von Alkohol oder anderen Drogen ist in der Regel kein Abweiskriterium zur Nutzung der Angebote in Profil 3.

Wie in verschiedenen Interviews erwähnt, stellen die Veränderungen in der Psychiatrielandschaft für die Dienstleistenden, die sich im dritten Profil verorten, eine besondere Herausforderung dar. Mit der aktuellen Ausrichtung der Psychiatrie an der leistungsorientierten Spitalfinanzierung, der zunehmenden Förderung von ambulanten und damit einhergehenden Reduzierung der stationären Einrichtungen, stellen die Dienstleistenden seit einigen Jahren eine Zunahme an armutsbetroffenen KlientInnen fest, die teilweise sehr komplexe psychische Erkrankungen aufweisen und ohne ihre Hilfe auf der Strasse leben würden.<sup>151</sup> Hier sind wohl in Zukunft vermehrt Angebote für Menschen gefragt, die zwar keinen Aufenthalt in einer stationären Einrichtung in Anspruch nehmen wollen bzw. können, die aber eine sozialarbeiterische /-psychiatrische Begleitung und Unterstützung bei alltäglichen Aspekten des Wohnens (wie Raumpflege, Administratives, Einhalten von Regeln, Umgang mit Nachbarschaft und Verwaltung etc.) brauchen. Dieser Zielgruppe können die klassischen Strukturen der Obdachlosenhilfe nur begrenzt entgegenkommen.

Bei der Belegung der zahlenmässig begrenzten Not- bzw. Übergangswohnungen werden (gerade in grösseren Städten wie Zürich oder Lausanne) meist Familien mit Kindern bevorzugt. Es gilt der Grundsatz, Kinder wenn möglich nicht in Hotels oder Pensionen wohnen zu lassen. Einzelpersonen werden demgegenüber eher in Notunterkünften oder Zimmern in (teil-)betreuten Gemeinschaftsstrukturen untergebracht. Für die Dienstleistenden des dritten Profils stellt sich dabei die Herausforderung, dass die Konzentration von Menschen mit Mehrfachbelastungen in einem Haus auch zu einer sozialräumlichen Stigmatisierung führen kann (vgl. Kap. 4). Diesem wird teilweise mit Bemühungen hin zu einer Durchmischung der Bewohnerschaft entgegengewirkt.<sup>152</sup> Ebenso legen Akteure mit eigenen Liegenschaften grossen Wert auf einen professionellen Unterhalt, so dass sich die Häuser hinsichtlich der baulichen Qualitätsstandards (allgemeiner Zustand von Bausubstanz und Fassade sowie Gebäudeunterhalt und Hauswartung) nicht von anderen im Quartier unterscheiden.

Die Dienstleistenden des dritten Profils sind bei der Auswahl der KlientInnen im Vergleich mit denjenigen des zweiten Profils weniger selektiv, doch auch hier gibt es Abweisungsgründe. Dazu gehören Gewalt gegenüber anderen HausbewohnerInnen, aber auch Waffenbesitz oder Prostitution in den Unterkünften bzw. Wohnungen. Auch das Hundeverbot in Notschlafstellen bringt Personen teils dazu, lieber auf der Strasse zu übernachten. Restriktive Zugangsbestimmungen gelten bei den Dienstleistenden des dritten Profils (gerade wenn es sich um städtische Stellen handelt) meist bezüglich des Aufenthaltsstatus. So müssen KlientInnen beispielsweise einen minimalen Wohnsitz in der Gemeinde (in der Regel zwei Jahre) nachweisen können, um die Dienstleistungen nutzen zu können.

---

<sup>151</sup> In der sog. WOPP-Studie 2013 konnte nachgewiesen werden, dass in den vier stadtzürcherischen Wohneinrichtungen *Begleitetes Wohnen, Betreutes Wohnen City, Notschlafstelle und Nachtpension* (alle betrieben vom *Geschäftsbereich Wohnen + Obdach ZH*) 61% aller (insg. 338) befragten Personen die Kriterien mindestens einer psychiatrischen Diagnose erfüllten. Wenn die Suchterkrankungen dazu gezählt werden, erfüllten gar 96% aller befragten Personen das Kriterium. Ausserdem gaben 70% der Befragten an, ein dauerhaftes gesundheitliches Problem zu haben, und 73% regelmässig Psychopharmaka einzunehmen. (Baumgarnter-Nietlisbach, Gabriele; Briner, David (2014), S. 5).

<sup>152</sup> *Casanostra* beispielsweise vermietet in ihren Liegenschaften erfolgreich auch einige Wohnungen an Aussenstehende (Menschen, die nicht armutsgefährdet oder -betroffen sind). Im Erdgeschossbereich einer Liegenschaft befindet sich eine Kindertagesstätte und bei der Sanierung und dem Teilneubau einer – mit einer Genossenschaft neu erworbenen – Liegenschaft ist die Integration einer Demenzabteilung geplant.

### 6.3 Nicht-monetäre Dienstleistungen und Kooperation mit Vermietenden

Für die Wirksamkeit von nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen ist die Vernetzung und Zusammenarbeit der Dienstleistenden mit Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen von grundlegender Bedeutung. Denn ohne Zugang zu Wohnraum durch die Vermieterseite, können Massnahmen der Wohnraumvermittlung, -sicherung und -integration nicht greifen. Ausnahme bilden diejenigen Angebote (in Profil 3), die auf eigene Liegenschaften zurückgreifen können.

Wie in Kap. 4 ausgeführt, lassen sich die Vermietenden grob in drei Typen unterscheiden: 1) private EigentümerInnen 2) institutionelle Immobilienverwaltungen<sup>153</sup> 3) Genossenschaften.<sup>154</sup>

Die Analyse erfolgt weiterhin auf dem Vexierbild der Angebotsprofile (1-3), um die Herausforderungen und Potentiale bei der Bereitstellung nicht-monetärer Dienstleistungen im Kooperationsgefüge mit den Vermietenden herauszufiltern. Wie sich in der Analyse zeigt und im Folgenden dargelegt wird, hängt die Kooperation der Dienstleistenden dabei auch vom Vermietertyp ab.

#### **Profil 1: Sensibilisierungs- und Überzeugungsarbeit**

Vermietende bei der Wohnungsvergabe dafür zu gewinnen, eine armutsbetroffene und -gefährdete Familie oder Einzelperson zu berücksichtigen, ist eine der wesentlichen Aufgaben im Rahmen des ersten Angebotsprofils. Für die Dienstleistung der Unterstützung bei der Wohnungssuche ist deshalb die Sensibilisierungs- und Überzeugungsarbeit von Vermietenden grundlegend wichtig. Dass dies eine „Knochenarbeit“ sei, wird in den Interviews von Stellenleitenden, die in dem Bereich tätig sind, verschiedentlich betont. Da die Vermietenden zu keinerlei Zusammenarbeit verpflichtet sind, liegt die Herausforderung insbesondere darin, immer wieder deren „Good-will“ und Entgegenkommen zu aktivieren. Für die Dienstleistenden geht es dabei darum, „sich immer wieder in Erinnerung zu rufen“ und ohne aufdringlich zu sein und „immer wieder voller Motivation dasselbe zu sagen“ (so weitere Interviewaussagen von Stellenleitenden). Dies gelingt einfacher, wenn die Dienstleistungen Anreize schaffen, welche die Bedürfnisse der Vermietenden nach Sicherheit und Vertrauen ansprechen (vgl. Kap. 4.4). Grundlage für die Sensibilisierungs- und Überzeugungsarbeit ist die gezielte Kontaktpflege mit lokalen Akteuren der Immobilienbranche, anlässlich derer die Vorteile der Dienstleistungen für die Vermietenden vermittelt und bekannt gemacht werden. Dies bedingt auch einen ansprechenden öffentlichen Auftritt etwa mit zielgruppenadressierten Informationsbroschüren, Tätigkeitsberichten, Newslettern sowie Webseiten.

Der Zugang zu den Akteuren aus der Immobilienbranche, welche bei der Vergabe von Wohnraum zuständig sind, unterscheidet sich je nach Vermietertyp. Abgesehen von kleinen privaten Vermietenden, sind für die Auswahl von neuen Mietenden in der Regel Liegenschaftsverwaltungen zuständig. Die letzte Entscheidungsbefugnis liegt jedoch bei den EigentümerInnen.

Eine besondere Herausforderung für die Unterstützung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen beim Suchen und Finden einer Wohnung ist die Überzeugung und Sensibilisierung der Eigentümerseite. Denn, wie die Dienstleistenden berichten, würden Verwaltungen bei Absagen oft argumentieren, dass „der Eigentümer keine ‚derartigen‘ Mieter wolle“ (Interviewaussage). Bei der Überzeugungsarbeit von EigentümerInnen ist es nach Erfahrung von Dienstleistenden insbesondere gewinnbringend, wenn eine ethische Argumentation (bzw. ein Appell zur Wohltätigkeit) mit der Gewährleistung von Sicherheit einhergeht: dies gelinge insbesondere über das Anbieten von Dienstleistungen,

<sup>153</sup> Immobilienbewirtschaftungsunternehmen bzw. Liegenschaftsverwaltungen im Auftrag von renditeorientierten EigentümerInnen (u.a. institutionelle AnlegerInnen wie Banken, Pensionskassen oder Versicherungen).

<sup>154</sup> Sowie Liegenschaftsverwaltungen von gemeinnützigen Bauträgern / Baugenossenschaften

die es den Vermietenden ermöglichen ohne Verluste ‚Gutes zu tun‘ (etwa über eine Kombination von nicht-monetären mit monetären Leistungen, vgl. Kap. 4.4). In den Interviews wird vor allem von Schwierigkeiten berichtet, die grossen institutionellen EigentümerInnen zu erreichen. Der Grund liegt darin, dass im Kontext von komplexen Eigentumskonstruktionen (wie Eigentütermix, institutionelle Anlagefonds) die Zuständigkeiten von aussen nicht immer einfach zu durchschauen seien. Demgegenüber könnten kleine private EigentümerInnen von Liegenschaften über den direkten Kontakt einfacher erreicht und überzeugt werden.

Als Herausforderung wird auch der Zugang zu grossen Immobilienverwaltungen dargelegt, die ein umfassendes Portfolio an Liegenschaften bewirtschaften. Da deren Bewirtschaftungspraxis nach klaren Vorgaben ablaufen, hätten Menschen, die aus dem ‚Schema X‘ fallen – etwa mit Schulden, Beteiligungen oder negativen Referenzen aus früheren Mietverhältnissen – kaum eine Chance, eine Wohnung zu erhalten. Private Vermietende verhielten sich demgegenüber offener und machten auch mal eine Ausnahme, wenn sie von den Dienstleistungen überzeugt seien.

Bei den Genossenschaften kommt es stark auf deren Organisation und den Professionalitätsgrad an. Gerade bei ‚traditionellen‘ kleinen Genossenschaften sei der Zugang – so die Dienstleistenden aus Profil 1 (und 2) in den Interviews – sehr schwierig und die Überzeugungsarbeit, auch Wohnungen an armutsbetroffene oder -gefährdete Menschen und/oder MigrantInnen zu vermieten, stosse oft auf wenig Resonanz (vgl. Kap. 4.3). Konservative Haltungen, welche möglichst wenig verändern und das Altbekannte – günstige Mieten für Schweizer Mittelstandsfamilien – bewahren wollen und neue Strömungen sowie andere Personengruppen ablehnen, sind hier eher verbreitet. Der Zugang zu grösseren, professionell organisierten und oft progressiv orientierten Genossenschaften hingegen fällt leichter. Gerade wenn sich eine Genossenschaft zum Ziel gesetzt hat, die soziale Durchmischung der Bewohnerschaft zu fördern, lassen sie sich auch leichter dazu bewegen, eine Wohnung an eine armutsbetroffene oder -gefährdete Person zu vermieten.

### **Profil 2: Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit**

Für den Aufbau und das Funktionieren von Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung bedarf es einer gezielten Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit der Dienstleistenden mit der Immobilienbranche. Bei der Vernetzung mit Liegenschaftsverwaltungen und EigentümerInnen geht es den anbietenden Dienstleistenden darum, bestehende Kontakte zu pflegen und so Vertrauensverhältnisse zu schaffen. Die geknüpften Kontakte mit Vermietenden (Profil 1) werden im Rahmen der Angebote von Profil 2 in längerfristige und verbindliche Kooperationsformen überführt. Stimmen aus dem ExpertInnen-Workshop haben betont, dass die Dienstleistenden mit ihrer Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit dabei auch einen wichtigen Beitrag zur Auseinandersetzung von Vermietenden mit sozialen Fragen und der Akzeptanz von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen leisten können.

Neben der Vernetzung mit einzelnen Akteuren organisieren Dienstleistende im Rahmen des zweiten Profils auch Informations- und Vernetzungsveranstaltungen, zu denen sie lokale VertreterInnen aus der Immobilienbranche einladen.<sup>155</sup> Hierzu sind insbesondere auch der Austausch und die Kontaktpflege mit Eigentümer- und Immobilienverbänden (wie dem Schweizerischen Verband für Immobili-

---

<sup>155</sup> Die Stiftung *Domicil* organisiert diesbezüglich etwa regelmässig Informations- und Vernetzungsveranstaltungen wie den *Immolunch*, wo sie ImmobilienbewirtschaftlerInnen einladen, oder ein Gabelfrühstück, das sich explizit an EigentümerInnen richtet.

enwirtschaft oder dem Hauseigentümergeverband HEV) wichtig. Ein wirkungsvolles Instrument zur Vernetzung liegt bei den nicht-staatlichen Dienstleistenden ausserdem in der Besetzung ihrer strategischen Organe (Stiftungsräte bzw. Vorstände) durch einflussreiche Akteure aus der Immobilienbranche. Wenn der Geschäftsführer eines Immobiliendienstleisters, die Präsidentin einer Baugenossenschaft, die Portfoliomanagerin eines Anlagefonds oder der Leiter einer Liegenschaftsverwaltung im Vorstand sitzen und von der Relevanz des Angebots überzeugt sind, können diese in ihren beruflichen Netzwerken die Vorteile der Angebote weitertragen und zu einer Kooperation mit den Dienstleistenden anregen. Eine Herausforderung bei der Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit mit Liegenschaftsverwaltungen ist es, im Kontakt verschiedene Ebenen kommunikativ zu pflegen, und neben der Geschäftsleitung auch die operative Ebene einzubinden: Denn wenn die BewirtschafterInnen, die für ein Mietverhältnis zuständig sind, von den Dienstleistungen im Rahmen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung nicht überzeugt sind, können diese die – von der Geschäftsleitung eigentlich gutgeheissene Zusammenarbeit – auf unterschiedliche Art und Weise boykottieren.

Damit die Dienstleistungen von Profil 2 wirksam funktionieren, ist es grundlegend wichtig, dass sich die Dienstleistenden bei den Vermietenden als zuverlässige und professionelle Ansprechpartner erweisen, die bei auftauchenden Problemen der KlientInnen im Mietverhältnis schnell und kompetent reagieren. Um die Wohnraumsicherung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen zu gewährleisten, zielt die Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit deshalb darauf ab, die persönliche Kenntnis zwischen Mitarbeitenden der Dienstleistenden und VertreterInnen der Immobilienbranche zu stärken (siehe Kap. 4.4). Dies erleichtert nicht nur die unkomplizierte Kontaktaufnahme im Falle von auftretenden Problemen, sondern wirkt auch pauschalen Vorurteilen zwischen Immobilienbranche und Sozialwesen entgegen, was wiederum die Wohnungsvermittlung an weitere KlientInnen erleichtern kann.

Eine Herausforderung in der Kooperation mit Vermietenden ist die Art und Weise der Kommunikation: Im direkten Austausch ist Transparenz und die Pflege einer offenen Kommunikationskultur grundlegend wichtig. Hierzu gilt es etwa im Rahmen von Wohnungsvermittlungen von Beginn an darzulegen dass ein Mieter oder eine Mieterin im Falle von Problemen, die das Mietverhältnis belasten könnten, von dem Dienstleistenden umfassend begleitet wird. Oder nach der bisherigen Belegung im Haus zu fragen und davon ausgehend eine passende Person oder Familie vorzuschlagen. Den Dienstleistenden ist es dabei ein Anliegen, den Vermietenden eine ausgewogene soziale Durchmischung in den Häusern zu gewährleisten.<sup>156</sup> Die Dienstleistenden, die im Bereich der Wohnraumsicherung tätig sind, berichten ausserdem verschiedentlich davon, dass ihre KlientInnen in der Nachbarschaft teils implizite oder explizite Stigmatisierungen erleben, und auch als Sündenböcke für auftauchende Konflikte im Haus benutzt werden. Hier gilt es im Rahmen der Vermittlungsarbeit zuzuhören, Bedenken von allen Seiten ernst zu nehmen aber auch – etwa über eine Mediation – die Dinge ins Lot zu bringen.

Ausgehend von der Erkenntnis, dass Negativerfahrungen mit KlientInnen das aufgebaute Vertrauensverhältnis mit den Vermietenden relativ schnell zunichtemachen können, heisst es „konstant dran zu sein“ und zu vermitteln. Die Herausforderung ist, dass eine schlechte Erfahrung, die von den Dienstleistenden nicht ‚aufgefangen‘ wird, schnell dazu führen kann, dass die Vermietenden künftige Kooperationen ablehnen. Der Faktor Zeit spielt hier eine wichtige Rolle: Die etablierten Anbietenden können mittlerweile auf langjährige gewachsene Verbindungen zu Vermietenden zurückgreifen. Diese

---

<sup>156</sup> Wenn beispielsweise die Situation in einem Haus durch eine Konzentration von BewohnerInnen in Belastungssituationen bereits unter Druck ist, wird eher versucht werden eine armutsgefährdete oder -betroffene Person oder Familie mit Sozialkompetenz zu vermitteln. Denn durch die Vermietung an Personen mit hoher Sozial- und Wohnkompetenz wird eine weitere Erhöhung und Konzentration von schwierigen MieterInnen und sich daraus entwickeltem Konfliktpotential vermieden und eine Balance im Haus erwirkt.

Früchte einer jahrelangen Vernetzungsarbeit zahlen sich in ihrer Arbeit heute aus. Wenn die Dienstleistenden ihre Verlässlichkeit und Professionalität über Jahre unter Beweis stellen konnten, erträgt die Zusammenarbeit eine schwierige Erfahrung oder Krisensituation mit einem Klienten oder einer Klientin besser.

