

NTTOTEIN...
AITNAIATRTGITREOETIERTRAGIT...
AITRTRNIAONTGNARERGNNTNAIROARITGEEONOT...
RGEENTTRINTNIIIOIONIEONIITTGARIINTATIIOONIENC...
GREIRRAEIEATENINTTIEAIIIOIATTINTEGRATIONTGIF...
RGTAITNRNOORONORIANRIOTTGTIGITNAGNE...
GAGNAIAAOINTNNNIOGOIGAIANAARGIRINTOREN...
NRIOORIGAGGAGNONAEITIGRIIRINRAONNTGAEER...
TNOOIGTENOIINTTNRITNAITINAGTTTGTTREN...

Neue Nachbarschaft
für ein besseres Miteinander von Menschen
mit und ohne Migrationshintergrund beim Wohnen



Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft Neunkirchen



Institut für Immobilien, Bauen und Wohnen GmbH,
Wien

mit Förderung der Niederösterreichischen Landesregierung

Hans Knoll, Alexis Mundt, Wolfgang Amann, Anette Schawerda

Neue Nachbarschaft – für ein besseres Miteinander von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund beim Wohnen

ISBN 978-3-902818-00-3

Impressum

SGN / IIBW (2011): Neue Nachbarschaft – für ein besseres Miteinander von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund beim Wohnen (Neunkirchen/Wien, SGN – Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft Neunkirchen, IIBW – Institut für Immobilien, Bauen und Wohnen).

Grafik: IIBW

Druck: Novographic Druck GmbH, 1230 Wien

Wien, Juni 2011

ISBN 978-3-902818-00-3

Inhalt

1	MIGRATION UND WOHNEN	9
1.1	Bevölkerung mit Migrationshintergrund	9
1.2	Rahmenbedingungen für Integration im Wohnbereich Zwischen Dialog und Kontrolle	11
2	DAS PROJEKT „NEUE NACHBARSCHAFT“	15
2.1	Projektablauf	16
2.2	Ergebnisse	17
3	MAßNAHMEN ZUR BEGÜNSTIGUNG VON INTEGRATION	22
3.1	Grundlegendes	22
3.2	Präventive Maßnahmen	24
3.3	Begleitende Maßnahmen	34
3.4	Kurative Maßnahmen	42
3.5	Vernetzende Maßnahmen	47
	ANHANG	50
	Verwendete und weiterführende Literatur	50
	Fragebogen „Neue Nachbarschaft“	53

Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Pilot-Wohnanlage Neunkirchen	17
Abb. 2:	Pilot-Wohnanlage Gramatneusiedl	18
Abb. 3:	Pilot-Wohnanlage Hainburg	19
Tab. 4:	Beschlossene Maßnahmen	20
Tab. 5:	Systematik von Maßnahmen zur Begünstigung von Integration und zum Umgang mit Nachbarschaftskonflikten	23
Abb. 6:	Private, aber von der Wohnung dislozierte Dachgärten, „Wohnmodell inter-ethnische Nachbarschaft, Sozialbau AG	27
Abb. 7:	Piktogramme zur Vermittlung von Regeln im Wohnbereich, Beispiele aus Salzburg und Bern	36

Vorwort

In Niederösterreich leben heute über 1,6 Millionen Menschen. Etwa 110.000 haben eine nicht-österreichische Staatsbürgerschaft, mit 6,7% ein vergleichsweise niedriger Anteil. Dennoch stellt das Thema Integration eine Herausforderung für uns dar: Einerseits hat die internationale Zuwanderung in den letzten Jahrzehnten zugenommen, andererseits bedeutet Integration in kleinen Städten und Gemeinden etwas anderes als in Großstädten.

Ein besonderer Stellenwert kommt dabei den gemeinnützigen Bauvereinigungen zu. Großvolumiger Wohnbau wird in Niederösterreich ganz überwiegend von diesem Sektor – mit tatkräftiger Unterstützung des Landes – bereitgestellt. Eine Besonderheit Niederösterreichs ist, dass die gemeinnützigen Bauträger in fast allen Gemeinden, auch sehr kleinen, tätig sind. Damit sind sie erste Anlaufstelle für viele Zuwanderer und Gemeindeverantwortliche, deren Aufgabe es ist, die Wohnversorgung der Bevölkerung sicherzustellen. Die Bauträger haben damit eine vorrangige Bedeutung bei der sozialen Integration von Zuwanderern auf Gemeindeebene.

Dass es dabei nicht immer ohne Friktionen abgeht, liegt in der Natur der Sache, vielleicht auch in der Natur des Menschen. Kernaufgaben der Gemeinnützigen sind aber nicht nur, qualitativ hochwertige Häuser zu bauen und Wohnungen professionell zu verwalten. Ihnen obliegt es, in ihren Häusern Gemeinschaft zu bilden, das Zusammenleben der BewohnerInnen zu organisieren.

Insofern begrüße ich die Initiative der Siedlungsgenossenschaft Neunkirchen, mit diesem vom Land geförderten Forschungsprojekt und der vorliegenden Broschüre zu einem besseren Miteinander von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund beizutragen.



Mag. Wolfgang Sobotka
Landeshauptmann-Stellvertreter

Zum Geleit

Die Zuwanderung nach Österreich nimmt eine interessante Entwicklung. 2010 lag der Anteil an Bewohnern mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft bei 10,7% und damit rund ein Fünftel über dem Wert von 2001. Dabei ist der Anteil an Ausländern aus Nicht-EU-Ländern gesunken! Zugelegt haben vor allem die Zuwanderer aus den neuen EU-Mitgliedsländern und jene aus Westeuropa und insbesondere aus Deutschland. Mit Einschränkungen kann festgestellt werden, dass die Entwicklung der Zuwanderung ein Gradmesser der wirtschaftlichen Performance eines Landes ist, denn Zuwanderung ist – daran gibt es nichts zu deuteln – vor allem wirtschaftlich getrieben. Niederösterreich lag – bedingt durch seine ländliche Siedlungsstruktur – immer deutlich unter dem Österreich-Durchschnitt. Im abgelaufenen Jahrzehnt aber ist der Ausländeranteil deutlich langsamer als in den anderen Bundesländern angewachsen. Interessant ist insbesondere, dass der Anteil an EU-Ausländern deutlich unterdurchschnittlich zugenommen hat, und das trotz der geographischen Nähe zu den neuen Mitgliedsländern.

In einem ländlich geprägten Bundesland, in dem der Tourismus eine (im Vergleich zu Tirol) untergeordnete Rolle spielt, ist ein erheblicher Bevölkerungsanteil mit Migrationshintergrund dennoch eine große Herausforderung.

Integration findet – und dabei unterscheidet sich der ländliche Raum nicht von den Großstädten – in drei Bereichen statt: in der Schule, am Arbeitsplatz und beim Wohnen. Wohnen ist in der Lage, außergewöhnliche Integrationsleistungen zu erbringen. Die Angebote der Wohnungswirtschaft sind wesentlich dafür verantwortlich, wo Zuwanderer wohnen und in welchen qualitativen Standards. Es liegt in sehr hohem Maße in der Verantwortung der Wohnungswirtschaft, ob aus Zuwanderung Ghettos entstehen oder der Zuzug zu einem nicht nur wirtschaftlichen, sondern auch gesellschaftlichen Impuls wird.

Die Wohnversorgung prägt Lebensstile. Wenn Zuwanderern hier übliche Wohnungsstandards zugänglich sind, begünstigt dies die Integration. Ich denke an die Ergebnisse der Pisa-Studie. Einer der wichtigsten Faktoren für schulischen Erfolg ist ein Rückzugsbereich für das Kind zu Hause mit einem eigenen Schreibtisch. Wenn die Wohnungswirtschaft dafür Sorge trägt, dass derartige Angebote auch für Zuwanderer erschwinglich und möglich sind, ist ein großer Schritt getan, der der nächsten Generation volle Chancengleichheit zu bieten.

Der gemeinnützige Wohnungssektor ist schon heute ein „Integrationsmotor“ mit in der Neuvermietung deutlich überdurchschnittlichen Anteilen an Personen mit Migrationshintergrund. Mit ihrer Orientierung an untere und mittlere Einkommensgruppen sind gemeinnützige Bauvereinigungen die natürlichen Ansprechpartner für diese Nachfragergruppe.

Gemeinnützige Bauvereinigungen stehen damit vor neuen Herausforderungen. Es geht tatsächlich auch um Probleme mit der Sprachkompetenz und Unterschieden in der Alltagskultur der Bewohner. Vielmehr geht es aber darum, Gemeinsamkeiten und gemeinsame Interessen über das Fremde zu stellen. In der Praxis hat es sich vielfach erwiesen, dass soziale Unterschiede schwerer wiegen als ethnische, dass aber das eine sehr häufig vom anderen überlagert wird.

In diesem Sinne hat der Integrationsbeirat des Innenministeriums, für den ich das Handlungsfeld „Wohnen und die regionale Dimension der Integration“ betreue, für den Bereich Wohnen folgende Maßnahmen empfohlen:

1. Aufbau eines Wissensportals zum Thema Integration,
2. Verbesserung des Besiedlungsmanagements im Wohnbereich,
3. Optimierung des Hausverwalter-Know-hows betreffend Integration.

Die vorliegende Broschüre liefert einen wertvollen und höchst willkommenen Baustein bei der Implementierung der Ziele des Integrationsbeirats.

Die von der SGN und dem IIBW durchgeführten Pilotprojekte zeigen, dass im Rahmen normaler Hausverwaltung vielfältige Verbesserungen im Zusammenleben der Bewohner mit und ohne Migrationshintergrund möglich sind.

Gerne leiste ich meinen Beitrag, um zur Verbreitung dieser Ergebnisse beizutragen.

Prof. Dr. Klaus Lugger
Expertenrat des Innenministeriums für Integration
Handlungsfeld „Wohnen und die regionale Dimension der Integration“

I Migration und Wohnen

Gemeinnützige Wohnungsunternehmen werden in Zukunft immer stärker gefordert sein, sich auf eine zunehmend ethnisch und kulturell heterogene Bewohnerschaft einzustellen, da der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund im Allgemeinen und im gemeinnützigen Wohnungssektor im Besonderen ansteigt. Den Gemeinnützigen kommt dabei in besonders hohem Ausmaß die Aufgabe zu, zur Integration dieser Bevölkerungsgruppen beizutragen.

I.1 BEVÖLKERUNG MIT MIGRATIONSHINTERGRUND

Der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund (selbst oder beide Elternteile im Ausland geboren) liegt in Österreich (Mikrozensus 2009) bei rund 18% (ca. 1,082 Mill. Personen), der Anteil an Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft demgegenüber bei nur 10,4%. Am höchsten ist er in Wien mit rund 36% (nicht-österreichische Staatsbürgerschaft 20,1%), am niedrigsten im Burgenland mit rund 9%. In Niederösterreich liegt der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund bei 11%, das sind rund 180.000 Personen, wobei rund 130.000 der ersten Zuwanderergeneration und 50.000 der zweiten Zuwanderergeneration (selbst in Österreich geboren) angehören. Rund 110.000 Niederösterreicher haben eine nicht-österreichische Staatsbürgerschaft (6,7%).

Seit den 1960er Jahren spielt die internationale Migration, also die dauerhafte grenzüberschreitende Verlegung des Wohnsitzes von Personen, eine zunehmende Rolle für die demographische Entwicklung Österreichs (Fassmann, Hg., 2007). In den 1960er und frühen 1970er Jahren, wurden Arbeitsmigranten angeworben. Viele von ihnen kehrten später in ihre Herkunftsländer zurück. Viele aber blieben. Die Zuwanderungswelle zwischen den späten 1980er und den frühen 1990er Jahren ging auf die politischen Umbrüche in den ostmitteleuropäischen Staaten und vor allem auf die Kriegereignisse im ehemaligen Jugoslawien sowie auf die erhöhte Nachfrage nach ausländischen Arbeitskräften zurück. Die Zuwanderung seit 2001 stammt demgegenüber überwiegend aus EU-Staaten (neue Mitgliedsländer und Westeuropa) sowie aus Familienzusammenführungen.

Die Zuwanderung wird auch in Zukunft andauern. Sie trägt zur Stabilisierung der Bevölkerungsentwicklung bei. Auch die Erfordernisse der Wirtschaft legen einen fortdauernden Zuzug aus dem Ausland nahe. Die zunehmende Alterung

der Bevölkerung wird durch die Zuwanderung von meist jungen Menschen und die höhere Fertilitätsrate von Frauen in migrantischen Haushalten abgeschwächt.

Wenn man sich mit der Integration von migrantischen Haushalten auseinandersetzt, geht es meist um bestimmte Teilgruppen, die mit sozioökonomischen Defiziten und mit Ausgrenzung und Abschottung in Verbindung gebracht werden. Es geht daher meist um Migranten, die selbst, oder deren Eltern oder Großeltern zu Zeiten der Arbeitsmigration nach Österreich gekommen sind. Viele von ihnen stammen aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens, aus der Türkei oder aus einem der neuen osteuropäischen Mitgliedsstaaten der EU. Deutsche Zuwanderer sind ebenfalls sehr zahlreich, nehmen aber oft im Vergleich zu den zuvor genannten Migranten eine Sonderposition in der Thematik ein: Sie sind in sozioökonomischer Hinsicht weitgehend mit der österreichstämmigen Bevölkerung vergleichbar und auch in sprachlicher Hinsicht besteht kein Integrationsbedarf.

Die Wohnungsnachfrage von migrantischen Haushalten konzentrierte sich in den Zeiten der Arbeitsmigration vor allem auf den preisgünstigen und einfachen Wohnraum in der Nähe zur Arbeitsstätte, also im städtischen Raum. Dies wurde dadurch verstärkt, dass der ersten Migrantengeneration die Wohnungsbestände weder der Gemeinden, noch des gemeinnützigen Sektors offen standen. Die Wohnsituation von Migrantenhaushalten verbessert sich zwar. Sie ist aber sowohl in quantitativer wie auch in qualitativer Hinsicht im Vergleich zur österreichstämmigen Bevölkerung nach wie vor wesentlich schlechter (Giffinger, 1998; Kohlbacher & Reeger, 2007; Fassmann, Hg., 2007; Schallaböck & Fassmann, 2008; Czasny, 2009; BMI, 2010). Hier einige Zahlen:

- Im Jahr 2009 lag die durchschnittliche Wohnfläche pro Kopf bei rund 43m². Personen mit Migrationshintergrund stand hingegen mit 31m² pro Kopf rund ein Drittel weniger Wohnfläche zur Verfügung.
- Die Wohnkostenbelastung, also der Anteil des Haushaltseinkommens, der für Wohnen ausgegeben wird, ist bei Personen mit ausländischer Herkunft überdurchschnittlich hoch. 2008 mussten insgesamt rund 18% der Bevölkerung mehr als ein Viertel ihres Haushaltseinkommens für Wohnkosten aufwenden, jedoch 34% der Personen ausländischer Herkunft.
- Die höheren Wohnkosten für Zuwanderer sind auch eine Folge eines niedrigeren Anteils an Wohnungseigentum. Verfügte 2008 mehr als die Hälfte (56%) der Inländer-Haushalte über ein Eigenheim oder eine Eigentumswohnung, standen Haushalten mit Migrationshintergrund nur zu 16% ein Eigenheim und zu 10% eine Eigentumswohnung zur Verfügung.

- Im Jahr 2009 bewohnten nur noch 2% der Bevölkerung schlecht ausgestattete Wohnungen der Kategorie D (ohne WC und Wasserentnahme in der Wohnung). Besonders stark von schlechten Wohnverhältnissen betroffen waren jedoch Personen mit Migrationshintergrund, allen voran Personen mit Wurzeln im ehemaligen Jugoslawien, die zu 9% in Substandard-Wohnungen lebten.

Die Zugangsbeschränkungen zum kommunalen und geförderten Wohnbau für länger ansässige migrantische Haushalte sind mittlerweile gefallen. Große Teile der migrantischen Bevölkerung haben einen geringeren sozioökonomischen Status, niedrigere Einkommen und ein höheres Risiko der Armutsgefährdung als österreichstämmige Haushalte und sind daher tendenzielle Nutznießer des geförderten Wohnbaus. Tatsächlich sind aber migrantische Haushalte nach wie vor gerade im privaten Mietenmarkt stark überrepräsentiert. Eine vom Verband der Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen durchgeführte Sonderauswertung des Mikrozensus 2009 zeigt, dass migrantische Haushalte (auf Basis des Haushaltsvorstandes) in der niederösterreichischen Bevölkerung rund 13% ausmachen, im Bereich der Gemeindewohnungen rund 16% und im Bereich der gemeinnützigen Bauvereinigungen rund 12%. Im Eigentumsbereich sind sie stark unterrepräsentiert, am privaten Mietenmarkt stark überrepräsentiert.

