



Marco Hoffmann

Begleitstudie Pilotprojekt

# Freiwillige unterstützen Senioren bei der Wohnungssuche

2015–2017

**immo**  
Qualitätsentwicklung  
SPIN-OFF ETH ZÜRICH

# INHALT

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>3</b>
1.1	Ausgangslage	3
1.2	Zielsetzung und Fragestellungen	3
1.3	Projektverlauf	4
1.4	Die Begleitstudie	5
<b>2</b>	<b>ERKENNTNISSE AUS DER VORSTUDIE</b>	<b>6</b>
2.1	Anforderungen der Wohnungssuche	6
2.2	Anliegen der Liegenschaftsverwalter	7
<b>3</b>	<b>UNTERSTÜTZUNG BEI DER WOHNUNGSSUCHE</b>	<b>9</b>
3.1	Ablauf und Organisation der Dienstleistung	9
3.2	Freiwillige: Rekrutierung, Eignung und Aufwand	12
3.3	Klienten und Nutzung des Angebots	14
3.4	Einsichten aus den Mandaten	18
<b>4</b>	<b>FAZIT</b>	<b>22</b>
	<b>IMPRESSUM</b>	<b>24</b>

# 1 EINLEITUNG

## 1.1 Ausgangslage

Die Situation für ältere Wohnungssuchende, die auf eine kostengünstige Wohnung angewiesen sind, ist gerade in den städtischen Zentren schwierig. Die Sozialberatung von Pro Senectute Kanton Zürich (PSZH) wird regelmässig von Seniorinnen und Senioren kontaktiert, die eine neue Wohnung suchen, weil ihnen ihre bisherige Wohnsituation nicht mehr zusagt oder ihnen die Wohnung gekündigt wurde. Diese Klienten sind mit den heutigen Anforderungen an die Wohnungssuche und den schwierigen Marktverhältnissen oft überfordert.

Die Sozialberatung hat aber nicht die nötigen Ressourcen, um diesen Personen umfassend zu helfen. Die Betreuung von Klienten, die eine neue Wohnung brauchen, ist sehr zeitaufwändig. Die Sozialberatung kann deshalb nur eingeschränkt Unterstützung bieten (zum Beispiel selber einen Suchauftrag einrichten und den Klienten die in Frage kommenden Inserate schicken). Wenn das nicht reicht, bleibt es vor allem bei telefonischer Unterstützung oder dem Coaching von Verwandten und Bekannten, wie sie ihren Angehörigen bei der Suche helfen können. Was an Unterstützung und Hilfe für ältere Wohnungssuchende geleistet werden müsste, kann die Sozialberatung keinesfalls bieten (zum Beispiel ist keine Begleitung für Wohnungsbesichtigungen möglich). Die Sozialberatung käme an ihre Kapazitätsgrenzen, würde sie Wohnungssuchende enger begleiten. Deshalb entstand die Idee einer Unterstützung durch Freiwillige.

Zusammen mit der Age-Stiftung, die dieses Vorhaben beratend und finanziell unterstützt, wurde das Pilotprojekt «Freiwillige unterstützen Seniorinnen und Senioren bei der Wohnungssuche» ins Leben gerufen, in dem Erfahrungen mit diesem Angebot gesammelt werden sollten. Das Ziel war es, Massnahmen zu testen, die den Zugang zum Wohnungsmarkt für ältere Menschen verbessern können. Die Dienstleistung richtete sich an Personen ab 60 Jahren, die nicht die notwendigen Ressourcen und Fähigkeiten haben, um selbstständig eine Wohnung zu finden.

## 1.2 Zielsetzung und Fragestellungen

Die Zielsetzung des Pilotprojekts war es, genügend Erfahrungen zu sammeln, um über die Aufnahme dieses Angebots in den Dienstleistungskatalog von PSZH entscheiden zu können. Es sollte geklärt werden, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit die Dienstleistung für die Betroffenen einen konkreten Nutzen stiftet.

### Mit dem Pilotprojekt wurden drei übergeordnete Fragestellungen verfolgt:

- 1. Nutzung der Dienstleistungen:** Wer hat das Angebot genutzt (Merkmale, Anzahl)? Welche Voraussetzungen bringen diese Personen mit? Wie erfolgt die Zuweisung zur neuen Dienstleistung?
- 2. Wirkung des Angebots:** Wie wurde das Projekt wahrgenommen? Welche Fähigkeiten und Eigenschaften der Freiwilligen waren besonders wichtig? War die Begleitung ausreichend? Haben genügend Liegenschaftsverwaltungen Wohnungen vermietet?
- 3. Einführung der Dienstleistung:** Soll diese Dienstleistung aufgrund der Erfahrungen in der Pilotphase definitiv eingeführt werden? Welche konzeptionellen Anpassungen müssten für ein reguläres Angebot dieser Dienstleistung allenfalls vorgenommen werden?

## 1.3 Projektverlauf

Bevor mit der Begleitung von Wohnungssuchenden durch Freiwillige begonnen werden konnte, wurde in einer Vorstudie abgeklärt, welche Hinderungsgründe für die Vermietung an ältere Wohnungssuchende bestehen und wie mögliche Vorbehalte gegenüber dieser Kundengruppe durch den Einsatz von Freiwilligen ausgeräumt werden können. Dabei sollten auch Informationen gesammelt werden, worauf für eine erfolgreiche Wohnungssuche zu achten ist und wie der Einsatz der Freiwilligen wirksam wird. Es sollte auch abgeklärt werden, ob es weitere Ansätze gibt, zum Beispiel ein spezielles Dienstleistungsangebot, das die Wohnungssuche vereinfacht.

Der Einsatz von Freiwilligen zur Unterstützung von Wohnungssuchenden wurde in zwei operative Phasen aufgeteilt, nach denen jeweils über die weitere Fortführung des Angebots entschieden werden sollte (vgl. Abbildung 1). Die erste Phase startete im Januar 2015 und lief bis November 2015.

Nach der Zwischenevaluation wurde Anfang 2016 für die zweite Projektphase grünes Licht gegeben, obwohl die Erwartungen bezüglich der Anzahl Begleitungen in der ersten Phase nicht vollumfänglich erfüllt werden konnten. Es erfolgte im Frühjahr eine regionale Ausweitung auf das Dienstleistungszentrum Limmattal und Knonaueramt von PSZH, mit der die Hoffnung auf eine grössere Zahl von Mandaten verbunden war. Zudem konnte eine Zusammenarbeit mit dem SVIT Senior Zürich vereinbart werden, deren Mitglieder als Coaches ebenfalls Mandate übernahmen.

Mit dem Abschluss des Pilotprojekts Ende Dezember 2017 wurde entschieden, diese Dienstleistung nicht einzuführen. In Zukunft wird PSZH nur noch in beschränktem Umfang in diesem Tätigkeitsfeld aktiv sein. Eine weitere Zusammenarbeit mit SVIT Senior Zürich wird angestrebt. Deren Form ist beim Erscheinen dieses Schlussberichts noch nicht entschieden (vgl. Fazit).

### Anpassungen im Projektverlauf

Bereits vor dem Start der ersten Begleitungen von Klienten durch Freiwillige kam es zu Anpassungen im Projekt. Das Alterssegment, für das diese Dienstleistung vorgesehen ist, wurde von 75plus auf 60plus erweitert. Dadurch ist die Zielgruppe eher deckungsgleich mit den Klienten der Sozialberatung und das Potential an geeigneten Klienten für dieses Pilotprojekt wurde damit ebenfalls erhöht. Weiter wurde entschieden, dass die Freiwilligen vorerst keine Unterstützung über die Wohnungsfindung hinaus leisten sollen, beispielsweise in der Phase des Einlebens in einer neuen Wohnung und einem neuen Quartier.

Wegen eines Wechsels in der Projektleitung bei PSZH wurde der Start der Begleitungen um einige Monate verschoben. Die Verschiebung war aber auch willkommen, weil auch etwas mehr Zeit für die Vorbereitung gebraucht wurde. Insbesondere hat sich schon zu Beginn die Suche nach Freiwilligen als viel schwieriger und aufwändiger erwiesen als erwartet. Bereits zu diesem Zeitpunkt ist man davon ausgegangen, dass die anvisierte Zahl von 15 Begleitungen für die erste operative Phase nach unten korrigiert werden muss, ohne eine genaue Anzahl festzulegen.

Gemäss der Projektplanung war für die zweite Projektphase eine Ausweitung auf den ganzen Kanton Zürich vorgesehen. Um die zeitlichen Ressourcen der Koordinatorin des Dienstleistungszentrums Stadt Zürich nicht noch mehr zu beanspruchen, wurde die Ausweitung auf ein Dienstleistungszentrum von Pro Senectute Kanton Zürich beschränkt. Bevorzugt wurde eine Region, die ein vergleichsweise grosses Angebot an kleinen, günstigen Wohnungen und eine höhere Leerstandsquote aufweist. Zudem war auch die Nähe zur Stadt Zürich von Vorteil. Ausgewählt wurden die Regionen Limmattal und Knonaueramt, mit einer eigenen Koordinatorin vor Ort.

## 1.4 Die Begleitstudie

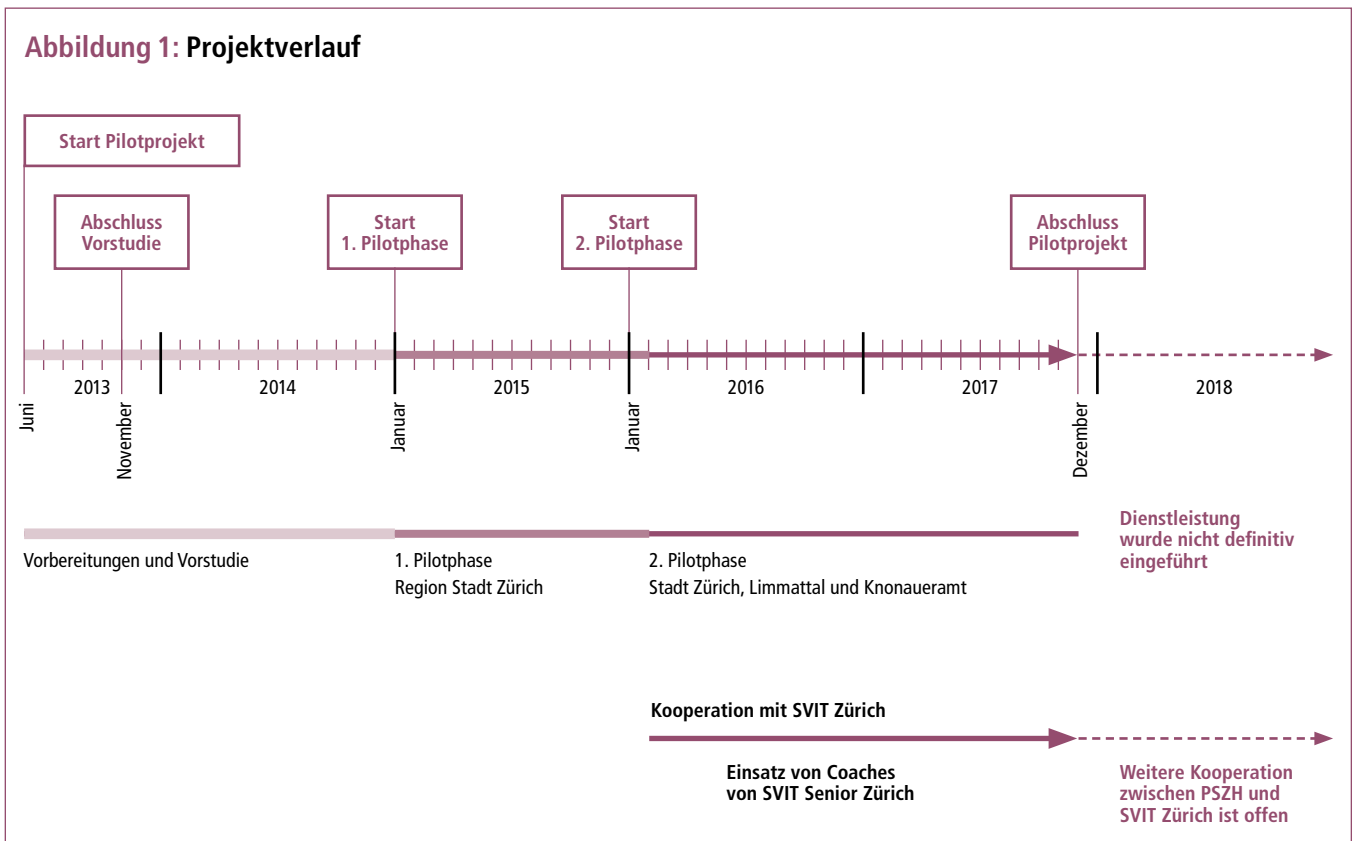
Die Begleitstudie umfasste drei Teile: die Vorstudie (vgl. Kapitel 2), eine Zwischenevaluation nach der ersten operativen Phase und diesen Schlussbericht, der nach Abschluss des Projekts erstellt wurde. Für die Evaluation des Einsatzes der Freiwilligen wurden zu verschiedenen Zeitpunkten Interviews mit den beteiligten Personen geführt. Gespräche fanden statt mit der Koordinatorin des Dienstleistungszentrums Stadt Zürich und der Koordinatorin des Dienstleistungszentrums Limmattal und Knonaueramt, mit mehreren Sozialarbeiterinnen (Sozialberatung), mit den meisten Freiwilligen und mit mehreren Klienten. Die Personen wurden in Gruppen- und Einzelinterviews befragt. In einzelnen Fällen fanden die Interviews auch telefonisch statt.