Um Vertrauen zu Vermietenden zu gewinnen, und dadurch die Wirksamkeit der Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung zu fördern, ist bei der Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit insbesondere eine vorurteilsfreie, nicht-ideologische Haltung von Bedeutung. Der Graben zwischen der Immobilienbranche und sozialen Institutionen ist oft tief und es bestehen gegenseitige pauschalisierende Vorurteile. Auf der einen Seite verorten sich die sozialen Institutionen, die rein aus ethischen sozialen Werten heraus agieren, auf der anderen wird die Immobilienbranche in ihrer profitorientierten Handlungsart gesehen. Als BrückenbauerInnen zwischen den beiden Welten leisten die Dienstleistenden in Profil 2 (wie auch 3) – mit dem Ziel der Wohnraumsicherung und -integration von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen – einen wichtigen Beitrag diesen Graben zu überwinden. Dies bedingt ein Vorgehen, das sich vom stereotypisierenden Scheuklappendenken zu befreien bemüht: Vermietende werden dann als Partner verstanden und, auch wenn sie politisch andere Werte vertreten mögen, kann ihnen unvoreingenommen und offen begegnet werden. So weisen die Stellenleitenden verschiedentlich darauf hin, dass sie zwar – auch öffentlich – durchaus zu ihrer politischen Haltung stehen, es im Vordergrund ihres professionellen Handelns aber darum geht, im Sinne der Sache – d.h. des Zugangs von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen zu Wohnraum sowie deren Wohnraumsicherung – eine gute Zusammenarbeit zu pflegen.<sup>157</sup> Dies gelingt insbesondere dann, wenn die Anbietenden selbst über ein fundiertes Wissen der Immobilienbewirtschaftung verfügen (siehe Kap.4.4).

Eine Herausforderung ist es bei der Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit, die Sprache der Immobilienbranche zu verstehen – und auch in dieser Sprache zu kommunizieren. Die Dienstleistenden in Profil 2 (sowie 3) lösen dies teilweise damit, dass sie Fachpersonen mit Immobilienwissen in ihrem Team einbinden oder ihren Mitarbeitenden Weiterbildungen in dem Bereich ermöglichen.<sup>158</sup> Um Vermietende von den nicht-monetären Dienstleistungen zu überzeugen, ist es in Verhandlungen in erster Linie gewinnbringend, ökonomisch zu argumentieren: etwa indem die Win-Win-Situation der Dienstleistungen für beide Seiten hervorgehoben oder auf die hohen Folgekosten bei Wohnungskündigungen und insbesondere Zwangsräumungen hingewiesen wird.<sup>159</sup>

Hierzu gehört es auch, bei der Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit zwischen unterschiedlichen Vermietertypen zu differenzieren. Die Dienstleistenden weisen darauf hin, dass die Kooperation im Allgemeinen umso einfacher verlaufe, je professioneller die Vermietenden organisiert sind.

Wenn der Zugang zu einer grossen Liegenschaftsverwaltung hergestellt ist (eine Schwierigkeit, die im Rahmen der Überzeugungs- und Sensibilisierungsarbeit von Profil 1 thematisiert worden ist), verläuft die Zusammenarbeit in der Regel ohne grosse Komplikationen. Dies gilt sowohl für Verwaltungen im Auftrag von profitorientierten wie auch gemeinnützigen Bauträgern. Dies wird damit begründet, dass grosse professionelle Verwaltungen, die für das Angebot gewonnen werden konnten, aus Erfahrung wissen, dass es immer wieder zu Problemen und schwierigen Mietverhältnissen kommt. Dass

---

<sup>157</sup> In den Interviews mit Vermietenden wurden die unterschiedlichen politischen Einstellungen teilweise auch thematisiert, zugleich aber auch betont, dass diese angesichts der guten und professionellen Zusammenarbeit nicht ins Gewicht fallen.

<sup>158</sup> *Casanostra*, welche selbst Liegenschaften besitzt, stellt hier gewissermassen einen ‚Spezialfall‘ dar: Indem sie sich selbst auch als Immobilienbewirtschaftung positionieren, wird die Zusammenarbeit mit anderen Vermietenden erleichtert.

<sup>159</sup> Diese Argumentation funktioniert allerdings nur, so etwa im Interview mit der *Unité logement*, wenn die EigentümerInnen und Verwaltungen nicht die Strategie verfolgen eine Wohnung nach einer Kündigung zu einem erheblich höheren Mietzins zu vermieten.

die Verwaltungen in diesen Situationen auf die Zusammenarbeit mit den Dienstleistenden zurückgreifen können, wird deshalb oft mit Wertschätzung honoriert. Kleinere Immobilienbewirtschaftungsfirmen, die für weniger Mietverhältnisse zuständig sind oder weniger lange Geschäftserfahrung – und so auch weniger Erfahrungswissen mit ‚schwierigen MieterInnen‘ – besitzen, haben demgegenüber tendenziell weniger Interesse am Dienstleistungsangebot in Profil 2 und sind deshalb oft auch schwieriger für eine Kooperation zu gewinnen. Auch bei grösseren überregionalen Verwaltungen, die noch nicht lange auf einem lokalen Wohnungsmarkt tätig sind und die Dienstleistenden nicht kennen, stossen Vernetzungs- und Kooperationsanfragen eher auf Ablehnung (siehe Kap. 4.2). Dies begründen die befragten Dienstleistenden in Profil 2 damit, dass diese Vermietenden nicht lokal bzw. regional verwurzelt sind. Als lokale soziale Institution seien sie den zuständigen Personen, die aus anderen Regionen der Schweiz operieren deshalb unbekannt. Angesichts der zahlreichen Arbeitsanforderungen im Rahmen einer effizienten Immobilienbewirtschaftung, verringert dies die Bereitschaft, überhaupt mit ihnen in Kontakt treten zu wollen. Ausgehend von dieser Erfahrung schätzen die Dienstleistenden auch das künftige Vorgehen mit den überregional operierenden Vermietenden ab und verfolgen bei Ablehnungen in der Regel keine weiteren Bemühungen zur Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit mit ihnen.

Eine Herausforderung kann auch die Kooperation mit privaten EigentümerInnen darstellen, welche die Bewirtschaftung selbst übernehmen und mit ihren Liegenschaften emotional stark verbunden sind. Hier besteht das Risiko, dass sie gegenüber der Mieterschaft stark kontrollierend auftreten oder sich bei jeder Kleinigkeit bei den Dienstleistenden melden, was von diesen teils einen erheblichen Arbeitsaufwand erfordert (vgl. Kap. 4.1). Wenn PrivateigentümerInnen hingegen die Grenzen respektieren, die Mietenden in Ruhe, bzw. die Dienstleistenden handeln lassen, wird dieses Verhältnis positiver eingeschätzt.

### **Profil 3: Regelmässiger Austausch**

Hinsichtlich der Kooperation mit den Vermietenden bestehen bei den Dienstleistungen im Profil 3 sehr viele Parallelen mit denjenigen des Profils 2. Es zeigt sich, dass die Vernetzungs- und Vermittlungsarbeit nicht nur im Rahmen der Wohnungsvermittlung oder Wohnraumsicherung wichtig ist, sondern auch im Anschluss bei der Begleitung und Betreuung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen in angemieteten Wohnungen oder Liegenschaften.<sup>160</sup> Dementsprechend gelten die vorigen Ausführungen zu den Herausforderungen und Handlungsansätzen im Kooperationsgefüge mit Vermietenden bei der Bereitstellung von Dienstleistungen in Profil 2 grundsätzlich auch für die Angebote der Wohnbegleitung und -betreuung von Profil 3.

Die Verantwortung, die die Dienstleistenden bei der Untervermietung von Wohnungen an KlientInnen im Rahmen von Profil 3 eingehen, geht mit Risiken einher: Um Problemsituationen im Mietverhältnis zu verhindern – oder bei Auftreten angemessen und schnell zu reagieren – ist ein regelmässiger Austausch der WohnbegleiterInnen mit den zuständigen Personen der Vermieterseite erforderlich. Hierbei kommen ebenfalls die im vorigen Abschnitt ausgeführten Überlegungen und Vorgehensweisen der Vermittlungs- und Vernetzungsarbeit zum Tragen. In der Kooperation mit der Vermieterseite spielt dabei (in Profil 2 und 3) – neben dem Austausch mit Bewirtschaftenden – gerade auch die Kontaktpflege und Kommunikation mit den Hauswarten eine wesentliche Rolle: Denn Hauswarte bemerken als vor Ort Tätige oft als Erstes, wenn sich in den Häusern unter bzw. mit den Mietenden Probleme oder Konflikte anbahnen.

---

<sup>160</sup> Bei den Dienstleistungen der Wohnbegleitung und -betreuung in eigenen Liegenschaften erübrigt sich die Kooperation mit Vermietenden.

Wenn der regelmässige Austausch mit den Bewirtschaftenden und Hauswarten gelingt und eine gute, unkomplizierte Kommunikationsbasis gefunden wird, können so schwerwiegende Krisensituationen frühzeitig angegangen werden. Dies trägt massgeblich dazu bei, dass armutsbetroffene und -gefährdete Menschen langfristig in ihren Wohnungen bleiben können.

#### **6.4 Nicht-monetäre Dienstleistungen und Kooperation mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich**

Neben der Kooperation mit den Vermietenden spielt für die Ausgestaltung und das Funktionieren der Angebote auch die Kooperation der Dienstleistenden dem Sozial- und Gesundheitsbereich eine wichtige Rolle. Denn die Problemsituationen von KlientInnen – insbesondere der Zielgruppen von Angebotsprofil 2 und 3 – sind oft komplex (vgl. Kap. 5) und erfordern eine Unterstützung, welche die Aufgabenkompetenz der auf das Wohnen spezialisierten nicht-monetären Dienstleistungen übersteigen. Die Spezialisierung der Dienstleistungen auf Wohnfragen bedingt, dass weitere Problemkomplexe (wie Schulden, Erwerbsarbeitslosigkeit, familiäre Belastungssituationen, Sucht- sowie physische und/oder psychische Erkrankungen u.a.) vom Unterstützungsangebot anderer spezialisierter Akteure aufgenommen und bearbeitet werden können. Deshalb ist die Kooperation, Vernetzung und Kommunikation der Dienstleistenden mit Akteuren im Sozial- und Gesundheitsbereich einer Region grundlegend wichtig.

Am häufigsten bestehen Kooperationen mit den Sozialdiensten einer Stadt. Je nach Lebens- und Problemsituation einer Klientin oder eines Klienten wird ausserdem auf das Unterstützungsangebot von Asylorganisationen, der Behörde für Kindes- und Erwachsenenschutz (KESB) sowie von psychiatrischen bzw. sozial-psychologischen Diensten zurückgegriffen. Ebenso bestehen Kooperationen mit Familien- und Kleinkinder- sowie Frauenberatungsstellen, der Caritas, Pro Senectute, Pro Infirmis, der Schulden- und Suchtberatung, der Bewährungshilfe etc.

Je nach Akteur ergeben sich für die Dienstleistenden bei der Zusammenarbeit unterschiedliche Herausforderungen und Potentiale. Aufgrund der teils sehr unterschiedlichen Tätigkeitsprofile wäre es verkürzt, alle Akteure aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zusammenfassend zu diskutieren. Die Dienstleistenden heben in den Interviews insbesondere die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten hervor und schätzen diese dabei auch unterschiedlich ein. Dies ist auch bei staatlichen Dienstleistenden der Fall, die als eigenständige Abteilungen mit Zuständigkeit für den Bereich Wohnen Bestandteil der Sozialen Dienste einer Stadt sind, wobei sie sich in ihren Ausführungen auf diejenigen Abteilungen konzentrieren, die für die Organisation der Sozialhilfe (hier als Sozialdienste bezeichnet) zuständig sind. Der Schwerpunkt der folgenden Ausführungen liegt deshalb – wenn nicht anderes angegeben – auf Herausforderungen und Potentialen in der Kooperation mit den für die soziale Grundversorgung der Wohnbevölkerung zuständigen Sozialdiensten.

Die Analyse macht deutlich, dass sich die Chancen und Probleme der Kooperation je nach Ausrichtung der Dienstleistungen bzw. je nach Angebotsprofil unterscheiden.

##### ***Profil 1: Bei Bedarf weitere Unterstützungsleistungen aktivieren***

Die Sozialdienste wie auch andere Akteure aus dem Sozial- oder Gesundheitsbereich fungieren in der Regel als zuweisende Stellen für Menschen, die nicht-monetäre Dienstleistungen zur Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche oder bei Wohnfragen in Anspruch nehmen. Teils wenden sich die hilfeschuchenden Menschen auch direkt an die Dienstleistenden. Bei einigen Dienstleistenden findet die Vernetzung mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich gar in der Organisation

selbst Niederschlag.<sup>161</sup> In diesem Fall spielen die Akteure dann sowohl hinsichtlich der Vermittlung zu den nicht-monetären Dienstleistungen (Zuweisung und Anmeldung) wie auch im Laufe des Beratungs- und Unterstützungsprozesses selbst (Zuständigkeit und Kompetenz bei spezifischem weiterem Unterstützungsbedarf) eine wichtige Rolle. Gerade die Freiwilligenprojekte sind bei der Organisation von Unterstützungsleistungen, die über die Wohnungssuche hinausgehen massgeblich auf die Sozialdienste bzw. andere Fachstellen angewiesen.

Denn in der Praxis zeigt sich, dass KlientInnen, die die Dienstleistungen in Profil 1 in Anspruch nehmen, neben der Wohnungssuche oder Beratung in Wohnfragen oft auch in weiteren Lebensbereichen Unterstützung brauchen bzw. bräuchten (siehe Kap. 6.1). Teil des Angebots im Rahmen des ersten Profils ist deshalb auch die Information über, bzw. die Vermittlung an spezialisierte Unterstützungsangebote, welche die KlientInnen bislang (noch) nicht nutzen. Die KlientInnen werden mit bestehenden anderen Dienstleistungen bekannt gemacht und in Verbindung gebracht, die zur Bearbeitung ihrer spezifischen Problemsituation qualifiziert sind. Wenn KlientInnen Sozialhilfe beziehen, liegt die Zuständigkeit dieser Aufgabe bei den Sozialdiensten, mit denen sich die Dienstleistenden diesbezüglich bei Bedarf austauschen.

Die Kooperation mit anderen Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich dient im Rahmen von Profil 1 in erster Linie dazu, die Kontakte und Grundlagen dafür zu schaffen, bei Bedarf und punktuell Unterstützungsleistungen aktivieren zu können. Da die nicht-monetären Dienstleistungen auf ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ (Kap. 6.1) fokussieren, wird dabei der Selbstverantwortung der KlientInnen einen hohen Stellenwert beigemessen.

### ***Profil 2: Wohnen als Grundbedingung gesellschaftlicher Integration fördern***

Im Rahmen des zweiten Angebotsprofils lassen sich dieselben Beobachtungen wie in Profil 1 feststellen. Die Vernetzung zwischen Dienstleistenden und anderen Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich nimmt dabei in der Regel intensivere Formen an. Wenn sich Unterstützungsangebote den spezifischen Problemen einer Klientin oder eines Klienten ausserhalb des Wohnbereichs annehmen, stärkt dies auch die Wirksamkeit der Dienstleistungen zur Vermittlung und Sicherung von Wohnraum selbst. Wenn beispielsweise bei KlientInnen mit Schulden und/ oder Betreibungen mithilfe einer Schuldenberatungsstelle ein individueller Budgetplan erarbeitet wird, kann auch auf eine regelmässige Bezahlung des Mietzinses hingearbeitet werden. Oder wenn – um ein anderes Beispiel zu nennen – eine armutsbetroffene oder -gefährdete Person wegen einer Suchtproblematik oder einer psychischen Erkrankung im persönlichen Umfeld immer wieder aneckt, können die Unterstützungsleistungen von Suchtberatungsstellen oder von sozialpsychologischen bzw. psychiatrischen Diensten dazu beitragen, dass potentielle Konflikte in der Nachbarschaft oder mit Hauswarten oder Verwaltungen reflektiert und bearbeitet werden können.

Im Rahmen der Wohnbegleitungen haben gerade diejenigen Ansätze ein besonderes Potential, die auf eine sozialräumliche Integrationsarbeit vor Ort (in einem Haus, einer Siedlung, einem Quartier) fokussieren. Indem diese Dienstleistung „nahe bei den Menschen“ ist, kann sie auch einen grundlegend wichtigen Beitrag zur Entstigmatisierung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen im Wohnumfeld leisten. Das Augenmerk wird dabei auf beide Variablen gerichtet: erstens auf die Un-

---

<sup>161</sup> Die *IG Wohnen* beispielsweise versteht sich als Lobby- und Koordinationsstelle, welche alle wichtigen sozialen Organisationen der Stadt Basel als Mitglieder und Partner in ihrer Vereinsorganisation einbindet. Die Anmeldung zu den Dienstleistungen der *IG Wohnen* erfolgt in der Regel über die Mitgliederorganisationen, welche ebenfalls für die weitere Begleitung der KlientInnen zuständig sind.

gleichheiten oder Benachteiligungen und zweitens auf die Ressourcen und Potentiale von BewohnerInnen. So wird es möglich, sowohl die Schwierigkeiten als auch die Ressourcen von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen in den Blick zu nehmen. Diese sind dann nicht einfach als ‚Problemfälle‘ gekennzeichnet, was deren Marginalisierung nur zusätzlich verstärkt, sondern werden auch als Gewinn und essentieller Teil für eine Hausbewohnerschaft, ein Quartier und eine Gemeinde wahrgenommen. Wohnbaugenossenschaften und Gemeinden, welche derartige Angebote fördern, spielen in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle (vgl. Kap. 4.3). Befragte GenossenschaftsvertreterIn, welche die Relevanz von professioneller sozialer Arbeit in den Siedlungen hervorheben (und diese über Leistungsverträge auch finanzieren), weisen ausserdem auf das Potential von Dienstleistungen hin, welche den nachbarschaftlichen Gemeinsinn in den Siedlungen fördern wie auch zur Wohnintegration aller beitragen könnten. Für die Dienstleistenden, welche über ein fundiertes Wissen zu Wohn- und Nachbarschaftsthemen verfügen, eröffnet sich hier auch ein Ausbaupotential ihres Angebots.<sup>162</sup>

Die Sozialdienste sind für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen oft die erste Anlaufstelle. Deshalb sind es oft auch die Sozialdienste, welche KlientInnen mit Unterstützungsbedarf bei der Wohnungsvermittlung oder Wohnraumsicherung an die Dienstleistenden vermitteln (siehe oben). Bei Sozialhilfebeziehenden werden über Kostengutsprachen der Sozialhilfe dann die Dienstleistungen abgerechnet. Dadurch besteht eine intensive und – laut den Interviewaussagen – in der Regel auch gute Kooperation.