Als Fazit lässt sich zusammenfassen, dass der gemeinnützige Bereich in Zukunft noch stärker für die Wohnversorgung von migrantischen Haushalten zuständig sein wird. Dadurch ergibt sich die Chance, positiv zur Integration von Migranten, also zur gleichberechtigte Teilhabe an den ökonomischen, ökologischen, sozialen und kulturellen Ressourcen der Gesellschaft und an der Teilnahme in allen Lebensbereichen (Filsinger, 2006, S.15), beizutragen.

1.2 RAHMENBEDINGUNGEN FÜR INTEGRATION IM WOHNBEREICH ZWISCHEN DIALOG UND KONTROLLE

DI Anette Schawerda, Integrationservice der NÖ Landesakademie

Das Integrationservice Niederösterreich begrüßt die Initiative der Siedlungs-genossenschaft Neunkirchen, sich aktiv mit dem Thema des Zusammenlebens von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund auseinanderzusetzen. Besonders positiv ist dabei hervorzuheben, dass dies präventiv als Reaktion auf die zunehmende ethnische Vielfalt der MieterInnen in den Wohnhausanlagen gesehen wird. Integration bedeutet im ursprünglichen Sinn „Her-

stellung eines Ganzen“ und ist ein Prozess, der die Auseinandersetzung darüber ermöglicht, wie Strukturen und Rahmenbedingungen in allen Lebensbereichen dem gesellschaftlichen und demographischen Wandel gerecht werden können. In Niederösterreich wurde dazu eine eigene Anlaufstelle, das Integrations-service an der Niederösterreichischen Landesakademie geschaffen. Einen großen Stellenwert in der Integrationsarbeit haben Projekte, die das gute Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher Herkunft fördern. In der Praxis zeigt sich, dass der Erfolg von Projekten oft davon abhängt, dass sie von Institutionen selbst kommen und EntscheidungsträgerInnen persönlich dahinter stehen.

Das Integrations-service unterstützt Vereine, Gemeinden und Institutionen durch Beratung und Projektbegleitung, ebenso wie durch Initiierung von Pilotprojekten und die Implementierung des Themas Integration in Niederösterreich vom Bildungs- bis zum Wohnbereich.

Wohnen ist ein Grundbedürfnis. Die Wohnqualität wird auch vom Umfeld mitbestimmt und genau hier treten immer wieder Konflikte auf. „Nicht so sehr die Störung ist das Problem, sondern vielmehr der Umgang mit ihr.“ (Kaposvari, 2008). Zeitgemäße Hausverwaltung beinhaltet deshalb zunehmend soziale Aufgaben, von der Unterstützung einzelner bis zum „Management der Gemeinschaft“, ebenso sind die MieterInnen stärker gefordert, sich konstruktiv einzubringen. Die Aufgaben werden aber von beiden Seiten oft auf das technische Funktionieren der Wohnhausanlage fokussiert. Innovative Kommunikationsstrukturen, die die Gemeinschaft stärken und die Selbstorganisation der MieterInnen fördern sowie persönlichen Kontakt und direkte Intervention der Hausverwaltung vorsehen, müssen deshalb aufgebaut und gelebt werden.

Genau daran hat das Forschungsprojekt „Neue Nachbarschaften“ angesetzt. Eine spannende Erkenntnis war, dass ein Großteil der Konflikte Alltagskonflikte sind, die in Wohnhausanlagen generell auftreten, wie z.B. Lärm von spielenden Kindern, die Hofnutzung durch Jugendliche, unterschiedliche Ordnungsbedürfnisse in den Gemeinschaftseinrichtungen, die aber stark kulturalisiert werden. Als konstruktiv für die Lösung dieser Konflikte hat sich, neben dem Dialog, die Bereitschaft der MieterInnen und der SGN erwiesen, aktiv zu werden, z.B. durch Hofentrümpelungen, Hoffeste, auch neue Kommunikationsformen zwischen MieterInnen und Hausverwaltung sind ausprobiert worden. Besonders hervorzuheben ist dabei das Prinzip der Selbstorganisation der MieterInnen auf Basis gemeinsam getroffener Entscheidungen im Rahmen von Versammlungen und einer klaren Unterstützung durch die SGN.

Das Klima in Wohnhausanlagen kann durch Dialog wesentlich verbessert werden. Im Rahmen von Projekten mit externen KonfliktreglerInnen wird oft die paradoxe Situation sichtbar, dass die sich Beschwerenden kaum Kontakt mit den sie störenden Familien haben, häufig aber konkrete Vorstellungen darüber haben, wie diese sind. Die vorliegende Broschüre zeigt viele Aktivitäten auf, um den Umgang miteinander zu verbessern. Hervorzuheben ist dabei auch die Schulung der MitarbeiterInnen der Hausverwaltung, denn in ethnisch gemischten Wohnhausanlagen sind viele Aspekte im Zusammenleben zu berücksichtigen, wie z.B. unterschiedlicher Umgang in der Begrüßung neuer MieterInnen, Schuhe vor der Wohnung, Verständigungsprobleme aufgrund geringer Sprachkenntnisse usw.. Bestimmte Verhaltensformen können für alle zur Belastung werden. In der Praxis wird dann oft über die Hausordnung diskutiert. Die wenigsten Konflikte können aber über diese gelöst werden, z.B. die Lärmentwicklung durch spielende Kinder im Hof. Diesbezüglich braucht es eine klare Haltung der Hausverwaltung z.B. Spiel tagsüber ist ok und kein Kündigungsgrund, was aber gleichzeitig trotzdem für jene, die sich gestört fühlen, ein unbefriedigender Zustand ist. Sie müssen erkennen, dass nur ein Teil von Konflikten verhandelbar ist, z. B. die Frage wo Teppiche geklopft werden, andere wie z.B. die Küchengerüche meines Nachbarn, seine Besuche, sein Lachen etc. sind Teil der Nachbarschaft. Interessenskonflikte können sich verstärken, wenn eine große Gruppe an BewohnerInnen den gleichen Migrationshintergrund hat und zu einem Gefühl von „Wir und die anderen“ führen. Schwelende Konflikte bestimmen weitaus mehr den Alltag der MieterInnen als offensichtliche Übertretungen der Hausordnung, die auch rechtlich beanstandet werden können. Deshalb ist es ein vorrangiges Ziel, durch gemeinschaftsfördernde Maßnahmen und niederschwellige Kommunikationsstrukturen das friedliche Zusammenleben zu fördern.

Jede Gemeinde in Niederösterreich funktioniert ganz unterschiedlich, es gibt unterschiedliche Strategien zur Förderung des Zusammenlebens. Die Frage, welche Menschen lokale Schlüsselpositionen besetzen, ist dabei oft genauso wichtig wie die Identifikation von BewohnerInnen, die gute KommunikatorInnen in ihren Communities sind. Gemeinden sind autonome Gebietskörperschaften, deren BewohnerInnen großteils über Schule, Kindergarten, Vereine etc. in lokale Strukturen eingebunden sind. Ziel ist, dass sich Menschen mit Migrationshintergrund auf allen Ebenen in dieses Gemeindeleben verstärkt einbringen (können). In Städten und größeren Gemeinden ist die Situation differenzierter. Mitunter bilden sich Straßenzüge oder ganze Stadtviertel, wo allein Struktur und Ausstattung ethnische Segregation bewirken. Hier ist es in

Hinblick auf das Thema „neue Nachbarschaften“ wichtig, über die einzelne Wohnhausanlagen hinauszudenken, die Gemeinden einzubinden und bei Bedarf Stadtviertel-, Jugend- oder Integrationsarbeit zu forcieren. Für Wohnhausanlagen mit 40 Wohneinheiten, wie die Pilotprojekte der „neuen Nachbarschaft“, braucht es keine eigenen Ordnungshüter. Viel wichtiger ist es, die Selbstorganisation unter verstärkter Einbindung von Menschen mit Migrationshintergrund zu fördern, mehrsprachige MitarbeiterInnen in der Verwaltung einzustellen und sich in der Gemeinde zu vernetzen, z. B. bei der Frage nach geeigneten Freiräumen für Jugendliche.

Das Thema Wohnen ist ein zentraler Bereich der Integration, die gemeinnützigen Bauvereinigungen stehen aufgrund der steigenden Diversität vor großen Herausforderungen. Unterstützung dabei soll die vorliegende Broschüre bieten, ebenso wie das Integrationservice der Niederösterreichischen Landesakademie.

2 Das Projekt „Neue Nachbarschaft“

Hintergrund dieser Broschüre ist das von der SGN – Gemeinnützigen Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft Neunkirchen beauftragte und gemeinsam mit dem IIBW – Institut für Immobilien, Bauen und Wohnen durchgeführte, von der Niederösterreichischen Landesregierung geförderte Forschungsprojekt „Neue Nachbarschaft“ (F-2187). Dabei ging es darum, Maßnahmen und Zugangsweisen zu dokumentieren, die das Zusammenleben einer zunehmend ethnisch-kulturell heterogenen Bewohnerschaft von Wohnhausanlagen verbessern. Gut zusammenleben heißt, Lebensqualität erhalten und erhöhen und den Austausch zwischen österreichstämmigen Personen und Personen mit Migrationserfahrung zu fördern.

Gemeinnützige Bauvereinigungen stehen vor der Herausforderung, auf die zunehmende Vielfalt ihrer Mieter und Wohnungseigentümer mit einer Diversifizierung ihrer eigenen Strukturen und ihrer Bewirtschaftungskonzepte zu reagieren. Durch eine multikulturelle Bewohnerschaft ergeben sich einerseits Chancen, neue Bedürfnisse und Formen des Zusammenlebens in die Wohnungsbewirtschaftung zu integrieren, und andererseits Herausforderungen, auf unterschiedliche Ansprüche und mögliche Konfliktpotenziale einzugehen.

Obwohl Initiativen zur Förderung des besseren Zusammenlebens bereits in einigen Wohnungsunternehmen, und auch sehr aktuell im Gemeindewohnungssektor, unternommen wurden, fehlt die systematische Zusammenführung der bisherigen Erfahrungen, die in diesen Initiativen gemacht wurden und von Praktikern in Zukunft genutzt werden könnten.

Das durchgeführte Forschungsprojekt „Neue Nachbarschaft“ verbindet die praktische Umsetzung eines auf die Verbesserung des Zusammenlebens orientierten Pilotprojekts in drei unterschiedlichen Wohnhausanlagen in Niederösterreich mit der Dokumentation und Aufarbeitung von anderorts in der Praxis unternommenen Maßnahmen, die das bessere Miteinander von migrantischen und nicht-migrantischen Haushalten begünstigen können. Das Ziel der vorliegenden Broschüre ist es, diese Maßnahmen, Best-Practice Beispiele und in der Praxis begehrte Herausforderungen zu sammeln und für die Arbeit von Hausverwaltungen, deren Bewohnerschaft einen unterschiedlichen kulturellen Hintergrund hat, nutzbar zu machen. Ebenso werden Ansprechpersonen und geeignete Fachliteratur angeführt.

2.1 PROJEKTABLAUF

Ausgangspunkt des Projekts war die Auswahl von drei Wohnhausanlagen der SGN in unterschiedlichen Gemeinden Niederösterreichs. Diese Wohnhausanlagen unterscheiden sich in Größe, Alter und Zusammensetzung der Bewohnerschaft. In allen drei besteht jedoch ein hoher Migrantenanteil. Erfahrungen der Hausverwaltung mit inter-ethnischen Problemen in den Wohnhausanlagen motivierten das Bestreben, nachhaltig das Zusammenleben in den Anlagen verbessern zu wollen.

Die Wohnhausanlage in Neunkirchen mit 41 Wohnungen hat einen Anteil von Bewohnern mit Migrationshintergrund (selbst, einer oder beide Elternteile im Ausland geboren) von rund 40%, größtenteils mit türkischem Hintergrund. In der Wohnhausanlage in Gramatneusiedl mit 43 Wohneinheiten hat fast die Hälfte der Bewohner einen Migrationshintergrund, mit jedoch unterschiedlicher Herkunft. In den 23 Wohneinheiten von Hainburg haben rund ein Drittel der Bewohner einen Migrationshintergrund, ebenfalls breit gestreut. In Neunkirchen und Gramatneusiedl ist die Anzahl und der Anteil an Kindern und Jugendlichen wesentlich höher als in Hainburg. Die Haushalte sind größer und im Durchschnitt jünger.

Folgende Projektschritte wurden durchgeführt:

- Erstgespräche mit Bewohnern zur Erlangung erster Informationen von engagierten BewohnerInnen, Abklärung des Fragebogens;
- Erstellung und Verteilung der Fragebogen, unterschiedlich für Jugendliche und Erwachsene, Unterstützung durch Haussprecher, Unterstützung durch eine muttersprachliche Mitarbeiterin (türkisch) vor Ort;
- Rücklauf der Fragebogen: durch Nachtelefonieren und persönliche Abholung konnte ein hoher Rücklauf erzielt werden;
- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse bei Bewohnerversammlungen, Fixierung erster Maßnahmen und Zuständigkeiten;
- Umsetzung der Maßnahmen, Bewohnerschaft und Hausverwaltung übernehmen einzelne Maßnahmen;
- Zweite Fragenbogenrunde: Evaluierung der bisherigen Maßnahmen, ausstehende Maßnahmen.

Es ging um einen fortlaufenden Austausch mit der Bewohnerschaft über Erstgespräche, Telefonate, Befragungen (personenbezogene Fragebogen, unterschieden nach Jugendlichen und Erwachsenen), BewohnerInnen-Versammlungen und die persönliche Anwesenheit der Hausverwaltung vor Ort. Es sollten

Abb. 1: Pilot-Wohnanlage Neunkirchen



Quelle: IIBW

nicht Maßnahmen „von oben herab“ durch die Hausverwaltung gesetzt, sondern gemeinsam mit den Bewohnern Initiativen entwickelt und umgesetzt werden. Um die Bedürfnisse und Anliegen der türkischstämmigen Bewohnerschaft besser erfassen zu können, wurden durch eine Mitarbeiterin der SGN persönliche muttersprachliche Gespräche und Hilfe angeboten.

2.2 ERGEBNISSE

Die Ergebnisse der Fragebogenerhebungen, persönlichen Gespräche und Bewohnerversammlungen waren in den drei Wohnhausanlagen durchaus unterschiedlich. Daher wurden in den Versammlungen auch unterschiedliche, auf die Problemlagen der einzelnen Wohnhausanlagen zugeschnittene, Maßnahmen beschlossen (Tabelle 4).

Mittlerweile wurde ein Großteil der beschlossenen Maßnahmen durch die Hausverwaltung, die Bewohner und durch Einbindung der Gemeinden umgesetzt und eine zweite Fragenbogenrunde zur Evaluierung der bisherigen Projektschritte durchgeführt.

Im Allgemeinen zeigt sich eine sehr hohe Zustimmung zu umgesetzten Maßnahmen. Durchgeführte Maßnahmen werden fast ausschließlich positiv beurteilt. Das Überdenken oder Zurücknehmen von Maßnahmen wird kaum ange-

Abb. 2: Pilot-Wohnanlage Gramatneusiedl



Quelle: IIBW

regt. Maßnahmen werden jedoch dann negativer beurteilt, wenn sie nicht vollständig oder zufriedenstellend durchgeführt wurden. Mindestens drei Viertel der Respondenten halten das Projekt für sinnvoll. Die Aussage, „das Zusammenleben zwischen Bewohnern mit Migrationshintergrund und Bewohnern ohne Migrationshintergrund sei besser geworden“, wird allerdings sehr unterschiedlich bewertet. In Neunkirchen stimmten lediglich 30% dieser Aussage zu, während in Hainburg der Zustimmungsanteil bei 75% liegt. Sehr positiv gesehen werden die Aufklärung über die richtige Mülltrennung und die Hausordnung. Positiv werden auch soziale Maßnahmen bewertet, die den Kontakt untereinander verbessern, sowie den Kontakt zu Haussprechern und Hausverwaltung. Gerade die Hof- und Gartenfeste und andere soziale Maßnahmen zum gegenseitigen Kennenlernen wurden in der Evaluationsrunde gut bewertet. In der Ersterhebung waren diesen Maßnahmen wenig Priorität zugesprochen worden.

