



**Donau-Universität Krems**

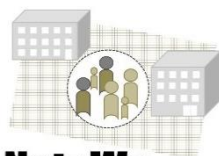
Department für Migration und Globalisierung

## **Konzept Netzwerk Wohnen**

Entwicklung eines Konzepts  
koordinierter Unterstützungsstrukturen für  
Einzugsbegleitung in Neubau und Bestand,  
Konfliktmediation und -prävention sowie  
Gemeinwesenarbeit in NÖ Wohnanlagen

Tania Berger, Christian Perl, Gudrun Biffel

Endbericht  
Februar 2017



**Netz Wo**

Im Auftrag des Amtes der Niederösterreichischen Landesregierung im Rahmen der  
Wohnbauforschung und Wohnungsförderung





**Donau-Universität Krems**

Department für Migration und Globalisierung

## **Konzept Netzwerk Wohnen**

Entwicklung eines Konzepts  
koordinierter Unterstützungsstrukturen für  
Einzugsbegleitung in Neubau und Bestand,  
Konfliktmediation und -prävention sowie  
Gemeinwesenarbeit in NÖ Wohnanlagen

Tania Berger, Christian Perl, Gudrun Biffli

Endbericht  
Februar 2017

Projektleitung: Tania Berger  
Externe Forschung: Christian Perl  
Mitarbeit: Grete Czerny  
Begutachtung: Gudrun Biffli

Dieses Konzept wurde vom Department für Migration und Globalisierung der Donau-Universität Krems im Auftrag des Amtes der Niederösterreichischen Landesregierung – NÖ Wohnbauforschung und Wohnungsförderung erstellt.

Die in dem Konzept geäußerten Ansichten liegen in der Verantwortung der AutorInnen und geben nicht notwendigerweise die Meinung des Amtes der Niederösterreichischen Landesregierung oder der Donau-Universität Krems wieder.



# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	5
Abbildungsverzeichnis.....	7
Vorwort .....	11
Danksagung .....	13
Hauptaussagen und Schlussfolgerungen .....	14
Beobachtungen zu Interaktionen im Wohnumfeld .....	14
Vorschläge für unmittelbar umsetzbare Schritte .....	15
Einleitung.....	17
Vorstudien & Problemaufriss .....	18
Bestehende Problemlagen .....	18
Zentrale Konfliktfelder im Wohnumfeld.....	19
Konzept NÖ Netzwerk Wohnen.....	21
Untersuchungsmethode: vier Arbeitsfelder .....	21
1.    Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld“ .....	23
1.1    Impulsreferate .....	24
1.2    WohnWorld Cafe .....	25
2.    Online-Fragebogen.....	27
2.1    Vorbereitung .....	27
2.2    Durchführung .....	27
2.3    Ergebnisse.....	28
2.3.1    Wohnbauvereinigungen.....	28
2.3.2    Gemeinden.....	31
2.3.3    Soziale Organisationen.....	34
2.3.4    Vergleichende und zusammenfassende Interpretation .....	36
3.    ExpertInneninterviews .....	38
3.1    Konflikte und Problemstellungen .....	38
3.2    Perspektiven für die Zukunft: .....	41
3.3    Ansatzpunkte für ein Netzwerk Wohnen: .....	42
3.4    „Wohn.Chance.NÖ“? .....	43
4.    Fokusgruppentreffen „Was kann ein Netzwerk Wohnen für ein verbessertes Zusammenleben in NÖ Wohnanlagen leisten?“ .....	46
4.1    Ansatzpunkte für ein Netzwerk Wohnen: .....	48
5.    Literaturschau internationaler Forschung zu Themen des Zusammenlebens im Wohnumfeld... ..	49
5.1.1    Lokale versus überlokale Netzwerke.....	49
5.1.2    Soziales Kapital, sozialer Zusammenhalt und soziale Harmonie .....	50
5.1.3    Ethnische Diversität von Wohnbevölkerung .....	52