In den Interviews mit den Dienstleistenden finden sich aber auch verschiedene kritische Stimmen, die auf Differenzen oder schwierige Voraussetzungen in der Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten hinweisen. Diese Problematisierung wird teilweise auch von VertreterInnen der staatlichen Träger geäussert, die selbst als Abteilungen von Sozialen Diensten organisiert sind. Es handelt sich wie im Folgenden ausgeführt um Herausforderungen, die sich auch direkt auf die nicht-monetären Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung auswirken. Differenzen werden von den staatlichen Dienstleistenden etwa in der Arbeitsweise festgestellt. Die Sozialarbeitenden, die für die soziale Grundversorgung und Sozialhilfe zuständig sind, hätten eine systembedingt langsamere Reaktionszeit: In einer akuten Krisensituation müssen die Dienstleistenden hingegen oft sehr rasch reagieren, manchmal gar innerhalb einiger weniger Stunden vor Ort sein. Als besondere Herausforderung bei der Wohnraumsicherung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen wird – gerade von VertreterInnen nicht-staatlicher Träger – verschiedentlich kritisiert, dass Sozialdienste bei Wohnungskündigungen von Sozialhilfebeziehenden teilweise zu spät oder gar nicht reagiert hätten, auch weil sie von den KlientInnen gar nicht davon erfahren hätten. In diesem Zusammenhang wird der oft stark ‚funktionalistische‘, verwaltungslogische Zugang der Sozialdienste, der kaum über die administrative Organisation und Bezahlung der Sozialhilfe hinausgehe, als Schwierigkeit hervorgehoben.<sup>163</sup> Die starken Arbeitsbelastungen, mit denen sich die Sozialarbeitenden konfrontiert sehen – sehr grosses Arbeitspensum und Zeitdruck, teilweise Aggressionen seitens der KlientInnen, Legitimationszwänge der Sozialhilfe in Politik und Öffentlichkeit – wirkten sich teilweise auf eine ‚verhärtete‘ Haltung gegenüber den Hilfesuchenden aus. Ebenso können die zeitlichen Belastungen die direkte Kommunikation mit den Dienstleistenden erschweren.

Als Herausforderung bei der Bereitstellung von Dienstleistungen zur Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung thematisiert wird in den Interviews ausserdem, dass die Sozialdienste unter Vermietenden oft „einen schlechten Ruf“ haben. Abgesehen von dem generell beobachtbaren politisch rauen

---

<sup>162</sup> Die *Stiftung Domicil* etwa hat sich in diesem Feld eine langjährig gewachsene Expertise aufgebaut.

<sup>163</sup> Siehe auch Porträt Familie Müller in Kap. 5.

Klima gegenüber der Sozialhilfe,<sup>164</sup> ist dies insbesondere in jenen Städten der Fall, in denen es eine politische Entscheidung gab, die Mietzinsen nicht mehr direkt an die Vermietenden zu bezahlen, sondern an die Sozialhilfebeziehenden zu überweisen. Angesichts der knappen Budgets der Sozialhilfebeziehenden ist das Risiko gross, dass diese Gelder dann für anderes ausgegeben werden, was zu Mietzinsrückständen und in der weiteren Konsequenz zu Kündigungen führen könne.<sup>165</sup> Die Sozialhilfe wird dadurch von den Vermietenden als unsicherer Partner wahrgenommen. Die negative Einschätzung wird noch verschärft, wenn Vermietende zudem die Erfahrung gemacht haben, dass sie bei einer Kontaktaufnahme mit den Sozialdiensten im Falle von Schwierigkeiten mit einem Mieter aus Datenschutzgründen keine Auskunft erhalten haben bzw. abgewiesen wurden. Die Dienstleistenden berichten davon, dass solche Einschätzungen die Chance ihrer Dienstleistungen für andere Sozialhilfebeziehende erschweren. Sie sehen sich dann in der Rolle, Vertrauensverhältnisse von Vermietenden gegenüber Sozialhilfebeziehenden (wieder) herstellen zu müssen (vgl. auch Kap. 6.3).

Als Hauptproblem konstatieren die Dienstleistenden eine mangelnde Sensibilität vieler Sozialarbeitender für die Relevanz des Wohnens wie auch ein oft geringes Wissen bezüglich mietrechtlicher Fragen. Hier sei das Bewusstsein zu wenig verbreitet, dass Wohnraum ein ökonomischer und sozialer Wert ist, und dass die Wohnintegration und ein stabiles und gutes Wohnumfeld eine wichtige Grundlage für das generelle Wohlbefinden und die gesellschaftliche Integration einer Person darstellen; eine Grundlage, welche auch erst die Stabilisierung in anderen Lebensbereichen (Arbeit, Gesundheit, Bildung) ermöglicht. Dies liegt auch in der Ausbildung von Sozialarbeitenden begründet, wo Wohn- und Mietfragen oft nur eine marginale Rolle spielen. Die Anbietenden der nicht-monetären Dienstleistungen übernehmen deshalb teilweise – implizit oder explizit – Schulungs- und Sensibilisierungsarbeit innerhalb des Fachgebiets. Sie füllen die bestehende Wissens- und Handlungslücke zwischen den Sozialdiensten, die u.a. auf Arbeitsintegration spezialisiert sind, und der Wohnintegration.

Trotz dieser diversen Herausforderungen schätzen die Dienstleistenden die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten und anderen Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich positiv ein. Ihr Angebot stösst bei den anderen Unterstützungsstrukturen meist auf Interesse, doch sind die Erwartungen an ihre Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung hoch: Es kursieren etwa Vorstellungen, sie sollten möglichst alle Probleme im Zusammenhang mit dem Wohnen lösen können. Ausserdem bestehe die Tendenz, alle Anliegen, die mit dem Wohnbereich zu tun haben, an sie zu delegieren, auch wenn die damit einhergehenden Problematiken Ursachen haben, denen sie im Rahmen ihrer Zuständigkeiten und Ressourcen nur begrenzt begegnen können.

Dienstleistende formulieren auch verschiedene Hinweise auf Handlungsoptionen und Vorgehensweisen in der Kooperation mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, die sich positiv auf die Bereitstellung ihres Angebots auswirken. Wichtig ist in erster Linie eine offene Kommunikationskultur. Zur Förderung der Wohnraumsicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen sei es grundlegend wichtig, dass die Akteure im Unterstützungsnetz einer Person frei und direkt miteinander reden können. Dies wird etwa dann erleichtert, wenn interne Vereinbarungen über den Datenschutz im Umgang mit Klientendaten bestehen. Grundlegend wichtig ist dabei von den KlientInnen und ihren Bedürfnissen auszugehen, sie in alle Schritte einzubeziehen und ihnen gegenüber transparent zu sein. Denn das Agieren ‚hinter ihrem Rücken‘ verstärkt nur die Resignation und das

---

<sup>164</sup> Siehe beispielsweise die aktuelle Revision der SKOS-Richtlinien vom 21.09.2015, die finanzielle Kürzungen insbesondere für Grossfamilien und junge Erwachsene zu Folge hat. <http://skos.ch/skos-richtlinien/revision/>

<sup>165</sup> Verschiedene InterviewpartnerInnen sehen in diesem Strategiewechsel der Mietzinszahlungen, die formal aus Gründen der Autonomieförderung und Prävention vor die Sozialhilfe ‚abzockenden‘ Vermietern erfolgte, auch das politische Bestreben, die Sozialhilfequoten zu reduzieren, indem Sozialhilfebeziehende nach einem Wohnungsverlust mangels günstiger Angebote aus den Städten verdrängt werden. Im ExpertInnen-Workshop haben ausserdem VertreterInnen der Immobilienbranche die Bedeutung der direkten Bezahlung der Mietzinsen durch die Sozialhilfe zur Mietzinsicherheit betont.

verbreitete Misstrauen bzw. Ohnmachtsgefühl in einer ‚sozialen Maschinerie‘ gefangen zu sein (vgl. Kap. 5). Dies wirkt der eigentlich beabsichtigten Ermächtigung entgegen. Wenn in einem Treffen des Unterstützungsnetzes mit einer unterstützten Person oder Familie Vertrauen geschaffen wird, kann gemeinsam auf eine Verbesserung der Situation hingearbeitet und so die hierzu notwendige Dienstleistungen organisiert werden.

Ob eine Kommunikationssituation gelingt, hängt von den einzelnen Beteiligten wie auch von den Konstellationen ab, in denen sie zueinander stehen. Das persönliche Kennen der Beteiligten vereinfacht meist einen offenen Austausch sowie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und führt dazu, dass leichter Lösungen gefunden werden. Förderlich hierzu sind kleinere Strukturen oder Teams. Verschiedentlich wird auch auf die Rolle des Urbanisierungsgrades hingewiesen. In kleineren oder mittelgrossen Städten kennen sich die sozialen Fachpersonen oft schon seit vielen Jahren, teilweise bestehen auch personelle Überschneidungen (eine Sozialarbeiterin eines Dienstleistenden hat beispielsweise früher bei anderen sozialen Fachstellen gearbeitet). Wenn diese persönlichen Kontakte positiv erfahren werden, ist auch die Zusammenarbeit positiv. Von Bedeutung ist ebenfalls die Zusammenarbeit auf strategischer Ebene. Regelmässiger Austausch, gemeinsame Vereinbarungen zur Kooperation und ein transparenter Informationsfluss wirken sich positiv auf die Zusammenarbeit der Institutionen und so auch auf die Bereitstellung der nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen aus. Dies bedingt von den Leitenden eine sachbezogene Weitsicht jenseits von Konkurrenzdenken, was letztendlich zu gegenseitigen Ergänzungen führt und – so eine Interviewaussage – „die Offenheit von allen Stellen, nicht nur an ihr ‚Gärtli‘ zu denken“.

### **Profil 3: Stationäre Aufenthalte reduzieren oder vermindern**

Die Ausführungen zu Profil 2 gelten zu einem Grossteil auch für die Angebote in Profil 3: Im Rahmen der Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Liegenschaften ist die Kooperation mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich zur Bearbeitung der komplexen Problemsituationen, mit denen sich die KlientInnen in diesem Angebotsprofil konfrontiert sehen, unabdingbar. Die Kooperation nimmt dabei in der Regel eine noch stärker institutionell verankerte Form an.<sup>166</sup>

Die Gefahr besteht, dass KlientInnen von der Vielzahl an bestehenden spezialisierten Unterstützungs- und Beratungsangeboten aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich überfordert sind und diese dann nicht in Anspruch nehmen bzw. keinen Zugang dazu finden. Gerade für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die sozial und gesundheitlich stark belastet sind, kann die Anstrengung, von einer spezialisierten Stelle zur anderen zu gehen, zu gross sein. Angebote, die sich im Rahmen einer generalistisch ausgerichteten sozialen Arbeit ausrichten, können diesen Tendenzen Gegensteuer geben.<sup>167</sup> Aber auch die Wohnbegleitungen (in Profil 2 und 3) nehmen sich der Herausforderung an: So übernehmen die WohnbegleiterInnen für die KlientInnen in komplexen Belastungs- oder Krisensituationen – je nach Kapazität der Dienstleistenden – teils auch eine Art ‚Case Management‘ Rolle, in dem Sinne, dass sie bei spezifischem Bedarf wie einer akuten Krise alle Akteure des Unterstützungsnetzes einer Person an einen Tisch bringen und so den direkten Dialog mit der Klientin und dem Klienten fördern. Bei Bedarf begleiten sie die KlientInnen teils auch zu einem spezifischen Unterstützungsangebot und schaffen ihnen so Zugang dazu. Die Herausforderung im Rahmen der Wohnbegleitungen liegt diesbezüglich darin, das Gleichgewicht zwischen Unterstützung und Selbstermächtigung der

---

<sup>166</sup> Als Beispiel sei etwa *WOHnenbern* oder *Casanostra* erwähnt, die eng mit regionalen Netzwerken wie der *Wohnkonferenz Region Bern* (WOK) oder der *Sozialpsychiatrie Konferenz Bern und Biel* (SOKOBE bzw. SOKOBI) zusammenarbeiten.

<sup>167</sup> Im Sample mit einer solchen Ausrichtung vertreten ist der *Servizio di Accompagnamento Sociale di Lugano*.

KlientInnen zu finden. Auch gilt es zu akzeptieren, wenn eine Klientin oder ein Klient eine aus professioneller Sicht eigentlich notwendige Hilfeleistung nicht annehmen will.

Im Rahmen der Begleitung und Betreuung beim Wohnen eröffnen sich verschiedene Potentiale, die für die Wohnraumsicherung und -integration sowie die Prävention vor Obdachlosigkeit gewinnbringend sind. Indem die Sozialarbeitenden der Wohnbegleitung zu den KlientInnen nach Hause gehen, erhalten sie einen umfassenderen Blick auf ihre Lebensrealitäten und die Probleme, die sich auch ausserhalb des Wohnens manifestieren. Diese ‚Lebensnähe‘ stellt eines der grossen Potentiale ihres Angebots dar, das die auf die soziale Grundversorgung und Sozialhilfe spezialisierten Sozialdienste in der Regel nicht leisten können. Ebenso lässt die Ausrichtung der Psychiatrie, die in erster Linie auf eine individuelle und medikamentöse Behandlung von psychischen Erkrankungen fokussiert, eine systemische Betrachtung der Lebens- und Wohnsituation ihrer PatientInnen in der Regel ausser Acht.<sup>168</sup>

Den Dienstleistungen im Bereich der Wohnbegleitung und -betreuung sind hingegen auch Grenzen gesetzt: Immer wieder wird in den Interviews darauf hingewiesen, dass es für einen Teil des Klientel, das besonders belastet ist, eine – nicht nur auf das Wohnen bezogene – generalistisch ausgerichtete, individuell bedarfsgerechte und situativ angepasste systemische soziale Arbeit im Alltag bräuchte. Für eine solch umfassende Unterstützung und Begleitung haben die Dienstleistenden hingegen oft nur begrenzt oder kaum Kapazitäten. In der Praxis wird der im Rahmen der Wohnbegleitung erkannte Bedarf an unterschiedliche spezialisierte Akteure aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich übermittelt.

Die Vernetzung ermöglicht den Dienstleistenden dabei teilweise auch, KlientInnen nicht aufgrund bestimmter Problemlagen wie beispielsweise Sucht oder psychischen Erkrankungen auszuschliessen (vgl. Kap. 6.1). Eine strukturierte und gelingende Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure im Unterstützungsnetz einer Person oder einer Familie kann dazu beitragen, dass stationäre Behandlungen vermieden bzw. reduziert werden zugunsten einer Begleitung und Unterstützung zuhause.<sup>169</sup> So kann auch dem existentiellen Grundbedürfnis Wohnen entsprochen und damit einhergehend die – für die Menschenwürde grundlegend wichtige – Privatsphäre, die im Falle von Obdachlosigkeit oder eines Aufenthalts in stationären Einrichtungen verloren gehen kann, gewahrt werden.

## 6.5 Kontextbetrachtungen: Nicht-monetäre Dienstleistungen und regionale Unterschiede oder Gemeinsamkeiten

Die Kontextangaben in den Kurzporträts (Kap. 2) ermöglichen einen vergleichenden Überblick über Strukturdaten und Kennzahlen zur Situation auf dem jeweiligen (regionalen) Wohnungsmarkt,<sup>170</sup> der Sozio-Demographie<sup>171</sup> wie auch der aktuellen politischen Kräfteverhältnisse<sup>172</sup> im jeweiligen Einzugsgebiet der zehn Dienstleistenden. Auf der Basis dieser Daten sowie den Interviewaussagen und Ergebnissen des abschliessenden ExpertInnenworkshops lassen sich regionale Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten feststellen, die für die Organisation und Bereitstellung von nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen von Bedeutung sind.

---

<sup>168</sup> Dienstleistende wie *WOHnenbern* deren KlientInnen oft sozialpsychologische Unterstützung benötigen, und die diese Tendenz in der Psychiatrie kritisieren, weisen auf das Potential von Ansätzen wie *housing first* in der Obdachlosenhilfe hin, welche die Priorität zuerst auf eine gesicherte Wohnsituation legt, bevor Unterstützung und sozialarbeiterische Begleitung organisiert wird, welche an die Menschen in ihrem Wohn- und Lebensumfeld adressiert ist.

<sup>169</sup> Siehe Porträt Herr Lüthi in Kap. 5.1

<sup>170</sup> Gemessen mit der Leerwohnungsziffer, der Anzahl neu gebauter Wohnungen pro 1'000 Einwohner und der durchschnittlichen Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung.

<sup>171</sup> Daten zu Einwohnerzahl sowie der Sozialhilfequote, dem Ausländeranteil und der Arbeitslosenquote.

<sup>172</sup> Daten zur Parteienzugehörigkeit von Stadtpräsident/in und Sozialdirektion sowie Kräfteverhältnisse im Gemeindeparlament.

In der Analyse zeigt sich dabei, inwiefern die untersuchten und nach Angebotsprofilen systematisierten Angebote a) von kontextuellen Rahmenbedingungen abhängig, und b) kontextunabhängig von Relevanz sind. Im Folgenden werden sowohl a) (Kap. 6.5.1) wie auch b) (Kap. 6.5.2) mit Bezug auf die untersuchten Angebote bzw. Angebotsprofile diskutiert. Lücken, die diesbezüglich festgestellt werden können, werden thematisiert.

### 6.5.1 Kontextuelle Rahmenbedingungen der Angebote

Es lassen sich insbesondere drei Kontextfaktoren herausfiltern, die für die Organisation und Bereitstellung nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich Wohnen von Relevanz sind. Es sind dies erstens ökonomische, zweitens sozialpolitische und drittens kulturelle Rahmenbedingungen. Im Folgenden wird mit Bezug auf diese insbesondere die Rolle des Wohnungsmarktes, der Gemeinden sowie der Sprachregionen hinsichtlich der Bereitstellung und Organisation von nicht-monetären Dienstleistungen diskutiert.

