

# Förderung von Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit

Beobachtungen und kritische Gedanken zu möglichen  
Lösungsansätzen unter Einbezug von Experteninterviews

Rennhard Markus



Eingereicht bei: Prof. Dr. Carlo Knöpfel

Bachelor Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit  
Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Eingereicht im Juni 2016 zum Erwerb des Bachelor of Arts in Sozialer Arbeit

## **Abstract**

In dieser Arbeit wird aufgezeigt, dass Wohnkompetenzen einen bedeutenden Einfluss auf Wohnsicherheit haben. Der Zugang zum Wohnungsmarkt ist für viele sozial und wirtschaftlich benachteiligte Personen stark erschwert. Zu wenig bezahlbarer Wohnraum ist eine der Tatsachen, dass Menschen keine Wohnung finden, schlechte oder gar keine Referenzen eine andere. Dabei spielen Wohnkompetenzen eine entscheidende Rolle. Auch wenn es darum geht, seine Wohnung halten zu können und vor einer Kündigung verschont zu bleiben, sind solche Kompetenzen ausschlaggebend. Weiter wird aufgezeigt, welche Kompetenzen wie gefördert werden können, welche Fachstellen bereits Unterstützung bieten oder was in diesem Bereich noch unternommen werden muss. Unter Einbezug von Experteninterviews orientiert sich diese Arbeit stark an der Praxis und widerspiegelt die Sichtweisen und Erfahrungen von Expertinnen und Experten. Die Förderung von Wohnkompetenzen erhöht die Wohnsicherheit, was wiederum die soziale Integration begünstigt. Eine Wohnung zu haben und halten zu können, ist sehr viel wert! Dies kommt in einem Interview mit einer Expertin treffend zum Ausdruck, wenn sie sagt: „Eine Wohnung ist nicht alles, aber ohne Wohnung ist alles nichts.“

# Inhaltsverzeichnis

## **Abstract**

<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1 Einleitende Gedanken und Hinführung zum Thema	1
1.1.1 Persönlicher Bezug zum Thema	1
1.1.2 Grundsätzliche Überlegungen zum Thema	1
1.2 Begriffsklärung	2
1.3 Aufbau der Arbeit	3
1.4 Methodisches Vorgehen	3
1.4.1 Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut (2014-2018)	4
1.4.2 Forschungsbericht „Wohnversorgung in der Schweiz – Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und prekären Lebenslagen“	5
1.4.3 Experten-Interviews	7
<b>2 Bedeutung des Wohnens</b>	<b>9</b>
2.1 Das Thema Wohnen in schriftlichen Dokumenten	9
2.1.1 Artikel in der Bundesverfassung	9
2.1.2 Textstellen in den SKOS-Richtlinien	10
2.1.3 Kantonales Sozialhilfegesetz (SHG) des Kantons Zürich	11
2.1.4 Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) Zürich	12
2.2 Der Bereich Wohnen aus Sicht der Sozialen Arbeit	12
<b>3 Konzepte im Zusammenhang mit Armut und Wohnen</b>	<b>14</b>
3.1 Lebenslagenansatz	14
3.2 Capability-Ansatz	15
<b>4 Zum Verständnis von Armut in der Schweiz</b>	<b>17</b>
4.1 Grundlegende Gedanken zu Armut	17
4.1.1 Armut in der Schweiz	17
4.1.2 Armutsbetroffene Bevölkerungsgruppen	19
4.1.3 Ursachen von Armut	20
4.2 Verbindung zur Studie „Wohnversorgung in der Schweiz“ in Bezug auf Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit	21
4.3 Kurzüberblick zur komplexen Situation der Betroffenen	22
<b>5 Spezifische Sichtweisen und Kernaussagen aus Experteninterviews</b>	<b>24</b>
5.1 Aus Sicht der Stiftung Domicil	24
5.2 Aus Sicht von Caritas Zürich	27

5.3	Aus Sicht der Sozialbehörden	29
5.4	Sichtweisen im Vergleich	32
5.5	Erkenntnisse aus den geführten Gesprächen	33
<b>6</b>	<b>Dienstleistungen und ihre Handlungsfelder</b>	<b>34</b>
6.1	Unterscheidung von staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren	34
6.2	Schwerpunkte der Tätigkeiten der einzelnen Profiltypen	35
6.3	Das Engagement der Kantone im Bereich Wohnen und Armut	37
6.4	Bestehen genügend Angebote?	38
6.5	Sozialpolitische Forderungen	39
<b>7</b>	<b>Mögliche Handlungsansätze</b>	<b>41</b>
7.1	Aspekte zur Förderung von Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit	41
7.1.1	Kooperation zwischen Dienstleistenden und Klienten/Klientinnen	41
7.1.2	Kooperation zwischen Dienstleistenden und Vermieterschaft	43
7.2	Ausblick und Fazit	44
<b>8</b>	<b>Erkenntnisse aus dieser Arbeit</b>	<b>45</b>
8.1	Reflexion	45
8.2	Relevanz für die Soziale Arbeit	46
<b>9</b>	<b>Beantwortung der Fragestellung</b>	<b>48</b>

**Literatur- und Quellenverzeichnis**

**Anhang**

**Ehrenwörtliche Erklärung**

# **1 Einleitung**

Bei der Themenwahl für diese Arbeit war mir wichtig, dass ich ein Thema aufgreife, zu dem ich auch in der Praxis einen Bezug habe. Mich interessierte das Thema prekäre Lebenslagen in Bezug auf den Wohnbereich. Auch das Phänomen Armut stand für mich im Vordergrund. Mit diesen Grundideen machte ich mich auf den Weg. Die folgenden Gedanken zeigen auf, wie ich zur Themenfindung und schlussendlich zur Fragestellung gelangte.

## **1.1 Einleitende Gedanken und Hinführung zum Thema**

### **1.1.1 Persönlicher Bezug zum Thema**

Während meines Studiums war mir der Praxisbezug stets wichtig. Zu Beginn arbeitete ich in der schul- und familienergänzenden Kinderbetreuung an einer Schule, an der es vor allem Kinder mit Migrationshintergrund (auch Working Poor) gab. Dort erlebte ich, dass sich prekäre Wohnverhältnisse äusserst belastend auf das familiäre System auswirken. Seit Herbst 2014 arbeite ich in den Familienherbergen der Stadt Zürich, das sind Notunterkünfte für Familien, die keine eigene Wohnung (mehr) haben und von Obdachlosigkeit bedroht sind. Die Hintergründe, die zum Wohnungsverlust führen oder die Wohnsicherheit gefährden, motivierten mich, eine Arbeit zu diesem Thema zu schreiben.

### **1.1.2 Grundsätzliche Überlegungen zum Thema**

Wohnen ist ein Grundbedürfnis. Wie und wo wir wohnen hat Auswirkungen auf die Lebensqualität und beeinflusst Faktoren wie Gesundheit, soziale Integration, berufliche Leistungsfähigkeit oder Teilhabe in der Gesellschaft. Für Menschen mit schmalem Budget wird es zunehmend schwieriger, zahlbaren und angemessenen Wohnraum zu finden. Der Wohnungsmarkt für günstige Wohnungen ist vielerorts ausgetrocknet und die Leerwohnungsquoten sind tief. Werden Betroffene trotzdem fündig, so sind dies oft Notlösungen. Es gibt Wohnverhältnisse, die kaum akzeptabel sind und die Gesundheit belasten: Lärm- und Schadstoffemissionen, Feuchtigkeit verbunden mit Schimmelbefall oder andere Faktoren beeinträchtigen die Wohnqualität von Betroffenen.

Weshalb es für bestimmte Bevölkerungsgruppen schwierig ist, eine angemessene und sichere Wohnlösung zu finden oder die Wohnung zu halten, hat unterschiedliche Gründe. Dazu gehören unter anderem unsichere Einkommensverhältnisse, Arbeitslosigkeit,

Schulden, Beteiligungen, mangelnde Sprachkenntnisse oder auch Herkunft und Hautfarbe. Es stellt sich die Frage, wie Dienstleistungsangebote die Wohnkompetenzen von Benachteiligten unterstützen können und zu mehr Wohnsicherheit verhelfen. Wirksame Massnahmen gegen ungenügende Wohnversorgung sind für Bund, Kantone und Gemeinden eine grosse Herausforderung. Auch für die Soziale Arbeit stellt dieser Themenbereich ein wichtiges Handlungsfeld dar. Diese einleitenden Gedanken führen hin zur Hauptfrage:

**Was muss unternommen werden, damit die Wohnkompetenzen armutsbetroffener Menschen in prekären Lebenslagen gefördert werden können und Betroffene dadurch zu mehr Wohnsicherheit gelangen?**

Unterfragen:

Welche Gründe führen dazu, dass Menschen ihre Wohnung nicht halten können und mit welchen Unterstützungsangeboten kann darauf reagiert werden? Welche Akteure können mit ihrem Handeln Wohnkompetenzen fördern?

## **1.2 Begriffsklärung**

**Wohnkompetenz:** „Als sozusagen ‚kleinster gemeinsamer Nenner‘ der inhaltlichen Definitionen von Wohnkompetenz kann diese als die Fähigkeit gelten, den Pflichten aus einem Miet-/Nutzungsvertrag nachzukommen und so Wohnraum langfristig zu halten. Wohnkompetenz umfasst damit jene Fähigkeiten die nötig sind, um zu verhindern, dass Wohnraum verloren geht. Im Detail ist das Verständnis dieser ‚notwendigen Fähigkeiten‘ jedoch äußerst vielfältig ...“ (Riesenfelder/Schelepa/Wetzel 2012: 203f.).

**Wohnsicherheit:** „Je weniger ein Haushalt damit rechnen muss, seine Wohnung aufgeben zu müssen, desto sicherer und somit dauerhafter ist seine Wohnsituation. Verschiedene Faktoren wie der Wohnstatus, die Eigentümerschaft von Mietwohnungen und das allfällige Vorliegen von Schulden und Beteiligungen beeinflussen die Wohnsicherheit. Auch individuelle Faktoren, insbesondere die Wohnkompetenzen, haben einen wesentlichen Einfluss darauf, wie akut ein Haushalt von einer Kündigung bedroht ist oder nicht“ (Bochsler et al. 2015: 69).

**Prekäre Lebenslage:** „Haushalte, die zwar genügend versorgt sind, deren materielle Mittel aber nur knapp für die Sicherung ihrer Existenz ausreichen, befinden sich in einer prekären Lebenslage. Ihr Armutsrisiko ist deutlich erhöht, einschneidende Ereignisse wie

die Geburt eines Kindes oder der Verlust einer Arbeitsstelle können schnell in die materielle Armut führen. In einer prekären Lebenslage befindet sich, wer in einem Haushalt lebt, dessen Einkommen maximal 20 Prozent über der absoluten Armutsgrenze liegt“ (ebd.: 68).

### **1.3 Aufbau der Arbeit**

Zu Beginn der Arbeit wird der Zusammenhang zwischen der Fragestellung und dem ‚Nationalen Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut‘ sowie dem damit verbundenen Forschungsbericht ‚Wohnversorgung in der Schweiz‘ aufgezeigt. In Kapitel 2 sind rechtliche Grundlagen und Richtlinien der SKOS ein Thema. Weiter wird aus der Sicht der Sozialen Arbeit aufgezeigt, warum der Bereich Wohnen für die Soziale Arbeit ein wichtiges Handlungsfeld darstellt. Im dritten Kapitel wird ein theoretischer Bezug anhand des Lebenslagenansatzes und des Capability Ansatzes hergestellt und leitet über ins vierte Kapitel, das Bezug auf die Armut in der Schweiz nimmt und Bevölkerungsgruppen benennt, die von Armutsrisiken bedroht sind. Im Anschluss dazu wird in Kapitel 5 die spezifische Sichtweise von Fachpersonen aufgezeigt. Anhand von Experteninterviews fließen Erfahrungen aus der Praxis, Forderungen und Ideen in den Text ein und liefern Erkenntnisse und Stellungnahmen zur aktuellen Lage im Grossraum Zürich. Mit diesen Informationen und dem Einbezug weiterer Akteure auf regionaler und nationaler Ebene wird in Kapitel 6 aufgezeigt, welche Dienstleistungen bereits angeboten werden und wo Handlungsbedarf besteht. Daraus leiten sich Forderungen an die Sozialpolitik ab und führen im siebten Kapitel weiter zu möglichen Handlungsansätzen. Eine Reflexion und die Relevanz für die Soziale Arbeit runden das achte Kapitel ab und leiten über zum letzten Kapitel, der Beantwortung der Fragestellung.

### **1.4 Methodisches Vorgehen**

Das Thema Wohnen und Armut ist ein wichtiger Bestandteil des ‚Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut‘. Dazu sind kürzlich zwei Studien erschienen: ‚Wohnversorgung in der Schweiz – Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und prekären Lebenslagen‘ sowie ‚Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen‘. Der Einbezug dieser beiden Studien sowie Interviews mit drei Expertinnen und einem Experten sind grundlegende Bestandteile dieser Arbeit.

### **1.4.1 Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut (2014-2018)**

Das Nationale Programm gegen Armut soll zur Prävention und Bekämpfung von Armut beitragen und hat zum Ziel, bestehende Präventions- und Bekämpfungsmassnahmen zu verstärken, die Koordination zu verbessern sowie eine Intensivierung des Fachaustausches unter Expertinnen und Experten zu fördern. Zu den Fachbereichen gehören neben der Frühförderung auch die Nachholbildung für Erwachsene, soziale und berufliche Integration, Familienarmut, Monitoring von Armut sowie der Bereich Wohnen. Am Projekt beteiligt sind Bund, Kantone, Städte und Gemeinden, Sozialpartner und Nicht-Regierungsorganisationen. Auf strategischer und fachlicher Ebene sind in den verschiedenen Gremien die wichtigsten Akteure der Armutsprävention und -bekämpfung eingebunden. Hauptzielgruppe des Programms sind alle Akteure, die auf kantonaler, städtischer und kommunaler Ebene für die Armutsprävention und -bekämpfung zuständig sind sowie Sozialpartner und Nicht-Regierungsorganisationen, welche im Themenbereich Armutsprävention und -bekämpfung tätig sind. Einer der Themenschwerpunkte befasst sich mit der Wohnversorgung und der Wohnsituation (vgl. <http://www.gegenarmut.ch/nationales-programm/>).

Im Konzept ‚Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut‘ geht das EDI (2013: 17) auf die Verfassungsartikel der Bundesverfassung ein und weist auf die aktuelle Problematik auf dem Wohnungsmarkt hin:

Zurzeit ist der Druck auf dem Wohnungsmarkt sehr hoch. Jedoch gibt es regionale Unterschiede. In gewissen Städten fehlt es an günstigen Wohnmöglichkeiten, und es findet eine Verdrängung hin zu peripheren Gemeinden statt. Die Sozialhilfe und andere Bedarfsleistungen der Kantone und Gemeinden sind von den Mieterhöhungen direkt betroffen, denn sie tragen zur Deckung der Mietkosten bei. Dadurch werden die Haushalte entlastet und das Wohnen wird erschwinglich. Aber die Massnahme greift nicht vorgelagert. Deshalb werden immer häufiger andere Unterstützungsmassnahmen für bezahlbaren Wohnraum gefordert.

Bei der Umsetzung des Konzepts setzen sich öffentliche und private Akteurinnen und Akteure verschiedener Politikfelder für günstigen Wohnraum ein. Zuständig für das Wohnungswesen auf Bundesebene ist das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO); allerdings liegen die Zuständigkeiten vor allem bei den Kantonen und Gemeinden (vgl. ebd.: 17).

### **1.4.2 Forschungsbericht „Wohnversorgung in der Schweiz – Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und prekären Lebenslagen“**

Im folgenden Unterkapitel werden die wichtigsten Ergebnisse des Forschungsberichts aufgezeigt. Die Studie wurde von der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) und der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) unter Mithilfe der Berner Fachhochschule (BFH) realisiert und vom Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) und Wohnungswesen (BWO) in Auftrag gegeben. Um den Gesamtzusammenhang zu verdeutlichen und einen Bezug herzustellen, werden die Haupteckdaten der Studie zusammengefasst und später im Kapitel 4.2 nochmals aufgenommen. Die vollständige Studie kann auf der Homepage des BSV abgerufen werden (vgl. [www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&vts=15%2F15&bereich\[\]=\\*&mode=all&anzahljahre=5#pubResult](http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&vts=15%2F15&bereich[]=*&mode=all&anzahljahre=5#pubResult)).

In der Bundesverfassung ist angemessener Wohnraum als Sozialziel verankert. Dazu schreibt Kehrli (2015: 16) in einem Artikel der Zeitschrift für Sozialhilfe ZESO:

Ein Dach über dem Kopf zu haben, unter dem man sich wohlfühlt, ist ein Grundbedürfnis. Die Versorgung mit angemessenem Wohnraum ist deshalb ein zentraler Aspekt der Existenzsicherung und ein Sozialziel in der Bundesverfassung. Ob dieses Ziel für Haushalte von Menschen in Armut und in prekären Lebenslagen erreicht ist, gibt es bislang nur wenig gesichertes Wissen. Um diese Frage zu beantworten, muss zunächst definiert werden, welche Kriterien eine angemessene Wohnversorgung bestimmen und unter welchen Umständen die Wohnversorgung ungenügend ist.

Die Autorinnen und Autoren des Berichts haben ein Modell für die Beurteilung der Wohnversorgung entwickelt, welches aus fünf Dimensionen besteht und die Wohnversorgung in der Schweiz beurteilt. Diese Dimensionen werden in der Studie einzeln dahingehend überprüft, ob die minimalen Kriterien innerhalb dieser Dimensionen erfüllt sind und ob von einer angemessenen Wohnversorgung gesprochen werden kann. Bei vier dieser fünf Dimensionen (Wohnkosten, Wohnungsgrösse, Wohnungsqualität und Wohnlage) ist eine Operationalisierung möglich, für die fünfte (Wohnsicherheit) allerdings nicht (vgl. ebd.: 16f.).

Die Grafik veranschaulicht die fünf Dimensionen und sagt aus, dass im Bereich Wohnsicherheit keine Operationalisierung möglich ist. Der Begriff Wohnsicherheit mit den Indikatoren ‚Wohnstatus, Wohnkompetenzen, Schulden/Betreibungen‘ lässt sich vor allem im Bereich Wohnkompetenzen nur schwer fassen. Der Begriff ist stark dehnbar.

Dimension	Indikatoren	Kriterien / Operationalisierung
Wohnkosten	Wohnkostenbelastung im Vergleich zum Einkommen	30% des Bruttoeinkommens
Wohnungsgrösse	Wohnfläche und Anzahl Zimmer pro Person	Mindestquadratmeter nach Haushaltsgrösse, Zimmerzahl nach Alter und Geschlecht
Wohnungsqualität	Wohnungsausstattung Baulicher Zustand Wohnimmissionen	Minimale Grundausstattung Dunkelheit, Kälte, Feuchtigkeit Lärm- und Staubbelastung
Wohnlage	Soziale Infrastruktur  Öffentl. Verkehrsmittel Vandalismus  Schulweg* Naherholungsgebiet* Kita* * nur bei Familien	Zugang zu Lebensmittelläden und zu medizinischer Versorgung Anschluss an öffentliches Verkehrsnetz Verbrechen oder Vandalismus in der Wohnumgebung Schwierigkeit beim Zugang zu Pflichtschulen Zugang zu Spielplätzen Zugang zu einer Kita
Wohnsicherheit	Wohnstatus Wohnkompetenzen Schulden, Betreibungen	<i>Keine Operationalisierung möglich</i>

Quelle: SKOS 2015a: 17

Sind die minimalen Kriterien innerhalb dieser vier quantifizierbaren Dimensionen erfüllt, kann von angemessener Wohnversorgung gesprochen werden. Im Zusammenhang mit dem Thema dieser Arbeit sind vor allem drei Erkenntnisse der Studie von Interesse, die im Artikel von Kehrli erwähnt sind:

1. Armutsbetroffene Haushalte sind im Vergleich zur Gesamtbevölkerung vier Mal häufiger von einer unzureichenden Wohnversorgung betroffen. Hauptursache der ungenügenden Wohnversorgung ist die zu hohe Wohnkostenbelastung: 82 Prozent der armutsbetroffenen Haushalte und 48,9 Prozent der Haushalte von Menschen in prekären Lebenslagen leben in einer zu teuren Wohnung. Diese Aussage basiert auf einem Grenzwert von 30 Prozent des Bruttoeinkommens.

2. Urbanes Problem: Insgesamt weist ein knappes Viertel der armutsbetroffenen Haushalte in zwei oder drei Wohndimensionen gleichzeitig eine unzureichende Wohnversorgung auf. Eine ungenügende Wohnversorgung ist tendenziell ein urbanes Phänomen. Die Resultate und Erkenntnisse der quantitativen Analyse wurden von Expertinnen und Experten aus der Sozialhilfe und von Fachstellen für Wohnungswesen im Rahmen der Studie bestätigt. Die Fachleute weisen allerdings darauf hin, dass sich die Situation zwischen 2007 und 2014 zugespitzt hat: Es gibt noch weniger günstigen Wohnraum, weil diskriminierende Marktmechanismen im angespannten Wohnungsmarkt stärker wirken.

3. Zentrale Schwierigkeit Wohnsicherheit: Diese quantitativ nicht messbare Dimension ist noch kritischer als die Dimension der Wohnkostenbelastung zu betrachten. Bereits der Zugang zu Wohnraum und das anschliessende Halten des Wohnraums sind oft erheblich erschwert. Dies zeigen auch die Erfahrungen der Fachstellen und Sozialdienste (vgl. ebd.: 16f.).

In der Praxis bedeutet das: Vier von fünf armutsbetroffenen Haushalten haben eine zu hohe Wohnkostenbelastung. Armutsbetroffene finden zudem oft nur schwer eine bezahlbare Wohnung oder müssen enge Wohnverhältnisse, mangelhafte Wohnungsqualität oder eine ungünstige Wohnlage in Kauf nehmen, um Wohnraum zu erhalten. Eine ungünstige Wohnversorgung ist somit eine wichtige Facette der Lebenslage von Armutsbetroffenen (vgl. ebd.: 18).

Themen wie ‚Zugang zu Wohnraum finden‘, ‚Halten des Wohnraums dank guten Wohnkompetenzen‘ oder ‚Wohnsicherheit allgemein‘ wird die Soziale Arbeit in Zukunft weiterhin viel beschäftigen, was auch in den Experten-Interviews deutlich zum Ausdruck kommt.

### **1.4.3 Experten-Interviews**

Ein wichtiger Teil dieser Arbeit sind Experteninterviews, welche auf einem digitalen Tonträger aufgezeichnet wurden und im Anhang in voller Länge verschriftlicht sind. Informationen daraus werden im fünften Kapitel wiedergegeben. Die folgenden Kurzporträts zeigen auf, in welcher Form die Fachstellen von der Thematik betroffen sind und inwiefern sie sich für Menschen in prekären Lebenslagen oder für die Förderung von Wohnkompetenzen einsetzen.

Interview mit Annalies Dürr, Geschäftsführerin der Stiftung Domicil, Zürich

Die Stiftung Domicil ist eine gemeinnützige Stiftung und besteht seit 1994. Sie vermittelt günstigen und angemessenen Wohnraum an Personen, die finanziell schlecht gestellt sind und übernimmt gegenüber den Vermieterinnen und Vermietern die Solidarhaftung in Mietverträgen. Die Stiftung baut nicht nur Brücken zwischen Wohnungssuchenden und Vermietenden, sondern auch zwischen Nachbarinnen und Nachbarn sowie zwischen Vermietern und Mietern. Bezüglich Wohnsicherung und Wohnkompetenzen bleibt Domicil sowohl für Mieter als auch für Vermieter selbst nach Vertragsabschluss ein wichtiger Ansprechpartner. Eine zentrale Aufgabe ist die rasche und nachhaltige Integration. Ein weiterer Fokus ist die Entwicklung von Schulungsangeboten für Liegenschaftsverwaltungen und Hauswarte. Finanzielle Unterstützung erhält Domicil von verschiedenen Stiftungen sowie von der Stadt Zürich im Rahmen von Leistungsaufträgen.

Dazu gehört unter anderem die Beratung zum Thema Wohnen, was immer mehr zeitliche Ressourcen in Anspruch nimmt.

Interview mit Cordula Bieri; Grundlagen Caritas Zürich und Anna-Katherina Thüerer; Projektmitarbeiterin ‚WohnFit‘ von Caritas Zürich

Knapper bezahlbarer Wohnraum und prekäre Wohnverhältnisse veranlassten Caritas in den letzten Jahren, im Bereich Wohnen vermehrt aktiv zu werden. Der Verein engagiert sich in verschiedenen Bereichen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen und stellt sozialpolitische Forderungen. Caritas Zürich hat ein wachendes und kritisches Auge auf den Bereich Wohnen und beobachtet die Situation fortlaufend. Der Verein setzt dort an, wo es sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen besonders schwer haben und lanciert Projekte, wie das Projekt ‚WohnFit‘. Dieses Projekt unterstützt finanzschwache Familien bezahlbaren Wohnraum zu finden. Vor allem Menschen mit geringem Einkommen, vielen Kindern, Migrationshintergrund und mangelnden Deutschkenntnissen haben schlechte Chancen auf dem Wohnungsmarkt und sind auf Hilfe angewiesen. Caritas Zürich vermittelt Mentorinnen und Mentoren, welche Familien in prekären Verhältnissen bei der Wohnungssuche unterstützen. Die Familien können so ihre Kompetenzen erweitern und erhalten Inputs, wie sie die Wohnungssuche effizienter angehen oder wie eine Wohnungsbewerbung formal aussehen soll.

Interview mit Zoran Simic; Leiter Intake Sozialzentrum Selnau und Fachstabstelle Soziale Integration im Bereich Wohnintegration

Selnau ist eines von fünf Sozialzentren in Zürich. Als Leiter des Intake ist Simic auch die Anlaufstelle für Vermieterinnen und Vermieter in schwierigen Mietverhältnissen. Mietzinsrückstände, wiederholte Missachtung der Hausordnung oder Nachbarschaftskonflikte gefährden das Mietverhältnis. Es ist im Interesse des Sozialzentrums, mit Vermietenden rechtzeitig zu kommunizieren, um eine drohende Wohnungskündigung oder Ausweisung zu verhindern. Denn Menschen mit wenig Einkommen oder einer schwierigen Vorgeschichte finden nur schwer wieder eine Wohnung. Bis Ende 2014 gab es während zwei Jahren eine offizielle Anlaufstelle für Vermieterinnen und Vermieter, an die sie sich bei Problemen wenden konnten. Das Angebot wurde aufgehoben, dennoch bietet das Sozialzentrum Vermietern, Genossenschaften und Liegenschaftsverwaltungen weiterhin Hilfe an in heiklen Situationen mit der Mieterschaft.

## **2 Bedeutung des Wohnens**

Dieses Kapitel geht auf die Gesetzgebung und auf Grundlagentexte im Bereich Wohnen ein und zeigt weiter die Sicht der Sozialen Arbeit zum Thema Wohnen auf.

### **2.1 Das Thema Wohnen in schriftlichen Dokumenten**

Wer sich mit dem Thema Wohnen (Wohnversorgung, Wohnbauförderung, Wohnsicherheit) befasst, setzt sich auch mit gesetzlichen Bestimmungen und Rahmenbedingungen auseinander. Es ist interessant zu erfahren, was in den verschiedenen Grundlagen enthalten ist. Bei diesen Recherchen fiel die Wahl auf drei grundlegende Schriften: die Bundesverfassung, die SKOS-Richtlinien sowie das Sozialhilfegesetz des Kantons Zürich. Abschliessend geht das letzte Unterkapitel auf das Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) der Stadt Zürich ein.

#### **2.1.1 Artikel in der Bundesverfassung**

Eine allgemeingültige Definition oder Schwelle für eine angemessene Wohnversorgung gibt es in der Schweiz nicht. In der Bundesverfassung gibt es vor allem drei relevante Artikel: Art. 7 hält in den Grundrechten fest, dass die Würde des Menschen zu achten und zu schützen ist. Daraus und insbesondere aus dem Grundrecht auf Existenzsicherung (Art. 12) ergeben sich qualitative Mindestanforderungen an ein menschenwürdiges Dasein, was auch menschenwürdigen Wohnraum einschliesst. Weiter hält die Bundesverfassung in den Sozialzielen (Art. 41, Abs. e) fest, dass sich Bund und Kantone gemeinsam für Wohnungssuchende einsetzen, damit eine angemessene Wohnung zu tragbaren Bedingungen gefunden werden kann. Art. 41, Ziffer 1 hält weiter fest, dass sich Bund und Kantone ‚in Ergänzung zu persönlicher Verantwortung und privater Initiative‘ für diese Sozialziele einsetzen. Daraus lassen sich Engagement und Kooperation der betreffenden Person ableiten. Es ist allerdings so, dass sich aus den Sozialzielen keine unmittelbaren Ansprüche (Art. 41, Ziff. 4) ableiten lassen (vgl. Bochsler et al 2015: 11).

Weil in dieser Arbeit auch sozialpolitische Forderungen thematisiert werden, kann aus der Bundesverfassung auf zwei weitere Artikel verwiesen werden, welche dafür sorgen, dass Rahmenbedingungen geschaffen werden, die in Verbindung zu den oben genannten Gesetzesartikeln stehen. In Art. 108 steht, dass der Bund den Wohnungsbau, den Erwerb von Wohnungs- und Hauseigentum, das dem Eigentum Privater dient, zu fördern hat. Das gleiche gilt auch für die Tätigkeit von Trägern und Organisationen des gemeinnützigen Wohnungsbaus (Art. 108, Ziff. 1). Insbesondere fördert er die Beschaffung und

Erschliessung von Land für den Wohnungsbau, die Rationalisierung und die Verbilligung des Wohnungsbaus sowie die Verbilligung der Wohnkosten (Art. 108, Ziff. 2). Dabei werden namentlich die Interessen von Familien, Betagten, Bedürftigen und Behinderten berücksichtigt (Art. 108, Ziff. 4). Die Bundesverfassung beinhaltet somit wichtige Aspekte der Wohnsicherung. Allerdings lassen diese Artikel in gewissen Punkten Interpretationsspielraum zu (vgl. <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/201405180000/101.pdf>).