Alle Interviews wurden anhand eines Leitfadens geführt, der für die jeweilige Zielgruppe entworfen wurde. Der Leitfaden für die Interviews stellt sicher, dass alle als relevant eruierten Aspekte behandelt werden. Die halb-offene Struktur des Inter-

views ermöglicht es aber auch, auf die spezifische Sichtweise der interviewten Person einzugehen und deren Anliegen aufzunehmen. Neben den Interviews wurden noch weitere Dokumente herangezogen:

- Anmeldeformulare für die Dienstleistung, die durch die Sozialarbeiterinnen ausgefüllt werden mussten,
- Formular für die Auswertung der Mandate,
- Interne Zwischenberichte der Projektleitung PSZH,
- Formulare, auf denen die Freiwilligen ihre Tätigkeiten und den Zeitaufwand eintragen sollten,
- Eine Liste der Wohnungen, die besichtigt wurden bzw. für die sich die Klienten beworben haben.

Die Formulare und Listen wurden von den Freiwilligen nur in der ersten Phase verlangt. Um die Freiwilligen zu entlasten, wurde auf diese Instrumente in der zweiten Projektphase verzichtet.



# 2 ERKENNTNISSE AUS DER VORSTUDIE

Vor dem Start der ersten Begleitungen von Seniorinnen und Senioren bei der Wohnungssuche durch Freiwillige (operative Phase) wurde eine Vorstudie durchgeführt. Insbesondere wurde der Frage nachgegangen, ob ältere Wohnungssuchende auf dem Wohnungsmarkt benachteiligt sind und woran diese vermutete Diskriminierung liegen könnte. Ein wichtiges Thema war auch, worauf geachtet werden muss, um die Chancen für ältere Wohnungssuchende zu erhöhen. Es wurden 15 Interviews mit Liegenschaftsverwaltern von grösseren und mittleren Bewirtschaftungsunternehmen, Genossenschaften, der städtischen und kantonalen Liegenschaftsverwaltung sowie mit Vertretern vom HEV Zürich geführt.

## 2.1 Anforderungen der Wohnungssuche

Gerade ältere Wohnungssuchende sind stärker von den Schwierigkeiten betroffen, die den Zugang zum Wohnungsmarkt erschweren können. Neben der Knappheit an kleinen, günstigen Wohnungen in den Zentren, die auch viele andere Wohnungssuchende betreffen, sind es vor allem die Veränderungen in der Art, wie heute Wohnungen ausgeschrieben, gesucht und vergeben werden, die für viele ältere Wohnungssuchende eine grosse Hürde darstellen.

### **Schnelligkeit, Digitalisierung**

Der Wohnungsmarkt ist ein schneller Markt geworden. Das gilt zumindest für die Zentren. Die Dauer zwischen der Ausschreibung einer Wohnung und dem Zuschlag für einen Bewerber sind sehr kurz. Bei gefragten Wohnungen geht die Abwicklung – gerade bei Verwaltungen, die einen Massenmarkt bedienen – teilweise sehr schnell. Wer eine Wohnung sucht, muss also ständig die aktuellen Angebote sichten und bei Interesse schnell reagieren. Diese Schnelligkeit des Markts kann insbesondere für die weniger rüstigen älteren Personen eine grosse Herausforderung darstellen. Sich mit einer potentiell neuen Wohnsituation auseinanderzusetzen, braucht Zeit. Diese Zeit wird aber nur noch in wenigen Fällen gewährt. Der Wohnungssuchende muss sich also vor dem Beginn der Suche im Klaren sein, für welches Angebot er sich bewerben will. Eine eingehendere Auseinandersetzung mit einem konkreten Wohnungsangebot (so dass sich die Eindrücke etwas setzen können), muss nach der Bewerbung erfolgen oder allenfalls sogar erst, nachdem der Bewerber eine Zusage erhalten hat.

Eine wichtige Komponente der Geschwindigkeit des Wohnungsmarkts sind die neuen Medien. Die Nutzung von Internet und E-Mail ist entscheidend bei der Wohnungssuche. Das Internet ist der mit Abstand dominierende und inzwischen häufig einzige Kanal für Wohnungsinserate. Inserate können jederzeit aufgeschaltet und wieder gelöscht werden. Bewerbungen können zwar meistens immer noch per Post eingereicht werden, aber die Bewerbung und die Kommunikation über E-Mail wird zunehmend wichtiger und hauptsächlich von jüngeren Leuten gerne genutzt. Gerade wenn der Zeitpunkt des Eingangs einer Bewerbung zu den Auswahlkriterien gehört, liegt in der Verwendung des E-Mails ein ganz konkreter Vorteil.

### **Bewerbungsunterlagen**

Sehr grosse Bedeutung für die Wohnungssuche kommt den Bewerbungsunterlagen zu. Diese müssen unbedingt vollständig sein. Fehlen wichtige Dokumente wird eine Bewerbung im Normalfall nicht mehr weiterbearbeitet. Eine vollständige Bewerbung muss unbedingt die folgenden Unterlagen umfassen: vollständig ausgefülltes Bewerbungsformular, aktueller Betreibungsauszug, abgeklärte Referenzen und einen aussagekräftigen Begleitbrief. Als Referenzen werden im Allgemeinen der vorhergehende Vermieter sowie der Arbeitgeber – für die Überprüfung der Angaben zum Einkommen – erwartet. Pensionierte sollten bemüht sein, anstelle des Arbeitgebers eine andere gute Referenz anzugeben. Im Begleitbrief sollten die Gründe für den angestrebten Wohnungswechsel enthalten sein und auf die Selbstständigkeit und gute Wohnkompetenz der Person hingewiesen werden.

Grosse Bedeutung kommt vor allem bei kommerziellen Anbietern der Bonität zu. Das ist gerade für pensionierte Wohnungssuchende mit kleinen Einkommen aus AHV, Pensionskasse und allenfalls Ergänzungsleistungen teilweise problematisch. Es ist deshalb sehr wichtig, in der Bewerbung die Zahlungsfähigkeit zu belegen, indem alle Formen des Einkommens dokumentiert und allenfalls auch Steuer- oder Vermögensbelege beigefügt werden. Teilweise werden auch Angehörige als Bürgen in den Vertrag genommen. Auch Referenzen – zum Beispiel der frühere Vermieter – die eine zuverlässige Zahlungsmoral bezeugen, können helfen. Wenn Betreibungen vorliegen sollten, muss abgeklärt werden, ob diese wieder gelöscht werden können. Zumindest sollten aber alle Details dazu angegeben werden, damit sich der Verwalter ein Bild davon machen kann.





Foto: Daniela Senn

**Die Freiwillige von PSZH zeigt auf ihrem Smartphone der Klientin die Ergebnisse der Wohnungssuche.**

**Alter als Ausschlusskriterium?**

Das Alter ist aus Sicht der Liegenschaftsverwalter kein Ausschlusskriterium. Für ältere Wohnungssuchende gelten grundsätzlich die gleichen Kriterien wie für alle anderen auch. Wichtig sind vollständige Bewerbungsunterlagen und die Bonität des Interessenten. Es gibt zwar Vorbehalte gegenüber dieser Altersgruppe (komplizierter, höherer Zeitaufwand für die Verwaltung, Wunsch nach Ruhe und Ordnung), doch würden diese im Allgemeinen nicht gegen die Auswahl eines älteren Mietinteressenten sprechen. Zudem haben ältere Bewohner für den Vermieter auch Vorteile: Sie sind ruhig, zuverlässig, meist langfristige Mieter und gehen mit der Wohnung sorg-

fältig um. Es ist allerdings schwierig zu beurteilen, ob sich die Vorbehalte nicht doch nachteilig für ältere Wohnungssuchende auswirken, wenn der Verwalter zwischen verschiedenen valablen Interessenten auswählen kann.

**2.2 Anliegen der Liegenschaftsverwalter**

Obwohl die Liegenschaftsverwalter mehrheitlich keine allgemeinen Vorbehalte gegen ältere Wohnungssuchende geäußert haben, sind doch gewisse Bedenken bezüglich dieses Mietersegmentes mehr oder weniger stark präsent. Diese betreffen hauptsächlich physische und psychische Krankheiten, eintretende Pflegebedürftigkeit und den Todesfall, die mit höherem Alter wahrscheinlicher werden. Diese Situationen werden für die Liegenschaftsverwalter vor allem dann zum

Problem, wenn es keine Angehörigen gibt, an die sie sich wenden können, oder wenn zu diesen kein Kontakt hergestellt werden kann.

Die Liegenschaftsverwalter sahen zwar im Vorhaben dieses Pilotprojekts einen grossen Nutzen für ältere Wohnungssuchende, welche die Suche unter den heutigen Bedingungen auf dem Wohnungsmarkt gut unterstützen können. Für ihre eigene Tätigkeit würden ihnen allerdings andere Massnahmen mehr Entlastung bringen. Das grösste Interesse seitens der Liegenschaftsverwaltungen besteht an einem zuverlässigen Ansprechpartner während der gesamten Mietdauer. Das wird besonders dann geschätzt, wenn sich keine Angehörigen um diese Mieter kümmern. Die Verwalter wüssten dann immer, an wen sie sich bei auftretenden Schwierigkeiten wenden könnten, oder sobald sie den Eindruck haben, dass die betroffene Person nicht mehr alleine zurechtkommt. Bisher fühlten sie sich in solchen Fällen oft allein gelassen und überfordert. Wenn den Verwaltern die Angst vor solchen Belastungen genommen werden könnte, würde das die Bereitschaft, Wohnungen an Personen im hohen Alter zu vermieten, sicher stark erhöhen.

### **Sensibilisierung von Bewirtschaftern**

Im Vergleich zu unseren Gesprächspartnern sind jüngere Bewirtschafter möglicherweise weniger sensibilisiert für die Schwierigkeiten älterer Wohnungssuchender. Dies ist zumindest der Eindruck einer erfahrenen Liegenschaftsverwalterin. Diese Personen prüfen nicht nur Bewerbungen, sondern entscheiden teilweise auch über die Vermietung. Sie hätten oft weniger Einfühlungsvermögen für ältere Personen und bevorzugten jüngere Bewerber, die ihrer Lebenswelt näher stehen.

Pro Senectute Kanton Zürich oder eine andere Institution könnten eine Kampagne ins Leben rufen, um diese Personen über die Problematik zu informieren. Es soll aufgezeigt werden, was es mit der demographischen Alterung auf sich hat und was es heisst, älter zu werden. Diejenigen, die bei der Vermietung entscheiden, müssten für diese Problematik sensibilisiert werden. Auch die grossen Verwaltungsgesellschaften müssen sich mit diesem Wandel auseinandersetzen und sind an dieser Thematik interessiert.