#### Ökonomische Rahmenbedingungen: Die Rolle des Wohnungsmarktes

Die Verfügbarkeit und Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen ist vom ökonomischen Kontext des lokalen bzw. regionalen Wohnungsmarktes geprägt. Es erstaunt nicht, dass die untersuchten Angebote grösstenteils in Städten und Regionen verortet sind, in denen äusserst niedrige Leerwohnungsbestände bestehen wie in der Stadt und Agglomeration Zürich oder der Genfersee-Region, aber auch in grösseren Städten wie Basel oder Bern. Denn für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen stellt es gerade in den wirtschaftlich prosperierenden Regionen und grösseren Städten der Schweiz eine grosse Herausforderung dar, eine angemessene Wohnung zu finden bzw. diese längerfristig behalten zu können.<sup>173</sup> Zur Erfassung der Wohnungsmarktsituation sind, neben der Leerwohnungsziffer, die Neubauquote sowie die Höhe der durchschnittlichen Marktmieten wichtig. Besonders angespannt ist die Wohnungsmarktsituation in einer Stadt oder Region mit tiefer Leerwohnungsziffer, relativ wenig Neubau und hohen Marktmieten. Wie die Zusammenstellung der Kennzahlen in Kap. 2 verdeutlicht, eröffnen sich bezüglich des Zusammenspiels dieser drei Faktoren bei den zehn untersuchten Angebotsstrukturen teils markante regionale Marktunterschiede.<sup>174</sup>

Der entscheidende Indikator für die Verfügbarkeit und Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen ist jedoch die Höhe der durchschnittlichen Mietzinse der auf dem Markt regulär ausgeschriebenen und verfügbaren Wohnungen bei Neuvermietungen. Die Marktmieten übersteigen in der Regel die finanziellen Ressourcen von Haushalten mit kleinen Einkommen. Armutsbetroffene und -gefährdete Menschen sind angewiesen auf sehr günstige Wohnungen, die hingegen auf dem Wohnungsmarkt kaum oder selten ausgeschrieben sind. So liegen die Marktmieten in den Städten der untersuchten Angebotsstrukturen deutlich über den durchschnittlichen Mietzinsobergrenzen der Sozialhilfe.<sup>175</sup> Die Höhe der Marktmieten wird neben der Angebotslage (Leerwohnungsbestand,

---

<sup>173</sup> Tiefere Wohnungsmieten und ein generell weniger angespannter Wohnungsmarkt lassen sich beispielsweise im Jura oder anderen ländlichen Berg- bzw. Randregionen ohne starken touristischen Wirtschaftsmotor erkennen (siehe hierzu etwa Der Bund vom 8. September 2015, S.11).

<sup>174</sup> Im Sample steht am einen Ende des Spektrums mit relativ entspanntem Wohnungsmarkt die Stadt Biel mit einer Leerwohnungsziffer von 1.73, Neubauquote von 5.3 (Anzahl gebaute Wohnungen pro 1'000 Einwohner) sowie durchschnittlicher Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmerwohnung (Neubau) von 1'450 CHF. Am anderen Ende des Spektrums mit besonders angespannten Wohnungsmärkten stehen die Städte Lausanne oder Zürich. Leerwohnungsziffer Lausanne: 0.15/ Zürich: 0.11; Neubauquote Lausanne: 1.7/ Zürich: 5.7; Marktmiete Lausanne: 2'156 CHF/ Zürich: 2'575 CHF (genauere Angaben zu Kriterien und Datierung dieser Kennzahlen vgl. Kap. 2).

<sup>175</sup> Die Mietzinslimiten (ebenso die Berechnungen nach Netto- oder Bruttomietzinsen) variieren ja nach kommunalen bzw. teils auch kantonalen Regelungen der Sozialhilfe (siehe Kontextangaben in den Porträts der untersuchten Dienstleistenden, Kap. 2). Laut aktuellem Sozialhilfebericht des BFS liegen die schweizweit durchschnittlich angerechneten Wohnkosten der Sozialhilfe (d.h. Netto-Mietzins + Heiz- und Nebenkosten) für eine Einzelperson bei 1'132 CHF für ein Paar mit zwei Kinder bei 1'745 CHF und für eine alleinerziehende Person mit zwei Kindern bei 1'569 CHF (vgl. Begriffsklärung ‚sehr günstiger Wohnraum‘ in Kap. 1.2.3).

Neubauquote) auch über weitere Standortfaktoren (Arbeitsmarktsituation, Attraktivität der Lage etc.) bestimmt. In Städten, in denen die Leerwohnungsziffer es nicht zulässt von Wohnungsnot zu sprechen, kann es für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen dennoch äusserst schwierig sein eine Wohnung zu finden, wenn die Mietzinse der auf dem Markt verfügbaren Wohnungen für deren sehr kleine Haushaltseinkommen unbezahlbar sind.<sup>176</sup> Da Neubauwohnungen in der Regel im höheren Preissegment angesiedelt sind, kann auch die rege Bautätigkeit in einer Stadt oder Region (gemessen an der Neubauquote) nur insofern entlastend auf den Zugang von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen zu sehr günstigem Wohnraum wirken, wenn die frei werdenden Wohnungen – im Sinne des Nachzugs – nicht durch eine sehr hohe Nachfrage (gemessen an einer äusserst tiefen Leerwohnungsziffer) absorbiert werden.<sup>177</sup> In den Interviews wurde diesbezüglich auch betont, dass nicht nur armutsbetroffene und -gefährdete Menschen günstigen Wohnraum suchen. StudentInnen, Auszubildende, Menschen mit Behinderungen und tieferen IV-Renten und zunehmend auch Menschen aus der Mittelschicht sind ebenfalls auf günstigen Wohnraum angewiesen, da das Verhältnis von Lebenshaltungsbudget zu den Mietpreisen je länger je weniger im Einklang steht.<sup>178</sup>

Die in der Studie befragten VertreterInnen der Immobilienwirtschaft, Behörden, NGOs, Sozialarbeit und Politik betonen, dass günstiger und insbesondere sehr günstiger Wohnraum in vielen Städten und Agglomerationsgemeinden Schweiz rar ist. Dieser Umstand ist auch den Aufwertungsprozessen der Innenstädte und städtischen Wohnquartiere geschuldet, die oft mit Sanierungs- und Neubauprojekten einhergehen, zu steigenden Mieten führen und so zunehmend armutsbetroffene und -gefährdete Menschen aus den Kernstädten und aufgewerteten Quartieren verdrängen. Um solchen Verdrängungsmechanismen entgegenzutreten, sieht sich die öffentliche Hand vor die Herausforderung gestellt, Lösungen zu entwickeln, die keine Fehlanreize schaffen (wie stetige Anpassungen der Obergrenzen der Mietzinsszahlungen durch die Sozialhilfe, die Mietzinserhöhungen auf dem Wohnungsmarkt weiter fördern können). Ausserdem gilt es, Mietenden, die auf einen sehr niedrigen Mietzins angewiesen sind, mit günstigem und qualitativ angemessenem Wohnraum zu versorgen. In diese Lücke springen die nicht-monetären Dienstleistungen in den Angebotsprofilen 1-3 auf unterschiedliche Art und Weise ein.

Die Dienstleistungen in **Profil 1** zur Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche stehen in direktem Zusammenhang mit der Situation auf dem Wohnungsmarkt. So haben sich die beiden Freiwilligenprojekte zur Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche im Sample gerade in Städten herausgebildet, deren Wohnungsmärkte sich *entweder* durch eine äusserst tiefe Leerwohnungsziffer<sup>179</sup> *oder* durch durchschnittlich sehr hohe Marktmieten<sup>180</sup> auszeichnen.

Auch für die Konstituierung von Dienstleistungen der Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung in **Profil 2** spielt die Situation des Wohnungsmarktes einer Stadt oder Region eine wichtige Rolle. Dabei kann beobachtet werden, dass sich diese Angebote im Sample gerade in den regionalen Kontexten entwickelt haben, deren Wohnungsmärkte einem besonderen Druck ausgesetzt sind und sich

---

<sup>176</sup> Dies gilt etwa für die Stadt Luzern, in der die Leerwohnungsziffer 0.97 beträgt, die durchschnittliche Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmerwohnung sich aber auf 2'375 CHF beläuft. Etwas weniger akzentuiert gilt dies bspw. auch für Lugano (Leerwohnungsziffer: 1.14; Marktmiete: 1'910 CHF).

<sup>177</sup> Als Beispiel sei hier Schlieren erwähnt (Neubauquote 34.4; Leerwohnungsziffer 0.04), aber auch in Zürich spielt dieser Effekt (Neubauquote 5.7, Leerwohnungsziffer 0.11).

<sup>178</sup> In der Fokusgruppe wurde die wachsende Diversifizierung der Menschen, die auf günstigen Wohnraum angewiesen sind, diskutiert. Hier wird enormer Nachholbedarf gesehen, so dass eine vertiefende und differenzierte Kenntnis derjenigen gewünscht ist, die auf günstigen Wohnraum angewiesen sind. Die Studie der Fachhochschule Nordwestschweiz und SKOS zur Wohnversorgung armutsgefährdeter und -betroffener Menschen im Rahmen des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut liefert wertvolle Erkenntnisse hierzu (die Studie ist noch unveröffentlicht).

<sup>179</sup> Bsp. *Wohnhilfe Schlieren*, Leerwohnungsziffer Schlieren (2013): 0.04.

<sup>180</sup> Bsp. *Wohncoaching Luzern*, Durchschnittliche Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung in der Stadt Luzern: 2'375 CHF.

durch eine Kombination von sehr tiefen Leerwohnungsbestand *und* hohen Marktmieten auszeichnen.<sup>181</sup>

Hier eröffnen sich auch Lücken: Zum einen berichten die meisten Dienstleistenden in Profil 1 und 2, dass die Nachfrage von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen nach Unterstützung und Vermittlung von günstigen Wohnungen die verfügbaren Wohnungsangebote meist bei Weitem übersteigt.<sup>182</sup> Zum anderen gibt es lange nicht in allen Städten oder Agglomerationsgemeinden, deren Wohnungsmarktsituation ähnlich verschärfte Charakteristiken aufweisen, Dienstleistungen, wie sie im Rahmen der Profile 1 und 2 angeboten werden.<sup>183</sup>

Im ExpertInnen-Workshop wurde von einer Diskussionsgruppe die hypothetische Frage aufgeworfen, welche nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen es bräuchte, wenn der Wohnungsmarkt genügend (sehr) günstigen Wohnraum zur Verfügung stellen würde. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass – während für die Dienstleistungen in Profil 1 und 2 der knappe Wohnraum eine wesentliche Voraussetzung sei – die im Profil 3 verorteten Dienstleistungen unabhängig von der Lage auf dem Wohnungsmarkt immer notwendig seien.

Es wäre also verkürzt, die Gesamtproblematik allein mit einem angespannten Wohnungsmarkt zu erklären. Die Relevanz von Dienstleistungen zur Prävention vor Obdachlosigkeit in **Profil 3** wie die Begleitung oder Betreuung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen in eigenen oder angemieteten Liegenschaften besteht auch in entspannteren Wohnungsmärkten. So betonen Dienstleistende, die sich an den vulnerabelsten Zielgruppen ausrichten (wie armutsbetroffene oder -gefährdete Menschen, die mit einer Sucht oder einer psychischen Belastung bzw. Erkrankung konfrontiert sind), dass aus ihrer Erfahrung auch in Situationen oder Phasen mit entspanntem Wohnungsmarkt und relativ tiefen Mietzinsen, Menschen in Armut und komplexen Problemsituationen immer Diskriminierungs- oder Exklusionserfahrungen beim Zugang zu und der Sicherung von Wohnraum gemacht haben und bis heute machen.<sup>184</sup>

Auch hier können Lücken ausgemacht werden: Lange nicht alle Städte/ Gemeinden in der Schweiz verfügen über Angebote des betreuten oder begleiteten Wohnens und auch nicht über betreute Notwohnungen oder Notschlafstellen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen in sehr komplexen Problemsituationen. Da Massnahmen gegen Obdachlosigkeit für die Gemeinden eine gesetzliche Pflicht sind, lösen dies die Sozialdienste in der Regel mit der Organisation von Übernachtungen in Pensionen und Gaststätten<sup>185</sup> oder in Räumen von Gemeindeliegenschaften. Personen, die sich nicht von der Sozialhilfe abhängig machen wollen, bewegt dies teils auch dazu, in die grossen Zentren

---

<sup>181</sup> Bsp. *IG Wohnen* (Basel: Leerwohnungsziffer 0.33; Marktmiete 1'921 CHF); *Stiftung Domicil* (Zürich: Leerwohnungsziffer 0.11; Marktmiete 2'575 CHF); *Fondation Apollo* (Vevey: Leerwohnungsziffer 0.35; Marktmiete 1'990 CHF); *Unité Logement* (Lausanne: Leerwohnungsziffer 0.15; Marktmiete 2'156 CHF).

<sup>182</sup> Beispielsweise musste die *Stiftung Domicil* im letzten Jahr aus Kapazitätsgründen dreimal einen Anmeldestopp vornehmen, weil für die Zahl an eingehenden Anmeldungen kaum entsprechende Wohnungsangebote vorhanden waren.

<sup>183</sup> Ausführlicher zu den Unterschieden der kommunalen Organisation vgl. Kap. 6.1.2. Da die Studie keine Vollerhebung vornimmt, geht es hier nicht darum, Gemeinden ohne Angebote in Profil 1 und 2 aufzulisten. Als Beispiel sei etwa die Stadt Bern erwähnt, deren Kennzahlen zum Wohnungsmarkt ähnliche Charakteristiken aufweisen wie diejenige von anderen Städten, bei denen es Angebote in Profil 1 und 2 gibt (Leerwohnungsziffer 0.39; Marktmiete 1'951 CHF). Ein solches Angebot fehlt hingegen in der Stadt Bern. Die im Sample untersuchte Struktur von *WOHnenbern* fokussiert auf Dienstleistungen im Profil 3.

<sup>184</sup> Als Beispiel sei hier das Angebot von *Casanostra* in der Stadt Biel erwähnt (Leerwohnungsziffer 1.73, Neubauquote 5.3, Durchschnittliche Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zimmer-Neubauwohnung 1'450 CHF).

<sup>185</sup> Im Sample etwa die Stadt Lugano.

auszuweichen.<sup>186</sup> In beiden Fällen fehlt meist die Unterstützung mittels nicht-monetärer Dienstleistungen der Wohnbegleitung und -betreuung, wie sie die untersuchten Dienstleistenden in Profil 3 anbieten.

### **Sozialpolitische Rahmenbedingungen: Die Rolle der Gemeinden**

Wie die Darlegung zu der Organisation und Ausrichtung der nicht-monetären (Kap. 6.1) verdeutlicht, haben sich trotz einer teils vergleichbaren Wohnungsmarktsituation unterschiedliche Angebote in den drei Profilen entwickelt. Ein wesentlicher Grund hierzu liegt in den sozio-demographischen und sozialpolitischen Rahmenbedingungen einer Stadt oder Region.

Für die bestehenden nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen spielen die Gemeinden eine grundlegend wichtige Rolle: Alle untersuchten Dienstleistenden verfügen über einen Leistungsauftrag ihrer Standortgemeinden, in Einzelfällen auch des Kantons.<sup>187</sup> Die nicht-staatlichen Dienstleistenden haben dabei Dienstleistungsverträge mit einer Gemeinde bzw. mehreren Gemeinden (wenn sich das Angebot über eine Gemeinde hinaus erstreckt) ausgehandelt. Diese Verträge schaffen Verbindlichkeiten und machen in der Regel einen wesentlichen Bestandteil der Finanzierung des Angebots aus (vgl. Kap. 2). Die öffentliche Hand trägt also massgeblich zum Funktionieren der nicht-monetären Dienstleistungen bei und übernimmt so Verantwortung bei der Wohnraumvermittlung, -sicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen. Es versteht sich, dass die Dienstleistenden, da sie über öffentliche Gelder (teil)finanziert werden, ihr Angebot immer wieder legitimieren müssen – dies gilt auch für die staatlichen Anbietenden. Die interviewten Stellenleitenden berichten diesbezüglich, dass die Leistungsverträge je nach politischen Kräfteverhältnissen einer Gemeinde teils umstritten sind und/ oder, dass die Verhandlungen einem ‚Verteidigungskampf‘ glichen.<sup>188</sup>

Das Potential der lokalen bzw. regionalen Verankerung der Akteure wird von den befragten ExpertInnen als grundsätzlich wertvoll erachtet. Die Abhängigkeit von den Gemeinden für die Bereitstellung und Organisation von nicht-monetären Dienstleistungen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen birgt hingegen auch Herausforderungen: Erschwerend oder gar ver hindernd für die Angebote ist, wenn Gemeinden die finanzpolitische Strategie verfolgen, die Ausgaben im Sozialbereich möglichst niedrig zu halten, um keine oder möglichst wenig Anreize für sozial Benachteiligte zu schaffen. Kürzungen und Sparmassnahmen im Sozialbereich<sup>189</sup> sowie Legitimationszwänge bei der Unterstützung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen sind generell eine Realität. Etliche Gemeinden verfolgen hingegen offiziell das Ziel, günstigen Wohnraum zu reduzieren, um so die Sozialhilfequote zu verringern und ausschliesslich ‚gute‘ SteuerzahlerInnen anzulocken.<sup>190</sup> Die befragten ExpertInnen kritisieren diesbezüglich auch die Praxis von Gemeinden, die kommunale Liegenschaften sowie Bauland InvestorInnen überlassen. Denn dadurch gehen nicht nur bestehende

---

<sup>186</sup> Da es bspw. im Raum Aarau/ Baden/ Brugg nicht genügend Notunterkünfte gibt, weichen Obdachlose aus dieser Region häufig nach Zürich aus. Die Notschlafstellen der Stadt Zürich (bereitgestellt vom Geschäftsbereich Wohnen + Obdach des Sozialdepartements) weisen seit einigen Jahren NutzerInnen ohne Wohnsitz in der Stadt Zürich jedoch in ihre Herkunftsgemeinden zurück. Die Stadt Baden hat 2014 in Kooperation mit der Stiftung Sozialwerke Pfarrer Sieber deshalb das kantonale Angebot des sog. „Pfuusbuses“ initiiert, einem umgebauten Lastwagen mit 15 Schlafplätzen. Dieses scheiterte Projekt hingegen aufgrund von Schwierigkeiten bei der Standortsuche (vgl. Aargauer Zeitung vom 4.10.2015).

<sup>187</sup> So hat die *IG Wohnen* einen Leistungsauftrag des Kantons Basel Stadt und die *Fondation Apollo* eine Vereinbarung mit dem canton de Vaud. Für die Angebote bestehen parallel dazu auch Leistungsverträge mit einzelnen Gemeinden (vgl. Finanzierung Kap. 2).

<sup>188</sup> Beispielsweise wurde in der Stadt Biel mit dem amtierenden Sozialdirektor (SVP) der bestehende Leistungsvertrag von *Casanostra* zu den Notwohnungen in Frage gestellt und diskutiert, ob eine Notunterbringung von obdachlosen Menschen nicht in Zivilschutzanlagen erfolgen könne. *Casanostra* konnte sich in Verhandlungen das Mandat der Notwohnungen sichern.

<sup>189</sup> Die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) wurden im September 2015 verschärft.