Fazit: Was in der Bundesverfassung geschrieben steht und wie (oder ob) dies in der Praxis umgesetzt wird, gibt Anlass zu Diskussionen. Würde alles so umgesetzt wie es verankert ist, so wäre die aktuelle wohnpolitische Lage entspannter. Bei der konkreten Umsetzung nimmt der Kanton eine zentrale Rolle ein und trägt eine hohe Verantwortung.

### **2.1.2 Textstellen in den SKOS-Richtlinien**

SKOS definiert in ihren Richtlinien, wie Sozialhilfe berechnet wird. Es sind Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane des Bundes, der Kantone und Gemeinden sowie Organisationen der privaten Sozialhilfe. Diese Richtlinien haben im Verlaufe der Jahre in Praxis und Rechtsprechung ständig an Bedeutung gewonnen. Sie dienen als Referenz und bieten so Gewähr für mehr Rechtssicherheit und Rechtsgleichheit. Gleichzeitig lassen sie aber auch Spielraum offen für angepasste einzelfall- und bedürfnisgerechte Lösungen. Verbindlich werden die Richtlinien erst durch die kantonale Gesetzgebung, die kommunale Rechtsetzung und die Rechtsprechung. Nebst all den Details für die Berechnungen der Kosten für die materielle Grundsicherung – dazu gehören die Bereiche Wohnen, Gesundheit und Lebensunterhalt – wird vor allem auch auf die Orientierung nach Stärken und Ressourcen hingewiesen. Nicht die Defizite von Hilfesuchenden stehen primär im Vordergrund, sondern die Stärken und Ressourcen. Diese sind von staatlicher Seite zu unterstützen und zu fördern. Wer diesen Grundsatz gedanklich weiterentwickelt, könnte darunter auch die Förderung von Wohnkompetenzen verstehen. Aber auch hier bleibt viel Interpretationsspielraum offen (vgl. SKOS 2005: A.2–1).

Das Kapitel zum ethischen Verständnis der Sozialhilfe hält fest, dass die Eigenverantwortung und die Pflicht zur Milderung der Abhängigkeit von staatlichen Leistungen im Vordergrund stehen. Wenn von einem positiven Menschenbild ausgegangen wird, das allen zutraut, einen eigenständigen Beitrag zur selbständigen Lebensführung und Eingliederung in die Gesellschaft (Integration) zu leisten, so wird der Grundsatz ‚Fördern und Fordern‘ zur Maxime. Wie das konkret aussehen könnte, geht nicht aus dem Text hervor. Es ist Aufgabe der Sozialhilfeorgane, sich dafür einzusetzen, dass die gesellschaftlichen Strukturen (Wohnen, Erwerbsarbeit, Bildung, Gesundheit) so

ausgestaltet sind, dass die Entstehung von Armut verhindert wird und möglichst alle Menschen ihr Leben durch Selbstverantwortung und Selbstbestimmung gestalten können (vgl. ebd.: A.2–1).

Relevante Punkte zum Thema Wohnen werden im Kapitel ‚Externe Fachberatung‘ erwähnt. Darin kommt der Stellenwert der Fachberatung oder Fachbegleitung zum Ausdruck. Die Textpassage nimmt Bezug auf die Förderung der sozialen Kompetenzen, denen ein immer grösseres Gewicht zukommt. Weil dieser wichtige Faktor allerdings im Rahmen der persönlichen Beratung der Sozialdienste nicht mehr abgedeckt werden kann, wird an externe Fachstellen verwiesen. Eine solche Triage an Fachstellen trifft insbesondere auch für den Bereich Wohnen zu, wenn es darum geht, dass geeigneter Wohnraum gefunden respektive erhalten werden soll (vgl. ebd.: H.5–1).

Fazit: Orientierung nach Stärken und Ressourcen – Fördern und Fordern – Entwicklung von sozialen Kompetenzen: Diese Punkte werden in den Richtlinien zwar erwähnt, doch doch wer was auf welche Art umsetzen soll, bleibt offen. Der Bereich Wohnen wird zwar erwähnt (Wohnraum finden oder sichern), aber mehr als ‚Triage an Fachstellen‘ lässt sich in den Richtlinien nicht finden. Konkrete Anregungen für eine Verbesserung der Situation fehlen weitgehend.

### **2.1.3 Kantonales Sozialhilfegesetz (SHG) des Kantons Zürich**

Relevant für die kantonalen Bestimmungen ist das SHG. Bei der Durchsicht fällt auf, dass der Bereich Wohnen nicht explizit erwähnt wird. Der Wortstamm „-wohn“ taucht lediglich im Zusammenhang mit Wohnsitz, Wohngemeinde oder Wohnsitzbegründung im Text auf. Bei einigen Paragraphen ist unklar, ob sie den Bereich Wohnen implizieren. Die ‚Allgemeinen Bestimmungen‘ des SHG gehen auf Personen in Notlagen ein, denen die politische Gemeinde nach den Besonderheiten und Bedürfnissen des Einzelfalls zu helfen hat. Die Hilfe soll nach Möglichkeit präventiv geleistet werden und rechtzeitig erfolgen. Die Ursachen von Notlagen sind zu ermitteln und nach Möglichkeit zu beseitigen. Im Abschnitt ‚Persönliche Hilfe‘ wird in den Paragraphen 11 und 13 auf Beratungs- und Betreuungsstellen sowie auf öffentliche, private oder soziale Institutionen verwiesen, an die sich Personen in Notlagen wenden können (vgl. SHG des Kantons Zürich).

Fazit: Im kantonalen Sozialhilfegesetz gibt es wenig aussagekräftige Textstellen; auch hier lassen die Formulierungen viel Spielraum zu. Dass Hilfe präventiv und frühzeitig erfolgen soll, hört sich zwar gut an, ist aber in der Realität oft anders. Angesichts der angespannten Lage des Wohnungsmarktes – vor allem in der Stadt Zürich – mag es erstaunen, dass der Bereich Wohnen im SHG nicht klarer geregelt ist.

Fazit: Der Text der Bundesverfassung und der SKOS-Richtlinien scheinen eher auf das Individuum Mensch einzugehen als das SHG, das tendenziell auf der nüchternen Sachebene bleibt. Betrachtet man alle drei Schriften, so stellt man fest, dass der Bereich Wohnen zwar teilweise enthalten ist, dass aber die Art und Weise, wie diese Unterstützung aussehen soll, sehr vage formuliert ist (vor allem in Bezug auf Förderung von Wohnkompetenzen). Es ist nachvollziehbar, dass in Gesetzen oder Richtlinien nicht alles bis ins letzte Detail geklärt werden kann und doch wäre den Betroffenen geholfen, wenn sie sich konkreter auf ihre Rechte abstützen könnten.

#### **2.1.4 Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) Zürich**

Zu den SEB gehören vier Geschäftsbereiche; einer davon ist ‚Wohnen und Obdach‘ (z. B. Begleitetes Wohnen, Familienherbergen, Notschlafstelle oder Notwohnungen). Die Begriffe Wohnkompetenzen oder Wohnsicherheit kommen im Leitbild der SEB nicht vor; Es geht in ihrer ‚Mission‘ lediglich auf allgemeine Punkte ein: Die Stadt will allen eine hohe Lebensqualität bieten und dafür sorgen, dass auch sozial und wirtschaftlich benachteiligte Menschen ihren Platz in der Gesellschaft bekommen bzw. behalten können. Weiter ist von Chancengleichheit die Rede und dass soziale Probleme frühzeitig angegangen werden oder erst gar nicht entstehen. Interessant ist der Satz: ‚Wir nehmen gesellschaftliche Veränderungen wahr und passen unser Angebot regelmässig der Bedarfslage an‘ (vgl. Stadt Zürich 2012.: 1 f.).

## **2.2 Der Bereich Wohnen aus Sicht der Sozialen Arbeit**

Wohnen ist ein Grundbedürfnis aller Menschen. Wie man gerne wohnen würde, dazu hat jeder seine individuellen Bedürfnisse oder Vorstellungen, je nachdem wie die individuellen und familialen Voraussetzungen aussehen. Nur sind diese Erwartungen und Vorstellungen nicht für alle Menschen so verwirklicht, wie sie es gerne hätten. Dies gilt insbesondere für Personen, die ihre Möglichkeiten zur persönlichen Lebensgestaltung nicht wunschgemäss umsetzen können, weil sie auf besondere Wohnbedingungen, Hilfeleistungen oder Betreuung angewiesen sind. Zu diesen Gruppen gehören finanzschwache oder in einer anderen Weise benachteiligte Familien oder Alleinstehende, Jugendliche, Senioren sowie Behinderte oder (vor allem psychisch) Kranke (vgl. Mair/Hohmeier 1993: 5).

Mair und Hohmeier halten fest, dass eine angemessene Wohnung vor allem für diejenigen Menschen ein Recht und Privileg ist, welche – ökonomisch, sozial und

‚charakterlich‘ – den geltenden Anforderungskriterien und Normalitätsstandards genügen. Wer aber den Anforderungen der bürgerlichen Gesellschaft nicht gerecht wird, ist seit jeher von Wohnungsnot und von einschränkenden bis menschenunwürdigen Wohnbedingungen betroffen. Die Autoren sehen deshalb eine enge Verknüpfung und eine Wechselwirkung der sozialen Probleme und dem Wohnproblem. Damit verbunden ist auch die eingeschränkte Teilhabe am normalen gesellschaftlichen Leben. Dies wiederum bewirkt sowohl auf der individuellen wie gesellschaftlichen Ebene ein Bündel von Folgeproblemen, deren Bearbeitung seit jeher die Aufgaben- und Arbeitsfelder sozialer Arbeit bestimmen (vgl. ebd.: 5).

Dass der Aspekt des Wohnens Auswirkungen auf andere Bereiche hat, sehen auch Weiss und Mattes so. In einem Fachartikel beschreiben Weiss/Mattes (2012: 11) diese Zusammenhänge folgendermassen:

Die persönlichen und biografischen Wohnstationen, vor allem das Aufwachsen in sogenannten bevorzugten oder benachteiligten Quartieren, die durch die Qualität der Wohnraumversorgung, die soziale und kulturelle Infrastruktur und Möglichkeiten des sozialen Austauschs gekennzeichnet sind, stehen im Zusammenhang mit Entwicklungschancen und mit Benachteiligungen und betreffen viele Handlungsfelder der Sozialen Arbeit.

Mattes und Weiss bezeichnen das Thema als Querschnittsthema der Sozialen Arbeit, das auch andere Themen wie Armut und Erwerbslosigkeit, Obdachlosigkeit, gesundheitliche Benachteiligung und Bildungsmöglichkeiten tangiert. Der Text zeigt auf, wie die Soziale Arbeit reagiert, um Wohnverhältnisse zu schaffen, die für benachteiligte Menschen gewinnbringend sein können. Dies geschieht in Form von Einzelhilfe aber auch im Rahmen der Gemeinwesenarbeit und der Soziokulturellen Animation. Insbesondere wird auf die Förderung und langfristige Sicherung von Beteiligungsmöglichkeiten im Quartier hingewiesen, was bei Stadtentwicklungsprojekten und Modernisierungsmassnahmen berücksichtigt werden muss. Die Gemeinwesenarbeit ist stark gefordert, wenn es um den Aufbau von tragfähigen, nachbarschaftlichen Beziehungen geht. Dies ist der Fall, wenn die Flexibilisierung von Arbeitsverhältnissen sowie veränderte Arbeits-, Kommunikations- und Mobilitätsanforderungen im Zusammenhang mit dem Wohnen miteinbezogen werden. Betreffend Einzelhilfe schreiben Weiss und Mattes, dass die Sicherung der Wohnung im Rahmen der Existenzsicherung und Armutsbekämpfung - aber auch bei der Vermittlung von Wohnkompetenzen - in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit ein wichtiger Bestandteil ist (vgl. Weiss/Mattes 2012: 11).

### **3 Konzepte im Zusammenhang mit Armut und Wohnen**

Menschen in prekären Verhältnissen sind im Wohnbereich besonders stark betroffen. Diese prekären Verhältnisse stehen im Zusammenhang mit materieller Armut. Armut ist ein komplexes Phänomen und wird je nach Konzept anders definiert. Eindimensionale Armutskonzepte wie der Ressourcenansatz fokussieren auf einen einzelnen Aspekt; bei eindimensionalen Konzepten ist dies oft die finanzielle Situation der Betroffenen. Der Capability-Ansatz oder der Lebenslagenansatz hingegen sind mehrdimensionale Armutskonzepte, welche mehrere Aspekte beinhalten (vgl. Schuwey/Knöpfel 2014: 23).

#### **3.1 Lebenslagenansatz**

Der Lebenslagenansatz beleuchtet die Ursachen von Armut mehrdimensional. Der Ansatz geht davon aus, dass Armut unter Berücksichtigung verschiedener Lebensbereiche betrachtet werden muss. Wenn es darum geht, Armut zu erfassen oder sie zu bekämpfen, dann genügt es nicht, nur den Bereich der Ressourcen oder des Einkommens zu erfassen. Die verschiedenen Lebensbereiche stehen in Verbindung zueinander und beeinflussen sich gegenseitig. Dazu gehört neben dem Einkommen auch Arbeit, Bildung, Gesundheit, Aufenthaltsstatus oder Wohnen sowie Chancen, am gesellschaftlichen und kulturellen Leben zu partizipieren. Im Zusammenhang mit dem Lebenslagenansatz wird oft auch der Begriff ‚Deprivation‘ verwendet. Dies bedeutet, dass in einem oder in mehreren der wichtigsten Lebensbereiche eine bestimmte Mindestausstattung unterschritten wird. Wohnen ist einer dieser Lebensbereiche. Mit dem Lebenslagenansatz kann aufgezeigt werden, wann Benachteiligungen in bestimmten Lebensbereichen mit anderen verknüpft sind und zu einer Problemkumulation führen (vgl. ebd.: 24).

Engels sagt dazu, dass Mehrdimensionalität ein Grundmerkmal des Begriffs der Lebenslage ist. Der Begriff umfasst immer mehrere Lebensbereiche zugleich und richtet sich gegen einlinige, monokausale Erklärungen. Im Zusammenhang mit Armutsforschung wird dieser Ansatz genutzt, um Armut nicht nur am Einkommen allein zu messen, sondern auf andere Bereiche auszuweiten und um die Unterversorgung in verschiedenen Bereichen zu erfassen. Dazu gehören unter anderem Erwerbstätigkeit, Bildung, materieller Lebensstandard, Gesundheit oder Wohnqualität (vgl. Engels 2008: 643f.).

In seiner Definition des Begriffs ‚Lebenslage‘ weist Engels (2008: 643) auf die Gesamtheit der äusseren Bedingungen hin, welche das Leben von Personen oder Gruppen beeinflussen:

Als ‚Lebenslage‘ wird die Gesamtheit der äusseren Bedingungen bezeichnet, durch die das Leben von Personen oder Gruppen beeinflusst wird. Die Lebenslage bildet einerseits den Rahmen von Möglichkeiten, innerhalb dessen eine Person sich entwickeln kann, sie markiert deren Handlungsspielraum. Andererseits können Personen in gewisser Masse auch auf ihre Lebenslagen einwirken und diese gestalten. Damit steht der Begriff der Lebenslage für die konkrete Ausformung der sozialen Einbindung einer Person, genauer: ihrer sozioökonomischen, soziokulturellen, soziobiologischen Lebensgrundlage.

In der Praxis widerspiegelt sich dieses Zitat. Dass jemand grosse Schwierigkeiten hat, eine Wohnung zu finden oder dass ihm die Wohnung gekündigt wurde, hat verschiedene Gründe und Ursachen. Materielle Ressourcen spielen eine zentrale Rolle; sie haben für viele Lebensbereiche Auswirkungen im Lebensalltag. Wer über genügend finanzielle Mittel verfügt, kann sich eher am gesellschaftlichen und kulturellen Leben beteiligen und kann sich eher in die Gesellschaft integrieren. Nebst der finanziellen Situation, welche die Integration beeinflusst, gibt es andere Merkmale, welche Wohlbefinden mitbestimmen: Beruflich unqualifizierte Arbeitsstellen bedeuten tiefere Löhne. Schlechte Bildung aus der obligatorischen Schulzeit, kein Schul- oder Berufsabschluss sowie prekäre Arbeitsverhältnisse gehen einher mit prekären Wohnverhältnissen und erschweren die Bewältigung des Alltags. Für Migrantenfamilien mit wenig Sprachkenntnissen gestaltet sich der Alltag noch schwieriger. Kinderreiche Familien mit Migrationshintergrund haben es besonders schwer. Sie sind mit unsicheren Arbeits- und Wohnverhältnissen konfrontiert. Dies bedeutet Stress, belastet die Gesundheit und schränkt die Leistungsfähigkeit ein. Dies kann zum Verlust der Arbeitsstelle führen und weitere schwerwiegende Folgen nach sich ziehen.

## **3.2 Capability-Ansatz**

Der Capability-Ansatz, vom Wirtschaftswissenschaftler Amartya Sen entwickelt, setzt bei den Verwirklichungschancen an. Der Ansatz besagt, dass die Armut einer Person einen Mangel an Verwirklichungschancen abbildet. Was jemand besitzt oder im bisherigen Leben schon alles erreicht hat, ist dabei nicht allein ausschlaggebend. Verwirklichungschancen werden gemäss Sen als Möglichkeiten oder umfassende Fähigkeiten (Capabilities) von Menschen beschrieben, die es ermöglichen, ein Leben

führen zu können, für das sie sich frei und mit guten Gründen entscheiden konnten und welches die Grundlagen der Selbstachtung nicht in Frage stellt (vgl. Schuwey/Knöpfel 2014: 26).

Fehlende Möglichkeiten beinhalten unter anderem auch die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben, eine gesunde Lebensführung, gesunde Ernährung, Bildung sowie der Aufbau und Pflege von sozialen Kontakten. Es stellt sich die Frage, wie Verwirklichungschancen erweitert werden können. Dabei sind zwei Faktoren massgebend: Individuelle Potenziale sowie gesellschaftliche Rahmenbedingungen. Zu den individuellen Potenzialen gehören z. B. das verfügbare Einkommen, Vermögen oder materielle Güter sowie nichtfinanzielle Potenziale wie Gesundheit oder Bildung etc. Zu den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen gehören soziale Chancen, ökonomische Chancen, sozialer Schutz, ökologische Sicherheit oder die Möglichkeit politisch zu partizipieren (vgl. ebd.: 26f.).

Im Zusammenhang mit Wohnkompetenz und Wohnsicherheit spielt der Bereich der sozialen Chancen eine bedeutende Rolle. Betrachtet man den Zugang zu den sozialen Chancen genauer, so ist damit nicht nur der Zugang zum Gesundheits- und Bildungssystem gemeint, sondern eben auch der Zugang zu Wohnraum. Und dies bringt die Sache auf den Punkt: Der Zugang zu günstigem Wohnraum bleibt vielen benachteiligten Menschen verwehrt. Je nach Standort gibt es zwar günstigen Wohnraum, aber andere (weniger benachteiligte) erhalten den Zuschlag für die Wohnung. Es sind diverse Benachteiligungen, welche den Zugang zu Wohnraum erschweren oder gar verunmöglichen. Damit diese Bevölkerungsgruppen nicht völlig auf der Strecke bleiben, muss der Sozialstaat handeln. Sozialpolitische Vorstösse sollen die Zugangshürden zu Verwirklichungschancen aufzeigen und dafür sorgen, dass die bestehenden Verhältnisse verbessert werden.

Damit eingeschränkte Verwirklichungschancen (Zugang zu zahlbarem Wohnraum) erklärt und verbessert werden können, kann an verschiedenen Stellen angesetzt werden, wie es der Lebenslagenansatz aufgezeigt. Nebst der finanziellen Unterstützung, welche sofort greift, sind weitere Faktoren ausschlaggebend, dass Armut langfristig bekämpft werden kann. Dazu gehören unter anderem die Bereiche Bildung, Gesundheit, Wirtschaft, Politik und Kultur. Dabei sollen Armutsbetroffene nicht als Objekte von staatlichen Hilfsprogrammen, sondern als Subjekte mit rationalen Absichten und Überlegungen betrachtet werden (vgl. ebd.: 28).

## **4 Zum Verständnis von Armut in der Schweiz**

Aus dem vorangehenden Kapitel wird ersichtlich, dass die Themen Wohnen und Armut nicht losgelöst voneinander betrachtet werden können. Die folgenden Unterkapitel sollen diese Zusammenhänge aufzeigen und weiter verdeutlichen.

### **4.1 Grundlegende Gedanken zu Armut**

Wenn von prekären Lebenslagen armutsbetroffener Menschen die Rede ist, spielen verschiedene Aspekte eine Rolle. Die Wohnsituation ist ein wichtiger Bestandteil dieser Lebenslage. Die direkten Folgen der materiellen Armut sind allerdings nur ein Aspekt, welche den Lebensalltag tangieren. Armut bedeutet auch mangelnde Teilhabe in der Gesellschaft, was mit einer erschwerten Integration einhergeht. Der erschwerte Zugang zum Wohnungsmarkt ist dabei eine der auftretenden Begleiterscheinungen. Für Armutsbetroffene wiegt der soziale Ausschluss aus der Gesellschaft oft ebenso schwer wie die wirtschaftliche Armut selbst. In der reichen Schweiz bleibt Armut ein Tabuthema. Dass Armut weitgehend unerkannt bleibt, hat auch damit zu tun, dass die eigene Armut von Betroffenen aus Scham oder Selbstschutz kaschiert wird.

#### **4.1.1 Armut in der Schweiz**

Armut wird unterschiedlich definiert. Caritas Zürich hat zum Thema ‚Armut in Zürich‘ ein Fact Sheet publiziert, welches das Phänomen sinngemäss so umschreibt: Wer den gesetzlich festgelegten Grundbedarf für Lebensunterhalt, Wohnkosten und obligatorische Krankenkassenversicherung für sich (oder seine Familie) nicht finanzieren kann, ist arm. Von prekärer Situation wird dann gesprochen, wenn eine Person (oder Familie) eine unerwartete Ausgabe von über 2000 Fr. nicht zahlen kann. In diesem Fall kann man sagen, dass jemand von Armut betroffen ist (vgl. Caritas Zürich 2014: 1).

Die Formulierung der Fachhochschule für Soziale Arbeit präzisiert die oben genannte Umschreibung. Im Glossar der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz gibt Becker-Lenz (2005: 22) zum Begriff Armut folgende Umschreibung:

Armut ist eine besonders schwere Form sozialer Benachteiligung, deren Bestimmung von der Definition der Armut, der Messung von Armut und der Festlegung von Armutsgrenzen, d.h. Schwellenwerten, unterhalb derer eine Person bzw. eine Haushaltsgemeinschaft als arm gilt, abhängt. Dabei gibt es sehr unterschiedliche Konzeptualisierungen von Armut.

Im Text des Glossars wird auf die Unterscheidung zwischen absoluter und relativer Armut hingewiesen: Erstere liegt dann vor, wenn absolut notwendige Güter für den Lebensunterhalt wie Nahrung, Kleidung, Wohnraum, medizinische Versorgung in lebensgefährlichem Ausmass und auf Dauer fehlen. Der Begriff relative Armut wird dann verwendet, wenn die Armutsmessung sich an der durchschnittlichen Versorgung der Bevölkerung mit bestimmten Gütern orientiert (vgl. ebd.: 22f.).

Je nach Betrachtungsweise gibt es eindimensionale Armutskonzepte, die auf einen einzelnen Aspekt fokussieren (meist die finanzielle Situation) oder mehrdimensionale Armutskonzepte, welche verschiedene Aspekte einschliessen wie beispielsweise die Gesundheit oder die Wohnsituation. Nebst der Sicht von Politikerinnen und Politikern ist vor allem auch der Einbezug der subjektiven Perspektive von Armut zentral. Es stellt sich die Frage, was charakteristisch für die Lebensweise von Armutsbetroffenen ist oder welches die Konsequenzen sind, die sich aus der Situation ergeben. Die subjektive Sicht von Betroffenen runden das Gesamtbild ab und zeigen zusammen mit anderen Konzepten und der ‚objektiven‘ Sicht aus Politik und Wissenschaft die Vielschichtigkeit des Phänomens Armut auf (vgl. Schuwey/Knöpfel 2014: 23).

In der Schweiz gibt es weder eine einheitliche Definition von Armut noch eine einheitlich festgelegte Armutsgrenze. Aus der Sicht der UNO, welche Armut als absoluten Armutsbegriff beschreibt, gilt als arm, wer weniger als zwei Dollar pro Tag zum Leben hat. In der Schweiz wird dies anders ausgelegt. Armut wird nicht als Kampf um das nackte Überleben, sondern als relatives Phänomen – im Verhältnis zum Lebensstandard der Gesamtbevölkerung – betrachtet (vgl. SKOS 2015b: 2).

Definitionen der SKOS sind in der schweizerischen Sozialpolitik zu zentralen Richtgrössen geworden. Gestützt auf Artikel 12 der Bundesverfassung hält die SKOS fest, dass als arm gelten muss, wer sich auf Dauer keine menschenwürdige Existenz leisten kann. Im Grundlagenpapier ‚Armut und Armutsgrenze‘ (2015b: 2) beschreibt die SKOS Armut folgendermassen:

Armut als relatives Phänomen bezeichnet Unterversorgung in wichtigen Lebensbereichen wie Wohnen, Ernährung, Gesundheit, Bildung, Arbeit und sozialen Kontakten. Bedürftigkeit besteht, wenn ein Haushalt die notwendigen Ressourcen für die Lebenshaltung nicht selbst aufbringen kann bzw. wenn das Haushaltseinkommen nach Abzug der Sozialversicherungsbeiträge und der Steuern unter dem sozialen Existenzminimum liegt.

In dieser Definition spielt also nicht nur die wirtschaftliche Situation Armutsbetroffener eine Rolle; die Situation wird im Gesamtkontext gesehen. Dabei wird das landesspezifische Wohlstandsniveau berücksichtigt, das nebst der materiellen auch die immaterielle Situation einschliesst. Dazu gehört die Ausgrenzung aus der Gesellschaft, weil

persönliche Perspektiven, Entfaltungsmöglichkeiten sowie gesellschaftliche Anerkennung wegfallen (vgl. SKOS 2015b: 2).

#### **4.1.2 Armutsbetroffene Bevölkerungsgruppen**

Es stellt sich die Frage, welche Bevölkerungsgruppen besonders von Armut betroffen sind. Ob eine Person von Armut betroffen ist oder nicht, hat stark mit Haushaltsform, Arbeitsmarktteilnahme, Bildung sowie auch Geschlecht, Nationalität und Alter zu tun. Um dies aufzuzeigen, stützt sich die Autorenschaft auf eine Quelle des BFS und benennt die Bevölkerungsgruppen, welche eine überdurchschnittlich hohe Armutsquote aufweisen: Einzelpersonen (vor allem über 65 Jahre), Einelternhaushalte, Paarhaushalte mit drei oder mehr Kindern, Rentnerinnen und Rentner, Personen ohne nachobligatorische Schulbildung, Ausländerinnen und Ausländer aus Süd- oder Osteuropa sowie aus aussereuropäischen Ländern (vgl. Schuwey/Knöpfel 2015: 67).

Eine spezielle Gruppe der armutsbetroffenen Menschen in der Schweiz bilden Working Poor. Im Statistischen Sozialbericht Schweiz 2011 wird das Phänomen Working Poor im Zusammenhang mit prekären Lebenslagen und arbeitsmarktnahen Haushalten beschrieben. Darunter ist die Teilmenge jener Personen unter der Armutsgrenze gemeint, welche mindestens eine Stunde pro Woche gegen Bezahlung arbeitet und in einem Haushalt mit einem Erwerbsumfang von mindestens einer Vollzeitstelle lebt. Es wird vorausgesetzt, dass die betreffende Person erwerbstätig ist und die Haushaltsmitglieder zusammen mindestens ein volles Erwerbsspensum leisten, das bei 36 Stunden bzw. einer 90%-Beschäftigung angesetzt ist. Um zu bestimmen, wer zu dieser Kategorie gehört, wird das Einkommen der Bevölkerung zwischen 20 und 59 Jahren mit der Armutsgrenze verglichen. Wenn das Einkommen eines zu mindestens 90% erwerbstätigen Haushalts unter die Armutsgrenze zu liegen kommt, wird dieser als arm bezeichnet und als Teil der Working Poor identifiziert (vgl. BFS 2011: 87).

Im Jahr 2011 gehörten von den insgesamt 580'000 Armutsbetroffenen in der Schweiz rund 130'000 Personen zu den erwerbstätigen Personen. Etwa jede vierte von Armut betroffene Person gehörte also zu den Working Poor. Besonders betroffen sind Alleinstehende, Personen ohne nachobligatorische Ausbildung und nicht ganzjährig Erwerbstätige. Die meisten Working Poor leben in Mehrpersonenhaushalten. Dies bedeutet, dass weitaus mehr Personen von dieser Armutsform betroffen sind. Es wird angenommen, dass es insgesamt mindestens doppelt so viele Menschen sind (vgl. Schuwey/Knöpfel 2014: 69).

