

Projektbericht

BEGLEITUNG BEI DER WOHNUNGSSUCHE

Verfasst durch Christiane Dilly & Janine Gass

IM RAHMEN DES TRANSFERMODULS – ENTWICKELN UND PROBLEMLÖSEN
MASTER IN SOZIALER ARBEIT BERN, LUZERN, ZÜRICH, ST. GALLEN

25. JANUAR 2017

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
1.1	Ausgangslage	2
1.2	Ziele und Fragestellung des Berichts	3
1.3	Vorgehen	4
1.4	Freiwilligenarbeit und Angebote im Bereich Wohnen.....	4
1.4.1	Freiwilligenarbeit	5
1.4.2	Wohnen.....	5
2	Ergebnisse	6
2.1	Angaben zu den Nutzenden	6
2.1.1	Wohnort der Nutzenden und zuständige Stellen.....	6
2.1.2	Dauer der Nutzung des Angebots	7
2.1.3	Aufenthaltsrechtlicher Status der Nutzenden.....	7
2.2	Ähnliche Angebote	8
2.3	Gruppendiskussion.....	9
2.3.1	Zusammenarbeit mit Sozialdiensten.....	9
2.3.2	Projektbeschreibung	9
2.3.3	Wirkungseinschätzung	10
2.3.4	Weiterentwicklung	10
2.3.5	Weiterbildung	11
2.3.6	Freiwilligenengagement	11
3	Diskussion der Ergebnisse und Empfehlungen	12
4	Literaturverzeichnis	19
5	Anhang.....	20
5.1	Anhang 1: Leitfaden Gruppendiskussion	20
5.2	Anhang 2: Wohnort der Nutzenden	21
5.3	Anhang 3: Zuständige Stellen 2016.....	22

1 Einleitung

Der nachfolgende Bericht befasst sich mit dem Angebot „Begleitung bei der Wohnungssuche“, für welches ausschliesslich Freiwillige arbeiten. Er basiert auf Untersuchungen, welche zwei Studierende der Sozialen Arbeit im Rahmen des Moduls TEP (Transfermodul Entwickeln und Problemlösen) ihres Masters durchgeführt haben. Das Projekt besteht seit einigen Jahren und es stellen sich verschiedene Fragen im Zusammenhang mit der Zukunft des Projekts. Um zunächst einen Überblick über das Projekt sowie die dem Bericht zu Grunde liegenden Fragestellungen und Ziele sowie das methodische Vorgehen zu erhalten sollen diese Punkte im Folgenden kurz umrissen werden.

1.1 Ausgangslage

Das Projekt „Begleitung bei der Wohnungssuche“ wird im Internetcafé Power-Point durchgeführt. Das Internetcafé Power-Point befindet sich in Trägerschaft von KABBA (Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen) und bietet kostenlosen Zugang zum Internet und zu Computerarbeitsplätzen für Arbeitslose, Armutsbetroffene und Asylsuchende. Am Freitagnachmittag wird im Internetcafé Power-Point drei Stunden, von 14 bis 17 Uhr, Begleitung bei der Wohnungssuche angeboten. Dieses Angebot wurde in Zusammenarbeit zwischen Thomas Näf, Geschäftsführer des Internetcafés Power-Point, und der katholischen Kirche Region Bern aufgebaut. Die Begleitung bei der Wohnungssuche wird unter Mithilfe von Thomas Näf durch sieben Freiwillige angeboten. Die Freiwilligen, welche über die katholische Kirche vermittelt wurden, werden durch Tania Oliveira von der Fachstelle für Sozialarbeit (FASA) begleitet.

Die „Begleitung bei der Wohnungssuche“ wird in einem Flyer sowie auf der Internetseite des Internetcafés Power-Point kurz vorgestellt. Das Angebot richtet sich an Erwerbslose und von Armut betroffene Menschen sowie Personen mit Zuweisung eines pfarreilichen Sozial- und Beratungsdienstes der Region Bern, wobei dies nur selten vorkommt. Das Angebot reicht von der Unterstützung bei der Wohnungssuche im Internet, der Kontaktaufnahme mit VermieterInnen, der Hilfe beim Ausfüllen von Formularen bis hin zu praktischen Tipps zur Optimierung der Bewerbung. Nicht angeboten werden Begleitungen zu Besichtigungsterminen, Verhandlungen mit VermieterInnen sowie rechtliche und finanzielle Unterstützung.

Von den öffentlichen Sozialdiensten werden unterstützte Personen auf das Angebot aufmerksam gemacht und dorthin triagiert. Eine eigentliche Zusammenarbeit besteht jedoch kaum, ebenso wie auch lange keine gesicherte finanzielle Unterstützung der Gemeinden vorhanden war, obwohl die Gemeinden gemäss Art. 71a* des Sozialhilfegesetzes des Kantons Bern vom 11.06.2001 (BSG 860.1) verpflichtet sind, erforderliche Angebote zur sozialen Integration im

Bereich Obdach und Wohnen zur Verfügung zu stellen, wobei der Regierungsrat über die Zulassung der Angebote zum Lastenausgleich sowie über die Mindestanforderungen entscheidet. Im Zusammenhang mit dem Freiwilligenprojekt „Begleitung bei der Wohnungssuche“ ist auch Art. 73 (SHG) interessant. So wird darin festgehalten, dass die Gesundheits- und Fürsorgedirektion zur Erreichung des Zwecks und der Wirkungsziele der Sozialhilfe besondere Massnahmen treffen kann. Es wird insbesondere ausgeführt, dass dies durch die Bereitstellung von Angeboten oder durch Beiträge an Organisationen sowie durch Förderung und Unterstützung von Freiwilligenarbeit umgesetzt werden kann.

Somit kann festgehalten werden, dass die gesetzlichen Grundlagen für eine Finanzierung des Projekts „Begleitung bei der Wohnungssuche“ erfüllt sind. Gleichzeitig zeigt sich, dass die Nachfrage nach dem Angebot seit Beginn stark angestiegen ist (vgl. auch *2.1. Angaben zu den Nutzenden*). Trotzdem war zu Beginn des Projekts der Studierenden keine gesicherte und regelmässige finanzielle Beteiligung der öffentlichen Hand vorhanden und es bestand kein Leistungsvertrag zur Finanzierung der Begleitung bei der Wohnungssuche sowie des Internetcafés. Es bedurfte vielmehr einer jährlichen und aufwändigen Suche nach Spendern, um das Angebot abzusichern. Aufgrund dieses Widerspruchs zwischen Finanzierung und Nutzung des Angebots sowie der kaum vorhandenen Zusammenarbeit mit den öffentlichen Sozialdiensten bestand viel Frust seitens der Projektverantwortlichen, was dazu führte, dass das Projekt immer wieder in Frage gestellt wurde. Die neusten Entwicklungen zeigen jedoch, dass sich zumindest bei der Stadt Bern ein Bewusstsein für die Notwendigkeit einer finanziellen Unterstützung des Angebots entwickelt. So hat die Stadt Bern vor kurzem einen Leistungsvertrag für das Internetcafé Power-Point sowie die Wohnbegleitung abgeschlossen und beteiligt sich somit neu finanziell am Angebot.

