



Regelmässig wird die Sozialberatung von Pro Senectute mit den Schwierigkeiten von älteren Menschen bei der Wohnungssuche konfrontiert. Viele Klienten sind mit den heutigen Anforderungen an die Wohnungssuche und den schwierigen Marktverhältnissen überfordert. Die Sozialberatung hat aber nicht die nötigen Ressourcen, um diesen Personen umfassend zu helfen. Zusammen mit der Age Stiftung hat Pro Senectute Kanton Zürich deshalb ein Pilotprojekt ins Leben gerufen, in dem der Einsatz von Freiwilligen für die Unterstützung von älteren Wohnungssuchenden erprobt wird. Die Freiwilligen unterstützen ältere Menschen je nach Bedarf in verschiedenen Phasen der Wohnungssuche. Aber auch mit dieser Hilfe ist es äusserst schwierig, eine passende Wohnung für die Klienten zu finden. Zudem hat sich die Rekrutierung genügend Freiwilliger als grosse Herausforderung erwiesen. Das liegt nicht zuletzt daran, dass diese Arbeit zeitlich und auch psychisch belastend sein kann. Für die zweite Projektphase wurde die Zielsetzung für die Freiwilligen angepasst, und es konnte eine Zusammenarbeit mit dem SVIT Zürich (Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft) vereinbart werden.

## 7.4 Fallstudie: Freiwillige unterstützen bei der Wohnungssuche

Marco Hoffmann

Die Situation für ältere Wohnungssuchende, die auf eine kostengünstige Wohnung angewiesen sind, ist gerade in den städtischen Zentren schwierig. Das Dienstleistungszentrum Stadt Zürich von Pro Senectute Kanton Zürich wird deshalb immer wieder um Unterstützung bei der Wohnungssuche gebeten. Die Mitarbeiterinnen der Sozialberatung, an die sich die Suchenden meist wenden, haben aber nicht die zeitliche Kapazität, um intensivere Hilfestellungen zu leisten. Deshalb wollte Pro Senectute Kanton Zürich abklären, ob mit dem Einsatz von Freiwilligen eine umfassendere Unterstützung gewährt werden könnte.

Zusammen mit der Age Stiftung, die dieses Vorhaben beratend und finanziell unterstützt, wurde ein Pilotprojekt ins Leben gerufen, in dem Erfahrungen mit diesem Angebot gesammelt werden sollen. Das Ziel ist es, den Zugang zum Wohnungsmarkt für ältere Menschen zu verbessern. Die Dienstleistung richtet sich an Personen, die nicht die notwendigen Ressourcen und Fähigkeiten haben, um selbstständig eine Wohnung zu finden.

Mit diesem Pilotprojekt soll festgestellt werden, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit die Dienstleistung für die Betroffenen einen konkreten Nutzen stiftet. Eine erste provisorische Antwort kann nun nach der ersten Umsetzungsphase, die von Januar bis November 2015 lief, gegeben werden. Die zweite Pilotphase startete im Frühjahr 2016. Nach der Schlussauswertung im Laufe des Jahres 2017 wird über eine Weiterführung dieser Dienstleistung entschieden.

### **Die Situation von älteren Menschen auf dem Wohnungsmarkt**

Die Schwierigkeiten für Wohnungssuchende stehen im Zusammenhang mit dem Wohnungsmarkt und den Mechanismen, die den Zugang beeinflussen. Der Wohnungsmarkt in den Zentren ist gekennzeichnet durch ein knappes Angebot an kostengünstigen Kleinwohnungen und eine grosse Nachfrage. Wohnungssuchende müssen zudem schnell auf ein Angebot reagieren. Die Zeit-

spanne zwischen der Ausschreibung einer Wohnung und dem Zuschlag für einen Interessenten sind sehr kurz. Dies gilt vor allem für Wohnungen, die von grossen Bewirtschaftungsunternehmen verwaltet werden. Wer eine Wohnung sucht, muss also ständig die aktuellen Angebote sichten und bei Interesse schnell reagieren. Wer nur alle paar Tage die Angebote durchgeht und sich erst eingehend überlegt, ob er sich für eine ausgeschriebene Wohnung bewerben soll, wird viele Gelegenheiten verpassen.

Die Nutzung von Internet und E-Mail ist entscheidend bei der Wohnungssuche. Das Internet ist der mit Abstand dominierende und 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.

Das Alter ist aus Sicht der Liegenschaftsverwalter<sup>5</sup> 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, sind meist langfristige Mieter und gehen mit der Wohnung sorgfältig 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.