Als Fazit lassen sich aus dem bisherigen Projektverlauf folgende Schlüsse ziehen:

- Die überwiegende Mehrheit der Konfliktfälle und Problemlagen haben keinen mit der Integrationsthematik verbundenen Hintergrund. Vielmehr sind es Kostenfragen, Lärmkonflikte, Sauberkeit und Mülltrennung, bauliche und technische Probleme in den Anlagen, Spielplätze und im Allgemeinen das Nichteinhalten der Hausordnungen, die thematisiert wurden.

Abb. 3: Pilot-Wohnanlage Hainburg



Quelle: IIBW

- Nachbarschaftskonflikte werden jedoch mitunter „ethnifiziert“. Das bedeutet, sie wirken oft auf den ersten Blick wie Probleme zwischen „Inländern“ und „Ausländern“, haben aber einen sachlichen Kern. Oft sind es intergenerationelle Ursachen, beispielsweise der Lärm von spielenden Kindern bzw. das fehlende Verständnis für die Bedürfnisse von Kindern. Ähnliche Erfahrungen wurden auch von den Wiener Wohnpartnern gemacht. Dort werden die betreuten Konflikte dokumentiert und unterschiedlichen Kategorien zugeordnet. Lediglich 2,5% der fast 4.000 Fälle, die bisher behandelt wurden, sind tatsächlich „inter-ethnische“ Konflikte, also beruhen darauf, dass das kulturelle, ethnische Anderssein der kritisierten Partei grundsätzlich abgelehnt wird. Derartige Konfliktsituationen, die auf Werturteilen beruhen, sind besonders schwer zu bearbeiten, da sie keinen rational behandelbaren Kern haben. Daher ist die Versachlichung von Konflikten ein wichtiger Teil der Herangehensweise. Dafür bedarf es einer klaren Abgrenzung seitens der Hausverwaltung von Fremdenfeindlichkeit und Vorbehalten gegenüber migrantischen Neumieterinnen durch ansässige Bewohnerschaft. Ebenso ist es notwendig, klar gegen Verallgemeinerungen aufzutreten.
- Konflikte, die eine interkulturelle Komponente haben, handeln oft von Lärm während Ruhezeiten und von unterschiedlicher Auffassung von Kindererziehung. Migrantinnen aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien wird allenthalben vorgeworfen, dass sie einen anderen Tagesrhythmus als öster-

Tab. 4: Beschlossene Maßnahmen

NEUNKIRCHEN	GRAMATNEUSIEDL	HAINBURG
Rücksprache mit der Betreuungsfirma über Mängel bei der Reinigung	Information der Bewohner über Mülltrennung	Wahl eines Hausprechers
Versendung der Hausordnung und Mülltrennungsregeln, auch in türkischer Sprache	Auswaschen der Biotonnen wird von einzelnen engagierten Bewohnern übernommen	Gemeinsame Entrümpelung und Entmistung von Keller und Freiflächen mit anschließendem Hoffest
Verhandlungen mit Gemeinde und anderen BGV über Jugendspielplätze	Reinigung der Restmülltonnen durch Betreuungsfirma beschlossen	Schriftliche Information über Nachtruhe und Mülltrennung
Aktualisierung der Namensschilder	Einführung einer Mittagsruhe (12:00-14:00) durch Abstimmungsliste	Verlegung und Überdachung des Müllplatzes
Gemeinsames Hoffest	Gemeinsame Entrümpelung des Fahrradabstellplatzes mit anschließendem Fest	Gemeinsame Gartengestaltung
	Hundehalter auf Rechte und Pflichten hinweisen	

Quelle: Pilotprojekte

reichstämmige Haushalte haben und Kindern mehr (zu viel) Freiraum einräumen. Von migrantischen Haushalten wird das fehlende Verständnis gegenüber Kindern und Jugendlichen kritisiert.

- Die Ergebnisse unterscheiden sich jedoch weniger aufgrund der Herkunft als der Familienstruktur. Fehlendes Verständnis für die Bedürfnisse von Kindern wird häufiger von migrantischen Haushalten angeführt, weil diese tendenziell mehr Kinder haben.
- Sprachliche Verständigungsprobleme wurden von Migranten genauso wie von Nicht-Migranten angeführt. Auch manche Kinder in migrantischen Haushalten sprechen wenig deutsch. Dadurch wird die Kommunikationsmöglichkeit in den Wohnhausanlagen erschwert.
- Migrantische Haushalte befürworten etwas stärker als österreichstämmige Haushalte soziale Maßnahmen, wie Hoffeste und Maßnahmen zum gegen-

seitigen Kennenlernen. Österreichstämmige Haushalte räumen hingegen der Einhaltung der Hausordnung, der Vermittlung von Regeln und der genaueren Beachtung von Mülltrennung Priorität ein.

Die Pilotprojekte zeigten einige besondere Herausforderungen auf:

- Der Kontakt zu Migrantenhaushalten ist schwieriger herzustellen als zu Inländer-Haushalten. Sie sind durch schriftliche Zusendungen weniger leicht zugänglich und seltener bereit, an Hausversammlungen teilzunehmen. Der persönliche Kontakt durch die türkischstämmige Mitarbeiterin der SGN war hier sehr wichtig, ebenso eine gesonderte Versammlung mit ausschließlich migrantischen Haushalten.
- Zufriedenheitsbefragungen, Fragebogen, Anwesenheit vor Ort, zusätzliche Hausversammlungen, etc. erfordern erhebliche finanzielle Ressourcen und binden Mitarbeiter. Die Pilot-Projekte haben Ansätze für standardisierte Abläufe aufgezeigt.
- Bei Hausversammlungen, bei denen es um die Knackpunkte im Zusammenleben in der Wohnanlage geht, können die Emotionen hochgehen. Hausverwalter stoßen dabei mit dem verfügbaren Moderations-Knowhow leicht an ihre Grenzen, zumal sie auch nicht unbeteiligt, sondern Adressat mancher Beschwerden sind. Eine externe Moderation ist in kritischen Situationen hilfreich.

Die hohe Zustimmung zur Sinnhaftigkeit des Projektes, zur guten Annahme der eingeführten Maßnahmen im Gesamten, sowie die seltene Kritik an durchgeführten Maßnahmen, zeigt, dass das Projekt „auf dem richtigen Weg“ ist, dass jedoch die Umsetzung bestimmter Maßnahmen noch hinterherhinkt. Es wird deutlich, dass es darum geht „dranzubleiben“!

3 Maßnahmen zur Begünstigung von Integration

3.1 GRUNDLEGENDES

Die Vielzahl an Maßnahmen zur Begünstigung von Integration, wie sie aus dem Projekt „Neue Nachbarschaft“, aus Experten-Gesprächen sowie aus international und national dokumentierten Erfahrungen gewonnen werden können, bedürfen einer Systematisierung. Es muss dabei sowohl darum gehen, inter-ethnische Konflikte in Wohnhausanlagen zu vermeiden oder zu behandeln, als auch darum, die Integration von Migranten (nicht nur im Wohnbereich) positiv zu beeinflussen. Bei der zunehmenden „Buntheit“ der Bewohnerschaft im gemeinnützigen Bestand sollte also nicht nur das Konfliktpotenzial gesehen werden. Vielmehr sollte auch die Chance erkannt werden, unter dem Paradigma der „Interkulturellen Öffnung“ (Filsinger, 2002; 2005; Barwig & Hinz-Rommel, 1995) positiv auf den Prozess der Integration einzuwirken. Der gemeinnützige Wohnungssektor kann diesen Prozess unterstützen, indem er zur gleichberechtigten Teilhabe aller seiner Bewohner an den ökonomischen, ökologischen, sozialen und kulturellen Ressourcen der Gesellschaft beiträgt.

Gemeinnützige Bauvereinigungen stehen unter zunehmendem Kostendruck. Mit Verweis auf § 23 Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz hinsichtlich den Grundsätzen der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit der Hausverwaltung, sowie den starren Betriebskostenkatalog nach § 21 Mietrechtsgesetz, erlegt der Revisionsverband den einzelnen Gemeinnützigen ein strenges Korsett bei der Gestaltung der Kosten der Hausverwaltung auf. Daher sind Maßnahmen besonders unter folgenden Gesichtspunkten zu bewerten:

- Was kostet wenig und bringt viel?
- Was muss die Hausverwaltung aus eigenen Stücken leisten?
- Was für innovative Ansätze der Bewohnerbetreuung gibt es?
- Wie kann der Kostendruck verändert werden? Welche externen Ressourcen können genutzt werden?

Die in Tabelle 5 dargestellte Systematik ordnet die Maßnahmen, die durch Wohnungsunternehmen gesetzt werden können, in präventive Maßnahmen, begleitende Maßnahmen und kurative Maßnahmen. Präventive Maßnahmen beziehen sich auf Gebäudeplanung, Belegung, Einrichtung von geeigneten Institutionen und die Schulung von Mitarbeitern und sollen das Überbord von Konflikten, nicht nur inter-ethnischer Natur, eindämmen. In der zweiten Gruppe sind die begleitenden Maßnahmen zusammengefasst, die im Betrieb

Tab. 5: Systematik von Maßnahmen zur Begünstigung von Integration und zum Umgang mit Nachbarschaftskonflikten

PRÄVENTIVE MAßNAHMEN	BEGLEITENDE MAßNAHMEN	KURATIVE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> · Gebäudeplanung, Migranten als Nachfrager · Planung des halböffentlichen Freiraums · Belegungspraxis · Stiegsprecher, Vertrauenspersonen · Schulung von MitarbeiterInnen · Mehrsprachige MitarbeiterInnen 	<ul style="list-style-type: none"> · Verankerung von Integration in der Unternehmenskultur · Hausordnung und deren verständliche Kommunikation · Sprechstunden vor Ort · Zufriedenheitsbefragungen · Aufwertung der Hausbetreuungsfirmen, Hausbetreuer · Bessere Einbindung neuer BewohnerInnen · Soziale Veranstaltungen: Hoffeste, Stiegenfeste, etc. · Unterstützung beim Spracherwerb, Serviceleistungen für MigrantInnen 	<ul style="list-style-type: none"> · Eigenes Krisenmanagement und Konfliktarbeit · Freiwillige Selbstverpflichtung · Aufwertung der Hausversammlungen · Ehrenamtliche Konflikt-schlichtung · Professionelle externe Mediation

Quelle: IIBW/SGN

einer Wohnhausanlage zur nachhaltigen Verbesserung der Kommunikation der Hausverwaltung mit den Bewohnern, vor allem aber der Bewohner untereinander beitragen können. Dieser Gruppe sind auch jene Maßnahmen zugeordnet, die migrantischen Haushalten quasi als Serviceleistung der Wohnungsunternehmen zugutekommen können. Kurative Maßnahmen sind schließlich dann gefragt, wenn es zu Nachbarschaftskonflikten gekommen ist, die nach speziellen Lösungsstrategien verlangen.

Allgemein gilt, dass präventive Maßnahmen, die Konflikte schon im Vorfeld verhindern können, kurativen Maßnahmen vorzuziehen sind, nicht zuletzt aus Kostengründen. Besondere Bedeutung kommt Maßnahmen zu, die strukturell

auf die Verbesserung der Kommunikation in den Wohnhausanlagen wirken und dadurch das „Selbsteheilungspotenzial“ einer Anlage verbessern: Eine optimale Situation beim Auftreten von Nachbarschaftskonflikten ist es, wenn die Bewohnerschaft durch persönliche Aussprache in der Lage ist, einen Konflikt noch vor seiner Eskalation eigeninitiativ beizulegen.

Es gibt keine einfachen Standardlösungen zur Behebung inter-ethnischer Spannungen in Wohnhausanlagen. Ein besseres Miteinander von Menschen mit und ohne Migrationshintergrund ist nur im Zuge kontinuierlicher, langfristiger Prozesse mit einer Vielzahl „kleiner Schritte“ erzielbar. Dies sollte allen Beteiligten bewusst sein und gut kommuniziert werden, um zu hohe Erwartungshaltungen zu vermeiden. Maßnahmen sollen schrittweise eingeführt, regelmäßig überdacht und evaluiert, gegebenenfalls auch wieder aufgehoben werden. Die Hausverwaltung muss an der Thematik „dranbleiben“.

3.2 PRÄVENTIVE MAßNAHMEN

Planung und Architektur

Wie allgemein in Architektur und Städtebau gibt es auch zum Themenkreis Integration keine Standardlösungen, die allen Anforderungen genügen. Zu unterschiedlich ist das soziale Management der Bauträger, zu variabel das Engagement und das Verhalten der Bewohnerschaft. Die aufwendigsten Gemeinschaftsräumlichkeiten nutzen wenig, wenn sie in der Folge von den Bewohnern nicht bespielt werden.

Dennoch gibt es eine ganze Reihe von Planungselementen, die ihre Tauglichkeit für die Verbesserung des Zusammenlebens in Wohnanlagen unter Beweis gestellt haben. Beispiele dafür sind:

- Gute Schalldämmung, sowohl zwischen den Wohnungen, als auch in der Verbindung zum Freiraum.
- Zuverlässige Lüftungsanlagen zur Vermeidung der Verbreitung von Gerüchen.
- Wohnungsbezogene Freiräume in ausreichender Größe, am besten mit eingeschränkter Einsehbarkeit.
- Gemeinschaftsgärten können die Kommunikation zwischen den Bewohnern beleben. Vielsprechend sind insbesondere gemeinsame gärtnerische Initiativen.
- Spielplätze sind bevorzugte Orte für das Kennenlernen zwischen den Bewohnern. Ihre Positionierung ist allerdings eine große Herausforderung.



Die eine und optimale Planung von Wohnhausanlagen, die allen Ansprüchen an Integration und ein gutes Miteinander genügt, gibt es nicht. Dennoch gibt es zahlreiche Ansätze, die Kommunikation zwischen den Bewohnern zu fördern und dadurch Potenziale zur Konfliktvermeidung zu nutzen. Gute Ergebnisse werden insbesondere mit Gemeinschaftsflächen im Freien, Gemeinschaftsgärten und Begegnungsräume erzielt. Bei Gemeinschaftsräumen ist es sehr wichtig, dass sie von der Bewohnerschaft gewollt und auch bespielt werden. Auch andere Planungsmaßnahmen ermöglichen eine Verringerung des Konfliktpotenzials in einer Wohnhausanlage, doch sind hier Einzellösungen mit Fingerspitzengefühl gefragt, Standardlösungen gibt es nicht.

Eltern wünschen meist den Sichtkontakt von den Wohnräumen aus. Bewohner ohne Kleinkinder bevorzugen demgegenüber die Positionierung außer Hörweite. Sie sollten jedenfalls nicht auf Restflächen der Gebäudeplanung untergebracht werden. Angesichts des Stellenwerts von Spielplätzen für das Miteinander sollten sie hinsichtlich Größe, Lage und Ausrichtung ein prioritäres Element der Planung sein.

- Aufenthaltsbereiche und Spielplätze für Jugendliche sind bau- und förderungsrechtlich meistens nicht vorgesehen. Es ist aber gerade diese Bewohnergruppe, die für ein gedeihliches Zusammenleben der Hausgemeinschaft besonders wichtig ist.
- Planung sollte sich nicht nur auf die Wohnungsgrundrisse, die technische Infrastruktur, Erschließung oder Ökologie beschränken. Soziale Planung von Wohnhausanlagen bietet viele Möglichkeiten. Sie verbessert nicht nur das Miteinander der Bewohner, sondern erleichtert auch die Bestandsbewirtschaftung und verbessert die nachhaltige wirtschaftliche Ertragskraft der Immobilie.