1.2 Ziele und Fragestellung des Berichts

Im Fokus dieses Berichts stehen die Freiwilligen, welche im Angebot mitarbeiten, sowie die Schnittstellen zu den Sozialdiensten. Ohne die Freiwilligen wäre das Projekt nicht denkbar. Freiwilligenarbeit heisst aber nicht, dass die Arbeit nichts wert ist. Darum muss eine angepasste Form der Wertschätzung gefunden werden bzw. geklärt werden, welche Erwartungen diesbezüglich bei den Freiwilligen vorhanden sind. Sozialdienste sind daran interessiert und beauftragt, ihren Klientinnen und Klienten Wohnraum zur Verfügung zu stellen bzw. sie darin zu unterstützen, geeigneten Wohnraum zu finden. Diese Aufgabe kann aber oft nicht bewältigt werden und die KlientInnen werden sich selbst überlassen oder an andere Stellen verwiesen. Trotz der Hilfestellung, welche das Angebot „Begleitung bei der Wohnungssuche“ den Sozialdiensten somit bietet, gestaltet sich die Zusammenarbeit schwierig. Daher müssen die Schnittstellen zu diesen Diensten geklärt und eine bessere Zusammenarbeit angestrebt werden, um die zeitlichen Ressourcen auf beiden Seiten möglichst optimal zu nutzen. Dieser Bericht soll

daher als ersten Schritt Grundlagen für die Weiterentwicklung des Projekts schaffen. Längerfristig soll damit die Anerkennung des Projekts durch die öffentliche Hand sowie die Zusammenarbeit mit diesen gefördert und das Akquirieren finanzieller Unterstützung erleichtert werden. Gleichzeitig sollen die Freiwilligen in ihrer Arbeit gestärkt und gefördert und damit das Akquirieren neuer Freiwilliger erleichtert werden. Auch die Vernetzungsarbeit mit ergänzenden Angeboten wie z.B. die Schreibstube oder Pinto sowie die Abgrenzung von diesen wird dabei von grosser Wichtigkeit sein.

Um diese Grundlagen erarbeiten zu können, wurden folgende Fragestellungen untersucht:

- 1) Welche Schnittstellen zu zuweisenden Stellen sind vorhanden und wie können diese optimiert werden?
- 2) Wie sieht die Unterstützung der Freiwilligen im Vergleich zur Angebotsbeschreibung konkret aus?
- 3) Was wird aus Sicht der Freiwilligen genau nachgefragt?
- 4) Welche Bedürfnisse seitens Freiwillige sind vorhanden, um die Nachfrage zu erfüllen?

1.3 Vorgehen

Um einen ersten Überblick über das Projekt zu erhalten, wurden zunächst die Datenbank mit Angaben über die Nutzenden des Angebots „Begleitung bei der Wohnungssuche“ für das Jahr 2015 sowie später auch für das Jahr 2016 ausgewertet. Gleichzeitig wurden erste Literaturrecherchen zu den oben genannten Fragestellungen gemacht. Um vertiefere Kenntnisse über die Arbeit der Freiwilligen sowie deren Erfahrungen, Bedürfnisse und Erwartungen zu erhalten wurde dann eine Gruppendiskussion (vgl. auch Lamnek, 2005) mit fünf Freiwilligen durchgeführt und ausgewertet. Die Diskussion war in die drei Themenblöcke *Projekt „Begleitung bei der Wohnungssuche“*, *Freiwilliges Engagement* und *Schnittstellen* aufgeteilt (vgl. *Anhang 1: Leitfaden Gruppendiskussion*). Daneben wurde ein Angebotsnachmittag im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung analysiert, sowie mit der Fachstelle Wohnen der Caritas Bern und mit PINTO Kontakt aufgenommen, um sich über deren Angebote konkret zu informieren. Auf Basis dieser Ergebnisse wurden anschliessend noch weitere, spezifischer auf das Projekt abgestimmte Literaturrecherchen durchgeführt. Aus diesen verschiedenen Informationsquellen wurden dann zuletzt Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Projekts formuliert.

1.4 Freiwilligenarbeit und Angebote im Bereich Wohnen

Um zu klären was das Projektteam unter Freiwilligenarbeit und dem Begriff Wohnen versteht, werden hier diese beiden Begriffe kurz definiert. Zudem soll die Wichtigkeit des Themas Wohnen sowie unterstützenden Angebote unterstrichen werden.

1.4.1 Freiwilligenarbeit

Freiwillige und ehrenamtliche Arbeit ist ein Engagement zugunsten von Personen ausserhalb der Kernfamilie, das aus freier Überzeugung, ohne regelmässiges Einkommen mit dem primären Ziel der Produktion von positivem, externem Nutzen geschieht. Sie ist unbezahlte Arbeit mit externem Nutzen für Drittpersonen. Unentgeltliche Arbeit in Vereinsvorständen oder politischen Gremien wird als «Ehrenamt» oder auch als Milizarbeit bezeichnet (BFS, 2004, S. 43). Freiwilligenarbeit verläuft also komplementär zu den Aufgaben, welche die öffentliche Hand übernimmt. (BFS, 2004, S. 45)

1.4.2 Wohnen

Eine Studie des Bundesamts für Sozialversicherungen definiert „Wohnen“ wie folgt: „Wohnen ist ein existentielles menschliches Bedürfnis. Eine Wohnung, einen eigenen Raum zu haben ist grundlegend wichtig, um sich geschätzt zu fühlen, um Privatsphäre, Regeneration und Reproduktion zu ermöglichen und sich den anspruchsvollen Herausforderungen der heutigen Welt zu stellen (Althaus, Schmidt und Glaser, 2016, S.2). Durch den immer knapper werdenden Wohnraum besonders in Städten und Agglomerationsgemeinden, wird es insbesondere für Armutsbetroffene immer schwieriger, günstigen und gleichzeitig geeigneten Wohnraum zu finden, was dazu führt, dass sie oft in prekären Wohnverhältnissen leben. Eine sichere und angemessene Wohnsituation ist aber Grundlage für die soziale Integration und das Wohlbefinden im Alltag sowie bei der Arbeit und in der Schule (Althaus et al., 2016, S. 1-2). Daher kommt die Studie zum Schluss, dass neben politischen und strukturellen Massnahmen für günstigen Wohnraum auch nicht-monetäre Dienstleistungen eine wichtige Rolle spielen. Diese Dienstleistungen reichen dabei von Notunterkünften, Beratungsstellen bis hin zu begleitetem Wohnen, wobei in gewissen Städten staatliche und in anderen nicht-staatliche Angebote zum Teil unter Mitarbeit von Freiwilligen bestehen. Diese Dienstleistungen werden als wichtiges Fundament bei der Wohnungsvermittlung und –sicherung betrachtet, wobei der Bedarf meist höher ausfällt, als die Kapazitäten der Angebote es zulassen (Althaus et al., 2016, S. 2).

2 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Auswertung der Angaben zu den Nutzenden des Angebots für das Jahr 2015 und 2016, die Erkenntnisse aus den Abklärungen mit weiteren Angeboten im Bereich Wohnen sowie die Ergebnisse aus der Gruppendiskussion dargestellt. Die Erkenntnisse aus den Literaturrecherchen werden direkt bei der Diskussion der Ergebnisse im nächsten Kapitel hinzugezogen und nicht im Einzelnen ausgeführt.

2.1 Angaben zu den Nutzenden

Die Daten zu den Nutzenden werden beim ersten Besuch bei der Wohnungssuche durch die Freiwilligen auf einem Formular erfasst und anschliessend durch Thomas Näf in eine Datenbank übertragen. Die Daten sind insbesondere für das Jahr 2015 aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen sowie mangels Informationen durch die Nutzenden zum Teil nicht vollständig. Trotzdem können auf Basis der vorhandenen Daten einige Angaben zur Nutzung des Angebots gemacht werden. Für die vorliegende Untersuchung wurden die Datenbanken aus dem Jahr 2015 sowie 2016 ausgewertet. Im Jahr 2015 wurden insgesamt 46 Personen und im Jahr 2016 111 Personen erfasst.

