

Studie zu den Ablösungen aus der Solidarhaftung der Stiftung Domicil (Projekt «Unterwegs in die Eigenständigkeit»)

Schlussbericht

Im Auftrag der
Stiftung Domicil
Nadine Felix, Geschäftsleiterin

Dr. Roman Liesch, Melania Rudin

Bern, 24. März 2021

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Zusammenfassung	II
1 Ausgangslage und Fragestellungen	1
2 Untersuchungsdesign	2
3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure	4
3.1 Sicht der Mietenden	4
3.2 Sicht der Vermietenden (Liegenschaftsverwaltung / Genossenschaften / Stiftungen)	6
3.3 Sicht der zuweisenden Stellen	11
3.4 Sicht des Stiftungsrats	12
3.5 Zwischenfazit zur Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure	13
4 Stand jetzt – Chancen, Herausforderungen und Ideen	16
4.1 Chancen, die dafürsprechen, weiterhin Ablösungen anzustreben	16
4.2 Herausforderungen, die mit den Ablösungen verbunden sind	17
4.3 Ideen	18
4.4 Zwischenfazit zu bestehenden Chancen, Herausforderungen und Ideen	19
5 Mietverhältnisse mit Potenzial für eine Ablösung gemäss Auswertung der Datenbank	20
5.1 Kriterien Finanzsituation und Dauer des Mietverhältnisses	20
5.2 Zusätzliches Kriterium Interventionshäufigkeit Wohnraumsicherung	22
6 Optionen für die künftige Arbeit von Domicil	24
6.1 Verzicht auf Ablösungen	24
6.2 Status Quo optimiert	25
6.3 Forcierte Ablösungen	29
7 Fazit und Empfehlungen zuhanden Domicil	31
8 Übergreifende Erkenntnisse aus der Studie	33
9 Literatur	35

Zusammenfassung

Ausgangslage und Fragestellungen

Seit über 20 Jahren unterstützt die Stiftung Domicil sozial benachteiligte Wohnungssuchende bei der Integration in den Wohnungsmarkt. Das ganze Spektrum der Arbeit von Domicil umfasst Tätigkeiten wie Wohnraumvermittlung und Wohntrainings. Für diesen Bericht ist vor allem die Solidarhaftung relevant. Damit übernimmt Domicil die solidarische Haftung für fällige Mietzinsen, Nebenkosten sowie weiteren Forderungen, die dem Vermieter zustehen (z.B. aufgrund von Schäden). Dies geschieht über eine Mitunterzeichnung des Mietvertrags («Mit-Mietvertrag»). Neben der finanziellen Absicherung verpflichtet sich Domicil auch, die Mietenden bei allfälligen Schwierigkeiten im Mietverhältnis und Nachbarschaft am Wohnort zu begleiten und zu unterstützen (Wohnraumsicherung). Alternativ gibt es auch die Möglichkeit, dass Domicil als Hauptmieterin Wohnungen untervermietet. Läuft ein Mietverhältnis seit längerer Zeit problemlos, kann die Ablösung der Solidarhaftung anvisiert werden, zu der die Vermietenden und Mietenden ihre Zustimmung geben müssen. Als Zielgrösse gilt momentan eine Dauer des Mietverhältnisses mit Domicil von 5 Jahren, wonach bei problemlosen Mietverhältnissen eine Ablösung ins Auge gefasst werden kann.

In den letzten Jahren hat die **Anzahl an Mietverhältnissen mit Domicil** als Solidarhafterin respektive als Hauptmieterin **stetig zugenommen** und es wurden nur relativ wenige Ablösungen realisiert. Dies bedeutet für Domicil, dass das finanzielle Risiko sowie der Arbeitsaufwand stetig steigen. Gleichzeitig besteht eines der definierten Wirkungsziele von Domicil darin, Mietende in die Eigenständigkeit zu begleiten.

In der vorliegenden Studie wird die Thematik der Ablösungen aus der Solidarhaftung von Domicil umfassend untersucht. Analysiert wird, welchen Stellenwert die verschiedenen Tätigkeitsfelder von Domicil für die unterschiedlichen Stakeholder haben und aus welchen Gründen bislang

relativ wenige Ablösungen realisiert wurden. Die Studie beschreibt zudem die aktuellen Chancen, Herausforderungen und Ideen zu den Ablösungen. Schliesslich bewertet die Studie die drei folgenden Optionen für die künftige Stiftungstätigkeit von Domicil:

- Verzicht auf Ablösungen
- Status Quo optimiert (Ablösungen werden weiterhin angestrebt und gewisse Prozeduren und Instrumente zu diesem Ziel optimiert)
- Forcierung: Ablösungen werden forciert

Studiendesign und Informationsquellen

Für die Beantwortung der Fragestellungen sowie die Bewertung der verschiedenen Optionen stützt sich die Studie auf verschiedene Informationsquellen: Es wurden Gespräche mit den verschiedenen Stakeholdern (Mietende, Vermietende, zuweisende Stellen sowie Mitglieder des Stiftungsrats), wie auch ein Gruppengespräch mit Mitarbeitenden von Domicil durchgeführt, sowie Literatur und Dokumente analysiert. Die Auswahl der Gesprächspartner/innen wurde anhand von Stichprobenrastern bewusst so vorgenommen, dass eine möglichst breite Vielfalt an Vermietenden und Mietenden berücksichtigt wurde. Bei den neun befragten Mietenden wurde anhand der Länge des Mietverhältnisses unterschieden, ob die Mietenden selbstzahlend sind oder nicht, ob Domicil intervenieren musste sowie nach Nationalität und Haushaltsgrösse. Bei den zwölf Vermietenden wurde geschaut, dass sowohl kommerzielle wie auch nicht-kommerzielle (Stiftungen / Genossenschaften) Vermietende befragt werden, welche sich ebenfalls bezüglich Anzahl Mietverhältnisse mit Domicil und Dossiers mit/ohne Interventionen unterscheiden. Vom Stiftungsrat wurden die Präsidentin und die Vizepräsidentin befragt. Von den zuweisenden Stellen wurden je eine Fachperson eines Sozialdienstes sowie des AOZ befragt.

Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Die durchgeführten Arbeiten zeigen, dass **verschiedene Gründe** für die **Erklärung** der bisher **selten erfolgten Ablösungen** herangezogen werden können. Ein wichtiger Punkt ist dafür sicherlich die Skepsis der **Vermietenden**, auf das Sicherheitsnetz zu verzichten. Die Arbeit von Domicil in der Wohnraumsicherung wird geschätzt und auf das gekoppelte Angebot von finanzieller Sicherheit und Dienstleistungen des Teams Wohnraumsicherung möchten die Vermietenden nicht verzichten. Vermietende, ob kommerzielle oder nicht-kommerzielle, sind darauf angewiesen, dass der Mietzins bezahlt wird und sie auch beim Auszug nicht auf Rechnungen sitzenbleiben. Gleichzeitig stehen Ablösungen bei Genossenschaften / Stiftungen teilweise auch Mietreglemente entgegen, welche die direkte Übernahme einer Wohnung durch Domicil-Kund/innen erschweren oder gar verunmöglichen. Trotz dieser Hinderungsgründe gibt es bei den Vermietenden nur wenige, für welche Ablösungen überhaupt nicht in Frage kommen. Die meisten haben Bereitschaft signalisiert, mindestens über Einzelfälle zu diskutieren.

Widerstand gegenüber Ablösungen gibt es auch unter den **Mietenden**. Rund die Hälfte der befragten Mietenden wünscht sich, dass Domicil im Mietvertrag verbleibt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn es in den letzten Jahren Interventionen von Domicil bedurfte. Die Solidarhaftung gibt den Mietenden ein Gefühl von Sicherheit. Gerade für Menschen in prekären finanziellen oder sozialen Situationen oder für Personen, die negative Erfahrungen im Kontakt mit Behörden gemacht haben, kann dies elementar sein. So schildern einige befragte Mietende, dass es für sie wichtig sei, im Falle von Problemen Ansprechpersonen zu kennen, die ihnen gut gesinnt seien und die sie bereits kennen.

Zwei von neun befragten Personen würden den Mietvertrag gerne selber übernehmen, drei Personen können sich das grundsätzlich vorstellen,

stören sich aber nicht sonderlich daran, dass Domicil ebenfalls im Mietvertrag ist oder als Vermieterin fungiert. Insgesamt deutet dies folglich darauf hin, dass die Unterstützung durch Domicil zu keinem grundsätzlichen Gefühl von Entmündigung führt. Teilweise würden die Mietenden zwar gerne selber direkt die Verwaltung kontaktieren können oder hätten gerne einen Wohnungsschlüssel mehr, die Mehrheit scheint sich an der Mitmieterschaft von Domicil jedoch nicht zu stören. Die Mietenden schätzen Domicil allerdings in erster Linie für die Wohnraumvermittlung, wie die Gespräche zeigen. Die allermeisten der Befragten betonen, dass sie ihre Wohnung ohne die Hilfe von Domicil nicht bekommen hätten. Der Erfolg der Wohnraumvermittlung, dürfte gemäss den Gesprächen mit den Vermietenden vor allem daran liegen, dass Domicil den Vermietenden ein umfangreiches Sicherheitsnetz bietet, welches bei finanziellen oder anderen Schwierigkeiten zum Zuge kommt.

Auch die befragten Mitglieder des **Stiftungsrats** sowie die **zuweisenden Stellen** betonen den grossen Wert der Wohnraumvermittlung, welche durch das Alleinstellungsmerkmal der Solidarhaftung sowie die Dienstleistungen des Teams Wohnraumsicherung erfolgreich ist. Die Mitglieder des Stiftungsrats heben jedoch insbesondere auch die Wichtigkeit der Begleitung in die Selbständigkeit hervor und weisen auf das steigende finanzielle Risiko von immer mehr aktiven Mietverhältnissen hin.

Aktuelle Herausforderungen, Chancen und Ideen rund um Ablösungen

Insgesamt zeigen sich mehrere **Herausforderungen**, welche die bislang relativ geringe Anzahl an realisierten Ablösungen erklären können. Neben dem Widerstand von Mietenden und Vermietenden gibt es auch aus Sicht von Domicil weitere Gründe: So ist davon auszugehen, dass es für die Zusammenarbeit zwischen Domicil und den Vermietenden gut ist, problemlose Mietverhältnisse im Portfolio zu haben. Abgelöste Wohnungen können zudem die Akquisition von Wohnraum für Domicil erschweren

Zusammenfassung

denn bei den laufenden Mietverhältnissen bekommt es Domicil mit, wenn Mietende ausziehen und kann die Wohnung oft für neue Klient/innen nutzen. Zudem sind Ablösungen mit einem beachtlichen administrativen Aufwand für Domicil, Mietende und Vermietende verbunden. Weiter ist zu bedenken, dass eine Erweiterung der von Domicil angebotenen Leistungen das Risiko einer Verwässerung mit sich zieht und nicht mehr klar wäre, wofür Domicil steht. Insgesamt zeigt sich, dass eine sorgfältige Auswahl der Dossiers, welche für eine Ablösung vorgeschlagen werden, zentral ist.

Neben den Herausforderungen zeigt der vorliegende Bericht auch **Chancen** im Zusammenhang mit Ablösungen auf. Als entscheidender Punkt spricht hierfür, dass eine Minderheit der befragten Mietenden eine Ablösung explizit befürworten würde. Zudem zeigen erfolgte Ablösungen, dass die Arbeit von Domicil gefruchtet hat. Für die Stiftung bedeuten Ablösungen auch, dass das finanzielle Risiko und die Arbeitslast mit den Dossiers sinken. Ein guter Teil der befragten Vermietenden hat sich zumindest für Einzelfälle dazu bereit erklärt, über Ablösungen zu diskutieren. Damit es aber schlussendlich dazu kommt, müssen die Vermietenden überzeugt werden, dass die Mietenden selber die Verantwortung übernehmen können und gut integriert sind. Gute Beispiele können sich dabei als wichtig für die Kommunikation erweisen. Domicil hat einen reichen Fundus an Daten, welcher für die Kommunikation mit den Vermietenden noch stärker genutzt werden könnte. Mehrere Vermietenden haben darauf hingewiesen, dass sie gerne mehr zum Umfang der Zusammenarbeit mit Domicil wüssten.

In der Befragung der Stakeholder ist ein Strauss an **Ideen** für die Arbeit von Domicil bezüglich der Ablösungen sowie der Zusammenarbeit mit den Vermietenden geäußert worden. So wurden die Idee eines Labels für «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil» genannt, welches auch für das Marketing und in der Kommunikation mit Vermietenden verwendet werden könnte.

Vermietende haben weiter den Wunsch geäußert, mehr Informationen über den Umfang der Zusammenarbeit mit der Stiftung zu bekommen. Zu den Ideen gehört auch ein jährliches Gespräch oder ein Event mit den Vermietenden durchzuführen, um die Anbindung an Domicil zu stärken. Eine Idee zur Erhöhung der Anreize für Ablösungen besteht in der Tarifierung der Solidarhaftung, wodurch gleichzeitig das finanzielle Risiko für die Stiftung verringert werden könnte. Auch die Angebotsdiversifizierung von Domicil in Form von Begleitung ohne oder mit zeitlich beschränkter finanzieller Garantie, ein Begleitangebot im Anschluss an eine Ablösung oder auch eine Ablösung auf Probe bzw. eine schrittweise Ablösung wurden im Rahmen der Studie mit den verschiedenen Akteuren diskutiert.

Datenauswertungen zu Mietverhältnissen mit Potenzial für eine Ablösung

Grundsätzlich kommt eine **Ablösung** vor allem bei Dossiers von selbstzahlenden Mietenden in Frage, deren Mietverhältnis schon eine Weile besteht und wo seit längerer Zeit keine Interventionen nötig waren. Auswertungen der Datenbank von Domicil beziffern dieses **Potenzial aktuell auf etwa 50 bis 70 Dossiers**. Es gibt 303 Dossiers, welche die ersten beiden Kriterien erfüllen, also selbstzahlende Mietende sind und eine Mietdauer von mehr als fünf Jahren haben. Bei 51 dieser Dossiers haben in den letzten zwei Jahren keine Interventionen des Teams Wohnraumsicherung stattgefunden. Diese 51 Dossiers kämen für eine Ablösung grundsätzlich in Frage. Hinzu dürften noch etwa 20 Dossiers kommen, bei denen nur eine unkomplizierte, administrative Intervention nötig war. Es ist davon auszugehen, dass sich die Mietverhältnisse, die für eine Ablösung in Frage kommen, etwas «aufgestaut» haben, weil Ablösungen bislang bei Domicil nicht prioritär angegangen wurden. In Zukunft erfüllen pro Jahr dann stets wieder neue Dossiers die Kriterien, die für eine Ablösung sprechen. Für die Folgejahre fällt das Potenzial dann etwas tiefer aus – rund 50 bis 60 Dossiers. Wichtig ist dabei zu bedenken, dass die

Zusammenfassung

Auswertungen nicht sämtliche Kriterien berücksichtigen können, welche für die Akzeptanz einer Ablösung entscheidend sind. Zu berücksichtigen sind auch die individuellen Bedürfnisse der Mietenden und Vermietenden sowie die fachliche Einschätzung der Fachpersonen von Domicil.

Optionen für die künftige Arbeit von Domicil

Von den untersuchten Optionen für die künftige Arbeit von Domicil erscheint basierend auf den ausgewerteten Informationsquellen die Option **«Status Quo optimiert» am zielführendsten** – obwohl sämtliche Optionen ihre Vor- und Nachteile haben.

Ablösungen zu **forcieren**, beispielsweise mittels Tarifierung der Solidarhaftung oder zeitlicher Limitierung ebendieser scheint die riskanteste Variante. Beide Vorschläge haben sehr wenig bis gar keinen Rückhalt bei den Vermietenden. Ausserdem müssen diese sowie die Mietenden einer Vertragsüberschreibung zustimmen, weshalb auch mit einer Forcierung realistisch nur ein beschränktes Potenzial an Ablösungen realisiert werden kann.

Der **Verzicht auf Ablösungen** schneidet insbesondere auf das steigende finanzielle Risiko sowie die grösser werdende Zahl unselbständiger Mietender schlecht ab. Es gibt Mietende, die eine Ablösung aus der Solidarhaftung explizit begrüssen, auch wenn diese eine Minderheit bilden. Das Wirkungsziel von Domicil zur Förderung der Eigenständigkeit von Mietenden erachten mehrere der befragten Akteure – darunter auch Vermietende – als wichtig. Gleichzeitig würde ein Verzicht auf Ablösungen den Domicil-Mitarbeitenden aber erlauben, sich stärker auf die Wohnraumsicherung zu fokussieren.

Ablösungen sind für Domicil-Mitarbeitende mit einem beachtlichen Arbeitsaufwand verbunden. Vermietende müssen überzeugt werden, warum ein Dossier reif für eine Ablösung ist. Dazu zählen nicht nur finanzielle Kriterien oder die Frage, ob Interventionen im Rahmen der Wohnraumsicherung nötig waren oder nicht. Mehrere Vermietende wollen sehen, dass sich jemand

beispielsweise auch in die Nachbarschaft integriert hat. Dies braucht Zeit. Ein Bestandteil der Option **«Status Quo optimiert»** besteht denn auch darin, eine Zielgrösse für Ablösungen festzulegen, fixe Personalressourcen einzuplanen sowie Abläufe und Zuständigkeiten zu regeln. Im hektischen Alltag von Domicil kommen Ablösungen zu kurz. Dass die Wohnraumsicherung prioritär behandelt wird, liegt auf der Hand, denn das erwarten die Vermietenden auch. Allerdings könnten Vorbereitungs- und Planungsarbeiten helfen, auch im hektischen Alltag das Ziel der Ablösungen nicht aus den Augen zu verlieren und sich dabei auf im Vorherein fixierte Abläufe und Zuständigkeiten berufen zu können, kann diese Arbeit erleichtern. Bevor eine Ablösung vorgeschlagen wird, sollten die entsprechenden Dossiers sorgfältig ausgewählt werden. Negative Erfahrungen im Anschluss an eine Ablösung können die Bereitschaft ebensolchen in Zukunft zuzustimmen, negativ beeinträchtigen. Die Vorselektion der Dossiers kann auch gleichzeitig dazu benutzt werden, Mietverhältnisse einzuteilen und allenfalls mit einem Label «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil» zu kennzeichnen. Um diesen die übergeordneten Ziele von Domicil bewusster zu machen und ihren Informationshunger zu stillen, bietet sich ein jährlicher Event (beispielsweise ein gemeinsames Essen oder Apéro) oder auch ein jährliches Gespräch mit den Vermietenden an, bei welchem ein Blick auf die Zusammenarbeit geworfen werden kann. An der Zielgrösse von fünf Jahren bis zu einer Ablösung kann festgehalten werden, wichtig ist aber, dass jeder Fall individuell angeschaut wird und von dieser Zielgrösse auch abgewichen werden kann.

Auch ein Begleitangebot im Anschluss an eine Ablösung von drei Stunden Gratis-Intervention jährlich kann die Bereitschaft dazu erhöhen. Solche Begleitangebote sind jedoch nicht als Wundermittel zu sehen. Währendem einige Vermietende diese Option interessant finden, geben andere zu bedenken, dass sie einer Ablösung nicht zustimmen würden, wenn das Risiko besteht, dass dieses Begleitangebot in Anspruch

Zusammenfassung

genommen werden muss. Zudem stellt das Team der Wohnraumsicherung fest, dass Domicil auch mit der Solidarhaftung oft eher spät kontaktiert wird. Dies dürfte nach einer Ablösung erst recht der Fall sein. Auch andere Elemente für die Diversifizierung des Angebots von Domicil haben ein beschränktes Potenzial. Wenige Vermietende haben Bereitschaft signalisiert, eventuell auch von Beginn weg auf Mietverhältnisse ohne finanzielle Garantieleistungen einzugehen. Voraussetzung hierfür wäre, dass die Einkommenssituation der Mietenden sehr stabil ist. Wichtig ist, dass durch eine Erweiterung des Angebots nicht verwässert wird, wofür Domicil steht.