Schwieriger als diese allgemeinen Maßnahmen zur Verbesserung des Zusammenlebens ist es migrationspezifische Planungsaspekte zu definieren. Die Wohnbedürfnisse und Erwartungen von Migranten an die Wohnverhältnisse gleichen sich nach und nach an die der Mehrheitsgesellschaft an. Daher kann nicht pauschal von migrantenspezifischen Wohn- und Freiraumbedürfnissen gesprochen werden (Kohlbacher & Reeger, 2007, 305; Berding, 2008, 310). Besondere Erfordernisse können sich dort ergeben, wo zu anderen Bevölkerungsgruppen abweichende Voraussetzungen vorliegen, etwa in religiöser oder kultureller Hinsicht oder hinsichtlich Größe und Zusammensetzung der Haushalte. Wohn- und Wohnumfeldbedürfnisse von migrantischen Haushalten hängen von ihren unterschiedlichen Milieus, von sozio-ökonomischen Faktoren und Weltansichten ab (Hallenberg, 2008, 296).

Eine Spezifika von Migranten-Haushalten haben Einfluss auf ihre Wohnbedürfnisse. Aufgrund der unterdurchschnittlichen Einkommen spielen die Wohnkosten eine besondere Rolle. Die im Durchschnitt größeren Haushalte benötigen entsprechend große Wohnungen. Generationenübergreifendes Wohnen ist nicht nur eine Frage von Traditionen, sondern auch von häufig geringer Altersabsicherung älterer Verwandter. Ältere Migranten zeigen sich oft toleranter gegenüber Kindern, was das Zusammenleben der Generationen erleichtert (Gottwald u.a., 2005). Viele Migranten-Haushalte ziehen eine große zentrale Küche einem großen Wohnzimmer vor (Berding, 2008, 310).

Die häufig höhere Zahl an Kindern und Jugendlichen geht mit Lärmentwicklung einher, was leicht zu inter-ethnischen Konflikten führen kann. Differenzierte Außenanlagen für Kinder und Jugendliche können dabei Abhilfe schaffen. Freizeitangebote für Kinder und Jugendliche wirken schichtspezifisch selektiv. Aufgrund ihrer ökonomischen und sozialen Situation sind gerade Migrantenkinder in hohem Maße auf öffentlich nutzbare Freiräume angewiesen, die als Orte der Kommunikation und Interaktion genutzt werden können und weder Geld noch einen Legitimationsnachweis erfordern (Berding, 2008, 311). Erfolgversprechend ist auch die nutzungsspezifische Zonierung von halböffentlichen Freiräumen, z.B. ausgewiesene Grillflächen, die „wildes Grillen“ oder Grillen auf Balkonen vermeiden (Berding, 2008, 311).

Im „Wohnprojekt inter-ethnische Nachbarschaft (W.i.e.N)“ der Sozialbau AG in Wien wurde für die ca. 150 Wohnungen bewusst versucht, einen Anteil von Personen mit Migrationshintergrund von 50% zu erreichen (Ludl, Hg., 2003). Tatsächlich stammen die Bewohner aus 18 unterschiedlichen Ländern. Besonders großzügige Begegnungsräume, aber auch private Rückzugszonen, große, lichte Waschsalsons, Dachgärten und Gemeinschaftsflächen, Gemeinschaftsatellitenantennen mit zahlreichen internationalen Programmen, Kinderspielraum und ein Wellnessbereich mit Sauna und Dampfbad sind Grundmerkmale dieser Wohnanlage. Die Wohnungsgrundflächen sind flexibel und können sich auf die Änderung der Familienzusammensetzung anpassen.

Vor allem die kleinen Privatgärten am Dach, die zwar einzelnen Haushalten zugeteilt sind, aber unmittelbar aneinandergrenzen, sind dafür konzipiert, die nachbarschaftliche Kommunikation zu begünstigen (Abb. 6). Viele gemeinsame

Abb. 6: Private, aber von der Wohnung dislozierte Dachgärten,
„Wohnmodell inter-ethnische Nachbarschaft, Sozialbau AG



Quelle: Omoregie, 2004, 39.

Feste, die den unterschiedlichen Kulturen Rechnung tragen, aber auch gemeinschaftliche Freizeitgestaltung fördern zusätzlich die Kommunikation unter den Mietern.

Ziel des Projektes war es, nicht etwa ein „Multikulti“-Vorzeigeprojekt zu schaffen, sondern ein ganz normales Miteinander zu begünstigen. Die Mieten liegen allerdings relativ hoch und führen zu einem weitgehend einheitlichem sozialen Niveau der Bewohnerschaft (Brech, 2003).

Andere integrationsorientierte Vorzeigeprojekte in Deutschland, in der Schweiz und in Österreich sind in den frühen 1990er Jahren entstanden (Müllegger, 1999a; 1999b; Münch, 2009; Rischaneck & Amann, 2003). Diese migrantisch orientierten Integrationsprojekte waren – im Unterschied zu vielen Senioren-Integrationsprojekten – nicht von den Bewohnern selbst, sondern von Fachleuten initiiert und konzipiert worden. Dementsprechend sind sie oft mit unerfüllbaren Ansprüchen befrachtet (Schader Stiftung, 2004). Mit den Wohnprojekten wurden kommunikationsfördernde Architekturmutive wiederentdeckt, etwa Laubengänge oder Wohnhöfe, die durch zahlreiche Gemeinschaftseinrichtungen ergänzt wurden. Bei den Grundrissen einiger Projekte haben sich die Architekten bemüht, ethnische Spezifika zu berücksichtigen. In vielen dieser Vorzeigeprojekte ist nur eine bestimmte aufstiegsorientierte Zuwan-



Niederschwellige architektonische Maßnahmen, die vielfach ohne großen Aufwand umsetzbar sind, können auf einfachem Weg das Entstehen von Konflikten eindämmen: So wird die altbewährte Teppichklopfstange im Hof heute nur noch selten realisiert, wird aber gerade von Haushalten mit migrantischem Hintergrund gerne genutzt. Dadurch kann das Ausklopfen der Teppiche auf Balkonen vermieden werden, das oft zu Nachbarschaftsstreit führt. Grillen auf Balkonen führt oft genug zu Konflikten, häufig mit einer inter-ethnischen Komponente. Ein gemeinsam nutzbarer Grillplatz in einem geeigneten Bereich des Gemeinschaftshofes kann dem entgegenwirken.

dererschicht erreicht worden. Im wohnwirtschaftlichen Alltag, wo Personen unterschiedlicher Herkunftsländer, sozialer Schichten und Einstellungen gemeinsam wohnen, sind die in diesen Vorzeigeprojekten gemachten Erfahrungen somit nur bedingt umsetzbar.

Gerade im Zusammenhang mit großangelegten Sanierungen von Wohnhausanlagen besteht die Chance, die Bewohnerschaft in den Planungsprozess einzubinden und Zustimmung oder Ablehnung zu bestimmten Maßnahmen im Vorfeld zu erheben. Ein derartiges partizipatives Vorgehen kann die Anpassung halböffentlicher Freiräume und Gemeinschaftseinrichtungen an die Bedürfnisse der Bewohnerschaft im zweiten „Lebenszyklus“ der Gebäude begünstigen. Im Vergleich zu Neubauten, wo zukünftige Bewohner meist noch nicht feststehen, bieten Sanierungen den Vorteil, dass die Bewohnerschaft eingebunden und auf ihre Bedürfnisse Rücksicht genommen werden kann.

Belegung

Viel diskutiert sind die Fragen, wie viel Integrationsleistung ein Wohnhaus erbringen kann, wie hoch die Anteile an zu integrierenden Haushalten höchstens sein sollten.

Eine schlüssige Antwort ist schon allein deshalb nicht möglich, weil die zu integrierenden Gruppen nicht wirklich definierbar sind. Schlussendlich muss jeder einzelne Haushalt in einer Hausgemeinschaft integriert werden. So ist auch keine Festlegung möglich, welcher maximale Anteil an migrantischen Haushalten für eine Wohnhausanlage zuträglich ist. In der Praxis sind den gemeinnützigen Bauvereinigungen auch die Hände gebunden, da das Antidis-

kriminierungsgebot eine Selektion aufgrund der Ethnizität einschränkt und in den meisten Bundesländern die Gemeinden Einweisungsrechte in ihre Bestände haben.

Eine große Herausforderung für Gemeinnützige ist es, mit der Belegung von Wohnungen einerseits soziale Netzwerke und Sozialkapital durch die Nachbarschaft mit Haushalten derselben Herkunft zu ermöglichen, andererseits aber eine zu dichte Ansammlung von Haushalten mit demselben ethnischen Hintergrund zu vermeiden, da dies erfahrungsgemäß deren Integration abträglich ist. Die Steuerung der Belegung bewegt sich damit prinzipiell im Spannungsfeld zwischen einerseits diskriminierender Auslese und andererseits legitimen sozialen Stabilisierungszielen (Staubach, 2005, 210).

Gemeinnützige Bauvereinigungen haben typischerweise einen guten Überblick über die Bewohnerschaft einzelner Wohnhausanlagen. Um Ghettobildung zu verhindern, „beeinflussen wir den Anteil an Ausländern in jedem Haus und achten auch darauf, dass die soziale Mischung stimmt“, sagt Herbert Ludl, Vorstand der Sozialbau AG in Wien (zitiert nach: Ruff, 2010). So vergibt die Sozialbau AG maximal ein Drittel – in Einzelfällen bis zur Hälfte – der Wohnungen in einer Anlage an Zuwanderer. In der Praxis der Wohnungszuweisung durch die Gemeinden kommt es immer wieder vor, dass der Anteil migrantischer Haushalte in einzelnen Wohnanlagen einen kritischen Wert erreicht. Erfahrungsgemäß zeigen sich die Kommunalverwaltungen diesbezüglich aber kooperativ, sagt Karl Wurm, der Obmann des Verbandes Gemeinnütziger Bauvereinigungen.

Ein geeignetes Instrument zur Steuerung der Belegung sind die Wohnungsgrößen. Beispielsweise kann die Konzentration von Großwohnungen in einer Stiege leicht zu einem hohen Kinderanteil führen. In der Pilot-Wohnhausanlage in Gramatneusiedl konnten Konflikte in der Bewohnerschaft auf diesen planerischen Aspekt zurückgeführt werden. Eine Mischung von Wohnungsgrößen und damit Haushaltstypen erweist sich als geeigneter Puffer gegen diesbezüglich aufkeimende Konflikte.

Manche Bauvereinigungen vergeben Wohnungen in kritischen Anlagen mit befristeten Verträgen, beispielsweise die LAWOG in einer Wohnhausanlage in Wels (vgl. Scheller, 2010). Dies dient nicht nur dazu, schwer integrierbare Haushalte innerhalb einer überschaubaren Frist aus der Hausgemeinschaft entfernen zu können (meist verbunden mit einem Wohnungsangebot in einer anderen Anlage), sondern auch generell dazu, die Einhaltung der Hausord-



Ehrenamtliche Bewohnervertreter in Genossenschaften sind eine unschätzbare Ressource. Die Hausverwaltung ist gut beraten, beim Anwerben von Freiwilligen ganz bewusst auf Bewohner mit Migrationshintergrund zuzugehen und dadurch zu ermöglichen, dass Mitbewohner mit mangelhaften Deutschkenntnissen Ansprechpersonen haben, denen sie ihre Anliegen in der Muttersprache vorbringen können. Ehrenamtliche Bewohnervertreter können gezielt für Aufgaben der sozialen Vermittlung in Wohnhausanlagen angeworben werden.

nung durchzusetzen. Denn gerichtliche Kündigungen aufgrund fortdauernder Verstöße gegen die Hausordnung erweisen sich bei unbefristet vermieteten Wohnungen als mühsam und schwierig. Befristungen sind grundsätzlich WGG-konform. Manche Vertreter des Sektors sehen allerdings einen Widerspruch zu Grundsätzen der Wohnungsgemeinnützigkeit.

Stiegenesprecher, Vertrauenspersonen, Freiwilligenarbeit

Stiegenesprecher, Vertrauenspersonen, Wohnhausanlagen-Delegierte und andere Formen ehrenamtlichen Engagements sind – richtig eingesetzt – eine unschätzbare Ressource zur Verbesserung des Zusammenlebens in Wohnanlagen. Solche partizipativen Elemente sind v.a. in Wohnungsgenossenschaften gut etabliert. In der Praxis sehen Bewohnervertreter ihre Aufgaben allerdings vor allem in der Vermittlung von Anliegen der Bewohner an die Hausverwaltung und in der Hilfestellung bei kleineren technischen Gebrechen.

Es besteht Potential, ehrenamtliche Bewohnervertreter gezielt für soziale und integrative Aufgaben in Wohnanlagen einzusetzen. Dabei sollten v.a. Personen mit migrantischem Hintergrund und Frauen einbezogen werden. Freiwilligenarbeit kann durchaus auch durch Annoncen oder an schwarzen Brettern beworben werden, wie es etwa von den Wohnpartnern, dem Nachbarschafts-Service im Wiener Gemeindebau, gehandhabt wird. Es ist denkbar, dass sich mehrere Freiwillige in einer Anlage Aufgaben und Zuständigkeiten aufteilen: technische Gebrechen, Vermittlung der Anliegen an die Hausverwaltung, soziale und integrative Aufgaben, Veranstaltungen, Stiegen- oder Gartenfeste etc.

In Bereich der Wiener Gemeindewohnungen wird gezielt nach „Begrüßern“ gesucht, deren Aufgabe es ist, neue Mieter willkommen zu heißen („Willkommen Nachbar!“), sie gegebenenfalls den Nachbarn vorzustellen, sie über die Hausordnung und Regeln persönlich zu informieren. Sie stehen den neuen

NachbarInnen für eine bestimmte Zeit mit Rat und Tat zur Seite und unterstützen sie mit Informationen und Kontakten zum Wohnumfeld.

Ebenfalls im Bereich der Wiener Gemeindewohnungen werden Lehrgänge für MietervertreterInnen organisiert, in denen sie praktisches Wissen für ihre Freiwilligenarbeit erlangen können (Wohnservice Wien, 2010). Neben dem Wissen zu Mietrecht, Betriebskosten und Sicherheit werden auch soziale Fähigkeiten vermittelt, etwa Grundlagen der Kommunikation und Konfliktvermittlung oder „Reden mit Menschen mit nichtdeutschen Sprachkenntnissen, miteinander reden trotz unterschiedlicher Sprache“.

Das Modellprojekt „Aktive Menschen in der Nachbarschaft“ ist ein Beispiel aus Vorarlberg, bei dem versucht wird, Freiwillige zu finden, die sich aktiv in ihren Siedlungen engagieren möchten. Deren Aufgaben sind die Begrüßung und Information von Zuziehenden und die Früherkennung von Problemen und Konflikten. Sie erhalten spezielle Schulungen und werden in ihrer Freiwilligenarbeit im Rahmen einer Supervision betreut (www.okay-line.at).

Schulung von MitarbeiterInnen

Mittlerweile steht umfangreiche Forschungsliteratur zu Fragen der interkulturellen Kommunikation und Fachwissen zu Integration und Islam zur Verfügung (Thomas u.a. 2005; 2007; Maletzke, 2006; Kumbier & Schulz von Thun, Hg., 2006; Lüsebrink, 2008; Schneiders, 2009; Ornnig, 2006; Kandil, 2008; Hochgerner, 2006; Hunner-Kreisel, 2010). Dieses Fachwissen kann in Hausverwaltungen genutzt werden. Noch besser ist jedoch die Abhaltung von Schulungen und Lehrgängen, die dieses fachspezifische Wissen vermitteln und es MitarbeiterInnen von gemeinnützigen Bauvereinigungen erleichtern, auf inter-ethnische Konflikte und die Kommunikationsanforderung mit Personen unterschiedlicher Herkunft gezielt einzugehen. Die Sensibilisierung im Betrieb ist hier genauso relevant wie praktisch anwendbares Wissen. MitarbeiterInnen, die sich für diese Ausbildungen und das Einsatzgebiet interessieren, könnten als „Integrationsbeauftragte“ im Betrieb auftreten und praktisches Wissen vermitteln.