<sup>190</sup> Siehe z.B. Tagesanzeiger vom 9.5.2014 „Zu viele günstige Wohnungen“.

günstige Wohnungen verloren, sondern es reduziert sich auch die Möglichkeit der Einflussnahme auf dem lokalen Wohnungsmarkt sowie auf Förderung von künftigem günstigem Wohnraum. Ebenso fehlt es oft am politischen Willen, präventiv zu agieren. Eine Herausforderung liegt darin, dass die sozialpolitischen Entlastungsmechanismen der Gemeinden in der Schweiz komplex sind und variieren: ob es einen kantonalen Soziallastenausgleich gibt und wie dieser funktioniert, oder welche kantonalen Förderungsprogramme im Bereich der Subjekt- oder Objekthilfe existieren, wirkt sich auch auf die Ausrichtung der Sozial- und Finanzpolitik einer Gemeinde aus. Die grösseren Städte verfügen in der Regel über eine vielseitige Infrastruktur und es bestehen zahlreiche soziale Angebote für Menschen und Familien mit Unterstützungs- oder Beratungsbedarf. Dies geht meist mit einer grundlegenden politischen Akzeptanz gegenüber sozial Schwächeren einher, die auch in der Bereitstellung bzw. der Förderung von differenzierten nicht-monetären Angeboten im Bereich Wohnen Ausdruck findet. Eine Herausforderung stellt hingegen die teils mangelnde politische und administrative Kooperation innerhalb der Städte dar – etwa zwischen Bauamt, Stadtentwicklung und Sozialdepartement, so das Ergebnis der ExpertInneninterviews.

Die sozio-demographischen Kennzahlen zu der Bevölkerungsstruktur (in Kap. 2) geben Hinweise darauf, dass die Anzahl Menschen, die auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind, in den Städten in denen die Dienstleistenden tätig sind, in der Regel relativ hoch ist. Sozialpolitisch relevante Kontextfaktoren diesbezüglich sind etwa die Sozialhilfequote oder der Ausländeranteil: Es kann beobachtet werden, dass in den Städten der untersuchten Dienstleistenden in der Westschweiz die Sozialhilfequote deutlich höher ist als in anderen Städten des Samples.<sup>191</sup> Auch unterscheidet sich der Anteil an AusländerInnen – einer weiteren Gruppe, die auf dem Wohnungsmarkt potentiell benachteiligt ist – teils markant zwischen den Städten.<sup>192</sup> Für die Organisation und Bereitstellung von Angeboten für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen besonders anspruchsvoll ist die Situation in Städten, bei denen sowohl der Anteil Sozialhilfebeziehender wie auch der Ausländeranteil hoch sind.<sup>193</sup> Es ist hingegen nicht sinnvoll allein ausgehend von diesen Kennzahlen die Angebotsstrukturen zu bewerten, da diese weder die Komplexität der Problemlagen der KlientInnen wieder spiegeln (vgl. Kap. 5 und 6.2) noch alle Zielgruppen der Angebote abbilden. So stellen gerade die KlientInnen, die am oder unter dem Existenzminimum leben und aus persönlichen Gründen oder wegen ihrer Aufenthaltsgenehmigung bewusst auf Sozialhilfe verzichten, eine wichtige Zielgruppe der Angebote (gerade in Profil 1 und 2) dar.<sup>194</sup>

Die Zusammenfassungen zu den Entstehungsgeschichten der Angebote (vgl. Kap. 2) verdeutlichen, dass die Initiativen zum Aufbau eines Angebots teils von kommunalen Sozialdiensten, nicht selten aber auch von privaten Fachpersonen oder Vereinigungen ausgegangen sind. In den Interviews wird die Initiative Privater verschiedentlich damit begründet, dass die Wohnintegration in der kommunalen Sozialpolitik – abgesehen von der Obdachlosenhilfe – im Vergleich etwa zur Arbeitsintegration oder der Alters-, Familien- und Jugendpolitik häufig eine marginale Rolle spielt.

---

<sup>191</sup> So betragen die Sozialhilfequoten (SHQ) in Biel 11.4%, in Lausanne 10.3% und in Vevey 10%. Tiefer fallen die SHQ in Basel 6%, Bern 5.3%, Zürich 4.7%, Schlieren 4.5%, Luzern 3.2% und Lugano 2.8% aus (Daten aus dem Jahr 2012).

<sup>192</sup> In absteigender Reihenfolge Schlieren 45.1%, Vevey 42.6%, Lausanne 41.3%, Lugano 36.8%, Basel 33.6%, Zürich 31.2%, Biel 29.3%, Bern 23.9%, Luzern 23.6% (Daten aus dem Jahr 2012).

<sup>193</sup> Spitzenreiter im Sample sind hier etwa die Stadt Lausanne mit einem Ausländeranteil von 41.3% oder Vevey mit 42.6%. Es wäre jedoch verkürzt eine einfache Korrelation zwischen Sozialhilfebezug und Ausländeranteil zu ziehen. Dies wird etwa bei den Strukturdaten von Lugano (Ausländeranteil 36.8%, SHQ 2.8%) oder Schlieren (Ausländeranteil 45.1%, SHQ 4.5%) deutlich.

<sup>194</sup> Laut BFS waren in der Schweiz 2012 3,5 Prozent aller Erwerbstätigen von Armut betroffen, was rund 130'000 Personen entspricht (<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/20/03/blank/key/07/04.html>).

Die unterschiedlichen Entstehungsbedingungen sowie sozialpolitischen Strategien der öffentlichen Hand manifestieren sich heute in der Variationsbreite der Angebote. Es zeigt sich, dass die Leistungsaufträge der Gemeinden, die mit den Dienstleistungsverträgen bzw. der Organisationsausrichtung der Angebote einhergehen, bei den zehn untersuchten Angeboten deutlich variieren. Dementsprechend unterschiedlich fällt auch die Höhe der öffentlichen Beiträge der Städte für die Angebote aus (vgl. Kap. 2). Diese verschiedenen sozialpolitischen Ausgangslagen machen sich bei der Organisation und Bereitstellung von nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen in den drei Angebotsprofilen unterschiedlich bemerkbar.

Bei den untersuchten Angeboten zur Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche in **Profil 1** kann beobachtet werden, dass die für die öffentliche Hand kostengünstigen Freiwilligenprojekte, gerade in Städten mit einer bürgerlichen Mehrheit initiiert worden sind.<sup>195</sup> Die professionell organisierten Dienstleistenden, die über das Profil 1 hinaus auch Dienstleistungen in Profil 2 anbieten, sind demgegenüber in Städten mit einer Mitte-Links Mehrheit in Stadtparlament und -regierung verortet.<sup>196</sup> Dies verdeutlicht, dass die politischen Kräfteverhältnisse einer Gemeinde für die Ausrichtung der Angebote eine nicht unerhebliche Rolle spielen. Hinter den untersuchten Freiwilligenprojekten stehen initiative Sozialarbeitende, welche aktiv geworden sind, nachdem sie aus ihrer Praxiserfahrung heraus sowohl den hohen Bedarf an Unterstützung und Beratung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen bei der Wohnungssuche, wie auch die hierzu mangelnden personellen und finanziellen Kapazitäten bei den Sozialdiensten erkannt haben.

Auch die nicht-monetären Dienstleistungen in **Profil 2** positionieren sich explizit als Angebote, die eine Lücke im Unterstützungssystem einer Stadt abdecken. Um dem im Vergleich zu Profil 1 stärkeren Unterstützungsbedarf der Zielgruppe gerecht zu werden (vgl. Kap. 6.2), werden professionelle Strukturen gewählt, die bei den untersuchten Angeboten hauptsächlich auf Initiative von privaten Fachpersonen und Vereinen lanciert worden sind. Heute übernehmen die Dienstleistenden in Profil 2 im Leistungsauftrag der Gemeinden bzw. der kommunalen Sozialhilfe nicht-monetäre Dienstleistungen zur Vermittlung und Sicherung von Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, für welche die mit der sozialen Grundversorgung und Sozialhilfe beauftragten Sozialdienste keine Kapazitäten haben. Die Entstehungsgeschichte der in den 1990er Jahren gegründeten Dienstleistenden in Profil 2 berichten davon, dass die Träger im kleinen Rahmen und teils ohne Leistungsauftrag und finanzielle Unterstützung der öffentlichen Hand<sup>197</sup> begannen, ihr Angebot über die Jahre aber immer mehr ausdifferenziert haben, wodurch sich in der Regel auch die Beiträge der Städte erhöht haben. Das Unterstützungsangebot im Sample der Untersuchung, das von einem städtischen Sozialdienst getragen wird und sich auf nicht-monetäre Dienstleistungen zur Wohnungsvermittlung sowie Wohnraumsicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen spezialisiert hat, wurde als Reaktion auf die Wohnungsnot in der Region sowie eine ausgeprägt belastete soziale Lage der Stadt lanciert.<sup>198</sup> Dies kann als Hinweis gelesen werden, dass Sozialdienste im Auftrag von Gemeinden im Falle von äusserst starken sozial- und wohnbaupolitischen Drucksituationen durchaus auch die Initiative für den Aufbau von Angeboten in Profil 2 übernehmen (können).

<sup>195</sup> Vgl. politische Kräfteverhältnisse in Schlieren und Luzern in Kap. 2.

<sup>196</sup> Vgl. politische Kräfteverhältnisse in Basel, Zürich, Vevey und Lausanne. Eine Ausnahme stellt Lugano dar.

<sup>197</sup> Die *IG Wohnen* wurde beispielsweise 1992 auf private Initiative und mit finanzieller Unterstützung der ‚Stiftung zur Förderung der sozialen Wohnungsvermietung‘ gegründet und über viele Jahre ausschliesslich über Stiftungen finanziert. Erst im Jahr 2008 wurden Leistungsvereinbarungen mit der öffentlichen Hand abgeschlossen.

<sup>198</sup> Zur Kontextualisierung des Angebots der *Unité Logement*, siehe die oben beschriebenen sozio-demographischen Kennzahlen der Stadt Lausanne (Sozialhilfequote 10.3%, Ausländeranteil 41.3%). In Vevey, das ähnliche Strukturdaten aufweist (Sozialhilfequote 10%, Ausländeranteil 42.6%), wurde bei der Gründung der *Fondation Apollo* zwar eine nicht-staatliche Trägerschaft gewählt, die Gemeinde Vevey und insbesondere der Sozialdienstleiter von Vevey spielten dabei jedoch eine tragende Rolle.

Wie bereits bei den Ausführungen zu der Wohnungsmarktsituation erwähnt, gibt es jedoch nicht in allen Städten in der Schweiz mit ähnlichen sozialen Problemlagen bzw. sozialpolitischen Rahmenbedingungen Angebote, die nicht-monetäre Dienstleistungen in Profil 2 anbieten. Diese Lücke lässt sich – mit der Erkenntnis der Entstehungsbedingungen bestehender Angebote – insbesondere mit der Abhängigkeit von zwei sozialpolitisch relevanten Faktoren erklären: erstens der (vorhandenen oder mangelnden) Initiative von engagierten Fachpersonen bzw. Vereinigungen aus dem Sozialbereich einer Stadt, die ein Angebot in diesem Profil aufbauen wollen. Und zweitens der politischen Unterstützungsbasis seitens der Gemeinden, die es hierzu braucht.

Anders als in den Profilen 1 und 2, ist die öffentliche Hand bei dem Aufbau von Angeboten in **Profil 3** stärker und unmittelbarer involviert. So sind die meisten der untersuchten Angebote im Sample, die von einem staatlichen Träger bereitgestellt werden, in Profil 3 verortet. Dies hängt damit zusammen, dass Dienstleistungen des begleiteten und betreuten Wohnens dem gesetzlichen Auftrag der Prävention vor Obdachlosigkeit sowie der Obdachlosenhilfe entsprechen. Einige Städte delegieren diesen Auftrag auch an nicht-staatliche Träger. Wie in den Profilen 1 und 2 hängt der Leistungsauftrag dabei auch von den politischen Kräfteverhältnissen einer Gemeinde ab: Der Auf- bzw. Ausbau von sozialstaatlichen Dienstleistungen zur Wohnbegleitung oder -betreuung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen in Profil 3 ist abhängig von der politischen Unterstützung der EntscheidungsträgerInnen einer Gemeinde. Erfahrungen zeigen hingegen, dass auch ohne breite Unterstützungsbasis der öffentlichen Hand mithilfe von privaten InvestorInnen Angebote entwickelt und ausgebaut werden können: Der Erwerb und die Bewirtschaftung eigener Liegenschaften sowie die Vermietung der Wohnungen an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen ist eine solche erprobte Erfolgsstrategie.<sup>199</sup>

#### **Kulturelle Rahmenbedingungen: Unterschiede zwischen den Sprachregionen**

Die Spezifika der Sprachregionen der deutschen, französischen und italienischsprachigen Schweiz wurden in den Interviews und im ExpertInnen-Workshop insbesondere als kulturelle Unterschiede thematisiert. Mit Bezug auf die Angebote wurde dabei in erster Linie auf unterschiedliche Werthaltungen und Mentalitäten in Bezug auf das Staatsverständnis bzw. die Rolle und die Verantwortungsbereiche des Staates Bezug genommen: Während die französischsprachige Schweiz staatlichen Verantwortlichkeiten gegenüber traditionellerweise positiver eingestellt sei und diese auch aktiver einfordere, stehe die Deutschschweiz dem Staat tendenziell distanzierter gegenüber. Dies zeige sich auch in der Präsenz bzw. dem Involviert-Sein staatlicher Akteure bei der Organisation und Bereitstellung der Angebote im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen. Bei den untersuchten Angeboten zeigt sich dies etwa darin, dass die öffentliche Hand bei den Deutschschweizer Angeboten aller Profile tendenziell weniger direkt in die Organisationsstruktur eingebunden ist als bei den Angeboten in der Romandie oder im Tessin.<sup>200</sup>

Umgekehrt äusserten einzelne Stimmen, dass die Problematik der Wohnraumversorgung und -sicherung von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen in der Deutschschweiz früher erkannt wor-

---

<sup>199</sup> Als Beispiel der untersuchten Angebote kann im Rahmen von Profil 3 *Casanostra* genannt werden, dessen Strategie eines hohen Selbstfinanzierungsanteils über den Erwerb und die Vermietung von eigenem Wohnraum massgeblich aufgrund von Kürzungen der städtischen Unterstützungszahlungen nach einer bürgerlichen Wende in der Stadtregierung entwickelt worden ist (vgl. Entstehungsgeschichte Kap. 2).

<sup>200</sup> Mit Ausnahme des Geschäftsbereichs Wohnen + Obdach sind beispielsweise alle Deutschschweizer Angebote in Profil 2 und 3 (Biel-Bienne als zweisprachige Stadt dazugerechnet) nicht-staatlich organisiert und basieren mehrheitlich auf der Initiative von privaten Fachpersonen/ Vereinigungen. Demgegenüber sind die Angebote in der Romandie und dem Tessin entweder in den Sozialdienst eingebunden oder über Akteure aus dem Sozialwesen einer Gemeinde initiiert worden.

den sei als in der Romandie oder im Tessin und dementsprechend auch früher nicht-monetäre Dienstleistungen in diesem Bereich entwickelt worden seien. Mit Bezug auf die untersuchten Angebote lässt sich diese Beobachtung mehrheitlich bestätigen.<sup>201</sup>

Für eine umfassende Verifizierung dieser Aussagen sowie einer Diskussion von deren Implikationen auf die Angebotsprofile reicht jedoch das Sample der untersuchten Angebote nicht aus: Denn es kann nicht von einigen wenigen Angeboten auf einen ganzen Landesteil geschlossen werden.<sup>202</sup> Hier wäre eine fundierte, historisch orientierte quantitative Gesamterhebung erforderlich, welche schweizweit alle bestehenden Angebote in Relation zueinander analysieren würde.

### 6.5.2 Kontextunabhängige Relevanz der Angebote

Die Erkenntnisse zu den kontextuellen Rahmenbedingungen der Angebote (Kap. 6.5.1) geben auch Hinweise darauf, welche Faktoren der Angebote kontextunabhängig von Relevanz sind. In der Analyse lassen sich hierzu insbesondere zwei Punkte herausarbeiten: Zum einen die Schwierigkeiten des Zugangs armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen zum Wohnungsmarkt und zum anderen die Herausforderungen, die sich bei der Bereitstellung nicht-monetärer Dienstleistungen durch die Gemeindeautonomie ergeben.

#### Das Problem des Zugangs zu günstigem Wohnraum

In vielen Schweizer Städten gab es in den letzten Jahren politische Vorstösse für günstigen Wohnungsbau.<sup>203</sup> Die Bereitstellung und der Neubau günstiger Wohnungen sowie wohnpolitische Initiativen und Vorstösse zur Förderung des günstigen sowie gemeinnützigen Wohnungsbaus gewinnen stetig an gesellschaftlicher und politischer Relevanz. Die schweizweit feststellbare Abnahme insbesondere an sehr günstigem Wohnraum<sup>204</sup> wird durch die anhaltenden Sanierungen von Wohnungen verstärkt, die oftmals zu Preissteigerungen führen. Um sehr günstigen Wohnraum zu erhalten und zu fördern, sind deshalb laut den befragten ExpertInnen aus der Immobilienbranche insbesondere Strategien wirkungsvoll, die beim bestehenden Baubestand entweder nur sanfte und etappenweise Sanierungen vornehmen (z.B. nur Sanierung der Bäder oder Küchen) oder die zunächst ganz auf Sanierungen verzichten, wenn die Liegenschaft sich noch in einem guten Zustand befindet. Ausserdem bedarf es gezielter Investitionen von EigentümerInnen und Wohnbau-Trägerschaften im preisgünstigen Segment: sei dies im Neubau<sup>205</sup> sowie im Erwerb bestehender Liegenschaften mit der Investitionsstrategie, (einen Teil der) Wohnungen an Menschen mit kleinen Einkommen zu vermieten.<sup>206</sup> Hinsichtlich der Chance zur Umsetzung solcher Projekte verweisen die Befragten auf die Relevanz der

<sup>201</sup> Siehe die Gründungsjahre der untersuchten Dienstleistenden (in chronologischer Reihenfolge): Casanostra Biel-Bienne 1990, IG Wohnen Basel 1992, Stiftung Domicil Zürich 1994, Geschäftsbereich Wohnen + Obdach Zürich 1994, Wohnbern 2004, Servizio di Accompagnamento Sociale Lugano 2004, Unité Logement Lausanne 2005, Fondation Apollo Vevey 2011.

<sup>202</sup> Im Sample vertreten sind sechs Deutschschweizer Angebote, zwei aus der Romandie, eins aus dem Tessin und ein zweisprachiges Angebot (dt-franz).

<sup>203</sup> Als Beispiele sei stellvertretend für andere genannt die Volksinitiative „Förderung des preisgünstigen Wohnraums“ im Kanton Zürich, die am 28. September 2014 von 58.4% der Stimmberechtigten angenommen worden ist. In der Stadt Bern haben am 18. Mai 2014 71.5% der Stimmberechtigten der Initiative „Für bezahlbare Wohnungen (Wohninitiative)“ zugestimmt. Künftig muss bei Um- oder Neueinzonungen mindestens ein Drittel mit preisgünstigen Wohnungen bebaut oder an gemeinnützige Wohnbauträger abgegeben werden. In Basel setzt sich das Netzwerk Wohnungsnot mit der Petition „Für Massnahmen gegen die Wohnungsnot“ an die Regierung des Kantons Basel-Stadt politisch für eine Förderung des günstigen Wohnraums ein.