Insgesamt zeigt sich, dass Domicil bislang aus guten Gründen relativ wenige Ablösungen realisiert hat aber auch aus guten Gründen am Ziel der Ablösungen festgehalten hat. Realistischerweise dürfte die Anzahl aktiver Mietverhältnisse auch mit dem «Status Quo optimiert» weiterhin tendenziell zunehmen. Die durchgeführten Gespräche mit den verschiedenen Stakeholdern zeigen jedoch auf, dass die vorgeschlagenen Massnahmen dazu beitragen könnten, das Potenzial für Ablösungen zu erkennen und bewusst eine gezielte Auswahl an Ablösungen im Rahmen einer definierten Zielgrösse in Angriff zu nehmen.

Übergreifende Erkenntnisse aus der Studie

Obwohl der Fokus der vorliegenden Studie auf den konkreten Tätigkeiten von Domicil liegt, liefert die Studie Erkenntnisse, die auch für andere Akteure von Relevanz sein können. Die

Ergebnisse der Arbeiten stützen die Ansicht in der Literatur, dass es zielführend ist, sich ergänzende Angebote zu kombinieren (Beck et al. 2018, 14). Aufgrund der wirtschaftlichen Situation vieler Domicil-Kund/innen spielen die finanziellen Garantieleistungen insgesamt eine wichtige Rolle, vor allem für die Vermietenden. Die Stiftung Domicil kombiniert jedoch verschiedene Arten von Wohnhilfen in ihrem Leistungspaket. Dies bewährt sich und gleichzeitig ist es wichtig, das Spektrum der Leistungen auch klar abzugrenzen und nicht zu stark zu diversifizieren.

Interessant ist auch die Erkenntnis, dass die geringe Anzahl an Ablösungen aus der Solidarhaftung (d.h. mittels direkter Überschreibung des Mietvertrags) nur teilweise durch den Widerstand der Vermietenden, auf ein umfangreiches Sicherheitsnetz zu verzichten, erklärt werden kann. Gleichzeitig stört sich die Mehrheit der Mietenden nicht daran oder bevorzugt es sogar explizit, dass Domicil auch Mietpartei ist. Es zeigt sich somit kein generelles Gefühl der Entmündigung seitens der unterstützten Personen.

Des Weiteren zeigt der Bericht auch, dass mit den Daten aus der Datenbank von Domicil aufschlussreiche Erkenntnisse generiert werden können, um weiteres Wissen zum Zusammenspiel der Akteure zu gewinnen. So könnten beispielsweise die Dauer der Mietverhältnisse je nach Merkmalen der Mietenden sowie auch die Gründe für Interventionen von Domicil detailliert analysiert werden.

1 Ausgangslage und Fragestellungen

Seit 1994 engagiert sich die Stiftung Domicil für Menschen, die aus wirtschaftlichen, sozialen oder kulturellen Gründen keine angemessene Wohnung finden. Ein zentrales Element dieser Arbeit stellt die «Solidarhaftung» dar. Domicil haftet im Mietvertrag solidarisch mit, um sozial benachteiligten Menschen den Zugang zum und Erhalt von Wohnraum zu ermöglichen. Damit übernimmt Domicil die solidarische Haftung für fällige Mietzinsen, Nebenkosten sowie weiteren Forderungen, die dem Vermieter zustehen (z.B. aufgrund von Schäden). Dies geschieht über eine Unterzeichnung des Mietvertrags («Mit-Mietvertrag»). Neben der finanziellen Absicherung verpflichtet sich Domicil auch, die Mietenden bei allfälligen Schwierigkeiten im Mietverhältnis und Nachbarschaft am Wohnort zu begleiten und zu unterstützen (Althaus et al. o.J., 4). Alternativ gibt es auch die Möglichkeit, dass Domicil als Hauptmieterin Wohnungen untervermietet.

Um sozial benachteiligte Haushalte beim Zugang zum Wohnungsmarkt zu unterstützen bietet Domicil somit eine Kombination verschiedener Instrumente der Wohnhilfe an, nämlich Beratung und Begleitung wie auch finanzielle Unterstützung. In ihrer Auslegeordnung von Angeboten der Wohnhilfe für sozial benachteiligte Haushalte kommen Beck et al. (2018, 14) zum Schluss, dass eine solche Kombination verschiedener Angebote ein zentraler Erfolgsfaktor ist, um dieser Zielgruppe möglichst effektiv zu helfen.

Die Stiftung Domicil formuliert die folgenden drei Wirkungsziele ihrer Arbeit:

- Wohnungssuchende in den Wohnungsmarkt integrieren
- Selbständigkeit und Eigenverantwortung der Wohnungssuchenden stärken
- Mietenden ermöglichen, dass sie schliesslich ohne die Unterstützung von Domicil einen Mietvertrag erhalten

Zum letzten Wirkungsziel gehören auch Ablösungen aus der Solidarhaftung. Verläuft das Mietverhältnis reibungslos ist gemäss Zusatzvereinbarung zur Solidarhaftung vorgesehen, dass Domicil nach etwa fünf Jahren einen Antrag auf Entlassung aus dem Mietverhältnis resp. der Solidarhaftung stellt. Den Vermietenden bleibt dabei freigestellt, dieser Vertragsüberschreibung zuzustimmen.¹ Auch bei Untermietverhältnissen ist das Ziel das gleiche: Ehemalige Untermietende sollen dazu befähigt werden, dass diese ein Hauptmietverhältnis ohne Domicil eingehen können.

In den letzten Jahren hat die Anzahl an Mietverhältnissen mit Domicil als Solidarhafterin resp. als Hauptmieterin stetig zugenommen. In den Jahren 2017 bis 2019 wurden pro Jahr jeweils rund 130 neue Mietverträge abgeschlossen. Ablösungen aus der Solidarhaftung sowie Übernahmen von Domicil-Untermietende in Hauptmietverhältnisse ohne Domicil kommen relativ selten vor. Im Jahr 2019 belief sich die Anzahl Ablösungen auf 11. Im vorliegenden Bericht werden die Chancen und Herausforderungen rund um diese Ablösungen umfassend beleuchtet und es wird analysiert, welche Vor- und Nachteile verschiedene Optionen der zukünftigen Zielsetzungen von Domicil bezüglich der Ablösung haben. Untersucht werden dabei die folgenden Optionen:

- Verzicht: Es wird auf Ablösungen verzichtet, die Stiftung streicht diese Absicht aus den Wirkungszielen

¹ Vgl. dazu die Zusatzvereinbarung für die solidarische Haftung der Stiftung Domicil:

https://domicilwohnen.ch/application/files/5115/6015/8964/zusatzvereinbarung_solidarhaftung_stiftung_domicil_20171004_.pdf, Stand 26.03.2020

Die bei Beginn des Mietverhältnisses vereinbarte Sicherheitsleistung bleibt weiterhin gültig und erlischt erst, wenn der Mietvertrag definitiv aufgelöst wird.

2 Untersuchungsdesign

■ Status Quo optimiert: Ablösungen werden weiterhin angestrebt. Sie stehen nicht im zentralen Fokus der Arbeiten von Domicil, aber gewisse Abläufe und Instrumente werden optimiert mit dem Ziel, die Ablösequote leicht zu erhöhen

■ Forcierung: Ablösungen werden forciert, indem mehr Zeit und Energie in die Ablösungen investiert und Massnahmen ergriffen werden, welche die Bereitschaft der Vermietenden zur Ablösung aus der Solidarhaftung erhöhen sollen.

2 Untersuchungsdesign

Im Rahmen der Arbeiten für dieses Mandat wurden ein Gruppengespräch mit Mitarbeitenden von Domicil, Dokumentenanalysen sowie leitfadengestützte Gespräche mit Vermietenden, Mietenden, zuweisenden Stellen und Mitgliedern des Stiftungsrats durchgeführt. Die Auswahl der Gesprächspartner/innen wurde anhand von Stichprobenrastern bewusst so vorgenommen, dass eine möglichst breite Vielfalt an Vermietenden und Mietenden berücksichtigt wurden.

Für die Studie wurden 9 Gespräche mit Mietenden geführt – 4 davon Face-to-Face und 5 davon telefonisch.² Bei den Mietenden wurde zur Bildung der Stichprobe darauf geachtet, dass Mietverhältnisse mit eher langer sowie mit kürzerer Mietdauer berücksichtigt wurden. Weitere Kriterien waren die finanzielle Situation der Mietenden (ob jemand selbstzahlend ist oder nicht) und ob Interventionen von Domicil nötig waren. Ausserdem wurde darauf geachtet, dass im Hinblick auf die Haushaltsgrösse und Nationalität unterschiedliche Ausprägungen vertreten waren (**Tabelle 1**).

Tabelle 1: Stichprobenraster Mietende

Nr.	Art des Gesprächs	Dauer des Mietverhältnisses	Selbstzahlende / Nicht selbstzahlende	Waren Interventionen von Seiten Domicil nötig?	Haushaltsgrösse	Nationalität
1	Telefonisch	< 5 Jahre	Selbstzahlend	Nein	4	Schweiz (eingebürgert)
2	Telefonisch	> 5 Jahre	Selbstzahlend	Ja	2	Serbien
3	Telefonisch	< 5 Jahre	Nicht selbstzahlend	Nein	1	Schweiz
4	Telefonisch	> 5 Jahre	Nicht selbstzahlend	Ja	4	Eritrea
5	Telefonisch	> 5 Jahre	Selbstzahlend	Ja	5	Schweiz (eingebürgert)
6	Mündlich	< 5 Jahre	Selbstzahlend	Nein	2	Eritrea
7	Mündlich	> 5 Jahre	Selbstzahlend	Ja	5	Sri Lanka
8	Mündlich	< 5 Jahre	Nicht selbstzahlend	Nein	4	Syrien
9	Mündlich	> 5 Jahre	Nicht selbstzahlend	Ja	6	Nigeria

Quelle: BASS

Insgesamt wurden 12 Vermietende befragt. Als erstes Kriterium wurde zwischen kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen und Genossenschaften / Stiftungen unterschieden, zweitens ob es sich um Vermietende mit wenigen oder vielen Mietverhältnissen mit Einbezug von Domicil handelt und als drittes Kriterium ob es sich um Vermietende handelt, wo es im Rahmen der Wohnraumbegleitung Interventionen von Domicil gab oder nicht (**Tabelle 2**). Ob Domicil während eines Mietverhältnisses intervenieren musste, dürfte die Bereitschaft, einer Ablösung zuzustimmen, beeinflussen. Mit Varianz bezüglich dieses letztgenannten Kriteriums sollte sichergestellt werden, dass Liegenschaftsverwaltungen mit unterschiedlichen Erfahrungen befragt werden.

Vom Stiftungsrat wurden die Präsidentin und die Vizepräsidentin befragt. Von den zuweisenden Stellen wurden je eine Fachperson eines Sozialdienstes sowie des AOZ befragt.

² Ein Face-to-Face-Gespräch wurde durch eine interkulturelle Dolmetscherin übersetzt.

Tabelle 2: Stichprobenraster Vermietende

Nr.	«Art» der Vermieterschaft	Anzahl Mietverhältnisse mit Solidarhaftung Domicil	«Mietverhältnisse mit Interventionen» vorhanden
1	Genossenschaft / Stiftung	Viele	Ja
2	Genossenschaft / Stiftung	Viele	Nein
3	Genossenschaft / Stiftung	Wenige	Ja
4	Genossenschaft / Stiftung	Wenige	Nein
5	Genossenschaft / Stiftung	offen (viele oder wenige)	offen (mit oder ohne schwierige Mietverhältnisse)
6	Genossenschaft / Stiftung	offen (viele oder wenige)	offen (mit oder ohne schwierige Mietverhältnisse)
7	Kommerziell	Viele	Ja
8	Kommerziell	Viele	Nein
9	Kommerziell	Wenige	Ja
10	Kommerziell	Wenige	Nein
11	Kommerziell	offen (viele oder wenige)	offen (mit oder ohne schwierige Mietverhältnisse)
12	Kommerziell	offen (viele oder wenige)	offen (mit oder ohne schwierige Mietverhältnisse)

Bemerkung: «Mit Mietverhältnissen mit Interventionen» sind solche gemeint, bei denen Domicil z.B. wegen Problemen unter Nachbar/innen oder auch wegen Schwierigkeiten mit der Verwaltung hinzugezogen wurde.

Quelle: BASS

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Bevor die Herausforderungen und Chancen im Zusammenhang mit den Ablösungen sowie die Optionen für die künftige Arbeit der Stiftung diskutiert werden, soll an dieser Stelle die Sicht der verschiedenen Stakeholder zur momentanen Stiftungstätigkeit von Domicil wiedergegeben werden. Es wird jeweils darauf eingegangen, welchen Stellenwert die Wohnraumvermittlung, die Wohnraumsicherung und die Ablösung von Domicil für die verschiedenen Akteure haben. Je nach Stakeholder werden noch weitere Aspekte thematisiert.

3.1 Sicht der Mietenden

Wohnraumvermittlung

Die Wohnraumvermittlung ist in den Augen der Mietenden der zentrale und wichtigste Aspekt der Arbeit von Domicil. Im Rahmen der Gespräche haben sämtliche befragten Mietenden ihre Wertschätzung für die Vermittlung der Wohnung ausgedrückt. Sämtliche Befragten haben gesagt, dass Domicil wichtig war, um ihre jetzige Wohnung zu bekommen. Zehn der zwölf befragten Personen haben gar gesagt, dass sie ihre jetzige Wohnung ohne Domicil aus verschiedenen Gründen nicht bekommen hätten (fehlendes Netzwerk, Betreibungsregistrauszüge, Nationalität etc.). Ein paar Befragte begründen diese Einschätzung auch mit der Tatsache, dass sie vorgängig erfolglos ohne Hilfe von Domicil eine Wohnung gesucht hatten. Auch deswegen haben sich die Selbstzahlenden schliesslich bei Domicil gemeldet. Bei Nicht-Selbstzahlenden wünschen der Klient/innen gemäss Aussage einer zuweisenden Stelle häufig die Anmeldung bei Domicil, weil sich Erfolgsgeschichten herumsprechen.

Teilweise mussten die befragten Personen relativ lange von der Anmeldung bis zum Einzug warten (konkret bis zu zwei Jahre), in dringenden Fällen (befristetes Mietverhältnis, Notwohnung, Familienzuwachs) zeigen die Erfahrungen der Mietenden, dass diese Frist auch bedeutend kürzer sein kann (mehrere Personen haben sechs Monate genannt).

Der zentrale Wert der Wohnraumvermittlung zeigt sich auch darin, dass die Mietenden, welche aus verschiedenen Gründen auf der Suche nach einer neuen Wohnung sind (wegen Familienzuwachs oder Wunsch nach Zusammenzug mit Partner/in), grosse Hoffnung äussern, dass Domicil ihnen wiederum helfen kann und mehrere darum auch bereits wieder Kontakt mit Domicil aufgenommen haben.

Bei der Frage nach den Vorteilen der aktuellen Wohnung haben die meisten Befragten die komfortableren Platzverhältnisse im Vergleich zur vorherigen Wohnung gelobt. Das eingeholte Feedback zeigt, dass die Verbesserung im Hinblick auf den von Domicil im Reporting verwendeten Indikator der Anzahl Zimmer pro Kopf auch von den Mietenden so wahrgenommen wird und zu grösserer Zufriedenheit mit der Wohnsituation führt. Ein weiterer Vorteil für einige Mietende ist, dass sie von befristeten in unbefristete Mietverhältnisse wechseln konnten. Gerade im unteren Preissegment dürfte der wegfallende Druck, bald eine neue Wohnung zu finden, die Mietenden entlasten. Eine befragte Person ist etwas unglücklich mit der Wohnung, da diese einerseits alt sei und es andererseits auch Probleme mit Schimmel gebe sowie eine Tür, welche sich nicht mehr abschliessen lässt. Die Verwaltung sei sehr zurückhaltend mit Reparaturen.

Fünf Befragte haben sich auch zur Nachbarschaft und Umgebung geäussert. Drei Personen beurteilen dies aus verschiedenen Gründen sehr positiv, z.B. wegen freundlicher Nachbarn oder auch angenehmer Wohnumgebung mit Spielmöglichkeiten für Kinder. Zwei Personen haben sich kritisch zur Nachbarschaft geäussert. Eine dieser Personen bezeichnet das Quartier als «Slum». Die zweite Person fühlt sich etwas unwohl in der Siedlung nachdem es zu Problemen mit Nachbar/innen wegen der Kinder gekommen ist.

Wohnraumsicherung

In den Interviews wurden fünf Mietende befragt, bei denen es Interventionen von Seiten Domicil während des Mietverhältnisses gab und vier, bei denen keine Interventionen von Domicil getätigt wurden (vgl. Tabelle 1 oben). Die Interviews zeigen, dass die Wohnraumsicherung für die Mietenden einen zentralen Stellenwert haben kann. Zwei Personen haben konkret auf die Unterstützung von Domicil im Rahmen von Problemen bei der Begleichung von Rechnungen hingewiesen. So hat sich Domicil bei den Vermietenden etwa für eine Ratenzahlung eines ausstehenden Mietzinses eingesetzt oder das Geld für eine Rechnung vorgeschossen, welche dann in Raten abgezahlt werden konnte. Dies sind sicherlich Massnahmen, welche direkt der Wohnraumsicherung dienen. Eine weitere befragte Person mit Problemen beim Bezahlen des Mietzinses hatte auf Unterstützung von Domicil gehofft, wurde aber ans Sozialamt verwiesen. Eine weitere Mieterin weist allgemein auf die guten Angebote mit Tipps für das Zusammenleben in der Nachbarschaft hin, die im Quartiertreff stattfinden. Nach einem solchen Anlass hätte sich die Stimmung in der Nachbarschaft merklich verbessert.

Gleichzeitig ist in diesem Kontext zu erwähnen, dass ein befragter Mietender die Wohnraumsicherung zwar zu schätzen weiss, diese aber teilweise als auch etwas «lästig» empfand, konkret weil er eine Frage gerne mit der Verwaltung direkt geklärt hätte, diese ihn aber an Domicil verwiesen hat.

Finanzielle Garantieleistungen

Im Rahmen der Gespräche wurden im Hinblick auf Finanzen teilweise Schwierigkeiten beim Bezahlen von Rechnungen genannt, wo Domicil hilfreich war (vgl. dazu den Abschnitt Wohnraumsicherung). Als wie wichtig die finanziellen Garantieleistungen von den Mietenden eingeschätzt wird, lässt sich teilweise durch die finanzielle Situation erklären. Ist es im Laufe des Mietverhältnisses beispielsweise zu einer Verbesserung der Einkommenssituation gekommen, wird dessen Wichtigkeit als tiefer eingeschätzt. Die Antwort der Person mit Einträgen im Bertreibungsregisterauszug lässt darauf schliessen, dass die finanzielle Garantieleistung von Domicil eine zentrale Rolle gespielt haben dürfte, dass diese Person die Wohnung bekommen hat.