Verbunden mit dem Phänomen Working Poor sind auch materielle Entbehrungen im Alltag. Im Jahr 2011 waren 3,3 Prozent der Bevölkerung (rund 254'000 Personen) von

materieller Entbehrung betroffen. Materielle Entbehrung bedeutet in diesem Kontext, dass es den Betroffenen an elementaren Gebrauchsgütern oder Lebensbedingungen mangelt. Schuwey und Knöpfel beziehen sich auf Erhebungen des BFS. Eine Tabelle mit den häufigst genannten materiellen Entbehrungen zeigt auf, dass beim Indikator Wohnsituation häufig ‚feuchte Wohnungen‘, ‚lärmige Quartiere‘, ‚Quartiere mit Umweltbelastungen‘ oder ‚von Kriminalität belastete Quartiere‘ genannt werden. Beim Indikator Zahlungsrückstände werden unter anderem Sachkredite und Mietrückstände aufgeführt (vgl. ebd.: 71).

Ob viele oder wenige Menschen Sozialhilfe beziehen, drückt sich in der Sozialhilfequote aus. Sie gibt den Anteil der Sozialhilfebeziehenden gemessen an der Gesamtbevölkerung an. Es gibt aber auch das Phänomen der verdeckten Armut. Dazu gehören Menschen, die Anrecht auf Unterstützung hätten, diese aber nicht beantragen. Diese von Armut betroffenen Menschen sind in der Sozialhilfequote nicht erfasst und erscheinen in der Nichtbezugsquote. Über das Ausmass des Nichtbezugs von Sozialhilfe gibt die Nichtbezugsquote Auskunft. Um diese Quote zu ermitteln, wird die Anzahl der Nichtbezüglerinnen und Nichtbezügler in Beziehung zum Total aller von Einkommensarmut Betroffenen gesetzt. Dazu gehören viele Working Poor, unter ihnen vor allem einkommensschwache Paarhaushalte mit Kindern. Gründe, weshalb diese Personen keine Sozialhilfe beantragen, sind unterschiedlich: Dies kann aus Scham erfolgen, weil der administrative Aufwand riesig wirkt oder auch weil befürchtet wird, dass der Aufenthaltsstatus für Jahresaufenthalter als gefährdet angesehen wird und unter Umständen nicht verlängert wird (vgl. ebd.: 39f.).

### **4.1.3 Ursachen von Armut**

Ein kritisches Lebensereignis kann dazu führen, in eine prekäre Lage zu geraten. Mit ‚prekärer Lage‘ ist auch misslich, heikel oder unsicher gemeint. Mit Prekarität ist der Zustand gemeint. Der Begriff Prekärisierung ist in den Sozialwissenschaften und in der Politik relativ neu und meint den Prozess, der dazu führt, von einer sicheren in eine prekäre Lage abzustiegen. Der Anfang eines solchen Prozesses kann der Verlust der Arbeitsstelle oder eine langandauernde Krankheit sein. Genauso können Übergänge in eine andere Lebensphase zu Armutsbetroffenheit führen. So kann beispielsweise der Übergang von der Schule ins Erwerbsleben entscheidende Auswirkungen haben: tiefe Löhne, Vertragslosigkeit, befristete Arbeitseinsätze oder Arbeit auf Abruf führen zu prekären Arbeitsverhältnissen. Es gibt aber auch andere Ereignisse mit gravierenden Auswirkungen: Einschränkung der Erwerbstätigkeit bei der Geburt eines Kindes, Trennung oder Scheidung von Eltern, ein Unfall und andere (vgl. Walser/Knöpfel 2007: 9).

Auch eine überbeuerte Wohnung kann der Anfang von Armut bedeuten. Wer keine preiswerte Wohnung findet, sich aber aus der Not heraus für eine zu teure entscheidet, versucht dies bei anderen Budgetposten einzusparen. Was anfänglich irgendwie aufgeht, kann bei ungeplanten Ausgaben schnell zum grossen Problem werden. In der Not entscheiden sich Betroffene für einen Kleinkredit, um Mietzinsausstände oder bei einem Wohnungswechsel das Mietzinsdepot zu bezahlen. Dieses Vorgehen vermag das Finanzloch kurzfristig zu stopfen, löst aber neue Schwierigkeiten aus. Die Finanzierung einer überbeuerten Wohnung kann so schnell zur Armutsfalle werden.

## **4.2 Verbindung zur Studie „Wohnversorgung in der Schweiz“ in Bezug auf Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit**

Die Versorgung mit angemessenem Wohnraum ist ein zentraler Aspekt der Existenzsicherung und ein Sozialziel in der Bundesverfassung. Bei der Wohnversorgung wird Wohnsicherheit für die Soziale Arbeit zu einem zentralen Thema. Eine zu hohe Wohnkostenbelastung ist die Hauptursache der ungenügenden Wohnversorgung und tendenziell ein urbanes Problem, das sich in den letzten Jahren zugespitzt hat, wie Fachstellen und Sozialdienste bestätigen (vgl. Bochsler et al. 2015: 22 f.).

Vier von fünf armutsbetroffenen Haushalten haben gemäss der Studie eine zu hohe Wohnkostenbelastung. Armutsbetroffene finden zudem oft nur schwer eine bezahlbare Wohnung oder sie müssen enge Wohnverhältnisse, mangelhafte Wohnqualität oder ungünstige Wohnlagen in Kauf nehmen, um Wohnraum zu erhalten. Deshalb macht es auch Sinn, dass bestehender, kostengünstiger Wohnraum erst gar nicht verloren geht. Wohnsicherheit kann positiv beeinflusst werden, wenn die Wohnkompetenzen der Familien gefördert werden. Die grosse Frage ist, wie dies umgesetzt werden kann. Wer kann was tun? Dem Thema Wohnkompetenzförderung kam bisher recht wenig Aufmerksamkeit zu. Wenn es Fachstellen gelingt, Klientinnen und Klienten mit mangelnden Wohnkompetenzen wirksam zu unterstützen und sie bedarfsgerecht zu begleiten, bis sie sich als eigenständige Mieterinnen und Mieter qualifizieren, dann verbessert sich auch ihre Wohnsicherheit.

## **4.3 Kurzüberblick zur komplexen Situation der Betroffenen**

In Kapitel 3 wurde die Lebenslage armutsbetroffener Menschen auf der Grundlage des Lebenslagenansatzes erklärt, welcher die Situation umfassend betrachtet. Dies zeigt sich auch in der Praxis. Die verworrene Situation einer armutsbetroffenen Person wird mit einer Negativspirale verdeutlicht. Dies mag plakativ wirken, stellt die Situation aber ziemlich realistisch dar. Ein solcher Kreis kann folgendermassen aussehen: Bewusstsein der eigenen Armut löst Scham aus → Scham verursacht einen kontinuierlichen Rückzug aus der Gesellschaft → Dies führt zu sozialer Isolation → negative Auswirkungen auf Gesundheit: Ängste, Depressionen als mögliche Folge → häufiges Kranksein und Fehlen am Arbeitsplatz → Gefährdung der Arbeitsstelle → wenig Energie und Motivation für die Stellen- oder Wohnungssuche oder Weiterbildung → soziales Netz wird kleiner → wenig soziale Kontakte → mangelnde Integration → Rückzug.

Auch wenn diese Kreisläufe in der Realität viel komplexer sind, so lassen sie sich auch auf weitere Themenbereiche wie Freizeitgestaltung, Wohnsituation, Bildung oder Frühförderung von Kleinkindern u. a. übertragen. Eines haben sie gemeinsam: Ein knappes Finanzbudget schränkt die Chancengleichheit ein, erschwert die Teilnahme in der Gesellschaft und führt über längere Zeit zu Isolation. Die Person wird ausgegrenzt oder grenzt sich selber aus. Diese Ausgrenzung erschwert in einem gewissen Sinn auch den Zugang zum Wohnungsmarkt, wo zwischenmenschliche Kontakte, welche bei der Wohnungssuche hilfreich sein können, weitgehend oder ganz wegfallen.

Ein zentraler Baustein für neue Perspektiven ist eine gute Bildung. Sie ist wegweisend für die weiteren Stationen im Leben; Bourdieu spricht in diesem Zusammenhang vom geistigen Kapital. Aus vielen Untersuchungen geht hervor, dass Personen, welche ökonomisch, sozial und kulturell benachteiligt werden, in der Schule und Beruf geringere Chancen auf Erfolg haben als privilegiere. Dies kann einerseits auf eine häufig beeinträchtigte Leistungsfähigkeit durch Unterversorgung oder Stigmatisierung und andererseits auf direkte Diskriminierung in der Schule zurückgeführt werden (vgl. Schuwey/Knöpfel 2014: 102).

Wer es nach der obligatorischen Schulzeit verpasst, eine Berufslehre zu absolvieren oder wegen schlechten Noten keine Lehrstelle findet, befindet sich im späteren Leben oft in prekären Arbeitsverhältnissen und hat schlechte Anstellungsbedingungen. Eine verpasste Lehre nachzuholen ist zwar möglich, aber mit riesigem Aufwand verbunden. Ausbildungen oder Weiterbildungen brauchen Zeit und Geld und falls schon Kinder da sind, wird die Vereinbarkeit von Familie und Ausbildung zur grossen Herausforderung. Kommt der

Aspekt Migration (mangelnde Sprachkenntnisse) dazu, so tangiert dies oft auch den Zugang zu hilfreichen Informationen betreffend Ausbildungsmöglichkeiten. Ohne qualifizierte Ausbildung wird es schwierig, ein existenzsicherndes Einkommen zu generieren. Im Beruf wenig qualifiziert zu sein bedeutet in der Folge oft auch prekäre Arbeitsverhältnisse und prekäre Wohnverhältnisse.

Das verfügbare Einkommen ist ausschlaggebend, welche Wohnung man sich leisten kann und wie jemand wohnt. Wohnverhältnisse werden als prekär bezeichnet, wenn weniger als 20 Quadratmeter Wohnfläche pro Person zur Verfügung stehen oder wenn die Miete zu hoch ausfällt (d. h. mehr als ein Drittel des Haushaltseinkommens). Weiter ist darunter auch das Wohnklima und die Wohnumgebung gemeint, welche die Gesundheit beeinflussen. Dies ist unter anderem dann der Fall, wenn die Wohnung ungenügend geheizt, schlecht isoliert, von ausgeprägtem Schimmelpilz befallen ist sowie von gefährlichen Elektroinstallationen oder Lärm betroffen ist (vgl. Swietlik 2014: 8).

Fazit: Wohnen und Armut wird bisher nicht oder zu wenig konzeptionell betrachtet. Der Bereich Wohnen ist als ein zentraler Baustein der Armutspolitik zu sehen. Wie und wo man wohnt, hat bedeutende Auswirkungen auf weitere Bereiche. Dazu gehören allgemeines Wohlbefinden, Gesundheit oder die Leistungsfähigkeit in Beruf und Haushalt oder – was besonders wichtig ist für das Wohlbefinden – die soziale Integration.

## **5 Spezifische Sichtweisen und Kernaussagen aus Experteninterviews**

Die folgenden Unterkapitel beinhalten Aussagen aus den geführten Interviews, welche in voller Länge im Anhang nachzulesen sind. Das erworbene Wissen aus den Interviews fliesst sinngemäss in den Text ein, ohne dieses explizit nochmals zu kennzeichnen. Beim Text stehen die Vermittlung von Wohnkompetenzen, gezielte Hilfestellungen sowie grundsätzliche Gedanken aus dem Arbeitsalltag der Fachstellen im Vordergrund. Die Übergänge von Abschnitt zu Abschnitt zeigen unterschiedliche Themen auf, die eher als Aufführung von Schwerpunkten denn als ganzheitlicher Text zu verstehen sind. Die Aussagen stammen von Expertinnen und Experten dreier Fachstellen in Zürich: Stiftung Domicil, Caritas Zürich und Soziale Dienste der Stadt Zürich. Diese wirken auf verschiedenen Ebenen und haben unterschiedliche Rahmenbedingungen und Aufträge. Bei der Zusammenstellung der Fragen wurde dies berücksichtigt. Der Fragekatalog ist insofern nicht identisch, sondern den jeweiligen Besonderheiten der Fachstellen angepasst.

### **5.1 Aus Sicht der Stiftung Domicil**

#### **Annalies Dürr (Geschäftsleiterin)**

Domicil akquiriert günstigen Wohnraum, vermittelt Wohnungen an Menschen, die wenig Chancen auf dem Wohnungsmarkt haben, übernimmt die Solidarhaftung im Mietvertrag oder gibt die Wohnung weiter im Untermietvertrag. Weiter gibt es eine individuelle Begleitung und Beratung, auch nachdem ein Wohnungsvertrag abgeschlossen worden ist. Diese Begleitung und Förderung der Wohnkompetenzen dauert unterschiedlich lang; bei Bedarf bis zum Ablauf des Mietvertrags und unterstützt so die Wohnraumsicherung.

Wohnraumsicherung und Sicherung der Wohnverhältnisse sind zentrale Aufgabenbereiche von Domicil. Dazu gehören unter anderem Beratung und Begleitung bei Mietzinsausständen, Budgetberatung, Gesuche stellen, Instandhaltung der Wohnung oder die Vermittlung von Wohnkompetenzen. Im Bereich der Wohnkompetenzen tauchen elementare Fragen auf: Wie lüfte ich richtig? Wie benutze ich einen Kochherd sachgemäss? Wie muss was gereinigt werden? Die Instandhaltung und Pflege von Geräten und Räumlichkeiten sind genau so wichtig wie das Erklären von Instruktionen zur Hausordnung oder des Waschküchenplans. Dazu gehört auch, dass die instruierende Person sicherstellt, dass Betroffene mit wenig Wohnkompetenzen die Erklärungen

wirklich verstanden haben. Weitere mögliche Aufgabenbereiche bei der Arbeit mit Klientinnen und Klienten sind zum Beispiel: Anwesenheit bei Wohnungsübergaben, Nachbarschaftspflege, Kommunikationstipps bezüglich Nachbarschaft, Vermieter oder Hauswart sowie Coaching bei Konflikten.

Domicil geht es bei der Zusammenarbeit um mehr, als nur um die Vermittlung einer günstigen Wohnung. Auch nach Abschluss eines Wohnvertrages ist die Zusammenarbeit nicht beendet. Die intensive Begleitung hat zum Ziel, dass sich Mieter aus der Solidarhaftung zurückziehen und eigenständig wohnen können. Es hat sich gezeigt, dass dies ein hoch gestecktes Ziel ist. Domicil wollte dies anfänglich innert zwei Jahren nach Mietbeginn umsetzen. Es wurde allerdings bald klar, dass es eine kontinuierliche Begleitung über längere Zeit braucht, um die Wohnkompetenzen ausreichend aufzubauen. Domicil wirkt dabei an vielen Stellen und baut Brücken zwischen Wohnungssuchenden und Vermieterschaft (Verwaltungen, Genossenschaften oder Privateigentümern), zwischen ihren Mietern und der Nachbarschaft bei Konflikten oder zwischen Mietern und Vermietern bei Unstimmigkeiten während des Mietverhältnisses. All diese Tätigkeiten als Brückenbauer unterstützen die Entwicklung von Wohnkompetenzen und fördern Wohnsicherheit.

Geht es um die Förderung von Wohnkompetenzen, dann gehören auch Kenntnisse in rechtlichen Belangen dazu. Bei einem Aufnahmegespräch bei Domicil wird konsequent nach dem Kündigungsgrund gefragt. Handelt es sich um eine missbräuchliche Kündigung, so kann manchmal noch fristgerecht interveniert werden. Die Stiftung Domicil hat 2009 das Projekt ‚Delogierungsprävention‘ lanciert. Eine drohende Kündigung kann unter Umständen abgewendet werden und der Wohnraum bleibt erhalten. Löpfe (2012: 20f.) schreibt in einem Interview mit Annalies Dürr dazu:

Wir [Stiftung Domicil] stellten immer wieder fest, dass Kündigungen hätten verhindert werden können, wenn jemand ein Auge darauf gehabt hätte. Bei vielen Sozialarbeitenden hat das Thema Wohnen jedoch noch nicht das Gewicht, das es eigentlich haben sollte. Denn ohne Wohnung keine Integration. Eine Wohnung ist nicht alles, aber ohne Wohnung ist alles nichts. Eigentlich müssten die Zuständigen regelmässig überprüfen, wie es um die Wohnsituation ihrer Klientinnen/Klienten steht. Wird der Mietzins regelmässig bezahlt? Gibt es vermehrt Reklamationen aus der Nachbarschaft? Bei jeder Mietzinsmahnung müsste das berühmte rote Lämpchen aufleuchten. Oft wird auch nicht nachgefragt, warum jemand eine Kündigung erhalten hat oder ob beim gleichen Vermietenden eine grössere Wohnung zur Verfügung wäre. Die Kommunikation mit den Vermietenden wird gerne vermieden. Es bräuchte dringend mehr Sensibilisierung in diesem Bereich.

Um Wohnkompetenzen zu fördern, wirkt ein Coaching für Mieterinnen und Mieter unterstützend. Die Vermittlung und Förderung von Wohnkompetenzen erfordert viel Zeit.

Dabei geht es ab und zu auch um ethische Fragen. Wieviel Hilfe und Unterstützung soll sein, wenn es um die Befähigung von Klientinnen und Klienten geht, ohne diese zu bevormunden? Dies beeinflusst auch die weitere Zusammenarbeit. Für eine gelingende Kooperation müssen die Mieterinnen und Mieter ihre Pflichten kennen und wahrnehmen. Domicil regelt dies in einem Zusatzvertrag. Darin erklären sich die Vertragspartner bereit, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu engagieren. Dazu gehört die Informationspflicht bei relevanten Veränderungen oder bei Problemen im Zusammenhang mit Wohnsicherheit. Auf eine offene Kommunikation wird von Anfang an Wert gelegt.

Damit die Stiftung existieren kann, braucht sie ausreichende Finanzen. Domicil wird zu einem grossen Teil über Leistungsaufträge im Zusammenhang mit Wohnungsvermittlung, Wohnbegleitung oder Wohnraumsicherung finanziert. Auftraggeber sind die Stadt Zürich, die Asylorganisation Zürich (AOZ) sowie die kooperierenden Gemeinden. Zum anderen Teil sind es Spendengelder von Stiftungen oder Privatpersonen. Gelder aus Stiftungen fliessen vor allem, wenn sie projektbezogen sind. Zurzeit laufen bei Domicil zwei Projekte: ‚Wohnintegration plus‘ und ‚Domicil plus‘. Das Projekt ‚Wohnintegration plus‘ richtet sich an Familien aus dem Bereich Working Poor. Dazu gehören Menschen, die wegen Mehrfachbelastung besonderer Unterstützung bedürfen. Im Vordergrund stehen die ökonomische Stabilisierung und die soziale Integration von Familien mit Migrationshintergrund. Die Hälfte von ihnen sind Alleinerziehende ohne staatliche Hilfe. Das zweite Projekt, ‚Domicil plus‘, richtet sich an alle Gemeinden des Kantons Zürich und unterstützt in den Bereichen Wohnungsvermittlung, Wohnraumsicherung, Wohntraining, Delogierungsprävention, Nachbarschaftsmediation sowie Schulungen von Mitarbeitenden der Wohnungsanbieter.

Im Bereich Wohntraining bietet Domicil eine DVD mit Tipps zu Situationen im Wohnalltag an, um Wohnkompetenzen zu fördern. Der Kurzfilm ‚Wohnen in der Schweiz‘ wird in zehn Sprachen angeboten. Die Filmsequenzen zeigen Situationen aus dem Wohnalltag und worauf Wert gelegt wird, damit ein friedliches miteinander Wohnen möglich ist. Nebst dem Film werden mittels Piktogrammen (siehe Anhang) elementare Verhaltensregeln aufgezeigt. Diese beinhalten unter anderem die Themen: Miteinander reden / Nachbarschaftspflege / Sorge tragen zu Haus und Umgebung / Lärm: Rücksicht nehmen und Ruhezeiten einhalten / Wohnung kurz und regelmässig lüften / Ordnung im Treppenhaus und Waschküche / Abfallentsorgung / Deutsch sprechen. Allerdings genügt es nicht, wenn diese Regeln nur einmal kommuniziert werden. Sie müssen auch wirklich verstanden, beachtet und eingehalten werden. Wenn dies gelingt, so können Mieterinnen und Mieter ihre Wohnkompetenzen laufend weiterentwickeln. Dies bedeutet, dass die Unterstützten dem Ziel, bald wieder ganz auf eigenen Beinen stehen zu können, einen Schritt näherkommen. Ist auch die finanzielle Situation wieder im Lot, dann sind die

Chancen intakt, dass Domicil sich aus der Solidarhaftung zurückziehen kann und die Betroffenen eigenständig wohnen können.

## **5.2 Aus Sicht von Caritas Zürich**

### **Cordula Bieri (Grundlagen) und Anna-Katharina Thüerer (Projektmitarbeiterin ,WohnFit')**

Die Idee des Pilotprojekts ,WohnFit' entstand aus dem Grundlagen-Thema ,Prekäre Wohnlage' und baut auf einer theoretischen Sensibilisierungsebene auf. Caritas Zürich hat sich vertieft mit der Wohnthematik befasst und hat dazu Publikationen wie ,Wohnen im Kanton Zürich' oder ,Zu wenig Wohnung!' publiziert. Zudem hat Caritas Schweiz 2014 den Sozialalmanach mit dem Schwerpunkt ,Unter einem Dach' veröffentlicht und dabei das Thema Wohnen aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet. Die steigende Nachfrage sowie das beschränkte Unterstützungsangebot für Wohnungssuchende in Zürich war für Caritas Zürich Anlass, aktiv zu werden und ein Pilotprojekt für Working Poor zu lancieren, das von freiwilligen Mentorinnen und Mentoren unterstützt wird. Dazu hat die ZHNW das Projekt ,WohnFit' ausgearbeitet.

In diesem Projekt unterstützen freiwillige Mentorinnen und Mentoren Familien in prekären Verhältnissen bei der Wohnungssuche. Ziel des Pilotprojekts ist, dass Ratsuchende ihre Kompetenzen betreffend Wohnungssuche und Bewerbungsschreiben verbessern und so einen besseren Zugang zum Wohnungsmarkt finden. Zur Zielgruppe gehören Familien mit Migrationshintergrund oder Einelternfamilien, welche bereits in Zürich wohnhaft sind. Die Vermittlung von Wohnkompetenzen steht dabei nicht direkt im Zentrum des Projekts. Es geht um Inputs bei der Wohnungssuche und um die Vermittlung von Strategien. Das Projekt ist auf sechs Monate befristet und zielt darauf ab, dass die Motivation zur Eigeninitiative positiv verstärkt wird. Das Mentoring unterstützt bei Unklarheiten: Wo und wie suche ich gezielt nach Wohnungen? Wie sieht ein Begleitschreiben für eine Wohnungsbewerbung aus? Wie kündige ich meine Wohnung korrekt? Bieri betont im Gespräch, dass es dringend mehr niederschwellige Beratungsstellen braucht. Die Stadt ist zwar auch aktiv, der Fokus liegt dort aber eher bei Menschen, die bereits in einer sozialen Einrichtung und von der Sozialhilfe abhängig sind.

Caritas beobachtet die Situation mit Besorgnis und zeigt Lücken im Wohnversorgungsbereich auf. Davon betroffen sind vor allem Working Poor; für sie gibt es kaum Unterstützungsangebote. Zum Projekt gehören aber auch Familien, welche Anrecht auf Sozialhilfe hätten, diese aber nicht in Anspruch nehmen. Sie befürchten negative Auswirkungen auf ihren Aufenthaltsstatus oder ihre Einbürgerung. Für solche Menschen sind niederschwellige Angebote besonders wichtig. Als problematische

Faktoren für die prekäre Wohnsituation sehen Bieri und Thüerer vor allem befristete Wohnverhältnisse, zu hohe Mietzinse in Relation zum Einkommen, desolate Zustände von Wohnungen oder Überbelegung. Svietlik/Bieri (2014: 253) schreiben dazu:

Die vier Kriterien ‚Miete, Grösse, Zustand der Wohnung sowie Wohngegend‘ zeigen, dass zum Wohnen mehr gehört, als nur ein Dach über dem Kopf zu haben. Es ist idealerweise ein Zuhause, ein Rückzugsort, in dem man sich sicher fühlt und Energie tanken kann. Fehlen Rückzugsorte und Erholungsmöglichkeiten, können sich familiäre Konflikte und gesundheitliche Probleme verstärken. Dies wiederum beeinträchtigt die Leistung am Arbeitsplatz, aber auch die Leistung der Kinder in der Schule. Eine gute Wohnsituation ist folglich unerlässlich für die berufliche und schulische Integration.

Prekäre Wohnverhältnisse gehen oft einher mit prekären Arbeitsverhältnissen: tiefe Löhne, Arbeit im Stundenlohn, unregelmässiges Einkommen, Arbeit auf Abruf etc. Der Bereich Wohnen muss deshalb in Verbindung mit anderen Bereichen betrachtet werden. Dies gilt auch für Wohnkompetenzen. Deutsch verstehen und sprechen ist ein zentraler Integrationsfaktor. Einen Begleitbrief für eine Wohnungsbewerbung zu verfassen wird zur grossen Herausforderung. Sich ausdrücken können, wenn Probleme auftreten, das Abfallsystem der Stadt verstehen und die Regeln dazu einhalten gehört zu den grundlegenden Wohnkompetenzen. Auch Kenntnisse zum Wohnungsmarkt, wie man sich bei einer Wohnungsbesichtigung präsentiert (z. B. passende Kleidung, Art der Kommunikation) oder was alles zu einer vollständigen Bewerbung gehört sind ebenfalls wichtige Bestandteile.

Viele der Wohnungssuchenden in der Stadt wollen möglichst in ihrer vertrauten Umgebung oder zumindest in der Stadt bleiben. Das ist vor allem bei Familien mit Kindern verständlich. Gute Gründe dafür sind subventionierte Krippenplätze, Angebote in der familien- und schulergänzenden Betreuung, ein kürzerer Arbeitsweg oder der Erhalt des sozialen Netzwerks. Ein Wegzug aus der Stadt würde bei einem längeren Arbeitsweg für viele eine komplexere Familienorganisation und mehr Stress bedeuten. Wer das nicht will, muss sich oft mit einer höheren Wohnungsmiete abfinden, die das enge Finanzbudget noch mehr belastet. Ein Umzug verschlingt zusätzlich Geld für Umzugskosten oder Mietkaution und verursacht unter Umständen doppelte Mietkosten während der Umzugsphase. Verzögert sich die Rückzahlung der bisherigen Kautions, so führt dies zu einem Finanzengpass, welcher einschneidende Auswirkungen hat. Diese Faktoren sowie die künftig höhere Miete können dazu führen, dass Wohnen zur Armutsfalle wird.

Die Schaffung von günstigem Wohnraum durch subventionierte Wohnungen mit klaren Zugangskriterien ist ein wichtiger Punkt, um die angespannte Lage zu entschärfen. Stiftungen wie PWG, ‚Wohnungen für kinderreiche Familien‘ oder Stiftungen im Bereich

Alterswohnen lindern die Not nur punktuell. Es kommt weiter dazu, dass früher Genossenschaftswohnungen preislich attraktiv waren. Heute können Genossenschaften nicht gleichermassen günstige Wohnungen anbieten, denn sie profitieren nicht mehr von Vorzugszinsen wie einst. Caritas Zürich bietet selber keinen Wohnraum an, denn sie besitzen keine eigenen Wohnungen.

Die Vernetzung oder der Austausch mit anderen Stellen ist wichtig für Caritas. Dazu gehören neben Domicil auch die Stiftung ‚Wohnungen für kinderreiche Familien‘, Wohnhilfe Schlieren oder die Stiftung Netzwerk in Uster. Solche niederschweligen Hilfsangebote sind enorm wichtig. Auch in der pfarreilichen Sozialarbeit oder in allgemeinen Beratungsgesprächen bei Caritas wird Wohnen immer wieder zum zentralen Thema. Wichtig scheint, dass die Relevanz dieses Themas nach aussen vermittelt wird. Wohnen ist ein wichtiges Puzzleteil, wenn es um das Gesamtbild von Armut geht. Gesellschaft und Politik müssen in diesem Punkt vermehrt sensibilisiert werden. Mit dem ‚Nationalen Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut‘ ist ein erster wichtiger Schritt in diese Richtung getan. Anhand von Studien werden bei der Evaluierung des Programms Rückschlüsse gezogen und neue Strategien verfolgt. Positiv fällt auf, dass es in letzter Zeit vermehrt Forschungen zum Thema Armut und Wohnen gibt.

### **5.3 Aus Sicht der Sozialbehörden**

#### **Zoran Simic (Leiter des Intake und ‚Leiter der Fachstabstelle Integration mit Schwerpunkt Wohnen‘)**

Das Intake ist Anlaufstelle für neue Antragsteller und zuständig für wirtschaftliche Sozialhilfe, persönliche Beratung oder fachspezifische Fragen zum Kinder- und Jugendbereich. Das Thema Wohnen ist für das Sozialzentrum weitreichend: Es geht von Mietzinsausständen über Obdachlosigkeit, von Klienten die alleine nicht wohnfähig sind und spezielle Bedürfnisse haben (Familienbegleitung, Haushaltsführung, Erziehungsfragen) bis zum Thema Exmission. Für all dies und weitere Themen im Wohnbereich ist das Sozialzentrum die erste Anlaufstelle.