<sup>204</sup> Zur Definition von sehr günstigem Wohnraum siehe Begriffsklärung in der Einleitung.

<sup>205</sup> Die Frage, ob und wie es möglich ist, sehr günstigen Wohnraum im Neubau zu erstellen, ist umstritten. Einige der befragten ExpertInnen erläutern, dass sich sehr günstige Wohnungen, wenn der politische Wille oder die Haltung eines Eigentümers vorhanden sei, auch bauen lassen. Andere betonen, dass die sehr günstigen Wohnungen ausschliesslich in nicht-sanieren Altbauten anzutreffen seien.

<sup>206</sup> Als Beispiele erwähnt seien hier die Anlagestiftung Adimora der Pensimo AG, die gezielt in preisgünstigen Wohnraum mit angemessener Ausstattung investiert oder die Zürcher Freilager AG. Letztere hat in ihrer Siedlung in Zürich 10% (80) ihrer Wohnungen selber vergünstigt, um Menschen mit kleinen Einkommen eine Chance zu geben.

politischen Förderung (im Rahmen von Bauverwaltung und Raumplanung einer Gemeinde) wie auch der Sensibilisierung der Immobilienakteure sowohl auf strategischer (Eigentümer/-vertretung) wie auch auf operativer Ebene (Bewirtschaftung und Hauswartung).

Für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die aufgrund ihrer geringen Einkommen bzw. finanziellen Ressourcen auf sehr günstige Wohnungen angewiesen sind, sind solche politische Initiativen und ökonomische sowie bauliche Massnahmen zur Förderung des günstigen Wohnraums grundlegend wichtig. Gerade auch im Sinne einer Entlastung auf dem Wohnungsmarkt, indem über die Erstellung von günstigem Wohnraum – im Sinne eines Nachrückens – sehr günstiger Wohnraum frei wird.

Das Hauptproblem für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen ist jedoch nicht nur der Mangel, sondern insbesondere die Verteilung, resp. der Zugang zu sehr günstigem Wohnraum. Der Grund hierzu liegt in den fehlenden Steuerungsmöglichkeiten: Denn auch in Städten mit sehr angespannten Wohnungsmärkten wie bspw. Zürich oder Lausanne gebe es, laut Dienstleistenden und VertreterInnen aus der Immobilienbranche dieser Regionen, noch sehr günstigen Wohnraum, gerade bei privaten Anbietenden, doch gingen diese Wohnungen oft ‚unter der Hand‘ weg. So wohnten dort oftmals Menschen, die nicht so dringend auf sehr günstigen Wohnraum angewiesen seien wie es Menschen sind, die am (oder unter dem) Existenzminimum leben.

In diese Lücke springen die nicht-monetären Angebote ein. Sie leisten einen entscheidenden Beitrag dazu, den Zugang von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen zu sehr günstigem Wohnraum zu erleichtern und zu fördern. Für die nicht-monetären Dienstleistungen der drei Angebotsprofile manifestieren sich diesbezüglich unterschiedliche Potentiale und Herausforderungen.

Bei den Dienstleistungen zur Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche oder bei Wohnfragen in **Profil 1** werden die persönlichen Ressourcen von KlientInnen aktiviert und gestärkt um ihre Chance auf dem Wohnungsmarkt zu erhöhen (Zusammenstellen von attraktiven Wohnungsbewerbungsdossiers, Kompetenzen in Verhandlungen mit Liegenschaftsverwaltungen etc.). Zudem stellen die Dienstleistenden in der Regel einen Erstkontakt zu den Vermietenden her oder wirken vermittelnd. Der Zugang zu den Vermietenden wird erleichtert, wenn die Dienstleistenden lokal bekannt und anerkannt sind und über ein Kontaktnetz zu Liegenschaftsverwaltungen oder privaten Vermietenden verfügen (vgl. Kap. 6.3). Hier stellt sich insbesondere eine Herausforderung für die Freiwilligenprojekte: Denn im Unterschied zu den professionellen Angeboten, die Dienstleistungen in Profil 1 wahrnehmen, und sich – mittlerweile teils über Jahrzehnte – ein Netzwerk zur Immobilienbranche ihrer Stadt bzw. Region erarbeitet haben, fehlt bei der Arbeit mit Freiwilligen der Zugang über ein solches Kontaktnetz. Ausserdem erfordert die alleinige Ausrichtung der Dienstleistungen in Profil 1 von den KlientInnen viel Selbstkompetenz (vgl. Kap. 6.1).

Für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die von Vermietenden als ‚Risiko‘ eingestuft werden – aufgrund von Betreibungen/ Schulden, mangelnder Zahlungsdisziplin<sup>207</sup> oder Konflikten in früheren Mietverhältnissen – bleibt der Zugang zu einer neuen Wohnung auch mit einem ansonsten einwandfreien Bewerbungsdossier in der Regel verschlossen. Auch für Menschen mit Sozialhilfebezug und/ oder mit Migrationshintergrund (insbesondere auch für Menschen mit anderen Phänotypen wie einer dunklen Hautfarbe) stellt sich der Zugang zum Wohnungsmarkt grundlegend als sehr schwierig heraus. Die Dienstleistungen zur Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung in **Profil 2** nehmen sich

---

<sup>207</sup> Ein befragter Immobilienbewirtschaftler erläutert im Interview, dass sich ihre Verwaltung bei Neuvermietungen Informationen zum Zahlungsverhalten potentieller WohnungsbewerberInnen einholen. Sie beziehen sich dabei auf Programme, die Menschen erfassen, welche zwar keine Betreibungen haben, aber ihre Rechnungen in der Regel unregelmässig oder systematisch erst noch ein- oder mehrmaligen Mahnungen bezahlen.

genau dieser Problematik an. Ausserdem wird mit den Dienstleistungen zur Sicherung von bestehenden Mietverhältnissen (etwa bei Kündigungsdrohungen) ein Beitrag dazu geleistet, dass armutsbetroffene und -gefährdete Menschen statt nach einer neuen Wohnung suchen zu müssen in ihrer (meist günstigen) Wohnung bleiben können. Aus Erfahrung der Dienstleistenden steigt die Chance für den Zugang zu (bzw. die Sicherung von) Wohnraum für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, wenn die nicht-monetären Dienstleistungen mit finanziellen Garantieleistungen kombiniert werden (vgl. Kap. 6.1). Gerade aufgrund der Übernahme von finanziellen Garantien, die an die nicht-monetären Dienstleistungen gekoppelt werden, eröffnen sich aber auch Herausforderungen: Beispielsweise ist bei Menschen, die von einem Einkommen unter dem Existenzminimum leben und keine Sozialhilfe beziehen wollen, das Risiko der Übernahme einer Garantieleistung in der Regel zu gross. Das kann dazu führen, dass diese Gruppe von den Dienstleistungen ausgeschlossen bleibt.

Für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen in komplexen Problemsituationen wie einer Sucht- oder psychischen Erkrankung stellt sich der Zugang zum Wohnungsmarkt noch schwieriger dar. Hier greifen die Dienstleistungen in **Profil 3**: Aufgrund des schwierigen Zugangs zu Wohnraum braucht es nach der Krisenintervention (Notwohnungen, Notschlafstellen) auch Angebote, welche die Wohnsituation der KlientInnen langfristig sichern. Die Dienstleistenden in Profil 3 berichten, dass der Übertritt in den regulären Wohnungsmarkt für ihre KlientInnen äusserst schwierig sei – auch wenn sich deren Lebenssituation stabilisiert hat. Wirksam erweist sich hier die Strategie des Erwerbs oder der Miete von Liegenschaften und der gezielten Vermietung (bzw. Untervermietung) an armutsbetroffene und -gefährdete Menschen, die sonst auf dem Wohnungsmarkt keine Chance haben, in Kombination mit der Dienstleistung einer Wohnbegleitung, welche sich situativ und individuell auf die jeweilige Problemlage und das Autonomiebedürfnis der KlientInnen anpasst. Eine Herausforderung stellt dabei der Zugang der Dienstleistenden zu geeigneten Liegenschaften dar, ebenfalls braucht es für den Aufbau bzw. Ausbau eines solchen Angebots der politischen Unterstützung der Gemeinden.

### **Die Relevanz gemeindeübergreifender Angebote**

Das aktuelle Angebotssystem entspricht einer stückwerkhaften ‚Bricolage‘: Die Angebote der Dienstleistenden kommen nur in den Städten und Agglomerationsgemeinden zum Tragen, mit denen Leistungsvereinbarungen bestehen. Dadurch ergeben sich Lücken: Ausserhalb der Gemeindegrenzen greifen die Angebote nicht mehr.

Diese Problematik äussert sich in den drei Profilen auf unterschiedliche Art und Weise. Die Dienstleistenden in **Profil 1** betonen, dass sie bei der Wohnungssuche darauf achten, dass sie keine Sozialhilfebeziehenden darin beraten und unterstützen, eine Wohnung in einer Nachbargemeinde zu finden, auch wenn es hier verfügbare Wohnungen geben würde. Dasselbe gilt für Angebote der Wohnungsvermittlung in **Profil 2**. Ausserdem können keine Dienstleistungen zur Wohnraumsicherung armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen angeboten werden, wenn die Betroffenen ausserhalb der Stadt wohnen: Eine Liegenschaftsvertretung, die mit einer Dienstleistenden zusammenarbeitet, kritisiert diesbezüglich beispielsweise, dass ihre Verwaltung bei einer schwierigen Situation einem Mietenden in einer Nachbargemeinde kündigen musste und nicht auf das Dienstleistungsangebot zurückgreifen konnte. Auch in **Profil 3** zeigt sich die Problematik, dass Personen, die nicht Wohnsitz in einer Gemeinde haben, von den Dienstleistungen ausgeschlossen blieben und beispielsweise keine Wohnbegleitungen in Anspruch nehmen können. Ausserdem schicken Betreiber von Notunterkünften teils obdachlose Personen ohne Wohnsitzberechtigung in ihre Herkunftsgemeinden zurück, in denen es aber keine entsprechenden spezialisierten Angebote gibt.

Solche Problematiken haben dazu geführt, dass einzelne der untersuchten Dienstleistenden ihr Angebot – mittels Leistungsverträgen mit weiteren Gemeinden – ausgeweitet haben bzw. dies aktuell

tun.<sup>208</sup> Die interviewten ExpertInnen betonen die Relevanz des Aufbaus gemeindeübergreifender Angebotsstrukturen. So legt eine Stimme der Fokusgruppe dar: „Das Problem ist wirklich, dass wir nicht über die Gemeindegrenzen denken. Denn wenn wir das nicht machen, verlieren wir den Kontakt zu denen, die verdrängt werden.“

Die grösste Herausforderung bei der Ausweitung des Angebots in gemeindeübergreifenden regionalen Zusammenhängen liegt nach Aussagen der befragten ExpertInnen darin, dass Gemeinden eine Zunahme von Sozialhilfebeziehenden befürchten und deshalb eine Zusammenarbeit ablehnen. Der Einwand, dass die Städte auf diese Art und Weise ihre Probleme exportieren könnten, sei teilweise auch bei einem funktionierenden Sozillastenausgleich virulent und stelle ein wesentliches Hindernis für den Aufbau gemeindeübergreifender Angebote dar.

Mit der Kenntnis der bestehenden Angebote lässt sich eine weitere Lücke erkennen: In gewissen Städten existieren spezialisierte Unterstützungsangebote im Wohnbereich für spezifische Zielgruppen (beispielsweise explizit für Familien mit Migrationshintergrund und sehr kleinen Einkommen oder für armutsbetroffene oder -gefährdete Menschen mit psychischen Erkrankungen), die in anderen Städten nicht oder nur marginal vorhanden sind. Um diese Lücken zu schliessen, bräuchte es deshalb klare Anreize von der öffentlichen Hand, welche die Gemeinden entlasten und Kooperationen fördern, und welche dadurch – bei Bedarf – auch bisher fehlende Angebote entwickeln, politisch stützen und legitimieren.

Bisher bestehen weder eine politische Strategie noch Koordination noch Unterstützung zwischen den drei politischen Ebenen (Gemeinde, Kanton, Bund) hinsichtlich Angeboten der Wohnvermittlung, -sicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen. Die Teilnehmenden des ExpertInnen-Workshops betonen die Relevanz der Entwicklung einer solchen regional oder kanton koordinierten Gesamtstrategie und -umsetzung: Sie erhoffen sich dadurch nicht nur eine erhöhte Transparenz oder eine ‚ausgleichende Gerechtigkeit‘ – gerade auch über die gemeinsame Festlegung und Übernahme von Regeln – hinsichtlich der Gewährleistung oder Verteilung günstigen Wohnraums für vulnerable Gruppen, sondern auch eine Förderung der allgemeinen Akzeptanz der bestehenden Angebote. Ausserdem wurde in den Raum gestellt, dass – je nach Gewicht, die eine Koordinationsinstanz einnehmen würde – eventuell gar eine positive Beeinflussung des Marktes erreicht werden könne. In diesem Zusammenhang wichtig sei eine koordinierte Diskussion und Entwicklung einer Strategie zu Fragen der Objekt- und Subjekthilfe sowie der Wohnförderung, um so zur Lösung der angespannten Wohnproblematik von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen beizutragen.

Ein weiterer Baustein, um die positive Wirkkraft der Angebote zu verstärken wäre, auf städtischer und regionaler Ebene die unterschiedlichen Interessen und Ansätze der Immobilienwirtschaft und des Sozialwesens zusammenzubringen und in einem Netzwerk zu integrieren, etwa indem die Thematik bei Veranstaltungen, Tagungen, Weiterbildungen und Diskussionsforen aufgenommen und so gegenseitige Sensibilisierungs- und Verständigungsarbeit gefördert werden.

---

<sup>208</sup> Die *Stiftung Domicil* leistet etwa Pionierarbeit darin, über die Stadtgrenzen hinaus Fuss zu fassen und so die Schnittstelle zwischen Stadt und Agglomeration zu überbrücken. Mit verschiedenen Gemeinden konnten bereits Leistungsaufträge ausgehandelt werden. Langfristig strebt die Stiftung eine überregionale Gesamtstrategie und Ausweitung auf den ganzen Kanton an, die mit dem Kanton und den überregionalen Behörden (Sozialkonferenz, Gemeindepräsidentenverband) in Bearbeitung ist.

## 7 Erfolgversprechende Handlungsansätze

Abschliessend werden erfolgversprechende Handlungsansätze zusammenfassend dargestellt. Es sind Destillate aus den Kapiteln 2 bis 7, welche die Zusammenarbeit mit KlientInnen, mit Vermietenden und Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsnetz thematisieren sowie die Problematik in einem breiten Zusammenhang zu der Rolle der öffentlichen Hand beleuchten. Sie beinhalten sowohl erprobte Handlungsweisen als auch Empfehlungen, die sich in der Praxis noch bewähren müssen, aber für erfolgversprechende Unterstützungsmassnahmen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen im Bereich Wohnen als wegweisend zu verstehen sind.

### Zusammenarbeit mit KlientInnen

Die Dienstleistungsanbieter schlagen eine Brücke zwischen den KlientInnen und dem Wohnungsmarkt resp. den Vermietenden. Sie unterstützen die KlientInnen bei der Wohnungssuche, entwickeln durch die Unterstützung (Beratung, Vermittlung, Sicherung, Begleitung und Betreuung) Wohnkompetenzen und tragen entscheidend zur Prävention und Bekämpfung von Armut im Bereich Wohnen bei. Dreierlei übergeordnete Aspekte sind massgeblich für eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Dienstleistenden und KlientInnen:

- a) **Offenheit** (möglichst keine Eingrenzung/Ausschluss armutsbetroffener und -gefährdeter KlientInnen)
- b) **Sensibilität** (gegenüber den heterogenen und multiplen Problemlagen)
- c) **Transparenz** (bei der Wohnraumvermittlung und -sicherung)

Vor dem Hintergrund dessen lässt sich eine erfolgversprechende Zusammenarbeit wie folgt weiter ausdifferenzieren:

- Besonders bei Erstgesprächen mit viel Fein- und Fingerspitzengefühl handeln
- Sachlich und professionell Gespräche führen (möglichst vorurteilsfrei gegenüber der jeweiligen sozialen, physischen und psychischen Situation)
- Vernetzung mit Sozial- und Gesundheitsnetz zum Austausch von Informationen zu und Hilfsmassnahmen mit und für KlientInnen
- Wohnkompetenzen und -bedürfnisse beurteilen/einschätzen
- Finanzielle Risiken beurteilen (auch um mögliche finanzielle Garantien zu übernehmen)
- Gewährleistung von finanziellen Hilfestellungen (z.B. Solidarhaftung)
- Kreative Hilfestellungen bei der Wohnungssuche (z.B. Versenden aktueller Besichtigungstermine per SMS, falls kein Internetanschluss vorhanden ist)
- KlientInnen in den Prozess der Dienstleistungen aktiv einbeziehen (z.B. gemeinsames Erstellen von Wohnungsdossiers) statt agieren „hinter ihrem Rücken“, zur Schaffung einer Vertrauensbasis und der Stärkung der allgemeinen psychischen Verfasstheit der KlientInnen
- Verbindlichkeiten schaffen, die KlientInnen in die Verantwortung nehmen
- Verständnis demonstrieren, andere Lebensentwürfe respektieren, jedoch auch die Realitäten aufzeigen und erklären (z.B., dass mangelnde Deutschkenntnisse allenfalls hinderlich sein können)
- Mietrechtsberatung zur Linderung aktueller Wohnsituationen
- Unterstützung im Umgang mit schwierigen Vermietenden, die bspw. nicht gewillt sind, Mietmängel zu beheben
- Unterstützung bei anhaltenden Konflikten mit anderen MieterInnen oder mit dem Hauswart
- Konstante Wohnbegleitung (möglichst von der Wohnungsübergabe an)

- Gefühl des Willkommenseins bei Wohnproblemen/Konflikten im Haus oder mit anderen Mietenden resp. Vermietenden vermitteln

### **Zusammenarbeit mit Vermietenden**

Dienstleistende sind nicht nur Brückenbauer zwischen den Mietenden und Vermietenden sondern auch zwischen der Immobilienbranche und dem Sozialwesen. Der Erfolg der Dienstleistenden in der Zusammenarbeit mit Vermietenden hängt grundsätzlich von der Gewährleistung von drei übergeordneten Aspekten ab:

- a) **Sicherheit** (Finanzielle und soziale Garantien)
- b) **Professionalität** (Gut ausgebildet für die multiplen Herausforderungen bei der Bereitstellung günstigen Wohnraums auf den Feldern Wohnraumvermittlung, -begleitung, -betreuung)
- c) **Vertrauen** (in die Arbeit der Dienstleistenden)