Ablösungen

In den Interviews wurden die Mietenden gefragt, inwiefern sie sich vorstellen könnten, dass ihr Mietverhältnis aus der Solidarhaftung von Domicil abgelöst wird resp. sie das Untermietverhältnis auflösen könnten und inwiefern sie dies begrüssen würden. **Tabelle 3** zeigt, wie viele Mietende eine Ablösung begrüssen bzw. ablehnen würden und inwiefern sich die Merkmale der Mietverhältnisse je nach Vorliebe unterscheiden.

Zwei der neun befragten Personen würden den Mietvertrag gerne selber übernehmen. Es handelt sich dabei um zwei Selbstzahlende, bei denen in den letzten Jahren keine Interventionen durch Domicil nötig waren. Diese Erkenntnis stützt die Stossrichtung von Domicil, wonach Ablösungen für Mietende ins Auge gefasst werden, die selbstzahlend sind und bei denen seit einiger Zeit keine Interventionen nötig waren. Diese Mietenden fühlen sich in der Lage, etwaige Probleme ohne die Unterstützung von Domicil selbst lösen zu können und die finanzielle Situation dies gemäss eigener Einschätzung auch zulassen würde. Eine dieser Personen weist auf den Vorteil hin, einen Wohnungsschlüssel mehr zu besitzen und würde gewisse Anliegen gerne direkt mit der Verwaltung klären.

Drei weitere Befragte könnten sich eine Ablösung vorstellen, stören sich allerdings auch nicht sonderlich daran, dass Domicil ebenfalls Vertragspartei im Mietverhältnis (resp. teilweise Vermieterin) ist. Als Vorteil einer Ablösung nennen zwei dieser Befragten, dass sie bei Anliegen aktuell zuerst Domicil kontaktieren müssen und gerne im direkten Kontakt mit der Verwaltung wären. Eine Person nennt als Vorteil einer

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Ablösung den zusätzlichen Wohnungsschlüssel. Diese drei Befragten sind alle auf Unterstützung der Sozialhilfe angewiesen. Für Sozialhilfebeziehende scheint vor allem die Wohnraumvermittlung durch Domicil sehr wertvoll zu sein. Denkbar ist, dass sich diese Personen eine Ablösung aus der Solidarhaftung auch deshalb grundsätzlich vorstellen können, weil sie auch eine Ansprechperson auf dem Sozialamt haben.

Die weiteren vier befragten Personen wünschen explizit, dass Domicil im Mietverhältnis verbleibt. Hauptgrund dafür ist, dass sie gute Erfahrungen mit der Wohnraumsicherung von Domicil gemacht haben und dass sie bei allfälligen Problemen auf Domicil zurückgreifen möchten. Wenn auch die Wohnraumvermittlung insgesamt von den Mietenden als wichtigste Tätigkeit von Domicil betrachtet wird, zeigen die Schilderungen doch, dass die Wohnraumsicherung für einen beachtlichen Anteil der befragten Mietenden einen ebenfalls sehr wichtigen Stellenwert hat. Die Befragten schildern, dass die Solidarhaftung von Domicil ihnen ein Gefühl der Sicherheit gibt und dass es für sie wichtig ist, im Falle von Problemen eine Ansprechpartnerin zu haben, welche ihnen grundsätzlich wohlgesinnt ist, sie unterstützt und mit welcher sie bereits vertraut sind. Diese vier Befragten haben gemeinsam, dass das Team Wohnraumsicherung von Domicil in den letzten Jahren Interventionen bezüglich ihres Mietverhältnisses vorgenommen hat. Die Erfahrung mit Schwierigkeiten trägt folglich dazu bei, dass die Mietenden wünschen, Domicil an ihrer Seite zu behalten. Auch dieser Befund bestärkt die Stossrichtung von Domicil, Ablösungen nur für Mietverhältnisse anzustreben, bei denen für einige Zeit keine Interventionen durch Domicil nötig waren.

Tabelle 3: Vorlieben der Mietenden bezüglich einer Ablösung aus der Solidarhaftung und Merkmale der jeweiligen Mietverhältnisse

	Anzahl befragte Mietende mit entsprechender Vorliebe	Merkmale dieser Mietverhältnisse (finanzielle Situation der Mietenden und Interventionen durch Domicil)
Würde eine Ablösung aus der Solidarhaftung begrüßen	2	Beide selbstzahlend ohne Interventionen
Ablösung grundsätzlich vorstellbar, Solidarhaftung «stört» aber nicht	3	Alle 3 sozialhilfebeziehend (nicht selbstzahlend) 2 davon ohne Interventionen, 1 davon mit Interventionen
Wunsch, dass Domicil im Mietvertrag verbleibt (als Mit-Mieterin oder Vermieterin)	4	3 davon selbstzahlend, 1 sozialhilfebeziehend Alle 4 mit Interventionen von Domicil in den letzten Jahren
Total	9	

Quelle: Mündliche Befragung von Mietenden, Auswertung und Darstellung BASS

3.2 Sicht der Vermietenden (Liegenschaftsverwaltung / Genossenschaften / Stiftungen)

Wohnraumvermittlung

Die befragten Liegenschaftsverwaltung unterhalten jeweils eine langjährige Zusammenarbeit mit Domicil. Einige Verwaltungen haben darauf hingewiesen, dass ihnen Domicil mit der Vorselektion von Dossiers Arbeit abnimmt. Ebenfalls erwähnt haben mehrere Verwaltungen, dass es ihnen die Zusammenarbeit mit Domicil ermöglicht, sozial benachteiligten Haushalten Wohnungen zur Verfügung stellen zu können, ohne dabei grosse Risiken einzugehen. Vermietende weisen hierbei vereinzelt auf ihre «Verantwortung» hin, auch sozial benachteiligten Haushalten den Zugang zu Wohnraum zu ermöglichen.

Die Antworten der Vermietenden zeigen klar, dass es das Sicherheitsnetz von Domicil ermöglicht, Wohnungen an Personen zu vergeben, welche sonst nicht berücksichtigt worden wären (z.B., weil die Verständigung schwierig wäre oder das Einkommen nicht beziffert werden kann). Als aus ihrer Sicht positiven Punkt haben einige Verwaltungen darauf hingewiesen, dass sie mit Hilfe von Domicil-Kund/innen die

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Möglichkeit haben, schwerer vermittelbare Wohnungen (z.B. infolge Befristung) zu vermieten und eine bessere Durchmischung bei Immobilien zu erreichen, auch ohne dabei ein grosses Risiko einzugehen.

Damit die Wohnraumvermittlung klappt und Domicil-Kund/innen die besten Chancen haben, ist es gemäss den Vermietenden richtig und wichtig, dass bei den Bewerbungen immer klar ersichtlich ist, dass Domicil in die Bewerbung involviert ist.

Im Hinblick auf die Vermietungsmodalitäten gibt es verschiedene Arten der Zusammenarbeit. So hat Domicil teilweise ein Kontingent, muss sich bei anderen Vermietenden jedoch wie alle übrigen Mietenden über den regulären Mietprozess mit Mietenden bewerben. Eine Vertreterin der Vermietenden hat in diesem Kontext darauf hingewiesen, dass mehr Reminder nützlich sein könnten: Im hektischen Alltagsgeschäft ist eine Erinnerung, dass Domicil auf der Suche nach Wohnraum ist, durchaus hilfreich, um sich daran zu erinnern und bei Wohnungsvergaben zu beachten.

Wohnraumsicherung

Die grosse Mehrheit der Vermietenden lobt die Reaktivität von Domicil: Gibt es ein Problem mit den Mietenden respektive ein Anliegen, kümmert sich Domicil schnell und zufriedenstellend darum. Auch im Kontext der Wohnraumsicherung nimmt Domicil den Vermietenden Arbeit ab; Sei dies weil die Vermietenden diese nicht selber übernehmen können (da sie beispielsweise keine Sozialarbeiter/innen haben) oder aber auch wollen (da dies nicht zum Kernbusiness der Liegenschaftsverwaltung gehört). Lobend erwähnt haben einige Vermietenden auch, dass Domicil beispielsweise Kenntnisse rund um in der Schweiz gebräuchliche Gepflogenheiten (z.B. was die Waschküche betrifft) vermittelt, was Domicil-Kund/innen bei der Integration in die Liegenschaft unterstützt, Domicil auch Dolmetsch-Arbeiten übernimmt und die Erreichbarkeit der Mietenden einfacher ist. Wichtig ist den Vermietenden zusätzlich, dass Domicil beispielsweise auch am Abend ausserhalb der Bürozeiten für Treffen mit Mietenden und Vermietenden zur Verfügung stehen.

Insgesamt zeigen die Gespräche mit den Vermietenden eine hohe Wertschätzung für die Tätigkeiten von Domicil im Rahmen der Wohnraumsicherung. Für die Mehrheit der Vermietenden steht die finanzielle Sicherheit und somit die Solidarhaftung aber im Vordergrund der Interessen und zwar bei kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen wie auch bei Genossenschaften / Stiftungen (vgl. **Tabelle 4**). Insgesamt 6 der 12 befragten Vermietenden betonen, die finanzielle Sicherheit sei für sie klar der wichtigste Aspekt der Arbeit von Domicil. Die übrige Hälfte der befragten Vermietenden erachten vereinzelt die Wohnraumsicherung als wichtigstes Element oder loben das Gesamtpaket an sich.

Tabelle 4: Nennung der Wichtigkeit der verschiedenen Tätigkeiten von Domicil

	Wichtigstes Kriterium	Bemerkungen
Genossenschaften / Stiftungen	3 x finanzielle Garantieleistung, 1 x Wohnraumbegleitung, 2 x beides	2 Personen, welche die Wichtigkeit der finanziellen Garantieleistung betont haben, haben auch auf die Wichtigkeit der Wohnraumbegleitung hingewiesen, 1 Person auf die hohe Responsivität bei Problemen
Kommerziell	3 x finanzielle Garantieleistung, 2 x beides, 1 x Gesamtpaket (Vorselektion Mietende, finanzielle Garantieleistung und Begleitung)	Personen mit Nennung beides haben zwar die finanzielle Garantieleistung zuerst genannt, aber darauf hingewiesen, dass der Rest ebenfalls sehr wichtig ist

Quelle: Mündliche Befragung von Vermietenden, Auswertung und Darstellung BASS

Finanzielle Garantieleistungen

Das finanzielle Sicherheitsnetz steht bei der Zusammenarbeit mit Domicil für die Vermietenden mehrheitlich im Vordergrund (vgl. Tabelle 4 oben). Kommerzielle Liegenschaftsverwaltungen wie auch Genossenschaften und Stiftungen sind darauf angewiesen, dass der Mietzins bezahlt wird und sie beispielsweise bei

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Auszug einer Wohnung nicht auf offenen Rechnungen sitzenbleiben. Die finanzielle Garantieleistung erlaubt es den risikoaversen Liegenschaftsverwaltungen auch Mietverhältnisse einzugehen, welche sie sonst beispielsweise aufgrund der finanziellen Situation der Bewerbenden nicht eingehen würden. Ein Vertreter einer kommerziellen Liegenschaftsverwaltung hat explizit darauf hingewiesen, dass dieses Sicherheitsnetz für sie die Entscheidung einfacher macht, Wohnungen an einkommensschwache Personen zu vergeben. Der Entscheid, eine Wohnung an Domicil-Kund/innen zu vermieten sei ein bewusster Entscheid welcher aufgrund des Vorhandenseins des Strausses an Dienstleistungen von Domicil gefällt werde.

Untermietverhältnis versus Solidarhaftung

In den Gesprächen mit den Vermietenden kamen auch Vor- und Nachteile der Untermietverhältnisse im Vergleich zur Solidarhaftung zur Sprache. Eine befragte Person hat im Kontext von Empowerment explizit darauf hingewiesen, dass Solidarhaftung im Vergleich zu Untermietverträgen die Eigenständigkeit stärker fördern kann: Wenn die Mietenden die Einzahlungsscheine selber bekommen und direkt angeschrieben werden, kann das zu einer Erhöhung der Wohnkompetenz und Eigenständigkeit beitragen. Auch hat ein Vermietender darauf hingewiesen, dass die Solidarhaftung einen direkteren Kontakt zu Mietenden ermögliche als Untermietverhältnisse. Ein nicht-kommerzieller Vermietender mit Präferenz für Solidarhaftung begründet dies damit, dass sie im Vergleich zu Untermietverhältnissen eine bessere Kontrolle darüber haben, an wen eine Wohnung vergeben wird. Eine Person hat darauf hingewiesen, dass es bei Genossenschaften den Nachteil gibt, dass Personen in Untermietverhältnissen nicht an der Genossenschaftsversammlung (GV) teilnehmen können.

Auf die Frage, ob es eine Präferenz für Solidarhaftung oder Untermietverhältnisse gibt, haben die Befragten mit Präferenz für Untermietverhältnisse zwei Gründe angeführt. Zum einen sei die Situation administrativ weniger aufwändig, wenn es nur zwei Vertragsparteien gebe. Zum anderen gebe es bei Untermietverhältnissen weniger «Fallstricke»: Im Rahmen der Solidarhaftung ist es in einem Fall dazu gekommen, dass sowohl Domicil wie auch die Vermietenden einverstanden waren, dass einer Mietpartei wegen massiven Verstössen gegen die Hausordnung gekündigt wird. Aufgrund einer Änderung im Mietrecht hatte die Mietpartei anschliessend jedoch die Möglichkeit, sich gegen die Kündigung zu wehren. Diese schlechte Erfahrung führt bei diesem Vermietenden zu einer klaren Präferenz für Untermietverhältnisse.

Auf Seiten eines nicht-kommerziellen Vermietenden wurde ein weiterer Grund für Untermietverhältnisse vorgebracht: Wenn es einen Wechsel in der Mieterschaft gibt, kann Domicil diese Wohnung «behalten» und diese muss nicht gemäss dem Reglement ausgeschrieben werden.

Ablösungen

Das Ziel von Domicil, Mietende in die Eigenständigkeit zu führen, trifft bei den Vermietenden durchaus auf Verständnis, in tendenziell grösserem Ausmass bei den Stiftungen und Genossenschaften als bei den kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen.

Bisher haben die befragten Vermietenden wenige Erfahrungen mit Ablösungen aus der Solidarhaftung respektive Übernahme von Mietverträgen durch ehemalige Untermietende gemacht. Hat es allerdings Ablösungen gegeben, haben die Vermietenden im Nachgang keine negativen Erfahrungen gemacht. Zu diesem Punkt haben einige Vermietende darauf hingewiesen, dass bereits schlechte Erfahrungen mit einer abgelösten Mietpartei ausreichen würden, um die künftige Bereitschaft für Ablösungen zu reduzieren resp. gar nicht mehr darauf eingehen zu wollen. Diese Aussagen zeigen, dass bei der Auswahl von Dossiers für die Ablösung grosse Sorgfalt angebracht ist und das Gruppengespräch mit Mitarbeitenden von Domicil hat gezeigt, dass sich die Stiftung dessen bewusst ist.

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Insgesamt können die Aussagen der Befragten so interpretiert werden, dass die Mehrheit der Vermietenden Verständnis für das Anliegen von Domicil hat, wenn auch die individuelle Beurteilung von Dossiers für die Vermietenden wichtig ist. **Tabelle 5** zeigt eine Liste der Aussagen der Vermietenden bezüglich ihrer Bereitschaft für Ablösungen. Zwei nicht-kommerzielle Vermietende befürworten Ablösungen explizit, bei weiteren drei ist das Verständnis für das Anliegen da, allerdings gibt es gewisse Hindernisse im Hinblick auf Vermietungsreglemente. Ein kommerzieller Anbieter ist ebenfalls eher befürwortend, spielt den Ball allerdings Domicil zurück. Die Verträge sind nicht separat gekennzeichnet und die «Beweislast» liegt bei Domicil. Domicil muss aufzeigen, dass ein Dossier bereit für die Ablösung ist.

Drei weitere Vermietende sind eher gegen Ablösungen, signalisieren allerdings eine gewisse Bereitschaft, die nötigen Abklärungen in Einzelfällen zu machen. Ein kommerzieller Vermietender ist explizit gegen Ablösungen. Zwei weitere Vermietende haben damit noch (praktisch) keine Erfahrungen gemacht und haben daher keine explizite Haltung.

Tabelle 5: Ansichten der Vermietende zu Ablösungen

Explizite Befürwortung von Ablösungen (2)	
Genossenschaft / Stiftung	«Wir haben es selber aktiv angestossen, da die Quote für soziale Institutionen erreicht ist.»
Genossenschaft / Stiftung	Keine Ablehnung gegen Ablösung, Eigenständigkeit als wichtiges Ziel. Nebst den finanziellen Kriterien ist aber auch Integration in Nachbarschaft wichtig. Ablösung auf Bewährung erscheint als gute und praktikable Lösung.
Grundsätzlich eher befürwortend gegenüber Ablösungen aber Schwierigkeiten wegen Abläufen und Reglementen (4)	
Genossenschaft / Stiftung	Von der Ideologie her ist Eigenständigkeit von Mietenden ein wichtiges Ziel für Domicil, Ablösungen aber wegen Kontingenten gestoppt.
Genossenschaft / Stiftung	Keine grundsätzliche Ablehnung von Ablösungen, aber sehr zurückhaltend wegen Kontingenten. In Einzelfällen kann eine Überprüfung erfolgen.
Genossenschaft / Stiftung	Ablösungen nicht mit dem Reglement vereinbar. Vermietung nur an Personen, die Genossenschafter/innen und auf Warteliste sind.
Kommerziell	Eigenständigkeit als wichtiges Ziel. Grundsätzliche Haltung: Ablösungen werden nicht generell begrüsst, im Einzelfall aber machbar. Input muss allerdings von Domicil kommen: Vom Handling her etwas schwierig, da Mietverträge nicht gesondert gekennzeichnet sind.
Eher gegen Ablösungen, aber für Einzelfälle wurde Bereitschaft signalisiert, Abklärungen zu machen (3)	
Genossenschaft / Stiftung	«Als Privatperson finde ich das Ziel wichtig, als Geschäftsführerin überhaupt nicht. Ich brauche die Sicherheit, dass Mieten gezahlt sind.» Wenn Mietverhältnis aber über längere Zeit problemlos und Mietende gut integriert sind, kann über Ablösung diskutiert werden.
Kommerziell	Ist nicht wünschenswert. Bei Solidarhaftung sind Mietende als Mieter 1 bereits in der Verantwortung. Wenn Mietende nach Ablösung kündigen, kann so eine Wohnung für Domicil verlorengehen. Könnten aber Abklärungen machen.
Kommerziell	Eigenständigkeit für Kunden von Domicil erstrebenswert, für sie als Vermietende egal. Abklärungen würden gemacht werden, jedoch muss der Einzelfall angeschaut werden. Bislang nur wenig Erfahrung mit Ablösungen.
Explizite Ablehnung gegenüber Ablösungen (1)	
Kommerziell	«Als Vermieter will man es nicht. Wir wollen die finanzielle Sicherheit haben.»
Wenig Erfahrung mit Ablösungen und keine explizite Haltung (2)	
Kommerziell	Ich verstehe das Ziel aus Sicht von Domicil (auch im Sinne des Risikomanagements). Aus unserer Sicht ist es mit Domicil im Mietvertrag einfacher. Als Vertreter von Hauseigentümern wissen wir nicht, warum es bislang gelaufen ist. Die Verwaltung hat auch ein gewisses Risiko und steht dann bei Eigentümer/innen in der Verantwortung. Es ist für uns von Vorteil, solange Domicil mit an Bord ist.
Kommerziell	Wenn es über mehrere Jahre funktioniert hat und keine Probleme gegeben hat, kann über eine Ablösung aus der Solidarhaftung gesprochen werden. Aber: Es ist bei uns noch nie vorgekommen.