Schulungsmöglichkeiten sind bereits vorhanden und teilweise im Aufbau begriffen. Dennoch besteht noch ein großes Potential für den weiteren Ausbau. Interkulturelle Kommunikation ist für zahlreiche Bereiche von Interesse, daher bieten sich Kooperationen von Sozialträgern, Bauvereinigungen und der kommunalen Verwaltung zur Einrichtung und gemeinsamen Finanzierung von Lehrgängen an. Hier einige Beispiele:



Ein Schwerpunkt des Lehrgangs „Wohnen im interkulturellen Kontext“ in Oberösterreich und ein Teil des Erfolgsrezepts ist es, unterschiedliche Akteure anzusprechen und zu einem Erfahrungsaustausch über das Thema interkulturelles Wohnen zusammenzubringen: MitarbeiterInnen von Wohnbauträgern, Sozialorganisationen, Stadtverwaltung, Immobilienentwickler. Dadurch können Sichtweisen ausgetauscht und das „Voneinander Lernen“ unterstützt werden. Die TeilnehmerInnen bringen das erworbene praktische Wissen in die Betriebe und tragen zu einer Sensibilisierung bei.

Die NÖ Landesakademie bietet im Rahmen des Integrationservice bedarfsorientierte Seminare und Workshops zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“ an. Diese umfassen Themen wie z.B. Kommunikation oder Missverständnisse und Konflikte im interkulturellen Kontext. Sie bauen auf den Erfahrungen und Fragen der TeilnehmerInnen auf. Es wird dabei auf Information, Kommunikationskompetenz im Umgang mit MieterInnen unterschiedlicher Herkunft und die Entlastung der MitarbeiterInnen abgezielt. Abgestimmt auf den Bedarf der gemeinnützigen Bauvereinigungen werden spezielle Seminare für deren MitarbeiterInnen entwickelt (nähere Informationen: Mag. Murat Düzel: murat.duezel@noe-lak.at; www.integrationservice.noelak.at).

Gute Erfahrungen mit der einschlägigen Schulung von MitarbeiterInnen von Wohnungsunternehmen liegen aus Oberösterreich vor. Dort ist mittlerweile der dritte Lehrgang zum Thema „Wohnen mit interkultureller Perspektive“ in Vorbereitung. Bereits 2007 beauftragte das Land im Rahmen des „interkulturellen Dialogs“ die VFQ Gesellschaft für Frauen und Qualifikation mbH in Kooperation mit dem Verein Wohnplattform mit der Ausarbeitung und Abhaltung eines Lehrgangs, der die interkulturelle Kompetenz im Bereich von Wohnbauträgern, Gemeinden und Sozialen Diensten verbessern sollte. Neben dem praktischen Knowhow-Erwerb zum Thema „Wohnen im interkulturellen Kontext“ steht das Coaching von Projektarbeiten, die Sensibilisierung gegenüber anderen Kulturkreisen, die Reflexion des eigenen Handelns und der persönlichen Sichtweise im Vordergrund. Der Lehrgang wird in 5 Modulen mit jeweils ein bis zwei Ganztagsterminen und einem eintägigen Follow-up abgehalten. Der erste Lehrgang 2008/09 kostete die Teilnehmer aufgrund der Förderung aus dem Innovationstopf des Landes nur jeweils € 200. 2010 wurde der Lehrgang durch die Sozialabteilung und das Wohnbaressort der OÖ Landesregierung gefördert und kostete € 550 pro TeilnehmerIn. Moderate



Die Notwendigkeit, MitarbeiterInnen von gemeinnützigen Wohnungsunternehmen im Bereich des interkulturellen Wohnens und der Konfliktarbeit speziell zu schulen, wird zusehends erkannt. Im Zuge dessen hat sich das Angebot an einschlägigen Schulungen durch Bildungseinrichtungen ausgeweitet, etwa der Lehrgang „interkulturelle Kompetenz in der Hausverwaltung“ der Wohnen Plus Akademie in Wien oder das Lehrangebot der GBV-Akademie in Salzburg.

Teilnahmegebühren sind eine Voraussetzung dafür, dass (gemeinnützige) Wohnbauträger und soziale Einrichtungen MitarbeiterInnen zur Lehrgangsteilnahme entsenden können.

Die dem gemeinnützigen Sektor nahe stehende „Wohnen Plus Akademie“ in Kooperation mit der Alpen-Adria-Universität bietet mit ihrem Lehrgang „Interkulturelle Kompetenz in der Hausverwaltung“ Handlungswissen, Methoden und Formen der Unterstützung im Hausverwalteralltag. Der Lehrgang wird in vier Module zu jeweils zweieinhalb Tagen in Wien abgehalten. Die Teilnahme ist jedoch kostspielig. Inhalte sind:

- Interkulturelle Kommunikation und Gesprächsführung;
- Hausverwaltung – ein kooperativer Prozess;
- Wir und andere – Konfrontation und Begegnung;
- Konflikt und Konfliktbewältigung.

Das Lehrangebot der GBV-Akademie Salzburg, einer neu gegründeten Bildungseinrichtung der Landesgruppe Salzburg des Österreichischen Verbandes Gemeinnütziger Bauvereinigungen (GBV), ist derzeit noch auf Spezifika des Wohnungsgemeinnützigkeitengesetzes und verwaltungstechnische Inhalte fokussiert. Neue Schwerpunkte im Bereich Kundenkontakt, soziale Fähigkeiten und interkulturelles Training könnten ein nächster Schritt sein.

Größere Gemeinnützige organisieren fachspezifische Schulungen selbst (z.B. Sozialbau AG). Auch die Wohnpartner im Wiener Gemeindebau führen Schulungen für eigene Mitarbeiter, für „neue“ Wiener Hausbetreuer und für Mieterbeiräte durch. In beiden Fällen bieten sich Kooperationen und Knowhow-Transfer an.

Bei integrationspezifischen Ausbildungen kommt neben theoretischen Inhalten und Trainings der Präsenz vor Ort und dem persönlichen Kontakt der



Mehrsprachige MitarbeiterInnen mit eigener Migrationserfahrung können sich als Sprachrohr für migrantische Bewohner bewähren und sind eine unschätzbare Ressource. Sie können auch bei der Übersetzung und der persönlichen Vermittlung von Regeln, Hausordnungen, etc. helfen. Hausverwaltungen sind gut beraten, den Mitarbeiterkreis der Zusammensetzung der Bewohnerschaft anzupassen. Bei Hausversammlungen und Bewohnerversammlungen ist es notwendig klarzustellen, dass die mehrsprachigen MitarbeiterInnen lediglich Anliegen der Bewohnerschaft mit Migrationshintergrund sammeln, vermitteln und gegebenenfalls übersetzen können. Sie sind nicht Anwalt oder Repräsentant der Bewohner mit Migrationshintergrund. Daher sind Maßnahmen zu treffen, dass solche MitarbeiterInnen bei inter-ethnischen Konflikten nicht zwischen die Fronten geraten.

Lernenden mit Bewohnern besondere Bedeutung zu. Denn es geht vor allem darum, an Betroffene „heran zu kommen“, mit Bewohnern in Kontakt zu treten, die telefonisch oder schriftlich nur schwer erreicht werden können.

Mehrsprachige MitarbeiterInnen

„Diversity Management“ – Vielfaltsmanagement im Sinne von „soziale Vielfalt konstruktiv nutzen“ – ist im Wohnungssektor noch nicht ganz angekommen. Die Einbindung von MitarbeiterInnen mit eigener Migrationserfahrung und entsprechender Sprachkenntnis bietet großes Potenzial, vor allem im Kundenkontakt, aber auch bei der Übersetzung von Informationsmaterial. Das Pilotprojekt „Neue Nachbarschaft“ hat klar aufgezeigt, dass dieselbe Information von einem Vertreter der eigenen „Community“ offener und besser aufgenommen wird als über den gängigen Weg der deutschsprachigen Vermittlung.

3.3 BEGLEITENDE MAßNAHMEN

Die Bewohnerschaft von Wohnanlagen sind dynamische soziale Strukturen. Familiäre Änderungen, der fortlaufende Mieterwechsel und äußere Einflüsse können das Miteinander in einer Wohnanlage rasch ändern, oft genug auch verschlechtern. Häufig führt der zunehmende Anteil von Nachbarn mit Migrationshintergrund zu inter-ethnisch gefärbten Spannungen. In solchen Fällen kann es erforderlich sein, gezielte Interventionen zu setzen. Im Folgenden sind einige diesbezüglich innovative Ansätze beschrieben.

Verankerung von Integration in der Unternehmensstruktur

Integration sollte als „Chefsache“ verstanden werden. Das Bekenntnis der Geschäftsführung zur Integration trägt zu einer Sensibilisierung im Betrieb bei. Im gemeinnützigen Sektor sind gemeinschaftsstiftende und integrative Aufgaben wesentlicher Teil des eigenen Selbstverständnisses.

Hausordnung und deren verständliche Kommunikation

Hausordnungen sind ein wichtiges Instrument zur Organisation von Hausgemeinschaften. Sie haben damit auch großes Potenzial zur Bewältigung interethnischer Konflikte in Wohnanlagen beizutragen.

Hausordnungen beinhalten neben Verhaltensregeln zwischen den Bewohnern und gegenüber der Hausverwaltung auch Einschränkungen der persönlichen Freiheit, insofern durch eigenes Verhalten die Mitbewohner nicht benachteiligt werden sollen. Diesem Zweck dient etwa die Festsetzung von Ruhezeiten. Klare Regeln und ihre Durchsetzung werden von vielen Bewohnern als wesentliches Element einer funktionierenden Hausgemeinschaft aufgefasst, wie mit der empirischen Erhebungen im Projekt „Neue Nachbarschaft“ gezeigt werden konnte. Jedoch ist das Instrument der Hausordnungen mit mehreren Schwierigkeiten belastet:

1. Hausordnungen sind häufig in „Amtsdeutsch“ abgefasst, enthalten lange Sätze, umständliche Formulierungen und übermäßig viele Verbote. Dies erschwert die wichtige Aufgabe, die Regeln der Hausgemeinschaft allen Bewohnern gut zu kommunizieren, auch wenn sie, wie Kinder, noch nicht lesen können, oder, wie manche migrantische Haushalte, Verständnisprobleme mit der (geschriebenen) deutschen Sprache haben.

2. Vielfach werden Regeln ungleich behandelt. Es ist beispielsweise üblich, das Halten von Haustieren mit dem Vorbehalt einer Einzelfallgenehmigung zu untersagen. In der Praxis wird die normale Tierhaltung jedoch meistens von der Hausverwaltung stillschweigend und ohne Genehmigung toleriert. Demgegenüber wird gegen z.B. das Ausklopfen von Teppichen auf Balkonen häufig vehement vorgegangen. Dieses Praxisbeispiel aus Wiener Neustadt verdeutlicht, dass bei einem solchen „Messen mit zweierlei Maß“ leicht auch interethnische Themen berührt werden können.

3. Es ist unklar, ob eine Hausordnung im Nachhinein einseitig von der Hausverwaltung geändert werden kann, da sie Teil des Mietvertrages ist. In alten

Abb. 7: Piktogramme zur Vermittlung von Regeln im Wohnbereich. Beispiele aus Salzburg und Bern



Quelle: Stadt Salzburg Integrationsbüro, 2010; 2011; Stadt Bern, 2005.

Wohnanlagen gelten demgemäß teilweise recht antiquierte Regelwerke. Da aber ein Verstoß gegen die Hausordnung ohnehin nur bei Deckung durch ABGB- oder MRG-Regelungen als Kündigungsgrund geltend gemacht werden kann, sollte es jedenfalls möglich sein, die Hausordnung an bestehende Verhältnisse in der Wohnhausanlage anzupassen. Dies ist umso wichtiger, als die Hausordnung ja nicht nur kündigungsrechtliche, sondern vor allem auch kommunikative Funktionen hat.

Um diesen Schwierigkeiten zu begegnen, wurden unterschiedliche Ansätze versucht. In den meisten Fällen ging es um eine bessere Vermittlung der Regeln der Hausordnung und um Informationen zur Mülltrennung.

Hinsichtlich der Übersetzung von Hausordnungen in Migrantensprachen ist Fingerspitzengefühl gefragt. Die Vertragssprache ist und bleibt natürlich Deutsch. Bei den Pilotprojekten der „Neuen Nachbarschaft“ verwehrt sich einige BewohnerInnen gegen eine Übersetzung der Hausordnung in ihre Herkunftssprache, da darin ein Vorwurf mitschwingt, dass gerade diese Gruppe unzureichend Deutsch spricht oder gegen Hausordnung und Mülltrennungsregeln verstößt. Andere migrantische Bewohner begrüßen demgegenüber muttersprachliche Informationen. Eine empirische Untersuchung in Wiener Gemeindebauten hat 2006 beispielsweise ergeben, dass der Anteil, der sich eine mehrsprachige Hausordnung wünscht, bei Personen mit Migrationshintergrund bei 70% lag, bei Bewohnern ohne Migrationshintergrund immerhin bei 60% (Reinprecht, 2006).

Als „Sprache“ für Alltagsregeln haben sich Piktogramme bewährt. Piktogramme sind im öffentlichen Raum gut eingeführt, kennen keine sprachlichen Hürden und bieten Orientierung ohne umständliche Beschreibungen. Sie sind verbindlich, ohne auf eine juristische Fachsprache zurückgreifen zu müssen (Abb. 7).

In der Stadt Salzburg werden diese Piktogramme durch eine Informationsbroschüre für (neue) Mieter vermittelt (Stadt Salzburg Integrationsbüro, 2009). Diese beinhaltet begleitende Texte in sechs Sprachen (Deutsch, Englisch, Kroatisch, Türkisch, Albanisch, Russisch). Die Broschüre enthält auf insgesamt 14 kleinformatigen Seiten Verbote und Regeln (Nachtruhe, Ballspielverbot, kein Ausklopfen der Teppich auf Balkonen...), aber auch die Empfehlung zu einer Verbesserung der Kommunikation untereinander: „Stellen Sie sich Ihren Nachbarn vor. Reden Sie miteinander, wenn Sie ein Problem haben.“ Weiters gibt sie Informationen zur Kennzeichnung von Fahrradabstellplätzen, Kinderwagenabstellplätzen, zur Benutzung der Waschküche, Müllentsorgung und Mülltrennung. Die Piktogramme sind darauf ausgelegt, durch Wohnungsunternehmen genutzt zu werden und können bei der Stadt Salzburg, auch über die Homepage, als Aufkleber bezogen werden (Stadt Salzburg Integrationsbüro, 2011).

In Frankfurt am Main ging das Wohnungsunternehmen „Nassauische Heimstätte“ noch einen Schritt weiter und bot neuen, v.a. ausländischen Mietern zwei Videokassetten zum Kauf an. Auf der einen wird beschrieben, wie man mit der Hausverwaltung in Kontakt treten kann, für was sie zuständig ist, wie die Betriebsabrechnung funktioniert, was die wichtigsten Punkte der Hausordnung sind etc. Auf der zweiten Kassette mit dem Titel „Wir leben in Deutschland“ wird von Ausländern auf humorvolle Art erklärt, was die Besonderheiten der Deutschen sind und auf was man in Deutschland achten muss, um keine Irritationen auszulösen. Obwohl die beiden Videokassetten kostenpflichtig sind, wurden sie von Neumieter*innen stark nachgefragt und positiv beurteilt (Schader-Stiftung, 2004).

Die Vermittlung der Hausordnung kann auch vor Ort durch Stiegegespräche, ehrenamtliche Mitarbeiter oder „Begrüßer“ erfolgen (siehe S. 30), wobei geeignetes Informationsmaterial von Vorteil ist.

Ein klares Bekenntnis der Hausverwaltung zur Hausordnung und zu den Regeln in der Wohnhausanlage ist wirkungsvoll, setzt allerdings konsequentes Handeln voraus. Beispielsweise sind in den Bauten der Sozialbau AG private Satellitenantennen untersagt und werden bei widerrechtlicher Aufstellung auch umgehend angefochten. Diese Regel wird klar kommuniziert und exekutiert, wodurch sie den Bewohnern in der Regel bekannt ist und eingehalten wird. Ein Beispiel anderer Art ist das klare Bekenntnis vieler Hausverwaltungen zu „Kinderlärm ist kein Lärm“. Gegen akustische Beeinträchtigungen durch spielende Kinder wird nicht vorgegangen, gegen anderen störenden Lärm in den Ruhezeiten sehr wohl. Klare Aussagen der Hausverwaltung

haben auch dahingehend Signalwirkung, welche Fälle von den Bewohnern in persönlichen Einvernehmen geregelt werden sollten, und wo Regelverstöße zum Einschreiten der Hausverwaltung führen.