Die Dienstleistenden erreichen dies durch folgende Handlungsansätze:

- Verlässlicher und professioneller Ansprechpartner bei finanziellen und sozialen Problemen und Konflikten mit den Mietenden
- Unkomplizierte Zusammenarbeit und Kommunikation bei möglichst konstanter Ansprechbarkeit
- Möglichst direkte Ansprechperson für spezifische Anliegen; Ansprechpersonen bei Konflikten im Haus
- Unterstützung bei Mieterwechseln
- Begleitung von Menschen mit multiplen Problemlagen (Wohnungsbesuche), Stärkung, Förderung und Entwicklung von Wohnkompetenzen;
- Auswahl der Mietenden (dabei eine ausgewogene soziale Durchmischung anstreben)
- Übernahme von Mietzinsgarantien (oder gegebenenfalls der Mietverträge)
- Gewährleistung von finanzieller Sicherheit bei Übersteigerung der Mietzinslimite (bei Sozialhilfebeziehenden)
- Offene Kommunikationskultur und Transparenz (wie Herausforderungen bei vorgeschlagenen MieterInnen offen ansprechen)
- Überzeugungs- und Sensibilisierungsarbeit von Immobilienbranche; hierzu besonders wichtig ist die Öffentlichkeitsarbeit: dabei einerseits Präsenz in der Gesellschaft andererseits zielgruppenadressierte Strategie (Informationsbroschüren, Newsletter, Webseiten, Tätigkeitsbericht), „Erfolgsgeschichten“ publik machen
- Vernetzung mit AkteurInnen der Immobilienbranche (Demonstration von Professionalität)
- Einbinden einflussreicher AkteurInnen der regionalen Immobilienbranche (wie auch aus Politik sowie Sozial- und Gesundheitsnetz) in Vorständen bzw. Stiftungsräten (Lobbyarbeit)
- Kontaktpflege über alle Ebenen einer Liegenschaftsverwaltung bzw. eines Immobilienbewirtschaftungsunternehmens hinweg (vom CEO bis zum Hauswart)
- Abbau von Vorurteilen gegenüber der Immobilienbranche und vice versa
- Vorurteilsfreie, nicht-ideologische Haltung, um Brückenbauerfunktion zwischen sozialen Institutionen und Immobilienbranche zu gewährleisten
- Fundiertes Wissen über Immobilienbranche und Bewirtschaftung (Insiderwissen) erleichtert Kooperation
- Operative Ebene (BewirtschafterInnen oder Hauswarte) vom Angebot überzeugen
- Vermietende zu Commitment gewinnen, Erfolg hängt von der Kooperationsbereitschaft der Vermietenden ab

### **Zusammenarbeit mit Akteuren aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich**

- Vernetzung mit Organisationen des Sozial- und Gesundheitswesens
- Kleinere Strukturen oder Teams erleichtern die Zusammenarbeit
- Regelmässiger Austausch der Stellenleitenden (gemeinsame Ausarbeitung von Vereinbarungen zur Kooperation, transparenter Informationsfluss)
- Sachbezogene Weitsicht jenseits von Konkurrenzdenken
- Sensibilisierung von Sozialarbeitenden für die Relevanz des Wohnens sowie mietrechtlicher Fragen

### **Handlungsmöglichkeiten in Kooperation mit der öffentlichen Hand**

Die Handlungsmöglichkeiten der Dienstleistenden in Kooperation mit der öffentlichen Hand sind stark von politischen Realitäten und regionalen Unterschieden hinsichtlich ökonomischer und kultureller Gegebenheiten geprägt. Diese sind von den Dienstleistenden jeweils zu berücksichtigen. Zu den wichtigsten Grundvoraussetzungen gehört es deshalb, verbindliche Leistungsverträge mit den Gemeinden abzuschliessen für eine gewisse Absicherung und politische wie gesellschaftliche Legitimität. Im Folgenden werden die wichtigsten Erkenntnisse und Empfehlungen der Studie in diesem Themenbereich aufgelistet. Sie gehen über das Engagement der Dienstleistenden hinaus und verweisen auf die Relevanz eines übergreifenden Denkens und Handelns:

- umfassende gemeindeübergreifende Angebotsstrukturen jenseits politischer Gemeindegrenzen schaffen
- statt punktueller Wirkungsmacht Hinausdenken über die Gemeindegrenzen und Bündelung/Ausdehnung des derzeitig stückwerkhaften Angebotssystems
- Anreize von der öffentlichen Hand bereitstellen, die Gemeinden entlastet und Kooperation fördert (Förderung einer regional oder kantonally koordinierten Gesamtstrategie und -umsetzung hinsichtlich Angeboten der Wohnvermittlung, -sicherung und -integration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen)
- Spezialisierte Unterstützungsangebote, die nur in einzelnen Städten vorhanden sind bei Bedarf ausweiten
- Vernetzung aller Akteure (Dienstleistende, Vermietende, öffentliche Hand)
- Netzwerk von Immobilienwirtschaft und sozio-politischem Bereich schaffen und unterschiedlichen Interessen zusammenbringen (Tagungen, Diskussionsforen, Weiterbildung) zur Förderung der Sensibilisierungs- und Verständigungsarbeit
- Politische und strategische Kooperation auf Mikroebene (wie zwischen Bauamt, Stadtentwicklung und Sozialdepartement)
- Regionale (Markt-) Unterschiede bei der Angebotsstruktur berücksichtigen resp. überregionale Gesamtstrategie dahingehend abstimmen
- Grundsätzlich Leistungsverträge abschliessen, welche dem (gerade bei angespanntem Wohnungsmarkt) hohen Bedarf entsprechen, um Verbindlichkeiten zu schaffen

Abschliessend lassen sich für alle Beteiligten sechs **übergreifende Aspekte** zur erfolgversprechenden Umsetzung von nicht-monetären Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen zusammenstellen:

1. Sensibilität
2. Kontinuität
3. Kollaboration
4. Kommunikation
5. Vernetzung
6. Sicherheit



## 8 Ausblick

Es ist wichtig zu erkennen, dass wirtschaftlich und sozial mehrfach benachteiligte Haushalte oft, vor allem bei angespanntem Wohnungsmarkt, keine Chance haben, aus eigener Initiative eine Wohnung zu finden, und die Hilfe Dritter benötigen. Nicht-monetäre Dienstleistungsangebote zur gemeinnützigen Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung und Massnahmen zugunsten der Wohnintegration armutsbetroffener und -gefährdeter Menschen werden vermehrt angeboten werden müssen und sollten in allen Regionen zur Verfügung stehen. Hier empfiehlt es sich die bestehenden Angebote so zu unterstützen, dass eine Ausweitung der Angebotspalette in Form und Zahl, eine zunehmende regionale und überregionale Flächendeckung, die weitere Professionalisierung der Angebote, die Kontinuität ihrer Arbeit und ihre allgemeine Bekanntheit, Vernetzung mit dem Immobiliensektor und ihre gesellschaftliche Akzeptanz gefördert werden. Die öffentliche Hand übernimmt hier sicher eine Vorbildrolle wenn sie gemäss der ihr durch die Staatsverfassung auferlegten Pflicht handelt, „die Wohnraumförderung auf die Interessen von Familien, Betagten, Bedürftigen und Behinderten auszurichten“.<sup>209</sup> Unter den jüngst auch aus Spargründen entstandenen Angeboten sind die Projekte herauszuheben, die mit Freiwilligenarbeit im Profil der Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche angesiedelt sind. Sie leisten einen wichtigen ergänzenden Beitrag, dürfen aber nicht als Alternative zu den professionellen nicht-monetären Dienstleistungsangeboten verstanden werden. Sie decken nur einen Teil des Angebotsspektrums ab und sind für gewisse Zielgruppen ungeeignet. Ein erster Schritt in die Richtung einer (überregional) koordinierten Weiterentwicklung der Angebote könnte – wie aus dem ExpertInnen-Workshop hervorging – der Aufbau von niederschweligen Beratungs- und Unterstützungsstellen für Vermietende sein. Ziel derselben sollte sein, Vermietenden lösungsorientierte und umsetzbare Alternativen zu Kündigungen oder bevorstehenden Zwangsräumungen vorzuschlagen, und konkrete Hilfen zur Wohnraumsicherung und der Prävention vor Wohnungsverlust von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen anzubieten.

Es gibt, so die Erkenntnisse dieser Studie, verschiedene Gruppen von armutsbetroffenen und -gefährdeten Menschen, die zukünftig an Bedeutung und Problematik zunehmen werden, gerade auch in ihren schwindenden Chancen aus eigener Kraft eine Wohnung auf dem Wohnungsmarkt zu finden und zu halten: dazu gehören Flüchtlinge, Menschen mit psychischen Erkrankungen, für die es in stationären Einrichtungen keinen Platz mehr gibt, aber auch ältere Menschen, die nach Totalsanierungen die Mietzinsen ihrer Wohnungen nicht mehr bezahlen können sowie Menschen, die keine Sozialhilfe beziehen und von einem Einkommen unter dem Existenzminimum leben und noch zu oft durch alle Raster des Unterstützungssystems fallen. Hier wäre eine genauere Kenntnis der vielschichtigen Problemlagen vonnöten, um der Heterogenität der Betroffenen näher zu kommen und differenziertere Unterstützungsangebote im Bereich Wohnen und Unterbringung zu entwickeln. Es wäre angezeigt weiterführende Studien zur umfassenden schweizweiten Erhebung der Wohnsituation und des Zugangs zu Wohnraum und Angeboten der gemeinnützigen Wohnungshilfe von armutsbetroffenen Menschen der oben genannten Gruppen, zu unternehmen.

---

<sup>209</sup> Sfar Doris (2014), S. 158.



## Literaturverzeichnis

- Baumgartner-Nietlisbach, Gabriele; Briner, David (2014): Die Prävalenz psychisch Kranker in den Wohnungseinrichtungen für Erwachsene der Stadt Zürich, Hg. von der Stadt Zürich, Psychiatrisch-psychologische Poliklinik. Daten und Analyse der WOPP-Studie 2013, S. 5.
- Bieri, Cordula; Elmiger, Max (2013): Prekäre Wohnverhältnisse und ihre gesellschaftlichen Folgen, in: Caritas Zürich (Hg.), Zu wenig Wohnung!, Caritas, S. 6-9.
- Bundesamt für Statistik (2012): Armut in der Schweiz: Konzepte, Resultate und Methoden. Ergebnisse auf der Basis von SILC 2008 bis 2010, Neuchâtel.
- Caritas (Hg.) (2014): Sozialalmanach 2014, Schwerpunkt: Unter einem Dach, Luzern: Caritas Verlag.
- Casanostra (2014): Unsere Geschichte: Wie wir wurden, was wir sind, Hintergrundinformationen zur Medienkonferenz vom 3.Mai 2011, Beobachter 9/2014 – Die Alternative zu den Lotterbudon.
- Dürr, Annalis (2014): Eine Wohnung ist nicht alles, aber ohne Wohnung ist alles nichts, in: Caritas (Hg.), Sozialalmanach 2014. Schwerpunkt: Unter einem Dach. Luzern: Caritas, S. 195-210.
- Fahrländer Partner AG (Hg.) (2011): Immoprog 2011, Prognosen der regionalen Immobilienmärkte für Geschäfts- und Wohnflächen.
- Gehrig, Milena (2015): Bericht zur Umfeldanalyse. Eine Studie im Auftrag von Caritas Zürich. Zürich: ZHAW Soziale Arbeit.
- Glaser, Marie Antoinette (2009): Wohnen im Wandel, in: Eberle, Dietmar; Glaser, Marie Antoinette (Hg.): Wohnen – Im Wechselspiel zwischen öffentlich und privat. Zürich: Niggli, S. 60-66.
- Gysi, Susanne (2009): Zwischen ‚Lifestyle‘ und Wohnbedarf. Was der Mensch zum Wohnen braucht, in: Eberle, Dietmar; Glaser, Marie Antoinette (Hg.): Wohnen – Im Wechselspiel zwischen öffentlich und privat. Zürich: Niggli, S. 10-23.
- Herzig, Michael (2004), Drogenpolitik der Stadt Zürich: Strategien, Massnahmen, Perspektiven, Zürich.
- Sfar, Doris (2014): Eine zukunftsgerichtete Wohnraumpolitik für eine Zehn-Millionen-Schweiz, in: Caritas: 2014. Sozialalmanach. Schwerpunkt: Unter einem Dach. Caritas-Verlag, Luzern, S. 152-167.
- Swietlik, Iwona, (2014), Ohne Wohnung ist alles nichts. Reportage: Wohnen und Armut, in: Caritas ‚Menschen‘ 02/14, S. 5-12.
- Städteinitiative Sozialpolitik (Hg.), Kennzahlenvergleich zur Sozialhilfe in Schweizer Städten, Berichtsjahr 2013, 13 Städte im Vergleich, Autorin: Renate Salzgeber, BFH, Bern.
- Schweizerischer Städteverband (Hg.) (2013), Statistik der Schweizer Städte, Statistisches Jahrbuch des Schweizerischen Städteverbandes, Bern.
- Wirz, Jeanine (2011): Integration beginnt in den eigenen vier Wänden. Möglichkeiten und Grenzen der AOZ im Umgang mit dem Thema Wohnen in der Stadt Zürich. SozialAktuell Nr.11, S.22-23.

## Internetquellen

Aargauer Zeitung vom 04.10.2015, Was ist eigentlich aus dem „Pfuusbus“ für Obdachlose geworden? Autorin: Sabina Galbiati, <http://www.aargauerzeitung.ch/aargau/baden/was-ist-eigentlich-aus-dem-pfuusbus-fuer-obdachlose-geworden-129614887>

Bern, Justiz-, Gemeinde- und Kirchendirektion: <http://www.jgk.be.ch/>

Bundesamt für Statistik, Leerwohnungszählung vom 1. Juli 2014, Konjunkturerhebungen (0350-1408-10): <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/22/press.html?pressID=9688>

Bundesamt für Statistik, Wohnungen nach Eigentübertyp, 2000: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/09/02/blank/key/wohnungen/eigentuemer.html>

Bundesamt für Statistik, Armut der Erwerbstätigen, 2012: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/20/03/blank/key/07/04.htm>

Bundesamt für Statistik, Kennzahlen, Regionalporträts 2014: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/regionen/02/key.html>

Casanostra: <http://www.casanostra-biel.ch/d/index>

Der Bund vom 8. September 2015, Wo Mietpreisberge sich erheben, Autor: Iwan Städler, <http://blog.derbund.ch/datenblog/index.php/9964/wo-mietpreis-berge-sich-erheben>

Domicil: <http://www.domicilwohnen.ch>

Eidgenössisches Departement des Innern (EDI), Nationales Programm zu Prävention und Bekämpfung von Armut, Konzept, 15. Mai 2013, S. 19. <http://www.bsv.admin.ch/themen/gesellschaft/00074/01973/>

Fondation Appollo: <http://www.fondation-apollo.ch>

Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe Zürich: [https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber\\_das\\_departement/organisation/seb/wo.html](https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber_das_departement/organisation/seb/wo.html)

IG-Wohnen: <http://www.ig-wohnen.ch>

Servizio di Accompagnamento Sociale: <http://www.lugano.ch/tools/sportelli/servizio-accompagnamento-sociale.html>

SKOS. Revision der Richtlinien: <http://skos.ch/skos-richtlinien/revision/>

Statistischer Sozialbericht Schweiz 2011: <http://issuu.com/sfso/docs/1200-1100?e=2969314/8062944>

Strategieprozess ABZ 100+: [https://www.abz.ch/publications/ABZforum/abzforum\\_1\\_2015/document/ABZforum\\_1-2015\\_web.pdf.pdf](https://www.abz.ch/publications/ABZforum/abzforum_1_2015/document/ABZforum_1-2015_web.pdf.pdf)

Tagesanzeiger vom 9.5.2014, Zu viele günstige Wohnungen, Autorin: Anita Merkt, [http://www.wbg-zh.ch/wp-content/uploads/090514\\_taconline\\_zuguenstigewohnungen\\_winterthur.pdf](http://www.wbg-zh.ch/wp-content/uploads/090514_taconline_zuguenstigewohnungen_winterthur.pdf)

Tagesanzeiger, The Needle Trauma, <http://www.tagesanzeiger.ch/extern/storytelling/platzspitz/>

Unité Logement: <http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social/orientation-et-appui-social/appui-social-specialise/unite-logement.html>

Wohncoaching Luzern (Soziale Dienste): [http://www.stadt Luzern.ch/de/aktuelles/aktuellesinformationen/?action=showinfo&info\\_id=201826](http://www.stadt Luzern.ch/de/aktuelles/aktuellesinformationen/?action=showinfo&info_id=201826)

WOHnenbern: <http://www.wohnenbern.ch>

Wohnhilfe Schlieren: <http://www.dietikon-schlieren.ch/wohnhilfe>

## Anhang

### Detaillierte Begründung der Auswahl der Akteure

Der folgende Abschnitt gibt eine detaillierte Begründung der Auswahl der Akteure hinsichtlich der entscheidungsrelevanten Kriterien wieder.

#### **A) staatlich/ nicht-staatlich**

Die **nicht-staatlichen Anbieter** – Casanostra (Biel/Bienne), IG Wohnen (Basel), Fondation Apollo (Vevey), Stiftung Domicil (Zürich), Wohnhilfe Schlieren und Wohnen Bern – stellen aktuell wichtige nicht-staatliche Akteure nicht-monetärer Dienstleistungen im Bereich ‚Wohnen‘ für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen dar. Da deren regionalen Kontexte, Organisationsformen, Angebotspalette und Zielgruppen variieren (s. folgende Ausführungen), lässt sich ein vielseitiges Bild bestehender Dienstleistungen beschreiben. Bei den nicht-staatlichen Vereinen oder Stiftungen bestehen Leistungsvereinbarungen mit ihren Gemeinden/Städten hinsichtlich spezifischer Aufgaben, die sie für das Gemeinwesen übernehmen.

Bei den **staatlichen Institutionen** – Unité logement (Service social Lausanne); Wohnen und Obdach (Soziale Einrichtungen und Betriebe Zürich); Projekt Wohncoaching (Soziale Dienste Luzern); Servizio di Accompagnamento Sociale (Lugano) – bieten allein die drei Sozialdienste (bzw. Sozialdepartemente) in Lausanne, Zürich und Luzern eigene, spezialisierte Projekte/Dienstleistungen im Bereich der Wohnberatung und -vermittlung für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen an.