Bemerkung: Die Zuweisung zu den verschiedenen Gruppen widerspiegelt die Einschätzung des Forschungsteams basierend auf dem gesamten Gespräch und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Quelle: Mündliche Befragung Vermietende, Auswertung und Darstellung BASS

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Die Wichtigkeit des Sicherheitsnetzes ist gleichzeitig auch der Hauptgrund, weshalb es Skepsis gegenüber Ablösungen gibt. In solchen Fällen fällt das Sicherheitsnetz weg, sodass bei Schwierigkeiten nicht mehr auf Domicil zurückgegriffen werden kann. In den Gesprächen zeigt sich, dass Risikoaversität eine Rolle spielt: Es gibt gewisse Vorbehalten was nach der Ablösung passieren könnte. Auch haben Mietende in Solidarhaftung oder Untermietverhältnissen gegenüber den Vermietenden noch nicht beweisen müssen, dass sie alles selbst stemmen können. Einige kommerzielle Liegenschaftsverwaltungen haben explizit auf ihre treuhänderische Pflicht gegenüber den Eigentümerinnen und Eigentümern hingewiesen und dass sie mit einer Vermietung zusammenhängende Risiken sorgfältig abwägen müssen. Auch bei anderen Mietverhältnissen können sich Probleme erst nach einiger Zeit zeigen. Hinzu kommt, dass Ablösungen einen gewissen administrativen Aufwand bedeuten, welcher die Bereitschaft zu Ablösungen negativ beeinflussen kann.

In den Gesprächen mit Genossenschaften und Stiftungen zeigen sich jedoch teilweise auch andere Hürden, welche Ablösungen erschweren und gleichzeitig ein Dilemma bei «Kontingenten» für Domicil und ähnliche sozial Institutionen offenbaren (egal ob fix vorgesehen wie beispielsweise bei der 1%-Klausel bei Baurechtsverträgen der Stadt Zürich oder sich beispielsweise eine Stiftung selbst eine Zielgrösse gibt): In diesen Fällen können Ablösungen dazu führen, dass sich diese Genossenschaften/Stiftungen selbst konkurrenzieren. Damit die Zielgrösse eingehalten wird, muss im Fall einer Ablösung eine andere Wohnung zur Verfügung gestellt werden, welche wieder dem Kontingent für soziale Institutionen zugeführt werden kann. Dies geht zulasten der Wohnungen, welche die Stiftungen und Genossenschaften frei resp. gemäss ihren Reglementen vergeben können. Genau solche Reglemente wurden von einer Genossenschaft als weiteres Hindernis gegenüber Ablösungen genannt: Gemäss dem Reglement hat diese Genossenschaft nicht die Möglichkeit, abgelösten Mieter/innen direkt eine Wohnung zu vergeben. Diese müssen – wie alle anderen Personen – zuerst Genosschafter/in werden und anschliessend auf die Warteliste.

Diese «Selbst-Konkurrenzierung» hat eine Genossenschaft explizit als Grund genannt, warum Ablösungen gestoppt wurden, weil diese ohnehin zu wenige Wohnungen habe, welche sie ausschreiben kann. Allerdings zeigte sich die befragte Person dahingehend offen Hand zu bieten, damit sich die Mietenden über die Webseite auf Wohnungen bewerben und Ablösungen so realisiert werden können. Eine weitere nicht-kommerzielle Liegenschaftsverwaltung hat in diesem Kontext ebenfalls Bereitschaft geäussert, trotz dieser Problematik Hand zu bieten für eine «Hand voll» Ablösungen pro Jahr. Eine andere Genossenschaft, wo ebenfalls mit einer Zielgrösse gearbeitet wird, hat explizit gesagt, dass sie dies nicht als Problem erachten und gerne bereit sind, Ablösungen voranzutreiben.

Die Aussagen einiger Befragten deuten darauf hin, dass die Gründe für die selten vorkommenden Ablösungen zumindest teilweise auch bei Domicil selbst verortet werden können. Vermietende sehen es generell nicht als ihre Aufgabe, Ablösungen voranzutreiben. Teilweise wurde deswegen vorgeschlagen, dass Domicil aktiver auf die Vermietenden zugehen sollte, über den Stand an Mietverhältnissen berichten, ob Interventionen nötig waren und in diesem Kontext auch die Frage der Ablösungen diskutiert werden könnte. Gerade bei kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen müssen sich Liegenschaftsbewirtschaftende teilweise um bis zu 800 Dossiers kümmern. Dazu kommt, dass das Personal häufig wechselt. Mehr Kommunikation könnte deswegen helfen, Domicil wieder ins Gedächtnis zu rufen und gleichzeitig auch einen Überblick über die bestehenden gemeinsamen Mietverhältnisse zu geben.

Eine Genossenschaft, welche auch nach weniger als fünf Jahren die Möglichkeit bietet, Mietende abzulösen, ist aktiv auf Domicil zugegangen um über Ablösungen zu sprechen. Dies weil die Quote der an soziale Institutionen vergebenen Wohnungen ausgeschöpft ist. Bis Domicil allerdings Vorschläge von geeigneten Dossiers gemacht habe, sei relativ viel Zeit vergangen. Dies kann als Zeichen dafür gewertet werden, dass Domicil Dossiers für Ablösungen sehr sorgfältig auswählt. Gleichzeitig bedeutet dies aber, dass bei

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

diesem Partner ohne Ablösungen keine weiteren Wohnungen für neue Klient/innen von Domicil frei werden.

Als weiteren Grund, warum bis anhin so wenige Ablösungen vollzogen werden konnten, nannten gewisse Vermietende, dass die finanzielle Sicherheit oft auch nach fünf Jahren noch nicht gegeben sei. Zudem sei die Integration auch teilweise noch nicht so fortgeschritten wie es aus Sicht der Vermietenden nötig wäre, um einer Ablösung zuzustimmen. Dies liege mitunter an den Sprachkenntnissen, oder aber auch an den Wohngepflogenheiten. Es wurde darauf hingewiesen, dass nicht nur der finanzielle Aspekt wichtig ist, sondern eine Ablösung aus der Solidarhaftung resp. in das Hauptmietverhältnis ohne Domicil erst dann in Frage kommt, wenn beispielsweise auch die Integration in die Nachbarschaft genügend fortgeschritten ist. In solchen Fällen bestehe der Wunsch, dass noch länger beobachtet werden könne, ob das Mietverhältnis problemlos verläuft.

3.3 Sicht der zuweisenden Stellen

Wohnraumvermittlung

Das zentrale Arbeitsinstrument zwischen den befragten zuweisenden Stellen und Domicil ist ein Anmeldeformular, welches diese Stellen ausfüllen können, um ihre Klient/innen bei Domicil anzumelden. Zur Zielgruppe gehören Personen, die über ein bescheidenes Budget verfügen und seit mindestens zwei Jahren in der Stadt Zürich wohnen.³ Zudem wurde von Seiten der AOZ genannt, dass auch Deutschkenntnisse auf Niveau A2 als Kriterium gelte, wobei die zuweisende Stelle es begrüssen würde, wenn Domicil auch Kund/innen mit geringeren Deutschkenntnissen unterstützen würde. Während die eine Stelle betont, dass für praktisch alle Klient/innen eine Wohnung gefunden werde, weist eine andere Stelle auf die teilweise langen Wartezeiten hin. Eine Person hat die Wohnraumvermittlung als wichtigste Tätigkeit von Domicil genannt, hat aber auch darauf hingewiesen, dass Wohntrainings nützlich sind.

Es spricht sich herum, dass Domicil bei der Wohnraumvermittlung helfen kann. Aus diesem Grund wünschen die Klient/innen regelmässig, dass Domicil eingeschaltet wird, erläutert eine Fachperson einer zuweisenden Stelle im Gespräch. Von Vorteil dürfte dabei auch sein, dass Domicil teilweise einen direkten Draht zu Verwaltungen hat, was Vermittlungen erleichtern kann, so die Vermutung der befragten Fachperson.

Wohnraumsicherung

Das Fazit zur Wohnraumsicherung fällt insgesamt positiv aus. Domicil nimmt diesen Institutionen mit den Tätigkeiten rund um die Wohnraumsicherung Arbeit ab. Über das gesamte Ausmass der Tätigkeiten zur Wohnraumsicherung besteht eine gewisse Unsicherheit. Es ist nicht klar, was genau alles durch Domicil abgefangen wird, ohne dass die zuweisenden Stellen etwas darüber erfahren. Im Hinblick auf die Wohntrainings ist bei einer zuweisenden Stelle auch die Frage aufgetaucht, ob es für Klient/innen tatsächlich so viele solcher Trainings braucht.

Finanzielle Garantieleistung

Die Garantieleistung für das Mietzinsdepot übernimmt die Sozialhilfe (entweder in Form einer Garantierklärung oder des Depots). Wenn eine Person aus der Sozialhilfe abgelöst wird, bleibt diese Garantie bestehen, bis die Klient/innen aus der Wohnung ausziehen. Die von der Sozialhilfe geleistete Garantie für

³ Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich vom 26. Oktober 2016, 849. Stiftung Domicil, Beiträge 2017-2020 für die gemeinnützige Wohnungsvermittlung, Online unter https://www.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/Stadtrat%20%26%20Stadtpraesident/Publikationen%20und%20Broschueren/Stadratsbeschlusse/2016/Okt/StZH_STRB_2016_0849.pdf, Stand 22.10.2020

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Mieterschäden geht allerdings «nur» bis zum dreifachen des Mietzinses. Das von der Sozialhilfe garantierte Mietzinsdepot reduziert das finanzielle Risiko für Domicil um einen begrenzten Betrag und führt dazu, dass dieses bei Sozialhilfebeziehenden tendenziell weniger gross ist als bei selbstzahlenden Mietenden. Allerdings kommen immer wieder Fälle vor, wo beispielsweise Schäden infolge von Schimmel selbstverschuldet sind. Solche Fälle sind nicht vom Grundbedarf der Sozialhilfe gedeckt.

Gemäss Aussagen einer befragten Person könnte sich die Wichtigkeit der Solidarhaftung umso mehr zeigen, wenn jemand aus der Sozialhilfe abgelöst wird. Mit der Ablösung aus der Sozialhilfe müssen diese Personen vermehrt wieder selber Aufgaben übernehmen. Dabei kann das Gesamtpaket der Solidarhaftung einen grossen Vorteil bieten. Des Weiteren hat eine der befragten Personen auch explizit von einem Fall erzählt, wo die Solidarhaftung einer ehemaligen Untermietenden dazu verholfen hat, eine Wohnung bei Auszug der Hauptmietenden selbst zu übernehmen. Die Solidarhaftung hat dazu geführt, dass die Vermieterschaft dies akzeptiert hat, trotz Bedenken, weil es sich um eine Person mit Sozialhilfebezug handelt.

Ablösungen

Auf Seiten der zuweisenden Stellen nimmt die Frage der Ablösungen einen kleinen Stellenwert ein. Auch wenn die finanziellen Garantieleistungen für Klient/innen, welche von der Sozialhilfe unterstützt werden, angesichts der mit dem Bezug von Sozialhilfe einhergehenden Leistungen eine untergeordnete Rolle spielen, stehen Ablösungen aus der Solidarhaftung wegen der finanziellen Situation der Personen ganz klar nicht im Vordergrund.

Im Gegensatz zur Periode mit Sozialhilfebezug, dürfte die finanzielle Garantieleistung insbesondere während der Zeit nach der Ablösung aus der Sozialhilfe umso wertvoller sein. Wird jemand aus der Sozialhilfe abgelöst, kommen neue Aufgaben auf diese Personen zu, um welche sich vorher die Sozialhilfe gekümmert hat. Gerade deshalb erscheint es nicht zielführend, bei Sozialhilfebeziehende eine Ablösung aus der Solidarhaftung von Domicil anzustreben.

3.4 Sicht des Stiftungsrats

Wohnraumvermittlung

Beide befragten Mitglieder des Stiftungsrats betonen die Wichtigkeit der Arbeit von Domicil um sozial benachteiligten Menschen mit und ohne Migrationshintergrund beim Zugang zu Wohnraum zu behilflich zu sein. Gerade im preisgünstigen Segment ist der Wohnungsmarkt umkämpft und die Unterstützung von Domicil in Form von Wohnraumvermittlung, finanzieller Garantieleistung und Wohnraumsicherung leisten in diesen Fällen einen wichtigen Beitrag, um diesen Personen Zugang zum Wohnungsmarkt zu verschaffen oder die Wohnsituation zu verbessern. Im Vergleich zu früher schätzen die beiden befragten Stiftungsrätinnen diese Dienstleistungen heutzutage als noch wichtiger ein, da günstiger Wohnraum aufgrund von Ersatzbauten und Sanierungen noch rarer wird. Angemessener Wohnraum stellt ein wichtiges Element für die soziale Integration dar.

Wohnraumsicherung und finanzielle Garantieleistungen

Die Dienstleistungen von Domicil sind für Vermietende gratis und gehen über die Solidarhaftung hinaus. In diesem Kontext wurde auch der grosse Wert der Einführung bei neuen Mietverhältnissen genannt. Im Rahmen dieser Einführung erfahren die Mietparteien oft auch von unausgesprochenen Normen, welche erfahrungsgemäss für das Zusammenleben mit den Nachbarn von grosser Bedeutung sind. Insgesamt bekommen die Vermietenden für die Zurverfügungstellung von Wohnungen aus Sicht einer Befragten einen

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Strauss an «Gratisdienstleistungen». Eine Befragte stellt auch den Vergleich zu einer Haftpflichtversicherung her, welche im Vergleich zur Solidarhaftung durch Domicil nicht gratis ist.

Ablösungen

Beide Mitglieder des Stiftungsrats erachten das Ziel der Ablösung als wichtig. In diesem Kontext wurden die Stichworte «Unmündigkeit» bei Nicht-Ablösung sowie «Empowerment» im Falle einer Ablösung genannt, wobei Letzteres eine wichtige Zielsetzung ist.

Die befragten Mitglieder des Stiftungsrats sehen ein stetig steigendes Risiko in der grösser werdenden Zahl aktiver Mietverhältnisse, bei denen Domicil involviert ist. Damit gehen nicht nur steigende finanzielle Verbindlichkeiten einher, sondern beispielsweise auch ein grösserer administrativer Aufwand. Kritisch wird dabei auch gesehen, dass es damit immer mehr Mieterinnen und Mieter gibt, deren Selbständigkeit eingeschränkt ist. Im Sinne des Empowerments werden Ablösungen folglich als wichtig eingeschätzt.

Die Gründe für die wenigen Ablösungen werden bei den Vermietenden vermutet. Liegenschaftsverwaltungen scheuen es, ihre Verantwortung gegenüber den Eigentümerinnen und Eigentümern zu übernehmen, weil es potenziell Mietparteien geben kann, die Probleme machen könnten. Wenn es nach einer Ablösung Probleme geben würde, müsste die Liegenschaftsverwaltung die Verantwortung dafür übernehmen. Liegenschaftsverwaltungen sind dabei im «Sandwich» zwischen Mietparteien und der Eigentümerschaft und müssten die Verantwortung tragen für den Fall, dass es Probleme gibt. Zudem wird auch darauf hingewiesen, dass die Leistungen von Domicil gratis sind: Vermietende müssen nichts für die Arbeit von Domicil zahlen und somit bedeutet der Verzicht darauf für die Vermietenden den Verlust eines «Gratis-Sicherheitsnetzes». Eine befragte Person sieht das Problem am ehesten bei kommerziellen Eigentümerinnen und Eigentümern: Die Liegenschaftsverwaltungen übernehmen dort wichtige Aufgaben, was aber gleichzeitig auch Distanz zu den Eigentümerinnen und Eigentümern schafft. Bei Privateigentümern und Genossenschaften könnte die Diskussion der Anliegen von Domicil wegen der «kürzeren Distanzen» einfacher sein.

Angesichts des Vergleichs mit der Haftpflichtversicherung wurde auch die Idee ins Spiel gebracht, dass die Solidarhaftung ab einer bestimmten Dauer des Mietverhältnisses einen Preis haben sollte, dass also eine Tarifierung ins Auge gefasst werden könnte. Dabei könnte auch eine Differenzierung ins Auge gefasst werden: Ist das Mietverhältnis problemlos verlaufen, könnten Vermietende dafür zahlen, hat es Probleme gegeben, die Mietenden.

Beide befragten Personen haben sich auch dahingehend geäussert, dass es zielführend wäre, dass die Mitarbeitenden von Domicil mehr Zeit für Ablösungen reservieren und diese aktiver angehen.

3.5 Zwischenfazit zur Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Die Befragung verschiedener Stakeholder zeigt, dass es Unterschiede bezüglich der Wichtigkeit der einzelnen Bestandteile des «Domicil-Dienstleistungspakets» gibt. Die Mietenden heben die Wichtigkeit der Wohnraumvermittlung hervor. Mehrere Mietende haben sich vorher ohne Erfolg auf eine Wohnung beworben und sind dann erst mit Domicil fündig geworden. Mehrere der befragten Mietenden wünschen, aus verschiedenen Gründen einen Umzug und erhoffen sich von Domicil dabei wieder tatkräftige Unterstützung. Das zeigt die Wichtigkeit, welche die Wohnraumvermittlung aus Sicht der Mietenden einnimmt.

Dass die Wohnraumvermittlung Erfolg hat, lässt sich gemäss den Aussagen der Vermietenden auf die verschiedenen Bestandteile der Solidarhaftung zurückführen. Zwar ist ein Teil von ihnen auch froh, dass sie dank Domicil Wohnungen vermieten können, welche schwer vermietbar sind, allerdings zeigen die

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Feedbacks, dass das Sicherheitsnetz den Ausschlag dafür gibt, dass Domicil-Kund/innen berücksichtigt werden können. Kommerzielle und nicht-kommerzielle Liegenschaftsverwaltungen sind darauf angewiesen, dass der Mietzins bezahlt wird und sind froh, wenn Mietenden keinen grossen Zusatzaufwand generieren. Die knappe Mehrheit der befragten Vermietenden bewertet die finanzielle Garantieleistung als wichtigsten Aspekt der Solidarhaftung. Die Antworten zeigen aber auch, dass die Wohnraumbegleitung geschätzt wird, insbesondere auch weil Domicil dabei hilft, die Mietenden innert nützlicher Frist zu erreichen, bei auftretenden Problemen schnell reagiert und bei der Kommunikation hilft, wenn die Deutschkenntnisse der Mietenden nicht ausreichen. Ein paar Vermietende haben auch explizit darauf hingewiesen, dass wenn ein Mietverhältnis mit Domicil-Kund/innen eingegangen wird, dies ein bewusster Entscheid angesichts des gesamten Dienstleistungspakets ist.

Zuweisende Stellen und die Mitglieder des Stiftungsrats betonen ebenfalls den Nutzen der Wohnraumvermittlung. Insbesondere bei den zuweisenden Stellen zeigte sich im Rahmen der Gespräche dann aber etwas Unklarheit darüber, was die Solidarhaftung genau bringt, wenn Depot und Mietzins ohnehin von der Sozialhilfe übernommen werden. Dies unter anderem auch, da noch Erfahrungen mit Schäden durch Mietende fehlen. Bezüglich der Wohnraumsicherung ist es möglich, dass die zuweisenden Stellen nicht alles mitbekommen, wenn Domicil viele Schwierigkeiten bereits «abfängt». Der Stiftungsrat unterstreicht, dass das Gesamtpaket der Solidarhaftung dazu beiträgt, dass sozial benachteiligten Personen der Zugang zum Wohnungsmarkt ermöglicht respektive die Wohnsituation verbessert werden kann. Die Aussagen der befragten Mietenden bestätigen dies.