2.1.1 Wohnort der Nutzenden und zuständige Stellen

Die Nutzenden kamen im Jahr 2015 aus insgesamt 14 verschiedenen Gemeinden. Im Jahr 2016 wurden NutzerInnen aus 38 Gemeinden verzeichnet. In beiden Jahren kam rund die Hälfte der Personen aus der Stadt Bern (2015: 56.5%, 2016: 43.5%) (vgl. *Anhang 2*).

Im Jahr 2015 wurde lediglich bei acht Personen erfasst, welche öffentliche Stelle zuständig ist. Die Mehrheit kam dabei vom Sozialdienst der Stadt Bern. Für das Jahr 2016 ergibt sich ein aufschlussreicheres Bild. So haben insgesamt 24 öffentliche Stellen 103 Personen auf das Angebot hingewiesen. Nur zwei Personen kamen unabhängig davon. Die Mehrheit kommt immer noch vom Sozialdienst der Stadt Bern (27 Personen, 26%), jedoch gibt es weitere Stellen mit hohen Zahlen (Caritas: 25, SRK: 9, SD Köniz: 9) (vgl. *Anhang 3*). Aufgrund der Zahlen aus dem Jahr 2016 ist davon auszugehen, dass auch im Jahr 2015 die Mehrheit der Personen über öffentliche Stellen zum Angebot „Begleitung bei der Wohnungssuche“ gekommen ist. Dies wurde jedoch nicht erfasst.

2.1.2 Dauer der Nutzung des Angebots

Auch bezüglich der Dauer der Nutzung des Angebots sind die Daten für das Jahr 2015 nicht vollständig. So fehlen etwa für die Hälfte der Nutzenden die Angaben zu den Besuchen. Es lässt sich jedoch eine Tendenz feststellen, welche sich auch für das Jahr 2016 bestätigt. So besuchten eine Mehrheit der Personen das Angebot nur ein oder zwei Mal (2015: rund 70%, 2016: rund 80%). Mit jeweils nur einer Person wurde das Angebot im Jahr 2015 maximal acht Mal und im Jahr 2016 dreizehn Mal genutzt.

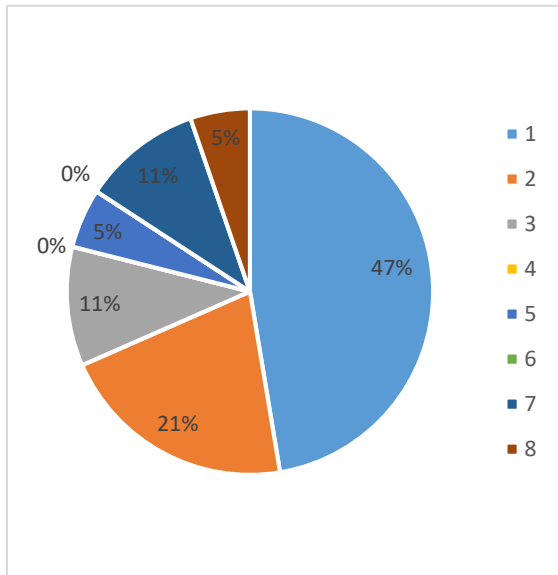


Abbildung 1: Anzahl Besuche 2015

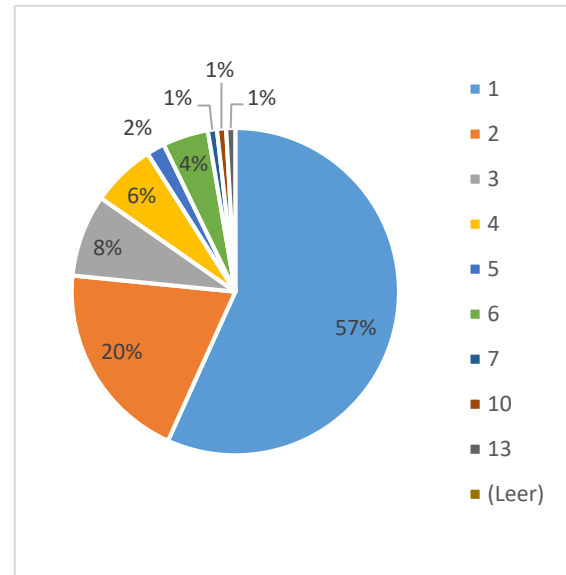


Abbildung 2: Anzahl Besuche 2016

2.1.3 Aufenthaltsrechtlicher Status der Nutzenden

Der aufenthaltsrechtliche Status wurde nur für das Jahr 2016 elektronisch erfasst. Daher werden hier nur diese Daten ausgewertet. Wie untenstehende Graphik zeigt, verfügen rund 30% über einen B-Ausweis (Flüchtlinge) oder einen F-Ausweis (Flüchtlinge). Weitere 20% sind vorläufig aufgenommene Personen. Rund die Hälfte der Nutzenden stammt damit aus dem Asylbereich.

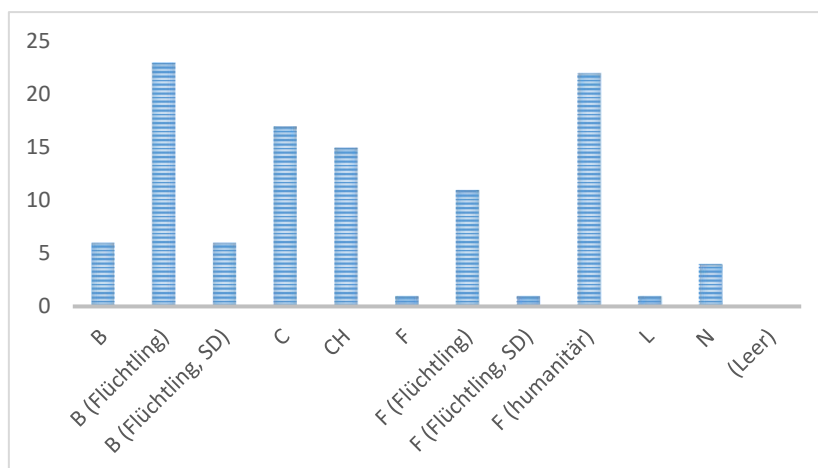


Abbildung 3: Aufenthaltsrechtlicher Status der Nutzenden

2.2 Ähnliche Angebote

Sowohl im Austausch mit Thomas Näf und Tania Oliveira sowie auch in der Gruppendiskussion wurde thematisiert, ob ähnliche Angebote bestehen und allenfalls eine Zusammenarbeit mit diesen möglich oder sinnvoll wäre. Dies einerseits um Synergien zu nutzen und andererseits, um Zuständigkeiten zu klären. Im Kanton Bern gibt es gemäss unseren Recherchen sowie Abklärungen drei weitere Angebote, welche Unterstützung im Bereich Wohnen anbieten. Dies sind neben WOohnenbern die Fachstelle Wohnen der Caritas Bern sowie PINTO – Prävention, Intervention, Toleranz in der Stadt Bern.

Beim Angebot WOohnenbern geht es nicht um die Unterstützung bei der Wohnungssuche, sondern vielmehr um betreutes oder begleitetes Wohnen für Personen, welche nicht über genügend Wohnkompetenz verfügen, um Wohnraum zu suchen und selbständig zu leben. Es richtet sich damit an eine andere Zielgruppe als das hier untersuchte Projekt. Zudem handelt es sich um ein kostenpflichtiges Angebot, welches einer Kostengutsprache bedarf.