Eine Exmission droht, wenn eine Kündigung ausgesprochen wurde und die Betroffenen nicht gewillt oder in der Lage sind, die Wohnung zu räumen und zu verlassen. In einem solchen Fall werden die Sozialen Dienste vom Betreibungsamt benachrichtigt und erhalten eine Ausweisungsanzeige. Bevor es dazu kommt, werden die Betroffenen vom Sozialdienst zu einem Gespräch eingeladen. Es geht darum abzuklären, ob sie bereits eine Anschlusslösung gefunden haben. Je nach Ausgangslage wird versucht, mit der Vermieterin oder dem Vermieter das Gespräch zu suchen, um eine ausgesprochene Kündigung rückgängig zu machen. Ein Teil der Wohnraumsicherung war die Anlaufstelle

für Vermieter und Vermieterinnen bei den Sozialen Diensten. Diese Stelle wurde allerdings wieder aufgelöst, weil sie zu wenig ausgelastet war. Vermieter haben aber weiterhin die Möglichkeit, die Sozialen Dienste zu kontaktieren und gelangen mit ihren Anliegen direkt an die Fachstabstelle der Sozialen Dienste. 2015 konnten dadurch drei kostenintensive Exmissionen verhindert werden. Der Grund, dass es soweit kommt, hat mit einer Kumulation von Problemen zu tun. Fehlende Wohnkompetenzen, bedingt durch Unwissenheit oder Unklarheiten im Zusammenhang mit der Entsorgung von Abfall, Benutzung der Waschküche, Einhaltung von Hausregeln etc. sind oft Auslöser für Konflikte. Zur Förderung von Wohnkompetenzen führten die Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) Wohntrainings durch, wo grundlegende Kompetenzen vermittelt wurden. Dieses Angebot gibt es in dieser Art allerdings nicht mehr, respektive nur auf Antrag.

Gelangen Vermieter oder Vermieterinnen mit Problemen an die Fachstabstelle, so wird das Anliegen weitergeleitet an die fallführende Person, welche die Klientinnen oder Klienten zu einem Gespräch einlädt. Je nach Situation wird im Anschluss dazu an eine Fachstelle verwiesen. Geht es um die Vermittlung von Wohnkompetenzen, so ist Domicil ein wichtiger Partner. Bei dringendem Handlungsbedarf kommen sowohl externe wie auch interne Player zum Zug. Dazu gehören nebst der fallführenden Person des Sozialzentrums der Psychiatrisch-Psychologische Dienst (PPD), die Nachbarschaftshilfe oder das Case Management. Bei solchen Entscheiden oder Massnahmen geht es zum Teil auch um die Kosten-Nutzen-Frage: Wieviel soll getan werden? Wieviel macht Sinn oder wieviel ist nötig? Wie gross ist der Nutzen kurz-, mittel- oder langfristig? Wenn gespart werden muss, sind Mitarbeitende der Sozialen Dienste eher dazu verleitet, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren. Das gilt auch für Pilotprojekte: Wenn der Nutzen nicht innert kurzer Frist erkennbar ist, werden diese sistiert.

Die Sozialen Dienste haben ein grosses Interesse daran, Wohnverhältnisse zu sichern. Dies gilt insbesondere auch im folgenden Fall: Eine gesunde, arbeitsfähige Person, die keinerlei Betreuung oder Begleitung braucht, wird obdachlos. Für Menschen mit Betreuungsbedarf gibt es verschiedene Unterbringungsmöglichkeiten. Wer aber keine Betreuung braucht, weil er Wohnkompetenzen aufweist und zudem weiss, wie er oder sie eine Wohnung suchen muss, für diese Person gibt es praktisch nur die Notschlafstelle. In Fällen, in welchen bis zum Eintritt der Notsituation keine Sozialhilfe bezogen wurde, hat sich die Situation meist stark zugespitzt. Diese Menschen haben bis zu diesem Zeitpunkt meist lange erfolglos versucht, sich selber zu helfen und sind stark überfordert. In diesen Fällen greift die Unterstützung von Seiten der Sozialbehörde manchmal zu spät. Dies ist auch bei Working Poor zu beobachten. Es wäre hilfreich, wenn Betroffene auftretende Probleme frühzeitig als solche wahrnehmen und zum Sozialzentrum gehen würden. Dies

wird oft solange hinausgezögert, bis es gar nicht mehr geht. Gründe dafür sind Scham, Einschränkungen der persönlichen Freiheit oder Eingriff in die Privatsphäre.

Wer beim Sozialamt vorstellig wird, hat Rechte und Pflichten. Wenn es um die Kooperation mit Klientinnen und Klienten geht, dann wird auch gefordert: Verlässlichkeit, der Wille etwas zu verändern, Pflichten einhalten und Termine wahrnehmen etc. Wenn solche Pflichten wahrgenommen werden, so können Exmissionen zum Teil verhindert werden. Die Verantwortlichen der Sozialen Dienste laden Betroffene zu einem Gespräch ein, wenn sie von einer Kündigungsandrohung erfahren. Leider ist es oft so, dass diese nicht zum Termin erscheinen. In solchen Fällen stellt sich die Frage, wie weit die sozialarbeiterische Pflicht innerhalb der Organisation gehen soll. Muss jeder zu seinem Glück gezwungen werden, um ihn ‚wohnfit‘ zu machen? Macht es Sinn, Betroffenen mangelnde Wohnkompetenzen aufzuzwingen, wenn sie nicht bereit dazu sind?

Ein weiteres Thema ist der Wohnraum in der Stadt. Dieser ist vorhanden, aber bezahlbarer Wohnraum ist knapp. Wer trotzdem fündig wird, macht oft grosse Abstriche. Ein aktuelles Thema in Zürich sind Mietwohnungen in desolaten Zuständen. Liegenschaftsbesitzer vermieten gezielt nach den Mietzinsrichtlinien für Sozialhilfebezüger und -bezügerinnen: 1100 Franken Miete für 1-Zimmer-Wohnungen bei Einzelpersonen. Auch immer wieder ein heikles Thema sind befristete Wohnlösungen. Vor allem für Familien mit Kindern ist dies keine einfache Entscheidung. Die vertraute Umgebung und die sozialen Kontakte aufgeben zu müssen und befristet an einem anderen Ort neu anzufangen hat viele Nachteile: Schulwechsel, neues Umfeld, neue soziale Kontakte knüpfen, neue Nachbarn etc. Viele wollen darum möglichst nahe am Ort bleiben.

Wer auf dem ersten Wohnungsmarkt keine Wohnung findet oder nicht bei Freunden unterkommen kann, hat meist keine andere Wahl als in die Notschlafstelle für Erwachsene (Einzelpersonen) oder in die Familienherberge (für Familien) zu gehen. Mit der Unterstützung des Fachpersonals in den Familienherbergen bewerben sich die Familien laufend für Wohnungen. Haben sie dort trotz intensiven Bemühungen keine Chance auf eine eigene Wohnung, so bleibt die Hoffnung auf eine Notwohnung. Bedingung dazu ist, dass die Familie seit mindestens zwei Jahren in der Stadt angemeldet ist. Notwohnungen sind allerdings stark ausgelastet und kommen als mögliche Option erst nach umfangreichen Abklärungen in Frage. Die Aufenthaltsdauer ist in der Regel auf zwei Jahre befristet; bei Familienherbergen auf sechs Monate mit Option auf Verlängerung. Eine seltenere Option gibt es von den Liegenschaftenverwaltung der Stadt Zürich (LVZ). Zu ihnen haben die Sozialzentren einen speziellen Zugang und können in Härtefällen ein Gesuch einreichen. Der Bedarf wird umfangreich abgeklärt, bevor ein Entscheid gefällt wird. Beim Sozialamt wird viel darangesetzt, dass eine Klientin

oder ein Klient zuerst eine angemessene Wohnlösung findet. Erst danach wird Arbeitsintegration zum Thema. Dies löst häufig massive Kritik oder Vorurteile gegenüber Sozialhilfebezügerinnen und -bezügerinnen aus. Es kommt dazu, dass Vermieter nicht zu viele Bedürftige im gleichen Wohnobjekt oder Quartier haben wollen. Dadurch sind sie bei der Wohnungsvergabe zusätzlich benachteiligt und stigmatisiert.

## **5.4 Sichtweisen im Vergleich**

Bei der Wahl der Interviewpartner/-innen wurden unterschiedliche Fachstellen berücksichtigt, die sich bezüglich Rahmenbedingungen und Aufträgen unterscheiden. Trotzdem lassen sich Gemeinsamkeiten feststellen. Alle haben zum Ziel, dass armutsbetroffene Personen einen besseren Zugang zum Wohnungsmarkt haben oder ihre Wohnung halten können. Domicil geht es dabei um eine umfassende Unterstützung über einen längeren Zeitraum. Diese Art von Unterstützung zeigt Wirkung, ist aber sehr zeitintensiv. Langfristig gesehen ist diese Unterstützung effizienter als die punktuelle, wie sie Caritas mit dem Pilotprojekt ‚WohnFit‘ anbietet, wo es um Unterstützung bei der Wohnungssuche oder Wohnungsbewerbungen geht. Das Sozialzentrum wiederum hat es oft schwierig, weil die Betroffenen erst spät um Hilfe nachfragen. Insofern sind präventive Massnahmen wichtig. Bei Caritas Zürich kommen Hilfesuchende aus Eigeninitiative vorbei, um ihre Situation zu verändern. Bei Domicil gibt es beides: Sie werden zugewiesen oder kommen von sich aus zu einer Beratung vorbei. Beim Sozialzentrum wiederum stehen die Klientinnen und Klienten in einem Zwangskontext. Sie können selber entscheiden, ob sie wirtschaftliche Hilfe oder eine Beratung in Anspruch nehmen wollen, warten aber oft zu lange.

Beim Sozialzentrum sind die zeitlichen Ressourcen für persönliche Beratungen stark limitiert, was eine Triage zur Folge hat. Das heisst, gewisse Aufgaben werden an Dritte delegiert. Vor allem bei der Vermittlung von Wohnkompetenzen stossen die Mitarbeitenden des Sozialzentrums an Grenzen und lagern solche Aufgaben in Form von Leistungsaufträgen an Domicil aus. Wichtig ist, dass Menschen eine Starthilfe bekommen, neue Strategien entwickeln und Kompetenzen entwickeln können. Caritas unterstützt dies mit dem Projekt ‚Wohnfit‘ in den Bereichen Wohnungssuche und Bewerbungsschreiben. Eine Förderung der Wohnkompetenzen gehört jedoch nicht zu den direkten Zielen. Hier setzt Domicil klare Schwerpunkte. Beim Sozialzentrum erhalten Armutsbetroffene vor allem wirtschaftliche Hilfe. Umfassende Unterstützung im Bereich der Förderung von Wohnkompetenzen kann ihnen hier nicht gegeben werden. Es kommt dazu, dass die Kooperationsbereitschaft im Zwangskontext bei gewissen Klienten nicht gegeben ist. Es ist eine Gratwanderung für beide Seiten: Klienten und Klientinnen sind auf wirtschaftliche

Hilfe angewiesen und kooperieren deshalb oft nur halbherzig, was wenig zu einer Veränderung der Situation oder zur Entwicklung von Wohnkompetenzen beiträgt. Projekte wie die Anlaufstelle für Vermieterinnen und Vermieter oder das Wohntraining für Klientinnen und Klienten wurden nach einiger Zeit mangels Nachfrage und Erfolg eingestellt. Es scheint eine gewisse Rat- und Hilflosigkeit in der Thematik zu geben.

## **5.5 Erkenntnisse aus den geführten Gesprächen**

Bei Domicil wird auf eine offene Kommunikation Wert gelegt. Es wird nachgefragt, warum jemand die Wohnung verloren hat. Dadurch werden bei solchen Gesprächen Defizite von Wohnkompetenzen schneller erkannt. Es kann gezielt interveniert werden. Die Stiftung Domicil hat andere Rahmenbedingungen als das Sozialzentrum, wo der Rahmen mit den gesetzlichen Vorgaben eng gesteckt ist. Hier ist es schwieriger, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, welches eine Veränderungsbereitschaft positiv beeinflusst.

Erkenntnis 1: Viele Stellen setzen sich im Rahmen ihres Auftrages und ihrer Möglichkeiten für armutsbetroffene Menschen ein, damit Bedürftige mehr als ein Dach über dem Kopf finden. Die Gruppe der Working Poor hat es besonders schwer. Domicil nimmt sie nicht auf, weil sie ein zu grosses Finanzrisiko darstellen und beim Sozialamt fallen sie weg, weil sie zum Teil knapp über dem Existenzminimum sind. Caritas Zürich hat mit ‚WohnFit‘ ein Pilotprojekt lanciert, das ihnen bei der Wohnungssuche Unterstützung bietet. Dennoch haben sie schlechte Karten, wenn es um konkrete Unterstützungsmassnahmen geht. Sie fallen durch fast alle Maschen der Hilfesysteme.

Erkenntnis 2: Caritas Zürich fordert vermehrt niederschwellige Angebote für die kompetente und koordinierte Beratung von armutsbetroffenen Menschen. Mit der Umsetzung dieser Forderung könnten Wohnkompetenzen gezielter gefördert werden und zu mehr Lebensqualität und Wohnsicherheit führen.

Erkenntnis 3: Wenn gespart werden muss, sind Mitarbeiter der Sozialen Dienste dazu verleitet, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren. Aufwand und Ertrag sind manchmal schwer abschätzbar oder messbar. Wenn der Nutzen nicht innert kurzer Frist erkennbar ist, werden sinnstiftende Projekte recht schnell eingestellt.

## **6 Dienstleistungen und ihre Handlungsfelder**

Im Rahmen des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut erschien 2016 die Studie ‚Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen‘ – eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten. Neben monetären Hilfen (Wohnzuschüsse, Mietzinsgarantien) sind für Menschen in Armut unterstützende Leistungen wichtig. Verschiedene Akteure bieten Dienstleistungen mit beratender, vermittelnder und anwaltschaftlicher Funktion an. Dabei geht es nicht nur darum, Wohnraum zu finden, sondern auch darum, dass dieser gehalten werden kann. Aus den Begriffen Wohnungssuche, -integration und -sicherung ergeben sich wiederum neue Handlungsfelder, weshalb Wohnen und Armut ganzheitlich betrachtet werden muss. Die Studie stellt drei Angebotsprofile vor, welche sich nicht klar abgrenzen lassen: Beim ersten Profiltyp sind es niederschwellige Angebote im Bereich Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche. Beim zweiten Profil geht es um Wohnraumvermittlung und -sicherung. Immobilienverwaltungen oder Privatbesitzer werden sensibilisiert, dass Wohnungen auch an Armutsbetroffene vermietet werden und das Mietverhältnis bei auftretenden Problemen aufrecht erhalten bleibt. Im dritten Profil steht die Begleitung oder Betreuung von Menschen mit Mehrfachproblematiken in eigenen oder angemieteten Liegenschaften im Vordergrund (vgl. Gärtner 2016: o.S.).

### **6.1 Unterscheidung von staatlichen und nicht-staatlichen Akteuren**

Es ist eine breite Angebotspalette von einzelnen Dienstleistungen, welche landesweit angeboten wird. Der Ausbau nicht-monetärer Angebote ist wünschenswert, um die Wohnversorgung von armutsbetroffenen oder –gefährdeten Menschen zu gewährleisten. Damit ein solcher Ausbau gezielt angegangen werden kann, braucht es genaue Untersuchungsergebnisse. Eines der Ziele der Studie ist, jene Faktoren zu identifizieren, die für eine erfolgreiche Schaffung solcher Angebote entscheidend sind.

In der Studie wurden zehn verschiedene Akteure einbezogen. Diese unterscheiden sich durch ihre staatlich oder nicht-staatliche Tätigkeit; ebenso gibt es dazu Freiwilligenprojekte, die sowohl staatlich als auch nicht-staatlich organisiert sind. Staatliche Akteure sind Sozialdienste einer Stadt; bei der Trägerschaft von nicht-staatlichen Akteuren handelt es sich vor allem um Vereine oder Stiftungen. Alle Organisationsformen werden von der öffentlichen Hand finanziell unterstützt; meist in

Form von Leistungsaufträgen. Im Raum Zürich wurden drei verschiedene Organisationen einbezogen: Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) der Stadt Zürich (staatlich/Professionelle), die Stiftung Domicil (nicht-staatlich/Professionelle) sowie das von Freiwilligen unterstützte Pilotprojekt der Wohnhilfe Schlieren (nichtstaatlich/Freiwillige). Je nach Typ variieren die Rahmenbedingungen wesentlich in Bezug auf Anzahl Vollzeitstellen, Einzugsgebiet oder Jahresbudget (vgl. Althaus/Schmidt/Glaser 2016: 29).

## **6.2 Schwerpunkte der Tätigkeiten der einzelnen Profiltypen**

Die Studie unterscheidet nach drei Profiltypen, welche hier zusammengefasst aufgezeigt werden.

### **Profiltyp 1: Beratung und Unterstützung bei Wohnungssuche bzw. bei Wohnfragen**

#### **Ziel: Hilfe zur Selbsthilfe**

Zu diesem Typ gehören niederschwellige Angebote im Bereich der Wohnversorgung. Sie appellieren auf die Selbstverantwortung der Hilfesuchenden bei der Wohnungssuche, haben ein breites Zielpublikum und sind in der Regel kostenlos. Die Kontaktpflege zu Vermieterinnen und Vermietern und deren Sensibilisierung sind zentral. Gerade die Kontaktpflege zu kleineren Verwaltungen scheint besonders wichtig; diese können direkter angesprochen und motiviert werden, was eher zu einer Sensibilisierung beiträgt und Menschen mit Schulden, Betreibungen oder negativen Referenzen eine Chance bietet. Dies ist auch im Hinblick auf eine soziale Durchmischung von Bedeutung. Häufig werden Klienten und Klientinnen von Sozialdiensten oder anderen sozialen, gesundheitsbezogenen Fachstellen auf ein solches Angebot aufmerksam gemacht. Bei diesen niederschweligen Angeboten wird bei spezifischen Problemstellungen auch an spezialisierte Unterstützungsangebote vermittelt (vgl. ebd.: IV).

### **Profiltyp 2: Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung**

#### **Ziel: Eine Wohnung finden – und diese vor allem auch behalten können**

Im diesem Angebotsprofil gibt es ausschliesslich professionell tätige Akteure. Der Schwerpunkt der Dienstleistungen liegt im Bereich der Wohnkompetenz und Wohnintegration und hat zum Ziel, Wohnraum für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen nachhaltig zu sichern. Dazu gehören Wohnbegleitungen daheim sowie Kommunikations- und Vermittlungsleistungen zwischen Mietenden und den wichtigsten

Kontaktpersonen (Vermieter/Vermieterin, Hauswart, Nachbarn, Sozialarbeiterinnen verschiedener Fachstellen etc.). In der Praxis zeigt sich, dass erst die Kombination von monetären und nicht-monetären Dienstleistungen effizient wirken. Während nicht-monetäre Akteure vor allem Bereitschaft und Verständnis fördern, liefern monetäre Dienstleistungen ökonomische Sicherheit in Form einer finanziellen Garantieleistung. Ein Beispiel dazu ist die Stiftung Domicil, die nebst Beratung, Vermittlung und Wohnraumsicherung auch die Solidarhaftung anbietet, was aber auch finanzielle Risiken birgt und eine selektive Aufnahmepraxis voraussetzt (vgl. ebd.: V).

Die Angebote aus dem Profil 2 richten sich vor allem an mehrfach belastete oder benachteiligte Menschen. Dies kann sozioökonomische, soziale, gesundheitliche oder psychische Ursachen haben. Nicht selten kommt der Aspekt Migrationshintergrund verbunden mit fehlenden Sprachkenntnissen in der Landes(teil)sprache hinzu, was die Kommunikation erschwert. Kommunikation spielt ebenfalls eine wichtige Rolle, wenn es um längerfristige und verbindliche Kooperationsformen und um die Vernetzung mit Akteuren aus der Immobilienbranche geht. Aus den Befragungen der Studie geht hervor, dass dabei für die Dienstleistungen zwei Punkte wesentlich sind: Es braucht eine zuverlässige und professionelle Ansprechperson sowie eine offene, vorurteilsfreie und lösungsorientierte Kommunikationskultur. Das bedeutet auch, dass die Akteure Kenntnisse der branchenspezifischen Fachbegriffe und Sprache haben sollten. Die nicht-monetären Dienstleistungen dieses Profils leisten häufig einen Beitrag zur ressourcenorientierten, sozialräumlichen Integrationsarbeit und somit zur Wohnintegration (vgl. ebd.: IV-V).

### **Profiltyp 3: Begleitung und Betreuung in eigenen/angemieteten Liegenschaften**

#### **Ziel: Obdachlosigkeit vermeiden**

Zu den Angeboten gehören Notunterkünfte und Notwohnungen, (teil)betreute Wohnangebote sowie individuelle Wohnbegleitungen. Diese werden von städtischen Sozialdiensten oder privaten Vereinen betrieben und basieren auf dem Verständnis, dass sich die Lebenssituation von armutsbetroffenen und –gefährdeten Menschen erst stabilisieren oder verbessern kann, wenn deren Wohnsituation sicher und angemessen ist. Erfahrungen aus der Praxis zeigen, dass eine zu schnelle Ablösung aus Begleit- und Betreuungsangeboten nicht nachhaltig und schlussendlich zeit- und kostenintensiver ist. Die Menschen in dieser Profilgruppe sind armutsbetroffene und –gefährdete Menschen in komplexen Lebenslagen und gesellschaftlich marginalisiert (Suchtabhängigkeit, gesundheitliche und psychische Schwierigkeiten). Bei der Begleitung und Betreuung dieser Klientinnen und Klienten ist wichtig, dass ein regelmässiger Austausch mit Bewirtschaftern und Hauswartinnen stattfindet. Ist dies der Fall, so kann bei Problemen im

Sinne der Prävention rechtzeitig und adäquat reagiert werden. Die Vernetzung mit anderen Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich ist von grosser Bedeutung, denn die nicht-monetären Dienstleistungen des begleitenden oder betreuten Wohnens verfügen über systemische Kenntnisse der Wohn- und Lebenssituation der Klientinnen und Klienten. Durch diese Vernetzung können zum Teil stationäre Behandlungen vermieden oder reduziert werden (vgl. ebd.: V-VI).

Die drei Dienstleistungsangebote im Raum Zürich können wie folgt zugeordnet werden: Wohnhilfe Schlieren ist im Profil 1 tätig, SEB vor allem im Profil 3 während Domicil in allen drei Profilen aktiv ist und somit umfassend auf allen Ebenen wirkt.

### **6.3 Das Engagement der Kantone im Bereich Wohnen und Armut**

2014 hat Caritas eine Analyse zum Engagement der Kantone im Bereich Wohnen und Armut publiziert. In ihren Beobachtungen zur Armutspolitik schreibt Caritas: 590 000 Menschen sind in der Schweiz von Armut betroffen; über eine Million Menschen von Armut bedroht. Jede/r Sechste ist nicht in der Lage, eine unerwartete Rechnung von 2000 Franken zu begleichen. Viele von ihnen leben in prekären Wohnsituationen. Kritisiert wird vor allem, dass der Zusammenhang zwischen Wohnen und Armut nicht konzeptionell angegangen wird. Caritas verfolgt die schweizerische Armutspolitik scharfäugig; diese liegt in der Kompetenz der Kantone. Caritas hat in einem Monitoring die kantonalen Strategien untersucht und festgestellt, dass Basel-Stadt als einziger Kanton eine Strategie besitzt. Zehn Kantone haben zwar den Zusammenhang erkannt und die Problematik aufgegriffen, haben aber noch keine Strategie entwickelt. Zehn Kantone fördern den preisgünstigen Wohnungsbau und leisten punktuelle Subjekthilfe (dazu gehört der Kanton Zürich). Fünf Kantone unternehmen gar nichts (vgl. Fredrich/Caviezel 2014: 2).

Wenn der Zusammenhang zwischen Armut und Wohnen auf kantonaler Ebene erst langsam erkannt wird – die Ergebnisse aus dem Monitoring sprechen für sich – so ist kaum zu erwarten, dass das weit spezifischere Thema ‚Förderung von Wohnkompetenzen‘ aktiv angegangen wird. Die öffentliche Hand verfügt über die finanziellen Mittel; viele niederschwellige Dienstleistungen kämpfen um ihre Existenz. Sie sind auf Spendengelder Privater oder Stiftungen angewiesen. Mit ihrer Arbeit leisten sie eine wichtige integrative Aufgabe in der Gesellschaft. Es darf aber nicht sein, dass niederschwellige Dienstleistungen Aufgaben übernehmen, welche von Bund und Kantonen getragen werden müssen. Als Unterstützung und Ergänzung zu den staatlichen Angeboten kann dies Sinn machen. Aber es darf nicht sein, dass

Zuständigkeitsbereiche staatlicher Akteure von niederschweligen Dienstleistungsanbietern ganz übernommen werden.

## **6.4 Bestehen genügend Angebote?**

Wohnen und Armut sind grundlegende Themen der Wohnraum- und Sozialpolitik, welche zielgerichtet und koordiniert angegangen werden müssen. Wohnversorgung ist ein Teilaspekt von Armut und muss konzeptionell betrachtet werden. Die Vermittlung von Wohnraum ist nur ein Teil von möglichen Massnahmen und reicht nicht, um effizient genug zu reagieren. Für die Entwicklung von Wohnkompetenzen braucht es oft eine langfristige, zeitintensive Beratung und Betreuung im Wohnalltag, um Wohnraum nachhaltig zu sichern.

Die öffentliche Hand und häufig auch private Organisationen bieten Dienstleistungen an und vermindern Obdachlosigkeit und Desintegration. Strukturmassnahmen allein genügen jedoch nicht. Bund und Kantone setzten den Fokus bisher vor allem auf diesen Bereich. Umso mehr haben niederschwellige Angebote eine wichtige Funktion. Denn je niederschwelliger das Angebot, desto anspruchsvoller ist die psychosoziale Betreuung. Wohnen erfordert vielfältige Kompetenzen. Eine erfolgreiche Vermittlung von Wohnkompetenzen beeinflusst nicht nur das eigene Wohl positiv, sondern entlastet auch das Umfeld. Selbständiges Wohnen kann durch angepasste Begleitung geübt werden. Beispiele dazu sind Fondation Apollo im Kanton Waadt oder Stiftung Domicil in Zürich (vgl. Guggisberg 2014: 147).

Wie sieht eine angepasste Begleitung aus? Wie intensiv soll sie sein? Bei solchen Fragen setzt Domicil an. Domicil wirkt auf verschiedenen Ebenen und wird von Fachpersonen sehr geschätzt, weil sie Herausforderungen ganzheitlich angehen. Doch nur wenige Städte können auf solche Fachstellen zurückgreifen. Diese müssen zuerst geschaffen werden. Vor allem auf Gemeindeebene müssen die Probleme erkannt und Unterstützungsangebote angeboten werden. Caritas hat dazu eine ‚Checkliste Wohnintegration‘ erstellt und zeigt Angebote auf, die in Gemeinden zum Teil bereits umgesetzt werden: Unterstützung beim Schreiben von Bewerbungen, individuelle Begleitung im Wohnsuchprozess, Anpassung der Mietzinsrichtlinien an den lokalen Wohnungsmarkt, Förderung von Wohnkompetenzen, Anlaufstelle bei Mietproblemen, niederschwellige Bildungs- und Integrationsprojekte, Vorhandensein von günstigem Wohnraum, Genossenschaftlicher Wohnungsbau, Gemeindewohnungen etc. (vgl. Bieri/Mangtshang 2013: 25).

Diese ausgewählten Beispiele unterstützen die Wohnintegration und erhöhen die Wohnsicherheit. Der Bereich ‚Förderung von Wohnkompetenzen‘ wird auch erwähnt; er

ist aber einer unter vielen. Einige der Vorschläge der Checkliste könnten mit ihrer Umsetzung auch indirekt Wohnkompetenzen stärken. Denn wo Integration möglich wird, findet auch ein Austausch mit anderen Mitmenschen statt. Wer aber völlig isoliert lebt, kann die Massstäbe anderer – und dazu gehören Wohnkompetenzen – nicht erfahren und dazulernen. Insofern gibt es noch viele Ansatzpunkte, die ebenfalls angegangen und umgesetzt werden müssen, damit die Relevanz der Vermittlung von Wohnkompetenzen erkannt wird. Mehrfach belastete und benachteiligte Familien mit wenig Wohnkompetenzen haben im Alltag oft ganz andere (für sie lebenswichtigere) Themen als die Aneignung dieser Kompetenzen. Trotzdem gilt es, gerade auch solche Familien anzusprechen und frühzeitig zu unterstützen.

Fazit: Es gibt zwar Dienstleistungen, die wertvolle Arbeit leisten, aber es bräuchte sicher mehr davon, welche das Thema effizient und gezielt angehen. Es wird auf verschiedenen Ebenen gewirkt, aber zum Teil wenig koordiniert. Durch eine offene Haltung und Transparenz der einzelnen Akteure lassen sich Synergien nutzen, welche Qualität und Effizienz positiv beeinflussen. Vor allem niederschwellige Dienstleistungsangebote müssten dringend ausgebaut werden, um präventiv reagieren zu können. Weitere Anbieter wie Domicil sollten nach Bedarf in allen grösseren Städten vertreten sein.

## **6.5 Sozialpolitische Forderungen**

Caritas Schweiz befasst sich intensiv mit dem Thema Armut und nimmt dazu sozialpolitisch eine wichtige Position ein. Mit ihren Beobachtungen und Dokumentationen sind sie ein wichtiger Akteur im Bereich Information und Sensibilisierung. Sozialpolitische Forderungen, Sensibilisierungsarbeit, Presseberichte oder Monitoring sind wichtige Elemente, die den Diskurs aufrechterhalten und zu innovativen Ansätzen verhelfen. Neben den bestehenden Hilfsangeboten von Seiten der privaten Akteure ist auch die öffentliche Hand stark gefordert und zum Handeln aufgefordert. Es genügt nicht, nur günstigen Wohnraum zu schaffen. Nebst innovativen Ideen geht es auch darum, bestehende Unterstützungs- und Hilfsangebote auszuweiten und neue zu schaffen, welche die Wohnkompetenzen fördern. Hier sind vor allem auch Gemeinden in die Pflicht zu nehmen. Bis sich solche Angebote in Politik und Gesellschaft etabliert haben, muss weiterhin viel Überzeugungs- und Sensibilisierungsarbeit geleistet werden. Es braucht ein Umdenken der gesamten Sozial- und Wohnpolitik, das auf allen drei Ebenen (Bund, Kanton und Gemeinde) ansetzt. Dabei bleibt die Finanzierung weiterhin ein heisses Eisen. Aber rechtzeitig zu handeln und finanziell zu investieren kann zum Wohle aller sein, wenn dadurch höhere Folgekosten vermieden werden können.