Insbesondere die Mitglieder des Stiftungsrats aber tendenziell auch nicht-kommerzielle Vermietende betrachten den Aspekt des «Empowerments» der Mietenden durch eine Ablösung aus der Solidarhaftung als wichtig. Zwar geniesst diese Idee auch bei kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen einige Sympathien, für Vermietende steht dieser Aspekt aber tendenziell nicht im Vordergrund. Eine Mehrheit der Befragten Vermietenden verschliesst sich nicht grundsätzlich der Idee gegenüber, Ablösungen vorzunehmen. Allerdings steht dies für die Vermietenden nicht im Vordergrund und es ist die Rolle von Domicil, sich dafür einzusetzen. Damit Ablösungen zustande kommen, müssen allerdings die Bedingungen erfüllt sein, dass es sich um problemlose Mietverhältnisse handelt und die in Frage kommenden Dossiers müssen sorgfältig angeschaut sein. Die Vermietenden sind risikoavers und scheuen tendenziell das wegfallende Sicherheitsnetz. Bei Genossenschaften und Stiftungen sind Reglemente teilweise auch ein Hindernis. Es kann beispielsweise sein, dass sämtliche Mietenden Genossenschafter/innen werden sowie auf eine Warteliste müssen und erst dann eine Ablösung in Frage kommt, wenn eine Wohnung auf «regulärem» Weg frei wird. Gibt es eine vorgegebene Zielgrösse für an soziale Institutionen vermietete Wohnungen, kann eine Ablösung auch dazu führen, dass sich eine Genossenschaft / Stiftung selbst konkurrenziert: Gibt es eine Ablösung muss das Kontingent der Wohnungen für soziale Institutionen wieder aufgestockt werden. Damit fällt eine Wohnung weg, welche nach den üblichen Kriterien vergeben werden kann. Dies ist vor allem für kleinere Genossenschaften / Stiftungen relevant.

Wenige Mietende empfinden es als etwas einschränkend, dass sie nicht selbst direkt die Liegenschaftsverwaltung kontaktieren dürfen oder auch, dass Domicil ebenfalls einen Wohnungsschlüssel hat. Nichtsdestotrotz scheinen sich die Mietenden durch die Solidarhaftung nicht in ihrer Eigenständigkeit eingeschränkt zu fühlen. Ein beachtlicher Anteil der befragten Mietenden wünscht explizit, dass Domicil nicht aus dem Mietvertrag aussteigt. Wiederum andere würden gerne selbst mehr Verantwortung übernehmen. Zwar ist ihnen bewusst, dass Domicil bei der Wohnraumvermittlung eine sehr wichtige Rolle eingenommen hat, sie fühlen sich aber jetzt bereit, selbst mehr Verantwortung und somit auch den Mietvertrag zu übernehmen.

3 Wichtigkeit der Tätigkeitsfelder von Domicil für die verschiedenen Akteure

Insgesamt zeigen die Gespräche Nuancen. Einige Vermietende sind bereit, Ablösungen vorzunehmen, andere wiederum nicht. Einige Mietende würden den Mietvertrag gerne selber übernehmen, andere wünschen, dass Domicil im Mietvertrag bleibt. Angesichts dieser Ergebnisse geht es im nächsten Kapitel darum zu kontextualisieren, was das für die Arbeit von Domicil bedeutet.

4 Stand jetzt – Chancen, Herausforderungen und Ideen

Im Factsheet zum Projekt «Ablösungen», welches Domicil für dieses Mandat zur Verfügung gestellt hat, nennt die Stiftung folgende Gründe für die selten vorkommenden Ablösungen:

- die wirtschaftliche Stabilisierung der Mieterinnen und Mieter nimmt längere Zeit in Anspruch⁴
- die Vermietenden verzichten ungern auf die finanzielle Sicherheit und Begleitung, welche Domicil bietet
- im hektischen Alltag von Domicil, in welchem die Stiftung laufend um günstigen Wohnraum kämpft, haben Ablösungen eine tiefe Priorität, resp. gibt es keine betriebswirtschaftlichen Anreize, diese Abklärungen zu machen

Nachfolgend wird in diesem Abschnitt darauf eingegangen, welche Chancen dafürsprechen, weiterhin am Ziel der Ablösungen festzuhalten und deren Anzahl allenfalls noch zu erhöhen. Weiter werden die Herausforderungen thematisiert, die mit den Ablösungen verbunden sind. Zudem werden die im Rahmen der Gespräche aufgekommenen Ideen rund um die Thematik der Ablösungen dargestellt.

4.1 Chancen, die dafürsprechen, weiterhin Ablösungen anzustreben

- **Bestehende Daten für Kommunikation nutzen:** Domicil verfügt über eine umfangreiche Datenbank bezüglich der Anzahl Mietverhältnisse, der Mietdauer, der Zahl der Interventionen und auch der Anzahl Ablösung pro Vermietenden. Diese Daten bieten einen wertvollen Fundus, welcher für Kommunikation mit den Vermietenden genutzt werden kann.
- **Gute Beispiele nutzen:** Erfolgreiche Geschichten von Ablösungen können ebenfalls für die Überzeugung der Vermietenden genutzt werden um aufzuzeigen, wie Ablösungen ausgehen können. Das kann dazu beitragen, gewisse Ängste abzubauen und fehlende Informationen zu liefern.
- **Von Mietenden teilweise erwünscht:** Einige Mietende wünschen sich, den Mietvertrag selber zu übernehmen. Dies dürfte mitunter ein Ausdruck davon sein, dass die Arbeit von Domicil Früchte trägt und diese Mietenden sich auch selber dazu in der Lage fühlen, den Mietvertrag zu übernehmen.
- **Keine grundsätzliche Abneigung gegenüber Ablösungen bei einem guten Teil der Vermietenden:** Die allermeisten Vermietenden sehen es nicht als ihre Aufgabe, Ablösungen anzustossen. Wenn die Beurteilung eines Einzelfalls jedoch positiv ausfällt, hat ein guter Teil der Vermietenden zumindest Bereitschaft signalisiert, über Ablösungen zu diskutieren. Realistischerweise muss allerdings angefügt werden, dass das Potenzial für Ablösungen limitiert ist.
- **Tendenziell kleinere Risiken bei Sozialhilfebeziehenden:** Die Übernahme des Depots bei Sozialhilfebeziehenden durch die Sozialhilfe reduziert das Risiko solcher Klient/innen für Domicil um einen begrenzten Betrag, was in der Bewertung der Risiken entsprechend beachtet werden kann. Allerdings muss bedacht werden, dass das finanzielle Risiko punktuell gross sein kann, unabhängig davon ob es sich um selbstzahlende Mietende handelt oder Personen mit Sozialhilfebezug. Bei Letzteren können die Forderungen in solchen Fällen auch die von der Sozialhilfe gedeckte Summe übersteigen.
- **Auflösungen von Mietverträgen auch zu Ablösungen zählen:** Kündigen Mietende einen Vertrag und erhalten ohne Domicil einen Mietvertrag, kann dies ebenfalls als Ablösung gezählt werden, auch ohne, dass eine Ablösung aktiv vonseiten Domicil vollzogen wurde. Diesen Personen hat Domicil auf dem Weg in die Eigenständigkeit geholfen und dies darf auch so kommuniziert werden. Im Jahr 2019 beispielsweise sind gemäss der Domicil-internen Statistik 11 Personen abgelöst worden und bei 40

⁴ Ursprünglich war sogar geplant, die Ablösungen aus der Solidarhaft nach zwei Jahren durchzuführen. Im Jahresbericht 2010 wird jedoch darauf hingewiesen, dass dies nicht mehr durchführbar war. Vgl. dazu den Jahresbericht 2010 der Stiftung Domicil, https://domicilwohnen.ch/application/files/8215/6648/6295/Jahresbericht_Domicil_2010.pdf, Stand 28.09.2020

4 Stand jetzt – Chancen, Herausforderungen und Ideen

Mietverhältnissen gab es eine Kündigung durch die Mietenden. Betrachtet diese als Total von 51 Ablösungen, so ist diese Zahl als gar nicht so klein einzustufen.

■ **Ablösungen sind ein Indikator für Erfolg:** Kann jemand aus der Solidarhaftung abgelöst werden, bereitet dies den Mitarbeitenden Freude. Eine Ablösung ist in der Regel eine Erfolgsgeschichte, denn bei diesen Personen wurde das Ziel erreicht, dass sie selber einen Mietvertrag erhalten können.

■ **Reduktion der Arbeitslast und des finanziellen Risikos dank Ablösungen:** Die steigende Anzahl an Dossiers führt zu einer steigenden Arbeitslast, welche durch vermehrte Ablösungen reduziert werden könnte. Ausserdem lassen sich dadurch die finanziellen Verbindlichkeiten der Stiftung reduzieren.

4.2 Herausforderungen, die mit den Ablösungen verbunden sind

■ **Hoher Masstab der Vermietenden – sorgfältige Auswahl nötig:** Vermietenden bleibt es freigestellt, einer Vertragsüberschreibung und damit auch der Ablösung zuzustimmen. In der Realität zeigt sich gemäss Angaben der Mitarbeitenden von Domicil, dass die Vermietenden einen hohen Masstab ansetzen, was sie als «reibungslos verlaufendes Mietverhältnis» betrachten. An diesem Masstab müssen sich die Vorschläge von Domicil messen. Ohnehin ist eine sorgfältige Auswahl auch im Sinne von Domicil: Die künftige Akzeptanz von Ablösungen hängt massgeblich davon ab, welche Erfahrungen Vermietende mit Mietenden nach deren Ablösung machen. Machen Vermietende negative Erfahrungen, dürfte dies die Bereitschaft für künftige Ablösungen beeinträchtigen.

■ **Skepsis gegenüber wegfallendem Sicherheitsnetz:** Sowohl kommerzielle wie auch nicht-kommerzielle Vermietende sind sich dessen bewusst, dass sie Garantieleistungen mit dem Austritt von Domicil aus dem Mietvertrag verlieren. Umso wichtiger ist deshalb die sorgfältige Auswahl von Dossiers für die Ablösung und eine transparente, proaktive Kommunikation gegenüber den Vermietenden, warum eine Ablösung in diesem Fall angemessen und zielführend ist.

■ **«Gute» Mietende im Portfolio zu haben hat auch Vorteile:** Die Glaubwürdigkeit von Domicil hängt zumindest teilweise auch davon ab, dass eine sorgfältige Vorselektion von Mietenden stattfindet. Würden alle Mietenden mit problemlos laufendem Mietverhältnis abgelöst, würden noch diejenigen Mietverhältnisse übrigbleiben, bei welchen Domicil bspw. bei Streitigkeiten unter Nachbarn interveniert. Es besteht somit das Risiko, dass ein Portfolio gefüllt mit «schlechten» Risiken der Reputation von Domicil abträglich wäre – auch für das Abschliessen neuer Mietverträge.

■ **Einige Mietende wollen keine Ablösung:** In den Gesprächen hat auch ein beachtlicher Teil der Mietenden den Wunsch geäussert, dass Domicil im Mietvertrag bleibt um einen Partner bei allfälligen Problemen auf ihrer Seite zu haben. Bei den befragten Mietenden ist dies dann der Fall, wenn in den letzten Jahren Interventionen nötig waren. Dies sind jedoch ohnehin nicht Kandidat/innen, welche für eine Ablösung in Frage kommen würden.

■ **Wohnungen können wegfallen:** Wird ein Dossier abgelöst und diese Mietpartei bleibt in der Wohnung, kann dies das Portfolio an verfügbaren Wohnungen reduzieren. Im Segment, in welchem Domicil tätig ist, ist eine Ablösung folglich auf der einen Seite eine Erfolgsgeschichte, kann auf der anderen Seite jedoch weitere Arbeit bei der Akquisition von Wohnraum nach sich ziehen.

■ **Reglemente von Genossenschaften / Stiftungen können Ablösungen entgegenstehen:** Um das Kontingent an Wohnungen für soziale Institutionen bei einer Ablösung zu erhalten, muss die wegfallende Wohnung in gewissen Fällen durch eine andere Wohnung kompensiert werden. Auch ist möglich, dass eine direkte Vergabe einer Wohnung im Rahmen einer Ablösung wegen des Reglements nicht möglich ist, weil Bewerbende den normalen Prozess durchlaufen müssen.

■ **Zeit für Ablösungen finden:** Gemäss Angaben von Domicil haben Ablösungen nicht die höchste Priorität im Arbeitsalltag. Dies hat einerseits mit dem Kampf um günstigen Wohnraum zu tun, dürfte aber

4 Stand jetzt – Chancen, Herausforderungen und Ideen

auch eine Konsequenz der Tatsache sein, dass Interventionen prioritär behandelt werden. Dass dies sinnvoll ist zeigt das Feedback mehrerer Vermietender welche dies gelobt haben resp. auch erwarten.

■ **Aufwand versus Ertrag:** Ablösungen zu vollziehen geht für Mitarbeitende von Domicil wie auch der Liegenschaftsverwaltungen resp. Genossenschaften mit Arbeit einher. Auch wenn Ablösungen eine Erfolgsgeschichte sind, fällt die Aufwand-Ertrags-Bilanz zumindest kurzfristig durchgezogen aus.

■ **Solidarhaftung als Alleinstellungsmerkmal zentral:** Zwar bietet Domicil beispielsweise auch Wohntrainings an, die Vermittlung von Wohnungen mit Solidarhaftung (oder allenfalls Untermietverhältnisse) ist allerdings das Kernbusiness von Domicil und somit auch das Alleinstellungsmerkmal. Würde das Portfolio mit weiteren Dienstleistungen oder Varianten erweitert (z.B. durch Mietverhältnisse ohne Solidarhaftung), könnte das eine Verwässerung nach sich ziehen, sodass nicht mehr klar wäre, wofür Domicil steht.

4.3 Ideen

An dieser Stelle werden Ideen präsentiert, welche sich aus den Gesprächen ergeben haben:

■ **Label «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil»:** Es handelt sich um die Idee eines Mietenden, nämlich eine Art Qualitätslabel einzuführen. Wenn ein Mietverhältnis gewisse Kriterien erfüllt, kann dies den Status «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil» bekommen. Dies kann einerseits dazu benutzt werden, Dossiers zu kennzeichnen, welche für die Ablösung in Frage kommen können, sprich also um Dossiers zu klassieren. Andererseits kann dies auch im Marketing und der Kommunikation beziehungsweise im Kontakt mit den Vermietenden verwendet werden.

■ **Austausch mit Vermietenden / Anbindung:** Vonseiten der Vermietenden wurden mehrere Ideen geäussert, wie der Austausch mit diesen etwas ergänzt oder intensiviert werden könnte. Mehrere Vermietenden wünschen sich respektive sind offen gegenüber einem jährlichen Kurzgespräch mit Domicil im Rahmen dessen der Umfang der Zusammenarbeit diskutiert werden kann (z.B. Anzahl aktive Mietverhältnisse, Dauer dieser Mietverhältnisse etc.). Gerade auch bei grösseren Liegenschaftsverwaltungen, wo sich verschiedene Sachbearbeiter/innen um mehrere hundert Mietobjekte kümmern, ist es schwierig, den Überblick zu behalten. Dort macht es eventuell auch Sinn, dieses Gespräch mit einer übergeordneten Stelle zu führen. Diese Gespräche könnten auch dazu genutzt werden, den Anteil an guten Dossiers zu diskutieren und eventuell sogar Vorschläge für ablösungsbereite Dossiers zu machen.

Ein anderer Vorschlag mit Ziel der stärkeren Anbindung der Vermietenden an Domicil besteht in einem jährlichen Essen oder einem Event. Es sollte darauf hingearbeitet werden, dass sich die Vermietenden als Teil von Domicil sehen. Wichtig scheint dabei auch, Vermietende auf persönlicher Ebene anzusprechen, damit diese es als erstrebenswert sehen, mit Domicil zusammenzuarbeiten.

Dabei ist jedoch zu beachten, dass zu viel Kommunikation den Anliegen von Domicil auch schaden und als «lästig» empfunden werden kann. Eine Vermietende hat explizit darauf hingewiesen, dass es dabei eines guten Augenmasses bedarf, dass gemäss ihrem Empfinden aber eine etwas engere Kommunikation «drin liegen» würde.

■ **Tarifierung:** Vonseiten Stiftungsrat ist der Vorschlag gekommen, dass die Solidarhaftung – ähnlich wie etwa einer Haftpflichtversicherung – für die Vermietenden etwas kosten könnte. Dabei müsste dies nicht direkt von Anfang an etwas kosten, sondern das könnte beispielsweise auch erst nach fünf Jahren der Fall sein.

■ **Begleitung ohne oder mit zeitlich beschränkter finanzieller Garantie:** Um Wohnungssuchende unterstützen zu können, ohne die finanziellen Verbindlichkeiten zu erhöhen, könnte ein Angebot geschaffen werden, welches aus Mietbegleitung ohne finanzielle Sicherheitsleistung besteht. Wichtig ist dabei sicherzustellen, dass Mietende auch ohne finanzielle Garantieleistung gut begleitet werden können. Unverzichtbar ist dafür sicherlich, dass dies bei Beginn des Mietverhältnisses so festgehalten wird. Ist eine Krisensituation einmal eingetreten, ist es deutlich schwieriger, Mediatoren beizuziehen. Ausserdem gibt es

4 Stand jetzt – Chancen, Herausforderungen und Ideen

diese Dienstleistung gemäss einem Vermietendem bereits in der Stadt Zürich. Von Anfang an dabei zu sein, ist dieser Person auf Basis von Erfahrungen sehr wichtig. Auch möglich ist die Option, die finanzielle Garantie von Anfang an zeitlich zu beschränken.

■ **Begleitangebot im Anschluss an Ablösung:** Die konkrete Idee, welche im Rahmen der Gespräche diskutiert wurde, besteht aus jährlich 3 Stunden Gratis-Begleitung durch Domicil im Anschluss an die Ablösung. Trotz Wegfall der finanziellen Garantieleistung wäre es so möglich, beispielsweise bei Streitigkeiten in der Nachbarschaft trotzdem noch auf Domicil als Vermittlerin zurückzugreifen.

■ **Ablösung auf Probe bzw. schrittweise Ablösung:** Diese Idee wurde von Vermietenden eingebracht als eine Art Begleitangebot im Anschluss an eine Ablösung. Die Wünsche bezüglich der Ausgestaltung variieren etwas (z.B. zuerst Wegfall finanzieller Garantieleistung und nachher Probezeit während eines Jahres oder direkt eine «Bewährungsphase» von einem Jahr, währenddessen die Solidarhaftung reaktiviert werden kann). Eine Person aus dem Stiftungsrat hat jedoch darauf hingewiesen, dass eine solche Ablösung auf Probe rechtlich schwierig und aufwändig ist.

4.4 Zwischenfazit zu bestehenden Chancen, Herausforderungen und Ideen

Auf Basis der Gespräche mit den Stakeholdern, der Literatur- und Dokumentenanalyse sowie des Gesprächs mit Mitarbeitenden von Domicil zeigt sich, dass es zahlreiche Herausforderungen gibt, welche Ablösungen im Wege stehen. Einige davon, wie etwa der Widerstand der Vermietenden gegen das wegfallende Sicherheitsnetz wie auch die Reglemente etc. bei Genossenschaften / Stiftungen welche «regulären» Ablösungen im Wege stehen, sind sehr wichtig und zeigen, dass es wohl nicht realistisch ist, Ablösungen in grosser Zahl realisieren zu können. Eine massiv höhere Anzahl an Ablösungen ist aus Sicht von Domicil auch deshalb nicht unbedingt zielführend, weil durch mehr Ablösungen die Akquisition von neuen Wohnungen schwieriger wird. Wenn Mietende selber kündigen, kann die Wohnung oft für neue Domicil-Klient/innen freigehalten werden. Nach einer Ablösung sind diese Gelegenheiten nicht mehr gegeben.