5.1.4	Soziale Mischung von Wohnbevölkerung .....	54
5.1.5	Soziale Interaktion in der Nachbarschaft .....	54
5.1.6	Gebäudemanagement & Bewohnervertretung .....	55
5.2	Gegenüberstellung erarbeiteter Erkenntnisse mit/ Analyse im Lichte von Ergebnissen internationaler Forschung .....	55
6	Entwicklung eines Curriculums für WohnbegleiterInnen und KommunaldolmetscherInnen .....	59
6.1	Lehrplan: WohnbegleiterIn.....	59
6.2	Lehrplan KommunaldolmetscherIn .....	60
7	Beispiele bestehender Unterstützungsstrukturen .....	63
7.1	Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld in Niederösterreich .....	63
	Europäischer Nachbarschaftstag in Niederösterreich .....	63
	NÖ Sozialkoordinatoren© .....	63
	Forschungsprojekt „Lernen von Partizipativen Wohngruppen“ .....	64
	Steuerungsgruppe Waidhofen an der Ybbs .....	64
	Stadtteildialog Herzogenburg .....	64
7.2	Besondere Herausforderungen in der Flüchtlingsunterbringung .....	66
	Bürgermeistertreffen Wieselburg: „Wege aus der Asylquartierkrise“ .....	66
	Flüchtlingsaufnahme Krems & Wachau .....	68
7.3	Innovative Beispiele der Flüchtlingsunterbringung in Deutschland .....	69
	„Neue Nachbarn KG“, Tübingen und weitere private Baugemeinschaften .....	69
	„Hoffnungshäuser“ Leonberg, Esslingen, Sinsheim etc. ....	69
	Grandhotel „Cosmopolis“, Augsburg .....	69
	Wohnraumvermittlung durch „Flüchtlinge Willkommen“ .....	70
8	Schlussfolgerungen und Empfehlungen .....	71
8.1	Vorschläge für unmittelbar und mittelfristig umsetzbare Schritte .....	72
8.2	Subkonzept Strukturen .....	74
8.3	Subkonzept Core Team.....	76
8.4	Subkonzept Schulung .....	77
	Literaturangaben:.....	79
	Exkurse .....	81
	Exkurs 1: Die Rolle der Ehrenamtlichen im Kontext der Unterbringung (und Integration) von Flüchtlingen ..	81
	Exkurs 2: Leitfaden für die Gestaltungsbeiräte bzw. Architektur- und Planungsauswahlverfahren in Niederösterreich .....	83
8.4.1	Erschließung .....	84
8.4.2	Freiraumbereiche .....	85
8.4.3	Gemeinschaftlich nutzbare Innen- und Außenräume .....	85
	Annexe.....	88
	Annex 1: Programm der Fachkonferenz 27.10.2015 .....	88
	Annex 2: Steckbriefe zur institutionellen Verankerung von Gemeinwesenarbeit in den Bundesländern .....	89
	Vorarlberg.....	89
	Tirol.....	91

Steiermark .....	93
Annex 3: Online – Fragebogen.....	94
Gemeinden .....	94
Annex 4: Detaillierte Auswertung des Fragebogens .....	101
Derzeitige Situation - Wohnbauvereinigungen.....	101
Derzeitige Situation - Gemeinden.....	104
Derzeitige Situation - Soziale Organisationen.....	107
Perspektiven für die Zukunft - Wohnbauvereinigungen.....	110
Perspektiven für die Zukunft - Gemeinden.....	114
Perspektiven für die Zukunft - Soziale Organisationen.....	118
Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Wohnbauvereinigungen .....	122
Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Gemeinden .....	123
Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Soziale Organisationen .....	124