Die Fachstelle Wohnen der Caritas Bern steht anerkannten Flüchtlingen im Kanton Bern offen, welche durch das Schweizerische Rote Kreuz (SRK) Kanton Bern oder die Caritas Bern betreut werden und bietet Unterstützung bei der Wohnungssuche an. Es arbeiten aufgrund der gestiegenen Nachfrage mittlerweile 17 Angestellte bei der Fachstelle, welche nicht wie anfänglich angenommen aus einem Freiwilligenprojekt entstanden ist. Da sich bei der Datenauswertung gezeigt hat, dass sehr viele Nutzende vom SRK oder der Caritas Bern kommen und anerkannte Flüchtlinge mit F- oder B-Ausweis sind, nahmen wir mit der Fachstelle Wohnen der Caritas Kontakt auf, um die Frage der Zuständigkeit für diese Personen zu klären, welche allenfalls Ressourcen von Leuten beanspruchen, denen im Kanton Bern kein anderes Unterstützungsangebot zur Verfügung steht. Die Co-Leiterin der Fachstelle Wohnen der Caritas Bern war gerne zur Auskunft bereit und teilte uns mit, dass sich der Leistungsauftrag lediglich auf diejenigen Personen beschränkt, welche neu den Status als anerkannte Flüchtlinge erhalten. Der Hintergrund davon ist, dass diese Personen aufgrund des Statuswechsels möglichst schnell die Asylstrukturen verlassen müssen und daher in dieser Phase intensive Unterstützung benötigen. Sie werden zwei bis drei Monate sehr eng begleitet und erhalten intensive Unterstützung in Form von wöchentlichen Kontakten. Parallel dazu suchen sie aber auch selbst, wobei anzumerken ist, dass die Hälfte der von der Fachstelle Wohnen betreuten Personen, über eigene Ressourcen eine Wohnung findet. Befinden sich die Klientinnen und Klienten in einer anderen Phase oder in einer anderen Struktur, haben sie keinen Anspruch auf diese Dienstleistung der Fachstelle Wohnen.

Die Kontaktaufnahme mit PINTO – Prävention, Intervention, Toleranz geschah aufgrund einer Anzeige auf benevol-jobs.ch, worin Menschen gesucht werden, welche Klientinnen und Klienten unter anderem bei Wohnungsbesichtigungen begleiten. Das Projektteam wollte darauf hin

klären, wie das Angebot genau aussieht und ob es sich vielleicht um ein ergänzendes Angebot zur Begleitung bei der Wohnungssuche handelt. Tatsächlich handelt es sich um ein vorhandenes, komplementäres Angebot, welches gemäss dem stellvertretenden Leiter des PINTO primär den Klientinnen und Klienten des PINTO angeboten werde. Da PINTO ein aufsuchendes Angebot ist, stehe es aber grundsätzlich allen Bewohnerinnen und Bewohnern des Kantons Bern offen, die sich im öffentlichen Raum bewegen. Aktuell nehme es allerdings niemand war und es existiere somit nur in der Theorie.

2.3 Gruppendiskussion

Die Gruppendiskussion mit den Freiwilligen wurde mithilfe einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse (vgl. Mayring, 2015) ausgewertet. Daraus ergaben sich sechs Themen, welche im Folgenden kurz erläutert werden sollen. Es ist zu beachten, dass sich das Angebot in ständiger Weiterentwicklung befindet und die folgenden Ergebnisse eine Momentaufnahme von Ende Oktober 2016 darstellen.

2.3.1 Zusammenarbeit mit Sozialdiensten

Eine eigentliche Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten ist gemäss der Erfahrung der Freiwilligen nicht vorhanden. Unterstützung erhalten sie in Form von Kostengutsprachen und zum Teil in Form von Schreiben der Caritas für das Bewerbungsdossier. Weiterführende Unterstützung besteht nicht. Eine allfällige Kontaktaufnahme erfolgt immer über Thomas Näf. Die Freiwilligen wünschen sich mehr Informationen zu den zugewiesenen Personen und insbesondere Rückmeldungen zum Ergebnis der Wohnungssuche. Auch sind sie der Ansicht, dass ein Schreiben zur Person bei der Wohnungssuche behilflich sein könnte und dieses am besten durch die zuständige Sozialarbeiterin oder den zuständigen Sozialarbeiter verfasst würde.

2.3.2 Projektbescrieb

Die Freiwilligen beschreiben die Klientel als nett und geduldig, jedoch mit mehr oder weniger grossem Interesse an der angebotenen Unterstützung. Sie stellen aber auch fest, dass diese mit schwierigen sozialen Hintergründen zu ihnen kommen und oft Sprachschwierigkeiten haben. Alle Personen, welche zu ihnen kommen, sind – mit unterschiedlicher Dringlichkeit – auf der Suche nach einer Wohnung und wünschen sich Unterstützung dabei.

Ihre Erwartungen an das Angebot können dabei wie folgt zusammengefasst werden:

- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit Vermieterinnen und Vermietern oder Verwaltungen
- Unterstützung beim Ausfüllen der Formulare
- eine Referenz
- Beziehungen der Freiwilligen zur Gemeinde oder Liegenschaftsverwaltungen

Im Gegensatz dazu beschreiben die Freiwilligen ihre Arbeit folgendermassen:

- Ausfüllen von Bewerbungsformularen
- Zusammenstellung von Bewerbungs dossiers
- Suche von Wohnungen im Internet
- Vereinbarung von Besichtigungsterminen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Beruhigen der Klientinnen und Klienten

Während der Diskussion kam immer wieder der Eindruck auf, dass die Funktion von Tania Oliveira und teilweise auch Thomas Näf nicht geklärt ist. Die Kommunikation scheint teilweise unklar zu sein. So wissen die Freiwilligen manchmal nicht, ob sie mit Schwierigkeiten oder Ideen zu Thomas Näf oder Tania Oliveira gehen können oder nicht.

2.3.3 Wirkungseinschätzung

Die Freiwilligen haben sich auch dazu geäussert, wie sie die Wirkung ihrer Arbeit einschätzen. Die Bilanz daraus fiel eher ernüchternd aus. So ist es für die Freiwilligen äusserst schwierig, überhaupt eine Einschätzung zu machen, da sie praktisch keine Rückmeldungen erhalten. Sie gehen aber davon aus, dass die Erfolgsquote eher tief ist, da sie immer wieder KlientInnen haben, welche nach Monaten zurückkommen und noch immer keine Wohnung haben. Sie sehen auch eine Diskrepanz zwischen ihren Möglichkeiten im Rahmen des Angebots und den Anforderungen des Wohnungsmarktes.

Was jedoch auch immer wieder erwähnt wurde, ist, dass die Unterstützung durch die Freiwilligen den Personen wieder Hoffnung gibt und diese sich angenommen fühlen. Dadurch werden die Personen teilweise selber eher wieder aktiv.

2.3.4 Weiterentwicklung

In der Diskussion wurden die Freiwilligen auch danach gefragt, was gut läuft und was noch verbessert werden könnte.