Sprechstunden vor Ort

Technische Gebrechen und soziale Missstände werden der Hausverwaltung meistens telefonisch mitgeteilt, immer häufiger auch per E-Mail. Zu diesem Zeitpunkt sind Konflikte aber häufig bereits eskaliert oder auf dem Weg dahin. Zuverlässige und kurzfristige Information über Missstände in einzelnen Wohnanlagen erlangt eine Hausverwaltung durch persönliche Anwesenheit von Mitarbeitern vor Ort. Sprechstunden in den Anlagen sind eine gute Möglichkeit, direkt mit den Bewohnern in Kontakt zu treten und sich „ein eigenes Bild zu machen“. Mehrsprachige Mitarbeiter*innen finden hier ergiebigen Einsatz, indem sie auch die Anliegen der migrantischen Bewohner „bei der Haustüre abholen“ können. Mangelnde Deutschkenntnisse führen leicht zu Hemmungen, Anliegen schriftlich oder telefonisch vorzutragen. Das persönliche Gespräch vor Ort ist auch aus Sicht der Hausverwaltung die bessere Alternative.

Zufriedenheitsbefragungen

Standardisierte Fragebogenerhebungen ähneln jenen im Rahmen des Projekts „Neue Nachbarschaft“ (s. Anhang) geben guten Aufschluss über die soziale Situation in Wohnanlagen und all jene Dinge, wo „der Schuh drückt“. Allerdings ist diese Methode ziemlich aufwendig. Gerade in kleineren Wohnanlagen kann mit Sprechstunden vor Ort oder Begehungen derselbe Zweck erfüllt werden. Gute Ergebnisse liefert das Instrument der aktivierenden persönlichen Befragung, wobei es neben dem Informationserwerb auch darum geht, ein Signal zu setzen, dass die Hausverwaltung daran geht, das Zusammenleben in der Anlage zu verbessern und auf engagierte Bewohner angewiesen ist.

Beschwerdeverwaltung

Die Optimierung der Beschwerdeverwaltung durch geeignete Software kann nicht nur die Kundenzufriedenheit und den Kontakt zur Hausverwaltung verbessern, sondern ermöglicht auch die Früherkennung von sozialen Missständen und inter-ethnischen Konflikten in Wohnhausanlagen. Standardisierte Programme werden bereits von zahlreichen Gemeinnützigen zum Einsatz gebracht. Es besteht Potential, dass sich die Verwaltungen in der Implementierung solcher Programme gegenseitig unterstützen.

Aufwertung der Hausbetreuungsfirmen

Die technische Betreuung von Wohnhausanlagen gemeinnütziger Bauvereinigungen wird heute weitgehend von externen Dienstleistern durchgeführt, wobei zahlreiche GBV zu diesem Zweck eigene gewerbliche Hausbetreuungsfirmen gegründet haben. Diese Dienstleister sind naturgemäß wesentlich häufiger in den Anlagen als die Hausverwaltung selbst. Eine stärkere Rückkopplung zwischen den technischen Betreuern vor Ort und der Hausverwaltung kann dabei helfen, mögliche Konflikte oder Probleme frühzeitig zu erkennen. Dies setzt die regelmäßige Abstimmung zwischen der Hausverwaltung und den vor Ort Beschäftigten voraus.

Das Qualifikationsprofil der „Hausbetreuung NEU“, die in Wien den Hausbesorger alten Typs ersetzt, trägt dem Rechnung, indem auch soziale Fähigkeiten abgefordert werden, etwa Konfliktvermittlung und interkulturelle Kommunikation. Hausbetreuer werden in diesen Bereichen gezielt geschult.

Einbindung neuer Bewohner

Die Früherkennung oder Behandlung von Konflikten wird häufig dadurch behindert, dass die Nachbarn „überhaupt nicht wissen, wer da wohnt.“ Der sofortige Austausch von Namensschilder an Türen und Gegensprechanlagen beim Einzug neuer Mieter ist eine einfache Maßnahme, die aber wirksam dazu beitragen kann, die Schwelle der Kontaktnahme zwischen Nachbarn zu senken. Die Bekanntheit untereinander erleichtert das Aufeinander-Zugehen und erhöht das „Selbstheilungspotenzial“ von Wohnhausanlagen. In den seltenen Fällen, dass jemand anonym bleiben möchte, ist dies bei der Vertragsunterzeichnung leicht zu berücksichtigen.

Um die Bekanntheit der Bewohnerschaft untereinander zu erhöhen, haben manche Genossenschaften oder Wiener Wohnen spezielle ehrenamtliche „Begrüßer“ eingeführt, deren eigentliche Aufgabe es ist, neue Mieter willkommen zu heißen, ihnen die Hausordnung und die Regeln mitzuteilen und sie für eine bestimmte Zeit bei ihren Anliegen zu unterstützen. Im gemeinnützigen Sektor übernehmen auch Vertrauenspersonen oder Stiegsprecher derartige Aufgaben.

Nicht nur in neuen Wohnanlagen erfüllen Kennenlernfeste anlässlich der Übergabe der Wohnungen dieselbe Aufgabe. Solche niederschweligen Angebote zum gegenseitigen Kennenlernen werden von den neuen (und auch den alten) Nachbarn üblicherweise gerne angenommen.



Ein Problem, das man mit einem Nachbarn hat, kann besser und schneller gelöst werden, wenn man ihn kennt, denn dann ist die Scheu, ihn persönlich anzusprechen, in der Regel geringer. Dafür sollten geeignete Voraussetzungen geschaffen werden: Durch den regelmäßigen Austausch der Namensschilder an den Eingangstüren und Wohnungstüren, durch Kennenlernfeste, durch die persönliche Einbindung neuer Bewohner durch Stiegsprecher oder ehrenamtliche „Begrüßer“.

Maßnahmen zum gegenseitigen Kennenlernen der Nachbarn zeigen dann dauerhafte Wirkung, wenn sie gemeinsam mit den BewohnerInnen erarbeitet und umgesetzt werden. Die Bewohner sollten den Prozess selbst tragen.

Soziale Veranstaltungen

Soziale Veranstaltungen, wie Stiegenfeste, Hoffeste oder Gartenfeste können strukturelle Verbesserungen der Kommunikation in Wohnanlagen bewirken. In vielen meist kleineren Wohnhausanlagen werden solche Feste bereits eigeninitiativ organisiert. Es zeigt sich jedoch häufig, dass solche Initiativen eines Anstoßes durch die Hausverwaltung bedürfen.

Hilfestellung durch die Hausverwaltung ist eher in organisatorischer als in finanzieller Hinsicht gefragt, etwa die Zurverfügungstellung (Lieferung und Abholung) von Langbänken und Klappstischen oder Hilfe bei der Herstellung von Einladungs- und Informationsschreiben zum Aushang am schwarzen Brett der Wohnanlage oder zur persönlichen Verteilung an die Bewohner.

Für den interkulturellen-Austausch wäre es hilfreich, Hof- und Gemeinschaftsfeste terminlich auf Feiern und Feste bestimmter Kulturkreise abzustimmen. Zum Beispiel könnte ein gemeinsames Fastenbrechen im Monat Ramadan durch muslimische BewohnerInnen veranstaltet werden, das interessiert nicht-muslimischen BewohnerInnen andere Traditionen näher bringt. Christliche Feiertage bieten ebenso die Möglichkeit eines Traditionsaustausches.

Wenn die gemeinsamen Feste ein spezielles Thema haben, kommen die Nachbarn leichter ins Gespräch. Zum Beispiel könnte man niederschwellig eine kleine Fotoausstellung organisieren, wo BewohnerInnen ihre Herkunftsorte auf Bildern ausstellen. Das ist für Personen, die aus fremden Ländern kommen, ebenso eine Möglichkeit etwas Persönliches beizutragen, wie für österreichstämmige, die aus anderen Bundesländern oder Gemeinden hergezogen sind.



Auch wenn die Anliegen und Probleme der Bewohner sehr oft mit Übertretungen der Hausordnung, mit Lärm, Mülltrennung oder technischen Aspekten zu tun haben, sind soziale Veranstaltungen eine Möglichkeit, um positiv auf Kommunikation und Lebensqualität in Wohnhausanlagen einzuwirken. Hier bieten sich auch Möglichkeiten zum inter-ethnischen Austausch, etwa indem die Nachbarn Speisen und Traditionen aus den unterschiedlichen Kulturkreisen beisteuern. Hausverwaltungen können Hoffeste, Stiegenfeste, Gartenfeste etc. nicht unabhängig von den BewohnerInnen und über deren Köpfe hinweg durchführen, doch können sie der Bewohnerschaft solche Veranstaltungen schmackhaft machen und Infrastruktur und finanzielle Mittel zukommen lassen.

Feste und Veranstaltungen können auch Personengruppen zusammenführen, die bei unterschiedlicher migrantischer Herkunft etwas Gemeinsames eint, z.B. Versammlungen speziell für Frauen, Kinderfeste, oder ein „Nachmittagskaffee“ speziell für PensionistInnen.

Feste können auch dazu beitragen, den Kontakt der Bewohner mit den MitarbeiterInnen der Hausverwaltung zu verbessern. Solche Feste, die sich gleichermaßen an MitarbeiterInnen, wie an BewohnerInnen wenden, werden eher am Sitz der Hausverwaltung (Straßenfest) als in einer der Wohnanlagen stattfinden.

Unterstützung beim Spracherwerb und Serviceleistungen für Migranten

In Deutschland agieren manche Wohnungsunternehmen als Serviceanbieter zur Unterstützung von Integration, indem sie Informationen bündeln und Informationsnetzwerke schaffen, beispielsweise zu spezifischen Kulturangeboten, Angeboten für Sprachkurse, Vereinen oder Orten der Religionsausübung (Knüpp, 2008). Hausverwaltungen sind geeignete Akteure, um Migranten „dort abzuholen, wo sie sind“. Durch ihren guten Zugang zu migrantischen Haushalten hätte die Kooperation mit einschlägigen Bildungseinrichtungen großes Potenzial, um z.B. Sprachkenntnisse in Deutsch zu forcieren. Es ist allerdings kaum denkbar, den Hausverwaltungen die Initiative für solche Angebote abzuverlangen. Diese müsste von den Kommunen oder Bildungseinrichtungen ausgehen.

3.4 KURATIVE MAßNAHMEN

Eigenes Krisenmanagement und Konfliktarbeit

In der täglichen Praxis erfährt eine Hausverwaltung meistens durch Beschwerde von Bewohnern von Nachbarschaftskonflikten. Häufig wird die Übertretung einer Bestimmung der Hausordnung angezeigt. In der Regel reagieren Hausverwaltungen schriftlich auf derartige Beschwerden. Eine formelle Mahnung setzt eine klare Übertretung der Bestimmungen der Hausordnung voraus. Allerdings erweist sich die Beweisführung regelmäßig als schwierig. Oft sind Nachbarschaftskonflikte aber nicht eindeutig auf das Fehlverhalten einer Partei zurückzuführen und können auch nicht auf die einseitige Verletzung einzelner Paragraphen der Hausordnung zurückgeführt werden. Um derartige „uneindeutige“ Konflikte adäquat behandeln zu können, ist besonderes Engagement der Hausverwaltung notwendig. Denn es wird erforderlich sein, beide Sichtweisen des Konflikts einzuholen und den persönlichen Kontakt zu beiden zu suchen. Das erfordert meist eine Begehung vor Ort und verlangt nach sozialen Kompetenzen der Mitarbeiter: Einzelgespräche, vermittelnde Gespräche zwischen beiden Parteien, möglicherweise Umgang mit Personen, die weniger gut Deutsch sprechen.

Derartige Konfliktarbeit vor Ort wird in Zukunft zweifellos stärker gefordert sein. Sie erweist sich auch als wirtschaftlich sinnvoll, denn die Folgekosten von verhärteten Nachbarschaftskonflikten und prolongierten sozialen Missständen in Wohnanlagen sind erfahrungsgemäß höher als der Aufwand der Konfliktarbeit vor Ort. Dies setzt entsprechende Schulung der MitarbeiterInnen voraus.

Freiwillige Selbstverpflichtung

Konsens über neue Regeln oder Verhaltensvorgaben kann auch über freiwillige Selbstverpflichtungen der Bewohner erreicht werden. Abstimmungslisten über Angelegenheiten, die die gesamte Hausgemeinschaft betreffen, werden von vielen Gemeinnützigen bereits als Instrumente eingesetzt, wenn es beispielsweise um gemeinschaftliche Anschaffungen oder gemeinsam zu tragende Kosten geht. In den Pilotprojekten der „Neuen Nachbarschaft“ wurde durch eine Abstimmungsliste Konsens zur Einführung einer Mittagsruhe erzielt.

In der Praxis haben solche Selbstverpflichtungen jedoch häufig den Nachteil, dass sie regelmäßig auf noch bestehenden Konsens überprüft und allenfalls erneuert werden müssen. Die Ahndung von Übertretungen kann bei solchen freiwilligen Vereinbarungen nicht den verbindlichen Charakter einer Haus-

ordnung haben. In der Praxis finden solche Vereinbarungen der Mehrheit einer Hausgemeinschaft aber hohe Akzeptanz.

Aufwertung der Hausversammlungen

Hausversammlungen vermitteln häufig den Charakter von gesetzlich verordneten Pflichtübungen und sind demgemäß schlecht besucht. Sie werden von der Hausverwaltung dazu genutzt, um MieterInnen über alltägliche Belange der Verwaltungstätigkeit zu informieren oder um Konsens über gemeinsam zu tragende Kosten einzuholen.

Im Gegensatz zur üblichen Praxis sind Hausversammlungen jedoch gute Gelegenheiten zum gegenseitigen Kennenlernen der Bewohner und zur Diskussion anstehender sozialer Anliegen und Nachbarschaftskonflikte. Um diesen Zweck zu erfüllen, müssten aber die Hausversammlungen aufgewertet, als Forum konzipiert und besser beworben werden. Im Vorfeld könnte über Sprechstage vor Ort eine mögliche Themenliste erstellt werden. Wenn dabei Probleme zwischen einzelnen Bewohnern oder Bewohnergruppen erkennbar werden, sollen die betroffenen Bewohner persönlich zur Teilnahme bewogen werden.

Es kann bei heiklen Hausversammlungen von Vorteil sein, externe Moderatoren beizuziehen, zum einen, weil häufig die Hausverwaltung selbst Partei ist, zum anderen aber auch, weil MitarbeiterInnen der Hausverwaltung von der bei solchen Gelegenheiten auflebenden Gruppendynamik überfordert sein können.

Verhärtete Nachbarschaftskonflikte sollten allerdings nach Möglichkeit nicht in diesem Rahmen bearbeitet werden. Die Mediationspraxis zeigt, dass in solchen Fällen das Einzelgespräch und in weiterer Folge ein gemeinsames Gespräch zwischen den Konfliktparteien, der Hausverwaltung und gegebenenfalls einem externen Mediator eher zu den erwünschten Ergebnissen führt.

Ehrenamtliche Konfliktschlichtung

Für externe Mediation stehen in einigen Bundesländern Netzwerke von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zur Konfliktprävention und -bewältigung zur Verfügung. Derartige Konflikt-Mediation im Wohnbereich durch Ehrenamtliche wird beispielsweise in Wien von der MA 17, in Oberösterreich durch den Verein Wohnplattform oder in manchen Gemeinden (in Wiener Neustadt in Vorbereitung) angeboten.



Unter der Anleitung einer ausgebildeten Mediatorin des Vereins Wohnplattform werden in Oberösterreich ehrenamtliche MitarbeiterInnen zur Bearbeitung von Konflikten bzw. zur Durchführung präventiver Maßnahmen in Wohnanlagen, auch im interkulturellen Kontext, eingesetzt. Das Projekt „Auf gute Nachbarschaft“ richtet sich an MediatorInnen in Ausbildung, pensionierte JuristInnen, PädagogInnen sowie Menschen mit Interesse für Konfliktarbeit und ehemalige Konfliktbeteiligte. Derartige Freiwilligenarbeit kann auch von Genossenschaften genutzt werden, bedarf aber einer Basisfinanzierung für Supervision, Schulung und Begleitung der ehrenamtlichen Tätigkeit durch professionelle Betreuer.