Auf der anderen Seite zeigen die Analysen basierend auf den Gesprächen mit verschiedenen Stakeholdern, dass es durchaus auch Chancen gibt, welche dabei helfen können, das limitierte Potenzial an Ablösungen zu realisieren. Wichtig ist dabei, das eine zu tun, das andere aber nicht zu lassen. Die Vermietenden haben sich sehr positiv über die Reaktionsschnelligkeit von Domicil geäussert und es macht den Anschein, dass dies sehr wichtig ist. Es ist nicht ausgeschlossen, dass es auch bei anderen Mietverhältnissen (ohne Domicil) zu Schwierigkeiten kommen kann. Jedoch scheint bei einem guten Teil der Vermietenden die Ansicht zu herrschen, dass sie schwer vermittelbaren Personen Wohnungen zur Verfügung stellen und im Gegenzug dafür erwarten, dass Domicil effektiv und effizient Hilfe leistet, sollte es während eines Mietverhältnisses zu irgendwelchen Problemen kommen. Dies darf also keineswegs vernachlässigt werden. Die Akzeptanz von künftigen Mietverhältnissen mit Domicil-Klient/innen hängt massgeblich davon ab, welche Erfahrungen Vermietende mit bereits laufenden oder abgeschlossenen Mietverhältnissen mit ebendieser Klientel gemacht haben.

Die Befragung verschiedener Stakeholder hat auch einigen Ideen zutage gefördert, welche sich als durchaus interessant für Domicil erweisen können. Im **Abschnitt 6** unten wird diskutiert, inwiefern diese Ideen aus unserer Sicht basierend auf den Gesprächen wertvoll für die künftige Arbeit von Domicil sein könnten.

5 Mietverhältnisse mit Potenzial für eine Ablösung gemäss Auswertung der Datenbank

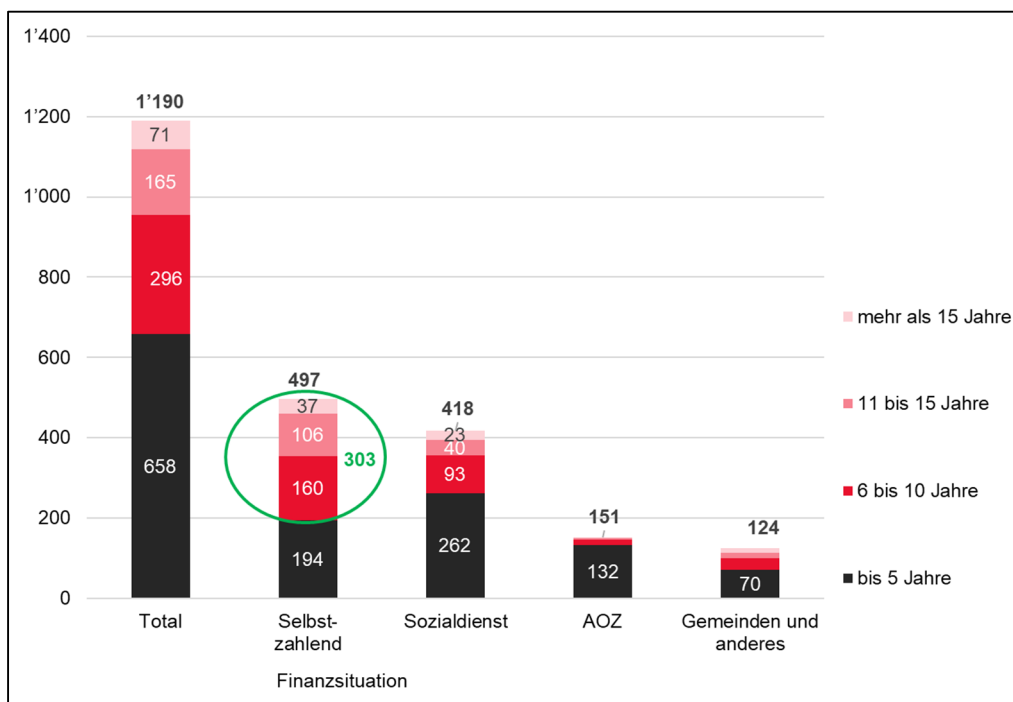
Bevor die Optionen für die künftige Arbeit von Domicil bewertet werden, wird an dieser Stelle mit Hilfe von Auswertungen der Datenbank eruiert, welches Potenzial für Ablösungen es in etwa gibt. Eine Ablösung aus der Solidarhaftung kommt nur für einen Teil der Mietverhältnisse in Frage – und zwar für Mietende, die...

- a) ... wirtschaftlich eigenständig leben (Finanzsituation: Selbstzahlende). Angemessen ist eine Ablösung aus der Solidarhaftung erst, wenn die Mietenden über wirtschaftliche Eigenständigkeit und ein gewisses finanzielles «Polster» verfügen, um die Mieten regelmässig zu bezahlen.
- b) ... deren Mietverhältnis mit Domicil schon seit einigen Jahren besteht (Dauer des Mietverhältnisses ca. 5 Jahre). Dies, weil sich in den ersten Jahren zeigt, inwiefern das Mietverhältnis reibungslos verläuft.
- c) ... bei denen es seit mehreren Jahren keine Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem Mietverhältnis gab, beziehungsweise keine Interventionen von Seiten Domicil nötig waren (Interventionshäufigkeit). Dies, weil davon auszugehen ist, dass eine Ablösung aus fachlicher Sicht nur für diese Personen zielführend und nachhaltig ist und weil die Vermietenden nur bei diesen Mietverhältnissen einer Ablösung zustimmen dürften.

5.1 Kriterien Finanzsituation und Dauer des Mietverhältnisses

Um zu eruieren, für wie viele Mietende eine Ablösung aus der Solidarhaftung überhaupt in Frage kommt, wurde im Rahmen der vorliegenden Studie die Datenbank zu den Mietverhältnissen von Domicil ausgewertet. Berücksichtigt wurden alle Mietverhältnisse des Jahres 2020 (laufende und abgeschlossene) bis zum 30. September 2020. **Abbildung 1** zeigt die Mietverhältnisse mit Solidarhaftung im Jahr 2020 nach Finanzierungsart und nach Dauer des Mietverhältnisses. **Tabelle 6** zeigt dieselbe Auswertung detaillierter aufgegliedert nach Anzahl Jahren der Mietdauer.

Abbildung 1: Mietverhältnisse mit Solidarhaftung im Jahr 2020 nach Finanzsituation der Mietenden und nach Dauer des Mietverhältnisses.



Quelle: Datenbank Mietverhältnisse Domicil, Auswertung und Darstellung BASS

5 Mietverhältnisse mit Potenzial für eine Ablösung gemäss Auswertung der Datenbank

Für eine Ablösung aus der Solidarhaftung kommen die selbstzahlenden Mietenden in Frage. Mit 497 von insgesamt 1'190 Mietverhältnissen machen die selbstzahlenden Mietenden 42 Prozent der Mietverhältnisse aus. Dabei bezieht sich die Finanzierungsart auf den aktuellen Status der Dossiers. Zusätzlich werden Ablösungen erst nach einer gewissen Mietdauer – gemäss Zusatzvereinbarung rund 5 Jahre – angestrebt, weil sich in den ersten Jahren zeigt, ob ein Mietverhältnis problemlos verläuft oder nicht. 303 Mietverhältnisse von Selbstzahlenden haben eine Mietdauer von mehr als 5 Jahren.⁵ Sie kommen grundsätzlich für eine Ablösung in Frage (vgl. eingekreiste Felder in Abbildung 1 und Tabelle 6).

Tabelle 6: Mietverhältnisse mit Solidarhaftung im Jahr 2020 nach finanzieller Situation der Mietenden und nach Dauer des Mietverhältnisses

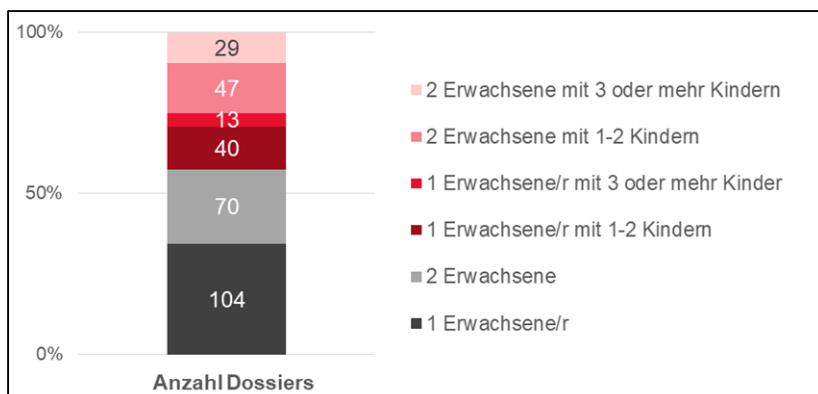
Dauer des Mietverhältnisses	Finanzielle Situation der Mietenden					
	Total	Selbstzahlend	Sozialdienst	AOZ	Gemeinde	anderes
24 Jahre	3	0	2	0	0	1
23 Jahre	1	1	0	0	0	0
22 Jahre	3	2	0	0	0	1
21 Jahre	7	3	1	1	0	2
20 Jahre	3	3	0	0	0	0
19 Jahre	5	3	1	0	1	0
18 Jahre	10	6	3	0	0	1
17 Jahre	16	7	7	0	0	2
16 Jahre	23	12	9	0	0	2
15 Jahre	27	17	8	1	0	1
14 Jahre	23	18	2	1	0	2
13 Jahre	42	28	7	1	0	6
12 Jahre	28	16	7	1	0	4
11 Jahre	45	27	16	0	1	1
10 Jahre	54	35	16	0	0	3
9 Jahre	46	28	8	3	2	5
8 Jahre	45	23	14	1	2	5
7 Jahre	67	41	16	4	1	5
6 Jahre	84	33	39	6	2	4
5 Jahre	98	47	32	11	3	5
4 Jahre	108	41	39	14	7	7
3 Jahre	133	43	52	20	8	10
2 Jahre	144	35	55	37	10	7
1 Jahr	141	25	69	35	6	6
kürzer als 1 Jahr	34	3	15	15	0	1
Total	1'190	497	418	151	43	81

Quelle: Datenbank Mietverhältnisse Domicil, Auswertung und Darstellung BASS

Abbildung 2 zeigt die Haushaltszusammensetzung der 303 Mietverhältnisse auf, die für eine Ablösung aus der Solidarhaftung in Frage kommen. 43 Prozent dieser Haushalte sind Haushalte mit Kindern.

⁵ Start des Mietverhältnisses vor dem Kalenderjahr 2015.

Abbildung 2: Haushaltszusammensetzung der 303 langjährigen Mietverhältnissen von Selbstzahlenden



Quelle: Datenbank Mietverhältnisse Domicil, Auswertung und Darstellung BASS

5.2 Zusätzliches Kriterium Interventionshäufigkeit Wohnraumsicherung

Eine Ablösung aus der Solidarhaftung ist nur dann eine realistische Option, wenn das Mietverhältnis ohne Schwierigkeiten verläuft und seit einiger Zeit keine Interventionen von Seiten der Wohnraumsicherung von Domicil nötig waren. Deshalb wurde anhand der Datenbank von Domicil auch ausgewertet, bei welchem Anteil der Dossiers es in den Jahren 2020 und 2019 Interventionen vom Team Wohnraumsicherung bei Domicil gab. Interventionen werden in der Fallführungssoftware von Domicil einzeln erfasst mit Angaben zum Datum, Zeitaufwand der zuständigen Mitarbeitenden und Beschrieb der Intervention.⁶ Als Intervention gelten in der nachfolgenden Auswertung alle Einträge – auch reine Korrespondenzen. Die Beschriebe der Interventionen wurden nicht einzeln codiert. Es handelt sich bei den Interventionen folglich um das ganze Spektrum der Aktivitäten der Wohnraumsicherung von der Bestellung eines Ersatzschlüssels bis zur Vermittlung zwischen den Parteien bei Konflikten. Dementsprechend ist die Auswertung als grobe Orientierungshilfe zu sehen.⁷

Tabelle 7 zeigt für die bereits oben betrachteten 303 Mietverhältnisse (Selbstzahlende mit mindestens 5-jähriger Vertragsdauer), wie viele Interventionen des Teams Wohnraumsicherung im Jahr 2020 stattgefunden haben. Bei 51 langjährigen Mietverhältnissen von Selbstzahlenden gab es in den Jahren 2019 und 2020 gar keine Interventionen. Bei 43 Mietverhältnissen gab es in den letzten beiden Jahren nur eine Intervention. Die Anzahl der Mietverhältnisse, die für eine Ablösung in Frage kommen, reduziert sich demnach nochmals merklich, wenn man auch berücksichtigt, dass nur Mietverhältnisse ohne Interventionen für eine Ablösung in Frage kommen.

Bei einer strengen Auslegung der Zahlen kämen lediglich 51 Mietverhältnisse für eine Ablösung grundsätzlich in Frage. Es ist aber davon auszugehen, dass ein Teil der Interventionen nicht mit komplexen oder schwierigen Situationen verbunden war und trotz gewissen Interventionen eine Ablösung in Frage käme.⁸ Unter der Annahme, dass circa die Hälfte der Mietverhältnisse mit einer Intervention auch für eine Ablösung in Frage kommen, resultieren rund 70 Dossiers, bei denen eine Ablösung rein aufgrund der Kriterien Finanzierungsart, Mietdauer und Interventionshäufigkeit grundsätzlich geprüft werden könnte.

⁶ Seit 2020 wird hierzu die Software Vertec verwendet. Zuvor war es die Software Cobra. Angaben aus den beiden Systemen wurden für die vorliegenden Auswertungen zusammengeführt. Aktuell können anhand der verfügbaren Daten lediglich die Interventionen der Jahre 2019 und 2020 analysiert werden. Für die früheren Jahre wäre der Aufwand zur Aufbereitung der Daten zu gross.

⁷ Für eine detailliertere Auswertung, welche nur die «grösseren» Interventionen berücksichtigen würde, müssten sämtliche Einträge (rund 12'250 für das Jahr 2020) einzeln gesichtet und codiert werden, was den Rahmen des vorliegenden Auftrags gesprengt hätte.

⁸ Hierzu gehören beispielsweise folgende Datenbankeinträge, die als Intervention gezählt werden: «Ersatz Deckenheizungsventile 16.09., Weiterleitung Infobrief», «Info Stromunterbruch», «Rundschreiben an Mieter betr. Fernwärme Installation».

Tabelle 7: Anzahl Interventionen des Teams Wohnraumsicherung bei langjährigen Mietverhältnissen von Selbstzahlenden

	Mietverhältnisse Total	Mietverhältnisse mit Solidarhaftung	Mietverhältnisse mit Untermietvertrag
keine Intervention	51	45	6
1 Intervention	43	36	7
2 bis 4 Interventionen	64	43	21
5 bis 10 Interventionen	47	33	14
11 bis 20 Interventionen	48	30	18
mehr als 20 Interventionen	50	35	15
Total	303	222	81

Quelle: Datenbank Mietverhältnisse Domicil, Auswertung und Darstellung BASS

Es ist davon auszugehen, dass sich die Mietverhältnisse, die für eine Ablösung in Frage kommen, etwas «aufgestaut» haben, weil Ablösungen bislang bei Domicil nicht prioritär angegangen wurden. In Zukunft erfüllen pro Jahr dann stets wieder neue Dossiers die Kriterien, die für eine Ablösung sprechen. Für die Zukunft kann angenommen werden, dass im ersten Jahr rund 70 Dossiers für eine Ablösung zu prüfen sind und in den Folgejahren dann etwas weniger – rund 50 bis 60 Dossiers. Zu bedenken ist, dass die rein datenbasierten Kriterien Finanzsituation, Mietdauer und Interventionshäufigkeit nicht die alleinigen entscheidenden Merkmale dafür sind, ob eine Ablösung aus der Solidarhaftung für alle Beteiligten in Frage kommt. Zu berücksichtigen sind auch die individuellen Bedürfnisse der Mietenden (**Kapitel 3.1**) und der Vermietenden (**Kapitel 3.2**) sowie die fachliche Einschätzung der Fachpersonen von Domicil.

6 Optionen für die künftige Arbeit von Domicil

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen, eingangs diskutierten Optionen bewertet. Dafür fließen sowohl die Informationen aus dem Gruppengespräch mit Mitarbeitenden von Domicil, die Datenauswertungen als auch die Erkenntnisse aus sämtlichen Gesprächen mit den Stakeholdern ein.

Vorwegzunehmen sind hier einige Punkte, welche Ablösungen im Wege stehen:

- Vermietende schätzen das Sicherheitsnetz, das Domicil bietet und verzichten ungern darauf. Auch wenn ein Mietverhältnis gut läuft, zeigt sich eine Risikoaversität in dem Sinne das Vermietende das Risiko scheuen, dass Probleme nach der Ablösung auftauchen könnten.
- Bei gewissen nicht-kommerziellen Vermietenden besteht eine geringe Bereitschaft für Ablösungen, weil Wohnungen mit abgelösten Mietparteien nicht mehr zum Kontingent der Wohnungen gezählt werden können, welche an gemeinnützige Institutionen vergeben werden. Folglich muss in solchen Fällen eine andere Wohnung wieder diesem «Kontingent» zugeführt werden, womit diese nicht mehr frei vergeben werden kann.

Bei der vertieften Diskussion der verschiedenen Optionen für die künftige Ausrichtung der künftigen Stiftungstätigkeit von Domicil ist es wichtig, sich diese Punkte jeweils zu vergegenwärtigen.

6.1 Verzicht auf Ablösungen

Die erste untersuchte Option ist der Verzicht auf Ablösungen. Auf Basis der gesammelten Informationen präsentiert **Tabelle 8** die Vor- und Nachteile dieses Vorschlags.

Auf Seite der positiven Aspekte steht sicherlich der wegfallende Druck, Ablösungen realisieren zu müssen, wodurch die Mitarbeitenden von Domicil mehr Ressourcen auf die Akquisition von Wohnraum und die Wohnraumsicherung konzentrieren können, was grundsätzlich durchaus im Sinne der Mietenden und Vermietenden wäre. Diese Tätigkeitsfelder sind den beiden Stakeholdern sehr wichtig. Ausserdem hat die Option «Verzicht auf Ablösungen» den Vorteil, dass weniger Risiken eingegangen werden, die Vermietenden zu verärgern. Einige Vermietende haben angedeutet, dass bereits Probleme im Anschluss an eine Ablösung die Beziehung belasten könnte. Mietenden würde es aber immer noch offenstehen, eine Ablösung selbst zu beantragen resp. selbst einen Mietvertrag anderswo zu unterschreiben.