Folgende sozialpolitische Forderungen könnten bezahlbaren Wohnraum schaffen und die Lage entschärfen: Schaffung von günstigem Wohnraum mit klaren Zugangskriterien, welche Benachteiligten zu gute kommen und eine soziale Durchmischung anstrebt. Gemeinden kaufen Land und können bezahlbaren Wohnraum schaffen oder Notwohnungen anbieten. Subjektbezogene Hilfe in Form von Mietzinszuschüssen ist eine weitere Möglichkeit, das Problem abzufedern. Auch eine vergünstigte Abgabe von Land an die Gemeinden wäre ein möglicher Ansatzpunkt. Ist eine Gemeinde im Besitz von Wohnraum, kann sie diesen auch kontrolliert und gezielt weitergeben und einer Entstehung von ‚armen Quartieren‘ entgegenwirken. Die Errichtung von Härtefällen-Fonds bei ausstehenden Mietzinsausständen sorgt dafür, dass Kündigungen verhindert werden und bezahlbarer Wohnraum erhalten bleibt. Weiter wäre sinnvoll, vermehrt Anlaufstellen für Vermieter und Vermieterinnen zu schaffen, damit Mietverhältnisse gesichert werden können. Solche zusätzlichen Stellen müssen bewilligt und von den Sozialdiensten geführt werden. Alle Sozialämter sollten eine schriftliche Mietzinsgarantie aushändigen, welche Wohnungssuchenden mit geringen Chancen den Zugang zum Wohnungsmarkt erleichtert. Abschliessend zu den Sozialleistungen: Diese finanzielle Belastung ist in den Gemeinden des Kantons Zürich ungleich verteilt und muss nach fairen Massstäben ausgeglichen werden (vgl. Bieri/Mangtshang 2013: 15-23).

Mit mehr niederschweligen Dienstleistungsangeboten kann präventiv auf Missstände reagiert werden; Working Poor sind besonders betroffen und auf solche Angebote angewiesen. Für Alleinerziehende ohne deutsche Sprachkenntnisse müssen bessere Rahmenbedingungen (z. B. unentgeltliche Kinderbetreuung während den Kurszeiten) geschaffen werden, welche es ihnen ermöglichen, an Deutsch- oder Integrationskursen teilzunehmen. Oft sind Arbeitsplatz oder Kinderbetreuung ein Hindernis, um an solchen Angeboten teilzunehmen. Weiter ist dafür zu sorgen, dass das Personal von Sozialämtern fundierte Kenntnisse zum Wohnbereich (Wohnungsmarkt, Wohnintegration, Wohnraumversorgung) hat, um die Situation von Betroffenen realistisch einschätzen zu können. Dazu braucht es ausreichende Weiterbildungsangebote.

Aus den genannten Forderungen geht hervor, dass noch viel Arbeit und ein Umdenken erforderlich ist, damit Benachteiligte auf dem Wohnungsmarkt bessere Chancen haben. Vieles dreht sich dabei ums Geld und gefährdet die Wohnsicherheit aber auch die Integration. Dabei geht das Thema der Wohnkompetenzen schon fast vergessen: Mehr Wohnkompetenz-Trainings (verbunden mit Einzelberatungen) könnten die angespannte Lage für Mieterinnen und Mieter in schwierigen Mietverhältnissen rechtzeitig entschärfen und zu mehr Wohnsicherheit führen.

## **7 Mögliche Handlungsansätze**

In dieser Arbeit wurden bisher die Komplexität und die Herausforderungen für mehrfach belastete und benachteiligte Menschen im Wohnbereich aufgezeigt. Dienstleistungsangebote wurden vorgestellt, Interviews mit Fachpersonen geführt und Studien analysiert. Dabei wurde klar, dass nur durch eine Vernetzung und durch die Kooperation aller Beteiligten wirksam interveniert werden kann. Das folgende Unterkapitel geht auf die Zusammenarbeit der beteiligten Akteure ein und zeigt Handlungsansätze mit dem Fokus ‚direkte und indirekte Förderung von Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit‘ auf. Daran beteiligt sind Klienten und Klientinnen, Vermieterinnen und Vermieter, Akteure aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich sowie die öffentliche Hand. Der Schwerpunkt dabei bildet die Kooperation mit den Klientinnen und Klienten.

### **7.1 Aspekte zur Förderung von Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit**

Die folgenden Handlungsansätze stammen einerseits von Aussagen von Experten und Expertinnen, andererseits aus Fachliteratur sowie erworbenem Fachwissen.

#### **7.1.1 Kooperation zwischen Dienstleistenden und Klienten/Klientinnen**

Mit der Unterstützung von Fachpersonen werden Brücken zum Wohnungsmarkt geschlagen. Dies geschieht in Form von Beratung, Vermittlung, Begleitung und Betreuung und fördert die Entwicklung von Wohnkompetenzen. Damit sich eine Zusammenarbeit positiv auswirkt, sind Offenheit, Sensibilität und Transparenz wichtige Aspekte. Beim Erstgespräch ist das Schaffen von Vertrauen und Empathie förderlich für die Thematisierung weiterer Punkte, welche Wohnkompetenzen stärken. In einer Beratung (Wohntraining, Wohnbegleitung) sind folgende Punkte von Bedeutung:

- Kompetente Fachstellen mit branchenspezifischen Kenntnissen beraten professionell: Verständnis für die Problemlage und Empathie betreffend sozialer, physischer und psychischer Situation
- Bei fehlenden Sprachkenntnissen der Landessprache: Wichtigkeit der Sprachkompetenz aufzeigen und Motivation für einen Sprachkurs fördern

- Klientin/Klienten in den Prozess einbeziehen und wo möglich mitwirken lassen: Bewerbungsschreiben, Telefonate führen, passender Kleidungsstil und Art der Kommunikation im Zusammenhang mit Wohnungsbesichtigungen
- Verantwortung an Klient/Klientin abgeben: gemeinsam realistische Ziele definieren, um eine Veränderung der Situation zu bewirken
- Hausordnung mehrmals thematisieren, bis sie verstanden wird: Einhalten der Ruhezeiten / angemessene Lautstärke / zweckgerechte Nutzung von Gemeinschaftsräumen / Benützung der Waschküche: Waschzeiten und allgemeine Regeln dazu einhalten / regelmässiges Lüften zur Vermeidung von Schimmelbefall / korrekte Abfallentsorgung: Abfuhrtage beachten / keine Säcke im Treppenhaus zwischenlagern / keine Beeinträchtigung der Umgebung im Sinn von Verschmutzung / artgerechte Tierhaltung / Einhaltung von Hygienestandards: Wohnung sauber halten / Körperhygiene
- Termingerechte Bezahlung von Rechnungen: Priorität aufzeigen für die Bezahlung von Wohnungsmiete / Wasser / Strom
- Budgetberatung: Keine neuen Schulden anhäufen
- Sorge tragen zu Wohnung und Umgebung
- Verursachte Schäden kommunizieren und reparieren lassen um Folgeschäden zu verhindern
- Bei Problemen im Mietverhältnis muss der Mieter/die Mieterin sofort reagieren und kommunizieren, wenn die Wohnsicherheit gefährdet ist.
- Behördengänge einhalten / Termine wahrnehmen / Vereinbarungen einhalten
- Wohnkompetenzen einschätzen und beurteilen: Bei erheblichen Defiziten den Klienten/die Klientin zur Teilnahme an einem Wohntraining motivieren
- Transparente Kommunikation und respektvolle Haltung bezüglich Nachbarschaft / Hauswartin / Verwaltung
- Unterstützung im Bezug auf Kommunikation: Coaching bei Konflikten mit Nachbarschaft, Verwaltungen oder Hauswart/-in
- Nach Bedarf: Langfristige und angepasste Wohnbegleitung (Hausbesuche vor Ort)
- Schwächen aufzeigen und verständlich machen: Klient/Klientin erkennt diese und nimmt Unterstützungsleistungen an
- Kennen der Mieterrechte / Einhaltung der Mieterpflichten
- Zugang zu hilfreichen Informationen ermöglichen (Infoblatt des BWO „Wohnen in der Schweiz“ in sechzehn verschiedenen Sprachen, DVD von Domicil (Film in zehn verschiedenen Sprachen)
- Bei Elternschaft: Verantwortung für Kinder thematisieren / Kindeswohl sichern

- Verantwortung für Tiere wahrnehmen / artgerechte Haltung thematisieren
- Keine Selbst- und/oder Fremdgefährdung
- Austausch und Koordination mit anderen Fachstellen / Triage  
(vgl. Riesenfelder/Schelepa/Wetzel 2012: 203 f. und Althaus/Schmidt/Glaser 2016: 81)

### **7.1.2 Kooperation zwischen Dienstleistenden und Vermieterschaft**

Fachpersonen sind nicht nur Brückenbauer zwischen Mietern/Mieterinnen und Vermieterschaft, sondern auch zwischen Immobilienbranche und Sozialwesen. Der Erfolg der Kooperation hängt nach Althaus et al. 2016: 82 von drei übergeordneten Aspekten ab: Sicherheit (finanzielle und soziale Garantien), Professionalität (fundierte Kenntnisse in den Bereichen Wohnraumvermittlung, -begleitung, -betreuung) sowie Vertrauen. Dazu die folgenden Themen:

- Anlaufstelle für Vermieter: Verlässliche und professionelle (fixe) Ansprechperson bei sozialen und finanziellen Problemen und Konflikten mit Mietern/Mieterinnen
- Kommunikation mit Vermietern/Vermieterinnen: Bewohner/Bewohnerinnen werden begleitet, Wohnungsbesuche finden statt, Wohnkompetenzen werden geschult. Auch für Mitarbeitende der Immobilienbranche bestehen Weiterbildungsangebote zur Sensibilisierung.
- Übernahme von Mietzinsgarantien (Sozialhilfe) oder Übernahme der Solidarhaftung (Domicil)
- Offene Kommunikationskultur (betreffend Defiziten von Wohnungssuchenden)
- Öffentlichkeitsarbeit betreiben: Erfolgsgeschichten publik machen und die Vermieterschaft dabei konstruktiv einbeziehen (Medienberichte)
- Vertrauen schaffen: Immobilienbranche mit Überzeugungs- und Sensibilisierungsarbeit für sich gewinnen / Tätigkeitsberichte von Fachstellen / professionelle Online-Auftritte, Dokumentationen, Newsletter, Gespräche führen
- Dienstleistungen zeigen fundiertes Wissen betreffend Immobilienbranche
- Vernetzung und Kontaktpflege mit der Immobilienbranche

(vgl. Althaus et al. 2016: 82)

## 7.2 Ausblick und Fazit

Bei angespanntem Wohnungsmarkt haben wirtschaftlich und sozial benachteiligte Haushalte oft keine Chance, ohne die Hilfe von Dritten eine Wohnung zu finden. Ist eine Wohnung gefunden, dann muss diese auch langfristig gehalten werden können. Wie bei der Wohnungssuche gilt auch beim Halten der Wohnung, dass Bewohner/-innen ihre Wohnkompetenzen stärken und weiterentwickeln. Dazu braucht es zusätzliche Dienstleistungen, die vor allem in Grossstädten (Agglomerationen) angeboten werden. Diese sind lückenhaft vorhanden. Beim weiteren Aufbau solcher Betreuungs- und Begleitangebote braucht es Fachpersonal, das vom Fachwissen bestehender Dienstleistungen profitieren kann. Dies bedingt eine bessere Vernetzung der verschiedenen Dienstleistungsanbieter. Wenn dies professionell umgesetzt wird, so nimmt auch die Glaubwürdigkeit und die Akzeptanz solcher Angebote in Gesellschaft und Politik zu und fördert die Vernetzung und Kooperation mit der Immobilienbranche. Voraussetzung dazu ist der gegenseitige Aufbau von Vertrauen und Professionalität (vgl. Althaus et al. 2016: 85).

Es braucht – dies zeigen die geführten Interviews sowie die erwähnte Studie – dringend mehr Unterstützungsangebote. Niederschwellige Beratungsstellen können Ratsuchende unkompliziert an spezialisierte Fachstellen weiterleiten oder in Beratungsgesprächen erste Hilfe anbieten. Auch Vertreter aus dem Immobiliensektor und private Vermieter/-innen brauchen verlässliche Ansprechpartner, die sie bei Schwierigkeiten in Mietverhältnissen kontaktieren können und professionelle Hilfe erhalten.

Ein weiterer Punkt ist eine frühzeitige Kontaktaufnahme bei Fachstellen, wenn Schwierigkeiten auftreten. Auch hier haben niederschwellige Angebote eine wichtige Funktion, weil die Sozialhilfe in der Regel keine umfassende Wohnbegleitung oder Förderung der Wohnkompetenzen anbietet - und falls doch - dann nur in der Rahmenfrist eines Leistungsbezugs. Eine Abfederung des Risikos für Vermietende spielt deshalb nur während dieser Zeit. Ziel müsste sein, solche Risiken frühzeitig zu vermeiden, was einen Ausbau von Angeboten erfordert. Im Bereich der Arbeitsintegration wurde sehr viel investiert. Dies müsste im Bereich Wohnintegration auch möglich sein (vgl. Guggisberg 2014: 148).

Weiter kann mit zusätzlichen Studien der Bedarf für neu zu schaffende Dienstleistungen gefordert werden. Die Notwendigkeit von weiteren professionellen Angeboten muss klar aufgezeigt und mit Fakten belegt werden. Dies wäre ein wichtiger Schritt, damit ein Umdenken stattfindet und sich die Thematik zu einem etablierten Handlungsfeld der Sozialen Arbeit weiterentwickelt.

## **8 Erkenntnisse aus dieser Arbeit**

### **8.1 Reflexion**

Wer sich über längere Zeit mit der Thematik befasst und Einblick in die Praxis hat, kann die Zusammenhänge bezüglich mangelnden Wohnkompetenzen besser nachvollziehen. Und doch bleibt der Begriff ‚Wohnkompetenz‘ unscharf und schwer fassbar, was in der Praxis allgemein zu einer Hilf- und Ratlosigkeit führt. Zu Wohnkompetenzen gibt es bisher wenig Fachliteratur; das Thema ist relativ jung und wurde bisher kaum aufgegriffen. Auch im Sozialhilfegesetz des Kantons oder im Leitbild der SEB werden Wohnkompetenzen kaum erwähnt oder schwammig formuliert. Bedingt durch strukturelle Faktoren (z. B. wenig bezahlbarer Wohnraum in urbanen Gebieten) wird das Thema immer mehr zur Herausforderung für Gesellschaft und Politik und somit auch für die Soziale Arbeit.

Im Verlauf dieser Arbeit hat sich gezeigt, dass Wohnen viele Kompetenzen voraussetzt. Es geht um viel mehr als nur um Kenntnisse zum Abfallsystem oder die Einhaltung von Ruhezeiten. Für viele ist es unvorstellbar, dass es Bevölkerungsgruppen gibt, die nicht wissen, wie man ‚richtig wohnt‘. Viele dieser Kompetenzen haben wir in unserer Erziehung ‚en passant‘ erlernt, ohne sich dessen bewusst zu sein. Wohnkompetenzen sind Bestandteile unserer Sozialisation und Zivilisation. Aber nicht alle Menschen sind mit dem gleichen Verständnis oder ähnlichen Werten aufgewachsen. Sie können oder wollen diese nicht von heute auf morgen erlernen und umsetzen. Doch was sind Wohnkompetenzen genau und was gehört alles zu diesem Bereich? Diese Frage lässt sich durch die Vertiefung in die Thematik zwar ausführlicher beantworten als zuvor, aber der Begriff bleibt unscharf und dehnbar. Wie lassen sich mangelnde Wohnkompetenzen eruieren? Person A beschreibt und beurteilt mangelnde Wohnkompetenzen anders als Person B. Für den einen sind sie ausreichend – aus der Sicht des andern nicht. Dies hat mit persönlichen Wertevorstellungen und Gesellschaftsnormen zu tun und spielen bei der Beurteilung von Wohnkompetenzen mit.

Nebst mehr niederschweligen Beratungsstellen für Betroffene und Anlaufstellen für Vermieter/Vermieterinnen braucht es Sensibilisierungsarbeit auf verschiedenen Ebenen: Beim Personal der Sozialämter und Liegenschaftsverwaltungen, bei Hauswarten aber auch in der Gesellschaft allgemein. Ein friedliches ‚miteinander Wohnen‘ setzt ein Mindestmass an Wohnkompetenzen voraus. Wer in der Gesellschaft wenig oder gar nicht integriert ist, kennt diese Wertevorstellungen oft zu wenig, was schnell zu Missverständnissen und Schwierigkeiten im Umfeld führt. Soziale Integration muss als übergeordnetes Thema gesehen werden. Dazu gehören auch Kenntnisse der

Landessprache. Eine angemessene Wohnversorgung und grundlegende Sprachkenntnisse fördern die Integration. Wer aber die Sprache nicht versteht, kann sich nicht rechtzeitig Hilfe holen oder wenig mit der angebotenen Hilfe anfangen. Folglich ist der Besuch eines Sprachkurses ein erster wichtiger Schritt.

Menschen mit wenig Wohnkompetenzen nehmen Hilfsangebote oft spät in Anspruch und verdrängen auftretende Probleme während langer Zeit. Bei Personen, die bereits beim Sozialamt angeschlossen sind, sollte das Fachpersonal vermehrt ein Auge auf diese haben und zudem über fundierte Kenntnisse zur Wohnthematik verfügen, um gezielt und frühzeitig zu reagieren. Bei Mietzinsausständen reagiert die Vermieterschaft meist recht schnell mit einer Kündigung. Wohnraum geht so verloren und Menschen werden verdrängt, ohne dass den Ursachen des Problems auf den Grund gegangen wird.

## **8.2 Relevanz für die Soziale Arbeit**

Der Bereich Wohnen wird für die Soziale Arbeit ein immer wichtigeres Handlungsfeld werden. Übergeordnetes Ziel ist dabei die soziale Integration von sozial und wirtschaftlich benachteiligten Menschen. Wohnsicherheit und Präventionsarbeit spielen eine zentrale Rolle. Problemlagen müssen frühzeitig erkannt und realistisch eingeschätzt werden. Dazu müssen allerdings zuerst bessere Rahmenbedingungen geschaffen werden. Einzelne Teilbereiche werden ansatzweise bereits diskutiert; andere werden von Politik und Gesellschaft noch nicht als relevante Themen erkannt. Die Förderung von Wohnkompetenzen und Wohnsicherheit gehören definitiv nicht dazu. Dementsprechend ist in diesem Bereich noch viel Überzeugungsarbeit zu leisten, um die Rahmenbedingungen zu verändern und ein breitere Dienstleistungspalette anbieten zu können.

Für die Soziale Arbeit stellt sich daher die Frage, wie Wohnsicherheit und damit verbunden die Förderung von Wohnkompetenzen als relevantes Thema erkannt wird und konzeptionell weiterentwickelt werden kann. Andere Bereiche aus dem Feld der Lebenssicherung wie Arbeit, Krankheit, Drogen, Alkohol oder Bildung werden von Politik und Gesellschaft als wichtige Themen eher registriert. Vor allem im Bereich Arbeitsintegration wurde bisher sehr viel investiert. Warum ist dies im Bereich Wohnen nicht der Fall? Damit dies gelingt, muss die Soziale Arbeit in politischen Debatten professionell und glaubwürdig auftreten, auf den Bedarf aufmerksam machen und so die nötige Akzeptanz dafür schaffen.

Wenn die Interventionen der Sozialen Arbeit greifen, so führt dies auch zu einer Schadensminderung. Es sind nämlich viele andere Themen involviert wie beispielsweise die Gesundheit der Familie oder das Kindeswohl. Damit effizient und rasch gehandelt

werden kann, braucht es allerdings ein koordiniertes und professionelles Vorgehen aller beteiligten Akteure. Die Früherkennung von sozialen Entwicklungen ist für Guggisberg (2014: 148f.) besonders wichtig. Sie erwähnt in ihrem Text den Stellenwert der Sozialberichterstattung und appelliert auf das lösungsorientierte Zusammenwirken aller Beteiligten.

Individuelle Hilfe ist wichtig – auch im Wohnbereich. Aber die Sozialhilfe darf sich nicht in der persönlichen Unterstützung und Einrichtung geeigneter Strukturen erschöpfen. Sie muss darüber hinaus ein wichtiges Frühwarnsystem für die sozialen Entwicklungen in einem Gemeinwesen sein, denn sie verfügt über das nötige Fachwissen und hinreichende Erfahrungen. Die Sozialberichterstattung kann Fakten und Zusammenhänge aufzeigen und in die politische Diskussion und Sozialplanung einbringen. Nur wenn es gelingt, Einfluss zu nehmen auf die Wohnpolitik, können nachhaltige Lösungen zugunsten der betroffenen Menschen, aber auch der involvierten Gemeinden und Kantone gefunden werden. Hierzu braucht es das Zusammenspiel aller beteiligten Kräfte auf allen föderalen Ebenen.

Diese Aussage trifft sicherlich zu. Allerdings bleibt zu sagen, dass Fachpersonen der Sozialhilfe – genauso wie Politik und Gesellschaft – vermehrt auf das Thema sensibilisiert werden müssen. Dazu gehören vertieftes Wissen zu den Bereichen Wohnkompetenzförderung und spezifische Kenntnisse der Immobilienbranche. Dieses Wissen kann in Weiterbildungen von Expertinnen und Experten aus der Praxis vermittelt werden.

Fazit: Die Soziale Arbeit ist gefordert, auf die Wichtigkeit der Thematik aufmerksam zu machen und mit Professionalität, Fakten aus Studien, nachvollziehbaren Argumentationen und koordiniertem Vorgehen eine Basis zu schaffen, welche den Bedarf weiterer Dienstleistungsangebote im Bereich Beratung oder Begleitung legitimiert und dadurch die Wohnsicherheit Betroffener unterstützt.

## 9 Beantwortung der Fragestellung

**Was muss unternommen werden, damit die Wohnkompetenzen armutsbetroffener Menschen in prekären Lebenslagen gefördert werden können und Betroffene dadurch zu mehr Wohnsicherheit gelangen?**

Der Anfang der Frage ‚Was muss unternommen werden?‘ beinhaltet auch ‚Was bräuchte es?‘ oder ‚Wer könnte was tun?‘. Der Konjunktiv ist an dieser Stelle angebracht, denn dass mehr unternommen werden muss, hat sich im Verlaufe dieser Arbeit klar gezeigt. Amtsstellen wollen innert kurzer Zeit einen Erfolg sehen, da sie unter dem Druck der Öffentlichkeit stehen. Städtische Projekte wie die Anlaufstelle für Vermieter und Vermieterinnen oder das Wohntraining wurden sistiert. Es fehlt an Zeit, Durchhaltewille und innovativen Ideen, welche unkompliziert unterstützen. In der Thematik zeigt sich tendenziell eine Ratlosigkeit. Es braucht ein Umdenken in Politik und Gesellschaft und es muss erkannt werden, dass es Bevölkerungsgruppen gibt, welche es ohne die Hilfe Dritter nicht schaffen, selber eine Wohnung zu finden oder diese zu halten.

Wenn Wohnkompetenzen gefördert werden sollen, so muss auf verschiedenen Ebenen gewirkt werden. Einerseits müssen die Rahmenbedingungen verbessert werden und andererseits muss es gelingen, Mieterinnen und Mieter für eine Kooperation zu gewinnen, um individuell Wohnkompetenzen zu fördern. Ohne Bereitschaft und Motivation seitens der Klientin oder des Klienten kann es keine Veränderung geben. Die Forderung nach mehr niederschweligen Dienstleistungsangeboten ohne Zwangskontext macht daher Sinn. Diese Stellen beraten unbürokratisch, gewinnen das Vertrauen eher als eine Amtsstelle und wirken präventiv. Allerdings müssen solche Angebote in der Öffentlichkeit noch besser verankert und bekannt werden; Betroffene erfahren manchmal eher per Zufall davon. Fachkräfte der Quartierarbeit oder Gemeinschaftszentren sind weitere Akteure im System, die auf Kursangebote oder Beratungsstellen aufmerksam machen oder anderweitig unterstützen können. Es braucht weiter mehr Angebote für Sprach- und Integrationskurse sowie für Wohntrainings oder Wohnbegleitungen. Der Einsatz solcher Angebote greift nur dann effizient, wenn Kommunikation möglich ist. Das bedeutet, dass Menschen ohne Deutschkenntnisse zuerst Grundkenntnisse der Sprache haben müssen, um zu verstehen, was ihnen die Nachbarin oder die Hauswartin sagt. Damit die Bereitschaft zur Teilnahme an Integrations- und Sprachkursen höher ist, sind Rahmenbedingungen zu schaffen wie z. B. unentgeltliche Kinderbetreuung während den Kurszeiten. Sind die Grundlagen der Landessprache noch nicht gegeben, so kann auf eine DVD von Domicil zurückgegriffen werden, welche die Grundregeln des

Zusammenlebens in der Schweiz in einem Kurzfilm in zehn Sprachen aufzeigt. Dazugehörige Piktogramme (siehe Anhang) haben zum Zweck, elementare Wohnkompetenzen visuell zu verdeutlichen. Betreffend Kompetenzförderung bei der Wohnungssuche bietet Caritas Zürich mit dem Pilotprojekt ‚WohnFit‘ Unterstützung. Viele Freiwillige leisten bei niederschweligen Pilotprojekten einen wichtigen Beitrag. Solche oder ähnliche Angebote wie Schreibdienste oder Nachbarschaftshilfe sollten gefördert und von Bund und Kanton vermehrt unterstützt werden, denn sie tragen direkt oder indirekt zur Förderung von Kompetenzen bei.

Es gibt weitere Bereiche, welche Wohnsicherheit indirekt positiv beeinflussen. Dies ist z. B. der Fall bei der Vernetzungs- oder Sensibilisierungsarbeit. Wenn es der Sozialen Arbeit gelingt, Brücken zu bauen und sich besser mit der Immobilienbranche zu vernetzen (vor allem mit kleineren Verwaltungen) und den Kontakt zu einer fixen Ansprechperson zu pflegen, so beeinflusst dies die Zusammenarbeit sowie auch die Wohnsicherheit im positiven Sinn. Die Geschäftsführerin von Domicil spricht in diesem Zusammenhang von ‚Friendraising‘. Dies ist ein wichtiger Punkt, wenn es um den Vertrauens- und Kontaktaufbau geht. Vor allem Anlaufstellen für Vermieterinnen und Vermieter können dieses Vertrauen aufbauen. Wenn es neutrale Anlaufstellen gibt, an die sich die Vermieterschaft bei Schwierigkeiten mit der Mieterschaft wenden kann, dann kann dies einen positiven Einfluss auf das Mietverhältnis haben. Mangelnde Wohnkompetenzen werden dadurch frühzeitig thematisiert. Diese können mit der Mieterschaft frühzeitig besprochen und falls angezeigt in Kooperation mit Domicil geschult werden. Positive Erfahrungen mit der Immobilienbranche sollen unbedingt kommuniziert werden; dies hat eine Wirkung nach aussen und erhöht unter Umständen die Chancen, dass weitere Langzeitstellen im Beratungssektor geschaffen werden.

Betreffend Sensibilisierungsarbeit kann an verschiedenen Stellen angesetzt werden: Beim Personal des Sozialamts und der Immobilienbranche, bei der Hauswartin oder in der Bevölkerung allgemein. Dabei spielen die Medien eine entscheidende Rolle, wenn es um Informations- und Öffentlichkeitsarbeit geht. Fachverbände, Artikel in Zeitungen und Fachzeitschriften oder Diskussionen im Alltag können Denkanstösse vermitteln und ein Umdenken in Politik und Gesellschaft bewirken. Vorstösse auf allen politischen Ebenen können dieses Vorhaben zusätzlich unterstützen. Die Publikation von Erfolgsgeschichten hat nicht nur auf die Gesellschaft und die Politik eine positive Wirkung, sondern speziell auch auf die Betroffenen selber. Weiter kommt auch der Forschung eine wichtige Funktion zu, wenn sie mit weiteren Studien Fakten vorlegt, welche den Handlungsbedarf legitimieren.

An dieser Stelle könnten weitere detaillierte Punkte zur Beantwortung der Fragestellung genannt werden. Viele dieser Punkte sind jedoch bereits in Kapitel 7 aufgeführt und

werden deshalb nicht noch einmal explizit erwähnt. Wichtiger scheinen mir abschliessend drei inhaltsreiche und viel umfassende Kernpunkte, welche nochmals auf die Schaffung der Rahmenbedingungen eingehen und die Förderung von Wohnkompetenzen begünstigen.

1. Die Soziale Arbeit braucht sensibilisiertes, engagiertes und professionelles Fachpersonal mit branchenspezifischem Fachwissen. Dienstleistungsangebote wie Domicil haben Vorzeigecharakter. Wie in Kapitel 6 beschrieben, ist Domicil in allen drei Profilen tätig. Für eine erfolgreiche Förderung der Wohnkompetenzen ist bei einer Beratung die ideale Dosierung von Partizipation und Eigenverantwortung der Klientinnen und Klienten angebracht.