# 3 UNTERSTÜTZUNG BEI DER WOHNUNGSSUCHE

## 3.1 Ablauf und Organisation der Dienstleistung

Während der Pilotphase wurde diese Dienstleistung nur Personen angeboten, die bereits Klienten der Sozialberatung waren. Zu diesem Zeitpunkt wollte man keine Werbung dafür machen, da man davon ausgehen musste, dass die Nachfrage wegen der Knappheit auf dem Wohnungsmarkt zu gross sein würde. Aber auch für die Klienten der Sozialberatung wurden Kriterien definiert, die erfüllt sein mussten, damit eine Person ins Programm aufgenommen wurde. Neben der Altersgrenze waren die Dringlichkeit der Wohnungssuche oder die Überforderung bei der Wohnungssuche für eine Teilnahme ausschlaggebend. Braucht ein Klient nur wenig Unterstützung, zum Beispiel die Einrichtung eines Suchauftrags auf einer Internetplattform, und ist er danach in der Lage, selbstständig eine Wohnung zu suchen, kann diese durch die Sozialberatung im Rahmen der normalen Beratung geleistet werden.

Die Dienstleistung wird bei PSZH durch eine Koordinatorin und die Mitarbeiterinnen der Sozialberatung getragen. Die Zuständigkeiten werden zwischen Sozialberatung (Fallverantwortung) und Koordination (Vertragliches) aufgeteilt (vgl.

Abbildung 2). Der Zugang eines Klienten zu dieser Dienstleistung führt über die Sozialberatung. Die Abklärung über einen möglichen Unterstützungsbedarf wird in einem Anmeldeformular festgehalten. Dieses beinhaltet die aktuelle Lebenssituation, die Dringlichkeit der Wohnungssuche, die vorhandenen Ressourcen für die Wohnungssuche (Gesundheit, Wohnfähigkeit, Selbstständigkeit, Finanzen, soziales Netzwerk) und die Wohnvorstellungen. Wichtig ist auch, dass eine Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit einem Freiwilligen besteht.

Die Aufgaben der Koordinatorin umfassen die Rekrutierung, die Schulung und die Betreuung der Freiwilligen vor, während und nach einem Mandat sowie die Erstellung der Vereinbarungen und Verträge mit den Freiwilligen und den Klienten. Sie ist verantwortlich für die vertragliche Regelung über den Umfang der Unterstützung des Klienten durch den Freiwilligen, dafür, dass die Arbeit des Freiwilligen möglichst im Rahmen der Vorgaben liegt, und für den Entscheid über Abschluss oder Fortführung eines Mandats im Rahmen dieser Dienstleistung.

**Abbildung 2: Aufgabenteilung zwischen Sozialberatung und Koordination**

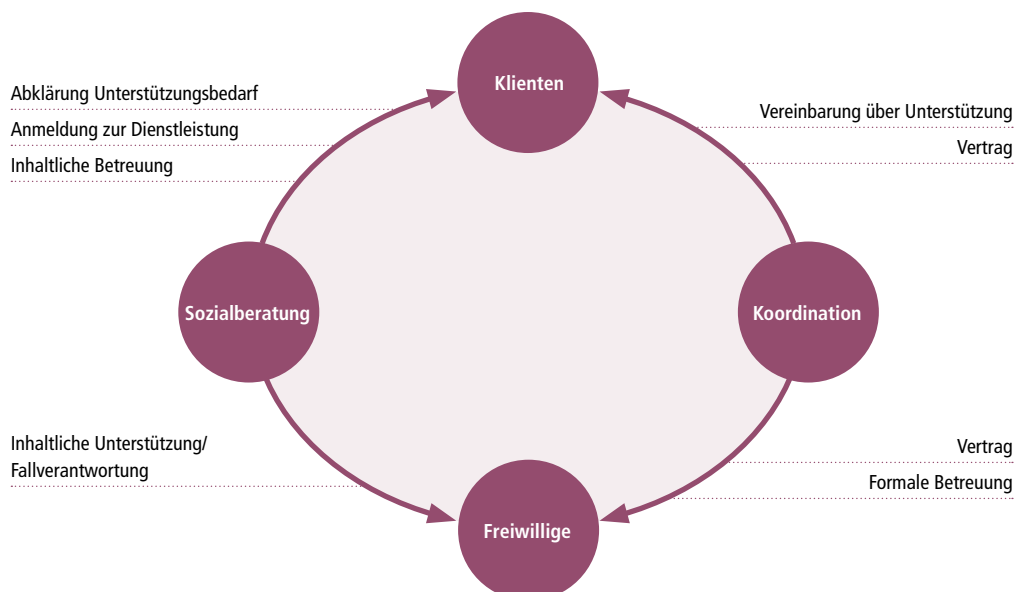
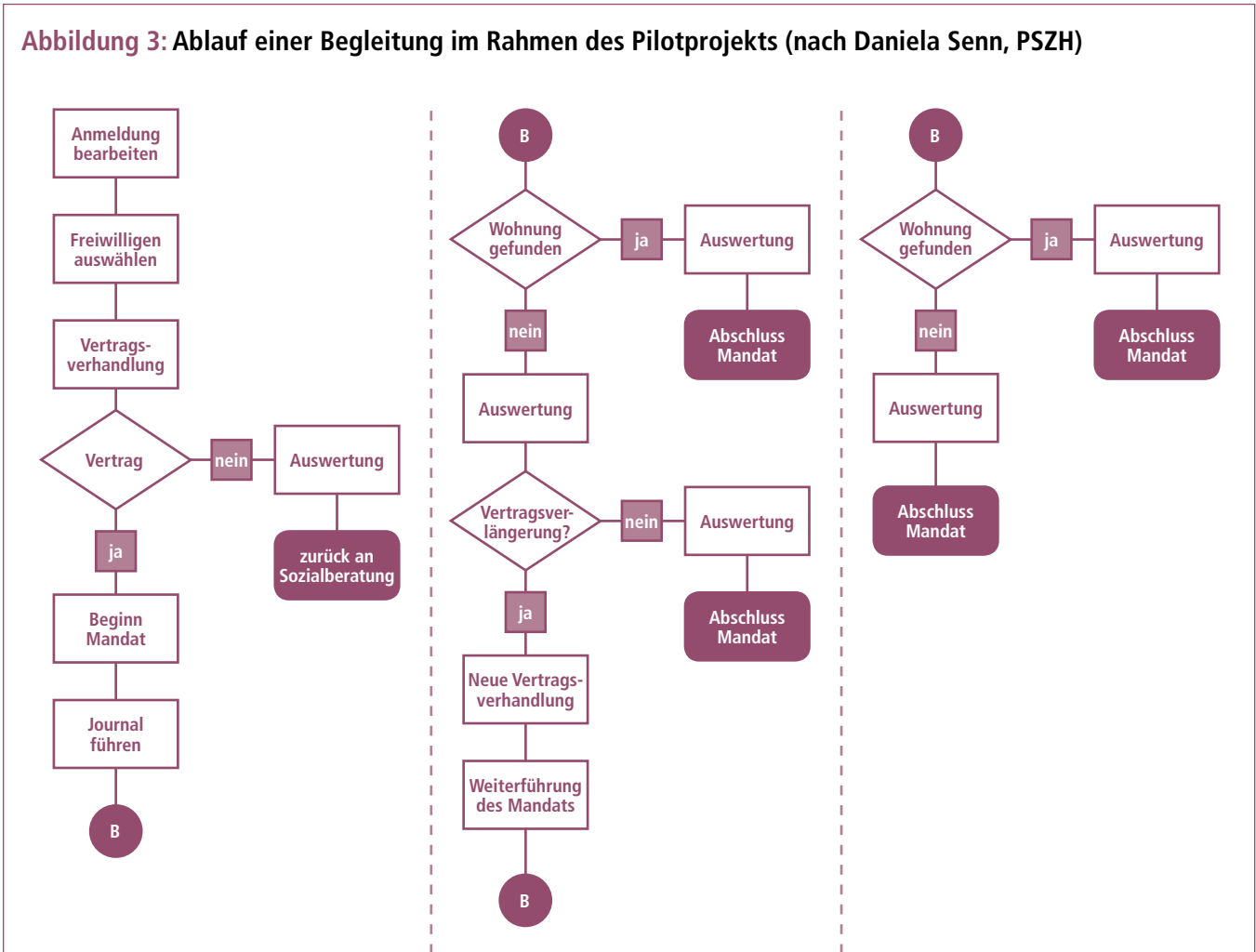


Abbildung 3: Ablauf einer Begleitung im Rahmen des Pilotprojekts (nach Daniela Senn, PSZH)



**Ablauf einer Begleitung**

Erachtet die Mitarbeiterin der Sozialberatung den Unterstützungsbedarf als gegeben, meldet sie den Klienten bei der Koordinatorin an (vgl. Abbildung 3). Diese überprüft, ob alle Kriterien für ein Mandat erfüllt sind. Ist das der Fall, wählt sie einen geeigneten Freiwilligen aus. Danach wird ein Termin für die Vertragsverhandlung ausgemacht, an dem der Klient, der Freiwillige, die Koordinatorin und möglichst auch die zuständige Mitarbeiterin der Sozialberatung teilnehmen. So soll sichergestellt werden, dass alle das gleiche Verständnis über Art und Umfang der Unterstützung und dieselben Erwartungen haben. Wenn alle mit der Vereinbarung einverstanden sind, wird das Mandat gestartet.

Die Sozialberatung bleibt während des gesamten Mandats fallverantwortlich. Das umfasst die inhaltliche Betreuung des Klienten auch während der Begleitung durch einen Freiwilligen und die Bearbeitung konkreter Anfragen. In diesem Zusammenhang kann es auch Kontakte zu den Freiwilligen geben, wenn es um die Situation oder das Verhalten der Klienten geht. Die Koordinatorin kennt den Klienten nicht, deshalb muss bei Problemen die Sozialarbeiterin unterstützend eingreifen, um zu sehen, wie man in der Zusammenarbeit zwischen dem Klienten und dem Freiwilligen weiterkommt. Die Koordinatorin ist für das Formale zuständig. Sie muss beispielsweise beachten, wann ein Mandat ausläuft und frühzeitig mit den Klienten Kontakt aufnehmen, um zu klären, ob diese eine Verlängerung wünschen.

Die Unterstützung durch Freiwillige kann alle Massnahmen der Wohnungssuche abdecken. Es wird aber keine Begleitung über die Wohnungsfindung hinaus angeboten. Die Unterstützung beinhaltet maximal folgende Leistungen:

- Suchauftrag einrichten, Inserate zuschicken, potenzielles Wohnungsangebot filtern,
- Bewerbungsdossier zusammenstellen bzw. überprüfen,
- Besichtigungstermine organisieren,
- Begleitung bei Wohnungsbesichtigungen,
- Bewerbungsformulare ausfüllen, Begleitschreiben aufsetzen bzw. redigieren,
- Nachfrage bei Verwaltungen.

Abhängig von den vorhandenen Ressourcen beim Klienten übernimmt der Freiwillige möglicherweise nur einen Teil dieser Aufgaben. Dies wird in der Vereinbarung mit dem Klienten festgehalten. Wie die Zusammenarbeit zwischen dem Klienten und dem Freiwilligen im Detail aussieht, wird individuell vereinbart (Kontakte über Telefon oder E-Mail, persönliche Treffen, Kontakthäufigkeit usw.). Dem Freiwilligen werden pauschal Spesen für seinen Aufwand ausbezahlt. Er erhält 50 Franken, wenn keine Begleitung bei Wohnungsbesichtigungen vorgesehen ist, und 75 Franken mit Wohnungsbesichtigungen. Diese Kosten muss der Klient übernehmen. Im Falle einer definitiven Einführung dieser Dienstleistung bei PSZH wurde ein Finanzierungsmodell diskutiert, bei dem die Klienten einen Teil der Kosten finanzieren, indem sie im Erfolgsfall eine Monatsmiete schulden.

Die Dauer einer Unterstützung durch den Freiwilligen ist auf drei Monate beschränkt und endet mit einem Auswertungsgespräch, an dem die Sozialarbeiterin, der Klient, der Freiwillige und die Koordinatorin teilnehmen. Falls innerhalb dieser Frist keine Wohnung gefunden wurde, kann die Zusammenarbeit um weitere drei Monate verlängert werden, wenn der Klient das wünscht, es aufgrund der Auswertung als sinnvoll erachtet wird und die oder der Freiwillige dazu bereit sind. Ist dies der Fall, wird eine neue Vereinbarung geschlossen. Falls eine Wohnung gefunden wird, gibt es ebenfalls eine Auswertung. Anschliessend wird das Mandat beendet. Ist das Mandat erfolglos geblieben, geht der Fall zurück an die Sozialberatung.