Von den Liegenschaftsverwaltern wird die Idee einer Unterstützung älterer Wohnungssuchenden durch Freiwillige zwar begrüsst. Das grösste Interesse seitens der Liegenschaftsverwaltungen besteht aber an einem zuverlässigen Ansprechpartner während der gesamten Mietdauer. Das wird besonders dann geschätzt, wenn sich keine Angehörigen um diese Mieter kümmern. Die Verwalter wüssten

---

<sup>5</sup> Informationen beruhen auf mehreren Gesprächen mit Liegenschaftsverwaltern, die im Rahmen der Begleitstudie zum Pilotprojekt geführt wurden.

## ■ Wohnungssuche

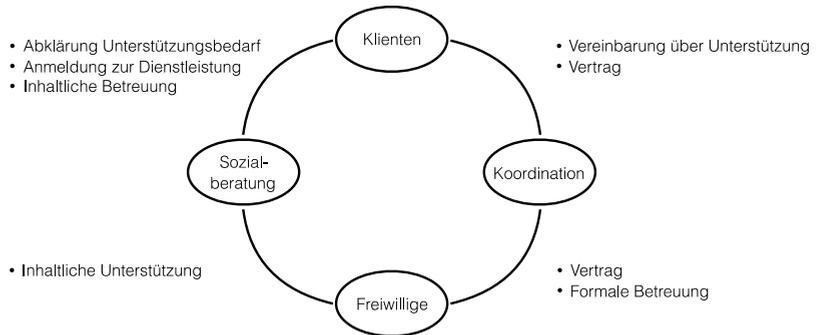
dann immer, an wen sie sich wenden könnten, wenn Schwierigkeiten auftreten oder sie den Eindruck haben, dass die betroffene Person nicht mehr alleine zurechtkommt. Bisher fühlten sie sich in solchen Fällen oft allein gelassen und überfordert. Wenn den Verwaltern die Angst vor solchen Belastungen genommen werden könnte, würde das die Bereitschaft, Wohnungen an Personen im hohen Alter zu vermieten, sicher stark erhöhen.

### **Ablauf und Organisation der Unterstützung**

Während der Pilotphase wird diese Dienstleistung nur Klienten der Sozialberatung angeboten. Neben der Altersgrenze sind weitere Kriterien wie die Dringlichkeit 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 von Pro Senectute Kanton Zürich durch eine Koordinatorin und die Mitarbeiterinnen der Sozialberatung getragen. Die Zuständigkeiten werden zwischen Sozialberatung (Inhaltliches) und Koordination (Vertragliches) aufgeteilt (Abbildung 1). 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. Falls die Mitarbeiterin der Sozialberatung diesen Bedarf als gegeben erachtet, meldet sie den Klienten bei der Koordinatorin an. 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.

Abbildung 1: Aufgabenteilung zwischen Sozialberatung und Koordination



Die Koordinatorin ist auch für die Rekrutierung, die Schulung und die Betreuung der Freiwilligen vor, während und nach einem Mandat zuständig. Sie ist zudem verantwortlich für die vertragliche Regelung über den Umfang der Unterstützung der Klienten durch die Freiwilligen, für die Einhaltung des zeitlichen Aufwands (max. sechs Stunden pro Woche) und für den Entscheid über Abschluss oder Fortführung eines Mandats.

Die Unterstützung durch Freiwillige kann alle Massnahmen der Wohnungssuche abdecken. Vorerst wird aber keine Begleitung über die Wohnungsfindung hinaus angeboten. Die Unterstützung beinhaltet 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.).

Die Dauer einer Unterstützung durch Freiwillige ist auf drei Monate beschränkt und endet mit einem Auswertungsgespräch, an dem alle Beteiligten teilnehmen. Falls innerhalb dieser Frist keine Wohnung gefunden wurde, kann die Zusammenarbeit um weitere drei Monate verlängert werden, wenn alle Beteiligten damit einverstanden sind.

## Freiwillige: Eignung, Rekrutierung und Aufwand

Für die erste Phase konnten fünf Freiwillige rekrutiert werden, die je ein Mandat übernahmen. Es hat sich als schwierig erwiesen, genügend Freiwillige für diese Aufgabe zu finden, obwohl dafür grosse Anstrengungen unternommen wurden. Der hohe Zeitaufwand, der sich besonders in der starken Bindung über drei Monate hinweg manifestiert, die begrenzten Erfolgsaussichten und das damit verbundene Frustrationspotenzial halten mögliche Kandidaten von dieser Aufgabe fern. Die Rekrutierung von Freiwilligen ist ein Engpass, der Grenzen für den Ausbau der Dienstleistung in dieser Form setzt.