2. Die verschiedenen Dienstleistungsangebote müssen besser vernetzt und aufeinander abgestimmt werden. Das Thema Wohnen und Armut muss bei der Umsetzung konzeptionell betrachtet werden. Das gilt auch bei der Sensibilisierung von Politik und Gesellschaft. Erkannte Zusammenhänge und Forderungen müssen in politische Debatten eingebracht werden, damit das Thema Wohnen (Wohnkompetenzen, Wohnsicherheit) im Gesamtkontext gesehen wird und als relevantes Thema der Sozialen Arbeit erkannt wird.

3. Die Vermittlung von Wohnkompetenzen hat dann höhere Erfolgchancen, wenn eine Begleitung oder Betreuung über längere Zeit angeboten wird. Dies bedeutet, dass mehr finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt werden müssen, damit dies umgesetzt werden kann und nachhaltig wirkt.

Das Thema der Förderung von Wohnkompetenzen scheint eine grosse Baustelle zu sein. Viele Dienstleistungsanbieter wirken bisher punktuell. Auch Vertreter der Sozialhilfe haben keine klaren Strategien und wirken ratlos. Das ist auch nachvollziehbar, denn die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Umsetzung dazu fehlen weitgehend. Deshalb sind es vor allem auch Forderungen und Vorschläge für Vorgehensweisen, die bei der Beantwortung der Fragestellung viel Raum einnehmen. Damit diese erforderlichen Rahmenbedingungen geschaffen werden können, braucht es viel Überzeugungsarbeit in der Politik und in der Gesellschaft. Denn für die Umsetzung dieser Rahmenbedingungen müssten öffentliche Gelder fliessen. Im Bereich der Arbeitsintegration wurde darauf reagiert und grosszügig investiert. Ob das auch bald im Bereich Wohnen der Fall sein wird? Vor allem für alle armutsbetroffenen Menschen in prekären Lebenslagen bleibt dies zu hoffen!

## Literatur- und Quellenverzeichnis

Althaus, Eveline/Schmid, Michaela/Glaser, Marie (2016). Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen. Eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten. Forschungsbericht Nr. 2/16. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen. URL: [www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&lnr=02/16](http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&lnr=02/16) [Zugriffsdatum: 15.04.2016].

Becker-Lenz, Roland (2005). Armut. In: Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz (Hg.). Wörter, Begriffe, Bedeutungen – Ein Glossar zur Sozialen Arbeit der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz. Brugg: FHA. S. 22-24.

Bieri, Cordula/Mangtshang, Sima (2013). Zu wenig Wohnung! Zürich: Caritas Zürich.

Bieri, Cordula/Elmiger, Max (2013). Zu wenig Wohnung! Zürich: Caritas Zürich.

BFS, Bundesamt für Statistik (2011). Statistischer Sozialbericht Schweiz 2011. Neuchâtel: BFS.

Bochsler, Yann/Ehrler, Franziska/Fritschi, Tobias/Gasser, Nadja/Kehrl, Christin/Knöpfel, Carlo/Salzgeber, Renate (2015). Wohnversorgung in der Schweiz – Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und prekären Lebenslagen – Forschungsbericht Nr. 15/15. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen. URL: [www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&vts=15%2F15&bereich\[\]=\\*&mode=all&anzahljahre=5#pubResult](http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de&vts=15%2F15&bereich[]=*&mode=all&anzahljahre=5#pubResult) [Zugriffsdatum: 10.03.2016].

BWO, Bundesamt für Wohnungswesen (2006). Wohnen in der Schweiz – Informationen rund um das Mieten einer Wohnung. Grenchen: BWO. URL: <http://www.bwo.admin.ch/dokumentation/00106/00112/00121/> [Zugriffsdatum: 20.04.2016].

Caritas Zürich (2014). Armut in Zürich – Factsheet. Zürich: Caritas Zürich.

EDI, Eidgenössisches Departement des Innern (2013). Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut – Konzept vom 15. Mai 2013. Bern: Schweizerische Eidgenossenschaft.

Engels, Dietrich (2008). Lebenslagen. In: Maelicke, Bernd (Hg.). Lexikon der Sozialwirtschaft. Baden-Baden: Nomos-Verlag. S. 643-646.

Fredrich, Bettina/Caviezel, Urezza (2014). Wohnen und Armut – Eine Analyse zum Engagement der Kantone. Luzern: Caritas Schweiz.

Gärtner, Ludwig (2016). Vorwort der Steuergruppe. In: Bundesamt für Sozialversicherungen (Hg.). Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und –gefährdete Menschen. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen. o.S.

Guggisberg, Dorothee (2014). Wohnungsmarkt und Prekarität aus der Sicht der Sozialhilfe. In: Sozialalmanach 2014. Unter einem Dach. Luzern: Caritas-Verlag. S. 139-152.

Häusermann, Hartmut/Siebel, Walter (1996). Soziologie des Wohnens – Eine Einführung in den Wandel und Ausdifferenzierung des Wohnens. Weinheim: Juventa Verlag.

Kehrli, Christin (2015). Die Wohnversorgung in der Schweiz ist oft ungenügend bei armutsbetroffenen Haushalten. In: ZESO. 112. Jg. (4). S. 16-19.

Löpfe, Robert (2012). Ohne Wohnung keine Integration – Ein Gespräch mit Annalies Dürr, Geschäftsleiterin der Zürcher Stiftung Domizil. In: Sozial Aktuell. 44. Jg. (11). S. 20-21.

Mair, Helmut/Hohmeier, Jürgen (1993). Wohnen und Soziale Arbeit – Zwischen Unterbringung und Eingliederung. Opladen: Leske + Buderich.

Riesenfelder, Andreas/Schelepa, Susanne/ Wetzels, Petra (2012). Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe – Endbericht. Wien: Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen.

Schuwey, Claudia/Knöpfel, Carlo (2014). Neues Handbuch Armut in der Schweiz. Luzern: Caritas-Verlag.

Schweizerische Eidgenossenschaft (1999). Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (Stand vom 1. Januar 2016). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/201405180000/101.pdf> [Zugriffsdatum: 20.01.2016].

SHG, Sozialhilfegesetz des Kantons Zürich (vom 14. Juni 1981) URL: [http://www2.zhlex.zh.ch/appl/zhlex\\_r.nsf/0/BBC0A33C8B8C5C2CC1257ACC00330CED/\\$file/851.1\\_14.6.81\\_79.pdf](http://www2.zhlex.zh.ch/appl/zhlex_r.nsf/0/BBC0A33C8B8C5C2CC1257ACC00330CED/$file/851.1_14.6.81_79.pdf) [Zugriffsdatum: 15.03.2016].

SKOS (2005). Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. 4. überarbeitete Auflage. Bern: SKOS. URL: [http://skos.ch/uploads/media/2015\\_Nachtrag\\_12\\_15-d.pdf](http://skos.ch/uploads/media/2015_Nachtrag_12_15-d.pdf) [Zugriffsdatum: 15.03.2016].

SKOS (2015a). Armut und Wohnen. In: ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe. 112. Jg. (4). S. 14-25.

SKOS (2015b). Armut und Armutsgrenze – Grundlagenpapier. Bern: SKOS. URL: [http://skos.ch/uploads/media/2015\\_Die\\_Armutsgrenze\\_der\\_SKOS\\_01.pdf](http://skos.ch/uploads/media/2015_Die_Armutsgrenze_der_SKOS_01.pdf) [Zugriffsdatum: 15.03.2016].

Stadt Zürich (2012). Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB). Zürich: Stadt Zürich. URL: [https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber\\_das\\_departement/organisation/seb.html](https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber_das_departement/organisation/seb.html) [Zugriffsdatum: 20.02.2016].

Svietlik, Iwona (2014). Ohne Wohnung ist alles nichts – Reportage. In: Caritas – Menschen. Caritas Schweiz. (2). S. 6-13.

Svietlik, Iwona/Bieri, Cordula (2014). Mehr als ein Dach über dem Kopf: Eine Synthese aus der Sicht der Caritas Schweiz. In: Sozialalmanach 2014. Unter einem Dach. Luzern: Caritas-Verlag. S. 251-256.

Walser, Katja/Knöpfel, Carlo (2007). Auf dünnem Eis. Luzern: Caritas-Verlag.

Weiss, Stephanie/Mattes, Christoph (2012). Die soziale und kulturelle Dimension des Wohnens. Wohnen als Querschnittsthema und planungsbezogenes Handlungsfeld der Sozialen Arbeit. In: Sozial Aktuell. 44. Jg. (9). S. 10-14.

Titelbild:

Domicil (o. J.). Wohnen in der Schweiz – Booklet DVD

# Anhang

## Stiftung Domicil Zürich

### Interview mit Annalis Dürr (Geschäftsleiterin der Stiftung)

---

- Können Sie die Dienstleistungspalette Ihrer Stiftung kurz beschreiben?

Domicil akquiriert günstigen Wohnraum, vermittelt Wohnungen an Menschen, die wenig Chancen auf dem Wohnungsmarkt haben, übernimmt die Solidarhaftung im Mietvertrag oder gibt die Wohnung weiter im Untermietvertrag. Weiter gibt es eine individuelle Begleitung und Beratung nachdem ein Vertrag abgeschlossen worden ist. Diese Begleitung dauert unterschiedlich lang, bei Bedarf bis zum Ablauf des Mietvertrags, also bis die Leute wieder aus der Wohnung ausziehen und wirkt unterstützend bei der Wohnraumsicherung.

Wohnraumsicherung und Sicherung der Wohnverhältnisse stehen im Zusammenhang mit verschiedenen Aufgaben, welche uns beschäftigen. Dazu gehören unter anderem: Beratung und Begleitung bei Mietzinsausständen, Budgetberatung, Gesuche stellen, Instandhaltung der Wohnung oder Vermittlung von Wohnkompetenzen. Bei den Wohnkompetenzen tauchen zum Teil elementare Fragen auf: Wie lüfte ich richtig? Wie benutze ich einen Kochherd sachgemäß? Wie muss was gereinigt werden? Weiter kommen auch Punkte wie Instandhaltung und Pflege von Geräten und Räumlichkeiten dazu oder das Erklären von Instruktionen zur Hausordnung und Waschküchenplan. Dies beinhaltet auch, dass man sicherstellt, dass die Leute diese Instruktionen auch wirklich verstanden haben. Weitere mögliche Aufgabenbereiche bei der Arbeit mit Klienten sind zum Beispiel: Anwesenheit bei Wohnungsübergaben, Nachbarschaftspflege, Kommunikation mit den Nachbarn, dem Vermieter oder Hauswart sowie das Coaching bei Konflikten.

- Welche Veränderungen innerhalb der Stiftung konnten Sie in den letzten Jahren feststellen?

Die Stiftung Domicil gibt es seit 22 Jahren. In den letzten 14 Jahren, in denen ich hier tätig bin, müssen wir viel mehr bei einfachen Sachen in der Haushaltsführung unterstützen; bei grundlegenden Wohnkompetenzen, die für uns als selbstverständlich sind. Auch bei sprachlichen Schwierigkeiten braucht es vermehrt sehr viel Unterstützung, was recht zeitintensiv ist.

- Wer sind die Nutzerinnen und Nutzer der Angebote von Domicil?

Rund drei Viertel von ihnen werden von den Sozialen Diensten der Stadt Zürich oder der AOZ (Asylorganisation Zürich) angemeldet. Alle übrigen sind „Selbstanmelder“. Hauptsächlich sind es Familien. Zu ihnen gehören auch Alleinerziehende. Weiter gehören Elternteile mit Besuchsrecht oder auch Alleinstehende dazu. Allen gemeinsam ist, dass sie aus einkommensschwachen Verhältnissen stammen. Darunter gibt es viele Arbeitslose, viele mit Migrationshintergrund aus entfernteren aussereuropäischen Ländern oder auch Menschen mit gesundheitlichen - vor allem psychischen - Beeinträchtigungen.

- Wer ist berechtigt, das Angebot zu nutzen?

Wir haben einen Leistungsauftrag der Stadt Zürich. In Regelfall müssen die Leute zwei Jahre in der Stadt gelebt haben. Es gibt aber auch Spezialfälle von der Asylorganisation Zürich (AOZ). In diesen Fällen muss die Person nicht zwingend zwei Jahre zuvor in der Stadt gelebt haben. Auch Selbstanmelder müssen nicht zwingend zwei Jahre hier gelebt haben. Es müssen vor allem Menschen sein, die klar benachteiligt sind. Es sind Menschen mit wenig Einkommen, welche auch wenig Ressourcen haben, um die Suche eigenständig und gezielt anzugehen.

- Welche Problemlagen beobachten Sie rund um das Thema „Wohnen“?

Die Leute finden nur schwer (oder gar keinen) Zugang zu günstigem Wohnraum. Dies hat verschiedene Ursachen: Betreibungen, Herkunft, sprachliche und kommunikative Schwierigkeiten, schlechte oder keine Referenzen, wenig Wohnkompetenzen, schwierige Wohnverhältnisse. Die Kumulation der genannten Punkte macht es sehr schwierig, einen Zugang zum Wohnungsmarkt zu finden. Sie wohnen in prekären, desolaten Verhältnissen; das sind zum Beispiel 2-Zimmer-Wohnungen für fünf Personen, welche bei der Wohnungsübernahme von der Mieterschaft nicht als 5-Personen-Haushalt kommuniziert wurden. Dies kann dann wegen Überbelegung schnell zur Kündigung führen.

- Der Zugang zum Wohnungsmarkt bleibt aus den genannten Gründen schwierig.

Und doch bleibt da die Hoffnung, doch noch eine Wohnung zu finden?

Ja, aber es ist schon so: Ein tiefes oder gar kein Einkommen beziehungsweise Betreibungen machen es sehr schwierig, etwas zu finden! Bereits eine kleine Betreibung von ein paar hundert Franken kann zum Stolperstein werden. Aus diesem Grund bietet Domicil die Solidarhaftung an. Solidarhaftung bedeutet, dass Domicil garantiert, dass der Mietzins bezahlt wird, auch wenn der Mieter zahlungsunfähig sein sollte. Dies verändert die Ausgangslage stark, denn so fühlen sich Vermietende wieder auf der sicheren Seite.

- Welches sind die Hauptprobleme, die in einem laufenden Mietverhältnis auftreten können?

Derzeit haben wir 850 laufende Mietverhältnisse, davon sind rund 270 in Untervermietung. Ein grosses Problem dabei sind die Mietzinsausstände. Da muss auch Domicil sofort reagieren und mit den betreffenden Mietern zusammensitzen und beraten, um eine Lösungen zu finden. Nebst den Mietzinsausständen sind es auch mangelnde Wohnkompetenzen, die es erschweren oder gar verunmöglichen, einen eigenständigen Haushalt zu führen. Es sind zum Teil kleine Dinge, die schnell einmal zu Schwierigkeiten in der Nachbarschaft, mit dem Hauswart oder anderen involvierten Personen führen können und eine starke Wirkung haben.

- Müssen Sie manchmal auch Leute abweisen, die bei Ihnen Unterstützung suchen?

Ja, das kommt vor. Leute, die zu wenig Einkommen generieren und nicht zum Sozialamt gehen wollen, muss Domicil zum Teil abweisen. Denn dann wird das Risiko auch für die Stiftung zu hoch. Als Faustregel gilt auch hier: Maximal ein Drittel des zur Verfügung stehenden Einkommens kann für die Wohnung aufgewendet werden. In solchen Fällen empfiehlt die Beraterin oder der Berater von Domicil den Familien, zum Sozialamt zu gehen. Doch das wollen manche aus verschiedenen Gründen nicht. Das kann aus Stolz sein oder auch aus Angst, den Aufenthaltsstatus zu verlieren oder in der Folge nicht eingebürgert zu werden.

- Welche Gruppen sind aus Ihrer Sicht von einem erhöhten Armutsrisiko betroffen?

Sozialhilfebezüger bilden eine Gruppe für sich, dann gehören die Working Poor dazu, Alleinstehende unter 65 Jahren, Menschen mit Migrationshintergrund auch ältere Leute werden immer mehr zum Thema. Domicil kennt bei der Aufnahme von Wohnungssuchenden keine Altersbegrenzung.

- Was sind die Gründe, dass die Leute kaum Zugang zum Wohnungsmarkt finden?

Das sind einerseits strukturelle Gründe: Es gibt grundsätzlich zu wenig günstigen Wohnraum, der zur Verfügung steht. Viele günstige Wohnungen sind zudem von Menschen bewohnt, die sich auch teurere Wohnungen leisten könnten und nicht so dringend darauf angewiesen sind, wie jene Menschen, die zu uns kommen. Diese verfügen nicht über „Vitamin B“, und oft wissen sie nicht, wie sie eine Wohnung suchen müssen und worauf es alles ankommt.

Andererseits sind es individuelle Gründe: Sie haben zum Teil schlechte oder keine Referenzen und oft Betreibungen, was heute bei den meisten Vermietern ein No-Go ist.

Die Wohnung wird gekündigt wegen Mietzinsrückständen und weil die Mieterschaft aus Unwissenheit nicht rechtzeitig Einsprache erhoben hat oder weil sie allgemein zu wenig Wissen über ihre Rechte als Mieter haben. Sie haben wenig oder keine Kompetenzen entwickelt, wie man vorgehen könnte oder wie man Probleme in der Nachbarschaft löst. Oder allgemein zusammengefasst: Es fehlt ihnen an Wissen und Kompetenzen im Zusammenhang mit dem Thema Wohnen.

- Wie beurteilen Sie die Situation auf dem Wohnungsmarkt? Welche Veränderungen gab es in den letzten Jahren, die zu neuen Problemlagen führen?

Es gibt den Monitoring-Bericht von Wüest & Partner. Aus diesem Bericht geht hervor, dass sich die Anzahl der Mietobjekte mit Mieten bis zu 1000 Fr. in den letzten 10 Jahren halbiert hat. Weiter ist eine allgemeine Verhärtung auf dem Wohnungsmarkt zu beobachten: Der enorme Druck auf eine möglichst hohe Rendite hat zugenommen – nicht nur von Seiten der Immobilienfirmen, sondern auch von Seiten der Privatbesitzer. Der soziale Gedanke hat – vielleicht auch aus gewissen Sachzwängen heraus – wenig Platz. Es ist der Zeitgeist von heute ... Auch in anderen Bereichen ist das so. Die Migrations- oder Flüchtlingsthematik hat in der Bevölkerung ebenfalls einen schweren Stand. Es gibt immer wieder Volksgruppen, welche im Fokus der Kritik stehen, so wie zurzeit die Eritreer oder früher die Tamilen. Diese Entwicklungen spüren wir stark in der täglichen Arbeit.

- Warum müssen die Menschen ihre Wohnungen aufgeben?

Viele ältere Bauten werden durch Sanierungen aufgewertet. Das ist ebenfalls eine Veränderung, die in den letzten Jahren einen Aufschwung erlebt, was ein weiteres Beispiel zur vorangehenden Frage ist. Das bedeutet, dass die Mieten relativ stark ansteigen. Das nehmen die Mieter dann oft in Kauf, weil sie nicht aus ihrer Wohnung ausziehen wollen. Es gibt zwar die „Formularpflicht“ im Kanton Zürich; das heisst, der Anfangsmietzins muss vom Vermieter bekannt geben werden. Dieser kann angefochten werden, wenn der neue Preis zu hoch ist, aber in der Praxis macht das fast niemand, weil man es mit dem Vermieter nicht verderben will. Ein weiterer Grund des Wohnungsverlustes ist die Überbelegung. Es gibt Fälle, wo fünf oder sechs Personen in einer 2-Zimmer-Wohnung leben. Wenn das bekannt wird, dann kommt es meistens rasch zu einer Kündigung.

Wohnkompetenzen wie Hausordnung einhalten, Instandhaltung der Wohnung, Umgang bei Nachbarschaftskonflikten ... Solche Kündigungsgründe sind schwer durchsetzbar in der heutigen Zeit, aber wenn dazu noch Mietzinse ausständig sind, dann kann es sehr schnell gehen. Das kann schon bei der ersten ausstehenden Monatsmiete der Fall sein. Zuerst wird „scharf gemahnt“ wie es im Fachjargon heisst. Es gibt eine

Kündigungsandrohung. An diesem Punkt gilt es einzuhaken und Unterstützung anzubieten, dass es gar nicht zu einer Kündigung kommt.

- Wohnungsvergabe-Praxis: Worauf achtet Domicil bei der Vergabe der Wohnungen? Gibt es Kriterien dazu?

Neben den Mietzinslimiten, der angemessenen Belegung und dem Mietermix in der Liegenschaft ist unser Hauptkriterium, dass die Leute aktiv sind und mit uns gut zusammenarbeiten. Wenn sie sich aktiv beteiligen, haben sie berechtigterweise einen Vorzug.

- ‚Fundraising‘ und ‚Friendraising‘ ... ein Wortspiel, das ich in einem Interview von Ihnen entdeckt habe. Können Sie dies kurz erläutern, was Sie damit meinen?

Der Hauptthrust der Einnahmen stammt von Leistungsaufträgen, die von der Stadt, der AOZ (Asylorganisation Zürich) oder von kooperierenden Gemeinden bezahlt werden. Das sind Leistungsaufträge im Zusammenhang mit der Wohnungsvermittlung, Wohnbegleitung oder Wohnraumsicherung. Rund 20% der Einnahmen sind Spenden von Stiftungen oder Privaten, die wir über Fundraising generieren. Genau so wichtig ist eben das ‚Friendraising‘: Für diesen Bereich setzen wir viel Zeit ein. Es geht darum, einen guten Draht zu den Wohnungsanbietenden wie Liegenschaftsverwaltungen oder Genossenschaften zu haben, diese Beziehungen nachhaltig aufrecht zu erhalten und zu pflegen. Wichtig ist auch die Nutzung bestehender Kontakte innerhalb der Stiftung. Wenn ein Stiftungsrat von Domicil einen Geschäftsführer einer Immobilienfirma kennt – und diese Firma gerade ein neues Wohnprojekt plant – so ist es wichtig, dass er frühzeitig als Türöffner fungiert und die Anliegen und Interessen der Stiftung einbringt. Schon bei der Zusammensetzung des Stiftungsrats macht es Sinn, Leute aus verschiedenen Branchen auszuwählen, die sich für ein solches Amt zur Verfügung stellen und wichtige Kontakte herstellen können.

Wenn es darum geht, sich bei einem neuen Wohnprojekt einzuklinken, dann genügt es eben nicht, sich einmal zu melden und abzuwarten, was geschieht. Der hergestellte Kontakt muss gepflegt werden. Bei der Kontaktpflege ist es wichtig, nicht nur mit dem CEO einer Firma den Kontakt zu pflegen, sondern auf allen Hierarchiestufen Beziehungen herzustellen und zu pflegen. Auf diese Weise kann effizient auf die Anliegen der Stiftung aufmerksam gemacht werden. Ein Beispiel dafür ist der jährlich stattfindende Immo-Lunch. Dazu laden wir unsere Kooperationspartner ein und organisieren ein Referat, das für die Gäste von Interesse ist. Die Netzwerkarbeit oder eben das ‚Friendraising‘ steht bei solchen Anlässen im Zentrum, ist sehr anspruchsvoll und bedingt ein hohes Mass an

Kommunikationsfähigkeit und eine echte Bereitschaft, auf Leute zuzugehen und für unsere Anliegen zu gewinnen.

- „Wohnintegration plus“ und „Domicil plus“ sind zwei Projekte von Domicil. Welchen Stellenwert haben diese Projekte?

Das Dienstleistungsangebot von Domicil plus richtet sich an den gesamten Kanton Zürich und bietet Unterstützung in den Bereichen Wohnungsvermittlung, Wohnraumsicherung, Wohntraining, Delogierungsprävention, Nachbarschaftsmediation sowie Schulungen von Mitarbeitenden der Wohnungsanbieter.

Das Projekt Wohnintegration Plus richtet sich an Working Poor-Familien, die wegen Mehrfachbelastung besonderer Unterstützung bedürfen. Es geht dabei vor allem um die ökonomische Stabilisierung und um die soziale Integration von mehrfach belasteten Familien mit Migrationshintergrund, wovon mehr als die Hälfte alleinerziehend ist und ohne staatliche Hilfe auskommt. Diese Leistungen werden aus Spenden von Stiftungen oder Privaten gedeckt. Viele Stiftungen spenden heute nur noch Gelder, wenn sie zweckgebunden – also projektbezogen – eingesetzt werden. Dies bedeutet eben auch, dass immer wieder neue Projekte lanciert werden müssen.

- Was braucht es von Seiten der Nutzerinnen und Nutzer von Domicil, damit eine Kooperation Erfolg hat?

Es gibt eine Zusammenarbeitsvereinbarung betreffend Wohnungssuche, die unsere Klienten unterschreiben müssen. Wenn eine Wohnung gefunden wird, gibt es zusätzlich zum Mietvertrag eine vertragliche Zusatzvereinbarung mit dem Klienten, in welcher er sich verpflichtet, mit Domicil zu kooperieren. Das ist für Domicil wichtig, denn die Stiftung übernimmt mit der Solidarhaftung ein grosses Risiko. Weiter verpflichten sich die Mieter, den jährlichen Zahlungsbeleg für die Prämie der Haftpflichtversicherung zu bringen sowie eine Veränderung des Familienstatus' zu kommunizieren. Es gibt also eine Informationspflicht. Dazu gehört auch die Meldepflicht, wenn Probleme auftreten. Eine offene und ehrliche Kommunikation ist wichtig; diese wird bereits in der intensiven Anfangsphase des Suchprozesses aufgebaut und begünstigt die Kooperation.

- Wie erfahren Ihre Nutzerinnen und Nutzer von den neuen Angeboten? Kommen die Leute einmal pro Woche vorbei und informieren sich vor Ort?

Das war bis vor einiger Zeit so. Neu ist es so, dass die Leute gezielt nach ihren Bedürfnissen per SMS informiert werden, wenn etwas Passendes für sie in Frage kommt. Das macht Sinn, denn im Moment sind rund 160 Wohnungssuchende auf der Warteliste. Wer von Domicil ein Wohnungsangebot erhält, muss aktiv werden und sich für diese

Wohnung bewerben. Wir recherchieren täglich auf allen Plattformen und suchen gezielt nach freien Wohnungen, die in Frage kommen.

➤ Wie sieht ein Erstgespräch aus?

Zum Erstgespräch muss immer die ganze Familie erscheinen. Wir möchten wissen, wer in unseren Wohnungen wohnt und welchen Eindruck die Familie (oder auch eine Einzelperson) macht. Wir prüfen die finanzielle Situation der Wohnungssuchenden, fragen sie nach ihren Wohnenerfahrungen, nach Referenzen von Vermietern usw. Dann gibt es Tipps, wie man sich bei einer Wohnungsbesichtigung präsentiert. Dazu gehört zum Beispiel adäquate Kleidung und ein gepflegtes Erscheinungsbild. Ist dies bei jemandem nicht der Fall, dann sprechen die Mitarbeiterinnen die Person darauf an. Wir erklären, wie Anmeldeformulare ausgefüllt und welche Unterlagen sie bereits stellen müssen.

➤ Wie wirtschaftet Domicil? Wann fließen Gelder aus Leistungsaufträgen?

Domicil erhält jährlich Gelder aus Leistungsverträgen mit dem Sozialdepartement Stadt Zürich und der AOZ. Weiter stellen wir Aufträge von Gemeinden in Rechnung. Domicil wirtschaftet auf der Basis von erfolgsbezogenen Tarifen: Damit Gelder fließen, muss auch eine gewisse Anzahl an Wohnungen gefunden und erfolgreich vermittelt werden. Domicil hatte 2015 seit Jahren die beste Vermittlungsquote; 128 Wohnungen konnten erfolgreich vermittelt werden. Etwa 20% muss über Fundraising generiert werden, eine sehr aufwendige und intensive Arbeit.

➤ Gibt es auf nationaler Ebene Institutionen, die ähnlich arbeiten wie Domicil? Worin unterscheidet sich Domicil von anderen Anbietern?

In Basel gibt es die „IG Wohnen“, in Bern den Verein ‚WohnenBern‘, in Vevey die Stiftung Apollo oder in Biel den Verein „Casa Nostra“. Was Domicil bei der Wohnungsvermittlung unterscheidet, ist einerseits das grosse Netzwerk in der Immobilienbranche, das Angebot der Solidarhaftung als Sicherheit für den Vermieter sowie eine langjährige Begleitung und Betreuung (Wohnraumsicherung) auch nach einem Mietvertragsabschluss. Dies sind alles wichtige Aspekte, die zum Erfolg beitragen. Im Rahmen des nationalen Armutsbekämpfungsprogramms (2014 bis 2018) laufen derzeit Untersuchungen über die verschiedenen Unterstützungsangebote. Nach der Auswertung des Programms wird bilanziert, welche Formen in der Praxis effizient und sinnvoll sind.

➤ Im Zusammenhang mit Armut und Wohnen wird oft von Mehrfachbelastung gesprochen. Wie erleben Sie diese Mehrfachbelastung bei den Nutzerinnen und Nutzern von Domicil?

Working Poor sind besonders von Mehrfachbelastungen betroffen. Schichtarbeit zum Beispiel wirkt sich belastend auf die Gesundheit aus. Dazu kommen die psychischen Belastungen. Wenn die Kinderbetreuung aus Kostengründen nicht adäquat abgedeckt wird und die Kinder alleine zu Hause sind, so kann das Probleme in der Nachbarschaft geben. Alleinerziehende mit knappem Haushaltsbudget sind ebenfalls speziell belastet, aber auch Arbeitslose oder gesundheitlich stark beeinträchtigte Menschen. Wo grosse Belastungen sind, gibt es auch vermehrt Konfliktpotenzial in der Nachbarschaft, was die Gesamtsituation noch verschärfen kann.

- Arbeitslosigkeit und keine Wohnung: Wo soll zuerst angesetzt werden?