#### **Netzwerk in der Immobilienbranche**

Eine Zielsetzung dieses Pilotprojekts war es, Kontakte mit Liegenschaftsverwaltungen zu etablieren und ein Netz-

werk in der Immobilienbranche aufzubauen. Es hat sich aber gezeigt, dass es schwierig und sehr aufwändig ist, Kooperationen mit Liegenschaftsverwaltungen zu etablieren. Deshalb wurde in der zweiten Projektphase versucht, über Genossenschaften und über Verbände wie den SVIT Zürich (Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft Zürich) Kontakte in die Immobilienbranche herzustellen.

Die Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof zeigte sich gegenüber dem Anliegen von PSZH sehr offen und bot ihr in der Folge auch mehrere kleine Wohnungen an, die nach einer Renovation frei waren. Eine Klientin konnte vermittelt werden und ist dort eingezogen. Mit der Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof wurde eine langfristige Zusammenarbeit vereinbart. Auch die Genossenschaft Zukunftswohnen 2. Lebenshälfte erachtete das Projekt als wertvoll und versuchte bei verschiedenen Gelegenheiten andere Genossenschaften auf den Wohnungsbedarf aufmerksam zu machen. Mit dem Hausverein Sektion Zürich gab es ebenfalls einen Austausch. Dieser informierte über seinen Newsletter und bei geeigneten Anlässen über das Projekt.

#### **Zusammenarbeit mit SVIT Senior Zürich**

Im Rahmen der Suche nach Freiwilligen kam es Anfang 2015 zu einem ersten Kontakt mit dem SVIT Zürich, bei dem aber leider noch keine Freiwilligen angeworben werden konnten. Ende 2015 meldete sich der neue Geschäftsführer des SVIT Zürich und zeigte Interesse an der Idee, älteren Menschen bei der Wohnungssuche behilflich zu sein. Nach einem Treffen mit dem Geschäftsleiter und dem Präsidenten des Verbandes wurde schliesslich eine Kooperation zwischen dem SVIT Zürich und Pro Senectute Kanton Zürich vereinbart. Der SVIT beabsichtigte, PSZH bei der Weiterentwicklung und Umsetzung des Projektes aktiv zu unterstützen. Daraus entstand die Idee, dass pensionierte Mitglieder des SVIT Senior Zürich als Coaches ebenfalls Klienten bei der Wohnungssuche unterstützen sollen. Diese konnten im Rahmen dieser freiwilligen Tätigkeit ihre Berufserfahrung und ihre Kenntnisse des Wohnungsmarkts in ein sinnvolles Projekt einbringen und auch ihre langjährigen Beziehungen zu Liegenschaftsverwaltungen für diese Dienstleistung nutzen.

Für den SVIT bot dieses Projekt mit der Wahrnehmung einer sozialen Verantwortung auch die Chance, eine andere Seite der Immobilienprofis zu zeigen und das Image des Verbandes

zu verbessern. Von dieser Kooperation profitierte auch die PSZH. Die Zusammenarbeit ermöglichte es, die Problematik der Wohnungssuche von Seniorinnen und Senioren und die Dienstleistung bei Liegenschaftsverwaltungen, Eigentümern und weiteren potenziellen Freiwilligen bekannt zu machen. Zudem konnte dank der Coaches des SVIT für mehr Klienten eine Unterstützung angeboten werden.

Die Coaches übernahmen im Wesentlichen dieselben Aufgaben wie die Freiwilligen von PSZH. Die Klienten wurden durch PSZH an die Coaches weitervermittelt, nachdem ihre Eignung für das Projekt abgeklärt und mit ihnen eine Vereinbarung über die Begleitmassnahmen getroffen wurde. Die Verträge mit Klienten liefen also auch in diesen Fällen über PSZH. Die Coaches leisteten die Unterstützung bei der Wohnungssuche aber anschliessend weitgehend eigenständig und versuchten, ihr professionelles Wissen und ihr Kontaktnetz dafür zu nutzen. Nur in Einzelfällen kam es zu Kontakten zwischen einem Coach und der fallverantwortlichen Sozialarbeiterin. Die primäre Schnittstelle zwischen den beiden Institutionen bildeten die Koordinatorin des Dienstleistungszentrums Stadt Zürich bzw. des Dienstleistungszentrums Limmattal und Knonaueramt und der Geschäftsführer des SVIT Zürich. Insgesamt waren sieben Coaches des SVIT Senior Zürich in diesem Projekt aktiv.

Die Verantwortlichen des SVIT Senior Zürich sind stolz auf den Einsatz ihrer Coaches. Sie betonen den grossen Wert persönlicher Beziehungen bei der Wohnungssuche für Härtefälle. Mit einer Ausnahme seien alle Vermittlungen dank dem Beziehungsnetz erfolgt. Die pensionierten Mitglieder haben aber meist keinen direkten Kontakt zu den Bewirtschaftern, die üblicherweise über die Wohnungsvergabe entscheiden, sondern zu Personen, die höher in der Hierarchie stehen. Es braucht deshalb eine Vermittlung des Anliegens, damit ein positiver Entscheid für die Klienten erwirkt werden kann. Vom SVIT wurde wiederum betont, wie entscheidend die üblichen Kriterien (vgl. Kapitel 2) für die Auswahl der Mieter sind. Deshalb legten sie bei der Übernahme von Klienten grossen Wert darauf, dass diese Personen eine angemessene Bonität, keine Beteiligungen und eine positive Empfehlung durch den früheren Vermieter vorweisen konnten. Es wurde aber betont, dass die Begleitungen der Wohnungssuchenden trotz des Beziehungsnetzes einen grossen zeitlichen Einsatz erforderten. Für eine Vermittlung seien teilweise bis zu 50 Stunden aufgewendet worden.

## 3.2 Freiwillige: Rekrutierung, Eignung und Aufwand

### Rekrutierung

Insgesamt leisteten sieben Freiwillige in diesem Projekt einen Einsatz, zwei Männer und fünf Frauen. Für die erste Phase der Begleitungen bis November 2015 konnten fünf Freiwillige gewonnen werden, von denen drei später weitere Mandate übernahmen. Bis auf eine Frau, die bereits mehrere Einsätze in der Freiwilligenarbeit machte, hatten die Freiwilligen höchstens sporadische Erfahrungen mit vergleichbaren Tätigkeiten. Die Motivation der Freiwilligen war hauptsächlich die Aufnahme einer sinnvollen Tätigkeit nach der (Früh) Pensionierung bzw. nach der Familienphase. Ausser zwei Frauen, die in der Sozialarbeit tätig waren, brachten sie keine für diesen Einsatz spezifische Erfahrung aus der Arbeitswelt mit.

Es hat sich über die gesamte Projektdauer als äusserst schwierig erwiesen, genügend Freiwillige für diese Aufgabe zu finden, obwohl dafür grosse Anstrengungen unternommen wurden. Es wurden wiederholt Anzeigen in Regionalzeitungen (u.a. Tagblatt der Stadt Zürich, Limmattaler Zeitung, Affoltemer Anzeiger) geschaltet. Die Koordinatorin hat das Projekt auch an geeigneten Veranstaltungen vorgestellt und um Freiwillige geworben. Die Schwierigkeiten bei der Rekrutierung von Freiwilligen setzten dem Ausbau der Dienstleistung in dieser Form Grenzen. Nur dank dem Einstieg des SVIT Senior Zürich ab dem Frühjahr 2016 konnten in der zweiten Phase mehr Begleitungen von Wohnungssuchenden durchgeführt werden.

Weshalb konnten nicht mehr Freiwillige für diese Aufgabe gewonnen werden? Die Arbeit der Freiwilligen in diesem Projekt unterscheidet sich von den meisten üblichen Freiwilligeneinsätzen. Freiwillige müssen sich über drei Monate hinweg binden und haben einen relativ grossen Zeitaufwand, der schwer zu planen ist, da nicht klar ist, wann die Arbeit anfällt. Der Freiwillige sollte möglichst jeden Tag die Wohnungsannoncen prüfen, interessante Angebote an den Klienten weiterleiten und eventuell diesen bei einer Wohnungsbesichtigung oder einer Bewerbung unterstützen. Der Freiwillige muss also zeitlich flexibel sein und während der Vertragslaufzeit eine hohe Verfügbarkeit aufweisen. Auch die begrenzten Erfolgsaussichten und das damit verbundene Frustrationspotenzial hielten mögliche Kandidaten von dieser Aufgabe fern.

### Eigenschaften und Kompetenzen der Freiwilligen

Die gewünschten Eigenschaften und Kompetenzen der Freiwilligen, die vor dem Projektstart formuliert wurden, haben sich durch die Erfahrungen im Projekt bestätigt. Ein gutes Verhältnis zwischen Freiwilligen und Klienten ist ein entscheidender Faktor, damit die Tätigkeit als zufriedenstellend erlebt wird. Einige der Begleitungen haben gezeigt, dass die Zusammenarbeit sehr konfliktgeladen sein kann. Neben den jeweiligen Erwartungen hängt eine gelungene Zusammenarbeit deshalb auch davon ab, ob sich ein guter persönlicher Kontakt entwickelt. Deshalb ist die Fähigkeit zu einem fruchtbaren Umgang mit unterschiedlichen, vielleicht auch etwas demotivierten und schwierigen Persönlichkeiten eine zentrale Anforderung an die Freiwilligen. Sie müssen Interesse an den Menschen, die sie begleiten, mitbringen und auch Geduld, wenn Entscheidungen länger dauern. Es ist aber auch wichtig, dass der Freiwillige sich gegenüber dem Klienten abgrenzen kann, auch wenn die Situation des Klienten schwierig ist. Das betrifft die Übernahme von nicht vorgesehenen Aufgaben, aber auch die Abgrenzung gegenüber den sozialen Bedürfnissen der Klienten. Da der Zeitaufwand für den eigentlichen Auftrag sowie schon hoch ist, wird durch zusätzliche Aufgaben schnell viel Zeit beansprucht.

Neben diesen Sozialkompetenzen sind Fähigkeiten im Umgang mit dem Computer wichtig (für Wohnungssuche, Begleitbrief schreiben, Formulare runterladen etc.). Die Arbeit mit dem Computer (oder auch mit dem Smartphone, mit dem die Wohnungssuche auch mobil erfolgen kann) ist ein wesentlicher Teil der Aufgabe der Freiwilligen.

Auch Kenntnisse des Wohnungsmarkts sind für eine zielgerichtete und erfolgsversprechende Suche sehr wichtig. Diese mussten von den Freiwilligen nicht schon mitgebracht werden, da sie in der Schulung oder bei Zusammenkünften mit Erfahrungsaustausch ausreichend vermittelt wurden.

Neben diesen Fähigkeiten ist die Verfügbarkeit des Freiwilligen eine weitere wichtige Eigenschaft. Da die Freiwilligen während der gesamten Dauer eines Mandats beansprucht sind, wird es für sie schwierig oder sogar unmöglich, in dieser Zeit Ausflüge und kürzere Ferientaufenthalte zu planen. Das ist ein Punkt, der viele der Freiwilligen gestört hat und sie auch dazu veranlasst hat, nach einem Mandat erst einmal eine



Foto: Rudolf Knutti

**Der Freiwillige unterstützt die Klientin beim Ausfüllen des Bewerbungsformulars.**

Pause einzulegen. Auch bei zeitintensiven Hobbies kann es zu Konflikten kommen. Der ideale Freiwillige für diesen Einsatz sollte also relativ viel Zeit zur Verfügung haben und nicht durch andere Beschäftigungen bereits stark verplant sein.

### Schulung

Alle Freiwilligen mussten vor ihrem ersten Einsatz an einer Schulung teilnehmen. Sie wurden über allgemeine Themen der Freiwilligenarbeit und über die Besonderheiten des Einsatzes in diesem Projekt informiert. Ein grosses Gewicht wurde auch auf die Anforderungen im Umgang mit älteren Menschen gelegt. Bestandteil der Schulung waren auch die Richtlinien der Benevol (Dachorganisation der regionalen Fachstellen für Freiwilligenarbeit), Kenntnisse des Wohnungsmarkts und den Bewerbungsvorgang, Frustmanagement (Erwartungshaltung) und weitere Themen.