Thematisiert wurden das Angebot selbst und die Arbeitsorganisation. Bezüglich des Angebots wurde insbesondere über ein persönliches Schreiben gesprochen, welches gemäss Ansicht der Freiwilligen die Chancen auf eine erfolgreiche Wohnungssuche erhöhen würde und zurzeit nicht gemacht wird. Jedoch waren sich die Freiwilligen bzgl. der Machbarkeit in den vorhandenen Strukturen nicht einig. Betreffend Arbeitsorganisation wurde erwähnt, dass positive Erfahrungen mit der Aufgabenteilung gemacht wurden. So läuft die Erfassung von neuen Nutzerinnen und Nutzern nur noch über eine Person. Es wurde in diesem Zusammenhang auch die Frage gestellt, ob eine weitergehende Aufgabenteilung Sinn machen würde, da dadurch allenfalls mehr Routine entstehen und effizienter gearbeitet werden könnte. Als eine Möglichkeit diesbezüglich wurde eine Aufteilung der Zeit in Wohnungssuche und Administratives (insbesondere Verfassen von persönlichen Schreiben) vorgeschlagen, wobei hier Uneinigkeit und

Unsicherheit bestand, welchen Stellenwert die administrativen Aufgaben und die Beratung haben sollen. Zudem wurde vorgeschlagen, dass Vorlagen für persönliche Schreiben und schriftliche Prozessabläufe zu den verschiedenen Aufgaben der Freiwilligen erstellt werden sollen, um eine Vereinheitlichung der Arbeitsweisen zu bewirken. Dies würde auch bei der Einführung von neuen Freiwilligen helfen, welche bisher als chaotisch und eher schwierig empfunden wurde.

Andererseits wurde auch darüber gesprochen, dass ein Gefäss zum Informations- und Erfahrungsaustausch sowie als Raum für Ideen und Absprachen über Vorgehensweisen als sehr hilfreich betrachtet werden würde. Über die Häufigkeit und die Form dieses Austauschs wurden sich die Freiwilligen nicht ganz einig, jedoch war für alle klar, dass regelmässige Treffen als hilfreich erachtet werden.

Auch bezüglich der Infrastruktur sehen die Freiwilligen Verbesserungspotential, wobei sie sich hier auch der eingeschränkten finanziellen und räumlichen Möglichkeiten bewusst waren. So wurde insbesondere der Wunsch nach Ablagefläche und Stauraum sowie mehr Telefonen und grösseren Couverts geäussert. Zudem wurde auch darüber gesprochen, dass die Atmosphäre im Raum eher laut und unordentlich sei und ein Rückzugsort für die Freiwilligen fehle (z.B. für Pausen).

2.3.5 Weiterbildung

Die Freiwilligen waren insgesamt sehr interessiert daran ihr Wissen über das Arbeitsgebiet zu verbessern. Sie wünschen sich konkret, mehr über die Anforderungen der Liegenschaftsverwaltungen an Bewerbungen zu erfahren. Bezüglich der Situation der Nutzerinnen und Nutzer möchten sie gerne mehr über die Schweizerischen Sozialversicherungen, die möglichen Aufenthaltsbewilligungen aber auch Beratungsstellen, zu welchen KlientInnen allenfalls weiter verwiesen werden könnten, wissen. Neben diesem Wunsch nach mehr Wissen wurde aber auch erwähnt, dass ein Coaching oder eine Supervision sowie allgemein Inputs von aussen zu ihrer Arbeit helfen könnten. Dieser Wunsch wurde jedoch nicht von allen Freiwilligen geteilt. Was aber immer wieder erwähnt wurde, ist das Bedürfnis nach Vernetzung mit anderen Angeboten zur Wohnungssuche, Beratungsstellen sowie mit Verwaltungen.

2.3.6 Freiwilligenengagement

Alle Freiwilligen gaben an, dass sie als Freiwillige arbeiten, weil sie gerne Menschen helfen möchten. Einige erhoffen sich durch dieses Engagement auch bessere Voraussetzungen für ihre Arbeitssuche. Allen gemeinsam ist, dass sie sich mit dem Projekt identifizieren und zufrieden mit ihrer Arbeit sind und sie den menschlichen Austausch schätzen. Jedoch waren auch Frust über die kleine Reichweite ihrer Arbeit und der Wunsch, mehr zu erreichen, spürbar. Für alle war zudem wichtig, dass sie sich abgrenzen und gleichzeitig eine qualitativ hochwertige

Unterstützung anbieten können. Auch sind alle positiv gegenüber Veränderungen und Optimierungen der Arbeit eingestellt.

3 Diskussion der Ergebnisse und Empfehlungen

Nachdem die Ergebnisse kurz dargestellt wurden, sollen diese im nachfolgenden Kapitel unter Einbezug von Literatur diskutiert und daraus Empfehlungen für das weitere Vorgehen im Angebot abgeleitet werden.

Welche Schnittstellen zu zuweisenden Stellen sind vorhanden und wie können diese optimiert werden?

Aufgrund der Auswertung der Datenbank (insbesondere 2016) ist ersichtlich, dass viele verschiedene öffentliche Stellen Personen an das Angebot „Begleitung bei der Wohnungssuche“ verweisen und fast alle Personen durch eine Stelle betreut werden. Die Komplexität dieses Systems führt dazu, dass es für die Freiwilligen sehr schwierig ist, den Überblick über die verschiedenen Stellen sowie deren Aufgaben und Funktionen zu haben. Bei einem grossen Teil der Stellen handelt es sich um Sozialdienste (Sozialhilfe oder Sozialhilfe im Asylbereich) und rund ein Viertel der betroffenen Personen werden vom Sozialdienst der Stadt Bern unterstützt. Ein weiteres Drittel wird entweder durch die Caritas oder das SRK betreut.

Geht es also um die Optimierung von Schnittstellen, muss zuerst geklärt werden, welches die Ansprechpartner sind. Aufgrund der Auswertung empfehlen wir, den Fokus auf die Sozialdienste Bern und Köniz sowie auf die Caritas und das SRK zu legen. Da jedoch Personen aus der gesamten Region Bern das Angebot nutzen und aktiv durch die Sozialdienste darauf hingewiesen werden, empfehlen wir auch überregional zu denken und die Bemühungen um Unterstützung durch die Sozialdienste in fachlicher und finanzieller Sicht weiter zu verfolgen.

In finanzieller Hinsicht sind die gesetzlichen Grundlagen für eine Unterstützung des Angebots vorhanden. Hier kann also damit argumentiert werden, dass das Angebot einen gesetzlichen Auftrag erfüllt und damit Anspruch auf finanzielle Unterstützung hätte. Geklärt werden müsste in diesem Zusammenhang, welche Voraussetzungen von Seiten Gemeinden und Kanton dafür erfüllt sein müssten. Hier könnte der kürzlich abgeschlossene Leistungsvertrag mit der Stadt Bern als Grundlage dienen. In fachlicher Hinsicht besteht von Seiten der Freiwilligen Bedarf an Informationen zu den KlientInnen sowie Rückmeldungen zu ihrer Arbeit bzw. zum Erfolg der Wohnungssuche. Zur Sensibilisierung für diese fachliche Problematik und zur Klärung der Datenschutzfrage könnte hier ein klärendes Gespräch mit den Sozialdiensten der Stadt Bern und Köniz sowie des SRK und der Caritas helfen.