Dazu hat Domicil einen Leitsatz, der auch oft in den Medien zitiert wird: „Eine Wohnung ist nicht alles, aber ohne Wohnung ist alles nichts!“ Wer eine stabile Wohnsituation hat, hat auch einen Ort des Rückzugs und der Sicherheit. Man fühlt sich daheim und wohl. Wenn nämlich die Wohnsituation gefährdet ist oder die Wohnung verloren geht, dann ist auch die Stellensuche erschwert. Deshalb ist eine sichere und gute Wohnsituation Bedingung, dass andere Lebensbereiche gut funktionieren.

- 40% der Klientel von Domicil ist nicht oder nur sehr schwer vermittelbar, stand in einem Artikel. Welches sind die Hintergründe dazu?

Drei Beispiele dazu: Eine Familie hat zu wenig Einkommen, will aber keine Sozialhilfe beziehen. In solchen Fällen kann Domicil die Solidarhaftung nicht übernehmen, weil das Risiko zu gross ist. Kein Vermieter würde zudem dieser Familie eine Wohnung geben. Weiter gibt es Familien mit vielen Kindern, die es äusserst schwer haben oder Personen mit schlechten Wohnreferenzen, denen die Wohnung gekündigt wurde und die nun in einer Notwohnung leben. Die Referenz aus der Zeit der Notwohnung reicht bei einer Bewerbung oft nicht aus; die Vermieter wollen auch Referenzen aus der Zeit davor. Für ganz schwierige Fälle gibt es die „Härtefälle-Regelung“. Bei der Liegenschaftenverwaltung der Stadt Zürich (LVZ) kann ein Gesuch für Härtefälle gestellt werden, was für viele die letzte Chance bedeutet, in Zürich eine Wohnung zu bekommen.

- Welche Punkte erachten Sie in der bisherigen Praxis als verbesserungswürdig?

1. Es wäre gut, wenn die Sozialarbeitenden bei Sozialdiensten über gewisse mietrechtliche Themen und über den Bereich Wohnen besser Bescheid wüssten. Die Vermieter sind zum Teil stark verunsichert oder ablehnend eingestellt, weil Mietende oft auf sich alleine gestellt sind und zu wenig Unterstützung erhalten. Deshalb wäre in grösseren Gemeinden eine Anlaufstelle für Vermieter, wie das in Zürich vor zwei Jahren

versucht wurde, sehr sinnvoll. Dies ist ein Pluspunkt bei Domicil. Die Vermieter haben eine Ansprechperson, wenn es Probleme gibt.

2. Ein Mietzinsausstand kann schnell eine Negativspirale auslösen, dies ist Sozialarbeitenden zum Teil zu wenig bewusst. Das Wohnen ist existenziell und die Basis für das Wohlbefinden und für die erfolgreiche Bewältigung des Alltags. Vieles hängt damit zusammen. Deshalb wäre es dringend notwendig, dass die Sozialen Dienste den Kontakt zu den Vermietern pflegen und sie ins Boot holen.

3. Weiter wäre es sinnvoll, wenn es bei Bedarf eine Begleitung gäbe, nachdem eine Anschlusslösung gefunden worden ist. Bei den Notwohnungen ist dies der Fall. Bei der Asylorganisation Zürich (AOZ) fehlt dafür die Zeit.

4. Der Mieterverband sollte ebenfalls als wichtiger Player wahrgenommen werden, wenn es um mietrechtliche Fragen geht. Wenn der Verband rechtzeitig beigezogen wird, dann lassen sich Kündigungen zum Teil vermeiden oder die Mieter haben die Möglichkeit, rechtzeitig zu intervenieren und je nachdem eine Kündigung anzufechten.

5. Das Angebot von niederschweligen Angeboten und Anlaufstellen bei grösseren Gemeinden wäre sinnvoll. Es braucht vermehrt flexiblere Angebote, welche eine Grundberatung anbieten.

- Dass Nutzerinnen und Nutzer Wohnkompetenzen erwerben und dass sie ihre Rechte und Pflichten kennen, sind hohe Ziele. Wie und vor allem mit welcher Unterstützung kann das umgesetzt werden?

Manchmal ist es nötig und sinnvoll, dass auch nach Abschluss des Mietvertrages Besuche und Begleitungen stattfinden. Es kann sein, dass ein Besuch pro Jahr schon genügt. Bei diesem Besuch wird auch die Wohnung begutachtet, sodass zum Beispiel bei allfälligem Schimmelbefall oder anderen Auffälligkeiten frühzeitig reagiert werden kann. Solche Begleitungen oder Schulungen werden von Fachpersonen der Immobilienbewirtschaftung und/oder Sozialen Arbeit gemacht. Falls nötig muss in der Muttersprache der Bewohnerinnen und Bewohner beraten werden.

- Objekt- vs. Subjekthilfe: Was macht aus Ihrer Sicht eher Sinn?

Meines Erachtens braucht es beides. Subjekthilfe ist ohne Sozialhilfe kaum möglich. Leute ohne Sozialhilfe sollten dank einem Unterstützungsbeitrag (wie zum Beispiel Wohnhilfe Basel) über die Runden kommen. Eine solche Unterstützung gibt es im Kanton Zürich allerdings bisher nicht im Gegensatz zu den Kleinkinderbetreuungsbeiträgen. Was die Objekthilfe anbelangt: Die kantonale Vorlage „Ja zur Förderung des preisgünstigen Wohnraums“ wurde 2014 angenommen. Ein Schritt in die richtige Richtung, die Umsetzung wird Zeit brauchen.

- Der Bereich Wohnen und Sozialpolitik: Welche elementaren Veränderungen wären hier angebracht?

Der Bereich Wohnen sollte bewusster wahrgenommen werden. Er geht vielfach vergessen. Immer wieder stelle ich fest, dass der Stellenwert von Arbeit, Arbeitsintegration oder Bildung sehr hoch ist, und der Bereich Wohnen oft untergeht. Sehr deutlich kam diese im Integrationsbericht des Kantons Zürich zum Ausdruck. Da ging der Bereich Wohnen völlig unter und war überhaupt kein Thema. Vielversprechend ist das derzeit laufende Nationale Programm gegen Armut, wo das Thema Wohnen eine wichtige Position einnimmt und hoffentlich positive Auswirkungen auf die Wahrnehmung des Themas haben wird.

- Wie nehmen Sie die Wohnpolitik auf den drei Ebenen Bund, Kantone und Gemeinden wahr?

Bereits auf Gemeindeebene sollte vermehrt dafür gesorgt werden, dass preisgünstiger Wohnraum für Armutsbetroffene zur Verfügung steht. Dies ist vielerorts überhaupt nicht der Fall. Nach der kantonalen Abstimmung sind die Gemeinden dazu aufgefordert zu handeln. Konkrete Objekthilfe würde heissen, dass die Gemeinde günstiges Bauland erwirbt.

Auf kantonaler und nationaler Ebene bekommt das Thema Wohnen in den letzten Jahren langsam mehr Gewicht. Ein Beispiel dazu ist die Arbeit von Caritas, die sich im Wohnbereich stark engagiert. Weiter ist auch die Sozialkonferenz des Kantons Zürich sehr aktiv, hier gibt es eine Arbeitsgruppe, in welcher Domicil als Mitglied auch vertreten ist oder als weiteres Beispiel das bereits genannte auf fünf Jahre befristete Nationale Programm zur Bekämpfung von Armut.

- Was liegt Ihnen am meisten am Herzen, wenn Sie an den Bereich Wohnen denken? Was würden Sie sich wünschen, wenn Sie einen realistischen und einen visionären Wunsch offen hätten?

Ein realistischer Wunsch, der relativ schnell umsetzbar wäre: Ein Commitment von Firmen, dass sie einen Teil ihrer günstigen Wohnungen für armutsbetroffene Menschen oder eben mehrfach benachteiligte Mieter und Mieterinnen zur Verfügung stellen. Es gibt vereinzelt Firmen, die das machen, aber es wäre in diesem Bereich mehr möglich.

## **Caritas Zürich**

### **Interview mit Cordula Bieri (Grundlagen) und Anna-Katharina Thürer (Projektmitarbeiterin ,WohnFit)**

---

- Wie setzt sich Caritas mit dem Thema „Wohnen und Armut“ auseinander und welche Angebote bietet Caritas Zürich in diesem Bereich?

Aus dem Grundlagen-Thema „Prekäre Wohnlage“, welche eher auf einer theoretischen Sensibilisierungsebene aufgebaut war, entstand die Idee des Pilotprojekts „WohnFit“. Die Regionalstelle Caritas Zürich hat sich bisher verschiedentlich mit dem Thema „Wohnen“ befasst. Unter anderem hat sie dazu Publikationen mit den Titeln „Wohnen im Kanton Zürich“ oder „Zu wenig Wohnung!“ publiziert. Caritas Schweiz hat 2014 dazu den Sozialalmanach mit dem Themenschwerpunkt „Unter einem Dach“ herausgegeben, der das Thema im Zusammenhang mit Armut und prekären Wohnverhältnissen näher beleuchtet und aus verschiedenen Ebenen facettenreich betrachtet. Das Projekt „WohnFit“ wurde im Auftrag von Caritas Zürich von der ZHAW erarbeitet und im April 2015 gestartet. Ein vergleichbares Projekt gab es davor bei Caritas Zürich noch nicht.

- Bitte beschreiben Sie das Projekt „WohnFit“.

In diesem Projekt geht es primär darum, dass freiwillige Helferinnen und Helfer direkte Hilfe anbieten und zusammen mit Familien, welche in prekären Verhältnissen leben, nach Wohnungen suchen. Eine Absicht dabei ist, dass die Familien ihre Kompetenzen für die Wohnungssuche verbessern, wertvolle Tipps erhalten und so einen besseren Zugang zum Wohnungsmarkt erlangen. Dabei geht es um elementare Fragen: Wo suche ich nach Wohnungen? Wie soll ein Begleitschreiben für eine Wohnungsbewerbung aussehen? Wie muss ich meine alte Wohnung korrekt kündigen?

Es kann sein, dass die Mentorinnen oder Mentoren die Familien bei einer Wohnungsbesichtigung begleiten. Es geht vor allem auch darum, dass die Familien nach all den vielen Absagen wieder zu mehr Selbstvertrauen finden und die existenziellen Ängste, keine Wohnung zu finden, eindämmen. Aufmunternde Worte können viel bewirken und helfen, weiter nach Wohnungen zu suchen und nicht aufzugeben.

- Gibt es weitere Angebote von anderen Akteuren in der Stadt betreffend „Hilfe bei der Wohnungssuche“?

Domicil ist seit 1994 in diesem Bereich aktiv; ist aber wie Caritas auch sehr gefordert oder zum Teil überfordert mit der Anzahl der Hilfesuchenden. Das Problem ist akut; es kann

daher gar nicht genug Stellen geben, welche bei der Wohnungssuche Unterstützung bieten.

Klar bietet die Stadt auch Hilfe, fokussiert sich allerdings eher auf Menschen, welche bereits in einer sozialen Einrichtung sind oder Sozialhilfe beziehen, also institutionell auf eine Weise bereits eingebunden sind. Aus dem Bericht der ZHAW geht hervor, dass es eine Lücke gibt mit den Menschen, welche nicht von der Sozialhilfe abhängig sind, weil sie knapp über dem Existenzminimum leben. Es sind Familien, welche zur Gruppe der Working Poor gehören: Sie haben keinen Anspruch auf Sozialhilfe, weil sie gerade genug verdienen, aber dennoch zu wenig, um ein gesichertes Leben führen zu können. Und genau für solche Familien gibt es leider wenige Unterstützungsangebote. Zu erwähnen sind auch Familien, welche Anspruch auf Sozialhilfe hätten, diese aber nicht in Anspruch nehmen, weil sie befürchten, dass dies negative Auswirkungen auf ihren Aufenthaltsstatus oder auf ihre Einbürgerung haben könnte. Zahlen dazu gibt es eigentlich keine aus dem Sozialbericht; solche Familien sind nicht erfasst wie Leute, die beim Sozialamt sind.

➤ Wo sehen sie die Grenzen beim Angebot von Caritas Zürich?

Caritas Zürich ist nicht im Besitz von eigenen Wohnungen. Die Vermittlung von Wohnungen ist kein Thema, insofern können nicht Wohnungen angeboten werden. Das Angebot beschränkt sich auf die Hilfe bei der Wohnungssuche, welche zurzeit von elf Mentorinnen und Mentoren angeboten wird. Es zeigt sich, dass es noch Zeit braucht, um mehr Freiwillige zu finden; das Projekt ist noch relativ jung. Caritas hat diverse Arbeitsfelder, in denen Freiwillige gefragt sind und der Bereich „Wohnen“ ist eher ein besonders anspruchsvoller Bereich, weil er meist nicht mit grossen Erfolgserlebnissen einhergeht.

➤ Wer kommt zu Ihnen und nutzt das Angebot?

Das Angebot richtet sich ausschliesslich an Familien, welche bereits in der Stadt Zürich wohnen und die in prekären Wohnverhältnissen leben. Es sind Familien mit schmalen Budget, welche keine Sozialhilfe beziehen. Das können Familien mit einem Elternteil sein aber auch traditionelle Familien mit zwei Elternteilen. Alleinstehende ohne Kinder sind nicht im diesem Pilotprojekt eingebunden. Was die Herkunft der Familien anbelangt, so ist dies nicht genauer definiert, allerdings sind es im Moment ausschliesslich Familien mit Migrationshintergrund.

➤ Wie werden bedürftige Familien auf das Angebot von Caritas Zürich aufmerksam?

Das ist nicht einfach zu sagen. Die Familien werden nicht im Zwangskontext zugewiesen. Der Andrang ist relativ gross. Ausser auf der Homepage haben wir bewusst keine Werbung dafür gemacht; die Mund-zu-Mund-Propaganda scheint gut zu funktionieren. Es kann aber auch sein, dass Familien zu diesem Projekt stossen, weil sie bereits bei Caritas Zürich in einer Familien- oder Schuldenberatung sind und so intern weitergeleitet werden. Zum Teil kommen die Hilfesuchenden auch über die Mutter- und Väterberatung oder einer Mutter-Kind-Einrichtung dazu.

➤ Welches sind die Kriterien, damit eine Familie am Projekt teilnehmen kann?

Die Familien haben wenig Geld zur Verfügung und leben in prekären Verhältnissen, gehören zu den Working Poor und müssen bereits in der Stadt Zürich leben. Weil es sich um ein Pilotprojekt handelt, hat man die Zielgruppe vorerst auf die Stadt Zürich beschränkt. Je nach Verlauf des Projekts könnte eine Ausweitung auf den ganzen Kanton in Frage kommen. Fakt ist auch, dass das Projekt mit einer 50%-Stelle auskommen muss, was die zeitlichen Ressourcen klar begrenzt.

➤ Welches sind die Probleme, die sich im Wohnbereich zeigen?

Hier gibt es verschiedene Konstellationen. Wenn sich diese kumulieren, wird es besonders brenzlich. Dazu gehören befristete Wohnverhältnisse, zu hohe Mietzinsen in der Relation zum verfügbaren Einkommen (also höher als ein Drittel des zur Verfügung stehenden Budgets), überbelegte Wohnungen, für das was die Wohnung oder die Wohnlage bietet. Auch gibt es Wohnungen, die zwar zahlbar sind, aber in einem desolaten Zustand sind. Auch enge Platzverhältnisse oder Überbelegung sind Probleme, die das Zusammenleben schwierig gestalten und wo es deswegen vermehrt zu Konflikten innerhalb der Familie kommen kann. All diese Faktoren spielen eine Rolle, welche die persönliche Befindlichkeit tangieren.

Wer eine überbelegte Wohnung hat, muss sich das wieder beim Grundbedarf absparen. Etwa bei den Lebensmitteln, was wiederum gesundheitliche Auswirkungen haben kann. Es ist zu beobachten, dass wer in prekären Wohnverhältnissen lebt, oft auch in prekären Arbeitsverhältnissen steht ... und umgekehrt: Tiefes Lohnsegment, Arbeit im Stundenlohn, unregelmässiges Einkommen, Arbeit auf Abruf je nach Bedarf.

➤ Und betreffend Kompetenzen im Bereich Wohnen?

Oft ist die Sprache ein Hindernis oder eine Barriere. Wenn es darum geht, einen Begleitbrief für eine Wohnungsbewerbung zu schreiben, dann wird es schwierig. Auch für die Kommunikation mit Nachbarn ist es wichtig, dass kommuniziert werden kann, um Missverständnissen vorzubeugen und mögliche Konflikte frühzeitig zu klären. Es ist

wichtig, den Waschplan oder den Wochentag der Kehrriechtabfuhr einzuhalten und einzelne Säcke nicht tagelang herumstehen zu lassen.

- Haben Sie nebst Anfragen von Familien auch Anfragen von Einzelpersonen, wenn es um die Wohnungssuche geht?

Das gibt es schon auch. Auch wenn sie nicht zur Zielgruppe des Pilotprojekts gehören, so bieten wir trotzdem ein einmaliges Beratungsgespräch an. Es sind zum Teil IV-Bezüger, die vorbeikommen und Hilfe bräuchten. Gerade für dieses Segment gibt es Lücken in der Begleitung oder Beratung, wenn es um die Wohnungssuche geht. Pro Infirmis sagt, dass sie für spezifische Beratungen im Zusammenhang mit der Beeinträchtigung oder Behinderung der IV-Bezugsperson zuständig sind. Für die Wohnungssuche die IV-Bezüger auf sich alleine gestellt. Auch ältere Menschen wären auf Hilfe angewiesen. Diese haben oft Jahrzehnte lang in einer günstigen Wohnung gelebt, mussten dann aber infolge Sanierung oder Totalrenovation ausziehen und können sich die neu angesetzte Miete nicht mehr leisten.

- Wie erleben Sie den Wohnungsmarkt in der Stadt Zürich und wie beurteilen sie diesen?

Es gibt immer weniger bezahlbaren Wohnraum. Es fehlt aber grundsätzlich an Wohnungen, die sich einkommensschwache Mieter leisten können. Durch Ersatzneubauten, Sanierungen oder Totalrenovierungen steigen die Preise von Wohnungen, die zuvor noch erschwinglich waren. Es kommt zu einer allgemeinen Aufwertung in der Stadt; die Lebensqualität ist auf einem hohen Standard und hat ihren Preis, den sich viele nicht mehr leisten können. Auch in Randzonen der Stadt wie Schwamendingen geht laufend günstiger Wohnraum verloren, weil alte Liegenschaften saniert werden. Leute werden so verdrängt. Es ist allerdings unklar, wo die Leute danach hingehen, wenn sie die Miete nicht mehr bezahlen können. Offenbar ist die Lage an Orten wie Winterthur, Wetzikon, Uster oder Schlieren ähnlich ... günstige Wohnungen werden immer rarer, weil wohlhabende Einwohnerinnen und Einwohner die Aufwertung mitfinanzieren und so willkommen sind. Der Kanton Zürich kennt keinen Sozillastenausgleich. Das hat zur Folge, dass niemand Anreize – im Sinne von günstigem Wohnraum – schaffen will. Standortförderung hat einen hohen Stellenwert; also wird in Immobilien investiert. Damit kann auch viel Geld gemacht werden. Nach der Finanzkrise wurde die Immobilienwirtschaft umso mehr zu einem wichtigen Wirtschaftsfaktor. Zürich boomt und wächst enorm! Aber die Wohnungsangebote sind vor allem für Gutbetuchte, die sich einen hohen Ausbaustandard wünschen. Dafür sind sie auch bereit, einen hohen Mietzins zu bezahlen.

- Wieso suchen so viele Menschen eine Wohnung in der Stadt Zürich und nicht in anderen Gemeinden des Kantons?

Viele Eltern haben ihren Arbeitsort in Zürich. Die Kinder gehen in eine subventionierte Krippe oder in einen Hort, wo sie eine gute schul- und familienergänzende Betreuung haben. Ein kürzerer Arbeitsweg vereinfacht die Familienorganisation. Die Stadt bietet viele Dienstleistungen, was wiederum viele Vorteile hat. Es kommt dazu, dass viele Migrantenfamilien mit der Zeit ein soziales Netzwerk aufgebaut haben, das sie nicht aufgeben wollen und wo sie sich wohlfühlen. In der Anonymität lässt es sich einfacher leben. Man ist vielleicht auch weniger der Stigmatisierung und Fremdenfeindlichkeit ausgesetzt.

- Warum kann Wohnen zur Armutsfalle werden? Wie läuft das aus Ihrer Sicht ab?

Oft bleibt den Wohnungssuchenden in der Not gar nichts anderes übrig, als eine Wohnung zu nehmen, die sie sich eigentlich gar nicht leisten können. Damit die Miete bezahlt werden kann, muss dies an anderen Orten eingespart werden. Ein Wohnungswechsel kann auch finanzielle Engpässe auslösen, weil die Kautions (Mietzinsdepot) höher ist als bei der letzten Wohnung oder weil die Kautions zeitlich verzögert ausbezahlt wird. Dies ist kann auch dann der Fall sein, wenn es nicht möglich ist, lückenlos von einer Wohnung in eine andere zu ziehen und so doppelte Wohnkosten anfallen. Auch eine Teilsanierung kann einen Mietzinsanstieg von 200 Franken zur Folge haben. Was im ersten Moment als moderater Preisanstieg aussieht, kann schwerwiegende Folgen haben. Oft locken dann Kleinkredite, welche mit Wucherzinsen verbunden sind.

- Gibt es eine Kooperation oder einen Austausch mit anderen Institutionen? Welche anderen Anbieter gibt es in der Stadt oder in der Region?

Mit Domicil stehen wir in engem Austausch. Zum Teil gibt es auch mit der Stiftung „Wohnungen für kinderreiche Familien“, der Wohnhilfe in Schlieren, der Stiftung Netzwerk Uster oder dem Wohncoaching in Luzern einen Austausch. All diese Angebote haben Wohnen als zentrales Thema und beraten zu diesem Thema. In allen niederschweligen Hilfsangeboten wie dem Schreibdienst der Stadt Zürich oder auch in der pfarreilichen Sozialarbeit oder in den Sozialberatungen von Caritas wird Wohnen immer wieder zum zentralen Thema.

- Welches sind die mehrdimensionalen Problemlagen von armutsbetroffenen Menschen oder von Menschen in prekären Lebenslagen?

Für diese Frage eignet sich das Gitternetzmodell – ein Modell mit acht Achsen, das von Caritas entwickelt worden ist. Anhand von diversen Fragen zu acht verschiedenen Bereichen werden Integrationslücken aufgedeckt. Dazu gehören die folgenden Bereiche: finanzielle Ressourcen, Berufliche Integration, Bildungsnähe, soziale Integration, Herkunftsfamilie, Wohnsituation, aufenthaltsrechtliche Situation, gesundheitliches Wohlbefinden (<http://www.caritas-test.ch>).

- In welcher Form unterstützt Ihr Pilotprojekt „WohnFit“ betreffend Förderung der Wohnkompetenz und mehr Wohnsicherheit?

Soweit geht unser Projekt eigentlich nicht. Es geht ja vor allem darum, dass durch das Mentoring bei den Such- und Bewerbungskompetenzen ansetzt. Natürlich kann es im Gespräch auch zu Themen kommen, welche die Kompetenzen indirekt positiv beeinflussen können, allerdings ist der Fokus anders gesetzt. Die Begleitung ist auf maximal sechs Monate angesetzt und soll eine Starthilfe sein. Sie soll Wege aufzeigen, welche die Chancen erhöhen, dass eine Wohnung gefunden werden kann. Die Suche nach einer Wohnung kann lange dauern, eben auch länger als die maximale Dauer von sechs Monaten des Mentorings. Dann geht es darum, den Leuten eine Starthilfe zu bieten ... es soll sich im Vorgehen etwas verändern und zu einem Wendepunkt kommen. Dass dabei die Kooperation und die Motivation zur Eigeninitiative entscheidend sind, ist eine Voraussetzung. Es kann nicht sein, dass jemand zu Caritas kommt und alles delegieren will. Im Unterschied zu Domicil übernehmen wir keine Solidarhaftung, sondern wir machen das Mentoring für sechs Monate, danach ist für uns die Sache abgeschlossen. Wir gehen nach Abschluss des Mentorings von sechs Monaten keine weiteren Verpflichtungen ein. Es ist eine Art Starthilfe, bei der die Such- und Bewerbungskompetenzen gefördert werden.

- Auf welchen Ebenen können Bund, Kantone und Gemeinden ansetzen, damit sich die Situation von armutsbetroffenen Menschen im Wohnbereich verbessert?

Subventionierte Wohnungen mit klaren Zugangskriterien ist eine Möglichkeit, Hand zu bieten. Im Moment sind im Kanton Zürich die Zahlen für solche Wohnungen eher rückläufig. Genossenschaften konnten das bisher unterstützen, weil sie zu günstigeren Konditionen Geld aufnehmen konnten und so auch preiswerten Wohnraum anbieten konnten. Heute sind die Hypotheken für alle recht günstig, sodass dieser Vorteil für Genossenschaften wegfällt. Weiter spielen Stiftungen wie PWG, Stiftungen im Bereich Alterswohnen oder die Stiftung „Wohnungen für kinderreiche Familien“ eine wichtige Rolle, welche die Situation punktuell entschärfen können.

Ein weiterer Ansatz wäre, dass Gemeinden dafür sorgen, dass sie zu eigenen Wohnungen kommen. Das bedeutet, dass sie Wohnungen kaufen oder Land erwerben um neuen preisgünstigen Wohnraum anzubieten. Aber die hohen Bodenpreise oder die teuren Objektpreise erschweren die Umsetzung dieses Vorhabens. Ein fairer Sozillastenausgleich könnte bewirken, dass sich die Lage punktuell ein wenig entspannt und dass der Gentrifizierung (Verdrängungsmechanismus) entgegenwirkt werden kann. Immerhin gibt es in letzter Zeit Forschungen zu Wohnen und Armut, was es bis vor kurzem nicht gab. Dank dem Nationalen Programm zur Bekämpfung von Armut wird das jetzt zum Thema und wird so auch zur Basis für sozialpolitische Diskussionen.

- Welche Handlungsschritte würden Sie sich wünschen, die zu einer Verbesserung der prekären Lebenslage führen könnte und die kurzfristig oder langfristig realistisch umsetzbar wären?

Veränderungen kurzfristig: Es sollte mehr niederschwellige Anlaufstellen geben für Menschen, die sich in einer Notlage befinden. Und zwar für alle, die Beratung und Hilfe brauchen, bevor sie schon tief im Sumpf sind und zum Sozialamt müssen, um Sozialhilfe zu beantragen. Es braucht Beratungsstellen, die kompetent und koordiniert helfen, falls nötig eine Triage aufgleisen und an andere Fachstellen weiterleiten. Kurz: Es braucht mehr neue niederschwellige Angebote zur Unterstützung und Begleitung, die auch bei der Entwicklung der Wohnkompetenzen unterstützen und so zu mehr Wohnsicherheit beitragen. Die Sozialhilfe versucht dies schon auch, hat aber begrenzte Zeitressourcen. Es wäre wichtig, sich ein Bild zu machen und zu erfahren, wie es in einem Haushalt einer Familie aussieht, die in prekären Verhältnissen lebt. Es wäre wünschenswert, wenn Fachpersonen der Sozialen Arbeit vermehrt einen sensibilisierten und kompetenten Zugang zum Thema Wohnen (prekäre Wohnverhältnisse) entwickeln könnten. Im gesamten Bereich der Wohnintegration gäbe es Handlungsbedarf; bisher wurde wenig dafür getan im Vergleich zum Arbeitsbereich. Für die Arbeitsintegration wird enorm viel getan und investiert. Dies wäre auch für den Bereich Wohnen wichtig und wünschenswert. Weiter wäre zu begrüßen, wenn Immobilienfirmen einen Teil ihrer Wohnungen preisgünstig abgeben würden, also zu Kostenmietpreisen abgeben würden und nicht zu Marktmietenpreisen mit grossen Renditen. Es fällt auf, dass alle Vermieter ihr Risiko tief halten wollen oder gar kein Risiko eingehen wollen. Wenn der Mietzins wie von DOMICIL (oder dem Sozialamt) garantiert wird, dann stehen die Chancen, eine Wohnung zu finden, bedeutend besser. Wer niemanden findet, der das garantiert, für den wird es enorm schwierig ... vor allem auch wenn es noch Betreibungen gibt. Selbst von Hilfswerken wird manchmal eine Garantie verlangt, damit überhaupt etwas ins Rollen kommt. Aber die Immobilienfirmen, die viel Geld verdienen, sind nicht bereit, Risiken

mitzutragen. Veränderungen langfristig: Die Schaffung von preisgünstigem Wohnraum sollte gefördert werden. Ich denke, man kommt nicht darum herum, diesen staatlich zu fördern und zu finanzieren.

## **Sozialzentrum Selnau, Zürich**

### **Interview mit Zoran Simic**

#### **Leiter Intake und Leiter der Fachstabstelle Integration mit Themenschwerpunkt Wohnen**

---

- Stellen Sie bitte das Sozialzentrum kurz vor und umschreiben Sie Ihre Funktion.

Im Sozialzentrum Selnau bin ich in der Funktion als Leiter Intake und in Ergänzung dazu als Leiter der Fachstabstelle Integration mit Schwerpunkt „Wohnen“ und für die Kontaktstelle Freiwilligenarbeit tätig. Das Intake ist Anlaufstelle für neue Antragsteller, zuständig für wirtschaftliche Sozialhilfe, persönliche Beratung oder fachspezifische Fragen zum Kinder- und Jugendbereich. Ich bin in meiner Funktion sowohl mit den anderen Sozialzentren der Stadt als auch mit der Basis bei der Klientenarbeit vernetzt.

- Inwiefern werden Probleme im Wohnbereich zum Thema mit den Klientinnen und Klienten?