Mit dem Einstieg des SVIT Senior Zürich kam es auch zu einer Arbeitsteilung bei der Schulung. Der SVIT übernahm die Schulungen der Freiwilligen zur erfolgreichen Wohnungsbewer-



bung und zum Wohnungsmarkt, PSZH schulte im Gegenzug die Coaches des SVIT im Umgang mit älteren Menschen und bot weiterhin für alle Begleiter einen Erfahrungsaustausch an.

Diese Schulungen wurden von den Freiwilligen als gut und für ihre Aufgabe ausreichend beurteilt. Es wurde von Freiwilligen aber auch erwähnt, dass die Situationen, mit denen sie konfrontiert sind und vor allem die Personen, die sie unterstützen sollen, sehr unterschiedlich sind, weshalb nicht für alle möglichen Fälle geschult werden kann. Es braucht gemäss den Freiwilligen vor allem auch ein Erfahrungswissen, das sich mit der geleisteten Arbeit einstellt.

### **Aufwand Freiwillige**

Die zeitliche Belastung durch Freiwilligenarbeit sollte gemäss den Richtlinien von Benevol maximal sechs Stunden pro Woche betragen. Dieses Zeitpensum musste auf die verschiedenen Aufgaben verteilt werden. Deshalb wurde den Freiwilligen empfohlen, an maximal zwei Wohnungsbesichtigungen pro Woche teilzunehmen. Diese Richtlinien sind nicht zuletzt als Selbstschutz für engagierte Freiwillige gedacht. Es war Aufgabe der Koordinatorin sicherzustellen, dass die Belastung der Freiwilligen nicht zu hoch wird.

Der Aufwand der Freiwilligen verteilte sich allerdings ungleich über die Mandatsdauer. Neben wiederkehrenden Arbeiten gibt es Aufgaben, wie die Zusammenstellung des Bewerbungsdossiers und das Schreiben des Begleitbriefs, die in der Regel nur einmal ausgeführt werden müssen. In den meisten Fällen war der Aufwand zu Beginn der Wohnungssuche deshalb am höchsten. Danach waren es hauptsächlich die Wohnungsbesichtigungen, die einen höheren Zeitaufwand erforderten, wobei die Anzahl der Wohnungsbesichtigungen zwischen den einzelnen Mandaten stark variierte. Während es in einzelnen Fällen bis zu einem Dutzend Besichtigungen kam, waren es in anderen nur eine oder zwei Besichtigungen. Einige Freiwillige empfanden aber die gesamte Dauer des Mandats als sehr intensiv, da sie auch täglich das Wohnungsangebot überprüfen sollten und sie fühlten sich deshalb ständig gefordert. Andere Freiwillige fühlten sich dadurch weniger belastet und nutzten beispielsweise das Smartphone, um das Wohnungsangebot zu prüfen, was auch unterwegs möglich ist.

Die Freiwilligen spüren neben der zeitlichen auch eine psychische Belastung. Dazu gehört die Frustration, wenn die Suche

keinen Erfolg zeigt, was häufig der Fall ist. Diese Belastung ist beim Freiwilligen umso höher, je stärker der Klient unter Druck steht, schnell eine Wohnung zu finden. Zur psychischen Belastung kann aber auch der persönliche Umgang werden. Statt des positiven Gefühls, jemandem zu helfen, steht dann plötzlich die Auseinandersetzung mit dem Klienten im Vordergrund.

Die Arbeit kann für den Freiwilligen aber auch eine bereichernde Erfahrung sein und ihm das Gefühl vermitteln, gebraucht zu werden. Ein gutes Verhältnis zwischen Freiwilligem und Klient ist deshalb ein entscheidender Faktor, damit die Tätigkeit als zufriedenstellend erlebt wird (wobei natürlich beide Seiten zu einander passen müssen, damit die Zusammenarbeit funktioniert). Die Wohnungsbesichtigungen bieten aber auch einen Einblick in verschiedene Lebenswelten. Eine spannende Erfahrung und auch eine Motivation für diese Arbeit, wie von mehreren Freiwilligen betont wurde.

Drei Monate sind für die Wohnungssuche im aktuellen Marktumfeld wenig, diese Zeit reichte in den meisten Fällen aber zumindest, um bei den Klientinnen und Klienten etwas in Bewegung zu setzen. Eine Verpflichtung für mehr als drei Monate wäre für die meisten Freiwilligen aber eine zu starke Belastung gewesen. Hingegen wurde die Vertragslaufzeit im Laufe des Projekts etwas gelockert, so dass auch einmal eine Abwesenheit des Freiwilligen (oder auch des Klienten) während eines laufenden Mandats mit einer entsprechenden Verlängerung der Laufzeit möglich war.

## **3.3 Klienten und Nutzung des Angebots**

### **Geeignete Klienten und Zuweisung zur Dienstleistung**

Die Voraussetzung für die Anmeldung zu dieser Dienstleistung ist die Dringlichkeit der Wohnungssuche, die Überforderung bei der Wohnungssuche und der Wunsch, weiterhin in einer eigenen Wohnung leben zu wollen und dazu auch in der Lage zu sein. Meist gesellt sich dazu der Wunsch, im bisherigen Wohnumfeld bleiben zu können. Viele Wohnungssuchende (nicht nur bei den Klienten vom PSZH) erfüllten diese für das Projekt definierten Kriterien nicht. So war die Fähigkeit, einen Haushalt weitgehend selbstständig zu führen, nicht mehr bei allen gegeben. Eine grundlegende Wohnfähig-

**Tabelle 1:**  
**Gründe für die Wohnungssuche**

Grund für Wohnungssuche	Anzahl
Totalsanierung/Abbruch	11
Wohnsituation	9
Wohnung zu teuer	7
Gesundheitliche Gründe	5
Scheidung	2
Kündigung	2

keit muss aber sichergestellt sein, denn PSZH kann keine weitere Unterstützung nach dem Einzug anbieten.

Für die erste Projektphase ist man ursprünglich von 15 Mandaten ausgegangen. Zustande gekommen sind dann aber nur fünf, vor allem weil nicht genügend Freiwillige zur Verfügung standen. Möglicherweise wäre es aber in diesem kurzen Zeitraum (Januar bis November 2015) auch schwierig geworden, unter den Klienten der Sozialberatung genügend geeignete Personen zu finden. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass sich bedeutend mehr geeignete Personen bei PSZH melden würden, sobald dieses Dienstleistungsangebot allgemein bekannt wäre. Die altersmässige Öffnung des Dienstleistungsangebots (60plus anstatt 75plus) hat aber bereits in der ersten Projektphase Wirkung gezeigt: vier der fünf Klientinnen waren jünger als 75 Jahre.

In der zweiten Projektphase, die etwas mehr als eineinhalb Jahre dauerte, kamen dann weitere 20 Mandate zustande. Diese Zahl konnte vor allem auch durch den Einsatz der Coaches des SVIT erreicht werden, da somit ein grösserer Pool an Begleitern zur Verfügung stand. Insgesamt waren in diesem Pilotprojekt 16 der Klienten Frauen, sechs Männer und drei Ehepaare. Die Altersspanne lag zwischen 65 und 97 Jahren, wobei die Mehrheit jünger als 75 Jahre war.

### Statistik zu den Anmeldungen und Begleitungen

Von der Sozialberatung wurden 38 Klienten für eine Unterstützung bei der Wohnungssuche angemeldet. In 25 Fällen kam es zu einem Vertrag zwischen dem Klienten und PSZH und somit zu einer Begleitung bei der Wohnungssuche durch einen Freiwilligen oder einen Coach des SVIT. Der häu-

**Tabelle 2:**  
**Übersicht über die Anmeldungen und Mandate**

	2015	2016	2017	Total
	1. Phase	2. Phase	2. Phase	
<b>Anmeldungen</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>38</b>
<b>Verträge</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>25</b>
davon: freiwillige PSZH	6	3	5	14
davon: Coaches SVIT	–	8	3	11
<b>Wohnung gefunden</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12<sup>1</sup></b>
davon: freiwillige PSZH	2	2	1	5
davon: Coaches SVIT	–	4	3	7
Erfolg innerhalb 3 Monate	1	5	3	9
Erfolg nach Verlängerung	1	1	1	3
Keine Wohnung gefunden	4	-	2	8 <sup>2</sup>
Mandat abgebrochen	–	4	1	5

<sup>1</sup> Eine Wohnung wurde unabhängig vom laufenden Mandat gefunden.

<sup>2</sup> Zwei Mandate sind per Ende Dezember 2017 zwar offiziell beendet worden, die Klienten werden aber von den Freiwilligen weiterhin unterstützt. Die Freiwilligen wären zu einer 3-monatigen Verlängerung bereit gewesen.

figste Grund für die Wohnungssuche war eine Kündigung, weil das Haus totalsaniert oder abgebrochen wurde (vgl. Tabelle 1). Sehr viele Beweggründe lagen auch in der Wohnsituation, die als unbefriedigend bezüglich Wohnumfeld oder Zustand der Wohnung empfunden wurde, oder an der Höhe der Mietkosten.

Es konnte für rund die Hälfte der Mandate eine Wohnung gefunden werden (vgl. Tabelle 2). Von den verbleibenden elf Mandaten (ohne die beiden noch laufenden Mandate) wurden fünf abgebrochen und bei drei Mandaten bleibt der Klient (zumindest bis auf weiteres) in der Wohnung. Somit verbleiben drei Klienten, für die trotz Begleitung keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte. Eine Klientin konnte aber kurz nach dem Ende des Mandats eine Wohnung finden. Und eine weitere Klientin ist in ihr Herkunftsland zurückgezogen.

Während der dreimonatigen Laufzeit wurde bei neun Mandaten eine Wohnung gefunden. Drei Wohnungen konnten während der Vertragsverlängerung gefunden werden. Vier Mandate wurden auf Wunsch der Klientinnen nicht verlängert. Aus verschiedenen Gründen mussten fünf Mandate abgebrochen

werden: Erneute Betreuung, mangelnde Kooperation, ungenügende Wohnfähigkeit wegen Verschlechterung des Gesundheitszustandes sowie unrealistische Erwartungen an eine neue Wohnung.

Im Dienstleistungszentrum Limmattal und Knonaueramt von PSZH, das ab Juli 2016 die Dienstleistungen ihren Klienten anbot, gab es vier Anmeldungen. In einem Fall konnte mit Hilfe eines Coachs des SVIT eine Wohnung gefunden werden. Und in einem weiteren Fall ist kein Vertrag zustande gekommen, weil die Klientin weggezogen ist. Ein Mandat wurde durch PSZH abgebrochen und eines war zum Zeitpunkt, als dieser Schlussbericht verfasst wurde, noch laufend.

Die Coaches des SVIT konnten mehr Wohnungen vermitteln als die Freiwilligen von PSZH: Sie übernahmen elf Mandate und konnten sieben Wohnungen vermitteln. Die Freiwilligen von PSZH fanden für fünf der betreuten 14 Klienten eine Wohnung. Die höhere Erfolgsquote verdanken die Coaches des SVIT unter anderem ihrem Netzwerk. Zudem waren in der zweiten Projektphase mehr Coaches als Freiwillige im Einsatz. Bei 13 der 38 Anmeldungen kam kein Mandat zustande. Die Gründe dafür waren vielfältig. In einigen Fällen fanden die Klienten vorher eine neue Wohnung oder eine Zwischenlösung. Mehrmals wurde eine Vereinbarung auch von PSZH abgelehnt, da die Kooperation des Klienten ungenügend war oder die Wohnfähigkeit nicht mehr sichergestellt war. Einmal konnte kurzfristig auch keine Freiwillige gefunden werden und in einem anderen Fall hat der Klient schliesslich auf eine Unterstützung verzichtet.

#### **Verlauf der Mandate**

Die Klienten, die durch einen Freiwilligen Unterstützung erhielten, unterschieden sich stark hinsichtlich des Grunds der Wohnungssuche, der psychischen und physischen Gesundheit und der vorhandenen Fähigkeiten, sich selber aktiv an der Wohnungssuche zu beteiligen. Entsprechend unterschiedlich waren auch der erforderliche Aufwand und die Schwierigkeiten, mit denen die Sozialberatung, die Koordinatorin und die Freiwilligen zu tun hatten. Gleichwohl können einige häufig auftretende Konstellationen beschrieben werden.