Hier stellt sich dann auch die Frage, wie eine konkrete Zusammenarbeit ausgestaltet werden soll. Eine Studie, welche ähnliche Angebote untersucht hat, weist darauf hin, dass für den

Erfolg die Kooperation mit den zuweisenden Stellen sehr wichtig ist und ein Informationsaustausch stattfinden soll (vgl. Althaus et al., 2016, S.81-83). Wir empfehlen daher, die Ausgestaltung der Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten zu überdenken und weiter an einem Austausch zu arbeiten, so dass ein möglichst grosser Nutzen für die hilfeschuchenden Personen entstehen kann. Auch hier könnte ein klärendes Gespräch sowie ein Austausch mit den Sozialdiensten hilfreich sein.

Bezüglich der Problematik der fehlenden Rückmeldung durch die Sozialdienste könnte geprüft werden, ob in einem gewissen Abstand (z.B. alle drei Monate) die Sozialarbeitenden, welche Personen zugewiesen haben, angeschrieben werden könnten. Diese Frage könnte ebenfalls in einem Gespräch mit den Sozialdiensten thematisiert und Lösungswege diskutiert werden. Das Gleiche gilt für das Ausstellen von persönlichen Schreiben zu Gunsten der KlientInnen durch die Sozialdienste.

Empfehlungen

- Prüfung der Voraussetzungen für eine finanzielle Unterstützung durch die Gemeinden oder die GEF
- Gespräch mit Sozialdiensten der Stadt Bern und Köniz sowie dem SRK und der Caritas suchen, um eine Zusammenarbeit in fachlicher Hinsicht zu fördern und die Ausgestaltung der Zusammenarbeit zu diskutieren
- Prüfung eines Rückmeldesystems durch die Sozialdienste

Wie sieht die Unterstützung der Freiwilligen im Vergleich zur Angebotsbeschreibung konkret aus?

Die Unterstützung der Freiwilligen entspricht weitestgehend der Angebotsbeschreibung auf der Internetseite des Internetcafés Power-Point sowie des Flyers. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt dabei bei der Suche nach geeigneten Wohnungen, dem Erstellen von Bewerbungs dossiers, dem Vereinbaren von Besichtigungsterminen sowie dem Ausfüllen von Bewerbungs formularen. Die Freiwilligen erfüllen somit ihre Aufgaben gemäss der Angebotsbeschreibung soweit dies durch die Studierenden beurteilt werden kann. Zu diesen Aufgaben hinzu kommt eine weitere sehr wichtige Funktion der Freiwilligen. Und zwar, dass sie den Personen wieder Hoffnung geben und diese sich mit ihren Problemen angenommen fühlen. Auch diese Funktion ist nicht zu unterschätzen.

Empfehlungen

- Keine Empfehlungen

Was wird aus Sicht der Freiwilligen genau nachgefragt?

Die zugewiesenen Personen suchen in erster Linie Unterstützung bei der Wohnungssuche. Viele haben sprachliche Schwierigkeiten und stammen aus schwierigen sozialen Verhältnissen. Oft haben sie Niemanden, der ihnen bei der Suche helfen könnte und verfügen über wenig Kenntnisse zum schweizerischen Wohnungsmarkt. Sie benötigen somit Unterstützung vom ersten Schritt an – also von der Suche von geeigneten Wohnungen – bis hin zur Kontaktaufnahme mit Verwaltungen und dem Ausfüllen von Formularen. Einige erhoffen sich jedoch auch eine Referenz durch die Freiwilligen oder das Profitieren von Beziehungen zu Liegenschaftsverwaltungen.

Empfehlungen

- Keine Empfehlungen

Welche Bedürfnisse seitens Freiwillige sind vorhanden, um die Nachfrage zu erfüllen?

Die Freiwilligen haben verschiedene Bedürfnisse geäußert. Einerseits haben sie über die Weiterentwicklung ihrer eigenen Kompetenzen sowie andererseits über die Weiterentwicklung des Angebots gesprochen.

Arbeitsorganisation:

Zum Thema Arbeitsteilung äussern sich verschiedene Autoren. So weist Schaaf-Derichs (2013a) darauf hin, dass die Aufteilung der Gesamtaufgabe in Einzelaufgaben die Teamarbeit fördert und durch die entstehende Routine den Koordinationsaufwand für die einzelnen Personen verringert (S. 46-47). Gleichzeitig wird es als wichtig erachtet, eine Auslegeordnung über die verschiedenen Aufgaben zu machen und dann zu prüfen, wer welche Aufgaben übernehmen kann und ob die Aufgaben erweitert werden sollen (vgl. C. Reifenhäuser, 2013a, S. 102-103). Daher empfehlen wir, zusammen mit den Freiwilligen zu prüfen, ob eine Aufgabenteilung bzw. Zuweisung bestimmter Verantwortlichkeitsbereiche in diesem Projekt Sinn macht und die Arbeit erleichtern könnte.

Die Einführung neuer Freiwilliger verlief gemäss Aussagen der amtierenden Freiwilligen eher chaotisch und wenig strukturiert ab. Auch gab es keine schriftlichen Informationen zur Arbeit, was den Einstieg zusätzlich erschwerte. Daher wurde der Wunsch nach Prozessabläufen geäußert. Dies auch mit der Idee einer Vereinheitlichung der Arbeit der verschiedenen Freiwilligen. Auf die Wichtigkeit einer klaren Regelung von Prozessen und Aufgaben sowie der Einführung von neuen Freiwilligen wird auch in der Literatur verwiesen (vgl. Althaus et al., 2016, S. 50-51). Es wird empfohlen einen Einarbeitungsplan mit einer Checkliste zu erstellen und Rituale (z.B. zur Begrüssung mit den anderen Freiwilligen) zu machen, um eine gelingende

Einführung zu haben. Auch wird vorgeschlagen einen Mentor oder eine Mentorin zu bestimmen, welche/r der neuen Person in der Anfangszeit als Ansprechperson zur Verfügung steht (vgl. C. Reifenhäuser, 2013b, S.124-126).

Austausch:

Die Freiwilligen haben den Wunsch geäussert, regelmässige Treffen für den Austausch von Informationen, die Besprechung aktueller Schwierigkeiten und Absprachen über Vorgehensweisen zu treffen. Da wir auch während der Diskussion ein grosses Bedürfnis nach Austausch gespürt haben, empfehlen wir daher regelmässige Treffen zu organisieren. Die Häufigkeit sollte je nach Bedarf seitens der Freiwilligen festgelegt werden. Da für gewisse Themen die Anwesenheit von Thomas Näf und Tania Oliveira wichtig ist, wären diese beiden sicherlich miteinzubeziehen. Allenfalls könnte es aber auch Sinn machen, z.B. alle drei Monate ein Treffen mit allen Beteiligten und dazwischen monatlich ein Treffen nur für die Freiwilligen zu organisieren.

Infrastruktur:

Damit die Freiwilligen ihre Aufgaben optimal ausüben können, wäre es für sie hilfreich mehr Telefone sowie einen Ort mit Stauraum und Ablagefläche zur Verfügung zu haben. Allgemein wäre ein ruhigerer, grösserer Raum von Vorteil. Im Wissen, dass die Möglichkeiten sehr beschränkt sind und bereits Bestrebungen in Gang sind, empfehlen wir daher die Prüfung anderer Räumlichkeiten sowie das Einrichten zusätzlichen Stauraums und Ablagefläche für die Freiwilligen sowie das Anschaffen von Telefonen, so dass mindestens pro zwei Freiwillige eines zur Verfügung steht. Sofern ein Wechsel der Räumlichkeiten möglich ist, empfehlen wir auch zu prüfen, ob das Angebot allenfalls auf einen anderen Wochentag gelegt werden kann, da die Freiwilligen am Freitagnachmittag Schwierigkeiten haben, die Verwaltungen zu kontaktieren.