Die italienischsprachige Schweiz ist mit dem Servizio di Accompagnamento Sociale' (SAS) di Lugano Teil der Studie. Auf diese Weise wird dem nationalen Aspekt des Programms Rechnung getragen und die Übertragbarkeit von Dienstleistungsangeboten untersucht. Der SAS ist ein Sozialdienst mit einem breit gefassten Beratungsangebot ohne spezifischen Fokus auf den Bereich Wohnen. Der Sozialdienst bearbeitet die Thematik aber im polyvalenten Beratungskontext und bei der Triage mit anderen Unterstützungssystemen und übernimmt eine Koordinationsrolle.

#### **B) Regionale Kontexte und Urbanitätsgrade**

Die Dienstleistungsanbietenden konzentrieren sich auf Regionen mit besonders angespannten Wohnungsmärkten. Dazu gehören insbesondere die grossen Städte und deren umliegenden Agglomerationen.

Im Projekt kann zwischen den verschiedenen Urbanitätsgraden – grosse Stadt; Stadt; Kleinstadt/ Zentrum in urbanem Ballungsgebiet – unterschieden werden.

Die meisten Dienstleistenden richten sich an armutsbetroffene oder -gefährdete Menschen ihrer jeweiligen Wohnsitzgemeinde. Einige haben ihr Tätigkeitsfeld aber auch auf die umliegenden Gemeinden (oder im Falle von Domicil gar auf den Kanton) ausgeweitet. Die getroffene Auswahl geht auf diese Vielseitigkeit ein:

##### **Grosse Stadt** (>100'000 Einwohner)

- Zürich (Domicil & Soziale Einrichtungen und Betriebe, Zürich)
- Basel (IG Wohnen)
- Lausanne (Unité logement, Service Social)
- Bern (Wohnen Bern)

**Stadt (<100'000 Einwohner)**

- Luzern (Pilotprojekt Wohncoaching)
- Biel/Bienne (Casanostra)
- Lugano (Servizio di Accompagnamento Sociale)

**Kleines Zentrum in urbanem Ballungsraum (<20'000 Einwohner)**

- Vevey (Fondation Apollo)
- Schlieren (Pilotprojekt Wohnhilfe)

**Ausweitung der Angebote auf Agglomeration/ umliegende Gemeinden:**

- Bern + umliegende Gemeinden (Wohnen Bern)
- Kanton Zürich (Domicil Plus)
- Vevey + communes de la Riviera (Fondation Apollo, in Auftrag des Kantons VD ist per Anfang März 2015 zudem eine Antenne der Fondation Apollo in Yverdon geplant)

**C) Organisationsformen**

Unter den ausgewählten Akteuren können drei unterschiedliche Arten der Institutionalisierung unterschieden werden:

**eigene Institutionen als Verein oder Stiftung**

- Verein Casanostra, Biel/Bienne
- Verein IG Wohnen, Basel
- Fondation Apollo, Vevey
- Stiftung Domicil, Zürich
- Verein Wohnen Bern, Bern

**Pilotprojekt einer staatlichen oder kirchlichen Trägerschaft (zeitlich befristet)**

- Wohnhilfe Schlieren, Pilotprojekt in Kooperation der katholischen und reformierten Kirchgemeinde sowie der Stadt Schlieren
- Wohncoaching, Soziale Dienste, Stadt Luzern

**Abteilung einer staatlichen Institution (Dienststellen)**

- Unité Logement, Service Social, Lausanne
- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Sozialdepartement der Stadt Zürich
- Servizio di Accompagnamento Sociale (SAS), Città di Lugano

**D) Angebotsspektrum**

Das Angebotsspektrum der zu untersuchenden Akteure variiert: Einzelne konzentrieren sich vor allem auf die Unterstützung von Personen, die auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind bei der Wohnungssuche – nach dem Prinzip der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘, andere wiederum bieten intensive Unterstützung und Begleitung (teilweise auch Betreuung) von Personen mit Wohnproblemen – im Sinne etwa der Förderung der Wohnkompetenz – an. Einige verfügen über eigenen Wohnraum, den sie vermitteln können, andere übernehmen finanzielle Mietzinsgarantien bzw. Solidarhaftung. Diese können als indirekte monetäre Leistung und Anreizinstrument bei der Kooperation mit der Vermieterseite verstanden werden und sind jeweils Teil eines umfassenderen Dienstleistungsangebots.

Viele der Akteure bieten eine breite Kombination verschiedener Dienstleistungen an. Die Angaben der folgenden Auflistung zeigen die Bandbreite der Auswahl auf. Die Angaben wurden in der Studie geprüft und ausdifferenziert.

**Wohnungsvermittlung, Unterstützung bei der Wohnungssuche**

- IG Wohnen, Basel
- Fondation Apollo, Vevey
- Stiftung Domicil, Zürich
- Wohnhilfe Schlieren
- Unité logement, Lausanne
- Wohncoaching, Soziale Dienste, Luzern
- Casanostra, Biel/Bienne

**Wohnungsvermittlung/ Wohnungsangebot in eigenen Liegenschaften**

- Casanostra, Biel/Bienne
- Wohnen Bern (in Übergangswohnungen; (teil-)betreutem Wohnen)
- Unité logement (logements sociaux de la ville de Lausanne)
- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Zürich

**Delogierungsprävention und Unterstützung in Krisensituationen**

- Casanostra
- IG Wohnen
- Fondation Apollo
- Stiftung Domicil
- Wohnen Bern
- Unité logement

**Mietzinsgarantien oder Solidarhaftung bei Mietverträgen**

- Stiftung Domicil
- Fondation Apollo
- IG Wohnen (in einzelnen Fällen)
- Wohnen Bern (in einzelnen Fällen)

**Wohnbegleitung, Wohnintegration/ Förderung der Wohnkompetenz, Triage mit anderen Unterstützungssystemen**

- Casanostra
- IG Wohnen
- Fondation Apollo
- Stiftung Domicil
- Wohnen Bern
- Unité logement (pour les sous-locataires des logements sociaux)
- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe Zürich
- Servizio di Accompagnamento Sociale, Lugano

**(Teil-)betreutes Wohnen**

- Wohnen Bern
- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe Zürich

**Notunterkünfte und Notwohnungen**

- Wohnen Bern
- Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe Zürich
- Casanostra

**Zusammenarbeit mit/ Unterstützung von Freiwilligen**

- Wohnhilfe Schlieren
- Wohncoaching, Soziale Dienste Luzern

**Polyvalente, generelle Ausrichtung der Beratung (Wohnen als Thema unter anderen)**

- Servizio di Accompagnamento Sociale

Ja nach Angebotsspektrum unterscheiden sich die Zielgruppen der Dienstleistenden. Der Zugang der Angebote richtet sich dabei insbesondere an der Intensität der Problemlagen von KlientInnen aus. Während einige Akteure ihre Dienstleistungen an bestimmte Bedingungen knüpfen und dementsprechend gewisse Gruppen ausschliessen bzw. an andere Institutionen verweisen (bspw. keine Menschen mit Suchterkrankungen, Wohnintegration oder minimale Sprachkenntnisse müssen gewährleistet sein etc.), richten sich andere explizit an armutsbetroffene oder -gefährdete Personen in multiplen Problemsituationen (wie etwa Sucht oder komplexen psychosozialen Belastungen).

**E) Sprachregionen**

Bei der Auswahl der Anbietenden war es ein Anliegen, den unterschiedlichen Sprachregionen der Schweiz in der Studie gerecht zu werden. Da es in der Deutschschweiz mehr Dienstleistungsanbieter für nicht-monetäre Angebote im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen gibt, lag die Verteilung stärker bei deutschsprachigen Akteuren.

Ticino	Servizio di Accompagnamento Sociale, Lugano
Romandie	Fondation Apollo, Vevey Unité logement, Lausanne
Bilingue deutsch-französisch	Casanostra, Biel/Bienne
Deutschschweiz	IG Wohnen, Basel Stiftung Domicil, Zürich Wohnhilfe Schlieren Wohnen Bern Geschäftsbereich Wohnen und Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe, Zürich Pilotprojekt Wohncoaching, Luzern

### Listen der InterviewpartnerInnen sowie TeilnehmerInnen der Fokusgruppe und des ExpertInnenworkshops

Die folgenden Tabellen geben eine Übersicht zu den Interviews mit den Dienstleistenden, den Vermietenden, den KlientInnen, den Sozialarbeitenden sowie den TeilnehmerInnen der Fokusgruppe und des ExpertInnenworkshops.

#### Interviews mit Dienstleistenden

Fachstelle	Standort	Befragte Person
Casanostra	Biel-Bienne	Fritz Freuler (Geschäftsleitung)
IG Wohnen	Basel	Anne Plattner (Geschäftsleitung)
Stiftung Domicil	Zürich	Annalis Dürr (Geschäftsleitung)
Wohnen Bern	Bern	Eugen Uebel (Geschäftsleitung) und Robert Aeberhard (Leitung Wohnbegleitung)
Apollo	Vevey	Rachèle Féret (Geschäftsleitung) und Séverine Weber (Sozialarbeiterin und Stellenleitung Yverdon)
Wohnhilfe Schlieren	Schlieren	Judith Hüppi (Projektleiterin) und Rahel Fuchs (Sozialarbeiterin und Projektkoordinatorin)
Geschäftsbereich Wohnen und Obdach	Zürich	Marcel Zwingli (Stabsmitarbeiter Wohnen + Obdach) und Kaspar Niederberger (Geschäftsleitung)
Servizio di Accompagnamento Sociale	Lugano	Francesco Pezzoli (Geschäftsleitung)
Unité logment	Lausanne	Emmanuelle Garcia (Geschäftsleitung)
Pilotprojekt Wohncoaching	Luzern	Brigitte Vonwil (Leitung Abt. Begleitetes Wohnen, Projektkoordination) u. Elisabeth Fahrni (Sozialarbeiterin Abt. Begleitetes Wohnen)

#### Interviews mit Vermietenden

Vermietende & Organisationsform	Geschäftsstelle	Befragte Person
Biwog, Genossenschaft	Biel-Bienne	Vincent Studer (Präsident)
Privatbesitzer	Biel-Bienne	Ehepaar Amman (Hausbesitzer)
Domicim, Immobiliendienstleister	Montreux	Julien Volet, (Geschäftsführer)
ABZ, Genossenschaft	Zürich	Martina Ulman (Bereichsleitung Mitglieder und Wohnen)
Regimo, Immobilienverwaltung	Zürich	Silvia Vorburger (Leiterin Wohnanliegen)

**Interviews mit KlientInnen und Sozialarbeitenden**

<b>KlientInnen</b>	<b>Persönliche Angaben</b>
Familie Arribas <sup>210</sup>	Binationales Ehepaar mit zwei Kindern, IV und Sozialhilfe beziehend
Herr Lüthi	Alleinstehend, IV und Ergänzungsleistungen
Familie Rosic	Ehepaar mit drei Kindern, berufstätig mit kleinem Einkommen und Betreibungen
Frau Müller	Alleinerziehend, vier Kinder, berufstätig mit kleinem Einkommen
<b>Sozialarbeitende der Wohnbegleitung</b>	<b>Organisation</b>
Nicole Aegerter und Seraphine Rudaz	Casanostra

**Fokusgruppeninterview**

<b>Organisation</b>	<b>Teilnehmende</b>
Bundesamt für Wohnungswesen (BWO), Grenchen	Doris Sfar (Leiterin Bereich Grundlagen und Information)
Schweizerische Sozialdirektorenkonferenz (SODK), Bern	Remo Dörig (stv. Generalsekretär)
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS), Bern	Christin Kehrl (Leiterin Fachbereich Grundlagen)
Impact Immobilien, Bern	Daniel Kusio (Geschäftsführer)
Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft (SVIT), Zürich	Marco Oss (Immobilienexperte)
Pensimo AG, Zürich	Astrid Heymann (Mandatsleiterin/Portfoliomanagerin)
Caritas Zürich, Zürich	Cordula Bieri (Mitarbeiterin Fachbereich Grundlagen)
Fribourg pour tous, Fribourg	Sybilla Pigni (Mitarbeiterin)
ATD Vierte Welt, Basel	Claude Hodel (Mitarbeiter)
Städteinitiative Sozialpolitik, Winterthur	Franziska Teuscher (Gemeinderätin und Vorsteherin Sozialdirektion Stadt Bern)
Schweizerischer Gemeindeverband, Bern	Norbert Graf (Alt Gemeinderat Jegenstorf)

<sup>210</sup> Namen anonymisiert, aus Datenschutzgründen wird auch auf eine Nennung des Wohnorts der interviewten KlientInnen verzichtet.

**Workshopteilnehmende**

Organisation	Teilnehmende
Stiftung Domicil	Annalis Dürr (Geschäftsleitung)
Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste Luzern, Bern	Elisabeth Fahrni (Sozialarbeiterin Abt. Wohnbegleitung)
Casanostra, Biel	Fritz Freuler (Geschäftsleitung)
Wohnhilfe Schlieren, Schlieren	Rahel Fuchs (Sozialarbeiterin und Projektkoordinatorin)
Unité logement, Service social de Lausanne, Lausanne	Emmanuelle Garcia (Geschäftsleitung)
Schweizerischer Gemeindeverband, Bern	Norbert Graf (Alt Gemeinderat Jegenstorf)
Pensimo AG, Zürich	Astrid Heymann (Mandatsleiterin/Portfoliomanagerin)
Fondation Apollo, Vevey	Thierry Humair (Sozialarbeiter)
Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS), Bern	Christin Kehrlí (Leiterin Fachbereich Grundlagen)
Impact Immobilien, Bern	Daniel Kusio (Geschäftsführer)
WOHnenbern, Bern	Robert Mäder (Sozialarbeiterin, Leitung Wohnbegleitung)
Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich, Zürich	Kaspar Niederberger (Geschäftsleitung)
Fribourg pour tous, Fribourg	Sybilla Pigni (Sozialarbeiterin)
Bundesamt für Wohnungswesen (BWO), Grenchen	Doris Sfar (Leiterin Bereich Grundlagen und Information)
Bieler Wohnbaugenossenschaft (BIWOG), Biel	Vincent Studer (Präsident)
Caritas Zürich, Zürich	Anna-Katharina Thüerer (Koordinatorin Projekt Wohnfit)
WOHnenbern, Bern	Eugen Uebel (Geschäftsleitung)
Pilotprojekt Wohncoaching, Soziale Dienste Luzern, Luzern	Brigitte Vonwil (Leitung Abt. Wohnbegleitung, Projektkoordination)
Geschäftsbereich Wohnen + Obdach, Soziale Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich, Zürich	Marcel Zwingli (Stabsmitarbeiter Wohnen + Obdach)

**Entschuldigt am Workshop waren:<sup>211</sup>**

Organisation	Teilnehmende
Allgemeine Baugenossenschaft Zürich (ABZ), Zürich	Martina Ulmann (Bereichsleitung Mitglieder und Wohnen)
Bundesamt für Sozialversicherungen, Bern	Miriam Götz (Projektleiterin Soziale und Berufliche Integration & Wohnen)
ATD Vierte Welt, Basel	Claude Hodel (Mitarbeiter)
IG Wohnen Basel	Anne Plattner (GL)
Schweizerische Sozialdirektorenkonferenz (SODK), Bern	Remo Dörig (stv. Generalsekretär)
Servizio di Accompagnamento Sociale di Lugano	Francesco Pezzoli (Geschäftsleitung)
Städteinitiative Sozialpolitik, Winterthur	Franziska Teuscher (Gemeinderätin und Vorsteherin Sozialdirektion Stadt Bern)
Domicim, Les agences immobilières	Julien Volet (Geschäftsleiter)
Regimo Immobilien, Zürich	Silvia Vorburger (Leiterin Wohnanliegen)

<sup>211</sup> Diejenigen, die nicht am Abschluss-Workshop teilnehmen konnten erhielten die Möglichkeit, schriftlich auf das Grundlagenpapier des Workshops und die damit verbundenen Fragestellungen zu reagieren.

## Vorlage des Dokumentenrasters

<b>Dokumentation der Dienstleistungs-Anbietenden</b>	
<b>Name Fachstelle/ Dienst</b>	
<b>1. Modell</b>	
<b>Staatlich/ Nicht-staatlich</b>	
<b>Gründungsjahr (bestehend seit)</b>	
<b>2. Regionaler Kontext</b>	
<b>Kanton</b>	
<b>Einzugsgebiet</b>	
<b>Urbanitätsgrad</b> (Gemeindetyp nach BfS; Einwohnerzahl Stadt und ev. Einzugsgebiet)	
<b>Bevölkerungsstruktur</b> (nach BfS Kennzahlen, Gemeindeporträts: Sozialhilfequote, Ausländeranteil, Altersverteilung, Arbeitslosenquote)	
<b>Wohnungsmarktsituation</b> (Leerwohnungsziffer (BfS); durchschnittl. Netto-Marktmiete für eine 3.5 Zi-Neubauwohnung (nach Fahrländer/Partner))	
<b>Ausgangslage zur Gründung</b>	
<b>3. Organisationsform</b>	
<b>Trägerschaft / Art der Institutionalisierung</b> (Anbieter als eigene Organisation oder Initiative/Projekt in breiterer Struktur)	
<b>Grösse</b> (Stellenprozente und –profile , Anzahl Mitarbeitende)	
<b>Finanzierung/Budget</b> (Finanzierungsstrategie, staatliche Zuschüsse, Eigenleistungen, Spenden etc.)	

<b>3. Profil der Unterstützungs- und Beratungsangebote</b>
<b>Auftrag</b>
<b>Leitbild</b>
<b>Leistungsziele/ Konzept</b>
<b>Zielgruppe / NutzerInnen</b> (Problemlage – und intensität, Hinweise auf Armutsgefährdung und –betroffenheit nach BFS)
<b>Zugang zu den Angeboten</b> (Anspruch, Gebühren etc.)
<b>Angebotspalette</b> (Angebotsmix; Projekte und Dienstleistungen)
<b>Ev. Instrumente</b>
<b>Nutzungsstatistiken</b> (der Angebotspalette durch Zielgruppe, wenn vorhanden)
<b>4. Zusammenarbeit</b>
<b>Kooperation mit anderen Akteuren</b> (Vermieter, andere soziale Fachstellen, zuweisende Stellen/ Triage etc.)
<b>Schnittstellen zu anderen Unterstützungssystemen/Leistungen</b>
<b>Notwendige Voraussetzungen</b> (Erste Hinweise der Bedingungen für ein erfolgreiches Zusammenwirken; Anreize zur Kooperation)

**Weitere Forschungs- und Expertenberichte aus der Reihe  
«Beiträge zur Sozialen Sicherheit»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de>

**Autres rapports de recherche et expertises de la série  
«Aspects de la sécurité sociale»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=fr>

**Altri rapporti di ricerca e perizie della collana  
«Aspetti della sicurezza sociale»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=it>

**Further research reports and expertises in the series  
«Beiträge zur Sozialen Sicherheit»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=en>