Die Arbeit der Freiwilligen in diesem Projekt unterscheidet sich von den meisten üblichen Einsätzen von Freiwilligen. Freiwillige müssen sich über einen längeren Zeitraum 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.

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.

Ein gutes Verhältnis zwischen Freiwilligen und Klienten ist ein entscheidender Faktor, damit die Tätigkeit als zufriedenstellend erlebt wird. Die ersten Begleitungen haben gezeigt, dass die Zusammenarbeit sehr konfliktgeladen sein kann. Neben den jeweiligen Erwartungen hängt eine gelungene Zusammenarbeit 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. Neben diesen Sozialkompetenzen ist es auch wichtig, dass sich Freiwillige gegenüber dem Klienten abgrenzen können, 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 Zeitrahmen für diese Aufgabe sowieso schon sehr knapp ist, wird dadurch schnell viel Zeit beansprucht.

## Wirkung des Angebots

In der ersten Phase des Pilotprojekts gab es nur fünf Klienten, mit denen eine Vereinbarung zur Unterstützung durch einen Freiwilligen abgeschlossen wurde. Alle fünf Klienten waren Frauen. Drei Klientinnen suchten eine Wohnung, weil ihnen wegen Umbau gekündigt wurde. Die beiden anderen suchten eine neue Wohnung, weil sie mit dem Zustand ihrer Wohnung sehr unzufrieden waren und deswegen auch gesundheitliche Bedenken hatten. Diese beiden Klientinnen sind noch recht selbstständig, sahen sich aber dennoch nicht in der Lage, selber eine Wohnung zu suchen. Unter anderem, weil sie keinen Computer für die Suche zur Verfügung hatten.

Während der dreimonatigen Laufzeit wurde bei keinem Mandat eine Wohnung gefunden. Ein Mandat wurde verlängert, und kurz vor Ablauf der zweiten Frist konnte eine Wohnung gefunden werden. Überraschend ist, dass vier der fünf Klientinnen die Unterstützung nicht verlängern wollten. Die Gründe dafür sind unterschiedlich und liegen sowohl in der Situation und ihren Ansprüchen als auch in der Beziehungsdynamik zwischen Klientin und Freiwilligem. Zwei der Klientinnen versuchten danach selbstständig, eine Wohnung zu finden. Eine Person hat sich mit ihrer Wohnsituation besser arrangiert. Sie hat gemerkt, wie aufwändig und schwierig die Wohnungssuche ist und sie hat auch eingesehen, dass ihre Bereitschaft zur aktiven Suche gering ist. Eine weitere Klientin ist in ihr Herkunftsland gezogen.

Waren die Begleitungen also mehrheitlich erfolglos? Wenn keine zu enge Definition von «Erfolg» verwendet wird (im Sinne einer erfolgreichen Wohnungssuche), dann können dennoch alle Fälle als Erfolg eingestuft werden. Denn bei allen wurde etwas in Bewegung gesetzt, das die Klienten weitergebracht hat. Zudem ist es aus Sicht der Sozialberatung bereits positiv zu werten, dass den Klientinnen überhaupt eine weitergehende Unterstützung durch Pro Senectute Kanton Zürich angeboten werden kann, ihre Anliegen ernst genommen werden und sie nicht mehr auf sich alleine gestellt sind.

Alle Klientinnen brachten zu Beginn wenig Bereitschaft mit, selber aktiv eine Wohnung zu suchen. 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. Meist 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

## ■ Wohnungssuche

Wohnung gesucht. Hinzu kommt die dominante Bedeutung des Internets für die Wohnungssuche.

Wenn die Klienten 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. Es stellt sich also hinsichtlich dieser Dienstleistung die Frage, wie die nötigen Voraussetzungen für eine erfolgreiche Wohnungssuche geschaffen werden können und welche Unterstützung dafür nötig ist.

### **Weiterentwicklung des Angebots in der zweiten Projektphase**

Für die zweite Phase, beginnend im Frühjahr 2016, wurde das Angebot auf die Region des Dienstleistungszentrums Limmattal und Knonaueramt ausgedehnt. Zudem konnte der SVIT Zürich für eine Kooperation gewonnen werden. Pensionierte Mitglieder des SVIT unterstützen als Coaches nun ebenfalls Wohnungssuchende. Die Grauen Panther SVIT Zürich können 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. Die Coaches übernehmen vorzugsweise schwierige Fälle, bei denen sie ihr Know-how optimal einsetzen können. Für die SVIT bietet dieses Projekt mit der Wahrnehmung einer sozialen Verantwortung auch die Chance, eine andere Seite der Immobilienprofis zu zeigen.