Weiterbildung:

Die Freiwilligen sind sehr motiviert und interessiert, wie sie ihre Arbeit noch besser machen können. Als Themen für allfällige Weiterbildungen wurden folgende genannt:

- Anforderungen an Wohnungssuche
- Wissen über Situationen von KlientInnen (Sozialversicherungen, Ausweisarten und Zuständigkeiten Sozialdienste, Beratungsstellen)
- Coaching/Supervision (extern)
- Vernetzung

Das Thema Anforderungen an Wohnungssuche kann auf verschiedene Arten angegangen werden. Einerseits gibt es im Internet diverse Seiten, welche Tipps zur Wohnungssuche be-

reitstellen. Diese könnten in einem Merkblatt zusammengefasst werden. Gleichzeitig wäre sicherlich auch ein Erfahrungsaustausch mit einem anderen Freiwilligenprojekt interessant (vgl. Übersicht Angebote in Althaus et al., 2016). Auch das Einladen einer Fachperson könnte gewinnbringend sein. Neben diesem wichtigen Thema wurde insbesondere darüber gesprochen, dass es hilfreich wäre, mehr über die verschiedenen Situationen der KlientInnen zu wissen. Hier wäre eine Informationsveranstaltung zu Themen hilfreich, welche von den Freiwilligen festgelegt werden. Diese Informationen sollten dann auch schriftlich festgehalten werden, damit die Freiwilligen später wieder darauf zurückgreifen können. Hier ist anzumerken, dass bereits eine Sammlung von Informationen auf der Internetseite des Internetcafés Power-Point vorhanden ist und diese ebenfalls genutzt werden könnte. Bezüglich Coaching/Supervision waren sich die Freiwilligen nicht einig. Allenfalls könnte es zielführend sein, mit den betroffenen Freiwilligen einzeln das Gespräch zu suchen und die Bedürfnisse genauer herauszufinden. Betreffend Vernetzung bestand der Wunsch eine Zusammenarbeit mit der Stadt oder Liegenschaftsverwaltungen zu haben. Dies könnte sich in einem Projekt mit Freiwilligen aber schwierig gestalten, da dies nur möglich ist, wenn viel Beziehungsarbeit geleistet wird und insbesondere eine konstante Ansprechperson da ist, welche auch nach Einzug der Personen in die jeweiligen Wohnungen zur Verfügung steht (vgl. auch Althaus et al., 2016). Dies wiederum würde die Möglichkeiten dieses Angebots unseres Erachtens übersteigen.

Wertschätzung:

Die Wertschätzung und Anerkennung der geleisteten Arbeit der Freiwilligen wird als sehr wichtig eingestuft (vgl. Schaaf-Derichs, 2013b, S. 64). Dies geht auch aus der Gruppendiskussion hervor. So zeigen sich zwar alle Freiwilligen sehr zufrieden mit ihrer Arbeit und können sich gut mit dem Projekt identifizieren, jedoch gibt es auch viel Frust über die kleine Reichweite der Arbeit und die fehlenden Rückmeldungen über das Ergebnis der Wohnungssuche.

Empfehlungen

- Arbeitsteilung – und allenfalls Erweiterung der Aufgaben – in Zusammenarbeit mit den Freiwilligen prüfen
- Einarbeitungsplan mit Checkliste erstellen sowie MentorIn für neue Freiwillige bestimmen
- Erstellen von Prozessabläufen durch die Freiwilligen selbst
- Austauschtreffen (mit und ohne Thomas Näf und Tania Oliveira)
- Prüfung eines Wechsels der Räumlichkeiten sowie allenfalls des Wochentags
- Optimierung des Arbeitsplatzes der Freiwilligen: Einrichten von Stauraum und Ablagefläche sowie Anschaffen von Telefonen
- Erstellen eines Merkblatts zum Thema Wohnungssuche (welches ev. auch KlientInnen mitgegeben werden kann)

- Weiterbildung/Austausch zum Thema Wohnungssuche
- Informationsveranstaltung zum Thema „Wissen zu den Situationen der KlientInnen“ sowie Dokumentation davon
- Bei Bedarf Einzelgespräche mit Freiwilligen

Allgemeine Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Wird die Landschaft von Angeboten zum Thema Wohnen in der Schweiz betrachtet, können die Angebote in drei Typen unterteilt werden: Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche, Wohnungsvermittlung und Wohnraumsicherung, Begleitung und Betreuung in eigenen oder angemieteten Liegenschaften (Althaus et al., 2016, S. 31). Das hier betrachtete Angebot „Begleitung bei der Wohnungssuche“ ist dabei klar dem ersten Typ zuzuordnen. Mit Ausnahme von „WOHnenbern“ (Typ 3) gibt es gemäss unseren Recherchen keine weiteren Angebote zur Wohnungssuche in der Region Bern, welche allgemein armutsbetroffenen Personen zur Verfügung stehen. Allenfalls müsste hier aber das Angebot von PINTO berücksichtigt werden, welches Begleitungen für Wohnungsbesichtigungen anbietet.

Die erwähnte Studie, welche verschiedene nicht-monetäre Dienstleistungen in diesem Bereich untersucht hat, kommt zum Schluss, dass die wirksamste Strategie zur Verbesserung der Situation von Armutsbetroffenen, welche eine Wohnung suchen, eine Kombination von Angeboten aller drei Typen ist. Daraus lässt sich schliessen, dass das hier untersuchte Angebot nur eine beschränkte Reichweite haben kann. Diese Einschätzung wurde auch durch die Freiwilligen bestätigt. Dennoch ist das Angebot als ein wichtiger Beitrag zur Unterstützung von Armutsbetroffenen bei der Wohnungssuche zu betrachten, denn der Bedarf ist gemäss erwähnter Studie deutlich nachgewiesen (Althaus et al., 2016, S.47-48). Unseres Erachtens ist das Angebot also unbedingt weiterzuführen und weiterzuentwickeln sowie darauf hinzuwirken, dass es Unterstützung durch die öffentliche Hand erhält. Da aus verschiedenen Studien sowie aus den Ergebnissen unserer Untersuchung auch Anhaltspunkte für die Ausgestaltung eines solchen Angebots bzw. für die Zusammenarbeit mit Freiwilligen hervorgehen, möchten wir hier mit einigen Anmerkungen zu einer möglichen Weiterentwicklung des Angebots abschliessen.

Allgemeine Anmerkungen:

- Offenheit des Angebots beibehalten, möglichst wenige Zugangskriterien (vgl. auch Althaus et al., 2016, S.81)
- Festlegen, in welche Richtung sich das Angebot weiterentwickeln soll (Ausbau? Erweiterung Angebot? Verstärkte Zusammenarbeit mit Sozialdiensten?) (vgl. auch O. Reifenhäuser, 2013, S. 21-22)
- Bemühungen um Leistungsverträge weiterführen (vgl. auch Althaus et al., 2016, S.83)

- Partizipation der Freiwilligen ermöglichen, da dadurch Motivation und längerfristiges Engagement gefördert wird (vgl. auch Staskiewicz, 2016, S. 9, Hoffmann, 2013, S. 66-68)
- Ansprechperson für Beschwerden und Bedürfnisse der Freiwilligen festlegen (vgl. auch Hölzer, 2013, S. 50-52)
- Professionelle Begleitung (idealerweise durch SozialarbeiterIn) der Freiwilligen bei der Abgrenzung und der Ausgestaltung ihrer Arbeit wichtig (Althaus et al., 2016, S. 50-51)
- Klärung der Rollen von Tania Oliveira und Thomas Näf (Wer macht was? Wer ist für was Ansprechperson?)
- Prüfung Zusammenarbeit mit Schreibstube Bern West (bzgl. Ausfüllen von Formularen, Erstellen von persönlichen Vorstellungsschreiben) und PINTO (Begleitung für Wohnungsbesichtigungen)