Durch den Aufbau einer Infrastruktur an ehrenamtlichen Mitarbeitern und frühestmöglichen Interventionen sollen im Rahmen des Projekts „Auf gute Nachbarschaft!“ des Vereins Wohnplattform in Oberösterreich Konflikte im Bereich des Wohnens verhindert oder gelöst werden. Dadurch soll die Qualität des Zusammenlebens nachhaltig verbessert und die Konfliktparteien langfristig befähigt werden, künftige Konflikte eigeninitiativ zu lösen. Nach einer Phase der Akquisition von freiwilligen Mitarbeitern, ersten Projekten und Auszeichnungen (Wettbewerb GEMA - „Gemeinsam Aktiv“) wird die Initiative zur Zeit evaluiert und teilweise neu ausgerichtet.

Die bisher bearbeiteten Konfliktfällen betrafen vor allem Ruhestörungen, Lärmbelästigung und die unsachgemäße Nutzung von Gemeinschaftsräumen, häufig mit inter-ethnischem Hintergrund. Die bisherige Praxis erlaubt einige aufschlussreiche Folgerungen: Es bedarf eines erheblichen Aufwands, um vor der eigentlichen Konfliktbearbeitung die betroffenen Bewohner zur Mitwirkung zu bewegen. Häufig erwarten sich die Konfliktbeteiligten eine Lösung von außen. Es ist allerdings wichtig zu vermitteln, dass die Konfliktlösung von den betroffenen Parteien selbst zu tragen ist, dass die Mediatoren nur Vermittler sein können. Die behandelten Nachbarschaftskonflikte sind meist chronisch eskalierte Konflikte. Typischerweise fühlen sich alle Beteiligten als Opfer des jeweils anderen. Für eine effektive Konfliktvermittlung wäre es günstig, früher mit einer Mediation anzusetzen. Die freiwilligen Mitarbeiter der Initiative „Auf gute Nachbarschaft!“ arbeiten in sogenannten „Konfliktteams“, d.h. in Zweiertams unter der Supervision einer ausgebildeten Mediatorin. Für die dauerhafte Etablierung werden derzeit Quellen für eine Basisfinanzierung gesucht (Wohnplattform, Hg., 2011).

Ein weiteres Beispiel von Konfliktarbeit ist im kommunalen Bereich angesiedelt. Das „Stadtviertelservice“ in Wiener Neustadt ist in mehreren Vierteln der Stadt in den Sommermonaten tätig, um dort die Kommunikation zwischen Anrainern und ein besseres Miteinander zu fördern. Aufgrund unterschiedlicher Bedürfnisse (Familien mit Kindern, Jugendliche, ältere Menschen), unterschiedlicher Lebensstile (auch durch verschiedene ethnische Gruppen) und der Tatsache, dass in der wärmeren Jahreszeit die BewohnerInnen vermehrt den öffentlichen Raum nutzen, kommt es mitunter zu Spannungen. Das Stadtviertelservice betreut Parks und Grünflächen zwischen Hausanlagen, unterstützt die Kommunikation zwischen Anrainern, Benutzern des öffentlichen Freiraums und zuständigen Stellen, wie gemeinnützigen Wohnungsunternehmen, Magistratsabteilungen, der Polizei etc., und vermittelt Regeln und Vorschriften.

Professionelle Mediation außer Haus

Der Einsatz externer Dienstleister macht Sinn, wenn eine Hausverwaltung ihr eigenes Know-how erweitern will, wenn die eigenen Mitarbeiter mit der Aufgabe überfordert sind oder in Fällen, wenn die Hausverwaltung selbst beteiligte Partei ist, wenn sie also nicht als „allvertretende“ Partei auftreten will. Die erforderlichen finanziellen Ressourcen sind erheblich. Die folgenden Beispiele haben ihre Praxistauglichkeit unter Beweis gestellt.

1) Niederösterreich

Das Integrationservice der Niederösterreichischen Landesakademie stellt Förderungen für professionelle Konfliktregelung auf Gemeindeebene zur Verfügung. Es verfügt über einen Pool an externen Mediatoren und bietet Hilfestellung bei interkulturellen Konflikten. Das Service ist nicht speziell auf Streitschlichtung im Bereich Wohnen ausgerichtet. Es kommt auch bei verhärteten Konflikten zum Einsatz, insbesondere wenn die Problematik die gesamte Gemeinde betrifft. Die Förderung muss von einer Gemeinde beantragt werden. Die Kosten der ersten zwei Stunden dieser Gemeindeberatung werden zur Gänze vom Integrationservice getragen, für alle weiteren (max. 10 Stunden) werden bis zu 50% der Kosten übernommen. Eine Ausweitung der Konfliktregelung auf spezifische Fälle in Wohnanlagen erscheint wünschenswert, wobei gemeinnützige Bauvereinigungen selbst um Förderung ansuchen können sollten.

2) „Wohnpartner“ im Wiener Gemeindebau

Die Wohnpartner in Wien haben sich aus der Gebietsbetreuung für städtische Wohnhausanlagen entwickelt. Ihre Aufgabe ist die professionelle, aufsuchende und vermittelnde Konfliktarbeit. Momentan sind 110 MitarbeiterInnen

in den 17 Standorten der Wohnpartner beschäftigt, rund die Hälfte davon mit Migrationshintergrund. Die Wohnpartner sind aus gutem Grund dem „Wohnservice“ der Stadt Wien und nicht dem „Wiener Wohnen“, der Hausverwaltung der Wiener Gemeindefürsorge, zugeordnet, weil sie auch als Konfliktvermittler bei Problemen von Bewohnern mit der Hausverwaltung tätig sein sollen. Es hat sich die Methode der Ko-Mediation bewährt. Zwei Mediatoren führen zuerst Einzelgespräche mit den Konfliktparteien, in weiterer Folge dann gemeinsame Gespräche. Die Mediatoren-Teams sind so zusammengesetzt, dass sie die Struktur der konfliktführenden Parteien widerspiegeln, das heißt, dass Zweiertams aus jungen und älteren Mediatoren, mit und ohne Migrationshintergrund, Männer und Frauen etc. tätig werden. Es kommen so weit als möglich MediatorInnen zum Einsatz, die die Muttersprache der Konfliktparteien beherrschen. Dadurch kann eine Allvertretungsposition und Unparteilichkeit sichergestellt werden. Die Teilnahme an der Mediation ist freiwillig und kostenlos.

3) Sozialbau AG

Bei verhärteten Nachbarschaftskonflikten schöpft die Hausverwaltung in der Regel zuerst interne Möglichkeiten aus und weist die Parteien schriftlich auf ein allfälliges Fehlverhalten und mögliche rechtliche Konsequenzen hin. Wenn es zu keiner Lösung kommt, wird den Konfliktparteien eine externe Mediation angeboten. Hier arbeitet die Sozialbau mit einem Team geprüfter Mediatoren zusammen. Die Hausverwaltung informiert die Mediatoren über den Konflikt, beteiligt sich aber darüber hinaus nicht an der Lösung. Sie wird im Nachhinein darüber informiert, welcher Beschluss oder Kompromiss bei erfolgreicher Streitbeilegung erzielt wurde. Die Sozialbau übernimmt die Kosten der ersten und nach Absprache auch der zweiten Sitzung. Die Mediation wird im Allgemeinen gut angenommen. Jährlich werden 80 bis 100 Mediationen durchgeführt.

4) „Miteinander Wohnen“, Volkshilfe Wels

Im Integrationsbüro „Mosaik“ der Volkshilfe Wels wurde im Rahmen des Projekts „Miteinander Wohnen“ eine Vielzahl von Aktivitäten im Bereich Wohnen gesetzt, z.B. die Organisation von Siedlungs- und Stadteifesten, die Erstellung eines Informationsblattes in mehreren Sprachen für Mülltrennung, die Ausarbeitung einer mehrsprachigen Willkommensmappe für Neumieter, sowie Zufriedenheitsbefragungen. Das Projekt wurde gemeinsam von der Stadt Wels, dem Land Oberösterreich und den Genossenschaften Welser Heimstätte, LAWOG, WSG und Neue Heimat ins Leben gerufen. Kernpunkt ist die Schlichtung von Konflikten in Wohnsiedlungen, etwa durch die Beschäftigung

Durch die Kooperation von Bundesland, Kommunen und gemeinnützigen Bauvereinigungen konnte in Wwls eine Institution geschaffen werden, die externe Konfliktprävention und -schlichtung anbietet und von Bauvereinigungen gemeinsam genutzt wird. Ein solches Modell bietet sich zur Nachahmung an.



von drei SozialarbeiterInnen mit Migrationshintergrund (türkisch, bosnisch und serbisch) und deren allgemeine, aufsuchende Gemeinwesenarbeit.

3.5 VERNETZENDE MAßNAHMEN

Viele integrationsfördernde Maßnahmen können nur in Kooperation umgesetzt werden, Kooperation zwischen Gemeinnützigen, mit Gemeinden, mit Integrationsdienstleistern auf Landesebene und privaten Dienstleistern. Kooperationen bedürfen des Anstoßes. Die einzelne Hausverwaltung ist ein durchaus geeigneter Akteur für derartige Initiativen.

Kooperation zwischen Gemeinnützigen

Gemeinsame Initiativen haben großes Potenzial, insbesondere für kleinere Bauvereinigungen. Sie können nicht nur die Kostenbelastung der Etablierung professioneller Integrationsmaßnahmen erleichtern. Kooperationen sind vielfach die Voraussetzung, um erforderliche Größenordnungen zu erreichen. Das Beispiel der Sozialbau AG zeigt, dass ein kleines Team von Mediatoren (zwei Männer, zwei Frauen) in der Lage ist, den Bedarf an Streitschlichtung für einen Wohnungsbestand erheblicher Größe abzudecken. Aber auch für interne Maßnahmen der Konfliktbeilegung bieten Kooperationen vielfache Möglichkeiten, insbesondere hinsichtlich des Erfahrungsaustauschs.

Zusammenarbeit mit Gemeinden

Soziale Konflikte in Wohnhausanlagen sind häufig auf Defizite außerhalb des direkten Einflussbereichs der Hausverwaltungen zurückzuführen. Klassische Beispiele sind fehlende Spiel- und Sportstätten für Jugendliche (z.B. Ballkäfige) im Grätzl, Defizite bei der Organisation öffentlicher Räume (z.B. Zonierungen zum Grillen), unzureichende Lehrangebote für den Spracherwerb etc. Die Zuständigkeit liegt hier meistens bei den Gemeinden.

Abhilfe kann durch verbesserte Kooperation zwischen gemeinnützigen Bauvereinigungen und den Gemeinden geschaffen werden, etwa durch folgende Maßnahmen:

- Regelmäßiger Runder Tisch zwischen Gemeinnützigen und Gemeindevertretern.
- Verstärkter Kontakt zwischen Hausverwaltungen und Integrationsbeauftragten / Jugendbeauftragten von Gemeinden, Koordination von kommunalen Angeboten, z.B. mobiler Jugendarbeit.
- Baurechtliche Verpflichtungen für Spielplätze am jeweiligen Bauplatz beschränken sich in den meisten Bundesländern auf Einrichtungen für Kleinkinder. Der wirtschaftliche Druck im geförderten Wohnbau erschwert Maßnahmen über das gesetzliche Mindestmaß hinaus. In älteren oder kleinen Wohnanlagen fehlen Spielplätze oft gänzlich. Spiel-, Sport- und Aneignungsflächen für Jugendliche sind eine bauplatzübergreifende Maßnahme und somit in der Verantwortung der Gemeinden. Das Land Niederösterreich bietet Spielplatzberatungen an und vergibt über das „NÖ Spielplatzbüro“ auch Förderungen für Spielplätze.
- Hinsichtlich solcher bauplatzübergreifender Maßnahmen sollten die Möglichkeiten der Vertragsraumordnung besser ausgeschöpft werden. Bei der Widmung und Aufschließung neuen Baulands bestehen weitgehende Möglichkeiten zur Schließung privatrechtlicher Verträge mit Grundeigentümern über die Überlassung eines Teils der Fläche für solche Einrichtungen bei geringem Kostenaufwand für die Gemeinden.
- Zwischen- und Mehrfachnutzungen: Brachliegende Flächen können als Prekarium für integrationsfördernde Einrichtungen genutzt werden. Großes Potenzial bieten Mehrfachnutzungen von bestehenden Sport- und Spielflächen. Der Sportplatz oder Hof einer Schule könnte beispielsweise in den schulfreien Zeiten für die (betreute) Nutzung durch Jugendliche der Nachbarschaft geöffnet werden. In Wien besteht mit dem Projekt „Einfach-Mehrfach“ unter Koordination der MA 18 ein Anwendungsbeispiel.

Maßnahmen der Länder und der Wohnbauförderung

Einige Länder sehen Förderungen für integrationsstiftende Maßnahmen vor. Hausverwaltungen sind allerdings nur selten antragsberechtigt. Die Nutzung der großen Potenziale von Integration im Lebensbereich Wohnen setzt voraus, dass die Hausverwaltungen als Hauptakteure stärker aktiviert und auch gefördert werden. Hier besteht erheblicher Handlungsbedarf auf Seiten der Landesregierungen.



Die „Fachgruppe Soziale Nachhaltigkeit und Partizipation“ der Volkshilfe Wien begleitet Bauträger, Architekten und BewohnerInnen bei der Planung von Neubauten, bei der Planung und Koordination partizipativer Besiedlungskonzepte, bis hin zum Quartiersmanagement.

Der fortdauernde Schwerpunkt ökologische Nachhaltigkeit in der Wohnbauförderung der Länder ist hauptverantwortlich für die sehr gute ökologische Qualität des Wohnungsneubaus in Österreich. Eine ebenso entschlossene Schwerpunktsetzung im Bereich sozialer Nachhaltigkeit verspricht ähnlich effektive Ergebnisse. Intelligente soziale Planung bedarf allerdings klarer Zielvorgaben durch die öffentliche Hand, umgesetzt in Vergaberichtlinien der Wohnbauförderung. Ein Anwendungsbeispiel ist die Ausweitung der Beurteilungskriterien für die Förderungsvergabe in Wien auf Maßnahmen der sozialen Nachhaltigkeit.

Integrationsfördernde Maßnahmen und Kostendeckung

Der finanzielle Spielraum von gemeinnützigen Bauvereinigungen für integrationsstiftende Maßnahmen ist sehr eng (§ 23 WGG, § 21 MRG, Gebarungsrichtlinienverordnung, Entgeltrichtlinienverordnung). Die Prüfung der Wirtschaftlichkeit der Hausverwaltung durch den Revisionsverband ist sehr streng und legt die gegebenen gesetzlichen Vorgaben eng aus. In der Praxis sind solche Kosten vielfach nicht in der Verwaltungspauschale oder anderen Entgeltbestandteilen im Rahmen der Kostenmiete unterzubringen und müssen aus Rücklagen finanziert werden.

Maßnahmen zur Beseitigung von Devastierungen, Entrümpelungen oder anlassbezogene Säuberungen von Außenanlagen sind in den Betriebskosten darstellbar. Demgegenüber sind antizipative Maßnahmen, die derartiges unsociales Verhalten vermeiden könnten – beispielsweise Zufriedenheitsbefragungen – nicht in die Betriebskosten einrechenbar. Eine Flexibilisierung der anerkannten Betriebskosten wird dringend empfohlen.