Auf der Seite der negativen Aspekte sticht insbesondere das mit einer steigenden Anzahl aktiver Mietverhältnisse zusammenhängende Risiko resp. der grössere Arbeitsaufwand hervor. Inwiefern Domicil bereit ist, dies auf sich zu nehmen, muss an dieser Stelle offengelassen werden. Eine Konsequenz davon wäre auch, dass mit dem Wegfall der expliziten Förderung der Eigenständigkeit ein aus gesellschaftlicher Sicht relevantes und «edles» Wirkungsziels (wie es eine Mitarbeiterin von Domicil schön benannt hat) fallen gelassen wird. Der Aspekt des Empowerments ist insbesondere den Mitgliedern des Stiftungsrats wichtig, auch die Mitarbeitenden von Domicil sowie einige Vermietende haben sich dahingehend geäussert. Bei den Mietenden scheint dieser Aspekt einen weniger hohen Stellenwert zu haben. Schwer dürfte auch wiegen, dass wegfallende Ablösungen für die Akquisition von Wohnraum resp. frei werdende Wohnungen ein Hindernis darstellen können: Hat eine Genossenschaft beispielsweise ihre Quote der an soziale Institutionen vergebenen Wohnungen erfüllt, sind Ablösungen ein Mittel um wieder Wohnungen für andere Mieter/innen zu akquirieren.⁹ Weniger Vermittlungen bedeuten auch gleichzeitig, dass diesbezügliche Einnahmen wegfallen.

⁹ Diesbezüglich gibt es allerdings auch Hindernisse in den Reglementen (siehe dazu den Abschnitt zu Ablösungen im Kapitel 3.2) und gerade bei Untermietverhältnissen müsste dann eine «Ersatzwohnung» her.

Tabelle 8: Analyse der Option «Verzicht auf Ablösungen»

	Strengths (Stärken)	Weaknesses (Schwächen)
Intern	<ul style="list-style-type: none"> ■ (Mehr) Zeit für / Fokussierung der Ressourcen auf Akquisition von Wohnraum und Wohnraumsicherung ■ Wegfallender Druck, dass Ablösungen realisiert werden «müssen» 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wegfall eines gesellschaftlich relevanten und «edlen» Wirkungsziels ■ Steigende Anzahl aktiver Mietverhältnisse, d.h. steigender Aufwand und finanzielle Risiken
Extern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mietende können Ablösung noch immer selbst beantragen ■ K(l)eine Risiken durch allfällige Probleme im Anschluss an Ablösungen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilweise wegfallende Möglichkeiten zur Akquisition von neuem Wohnraum bei Genossenschaften / Stiftungen (Quote / Kontingent erfüllt) ■ Dadurch auch teilweise wegfallende Einnahmen durch Wohnraumvermittlung ■ Kontinuierlich steigende Zahl «unmündiger» Mieter/innen

Bemerkung: Die Art der Darstellung inspiriert sich stark an den sogenannten «SWOT-Analysen»
 Quelle: Gespräche mit verschiedenen Stakeholdern; Darstellung BASS

6.2 Status Quo optimiert

Beim Status Quo optimiert geht es nicht unbedingt darum, massiv mehr Ablösungen zu erreichen. Realistischerweise ist das Potenzial dafür beschränkt (vgl. etwa die Resultate der Auswertungen der Datenbank in **Kapitel 5**). Bei diesem Szenario besteht jedoch das Ziel, das Potenzial für Ablösungen zu erkennen und bewusst eine gezielte Auswahl an Ablösungen im Rahmen einer definierten Zielgrösse in Angriff zu nehmen. Wichtig ist dabei, die Zuständigkeiten und organisatorischen Abläufe klar zu regeln und in einem ersten Schritt zu klären, welche Massnahmen dabei helfen könnten, Ablösungen erfolgreich über die Bühne zu bringen.

Auf Basis der geführten Gespräche wird an dieser Stelle zuerst skizziert, wie ein Status Quo optimiert aussehen könnte. Die Arbeiten im Rahmen dieses Mandats deuten darauf hin, dass folgende Punkte sinnvoll erscheinen:

■ **Zielgrösse festlegen:** Die Datenauswertungen geben einen Hinweis darauf, in welcher Grössenordnung sich das Potenzial für Ablösungen bewegt. Um eine Anreizstruktur zu schaffen, empfiehlt es sich mit einer Zielgrösse für jährliche Ablösungen zu arbeiten. Da sich das Potenzial an ablösereifen Dossiers über die Zeit verändert, könnte diese Zielgrösse jährlich den Gegebenheiten angepasst werden. Für das erste Jahr könnte unter gewohnten Bedingungen eine Zielgrösse von 20 Ablösungen ins Auge gefasst werden (ohne Kündigungen von Mietenden, diese kämen noch dazu). Aufgrund der aktuellen Situation rund um Covid-19 muss allerdings diese Zielgrösse ggf. auch nach unten angepasst werden (z.B. auf 15 Ablösungen im ersten Jahr).

■ **Einplanung von fixen Personalressourcen für Ablösungen:** Die Gespräche zeigen, dass die Mitarbeitenden von Domicil eine hohe Arbeitsbelastung haben und bei Problemen möglichst zeitnah intervenieren sollten. Dies entspricht auch der Erwartungshaltung der Vermietenden und sie sind bisher sehr zufrieden was diesen Punkt anbelangt. Gleichzeitig wird aus den Gesprächen auch klar, dass es die Vermietenden grossmehrheitlich nicht als ihre Aufgabe sehen, Ablösungen voranzutreiben. Es liegt demnach an Domicil das limitiert vorhandene Potential an Mietverhältnissen für Ablösungen auszuschöpfen. Einige

6 Optionen für die künftige Arbeit von Domicil

Vermietende haben darauf hingewiesen, dass Domicil dies aktiver machen könnte. Dafür scheint es sinnvoll, im Vorhinein Zeitvorgaben zu fixieren und Budget zu reservieren. Im Tagesgeschäft dürften beispielsweise Interventionen immer prioritär behandelt werden, weswegen sich die Frage stellt, ob es eventuell sinnvoll wäre (und dies budgetmässig drin liegt), zusätzliches Personal zu beschäftigen, welches den Mitarbeitenden von Domicil intern behilflich sein kann (z.B. Vorselektion von Dossiers mit länger andauernden Mietverhältnissen ohne Interventionen). Wichtig scheint jedoch, dass auch die «regulären» Mitarbeitenden von Domicil fixe Zeitvorgaben haben, welche für Ablösungen vorgesehen sind. Nach wie vor besteht die Gefahr, dass etwas anderes immer als dringlicher betrachtet wird. Um den Überblick zu behalten, könnte es sinnvoll sein, in der Datenbank Reminder zu verwenden: 5 Jahre nach Abschluss des Mietvertrags gibt es eine Erinnerung und dann können sich Mitarbeitende von Domicil ein Dossier anschauen und bewerten, ob dies ein potenzieller Kandidat für eine Ablösung wäre. So kann diese Arbeit kontinuierlich gemacht werden und staut sich in Zukunft nicht zu sehr auf.

■ **Abläufe und Zuständigkeiten regeln:** Im Zusammenhang mit den beiden oben genannten Punkten erscheint es auch sinnvoll, die Abläufe bei Ablösungen sowie Zuständigkeiten zu regeln. Der Prozess bedeutet einen zusätzlichen Aufwand im gefüllten Arbeitsalltag der Stiftung und eine «Blaupause» (im Sinne von Vorlage, Ablaufschema) zu haben, könnte dazu beitragen, dies besser bewältigen zu können. Konkret könnte das beispielsweise bei der IT beginnen, welche gewisse Kriterien für «ablösungsreife Mietverhältnisse» in der Datenbank implementieren kann, woraufhin die zuständige Person eine Meldung erhält, wenn das Mietverhältnis beispielsweise seit 5 Jahren problemlos läuft.

■ **Proaktive Kommunikation mit vorhandenen Daten / stärkere Anbindung von Vermietenden:** Die geführten Gespräche mit den Vermietenden zeigen auf, dass das Verständnis für Ablösungen geschaffen werden muss. Eine gute Diskussionsgrundlage dafür könnte die aktive Kommunikation von Daten zu den Mietverhältnissen, Interventionen und vorherigen Ablösungen sein. Diese Daten könnten beispielsweise im Rahmen eines jährlichen Gesprächs mit den Vermietenden diskutiert werden. So kann diesen ein Überblick über das vergangene Jahr gegeben werden, wie lange die bestehenden Mietverhältnisse bereits andauern und welche Art von Interventionen nötig waren, wenn überhaupt. Idealerweise könnten bei solchen Gesprächen auch Auswertungen zu den erfolgten Ablösungen präsentiert werden.¹⁰ Ein Vermieter nennt im Gespräch auch die Idee eines jährlichen Essens/Apéros mit allen Vermietenden.

Bei der Kommunikation mit den Vermietenden ist allerdings Augenmass angebracht. Zwar haben mehrere Vermietende den Wunsch geäussert, mehr Informationen zu bekommen resp. positiv auf diese Idee reagiert, jedoch hat eine Person auch darauf hingewiesen, dass zu viel Kommunikation zu viel des Guten sein kann. Das Credo sollte dementsprechend sein: Regelmässige Kontaktaufnahme mit Augenmass kann auch bei der Akquisition von Wohnraum helfen. Events oder persönliche Treffen können dazu benutzt werden, das Verständnis für die Anliegen von Domicil zu steigern, wie auch konkrete Informationen über die laufende Zusammenarbeit zu geben. Da es bei kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen häufig zu wechseln kommt, könnte dies ebenfalls dazu beitragen, diesen den Überblick zu verschaffen.

■ **Label «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil»:** Die Idee eines Mietenden, ein Label für gutes Wohnen zu machen, erscheint insbesondere aus zwei Gründen sinnvoll. Erstens erlaubt dies Mietverhältnisse zu kennzeichnen, welche potenziell für eine Ablösung in Frage kommen würden. Zweitens kann dies für die Kommunikation wie auch das Marketing verwendet werden und zwar sowohl generell gegen aussen als auch gegenüber den Vermietenden. Diese könnten das Label beispielsweise auch in ihrer Kommunikation brauchen. Im Idealfall würde dies auch die Verbindung der Vermietenden mit Domicil stärken. Ein solches Label könnte eventuell auch dazu beitragen, dass Vermietenden wiederum stärker bewusst

¹⁰ Im besten Fall kann mit diesen Daten die Unsicherheit reduziert werden und mehr Vermietungen dazu motiviert werden, Ablösungen zuzustimmen. Letztere Daten verlässlich zu erheben, ist allerdings mit einem Aufwand verbunden, da zu ehemalige Klient/innen von Domicil weiterhin Informationen gesammelt werden müssten.

6 Optionen für die künftige Arbeit von Domicil

wird, was eines der Ziele von Domicil ist, nämlich die Begleitung in die Eigenständigkeit von Mietenden. Verständnis für diese Ziel zu schaffen, könnte auch eine grössere Identifikation mit den Zielen von Domicil nach sich ziehen.

■ **Sorgfältige Auswahl geeigneter Kandidat/innen für Ablösungen; es geht um mehr als nur finanzielle Sicherheit:** Für die Tätigkeit von Domicil sind gute Beziehungen zu Vermietenden zentral. Schlechte Erfahrungen im Anschluss an Ablösungen können dieses Verhältnis belasten. Es ist dementsprechend zentral, dass Domicil der Kandidat/innen für Ablösungen – wie bis anhin – sorgfältig auswählt. Mehrere Vermietende haben ebenfalls darauf hingewiesen, dass – auch wenn die finanzielle Sicherheit sehr wichtig ist – auch andere Aspekte zählen. Um zu zeigen, dass ein Dossier ein geeigneter Kandidat für eine Ablösung ist, sollten den Vermietenden möglichst umfassende Informationen gegeben werden (z.B. Entwicklung der Erwerbssituation, Mitgliedschaft in Vereinen, Sprachkenntnisse etc.).

■ **Zielgrösse von fünf Jahren als Orientierung beibehalten, aber individuelle Entscheidungen nötig:** Die Bereitschaft, bereits vor den fünf Jahren eines Mietverhältnisses Ablösungen zu diskutieren, scheint bei den Vermietenden eher klein. Die Zielgrösse von fünf Jahren wurde insbesondere von Seiten eines Vermietenden als positiv angeschaut, da dies ein genügend langes Zeitfenster für die «Beobachtung» der Mietenden darstellt. Sind bis dorthin gravierende Probleme aufgetaucht, wurden die Mietverhältnisse im Normalfall ohnehin bereits aufgelöst. Die fünf Jahre dienen folglich für die Vermietenden auch dazu, die «schlechten» Risiken auszusieben. Gleichzeitig haben mehrere Vermietende jedoch darauf hingewiesen, dass ihres Erachtens fünf Jahre zumindest teilweise nicht ausreichen, damit die finanzielle Sicherheit gegeben ist und sich die Mietenden genügend integriert haben (z.B. Sprachkenntnisse). Deshalb ist es nötig, dass jeder Fall individuell angeschaut wird.

■ **Begleitangebot kann Bereitschaft zur Ablösung erhöhen:** Ein Teil der Vermietenden findet das Begleitangebot von drei Stunden Gratis-Interventionen jährlich nach der Ablösung durchaus interessant, beispielsweise weil Domicil die Mietenden bereits gut kennt und auch bei sprachlichen Hürden helfen kann. Für andere Vermietende ist das wiederum keine Option, denn sie würden einer Ablösung nur zustimmen, wenn das Risiko, dass es im Anschluss daran Probleme gibt, möglichst klein (resp. gemäss eigener Einschätzung nicht vorhanden) ist. Das Begleitangebot hat somit das Potenzial, Ablösungen für einen Teil der Vermietenden etwas attraktiver zu machen. Ein mögliches Hindernis besteht jedoch darin, dass sich Mietende gemäss Angaben von Domicil bereits während eines Mietverhältnisses eher wenig bei Domicil melden, wenn Probleme auftauchen. Dies dürfte im Anschluss an eine Ablösung noch stärker der Fall sein.

■ **Diversifizierung des Angebots hat beschränktes Potenzial:** Wenige Vermietende haben Offenheit signalisiert, auch Mietverhältnisse ohne finanzielle Garantieleistung einzugehen. Das diesbezüglich Potenzial ist allerdings limitiert: Vor allem in Situationen wo das Einkommen der Vermietenden unsicher ist resp. gar nicht beziffert werden kann, sind die Vermietenden nicht bereit, auf das finanzielle Sicherheitsnetz zu verzichten. Einzelne Vermietende können sich allerdings Mietverhältnisse ohne Solidarhaftung vorstellen. Es müsste jedoch sichergestellt sein, dass Mietende gleich gut begleitet werden können, mit Domicil die Erreichbarkeit der Mietenden gegeben ist und alles von Anfang an so vereinbart würde. Die zeitliche Beschränkung der finanziellen Garantie hat sehr wenige Befürworter bei den Vermietenden. Vermietende halten nicht grundsätzlich an diesen fünf Jahren fest, wichtig ist jedoch die Beurteilung jedes einzelnen Dossiers.

■ **Frühzeitig notwendige Vorbereitungen treffen für Ablösungen bei Genossenschaften / Stiftungen, damit Bedingungen der Reglemente erfüllt sind:** Teilweise stehen bei Genossenschaften und Stiftungen Reglemente regulären Ablösungen entgegen. Damit eine Übernahme des Mietvertrags möglich ist, müssen die Mietenden teilweise Genossenschafter/innen sein und auf eine Warteliste. In

solchen Fällen macht es Sinn, die Mietenden bereits bei Beginn des Mietverhältnisses auf die Warteliste setzen zu lassen, damit sie möglichst weit oben sind, wenn der Zeitpunkt für eine Ablösung gekommen ist.

Tabelle 9 fasst die Vor- und Nachteile dieser Option zusammen. Da ein Teil der Ideen erst im Laufe der Gespräche aufgetaucht sind, konnten nicht alle systematisch auf deren Akzeptanz getestet werden.

Tabelle 9: Analyse der Option «Status Quo optimiert»

		Strengths (Stärken)	Weaknesses (Schwächen)
Intern		<ul style="list-style-type: none"> ■ Klare Zeit- und Budgetvorgaben für Ablösungen hilft den Mitarbeitenden bei der Aufteilung ihres Zeitbudgets ■ Begleitung ohne finanzielle Garantieleistung führt dazu, dass Domicil mehr Personen helfen kann, ohne dass das finanzielle Risiko steigt ■ Label für «Gutes Wohnen» kann für die Vorselektion von Dossiers verwendet werden, welche für eine Ablösung in Frage kommen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Für Ablösungen müssen die Mitarbeitenden von Domicil Zeit investieren, welche ihnen dann nicht für andere Tätigkeiten zur Verfügung steht
	Extern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diese Option sollte es erlauben, das limitierte Potenzial an Ablösungen zu realisieren, ohne die Beziehung zu Vermietenden zu belasten ■ Begleitangebot könnte die Bereitschaft eines Teils der Mietenden und Vermietenden erhöhen, einer Ablösung zuzustimmen ■ Label für «Gutes Wohnen» kann für die Kommunikation und das Marketing verwendet werden 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Um die Beziehung zu Vermietenden nicht zu belasten, muss die Kommunikation mit Augenmass erfolgen ■ Erweiterung des Portfolios von Domicil kann verwässern, wofür die Marke Domicil steht ■ Negative Erfahrungen im Anschluss an eine Ablösung können die Bereitschaft für weitere Ablösungen reduzieren oder sogar die Beziehung zu Vermietenden belasten ■ Das Potenzial für Ablösungen ist überschaubar. Hinzu kommen Reglemente und ähnliches bei Stiftungen / Genossenschaften, welche Ablösungen teilweise entgegenstehen resp. verkomplizieren

Bemerkung: Die Art der Darstellung inspiriert sich stark an den sogenannten «SWOT-Analysen»
 Quelle: Gespräche mit verschiedenen Stakeholdern; Darstellung BASS

Realistischerweise ist das Potenzial an Dossiers, bei denen eine Ablösung in Frage kommen würde, überschaubar. Der Widerstand einiger Vermietender – sei dies, weil sie nicht auf das (finanzielle) Sicherheitsnetz verzichten wollen, oder auch weil Ablösungen beispielsweise aufgrund eines Reglements nicht durchführbar sind – lässt sich auch mit Begleitangeboten nicht eliminieren. Bezüglich der finanziellen Risikolast von Domicil ist zu bedenken, dass das finanzielle Risiko bei Dossiers mit Sozialhilfebezug etwas geringer ist als bei Selbstzahlenden. Auch darf Domicil Personen, welche im Anschluss an eine Solidarhaftung selbst eine Wohnung gefunden haben, durchaus zu den Ablösungen zählen. Die Tatsache, dass diese Personen selbst auf dem Wohnungsmarkt erfolgreich waren, darf als positives Zeichen für die Arbeit von Domicil interpretiert werden.

6 Optionen für die künftige Arbeit von Domicil

Auch ist zu bedenken, dass für Ablösungen bewusst Zeit eingeplant und Zielvorgaben formuliert werden müssen, damit diese im Alltagsgeschäft nicht untergehen. Vermietende müssen überzeugt werden, dass ein Dossier bereit ist für die Ablösung. Dazu gehören nicht nur finanzielle Kennzahlen, sondern beispielsweise auch der Nachweis, dass sich jemand gut in die Siedlung und Umgebung integriert hat. Die Vermietenden haben ein gewisses Bedürfnis nach Kommunikation, auch zur Übersicht über den aktuellen Stand der Zusammenarbeit mit Domicil. Gibt es beispielsweise im Rahmen eines jährlichen Treffens ohnehin eine Art der Berichterstattung für die Vermietenden, kann bei gleicher Gelegenheit auch über Dossiers diskutiert werden, bei welchen eine Ablösung in Frage kommen könnte. Es braucht jedoch Überzeugungsarbeit, damit Vermietende einer Ablösung zustimmen.