Anmerkungen zur Ausgestaltung des Angebots:

- Zugang zu privaten VermieterInnen oder kleinen Verwaltungen leichter als zu grossen (Althaus et al., 2016, S. 35-36)
- Gute Erfahrungen damit, die KlientInnen in Verantwortung zu nehmen und Verbindlichkeiten zu schaffen (Althaus et al., 2016, S. 81)

Insgesamt ist der Eindruck entstanden, dass das Angebot einen wichtigen Bereich der Unterstützung von Armutsbetroffenen abdeckt und von sehr motivierten und engagierten Freiwilligen profitieren kann, welche ihre Arbeit reflektieren und offen für Veränderungen und Optimierungen des Angebots sind. Es ist ganz klar Bedarf für dieses Projekt vorhanden. Daher sind wir der Ansicht, dass dieses Angebot Zukunft hat und mithilfe einer finanziellen sowie fachlichen Unterstützung durch die öffentliche Hand weiterentwickelt werden kann.

4 Literaturverzeichnis

- Althaus, Eveline, Schmidt, 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.
- Hoffmann, Sarah G. (2013). Partizipation ermöglichen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Hölzer, Peter (2013). Beschwerdewege festlegen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Lamnek, Sigfried (2005). *Gruppendiskussion. Theorie und Praxis*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.
- Reifenhäuser, Carola (2013a). Engagementbereiche systematisch identifizieren. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Reifenhäuser, Carola (2013b). Freiwillige einarbeiten und befähigen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Reifenhäuser, Oliver (2013). Strategische Entscheidung für das Freiwilligenmanagement treffen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Schaaf-Derichs, Carola (2013a). Organisatorische Rahmenbedingungen schaffen und Qualitätsstandards festlegen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Schaaf-Derichs, Carola (2013b). Anerkennungskultur anpassen. In Carola Reifenhäuser & Oliver Reifenhäuser (Hrsg.). *Praxishandbuch Freiwilligenmanagement*. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Staskiewicz, Mark (2016). Zwischen Dank und Drohung: Supervision für Freiwillige im Flüchtlingsbereich: Gibt es eine neue Generation an Freiwilligen?. *Fachzeitung: Organisationsberatung, Supervision, Coaching*. 16(1).

5 Anhang

5.1 Anhang 1: Leitfaden Gruppendiskussion

	Induktiv	Deduktiv
Eröffnungsfragen	Wie sind Sie dazu gekommen sich freiwillig zu engagieren?	Wieso engagieren Sie sich im Projekt „Begleitung bei der Wohnungssuche“?
Projekt „Begleitung bei der Wohnungssuche“		
Hinführungsfragen	Mit welchen Anliegen kommen die Leute hierher?	
Überleitungsfragen	Wie sieht das konkret aus, wenn jemand hierher kommt?	Wie gehen Sie mit den Leuten an die Arbeit? Wie lange sind sie mit jemandem dran?
Schlüsselfragen	Was läuft gut? Was läuft schlecht?	Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Möglichkeiten, den Leuten zu helfen?
Freiwilliges Engagement		
Hinführungsfragen	Welche Unterstützung erhalten Sie als Freiwillige?	
Überleitungsfragen	Was fehlt?	
Schlüsselfragen	Was würden Sie sich zu Ihrer Unterstützung noch wünschen?	Welche Art von Unterstützung? Welche Unterstützung könnte Ihnen Thomas Näf / Tania Oliveira geben? Hätten Sie gerne mehr Informationen für die Erledigung Ihrer Arbeit?
Schnittstellen		
Hinführungsfragen	Wissen Sie woher die Leute kommen?	Wie sieht der Hintergrund der Leute aus, die hier Unterstützung suchen?
Überleitungsfragen	Was würden Sie sich von den Sozialdiensten (zuweisenden Stellen) wünschen?	Wie könnte die Zusammenarbeit verbessert werden? Was würden Sie sich bezüglich der Zusammenarbeit wünschen?
Schlüsselfragen	Inwiefern sehen Sie eine Problematik in Bezug auf die Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten?	
Schlussfragen - Zusammenfassungsfragen - Rückversicherungsfragen - Retrospektivfragen	Wenn Sie sich etwas wünschen könnten, wie würde für Sie die Zukunft dieses Projektes aussehen?	Was wäre noch wichtig für uns zum Wissen?

5.2 Anhang 2: Wohnort der Nutzenden

2015

Ort	Anzahl	Anzahl (%)
Belp	1	2,2
Bern	26	56,5
Biberist	1	2,2
Hinterkappelen	2	4,3
Kehrsatz	2	4,3
Köniz	2	4,3
Langnau	1	2,2
Ostermundigen	2	4,3
Schlieren bei Köniz	1	2,2
Stettlen	1	2,2
Wichtrach	1	2,2
Wiedlisbach	1	2,2
Wohlen	1	2,2
Worblaufen	1	2,2
(Leer)	3	6,5
Total	46	100,0

2016

Wohnort	Anzahl	Anzahl (%)
Münchenbuchsee	1	0,9
Aarwangen	3	2,8
Belp	1	0,9
Bern*	47	43,5
Boll-Utzigen	1	0,9
Bremgarten	1	0,9
Burgdorf	2	1,9
Gümligen	4	3,7
Ins	1	0,9
Interlaken	1	0,9
Ittigen	8	7,4
Kehrsatz	1	0,9
Köniz	4	3,7
Liebefeld	3	2,8
Linden	1	0,9
Lützelflüh-Goldbach	1	0,9
Lyss	1	0,9
Matten b. Interlaken	1	0,9
Melchnau	1	0,9
Moosseedorf	1	0,9
Münchenbuchsee	1	0,9
Muri B. Bern	2	1,9
Nidau	1	0,9
Niederbipp	1	0,9

Niederwangen	1	0,9
Oberbipp	1	0,9
Ostermundigen	1	0,9
Rubigen	1	0,9
Rüfenacht	2	1,9
Saanen	1	0,9
Schliern b. Köniz	1	0,9
Schwarzenburg	2	1,9
Solothurn	1	0,9
Uetligen	1	0,9
Utzigen	1	0,9
Wabern	2	1
Zollbrück	1	0,9
Zollikofen	3	2,8
Total	108	100,0

5.3 Anhang 3: Zuständige Stellen 2016

Zuständige Stelle	Anzahl	Anzahl (%)
/	2	2%
AKT	1	1%
Caritas	25	24%
Heilsarmee	4	4%
IV Bern	1	1%
KESB Bern	1	1%
KI	5	5%
Kirche Ostermundigen	1	1%
NUK	1	1%
Pro Infirmis	1	1%
Pro Senectute Bern	1	1%
Schuldenberatung Bern	1	1%
SD Belp	1	1%
SD Bern	27	26%
SD Burgdorf	1	1%
SD Ittigen	5	5%
SD Köniz	9	9%
SD Münchenbuchsee	3	3%
SD Nidau	1	1%
SD Urtenen-Schönbühl	1	1%
SD Wohlen	1	1%
SD Worb	1	1%
SD Zollikofen	1	1%
SRK	9	9%
UPD	1	1%
Gesamtergebnis	105	100%