#### **Erzwungener Auszug**

Besonders schwierige Situationen ergaben sich dann, wenn ein Klient zu einem Umzug gezwungen war, beispiels-

weise weil eine Totalsanierung oder ein Abbruch angekündigt oder durch den Eigentümer Eigenbedarf für eine Wohnung angemeldet wurde. Auch Kündigungen aus anderen Gründen oder eine Scheidung konnten dafür eine Ursache sein. Häufig waren diese Klienten sehr unglücklich, dass sie in ihrem hohen Alter nochmals eine Wohnung suchen mussten, gerade auch wenn sie schon seit Jahrzehnten in ihrer Wohnung lebten. In solchen Fällen ist der emotionale Bezug zur Wohnung und auch die (emotionale) Verankerung im Quartier häufig sehr gross. Es ist im wahrsten Sinne Heimat, die hier aufgegeben werden muss. Entsprechend fehlte diesen Personen meist die Motivation für eine aktive Suche, umso mehr, wenn akzeptiert werden musste, dass es sehr schwierig sein wird, eine vergleichbare Wohnung im selben Quartier zu finden. In diesen Fällen musste zuerst erreicht werden, dass der Klient seine Situation akzeptiert und die Bereitschaft vorhanden war, sich auf eine neue Wohn- und Lebenssituation einzulassen.

Vergleichbares gilt auch, wenn der Umzug aus gesundheitlichen Gründen in Betracht gezogen werden musste, zum Beispiel wegen eines fehlenden Lifts und die Treppen in ein oberes Stockwerk kaum mehr bewältigt werden konnten. Häufig spielten in diesen Fällen dieselben Hemmnisse bei der Wohnungssuche, mit dem einzigen, aber durchaus gewichtigen Unterschied, dass ein Verbleib in der Wohnung möglich blieb. In einem Fall hat sich der Klient denn auch gegen einen Umzug entschieden.

#### **Unzufriedenheit mit der Wohnsituation oder der Wohnung**

In der Mehrheit der Fälle, bei denen es zu einer Vereinbarung über eine Begleitung kam, war kein zwingender Umzug erforderlich. Wobei in den Fällen, in denen die Mietkosten die finanziellen Möglichkeiten des Klienten überstiegen, gleichwohl meistens ein relativ dringender Handlungsbedarf bestand. Vergleichbares gilt auch bei gesundheitlichen Problemen, die den Verbleib in der bisherigen Wohnung stark erschwerten.

Es gab aber auch mehrere Fälle, in denen der Umzugswunsch durch eine nicht zufriedenstellende Wohnsituation motiviert war. Dazu zählen der schlechte Zustand der Wohnung oder der Siedlung, Probleme mit Nachbarn, enge Wohnverhältnisse bei Verwandten oder in einem Fall auch die temporäre Notlösung in einem Alterszentrum.

### **Motivationsklärung**

Bei einigen Klienten hat im Zuge der Begleitung eine Motivationsklärung stattgefunden. Die ursprüngliche Dringlichkeit für eine neue Wohnung hat sich bei diesen Klienten durch die Erfahrung der Wohnungssuche und die Reflexion der eigenen Wohnsituation abgeschwächt. Sie konnten sich mit ihrer Wohnsituation nun etwas besser arrangieren. Das rührt einerseits daher, dass die eigene Wohnung positiver beurteilt wird, gerade auch im Hinblick auf die meisten der angebotenen Wohnungen. Andererseits verringerte die Erfahrung, wie aufwändig und schwierig die Wohnungssuche ist, die Bereitschaft zur aktiven Suche. Das zeigt, wie wichtig es ist, die Situation nach einer gewissen Zeit neu zu beurteilen.

### **Bereitschaft für Wohnungssuche**

Viele Klientinnen und Klienten brachten zu Beginn wenig Bereitschaft mit, sich selber aktiv an der Wohnungssuche zu beteiligen. Diese fehlende Motivation darf aber nicht nur als Anspruchshaltung interpretiert werden. Es ist wohl in erster Linie Ausdruck einer Überforderung, auf dem heutigen Wohnungsmarkt eine Wohnung zu suchen. Bei vielen Betroffenen liegt die letzte Erfahrung einer Wohnungssuche schon sehr lange zurück, in einer Zeit, die ganz andere Anforderungen an den Suchenden stellte als heute. Und nicht selten haben diese Personen gar nie selbstständig eine Wohnung gesucht. Hinzu kommt die dominante Bedeutung des Internets für die Wohnungssuche. Viele Klienten von PSZH haben den Schritt zur Nutzung dieser Techniken nie gemacht und sind deshalb ohne Unterstützung kaum in der Lage, eine Wohnung zu finden. Die hohe Nachfrage nach kleineren und günstigeren Wohnungen sowie die Schnelligkeit des Wohnungsmarkts kollidiert zudem mit der Vorstellung der Wohnungssuchenden, sich in aller Ruhe zwischen verschiedenen Alternativen entscheiden zu können. Auch damit muss ein Umgang gefunden werden.

### **Fehlende Ressourcen für Wohnungssuche**

Der ressourcenorientierte Ansatz der Sozialberatung sieht vor, dass dort Unterstützung angeboten wird, wo beim Klienten ein Bedarf besteht und dadurch vorhandene Potentiale besser genutzt werden können. Mit diesem Verständnis wurde auch bestimmt, welchen Unterstützungsumfang dem Klienten durch den Freiwilligen geboten werden soll. Bei allen Klienten, die im Rahmen dieses Projekts begleitet wurden, umfasste dies zumindest die Unterstützung bei der

Zusammenstellung des Bewerbungsdossiers und bei der Wohnungssuche übers Internet. Aber bereits bei diesen Massnahmen variierte der Umfang der Hilfe beträchtlich. Während der Freiwillige bei einigen Klienten praktisch alles selber erledigen und mit Hilfe des Klienten die notwendigen Informationen zusammentragen musste, konnte in anderen Fällen der Klient unter Anleitung des Freiwilligen vieles selber leisten. Es gab auch Klienten, die über einen Internetanschluss verfügen, so dass der Freiwillige auf deren Computer einen Suchauftrag auf einer Internetplattform einrichten konnte.

### **Anspruch der Klienten an den Umfang der Massnahmen**

Es kam auch vor, dass es Uneinigkeit über den Umfang der Massnahmen gab, die im Rahmen der Begleitung durch den Freiwilligen geleistet werden sollten, obwohl dies im Vorfeld durch PSZH genau abgeklärt und in einer gemeinsamen Vereinbarung festgehalten wurde. In diesen Fällen war eine Klärung durch die Koordinatorin gefragt. Teilweise fanden solche Gespräche aber erst statt, nachdem sich der Konflikt bereits verstärkt hatte oder der Klient an einer weiteren Unterstützung nicht mehr interessiert war, da er der Ansicht war, dass sie ihm nicht weiterhelfen würde und er nicht das bekommt, was er braucht. Es war aber ein Grundsatz dieses Projekts, die Wohnungssuchenden nur soweit zu unterstützen, wie es nötig ist und die vorhandenen Fähigkeiten des Klienten zu stärken und wenn möglich auch zu selbstständigem Handeln (etwa zu einer Wohnungsbesichtigung) zu motivieren.

### **Einfluss des Verhältnisses zwischen Klient und Freiwilligem**

Das Verhältnis zwischen dem Klienten und dem Freiwilligen kann grossen Einfluss auf die Situationsbeurteilung haben. Kann sich der Freiwillige mit viel Einfühlungsvermögen auf einen Klienten einlassen und wird der Umgang von beiden Seiten positiv wahrgenommen, wird eher erreicht, dass der Klient sich auch für alternative Lösungen öffnet, die zuvor vehement zurückgewiesen wurden. Beispielsweise konnte sich eine Klientin im Laufe der Begleitung zunehmend eher vorstellen, in ein Altersheim zu ziehen und sich dabei auf ein Zimmer beschränken zu müssen. Oder es erhöhte sich die Bereitschaft zur Suche.

In Fällen, in denen das Verhältnis zwischen Klient und Freiwilligem eher konfliktgeladen war, wurden Lösungsvorschlä-

ge des Freiwilligen eher abgelehnt und die Unterstützung als unbefriedigend beurteilt. Im besten Fall führte diese Auseinandersetzung aber immerhin dazu, dass der Klient nun auch vermehrt selbstständig nach einer Lösung suchte. Dabei half bereits die Erfahrung, wie man eine Wohnungssuche anpacken muss oder welche Ansprüche an eine neue Wohnung überhaupt realistisch sind, neue Perspektiven zu öffnen.

Überraschend in der ersten Projektphase war, dass vier der fünf Klientinnen die Unterstützung nicht verlängern wollten, obwohl in keinem Fall innerhalb der drei monatigen Mandatsdauer eine Wohnung gefunden werden konnte. Die Gründe dafür sind unterschiedlich und liegen sowohl in der Situation und den Ansprüchen der Klientinnen als auch in der Beziehungsdynamik zwischen Klientin und Freiwilligem. Danach kam das in dieser Form nicht mehr vor.

Die Auswertung des Projektverlaufs ergab keinen Hinweis darauf, dass es an den Eigenschaften der Klienten lag, dass die Suche eher wenige Erfolge brachte. Die Auswahlkriterien für die Klienten müssen nicht grundlegend revidiert werden, auch wenn es in einigen Fällen nach einer Anmeldung durch die Sozialberatung zu keinem Vertrag kam oder einige Begleitungen abgebrochen werden mussten. Mit der Erfahrung aus diesem Projekt würde möglicherweise der eine oder andere Fall von Anfang an abgelehnt, wenn grosse Zweifel an einer erfolversprechenden Zusammenarbeit bestehen oder die physische oder psychische Verfassung ein selbstständiges Wohnen unwahrscheinlich erscheinen lassen. Es entspricht aber dem Selbstverständnis von PSZH, auch Personen in schwierigen Situationen möglichst zu einer gangbaren Lösung zu verhelfen. Damit wird auch das Risiko eines Scheiterns der Bemühungen in Kauf genommen. Es ist aber sicher so, dass Personen in einer guten gesundheitlichen Verfassung und ohne grosse Finanzprobleme leichter vermittelt werden können.

## 3.4 Einsichten aus den Mandaten

### Kommunikation zwischen den Beteiligten

Die Zuständigkeit von Sozialberatung (Inhaltliches) und Koordination (Vertragliches) war im Prinzip klar geregelt (vgl. Kapitel 3.1). Die Kommunikation mit den Klienten und Freiwilligen war dennoch von Fall zu Fall etwas anders. Manchmal wurden die Sozialarbeiterinnen von den Freiwilli-

gen während der Mandatsdauer sehr regelmässig informiert, teilweise hatten sie in dieser Zeit aber auch kaum Kontakte zu den Freiwilligen. Verschiedentlich wurden die Sozialarbeiterinnen nur um ein Referenzschreiben gebeten, dass dem Bewerbungsdossier beigelegt werden konnte. Es kam aber auch vor, dass sich ein Freiwilliger bei der Sozialarbeiterin gemeldet hatte, weil es Probleme in der Zusammenarbeit mit der Klientin gab.

Die Sozialarbeiterinnen nahmen hingegen von sich aus keinen Kontakt mit den Klientinnen oder den Freiwilligen auf. Die Unterstützung durch die Sozialberatung nehmen die Klienten freiwillig in Anspruch. Deshalb liegt es an den Klienten, sich zu melden, wenn der Bedarf besteht. Die Verantwortung von PSZH war so gesehen gegenüber den Freiwilligen höher.

Die Koordinatorin hielt mit den Freiwilligen deshalb auch regelmässig Kontakt. Vor allem in der Startphase eines Mandats begleitete sie die Freiwilligen relativ eng. Danach brauchte es manchmal wieder Informationen und Erklärungen (zum Beispiel zum Umfang und Aufwand für die Unterstützung oder zu Finanzangelegenheiten). Jeweils rund zwei Wochen vor Ende eines Mandats suchte sie schliesslich wieder den Kontakt mit den Freiwilligen und den Klienten, um zu klären, ob eine Verlängerung gewünscht bzw. möglich war.