Anhang

VERWENDETE UND WEITERFÜHRENDE LITERATUR

- Allgäuer, A.; Kreutzer, M. & Schmidinger, T. (Hg.) (2010): ZusammenReden. Debatten über Integration in österreichischen Gemeinden, Wiener Neustadt.
- Barwig, K. & Hinz-Rommel, W. (Hg.) (1995): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Freiburg.
- Berding, U. (2008): Wohnwünsche von Migranten. Überlegungen zu spezifischen Anforderungen an Wohnung und Wohnumfeld. In: Forum Wohneigentum, Jg. 9, Nr. 6, S.309-12.
- Besecke, A. & Enbergs, C. (2008): Professionelle Wohnungsunternehmen und soziales Engagement, Berlin.
- BMI (Hg.) (2008): Gemeinsam kommen wir zusammen. Expertenbeiträge zur Integration, Wien: BMI.
- BMI (Hg.) (2010): Migration & Integration. Zahlen. Daten. Indikatoren 2010. Erstellt von Statistik Austria und Kommission für Migrations- und Integrationsforschung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften, Wien.
- BMW (=Bundesamt für Wohnungswesen Schweiz) (Hg.) (2001) Soziale Integration im Wohnbereich, Zürich.
- Brech, J. (2003): Das Leben im globalen Hof. Evaluierung des Wohnmodells interethnische Nachbarschaft. In: Ludl (Hg.), S.85-146.
- Brech, J. & Vanhué, L. (Hg.) (1997): Migration. Stadt im Wandel, Darmstadt.
- Czasy, K. (2009): Wohnbau und Integration, In: „Zukunft“ März 2009.
- Deutscher Städtetag (Hg.) (2007): Integration von Zuwanderern. Erfahrungen und Anregungen aus der Praxis in den Städten, Berlin.
- Dortmunder Planerladen e.v. (Hg.) (2004): Stand der Integration in Wohnungsunternehmen. Planerladen e.v., Dortmund.
- Fassmann, H. (Hg.) (2007): 2. Österreichischer Migrations- und Integrationsreport, Klagenfurt.
- Filsinger, D. (2002): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Expertise für die Regiestelle E&C der Stiftung SPI, Berlin, online unter www.eundc.de.
- Filsinger, D. (2006): Integration junger Menschen mit Migrationshintergrund – Sozialer Zusammenhalt durch interkulturelle Strategien und integrierte Ansätze in benachteiligten Stadtteilen. Expertise für die Regiestelle E&C der Stiftung SPI, Berlin, online unter www.eundc.de.
- Filsinger, D. (2008): Bedingungen erfolgreicher Integration. Integrationsmonitoring und Evaluation. Expertise im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
- Giffinger, R. (1998): Wohnungsmarktbarrieren und Stadtentwicklung. Ein regionalwissenschaftlicher Beitrag zur Ausländerdiskriminierung am Beispiel von Wien (=Habilschrift Technische Universität, Wien).
- Gottwald, M.; Halm, D. & Hanhörster, H. (Hg., 2005) Wohnbedürfnisse von Migrantinnen und Migranten. Erfahrungen, Ansätze, Strategien. ILS NRW, Dortmund.

- Hallenberg, B. (2008): Wohnsituation und Wohnwünsche von Migranten. Weitere Ergebnisse der quantitativen Migrantenstudie. In: Forum Wohneigentum, Jg. 9, Nr. 6, S.294-9.
- Häußermann, H. & Siebel, W. (2001): Soziale Integration und ethnische Schichtung – Zusammenhänge zwischen räumlicher und sozialer Integration, Berlin.
- Heringer, H.J. (2007): Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte, Tübingen & Basel: Francke Verlag.
- Hochgerner, J. (2006): Mütter und Töchter. Türkische Immigrantinnen zwischen Ambivalenz und Autonomie, Wien.
- Hunner-Kreisel, C. & Andresen, S. (2010): Kindheit und Jugend in muslimischen Lebenswelten. Aufwachsen und Bildung in deutscher und internationaler Perspektive, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften Wiesbaden.
- Kandil, F. (2008): Blockierte Kommunikation: Islam und Christentum. Zum Hintergrund aktueller Verständigungsprobleme, Berlin.
- Kaposvari, A. (2008): Peacemaking in urbanen Wohnhausanlagen. In: Mehta, G. & Rückert, H. (Hg.): Mediation. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung, Wien: Falter Verlag.
- Knüpp, H. (2008): Integration von Migranten: „Schlafendes Problem“ oder „kein Thema“? Erfahrungen einer Wohnungsbaugenossenschaft in Schleswig-Holstein. In: Forum Wohneigentum, Jg. 9, Nr. 6, S.305-7.
- Kohlbacher, J. & Reeger, U. (2007): Wohnverhältnisse und Segregation; in: Fassmann, H. (Hg.), S. 205-330.
- Kumbier, D. & Schulz von Thun, F. (Hg.) (2006): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele, Berlin: Rowohlt.
- Ludl, H. (Hg.) (2003) Das Wohnmodell inter-ethnische Nachbarschaft, Wien.
- Lugger, K. (2010): Österreichisches Wohn-Handbuch 2010, Innsbruck: Studien-Verlag.
- Lüsebrink, H.-J. (2008): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. 2. Auflage, Stuttgart.
- Maletzke, G. (1996): Interkulturelle Kommunikation: Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen, Wiesbaden.
- Mehta, G. & Rückert, K. (2004): Streiten Kulturen? Konzepte und Methoden einer kultursensitiven Mediation, Wien & New York: Springer.
- Mersemann, A. (2007): Wohnungsvergabe und Integration. Praktische Hinweise für Wohnungsgenossenschaften. Zuwanderer in der Genossenschaft. In: Die Wohnungswirtschaft, Jg. 60, Nr. 7, S.16-8.
- Mühllegger, R. (1999a): Internationale innovative Entwicklungen im Wohnungsbau, Wien (=Beiträge zur Stadtforschung, Stadtentwicklung und Stadtgestaltung, Band 65).
- Mühllegger, R. (1999b): Wohnen und Integration in europäischen Städten. Ausländische Erfahrungen mit Integrationsprojekten, Wien (=Studie im Auftrag der Stadt Wien, Magistratsabteilung 18)
- Münch, S. (2009): Problemwahrnehmung und wohnungspolitische Reaktionen auf ethnische Segregation im Vergleich Deutschlands, der Niederlande und Englands. Vortrag von Dipl.-Pol Sybille Münch (Leibniz Institut für Länderkunde, Leipzig), Arbeitskreis Migrationspolitik, 24.9.2009. DVPW Kongress, Kiel.
- Ornig, N. (2006): Die zweite Generation und der Islam in Österreich. Eine Analyse von Chancen und Grenzen des Pluralismus von Religionen und Ethnien, Graz: Grazer Universitätsverlag, Leykam, Karl-Franzens-Universität Graz
- Reinprecht, C. (2006): Zusammenleben im Gemeindebau: Konflikte und Potenziale. Forschungslabor Angewandte Stadtforschung. Universität Wien: Institut für Soziologie.
- Rischanek, U. & Amann, W. (2003): Integration passiert in den Köpfen. Bewirkt die Wohnpolitik eine Änderung bei der Angst der Wiener vor den „Ausländern“? In: Ludl (Hg.), S.147-66.
- Ruff, C. (2010): Ein Sack voller Probleme statt eines Sacks voller Geld. In: DerStandard, 3.8.2010.
- Rose, H. (2007) Multikulturell zusammenleben – worauf kommt es an? In: Die Wohnungswirtschaft, Jg. 60, Nr. 4, S.48-9.
- Schader-Stiftung (Hg.) (2004): Interkulturelles Wohnen – Praxisbeispiele und Projekte. http://www.schader-stiftung.de/wohn_wandel/474.php#praxis [3.3.2011].
- Schader-Stiftung (Hg.) (2009): Stadtteilmanagement im internationalen Quartier – Modelle, Profile, Qualifikationen und interkulturelle Kompetenz. Schriftliche Dokumentation des Workshops am 24.9.2009, Mannheim.
- Schallböck, U. & Fassmann, H. (2008): Wohnen und Stadtentwicklung. Bedeutung des Wohnens für Integrationsprozesse, in: BMI (Hg.), S. 92-115.
- Scheller, K. (2010): Spielregeln für 30 Nationen gesucht. In: derStandard, 2.11.2010.
- Schneiders, G. (2009): Islamfeindlichkeit. Wenn die Grenzen der Kritik verschwimmen, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Stadt Bern (2005): Hallo Bern! Regeln Wohnen. <http://hallo.bern.ch/Regeln/wohnen>.
- Stadt Salzburg Integrationsbüro (2009): Miteinander Wohnen. So geht's konfliktfrei. Informationsbroschüre, in Zusammenarbeit mit Wohnungsamt, gswb, StadtLandBerg, Bewohnerservicestellen, Verein Spektrum. Gestaltung: Kreativbüro Zenz, Salzburg.
- Stadt Salzburg Integrationsbüro (2011): Piktogramme als Aufkleber. 24 Einzelpiktogramme für bestimmte Bereiche.
- Staubach, R. (2005): Migranten als Kunden. Zum Umgang der Wohnungswirtschaft mit ethnisch-kultureller Vielfalt. In: RaumPlanung 122, Oktober 2005, S. 208-12.
- Thomas, A.; Kammhuber, S. & Schroll-Machl, S. (Hg.) (2005): Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Thomas, A., Kammhuber, S. & Schroll-Machl, S. (Hg.) (2007): Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 2: Länder, Kulturen und interkulturelle Berufstätigkeit, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wohnplattform (Hg.) (2011): „Auf gute Nachbarschaft“ Freiwilligenarbeit zur Verhinderung bzw. Lösung von Konflikten im Wohnumfeld, Projektzwischenbericht. Unveröffentlichte Fassung.
- Wohnservice Wien (2010): Lehrgang für Mietervertreterinnen und Mietervertreter. Kursprogramm Wintersemester 2010/2011.

FRAGEBOGEN „NEUE NACHBARSCHAFT“



Erhebung des Instituts für Immobilien, Bauen und Wohnen im Auftrag der Siedlungsgenossenschaft Neunkirchen und des Landes Niederösterreich

I-IBW

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:
Mag. A. Mundt
mundt@iibw.at
0699 811 718 97

Sehr geehrte Bewohner und Bewohnerinnen! Die SGN Neunkirchen ist darum bemüht, das Zusammenleben in den Wohnhausanlagen zu verbessern, und ist dabei auf Ihre Hilfe angewiesen. Dieser Fragebogen wurde unter der Bewohnerschaft mehrerer Pilotprojekte verteilt. Wir bitten Sie, ihn auszufüllen und Ihre Meinung kundzutun. Wir bitten Sie im Anschluss um die anonyme, kostenfreie Versendung im beigelegten Retourkuvert. In etwa 7 Tagen werden wir uns als Alternative auch um eine persönliche Abholung der Fragebogen kümmern. Die Auswertung aller Fragebogen aus allen Pilotprojekten erfolgt anonym durch das Wiener Institut für Immobilien, Bauen und Wohnen.

Bitte markieren Sie die Antwort, die für Sie am passendsten ist:

Wohnen Sie gerne in Ihrer Wohnung?	Sehr gerne	Gerne	Eher nicht gerne	Gar nicht gerne
Wie beurteilen Sie die Kosten ihrer Wohnung?	Sehr günstig	Günstig	Eher nicht günstig	Gar nicht günstig
Wohnen Sie gerne in der Wohnhausanlage?	Sehr gerne	Gerne	Eher nicht gerne	Gar nicht gerne
Wie beurteilen Sie den Kontakt zur Hausverwaltung?	Sehr gut	Eher gut	Eher schlecht	Sehr schlecht
Wie zufrieden sind Sie mit der Erledigung Ihrer Anliegen durch die Hausverwaltung?	Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Eher nicht zufrieden	Gar nicht zufrieden

In den Wohnhausanlagen der SGN gibt es Vertrauenspersonen bzw. Haussprecher. Würden Sie folgenden Aussagen zustimmen?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu
Ich kenne meine Vertrauensperson/Haussprecher.				
Die Aufgaben der Vertrauensperson/Haussprecher sind klar geregelt.				
Meine Anliegen werden durch die Vertrauenspersonen/Haussprecher zufriedenstellend berücksichtigt.				

Was gefällt Ihnen hier in der Wohnhausanlage besonders? (Bitte beschreiben Sie.)

Was stellt für Sie in der Wohnhausanlage ein Problem dar?

	Stört mich sehr	Stört mich	Stört mich eher nicht	Stört mich gar nicht	Kommt nicht vor
Streit unter Nachbarn					
Herumliegender Dreck, abgestellter Sperrmüll					
Rücksichtslosigkeit von Kindern und Jugendlichen					
Fehlendes Verständnis gegenüber Kindern und Jugendlichen					
Verschmutzung oder Zerstörung von Gemeinschaftseinrichtungen und Außenanlagen					
Nichteinhaltung von Nachtruhe oder Wochenendruhe					
Klatsch und Gerüchte					
Zu wenige Parkplätze					
Laute Musik, Heimwerken und anderer Lärm der Nachbarn					
Baufehler oder Planungsfehler am Gebäude					
Lärm durch Kinder oder Jugendliche					
Gestank (Müllplatz, Grillen, Küche der Nachbarn,...)					
Fremde im Stiegenhaus oder in der Wohnhausanlage					
Keine Einhaltung der Mülltrennung					

Was stört Sie am meisten in der Wohnhausanlage?

Würden Sie folgenden Aussagen zustimmen?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu
1) Ich fühle mich hier in der Wohnhausanlage wohl.				
2) Ich habe einen guten Kontakt zu den Nachbarn.				
3) Ich fühle mich in der Wohnhausanlage sicher.				
4) Ich unterhalte mich häufig mit den Nachbarn.				
5) Das Zusammenleben in der Wohnhausanlage gehört verbessert.				
6) Das Zusammenleben ist in letzter Zeit schwieriger geworden.				
7) Probleme habe ich eher mit BewohnerInnen ausländischer Herkunft.				

8) Probleme habe ich eher mit BewohnerInnen aus Österreich.				
9) Oft habe ich sprachliche Verständigungsprobleme mit BewohnerInnen in der Wohnhausanlage.				
10) Ich habe den Eindruck, dass bei BewohnerInnen mangelnde Integrationsbereitschaft besteht.				
11) Ich habe den Eindruck, dass BewohnerInnen meine Tradition nicht ausreichend respektieren.				
12) Konflikte entstehen völlig unabhängig von der Herkunft der BewohnerInnen.				

Haben Sie Begründungen für obige Antworten?

Durch welche Maßnahmen könnte man Ihrer Meinung nach das Zusammenleben in der Wohnhausanlage noch verbessern?

	Sehr wichtig	Wichtig	Eher nicht wichtig	Gar nicht wichtig
Eine genauere Einhaltung der Hausordnung				
Strengere Regeln und Kontrolle (z.B. Zeitregelungen für die Benutzung der Spielplätze,...)				
Gemeinschaftseinrichtungen und gesellige Ecken (Freizeiträume, Sitzbänke,...)				
Veranstaltungen oder Hoffeste, um sich besser kennen zu lernen				
Verbesserung der Kinder- und Jugendspielplätze in der Wohnhausanlage oder der Umgebung				
Bestellung von Hausbetreuern oder Ausweitung der Aufgaben der Hausprecher/Vertrauenspersonen				
Maßnahmen, um neue Mieter kennen zu lernen				
Angebote der gemeinsamen Freizeitgestaltung (z.B. Sport, gemeinsame Gartengestaltung, Sprachkurse,...)				
Gezielte Information der BewohnerInnen über Mülltrennung, Hausordnung,...				
Bauliche Maßnahmen				
Ausweitung der Reinigung der Außenanlagen, Müllentsorgung				

Haben Sie eine andere Idee, wie man das Zusammenleben hier in der Wohnhausanlage noch verbessern könnte?

Statistik

In welchem Jahr wurden Sie geboren? _____

Welches Geschlecht haben Sie? Weiblich Männlich

Wie viele Jahre wohnen Sie bereits in Ihrer Wohnhausanlage? _____

Wie viele Personen leben in Ihrer Wohnung? _____

Wie viele Personen in Ihrem Haushalt sind unter 15 Jahre alt? _____

In welchem Land wurden Sie geboren? _____

Haben Sie die österreichische Staatsbürgerschaft?

Nein. Meine Staatsbürgerschaft habe ich in folgendem Staat: _____

Ja, seit der Geburt.

Ja, seit dem Jahr _____.

Sind Ihre Eltern oder Ihr/e Partner/in nach Österreich zugewandert? (Mehrfachnennungen möglich)

Meine Mutter, und zwar aus _____

Mein Vater, und zwar aus _____

Mein Partner/Meine Partnerin, und zwar aus _____

Welchen Familienstand haben Sie?

- Ledig
- Lebensgemeinschaft
- Verheiratet
- Geschieden
- Verwitwet
- keine Angabe

Welchen Schulabschluss haben Sie? (höchster Schulabschluss)

- Volksschule/Hauptschule
- Weiterführende höhere Schule ohne Matura
- Polytechnischer Lehrgang/Lehre
- Weiterführende höhere Schule mit Matura
- Universität/Fachhochschule

Sind Sie derzeit...?

- voll berufstätig (über 36 Stunden pro Woche)
- in Teilzeit beschäftigt (12 bis 36 Stunden pro Woche)
- geringfügig beschäftigt
- im Haushalt tätig, ohne eigenes Einkommen
- in Pension
- arbeitslos
- Sonstiges

Vielen Dank für die Kooperation!