Das Thema Wohnen ist ein riesiges Thema: Das geht von häufigen Mietzinsausständen über Obdachlosigkeit, über Klienten die alleine nicht mehr wohnfähig sind, spezielle Bedürfnisse was die Begleitung anbelangt (Familienbegleitung, Haushaltsführung und Erziehungsfragen), bis zur Exmission. Für all diese Themen und weitere Themen im Wohnbereich ist das Sozialzentrum die erste Anlaufstelle.

- Wie umschreiben sie den Begriff „Exmission“?

Jemand hat eine Kündigung erhalten und ist nicht gewillt oder in der Lage, seine Wohnung zu räumen und zu verlassen. Dann kommt es zu einer Ausweisung, bei welcher in der Regel auch die Polizei anwesend ist. Wenn Kinder involviert sind, macht es auch Sinn, dass jemand von der Sozialarbeit oder KESB dabei ist. Wir werden vom Betreibungsamt benachrichtigt und erhalten eine Ausweisungsanzeige ohne nähere Angaben. Wenn dies der Fall ist, so werden die Leute von uns per Post zu einem Gespräch eingeladen, ohne den Zwang, dass sie erscheinen müssen. Es geht darum, mit den Leuten ins Gespräch zu kommen und abzuklären, ob sie eine Anschlusslösung haben. Wenn Kinder involviert sind, so ist es wichtig, das Kindeswohl zu sichern. Wenn Familien keine Anschlusslösung haben, dann ist die Familienherberge der Stadt die erste Anlaufstation. Dort können die Leute auch sehr kurzfristig einziehen. Dies ist dann der Fall, wenn die Leute kein soziales Netz oder Verwandte haben, bei denen sie für ein paar Tage wohnen können.

Viele der Betroffenen, denen eine Exmission bevorsteht, waren zuvor noch nicht Sozialhilfebezüger. Ansonsten wären wir früher involviert gewesen und hätten früher unterstützen können. Je nach Situation versuchen wir mit dem Vermieter eine einvernehmliche Lösung zu finden, sodass der Wohnungsverlust abgewendet werden kann. Eine Notwohnung als mögliche Option kommt erst nach umfangreichen Abklärungen in Frage und braucht entsprechend Zeit. Es kommt dazu, dass die Notwohnungen der Stadt auch sehr gut ausgelastet sind. Eine weitere Option neben den Familienherbergen sind die Liegenschaftenverwaltungen der Stadt Zürich (LVZ). Zu ihnen haben die Sozialzentren einen speziellen Zugang. Für „Härtefälle“ kann ein spezielles Gesuch eingereicht werden. Der Bedarf wird dann umfangreich abgeklärt und so kann eine Familie ebenfalls wieder ein Dach über dem Kopf finden.

- Das Sozialamt stellt Sozialhilfebeziehenden eine Mietzinsgarantie aus, mit welcher sie sich dann auch für eine andere Wohnung bewerben können. Eigentlich ist das ja ein Garant dafür, dass die Vermieterschaft den Mietzins erhält. Also ist dieses Problem eigentlich gelöst. Stimmt das?

Es gibt Vermieter die wollen, dass wir das Geld direkt überweisen. Wenn es die Fallkonstellation zulässt und der Klient oder die Klientin einverstanden ist, so steht dem nichts im Weg und der Mietzins wird direkt überwiesen.

- Das Sozialamt hat fixe Vorgaben, wieviel eine Wohnung für eine alleinerziehende Mutter mit zwei Kindern kosten darf; in diesem Fall 1600 Fr. Wenn nun eine Wohnung gefunden wird und diese 120 Fr. mehr kostet, als in den Richtlinien vorgeschrieben ist ... Kann dann die Wohnung trotzdem gemietet werden?

Von den Richtlinien her können wir kein Auge zudrücken. Die Wohnung muss den Richtlinien entsprechen, sonst können wir den Mietzins nicht resp. nur befristet übernehmen. Wenn es sich nun um eine kleine Differenz handelt, so kann – wenn man die Klientin einschätzen kann und es ihr zutraut, dass sie haushälterisch mit dem Grundbedarf umgehen kann – im Einzelfall eine Ausnahme gemacht werden. Die Familie muss dann die Differenz vom Grundbedarf „absparen“. Wenn jemand Anrecht auf 1600 Fr. hat, aber eine Wohnung für 2100 Fr. nehmen will, dann ist es nicht realistisch, dass sie 500 Franken vom Grundbedarf absparen kann.

- Aber genau das passiert doch in der Praxis, dass viele Familien – welche (noch) nicht beim Sozialamt sind – aus der Not heraus eine überbezahlte Wohnung mieten. Dafür geben sie einiges mehr als ein Drittel des verfügbaren Einkommens aus, was das restliche Budget arg strapaziert. Mit der Zeit kommt es zu

Mietzinsausständen was zum Verlust der Wohnung führt. So geraten viele in die Schuldenfalle. Was sind Ihre Erfahrungen dazu?

Wenn es Familien gibt, die zuvor noch nicht bei uns waren, nun aber Sozialhilfe beantragen müssen, dann machen wir ihnen eine Auflage. Es gibt eine Suchfrist für die Wohnungssuche. Wenn die Familie innerhalb dieser Frist keine passende Wohnung findet und belegen kann, dass sie intensiv gesucht hat, so kann diese Frist verlängert werden.

- Ich habe die Erfahrung gemacht, dass die Familien an meinem Arbeitsort (Familienherberge) sich bei der Wohnungssuche sehr stark auf die Wohnungssuche in Zürich konzentrieren und nicht ausserhalb der Stadt. Können Sie nachvollziehen, warum das so ist? Welches sind die möglichen Gründe?

Es kommt auf die Lebensumstände an. Wenn jemand betagt ist und schon 20 oder 30 Jahre in gleichen Quartier lebt und vernetzt ist, dann ist das nachvollziehbar. Es gibt aber auch Fälle, wo es nicht wirklich nachvollziehbar ist. Aus der Praxis kann ich sagen, dass das Argument der sozialen Vernetzung – gerade auch bei Familien mit schulpflichtigen Kindern – eine grosse Rolle spielt. Möglich ist auch, dass die Hoffnung eine Stelle in der Stadt zu finden grösser ist, als auf dem Land. Viele erhoffen sich in einer Stadt eher wieder auf den eigenen Füessen stehen zu können als auf dem Land, wo es weniger Arbeitsplätze für sie gibt.

- Im Bereich der Arbeitsintegration wird sehr viel unternommen und Geld investiert. Für mich ist das Wohnen so wichtig, dass hier ebenfalls Handlungsbedarf bestünde. Angebote und Investitionen in diesem Bereich erachte ich genauso wichtig wie bei der Arbeitsintegration. Wie sehen Sie das?

Man muss die Bereiche grundlegend unterscheiden: Wohnen tut jeder, sei es in betreuter oder begleiteter Form, befristet, in einer notfallmässigen Unterkunft (Notschlafstelle) oder eben in den eigenen vier Wänden. Das ist bei der Arbeit ein wenig anders: Es gibt verschiedene Akteure mit verschiedenen Interessen. Es stellen sich Fragen wie: Wer hat Anrecht auf Arbeitsintegration? Was oder wieviel muss angeboten werden? Diese heftigen Diskussionen finden im Bereich Wohnen nicht statt.

Bei Vermietern, Genossenschaften oder Verwaltungen kann noch viel bewegt werden. Hier kann ebenfalls angesetzt werden. Beim Sozialamt wird viel darangesetzt, dass eine Klientin oder ein Klient zuerst eine Wohnlösung findet und so gewisse Rahmenbedingungen gegeben sind. Erst dann wird Arbeitsintegration zum Thema.

- Gibt es innerhalb der Sozialzentren Fachstellen, welche bei der Förderung für sichere Wohnverhältnisse ansetzen?

Wir hatten eine „Anlaufstelle für Vermieter“. Diese Stelle wurde aufgelöst und läuft im Moment über die Fachstabstelle Wohnintegration. Anfragen oder Anliegen von Vermietern gelangen jetzt an die Fachstabstelle. Vermieter gelangen derzeit selten mit Anliegen oder schwerwiegenden Problemen an uns. Allerdings konnten 2015 drei Exmissionen verhindert werden; in vier weiteren Fällen waren die Gesundheitsdienste involviert. Das sieht zahlenmässig auf den ersten Blick nicht nach grossem Erfolg aus. Und doch ist es gut so: Exmissionen sind meist sehr teuer und was ebenfalls wichtig ist: Die Mieter und Mieterinnen konnten in diesen drei Fällen mit unserer Hilfe ihre Wohnung behalten.

Die Anlaufstelle, welche von zwei Personen geführt wurde, war zu wenig ausgelastet und wurde aufgelöst. Vermieter gelangen nun mit ihren Anliegen und Fragen direkt an mich. Häufig geht es um grundlegende Wohnkompetenzen, welche den Bewohnern fehlen. Wie entsorge ich meinen Abfall? Wie benutze ich die Wäscheküche konfliktfrei? Zur Klärung solcher Fragen gab es ein „Wohntraining“ von den Sozialen Einrichtungen und Betrieben: Bei diesen Wohntrainings wurden fehlende Wohnkompetenzen vermittelt. Dieses Angebot gibt es allerdings auch nicht mehr resp. nur auf Antrag. Ein anderer wichtiger Akteur bei der Vermittlung von Wohnkompetenzen ist die Stiftung Domicil. Wenn das Sozialamt dringenden Handlungsbedarf für Klienten sieht, dann kommen externe oder interne Player zum Zug. Das sind zum Beispiel fallführende Sozialarbeiterinnen in Form von persönlicher Hilfe und Triage, Psychiatrisch Psychologischer Dienst (PPD), Nachbarschaftshilfe, Case Management etc.

- Präventiv und proaktiv wirken: In diesem Bereich wäre meines Erachtens viel Potential vorhanden. Wäre nicht gerade dies ein Punkt, an welchem angesetzt werden sollte, damit spätere Folgekosten eingedämmt werden können?

Doch schon. Auch nach Auflösung der Anlaufstelle für Vermieter haben diese die Möglichkeit, uns zu kontaktieren. Wir leiten das Anliegen der fallführenden Person des betreffenden Klienten weiter. Auch wenn die betreffende Person nicht zur Klientel der Sozialen Dienste gehört, wird die Information an den Stellenleiter des betreffenden Sozialzentrums weitergeleitet, der dann die betreffende Person zu einem Gespräch einlädt. Je nach Sachlage wird im Anschluss dazu an eine Fachstelle verwiesen. Wenn es um gesundheitliche Themen (psychische Auffälligkeiten) geht, arbeiten wir auch mit den städtischen Gesundheitsdiensten zusammen. Geht es um rechtliche Belange, so ist wiederum der Mieterverband zuständig und kann kompetent weiterhelfen.

Zur Kosten-Nutzen-Frage: Es stellt sich die Frage, wieviel soll dafür getan werden? Wieviel macht Sinn und ist nötig? Man kann sich auch fragen, wie ist der Ertrag kurz, mittel- oder langfristig? Die finanziellen Ressourcen sind beschränkt. Wenn gespart werden muss, ist man schon eher dazu verleitet, sich auf das Kerngeschäft zu

konzentrieren. Nutzen und Ertrag sind manchmal schwer einschätzbar oder messbar. Wenn diese nicht innert kurzer Frist klar erkennbar sind, dann werden solche Projekte oft nicht verlängert.

- Problemlagen im Wohnbereich bezüglich Wohnkompetenzen: Inwiefern haben sich in den letzten Jahren die Problemlagen verändert?

Das grösste Problem für uns vom Sozialzentrum ist, dass wir meist spät oder gar nicht erfahren, wenn Probleme im Wohnbereich auftreten. Zum Beispiel Messie-Syndrom: Wenn uns der Klient dies nicht kommuniziert, dann erfahren wir das meist zu spät. Es braucht eine Problemeinsicht, damit das Problem angegangen werden kann. Wir können das nicht bei jedem Klienten frühzeitig in Erfahrung bringen. Oft sind es die Vermieter oder die Nachbarn, die uns kontaktieren, wenn Auffälligkeiten auftreten. Das Problem ist dann oft schon akut. Erst wenn wir eine solche Meldung haben, können wir aktiv werden. Es kann aber auch sein, dass jemand anruft und Vorfälle zu Personen meldet, die uns bisher unbekannt waren.

- Wie sieht es aus mit Wohnungsbesuchen? Wann (in welchen Fällen) geht man zu den Klienten nach Hause, wenn es Hinweise gibt, dass es Schwierigkeiten (akute Probleme in der Nachbarschaft) gibt?

Das kommt schon vor. Es ist dann meist die fallführende Sozialarbeiterin des Quartierteams, die sich in solchen Situationen darum kümmert. Die Klienten sind zuerst für drei bis sechs Monate beim Intake. Das Intake ist in dieser Anfangsphase für Kurzberatungen zuständig, wenn die Klienten neu aufgenommen werden. In dieser Zeit sieht man die Klienten etwa zwei bis dreimal. Danach werden sie einer fallführenden Person zugeteilt, welche sich dann gezielter um die Person oder die Familie kümmern kann.

Zu Hausbesuchen kommt es beispielsweise, wenn es um Kinder- oder Erwachsenenschutz geht, oder wenn Klienten über eine gewisse Zeit nicht erreichbar sind. Oder auch wenn man ein ungutes Gefühl hat, dass etwas passiert sein könnte. In der Regel geht man dann zu zweit vorbei, schaut unter anderem, ob der Briefkasten geleert wurde und versucht sich ein Bild zu machen, was los ist.

- Wenn die Leute vom Sozialamt feststellen, dass es ernsthafte Probleme im Wohnbereich gibt ... Wie wird dann vorgegangen? Haben die Leute vom Sozialamt die zeitlichen Ressourcen, sich den Problemen anzunehmen, damit zum Beispiel eine Exmission verhindert werden kann?

Wir haben ein hohes Interesse daran, Wohnverhältnisse zu sichern. Etwas vom Schlimmsten, das einem Sozialarbeiter widerfahren kann, ist der folgende Fall: Eine gesunde, arbeitsfähige Person, die keinerlei Betreuung oder Begleitung braucht, wird obdachlos. Für Menschen, die einen Betreuungsbedarf haben, für die gibt es Unterbringungsmöglichkeiten: Heilsarmee, Betreutes Wohnen und andere. Wer aber keine Betreuung braucht, wer Wohnkompetenzen aufweist und als „wohnfähig“ angesehen wird und auch Systemkenntnisse hat und weiss, wie er oder sie eine Wohnung suchen muss ... wer keinerlei Einschränkungen hat ... diese Personen sind im gleichen Arbeits- und Wohnungsmarkt wie „Sie und ich“ – allerdings mit wesentlich schlechteren Voraussetzungen. Für diese Personen haben wir nämlich praktisch keine Angebote. Was noch bleibt ist die Notschlafstelle. Darum ist es für Sozialarbeitende von hohem Interesse, die Wohnsicherheit solcher Personen aufrecht zu erhalten. In Fällen, in denen wir involviert sind und die uns auch bekannt sind, handeln wir konsequent. In Fällen, in denen uns die Leute nicht bekannt sind, weil sie nicht Sozialhilfe beziehen, ist es schwierig. Diese Leute versuchen meist lange, sich selber zu helfen und sind überfordert und letztlich kann die Hilfe und Unterstützung unsererseits erst spät greifen ... manchmal eben zu spät.

- Was erwartet man von den Klienten/Klientinnen? Was soll oder kann von ihnen gefordert werden, um eine Verbesserung ihrer Lage zu erreichen?

Verlässlichkeit, der Wille etwas zu verändern, Pflichten einhalten – also Kooperation – sind Dinge, die wir fordern. Exmissionen könnten so zum Teil verhindert werden, wenn es in solchen Punkten besser klappen würde. Wir laden betroffene Klienten zum Gespräch ein, wenn wir von einer Kündigungsandrohung erfahren. Leider kommt es oft vor, dass sie dann nicht erscheinen. In solchen Fällen stellt sich auch die Frage, wie weit die sozialarbeiterische Pflicht innerhalb der Organisation geht. Muss jeder zu seinem Glück gezwungen werden, um ihn ‚wohnfit‘ zu machen, wenn er nicht bereit dazu ist? Macht es Sinn, Betroffenen mangelnde Wohnkompetenzen aufzwingen zu wollen, wenn sie sich nicht kooperativ verhalten? Weiter gilt es zu unterscheiden, ob es sich wirklich um fehlende Wohnkompetenzen handelt. Wenn es zwischen Herrn XY und seinem Nachbarn zu Konflikten kommt, wenn er übergriffig wird und andere beschimpft, so kann auch Alkohol eine mögliche Ursache sein. Dann kann man nicht von mangelnden Wohnkompetenzen sprechen, dann sind es eben andere Gründe wie übermässiger Alkoholkonsum. Es ist recht schwierig zu sagen, bei wem was gefordert werden kann. Das ist individuell und kommt auf den einzelnen Fall an.

- Nebst Familienherbergen oder Notschlafstellen ... welche kurzfristigen Möglichkeiten gibt es für eine Unterbringung?

Bei Notfallplatzierungen kommen wir manchmal in einen absurden Bereich. Von einer Unterbringung im Hotel ist abzusehen. Allerdings kostet eine Unterbringung bei der Heilsarmee wesentlich mehr als ein preiswertes Hotel. Es gibt auch hotelähnliche Wohnlösungen ... eine Art Appartements, welche monatsweise vermietet werden zu 1050 Franken pro Monat. Dies kann allerdings nur befristet in Anspruch genommen werden. Bei einer Platzierung in der Unterkunft der Heilsarmee, wo es fast dreimal soviel kostet, gibt es weniger Aufruhr in der Bevölkerung, als wenn man ein preiswertes Hotelzimmer mieten würde. Eine Unterbringung im Hotel wird eben zum Politikum beim Steuerzahler, auch wenn dies manchmal die günstigere Variante wäre.

- Was sagen Sie zum Thema „Gefahr von Ghettoisierungstendenzen“ und dass viele Vermieter keine Sozialhilfebezügler bei der Wohnungsvergabe berücksichtigen?

Vorurteile gegenüber Sozialhilfebeziehenden ... Man will nicht zu viele von ihnen im gleichen Wohnobjekt – also keine Ghettoisierung – und die Bezüger sind bei der Vergabe einer Wohnung oft stark benachteiligt. Hier wäre Handlungsbedarf auf politischer Ebene wünschenswert. Weiter wäre es wichtig, Sensibilisierungsarbeit zu leisten. In vielen Köpfen existieren komische Bilder von Sozialhilfebeziehenden ... Sozialhilfebeziehende sind keine homogene Gruppe, welche in den gleichen Topf passen: Es gibt sie quer durch alle Gesellschafts- und Bildungsschichten. Es gibt ihn nicht, DEN typischen Sozialhilfebezügler ... insofern finde ich das Thema „Vermeidung von Ghettos“ übertrieben. Sozialhilfebeziehende sind nicht lebens- und gesellschaftsunfähige Menschen.

- Wie sehen Sie das Wohnraumangebot in der Stadt Zürich?

Wohnraum in der Stadt ist vorhanden, aber es gibt knappen Wohnraum, der zahlbar ist. Gewisse Wohnungen stehen sogar leer, weil sie zu teuer sind. Mittlerweile ist es so, dass auch Genossenschaften nicht mehr so günstig Wohnraum anbieten (können) ... Warum das so ist? Vielleicht will man andere Personen anziehen, aus Renditengründen, eine Anpassung an den aktuellen Markt ... Ein aktuelles und brisantes Problem in der Stadt sind Liegenschaften in desolaten Zuständen, welche vermietet werden. Liegenschaftsbesitzer vermieten gezielt nach den Mietzinsrichtlinien für Sozialhilfebezügler: 1100 Franken Miete für 1-Zimmer-Wohnungen für Einzelpersonen. Erst vor kurzem war das Beispiel an der Magnusstrasse in den Medien. Dieses unschöne Kapitel tangiert die Stadt Zürich, weil unter anderem auch Klienten der Sozialhilfe

betroffen sind. Hier stehen dann natürlich die Sozialbehörden in der Kritik, weil die Frage aufkommt: Warum finanziert die Stadt solche Liegenschaften? Auf der anderen Seite sind es die Bezüger, die sagen, ich habe einen Wohnungsvertrag und ich möchte diese Wohnung mieten. Die Sozialen Dienste sind nicht Vertragspartner. Da sind wir auch im Clinch und können nicht sagen, eine solche Wohnung zahlen wir nicht, solange sie im Bereich der Richtlinien liegt. Schlussendlich sind wir froh, wenn Menschen ohne Betreuungsbedarf überhaupt etwas finden. Eben auch weil wir für solche Einzelpersonen keine andere Möglichkeit als die Notschlafstelle haben.

Auch befristete Wohnverhältnissen sind eine ambivalente Sache. Für Familien mit Kindern ist das keine einfache Entscheidung. Die vertraute Umgebung und die sozialen Kontakte aufgeben zu müssen und befristet an einem anderen Ort neu anzufangen, ist nicht einfach: Schulwechsel, neues Umfeld, neue soziale Kontakte knüpfen, neue Nachbarn ... und dies im Wissen, dass diese Wohnlösung nur befristet ist. Da stellt sich die Frage: Wollen wir das, wenn man das Kindeswohl berücksichtigt? Befristete Wohnungen kommen daher für Einzelpersonen oder Paare ohne Kinder eher in Frage.

- Wie sieht die Kooperation mit anderen Institutionen aus?

Zu den städtischen Angeboten der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) gehören Notschlafstelle, Nachtpension, Notwohnungen, Betreutes Wohnen oder Familienherbergen. Die SEB gehört zum Sozialdepartement und kooperiert mit anderen Stellen wie beispielsweise Kompass (Stadtärztlicher Dienst), Liegenschaftsverwaltung der Stadt Zürich (LVZ) oder dem Städtischen Gesundheitsdienst (SGD). Auch die Stiftung Domicil, Fachstelle Wohnen im Alter, Wohneinrichtungen für betagte Menschen, Sozialdienste von Spitälern oder Psychiatrien gehören dazu.

- Sie haben einen Wunsch offen, der kurzfristig oder auch langfristig umgesetzt werden kann. Was wäre ihr Wunsch?

Mittel- bis langfristig: Dass es in Zürich wieder vermehrt zahlbaren Wohnraum gibt.

Kurzfristig und umsetzbar: Für Menschen ohne besonderen Betreuungsbedarf sollten weitere Angebote geschaffen werden ... nicht ausschliesslich die Notschlafstelle, die im Moment für diese Personen in Frage kommt.

Visionär: Passgenauigkeit der Wohnangebote in finanzieller und bedürfnisorientierter Hinsicht. Das heisst genügend bezahlbaren Wohnraum, Notfallplatzierungen die in finanzieller und klientenorientierter Hinsicht besser abgestimmt sind. Weiter hätte ich den Wunsch nach einer breiten und genügenden Angebotspalette ... und natürlich möglichst viele Zeitressourcen in der täglichen Arbeit, welche den Bedarf der Klienten angemessen abdecken würden.



# Wohnen in der Schweiz

Banimi në Zvicërr

Stanovati u Švajcarskoj

السكن في سويسرا

Degenashaha Switzerland

Living in Switzerland

Vivre en Suisse

Morar na Suiça

Vivir en Suiza

சுவிஸ் நாட்டில் வசித்தல்

İsviçre'de oturmac



## Miteinander reden

Talk with each other

Communiquez entre voisins

Parlare gli uni con gli altri

Conversar con las personas

Falar uns com os outros

Pričati jedni sa drugima

Komunikoni me njëri-tjetrin

İletişime geçiniz

ஒருவரோடொருவர் பேசிக்கொள்ளுங்கள்



## Nachbarschaft pflegen

Get to know your neighbours

Entretenez de bons rapports de voisinage

Curare i rapporti con il vicinato

Mantener buenas relaciones con los vecinos

Manter a boa vizinhança

Negovati dobrosusedske odnose

Mbani lidhje të mira me fqinjët

Komşuluk ilişkilerinizi geliştiriniz

அயலவர்களுடன் தொடர்புகளை ஏற்படுத்தி அதனை பராமரியுங்கள்



#### Im Treppenhaus und in der Garage nicht spielen

Please do not play on the stairs and in the garage  
Ne jouez pas dans la cage d'escalier ni dans le garage  
Non giocare sulle scale e in garage  
No se puede jugar ni en las escaleras ni en el garaje  
Não brincar nas escadas nem na garagem  
Ne igrati se na stepeništu i u garaži  
Mos luani në shkallë dhe në garazh  
Merdivenlerde ve garajda oyun oynamamalı  
வீட்டுப்படிக்களிலும் கராஜ்ஜினுள்ளும் விளையாடாதீர்கள்



#### Waschküche sauber hinterlassen

Please keep the laundry room clean and tidy  
Laissez la buanderie dans un état propre  
Lasciare pulita la lavanderia  
Mantener limpia la zona de lavandería  
Deixar a lavandaria limpa  
Perionicu napustiti čistu  
Pastroni dhomën e larjes pas përdorimit  
Çamaşırhaneyi temiz bırakınız  
சலவை செய்யும் அறையை சுத்தமாக விட்டுச் செல்லுங்கள்



#### Abfall gehört in den gebührenpflichtigen Abfallsack

Rubbish must be placed in the appropriate rubbish bag (fees apply to the bag)  
Jetez les déchets dans les sacs-poubelles payants  
L'immondizia deve essere smaltita nei sacchi a pagamento  
La basura debe depositarse en las bolsas correspondientes (con suplemento de tasa de basura)  
O lixo deve ser colocado no saco do lixo sujeito a taxas  
Otpad pripada u vreću za otpad, za koju se plaća taksa  
Mbeturinat duhet të futen në thesin e pagueshëm të mbeturinave  
Çöp, ücretle tabi çöp torbasına atılacaktır  
குப்பையை போடவேண்டியது செலவுடன்கூடிய குப்பைப் பையினுள்ளாகும்



#### Es ist wichtig, dass Sie Deutsch sprechen und verstehen

It is important that you can both understand and speak German  
Il est important que vous parliez et compreniez l'allemand  
È importante parlare e capire il tedesco  
Es importante hablar y comprender el idioma alemán  
È importante que fale e entenda alemão  
Važno je da govorite i razumete Nemački  
Është e rëndësishme që ju të flisni dhe të kuptoni gjermanisht  
Almanca anımanız ve konuşmanız önemlidir  
நங்கள் ஜெர்மன் மொழியை பேசும்படிமுகதலும் புரிந்துகொள்ளுதலும் முக்கியமானதாகும்



### Sorge tragen zu Haus und Umgebung

Take care of the house you live in and its surroundings  
Veillez à l'immeuble et à l'environnement  
Salvaguardare la casa e l'ambiente circostante  
Ocuparse de la casa y sus alrededores  
Tratar da casa e dos seus arredores  
Brinuti se za kuću i okolinu  
Kujdesuni për ndërtesën dhe ambientin përreth  
Eviniz ve çevreniz için özen gösteriniz  
வீட்டையும் சுற்றாடலையும் பற்றிச் சிந்தித்து நடவடிக்கை



### Lärm: Rücksicht nehmen und Ruhezeiten einhalten

Noise: please be considerate and comply with the rest periods  
Bruit: respectez les autres et les temps de repos  
Rumore: avere rispetto e attenersi agli orari di riposo  
Ruido: Tener consideración y respetar las horas de silencio  
Ruído: ter consideração e respeitar as horas de repouso  
Buka: Imati obzira i pridržavati se vremena za odmor  
Zhurma: Respektoni të tjerët dhe zbatoni orarin e qetësisë  
Gürültüye dikkat: Lütfen istirahat saatlerine uyunuz  
சத்தம்: மற்றவர்களைப் பற்றிச் சிந்தித்து அமைதி நேரங்களைக் கடைப்பிடிப்புகள்



### Wohnung kurz und regelmässig lüften

Air your flat briefly and regularly  
Aérez brièvement et régulièrement l'appartement  
Aerare l'appartamento regolarmente e per breve durata  
Ventilar la vivienda breve y regularmente  
Arejar o apartamento breve e regularmente  
Stan kratko i redovno provetjavati  
Ajrosni banesën për një kohë të shkurtër, dhe rregullisht  
Evinizi sık aralıklarla kısa süreli havalandırınız  
குறுகிய நேரத்திற்கும் ஒழுங்காகவும் (வீட்டு ஜன்னல் கதவுகளை திறந்து) காற்றோட்டத்தை ஏற்படுத்துங்கள்



### Keine Gegenstände ausserhalb der Wohnung hinstellen

Do not store any objects outside your apartment  
Ne laissez pas d'objets en dehors des appartements  
Non lasciare oggetti fuori dall'appartamento  
No dejar objetos fuera del apartamento  
Não deixar objectos fora dos apartamentos  
Ne ostavljati predmete izvan stanova  
Mos mbani sende jashtë banesave  
Evinizin dışında eşya bırakmayınız  
வீட்டிற்கு வெளியே சாமான்களை வைக்காதீர்கள்

### Mit Unterstützung von



**MIGROS**  
kulturprozent



Bundesamt für Wohnungswesen BWO  
Gemeinnützige Gesellschaft des Kantons Zürich  
Migros-Kulturprozent  
Stadt Zürich, Stadtentwicklung, Integrationsförderung

### Impressum

Auftraggeberin: Stiftung Domicil, Zürich  
Produktion: ABAKU AG, Zürich  
Ton: Fatnoise, Zürich  
Booklet: Peyer Bühler Kommunikation, Zürich

Den Film „Wohnen in der Schweiz“ können Sie bestellen bei  
Stiftung Domicil, Kanzleistrasse 80, 8005 Zürich,  
044 245 90 25 oder info@domicilwohnen.ch

Pictogramme und Begleittext:  
Stadt Zürich, Hallo Nachbarin, hallo Nachbar