### Zeitaufwand bei PSZH

Der Zeitaufwand der Koordinatorin für die Akquirierung der Freiwilligen, deren Schulung und auch für deren Begleitung während eines Mandats (Kontaktpflege, Verträge erstellen, Schreiben verfassen, Terminsuche, Sitzungen) war sehr hoch. In der Projektplanung wurden für die Koordinatorin im Dienstleistungszentrum Zürich zehn Stellenprozent vorgesehen (im Dienstleistungszentrum Limmattal und Knaueramt waren es fünf Stellenprozent). Diese Zeitbudgets erwiesen sich als zu knapp, so dass nur immer die notwendigsten Aufgaben erfüllt werden konnten. Der Aufwand lag bei der Koordinatorin im Dienstleistungszentrum Stadt Zürich denn auch eher bei 15 Stellenprozent, obwohl es vor allem zu Beginn weniger Mandate als vorgesehen gab. Hinzu kamen die Aufwände der Sozialberatung, die bei rund zehn Stunden pro Fall lagen. Diese fielen vor allem für die Abklärung (und allfälligen Hausbesuch) und für die Termine für die Vertragsunterzeichnung an. Auch während ein Mandat lief, gab es teilweise mehr Aufwand als erwartet.



Würde diese Dienstleistung regulär für eine grössere Zahl von Klienten angeboten und gäbe es entsprechend auch mehr Freiwillige zu betreuen, müssten zumindest die Pensen der Koordinatorinnen für diese Arbeit erhöht werden. Dieser Aufwand wäre deshalb bei einer definitiven Einführung dieser Dienstleistung ein gewichtiger Kostenfaktor gewesen.

Für die Sozialberatung brachte das Projekt aber auch eine gewisse Entlastung. Der Zeitaufwand dürfte zwar etwa gleich hoch gewesen sein, wie wenn die Sozialarbeiterinnen selber eine (beschränkte) Unterstützung für die Wohnungssuche angeboten hätten. Die Zeit wurde aber für andere Aufgaben eingesetzt. So haben die Sozialarbeiterinnen Abklärungen über die Lebens- und Wohnsituation der Klienten vorgenommen und in einzelnen Fällen auch Hausbesuche gemacht. Dazu kamen Sitzungen und die fallbezogene Betreuung der Freiwilligen. Der Aufwand für diese Vorabklärungen hat sich aber gelohnt, da die Klienten dank der Begleitung durch die Freiwilligen insgesamt mehr und gezieltere Unterstützung erhalten haben. Deshalb war das Projekt aus Sicht der Sozialarbeiterinnen auch eine sehr gute Ergänzung des Angebots von PSZH, für das weiterhin ein Bedarf besteht.

Im Dienstleistungszentrum Limmattal und Knonaueramt blieb der Aufwand der Koordinatorin im Rahmen. Das lag zum einen an der kleinen Zahl der Klienten (vier), die ins Programm aufgenommen wurden. Zudem war der interne Koordinationsaufwand im kleinen Team dieses Dienstleistungszentrums viel geringer als im Dienstleistungszentrum Stadt Zürich. Sie musste diese Arbeit aber innerhalb ihres normalen Arbeitspensums erledigen. Wäre die Zahl der Mandate viel höher gewesen, hätten zusätzliche Stellenprozente für dieses Projekt reserviert werden müssen.

### **Zielerreichung: Erfolgsdefinition**

Kann das Projekt angesichts der eher geringen Anzahl vermittelter Wohnungen dennoch als erfolgreich beurteilt werden oder muss es als gescheitert angesehen werden? Wenn keine zu enge Definition von «Erfolg» verwendet wird (im Sinne einer erfolgreichen Wohnungssuche), dann können nicht nur diejenigen Fälle als Erfolg eingestuft werden, bei denen tatsächlich eine neue Wohnung gefunden wurde. Ein Erfolg ist es auch, wenn bei den Klienten etwas in Bewegung gekommen ist, das sie weiter gebracht hat. Das war zwar nicht immer, aber doch sehr häufig der Fall. Zudem war

es aus Sicht der Sozialarbeiterinnen bereits eine Qualität des Projekts, dass den Klienten überhaupt eine weitergehende Unterstützung durch PSZH angeboten werden konnte, dass ihre Situation und ihre Anliegen ernst genommen wurden und sie nicht mehr auf sich alleine gestellt waren.

Wenn die Klienten dieses Dienstleistungsangebots durch die Unterstützung der Freiwilligen eine realistische Einschätzung der Anforderungen der Wohnungssuche gewinnen, wenn sie lernen, was es für die Suche braucht, und damit auch die Bereitschaft für die Suche steigt oder wenn sie sich auch für Alternativen öffnen – wie das Altersheim oder den Umzug in ein anderes Quartier oder sogar eine andere Gemeinde –, dann ist damit zumindest eine erste Hürde bei der Suche genommen. Aus dieser Perspektive muss eine der Leitfragen dieser Evaluation (welche minimalen Voraussetzungen müssen von den Seniorinnen und Senioren für einen Erfolg erfüllt sein?) präzisiert werden. Die Frage ist dann vielmehr, ob die nötigen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Wohnungssuche geschaffen werden können, und welche Unterstützung dafür nötig ist. Entsprechend hätten die folgenden Aspekte bei einer definitiven Einführung der Dienstleistung berücksichtigt werden müssen:

### **Erweiterte Erfolgsdefinition**

Der Erfolg eines Mandats sollte nicht mehr (ausschliesslich) über die erfolgreiche Wohnungssuche definiert werden. Alle positiven Prozesse, die beim Klienten in Gang gesetzt werden, sind als Erfolg anzusehen (vgl. Kapitel 3.3). Was genau bei einem Klienten erreicht werden soll, kann fallabhängig festgelegt werden, lässt sich aber vielleicht auch erst im Nachhinein erkennen. Die Neudefinition des «Erfolgs» eines Mandats ist auch im Hinblick auf eine befriedigende Tätigkeit des Freiwilligen wichtig. Auch kleine Erfolge führen zu einer positiveren Wahrnehmung der eigenen Arbeit.

### **Neue Definition des Unterstützungsbedarfs**

Analog zur Neudefinition des Erfolgs eines Mandats kann auch die Bedarfsdefinition bei den Klienten angepasst werden. Abhängig vom einzelnen Fall könnten diese beispielsweise wie folgt umschrieben werden: Motivation zur Wohnungssuche stärken, Horizonte öffnen, Bereitschaft zum Umzug ins Altersheim schaffen (falls einzige verbleibende realistische Option), neue Wahrnehmung der Qualitäten der eigenen Wohnung. Kurz: Es geht darum, auch einen gelungenen



Foto: Marco Hoffmann

### Die Freiwilligen von PSZH und die Coaches von SVIT Senior Zürich.

Prozess, eine positive Veränderung der Ausgangssituation als Erfolg wahrzunehmen. Das Hauptziel des Freiwilligen wäre demnach nicht mehr die erfolgreiche Wohnungssuche, sondern die Unterstützung eines Prozesses beim Klienten.

#### Erwartungen des Klienten

Die Erfahrung aus diesem Pilotprojekt zeigt, dass die Klienten teilweise Erwartungen an die Leistungen des Freiwilligen hatten, die in der gemeinsamen Vereinbarung nicht vorgesehen waren. Insbesondere bei der Vertragsunterzeichnung muss deshalb noch deutlicher darauf hingewiesen werden, was der Klient vom Freiwilligen erwarten kann und welche Aufgaben der Klient selber übernehmen muss. Es muss auch deutlich gemacht werden, dass eine aktive Mitarbeit des Klienten erwartet wird. Aber auch die Bereitschaft des Freiwilligen,

was er machen will und was nicht, muss für alle Beteiligten transparent sein. Die Rahmenbedingungen des Mandats müssen klar sein, damit die Klienten nicht mit neuen Begehrlichkeiten kommen.

#### Flexible Vereinbarung

Der in der Vereinbarung bestimmte Umfang der Unterstützung kann sich während der Mandatsdauer verändern. So können sich die Klienten beispielsweise überschätzen, wenn sie der Meinung sind, etwas selber zu können (zum Beispiel Unterlagen zusammenstellen, Begleitbrief schreiben), es sich dann aber zeigt, dass sie Mühe damit haben. Andererseits ist es auch möglich, dass die Klienten einen Anschub brauchen und dann doch mehr als erwartet selber erledigen können. Zudem ist auch zu überlegen, wie mit veränderten Ansprüchen und Erwartungen der Klienten an die Freiwilligen umgegangen werden muss (zum Beispiel bei Abweichung von vereinbarten Leistungen).

In diesen Fällen müsste es auch möglich sein, während der Mandatsdauer die Unterstützung durch den Freiwilligen neu zu definieren. Dies sowohl auf Wunsch der Klienten als auch auf Antrag der Freiwilligen. Das hätte aber zur Folge, dass diese Vereinbarung weniger bindend ist und dass vom Freiwilligen mehr Flexibilität verlangt wird, da er möglicherweise während eines Mandats zusätzliche Unterstützung leisten muss.

### **Zusammenarbeit mit SVIT Senior Zürich**

Über die Zusammenarbeit mit dem SVIT Senior Zürich war PSZH sehr froh. Sie verhalf dem Projekt vor allem dank der höheren Anzahl von Begleitungen, die durchgeführt werden konnten, zum Aufschwung. Mit dieser Zusammenarbeit war es Pro Senectute Kanton Zürich auch möglich, mit ihren Anliegen die Immobilienbranchen besser zu erreichen und diese dafür stärker zu sensibilisieren. Diese Aspekte bleiben aber weiterhin wichtige Anliegen hinsichtlich der schwierigen Situation vieler älterer Wohnungssuchender auf dem heutigen Wohnungsmarkt.

Im Laufe der Zusammenarbeit kamen aber auch Differenzen zwischen den beiden Institutionen zum Vorschein. Der SVIT stellt klare Bedingungen, welche Klienten er betreuen möchte. Er beabsichtigte von Anfang an, insbesondere Härtefälle zu unterstützen. Darunter versteht er Personen, die unverschuldet in eine schwierige Situation geraten sind und schnell eine neue Wohnung benötigen, weil sie aus der bisherigen Wohnung ausziehen müssen. Ansonsten sollten diese Personen aber gut vermittelbar sein, das heisst, es dürfen keine Schulden oder Beteiligungen vorhanden sein und die Einkommenssituation sollte den Anforderungen der Vermieter genügen und sie sollten möglichst keine Sozialleistungen beziehen. Auch schlechte Referenzen früherer Vermieter stellen ein Hindernis dar. Zudem wurden gut integrierte Personen bevorzugt.

Die Coaches des SVIT Zürich setzten in ihrer Tätigkeit sehr stark auf ihr Beziehungsnetz. Deshalb war es für sie ein wichtiges Anliegen, dass sie ihren Kontaktpersonen möglichst unproblematische Mieter empfehlen können. Da ihre persönlichen Kontakte spielen und die Coaches auch mit ihrem Namen einstehen, sind diese Anliegen nachvollziehbar.

Für PSZH gehört es hingegen zur Aufgabe, auch Personen zu helfen, die die Anforderungen des Wohnungsmarktes nicht

perfekt erfüllen, solange sie weiterhin wohnfähig sind, kooperieren, ihre Ansprüche den Möglichkeiten auf dem Wohnungsmarkt anpassen und die finanzielle Situation beziehungsweise eine Verschuldung eine Vermittlung nicht unmöglich macht. Dahinter stehen auch unterschiedliche Werthaltungen und ein anderes Verständnis, was ein Härtefall sein kann. PSZH hat den Auftrag, auch Personen zu helfen, die im Umgang manchmal schwierig oder auch undankbar sind. Der SVIT Senior Zürich wollte seine Ressourcen im Rahmen dieses Projekts hingegen lieber für Fälle einsetzen, die bessere Voraussetzungen für die Vermittlung mitbringen.

Die Zusammenarbeit mit den SVIT-Coaches war zudem weniger eng als mit den Freiwilligen. Die Freiwilligen wurden von der Koordinatorin ausgesucht und auf ihren Einsatz intensiv vorbereitet. Sie wussten deshalb, worauf sie sich einlassen und waren darauf vorbereitet, dass der Umgang mit älteren Menschen auch mal etwas schwierig sein kann. Die Koordinatorin oder die Sozialberatung standen zudem mit den Freiwilligen in einem regelmässigen Kontakt, konnten sie bei Bedarf unterstützen und schwierige Situationen oder Ärger auffangen. Bei der Auswahl der Coaches des SVIT war PSZH nicht beteiligt, und es fand während einer Begleitung auch kein direkter Austausch zwischen der Koordinatorin und den Coaches statt. Die Coaches wurden zwar über den Umgang mit älteren Menschen geschult, aber ihre Herangehensweise war auch stark durch ihre Berufserfahrung geprägt.