Von dieser Kooperation profitiert auch Pro Senectute Kanton Zürich. Die Zusammenarbeit bietet die Chance, die Problematik der Wohnungssuche von Seniorinnen und Senioren und die Dienstleistung bei Liegenschaftsverwaltungen, Eigentümern und weiteren potenziellen Freiwilligen bekannt zu machen. Die Zusammenarbeit dehnt sich auch auf die gegenseitige Schulung der Freiwilligen von Pro Senectute Kanton Zürich und der Coaches des SVIT aus. Der SVIT bietet Schulungen zur Wohnungssuche und zum Wohnungsmarkt an, und Pro Senectute Kanton Zürich zum Umgang mit älteren Menschen. Die bisherigen Erfahrungen der Zusammenarbeit sind sehr positiv. Von allen Beteiligten wird der gegenseitige Erfahrungsaustausch geschätzt, und auch die bisherige Bilanz ist erfreulich. Bis Oktober 2016 konnten rund elf neue Begleitungen gestartet und teilweise bereits zu einem erfolgreichen Abschluss gebracht werden. Durch

die Mitarbeit der Coaches stehen nun mehr Personen für die Unterstützung der Wohnungssuchenden zur Verfügung, womit der erwähnte Engpass bei den Freiwilligen gemindert werden konnte.

Eine weitere Änderung betrifft die erweiterte Erfolgsdefinition, wie sie oben schon beschrieben wurde. Nicht nur die erfolgreiche Wohnungssuche wird als Ziel der Unterstützung durch die Freiwilligen definiert, sondern bereits eine Dynamisierung des Status quo. Die Tätigkeit soll so unabhängig vom konkreten Ergebnis der Begleitung als erfolgreich und sinnvoll erlebt werden.

### **Fazit und Ausblick**

Wenig überraschend hat es sich als schwierig herausgestellt, Wohnungen für die Klienten zu finden. Erfolge bei der Wohnungssuche sind selten. Der Wohnungsmarkt kann aber nicht beeinflusst werden. Die Dienstleistung sollte 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, kann dieses Angebot in allen Regionen willkommen sein.

Die Rekrutierung genügend Freiwilliger war und ist eine weitere Herausforderung. Um mehr Freiwillige für diese Dienstleistung zu gewinnen, gibt es kein einfaches Rezept. Die spezifischen Rahmenbedingungen dieses Freiwilligeneinsatzes, vor allem was die zeitliche Bindung betrifft, sind für viele potenzielle Freiwillige nicht attraktiv. Die 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, wird von Pro Senectute Kanton Zürich nicht in Betracht gezogen. Die intensiven persönlichen Kontakte einer kontinuierlichen Begleitung sind für den Erfolg der Unterstützungsleistung sehr wichtig, gerade wenn es darum geht, bei den Klienten Perspektiven zu schaffen und sie aus ihrer oftmals passiven Haltung zu bewegen. Zudem wird gerade auch von den Freiwilligen an diesen Einsätzen sehr geschätzt, dass sich mit den Klienten eine Beziehung entwickelt. Für die punktuelle Schulung zur Wohnungssuche stehen bei Pro Senectute Kanton Zürich und anderen Institutionen verschiedene Angebote zur Verfügung. Zudem können auch im Rahmen der Sozialberatung gewisse Informationen und Fertigkeiten zur Wohnungssuche vermittelt werden.

## ■ Wohnungssuche

Ein weiteres Ziel dieses Pilotprojekts ist die Vernetzung mit Liegenschaftsverwaltungen. Sie sollen so stärker für die besondere Situation von Wohnungssuchenden im hohen Alter sensibilisiert werden. Damit wird auch die Hoffnung verbunden, dass für Härtefälle Wohnungen gefunden werden, bevor diese auf dem Wohnungsmarkt angeboten werden. Die Zusammenarbeit mit dem SVIT Zürich eröffnet hier sicher neue Chancen. Pro Senectute Kanton Zürich kann sich so ein Netzwerk schaffen, mit dessen Hilfe für dringende Fälle vielleicht einfacher Wohnungen gefunden werden können.

Die Anpassungen, die für die zweite Projektphase vorgenommen wurden, sind bis jetzt verheissungsvoll. Vor allem die Zusammenarbeit mit den Grauen Pantheren des SVIT vergrössert das Angebot für Begleitungen deutlich und stärkt somit das Potenzial dieser Idee.