Für die Pflege der Beziehung mit den Vermietenden sowie als internes Instrument für die Kennzeichnung von Dossiers mit Ablösepotenzial scheint ein Label für «Langjährig gutes Wohnen mit Domicil» eine gute Idee.

Eine von vornherein festgelegte Befristung für die Solidarhaftung scheint keine valable Alternative. Die allermeisten befragten Vermietenden stehen einer solchen (sehr) skeptisch gegenüber. Es besteht ein starker Wunsch, jeweils auf Basis eines Einzelfalls zu entscheiden. Jedoch scheint eine beschränkte Bereitschaft zu bestehen, auch Mietverhältnisse ohne finanzielle Garantieleistung einzugehen. Beschränkt ist diese Bereitschaft, weil Vermietende beispielsweise bei nicht bezifferbaren Einkommen darauf bestehen, dass das finanzielle Sicherheitsnetz da ist. In solchen Fällen muss weiterhin das Gesamtpaket von Domicil-Dienstleistungen angeboten werden, sonst haben die Domicil-Kund/innen praktisch keine Chance auf eine Wohnung.

6.3 Forcierte Ablösungen

Als dritte Option werden hier forcierten Ablösungen untersucht. Dies könnte folgendermassen aussehen:

- Solidarhaftung wird zeitlich limitiert: Basierend auf der bestehenden Zielgrösse von fünf Jahren wird die Solidarhaftung grundsätzlich auf beispielsweise fünf Jahre limitiert. In Abhängigkeit der Situation kann die Option einer Verlängerung in Erwägung gezogen werden.
- Einführung von Tarifen: Sollte jemand auch nach fünf Jahren nicht bereit sein, Mietende abzulösen, kommt eine Tarifierung ins Spiel: Sind im Mietverhältnis keine Probleme aufgetaucht, fallen die Kosten für die Vermietenden an, waren Interventionen nötig, müssen die Mietenden selber bezahlen.

Tabelle 10 fasst die Bewertung dieser Option zusammen. Die Nachteile dieser Option überwiegen. Die Vermietenden haben zum Ausdruck gebracht, dass sie nicht bereit sind, für das Sicherheitsnetz zu zahlen. Aufgrund ihrer mächtigen Position auf dem Markt muss dies beachtet werden. Die Gespräche mit den Vermietenden geben den Eindruck, als werden die Domicil-Leistungen als «Kompensation» für die Zurverfügungstellung von Wohnungen für schwer vermittelbare Personen gesehen. Auch würde die Einführung von Tarifen wahrscheinlich dazu führen, dass die Wohnungsvermittlung schwieriger würde: Da die Nachfrage nach Wohnungen in diesem Preissegment gross ist, würden Personen den Vorzug bekommen, wo diese Tarife nicht bezahlt werden müssen. Die meisten Vermietenden scheinen auch der Idee, die Solidarhaftung von Anfang an zeitlich zu befristen, wenig abgewinnen zu können. Jedes Dossier muss einzeln angeschaut werden um zu beurteilen, ob dieses für eine Ablösung in Frage kommt. Um die Ablösungen zu forcieren würde ein beträchtlicher Aufwand anfallen, welcher zulasten anderer Aktivitätsfelder von Domicil gehen könnte.

Auf der Seite der Vorteile stehen demgegenüber, dass die Ausgangslage geklärt werden könnte, weil es einen klaren Fahrplan geben würde. Ausserdem könnte dies dabei helfen, die finanziellen Risiken zu reduzieren. Realistischerweise muss allerdings angefügt werden, dass Vermietende und Mietende Ablösungen

immer noch zustimmen müssten, was das Potenzial stark einschränkt und somit zu keiner massiven Reduktion der finanziellen Risiken führen dürfte. Für künftige Mietverhältnisse scheinen diese Optionen aufgrund des abzusehenden Widerstands der Vermietenden ebenfalls nicht angebracht.

Tabelle 10: Analyse der Option «Forcierte Ablösungen»

		Strengths (Stärken)	Weaknesses (Schwächen)
Intern		<ul style="list-style-type: none"> ■ Klärung der Ausgangslage ■ Reduktion der finanziellen Risiken 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beträchtlicher Ressourcenaufwand muss für Ablösungen eingesetzt werden ■ Für bestehende Mietverhältnisse ist weiterhin die Einwilligung von Mietenden und Vermietenden für eine Ablösung nötig, also dürfte das Potenzial limitiert sein
Extern			<ul style="list-style-type: none"> ■ Keine Zahlungsbereitschaft seitens der Vermietenden für Dienstleistungspaket; grosse Nachfrage nach Wohnungen in diesem Segment ■ Seitens Vermietender sehr wenig Bereitschaft, sich auf eine zeitliche Limitierung einzulassen ■ Gefahr, dass Beziehung zu Vermietenden nachhaltigen Schaden nimmt ■ Teilweise verunmöglichen es Reglemente quasi, Ablösungen zu realisieren

Bemerkung: Die Art der Darstellung inspiriert sich stark an den sogenannten «SWOT-Analysen»
 Quelle: Gespräche mit verschiedenen Stakeholdern; Darstellung BASS

7 Fazit und Empfehlungen zuhanden Domicil

Die vertiefte Untersuchung der drei Optionen «Verzicht auf Ablösungen», «Status Quo optimiert» und «Forcierte Ablösungen» deuten darauf hin, dass die mittlere dieser drei Varianten am besten abschneidet, obwohl alle drei ihre Vor- und Nachteile haben.

Der «Verzicht auf Ablösungen» ist insbesondere im Hinblick auf das stetig steigende finanzielle Risiko sowie die grösser werdende Anzahl uneigenständiger Mieter/innen kritisch zu betrachten. Zwar zeigen die Gespräche, dass Letzteres von den Mietenden selbst nur teilweise so empfunden wird, allerdings ist der Aspekt des Empowerments für die befragten Mitglieder des Stiftungsrats sowie auch einen Teil der Vermietenden und Mietenden durchaus wichtig als Ziel der Arbeit von Domicil. Ausserdem könnte der Verzicht auf Ablösungen die Arbeit von Domicil in der Wohnraumvermittlung erschweren. Gäbe es praktisch keine Ablösungen mehr, könnte es schwer werden, Mietverhältnisse für neue Klient/innen abzuschliessen, da beispielsweise in Genossenschaften das Kontingent an Wohnungen für soziale Institutionen bereits ausgeschöpft ist.

Die Option der «forcierten Ablösungen» ist die vergleichsweise riskanteste und erscheint eher unrealistisch. Bestehende Mietverhältnisse mit Solidarhaftung können ohne Zustimmung von Vermietenden und Mietenden nicht aufgelöst werden, womit die tatsächlich realisierbaren Ablösungen in einem bescheidenen Ausmass liegen dürften und die Forcierung eher Missmut schaffen könnte. Die geprüften Elemente, um dieses Ziel bei künftigen Mietverhältnissen erreichen zu können, stossen auf Widerstand. Die Vermietenden sind nicht bereit, etwas für die Solidarhaftung zu zahlen, eine Tarifierung erscheint somit unrealistisch. Weil die Nachfrage im Segment, in welchem Domicil Wohnungen sucht, genügend gross ist, haben Vermietende genügend Auswahl an Dossiers, bei welchen sie nichts zahlen müssen. Auch die Beschränkung der Solidarhaftung auf eine gewisse Dauer stösst auf Widerstand. Obwohl vereinzelt Vermietende dieser Idee nicht grundsätzlich abgeneigt scheinen, ist die grosse Mehrheit der Ansicht, dass jedes Dossier losgelöst von einer fixen Zielgrösse individuell angeschaut werden muss. Die individuellen Umstände entscheiden darüber, ob einer Ablösung zugestimmt wird oder nicht.

Die Auswertung der Daten sowie die Gespräche zeigen insgesamt, dass es ein limitiertes Potenzial für Ablösungen gibt. Trotzdem deuten insbesondere die Gespräche darauf hin, dass gewisse Massnahmen Domicil dabei unterstützen könnten, dieses Potenzial zu realisieren und dabei auch noch weitere positive Nebeneffekte generieren könnten. Diese werden im Rahmen des «Status Quo optimiert skizziert». Dabei ist zwischen internen und externen Massnahmen zu unterscheiden. Intern geht es darum, sich gewisse Ziele im Hinblick auf Ablösungen zu setzen, die Prozesse zu klären und dafür bewusst Zeit einzuplanen. Angesichts der Erwartungen der Vermietenden, dass bei Problemen schnell reagiert werden soll und des gefüllten Arbeitsalltags der Domicil-Mitarbeitenden, scheint die bewusste Planung und Zielsetzung umso wichtiger. Dies ist ebenfalls unter dem Gesichtspunkt als wichtig zu betrachten, dass der Grossteil der Vermietenden es nicht als ihre Aufgabe sieht, wegen Ablösungen aktiv auf Domicil zuzugehen. Diese müssen in den meisten Fällen vielmehr davon überzeugt werden, warum ein Dossier «reif» für eine Ablösung ist. Dabei kommt finanziellen Kriterien zwar eine grosse Wichtigkeit zu, jedoch scheint für Vermietende tendenziell auch die sonstige Integration eine Rolle zu spielen – wohl als weiterer Indikator dafür, dass die Wahrscheinlichkeit auftretender Probleme gering ist. Die «Beweislast» liegt bei Domicil. Die Dossiers für Ablösungen müssen sorgfältig ausgewählt werden und um zu zeigen, dass Mietende in der Lage sind, ohne die Solidarhaftung auszukommen, muss Überzeugungsarbeit geleistet werden. Grundsätzlich scheint eine Mehrheit der Vermietenden aber nicht abgeneigt, sich zumindest Einzelfälle anzuschauen und die entsprechenden Vorkehrungen für eine Ablösung zu machen. Dabei kann es nicht schaden, bei den Vermietenden ein noch grösseres Verständnis für die Anliegen von Domicil zu schaffen. So kann beispielsweise ein jährliches Essen oder ein anderer Event mit den Vermietenden dazu beitragen, dass sich diese etwas mehr

7 Fazit und Empfehlungen zuhanden Domicil

als Teil von Domicil verstehen. Die Vermietenden schätzen die Zusammenarbeit mit Domicil und wünschen sich teilweise mehr Informationen zum Umfang der Zusammenarbeit, was beispielsweise auch im Rahmen eines jährlichen Gesprächs (eventuell nur alle zwei oder drei Jahre bei Partner/innen mit weniger Mietverträgen) diskutiert werden könnte.

Einige Vermietende finden ein Begleitangebot attraktiv. Treten nach einer Ablösung Probleme auf, könnten sie so noch immer Domicil beiziehen. Andere wiederum lehnen dies ab: Wenn es das Risiko gibt, dass ein solches Begleitangebot in Anspruch genommen werden müsste, kommt eine Ablösung (noch) nicht in Frage. Auch für eine Mietbegleitung ohne finanzielle Garantieleistung gibt es eine gewisse Offenheit bei den Vermietenden. Allerdings ist auch dieses Potenzial beschränkt: Gibt es beispielsweise kein stabiles Einkommen oder Betreibungen, bestehen Vermietende auf die finanzielle Garantieleistung. Dabei muss allerdings mit Sorgfalt vorgegangen werden: Die Gespräche mit Mietenden und Vermietenden deuten darauf hin, dass das Sicherheitspaket von Domicil Mietenden dabei hilft, eine Wohnung zu bekommen. Die Vermietenden haben teilweise darauf hingewiesen, dass es in solchen Fällen ein bewusster Entscheid für ein Dossier ist, wohl wissend, dass dies mit Domicil und dem ganzen Dienstleistungspaket kommt. Wird das Portfolio um andere Arten von Mietbegleitung erweitert, könnte es das etwas schwieriger machen zu wissen, was alles inkludiert ist, wenn Domicil ein Dossier unterstützt und im schlimmsten Fall dazu führen, dass Unklarheit herrscht, wofür Domicil genau steht.

Insgesamt zeigt sich, dass die risikoaversen Vermietenden überzeugt werden müssen, dass ein Mietverhältnis abgelöst werden kann. Ein Begleitangebot oder auch die Ausweitung des Portfolios von Domicil sind gemäss den durchgeführten Gesprächen keine Wundermittel, können aber als Ergänzung punktuell Abhilfe schaffen. Es ist nicht nur der Widerstand aufgrund des wegfallenden finanziellen Sicherheitsnetzes auf Seiten der Vermietenden, welcher Ablösungen erschwert. Vielmehr wünschen auch einige Mietende keine Ablösung, Vermietende schätzen, dass Domicil beispielsweise bei der Verständigung mit Mietenden sowie der Erreichbarkeit ebendieser hilft und bei einigen Stiftungen und Genossenschaften verhindern oder erschweren Reglemente und der reguläre Mietprozess Ablösungen. Deshalb ist es wichtig, realistisch zu sein: Auch mit den vorgeschlagenen Massnahmen dürfte die Zahl der aktiven Mietverhältnisse von Domicil in Zukunft eher ansteigen, denn Ablösungen kommen nur für einen Teil der Mietverhältnisse in Frage und auch in Zukunft dürfte die jährliche Anzahl neuer Mietverhältnisse die der abgeschlossenen Fälle übersteigen.

8 Übergreifende Erkenntnisse aus der Studie

Der Fokus der vorliegenden Studie lag bei den konkreten Tätigkeiten von Domicil. Aus den Projektarbeiten ergeben sich aber Erkenntnisse, die auch für andere Akteure von Relevanz sein können. Welche generellen Erkenntnisse für den Zugang zu Wohnraum von sozial benachteiligten Personen lässt diese Studie zu?

Erstens, unterstützen die Resultate die Schlussfolgerung von Beck et al. (2018, 14) «dass die Kombination von sich ergänzenden Angeboten oft zielführend ist.» Das «Modell Domicil» setzt nicht ausschliesslich auf direkte finanzielle Objekt- oder auf Subjekthilfe, welche beide ihre Vor- und Nachteile haben (vgl. dazu etwa Gerber 2015), sondern unterstützt Wohnungssuchende und Mieter/innen mit einem umfassenden Paket, welches ein breites Repertoire der Angebote der Wohnhilfe umfasst: Beratung und Begleitung, direktes Wohnangebot (wenn Domicil als Vermieterin auftritt) sowie finanzielle Garantieleistungen. Die im Rahmen dieses Mandats geführten Gespräche zeigen, dass das umfassende Dienstleistungspaket von Domicil Personen den Zugang zu angemessenem Wohnraum erleichtert. Aufgrund der finanziellen Situation der Mietenden spielen die finanziellen Garantieleistungen dabei eine wichtige Rolle. Gleichzeitig leistet aber auch die Wohnbegleitung einen Beitrag, wobei dieser Begriff bewusst breit gefasst ist. Domicil hilft nicht nur bei der Unterstützung von Problemen im Wohnumfeld, sondern trägt beispielsweise mit Wohntrainings und Informationen auch zu einer Erhöhung der Wohnkompetenzen bei. Die erhobenen Informationen im Rahmen der Studie zeigen, dass sich eine Kombination von relativ breit gefassten Angeboten bewährt, dass es aber gleichzeitig auch wichtig ist, klar abzugrenzen, welche Angebote zum Leistungspaket gehören und welche nicht. Eine zu starke Diversifizierung der Angebotspalette kann dazu führen, dass nicht mehr klar ist, wofür die Organisation steht.

Zweitens, liefert dieser Bericht auch interessante Erkenntnisse zum Spannungsfeld in welchem sich Wohnhilfen bewegen. Das hehre Ziel, sozial benachteiligten Personen beim Zugang zu und Erhalt von Wohnraum zu unterstützen, steht für einige in Konflikt mit dem Empowerment ebendieser Personen. Die mit den begleiteten Mietenden im Rahmen dieses Auftrags geführten Gespräche lassen jedoch nicht den Schluss zu, dass sich die Mietenden generell «entmündigt» fühlen. Zwar würden einige gerne den Mietvertrag selber übernehmen oder gewisse Fragen direkt mit der Verwaltung diskutieren dürfen ohne Domicil einschalten zu müssen. Auf der anderen Seite ist jedoch ein beträchtlicher Anteil der befragten Mietenden froh, die Unterstützung von Domicil zu haben und wünscht keine Ablösung respektive hat gar eine Präferenz dafür, dass Domicil im Mietvertrag bleibt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn Domicil zu Hilfe gezogen werden musste. Dies deutet darauf hin, dass die unterstützten Personen tendenziell eine ihrer Situation entsprechende realistische Einschätzung im Hinblick auf die Bewertung der «Tauglichkeit» als Mietende durch die Vermietenden haben. Die Aussagen einiger Mietender deuten zudem darauf hin, dass es von elementarer Bedeutung sein kann, im Bereich Wohnen Unterstützung von Fachpersonen zu erhalten – gerade auch wenn diese Mietenden beispielsweise bereits negative Erfahrungen mit Behörden (in der Schweiz oder in ihrem Herkunftsland) gemacht haben. Die Betroffenen selbst scheinen den Punkt der «Entmündigung» weniger kritisch zu betrachten als andere befragte Personen.

Drittens, zeigt dieser Bericht exemplarisch, dass Domicil über einen Fundus an Daten verfügt, der interessante Auswertungen zulässt und mit welchem ein detailliertes Bild über die Unterstützungstätigkeit der Stiftung sowie die unterstützten Personen gezeichnet werden kann. So liessen sich damit beispielsweise ausführliche Analysen zu den Gründen für Interventionen von Domicil in laufenden Mietverhältnissen machen, welche beispielsweise für die Konzeption von Sensibilisierungskampagnen oder -arbeit genutzt werden könnten. Auch zu den Angaben zur Dauer der Mietverhältnisse mit Domicil und zur Zusammensetzung der Mietenden könnten weitergehende Analysen durchgeführt werden. Die relativ lange durchschnittliche Dauer der Mietverhältnisse mit Domicil kann nicht allein durch den Unwillen von Mietenden und Vermietenden, einer Ablösung zuzustimmen, erklärt werden. Gerade auch im Kontext von

mehrfachen, gleichzeitig auftretenden Herausforderungen braucht es Zeit, bis die Haushalte in finanzieller und auch weiterer Hinsicht genügend stabil sind, um ein Mietverhältnis ohne Unterstützung einzugehen. Zu dieser Thematik liessen die Daten von Domicil ebenfalls weitergehende Analysen zu.

9 Literatur

Althaus Eveline, Michaela Schmidt und Marie Glaser (o.J.): Sicherung und verbesserter Zugang zu Wohnraum für sozial benachteiligte Haushalte. Finanzielle Garantiemodelle gegenüber Vermietenden. Eine Studie im Rahmen des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut in der Schweiz, Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV)

Beck Lukas, Sarah Fuchs, Matthias Thoma, Eveline Althaus, Michaela Schmidt und Marie Glaser (2018): Angebote der Wohnhilfe für sozial benachteiligte Haushalte. Eine Hilfestellung für Kantone, Städte und Gemeinden, Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen

Bochsler Yann, Franziska Ehrler, Tobias Fritschi, Nadja Gaser, Christin Kehrli, Carlo Knöpfel und Renate Salzgeber (2016): Wohnversorgung in der Schweiz. Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und prekären Lebenslagen, Beiträge zur sozialen Sicherheit, Forschungsbericht Nr. 15/15, Bern, Bundesamt für Sozialversicherungen

Bundesamt für Wohnungswesen (2016): Wohnungspolitischer Dialog Bund, Kantone und Städte, Bericht der Arbeitsgruppe 12. Dezember 2016, Bern

Gerber Lea (2015): Staat profitiert von gemeinnützigem Wohnungsbau, Die Volkswirtschaft 12/2015