Die unterschiedlichen Vorstellungen, welche Anforderungen Klienten erfüllen müssen, hat zwischen PSZH und dem SVIT Zürich immer wieder Aushandlungsprozesse erfordert und die Kommunikation zwischen den beiden Partnern anspruchsvoll gemacht. Trotz den geschilderten Differenzen war die Zusammenarbeit aus Sicht von PSZH aber wertvoll, da es für die Problematik der Wohnungssuche sehr wichtig ist, mit der Immobilienbranche zusammenzuarbeiten, deren Anforderungen und Mechanismen zu kennen, aber auch die eigenen Anliegen einbringen zu können.

# 4 FAZIT

Das Pilotprojekt stand einem nicht unerwarteten Widerspruch zwischen der Notwendigkeit, eine Unterstützung bei der Wohnungssuche anzubieten, und deren Erfolgchancen gegenüber. Dieselbe Situationsbeurteilung, die für eine definitive Einführung dieses Angebots spricht, ist zugleich ein Argument, auf diese Dienstleistung zu verzichten. Unbestritten bleibt aber, dass ältere Wohnungssuchende im momentan schwierigen Wohnungsmarkt unterstützt werden müssen. Deshalb sollte die Suche nach praktikablen Angeboten weitergeführt werden.

## **Schwierige Situation auf dem Wohnungsmarkt**

Wenig überraschend hat es sich als schwierig herausgestellt, Wohnungen für die Klienten zu finden. Die Wohnungssuche war nur in rund der Hälfte aller Fälle von Erfolg gekrönt. Der Wohnungsmarkt kann aber nicht beeinflusst werden. Vergleichbare Dienstleistungen sollten deshalb (auch) dort angeboten werden, wo der Wohnungsmarkt besonders eng ist und diese Hilfe am meisten erfordert. Da aber die Probleme von älteren Wohnungssuchenden nicht nur auf den Wohnungsmarkt zurückzuführen sind, sondern sie sich häufig bereits durch einen Wohnungswechsel und die Anforderungen der Wohnungssuche überfordert fühlen, ist eine Unterstützung auf jeden Fall willkommen.

## **Rekrutierung von Freiwilligen**

Die grösste Herausforderung in diesem Projekt war die Rekrutierung genügend Freiwilliger, obwohl dafür grosse Anstrengungen unternommen wurden. Die spezifischen Rahmenbedingungen dieses Freiwilligeneinsatzes waren für viele potenzielle Freiwillige nicht attraktiv. Einige Interessenten konnten deshalb letztlich nicht für diese Aufgabe gewonnen werden, weil ihnen entweder die Motivation fehlte oder weil ihnen der Zeitaufwand beziehungsweise die zeitliche Bindung über mehrere Monate hinweg zu hoch war. Auch die begrenzten Erfolgsaussichten und das damit verbundene Frustrationpotential hielten potentielle Kandidaten von dieser Aufgabe fern. Andere Interessenten waren ungeeignet, da ihnen die nötigen Kompetenzen fehlten.

In der Zwischenevaluation wurden zwei Lösungsmöglichkeiten skizziert: Die eine Strategie besteht darin, die mühsame, zeitaufwändige Suche nach Freiwilligen stetig fortzusetzen, in der Hoffnung, dass allmählich ein genügend grosser Pool von Freiwilligen geschaffen werden kann. Obwohl wiederholt Bemühungen unternommen wurden, mehr Freiwillige zu

finden, ist man in dieser Hinsicht kaum weiter gekommen. Die Aussicht, mittelfristig deutlich mehr Freiwillige zu finden, blieb gering. Das war letztlich der entscheidende Grund, die Dienstleistung in dieser Form nicht definitiv einzuführen.

Die zweite Möglichkeit, Freiwillige nur punktuell für einzelne Unterstützungsmassnahmen einzusetzen, zum Beispiel für die Begleitung bei einer Wohnungsbesichtigung oder für das Zusammenstellen eines Bewerbungsdossiers, und sie damit zu entlasten, wurde von PSZH nicht in Betracht gezogen. Eine solche Hilfe wäre eher für Klienten geeignet, die eine weniger intensive Unterstützung benötigen. Dieses Projekt richtete sich aber an Personen, die mehr als nur ein Coaching brauchen. Die intensiven persönlichen Kontakte einer kontinuierlichen Begleitung werden für den Erfolg der Unterstützungsleistung als sehr wichtig erachtet, gerade wenn es darum geht, bei den Klienten Perspektiven zu schaffen und sie aus ihrer oftmals passiven Haltung zu bewegen. Zudem wurde gerade auch von den Freiwilligen an diesen Einsätzen sehr geschätzt, dass sich mit den Klienten eine Beziehung entwickelt. Und schliesslich würde ein solcher Einsatz der Freiwilligen einen sehr hohen Koordinationsaufwand mit sich bringen. Für die Anleitung zur Wohnungssuche stehen bei PSZH und anderen Institutionen zudem verschiedene Angebote zur Verfügung. Und auch im Rahmen der Sozialberatung können gewisse Informationen und Fertigkeiten zur Wohnungssuche vermittelt werden.

## **Varianten für weitere Aktivitäten PSZH**

PSZH hat in der internen Auswertung verschiedene Varianten für weitere Aktivitäten in diesem Themenfeld formuliert und der Geschäftsleitung zum Entscheid vorgelegt. Aufgrund des Projektverlaufs und der grossen Schwierigkeit, Freiwillige zu finden, wurde entschieden, diese Dienstleistung nicht in der vorliegenden Form in das Angebot von PSZH zu übernehmen. Die Klienten werden wie bis anhin im Rahmen der Sozialberatung unterstützt. Da die Problemlage, die zur Projektidee führte, weiterhin besteht, wurden eine Minimal- und eine Maximalvariante für zusätzliche Aktivitäten skizziert.

Im Rahmen der Minimalvariante steht eine weitere Zusammenarbeit mit SVIT Senior Zürich im Vordergrund. Auch die gewonnenen Beziehungen und Kontakte mit Genossenschaften und anderen Institutionen sollen weiter gepflegt werden. Die Zusammenarbeit mit SVIT Senior Zürich muss nach Pro-

jektabschluss neu verhandelt werden. Dies setzt allerdings voraus, dass der SVIT unter veränderten Rahmenbedingungen weiterhin an einer Kooperation interessiert ist.

In der Maximalvariante würde dem Thema Wohnungssuche noch mehr Gewicht gegeben werden. Anstelle von direkter Unterstützung durch Freiwillige, könnte das Bilden einer Fachstelle Wohnungssuche sinnvoll sein. Die Fachstelle könnte unter anderem folgende Aufgaben übernehmen: Organisation von Sprechstunden und/oder Vorträgen, Sensibilisierung der Öffentlichkeit, Ausbau und Pflege eines Netzwerks in der Immobilienbranche sowie eine weitere Zusammenarbeit mit Partnern wie SVIT, Wohnen im Alter (WiA) und anderen bestehenden Kontakten.

Aus finanziellen Überlegungen, aber auch weil sich gezeigt hat, dass die Problemstellung längst nicht überall im Kanton akut ist, hat sich die Geschäftsleitung von PSZH im Herbst 2017 entschieden, die Minimalvariante weiter zu verfolgen. Dazu sollen im Jahr 2018 Gespräche über eine mögliche weitere Zusammenarbeit mit SVIT Zürich aufgenommen werden.

### **Neue Dienstleistung im Rahmen einer neuen Institution**

Das grösste Interesse seitens der Liegenschaftsverwaltungen besteht an einem zuverlässigen Ansprechpartner während der gesamten Mietdauer. Das wird besonders dann geschätzt, wenn sich keine Angehörigen um diese Mieter kümmern. Die Verwalter wüssten dann immer, an wen sie sich bei auftretenden Schwierigkeiten (Konflikte, finanzielle Probleme, Wohnunfähigkeit) oder einem Todesfall wenden könnten. Wenn den Verwaltern die Angst vor solchen Belastungen genommen werden könnte, würde das die Bereitschaft, Wohnungen an Personen im hohen Alter zu vermieten sicher stark erhöhen. Diese Funktion könnte am besten durch eine neue Institution erfüllt werden.

Im Normalfall würde das ganze Mietverhältnis weiterhin über den Mieter laufen (Vertrag, Kautionskonto, laufende Zahlungen). In besonderen Fällen könnte diese Institution in den Vertrag miteintreten oder zumindest bei finanziellen Schwierigkeiten als Solidarhafter einspringen. Die Liegenschaftsverwaltung könnte das Administrative dann direkt mit dieser Institution abklären, was beispielsweise Mahnungen wegen Vergesslichkeit oder einen Rückstand bei der Mietzinszahlung

vermeiden würde. Wenn nach einem Todesfall keine Angehörigen Verantwortung übernehmen, könnte diese Institution die aufwändigen Abklärungen mit den Behörden und eventuell auch den finanziellen Verlust des Vermieters regeln.

Die Hinwendung zu einem derartigen Angebot wäre natürlich eine völlig andere Ausrichtung der Unterstützung. Die Wirkung wäre auch weniger direkt, sondern eher langfristig angelegt, da den Wohnungssuchenden nicht unmittelbar bei der Suche geholfen würde. Ein solches Angebot müsste auch nicht von Pro Senectute Kanton Zürich alleine getragen werden. Es wäre denkbar, eine unabhängige Institution, die diese Zielsetzungen verfolgt, zusammen mit anderen Partnern ins Leben zu rufen. Eine spürbare Wirkung auf dem Wohnungsmarkt würde eine solche Institution dann entfalten, wenn sie bei den Liegenschaftsverwaltern bekannt ist und einen guten Ruf genießt. Wenn nun ein älterer Wohnungssuchender zusammen mit der Bewerbung bestätigen kann, dass in Notfällen diese Institution kontaktiert werden kann und einspringen würde, würde das eine Wohnungsvergabe an potentielle Mieter, bei denen Vorbehalte hinsichtlich des fortgeschrittenen Lebensalters bestehen, sicherlich erleichtern. Ob im Rahmen einer derartigen Institution auch eine direkte Hilfe bei der Wohnungssuche (vergleichbar mit den Massnahmen, die in diesem Pilotprojekt ergriffen wurden) angeboten werden sollte, wäre nicht auszuschliessen. Es könnten so auch verschiedene Angebote für diese Personengruppen gebündelt werden, die in der Stadt und dem Kanton Zürich vorhanden sind.



# IMPRESSUM

<b>Auftraggeberin</b>	Pro Senectute Kanton Zürich (PSZH)
<b>Begleitgruppe</b>	PSZH: Heidi Jost, Daniela Senn Age-Stiftung: Karin Weiss
<b>Projektverantwortung</b>	ImmoQ GmbH, Schaffhauserstrasse 560, 8052 Zürich
<b>Autor</b>	Marco Hoffmann
<b>Korrektorat</b>	Andreas Huber
<b>Gestaltung</b>	Simone Kuhn, sqn grafik, <a href="http://www.sqn.ch">www.sqn.ch</a>
<b>Foto Umschlag</b>	Rudolf Knutti
<b>Dank</b>	Den befragten Wohnungssuchenden, Freiwilligen, den Vertreter/innen von Pro Senectute Kanton Zürich und dem SVIT Senior Zürich sowie allen am Projekt Beteiligten sei ganz herzlich gedankt. Mit ihrem Interesse, ihrer Gesprächsbereitschaft und Ihren Informationen haben sie zum Gelingen dieser Studie entscheidend beigetragen.
<b>Projektförderung</b>	Dieser Bericht dokumentiert ein Förderprojekt der Age-Stiftung – weitere Informationen dazu finden Sie unter <a href="http://www.age-stiftung.ch">www.age-stiftung.ch</a> . Der Bericht ist integraler Bestandteil der Förderung. Die Age-Stiftung legt ihren Fokus auf Wohnen und Älterwerden. Dafür fördert sie Wohn- und Betreuungsangebote in der deutschsprachigen Schweiz mit finanziellen Beiträgen. Sie engagiert sich für inspirierende zukunftsfähige Lösungen und informiert über gute Beispiele.
<b>Datum</b>	Dezember 2017