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Statistik angemeldeter BesucherInnen zur Fachkonferenz .....	23
Abbildung 2: häufige Ursachen von Konflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen.....	28
Abbildung 3: Zeitaufwand zur Bearbeitung von BewohnerInnenkonflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen.....	29
Abbildung 4: Zeitaufwand zur Bearbeitung von BewohnerInnenkonflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Gemeindeverwaltungen.....	31
Abbildung 5: Was Problem-Wohnanlagen auszeichnet in der Einschätzung von VertreterInnen von Gemeindeverwaltungen.....	32
Abbildung 6: Was ProblemWohnanlagen auszeichnet in der Einschätzung von MitarbeiterInnen von Sozialen Organisationen.....	34
Abbildung 7: über welche Kenntnisse GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen müssten in der Einschätzung von MitarbeiterInnen von Sozialen Organisationen .....	35
Abbildung 8: Einbettung im Gesamtcurriculum „KommunaldolmetscherIn in ausgewählten Integrationsbereichen“ .....	62
Abbildung 9: Interaktionsgefüge im Wohnumfeld.....	71
Abbildung 10: Nächste Umsetzungsschritte für ein <i>NÖ Netzwerk Wohnen</i> : Unmittelbar (Austauschforen) und mittelfristig (Moderations- und Begleitangebote) .....	77
Abbildung 11: Wohnfläche je BewohnerIn in m <sup>2</sup> nach Herkunft in Österreich und Niederösterreich 2011.....	86
Abbildung 12: Beantwortung der Frage „Wer betreut in Ihrer Gemeinnützige Wohnbauvereinigung Belange des Zusammenlebens/ wer ist für Konflikte und Streitigkeiten zuständig?“ (Mehrfachnennungen möglich).....	101
Abbildung 13: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in den von Ihrer Wohnbauvereinigung betreuten Wohnanlagen häufig auf?“ (Mehrfachnennungen möglich) .....	101

Abbildung 14: Beantwortung der Frage „Wie wird mit diesen Konflikten umgegangen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	102
Abbildung 15: Beantwortung der Frage „Wird die Bearbeitungszeit für Konflikte u.ä. in Ihrer Wohnbauvereinigung erhoben? Wenn ja: wie?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	102
Abbildung 16: Beantwortung der Frage „Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung/ Betreuung dieser Konflikte in Anspruch?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	103
Abbildung 17: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen gibt, die Ihre Wohnbauvereinigung verwaltet: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	103
Abbildung 18: Beantwortung der Frage „Wer betreut in Ihrer Gemeinde Belange des Zusammenlebens in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?/ wer ist für Konflikte und Streitigkeiten zuständig?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	104
Abbildung 19: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen auf, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	104
Abbildung 20: Beantwortung der Frage „Wie wird mit diesen Konflikten umgegangen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	105
Abbildung 21: Beantwortung der Frage „Wird die Bearbeitungszeit für Konflikte u.ä. in Ihrer Gemeinde erhoben? Wenn ja: wie?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	105
Abbildung 22: Beantwortung der Frage „Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung/ Betreuung dieser Konflikte in Anspruch?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	106
Abbildung 23: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen mit Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen gibt, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	106
Abbildung 24: Beantwortung der Frage „Wie ist das Konzept Ihrer Arbeit in den von Ihrer Organisation betreuten Wohnanlagen entstanden / wer hat am Konzept mitgearbeitet?“.....	107
Abbildung 25: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in den von Ihnen betreuten Wohnanlagen auf?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	107
Abbildung 26: Beantwortung der Frage „Welche Elemente der Gemeinwesenarbeit werden von Ihrer Organisation angewandt?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	108
Abbildung 27: Beantwortung der Frage „Auf welche Ressourcen können die GemeinwesenarbeiterInnen zurückgreifen?“.....	108
Abbildung 28: Beantwortung der Frage „Auf welche Ressourcen kann in der Arbeit vor Ort in der Wohnhausanlage zurückgegriffen werden?“.....	109
Abbildung 29: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen gibt, die Ihre Organisation betreut: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	109
Abbildung 30: Beantwortung der Frage „Für tragbare Lösungen in den beschriebenen Konflikte, die schon jetzt gefunden werden: Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	110
Abbildung 31: Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützige Wohnbauvereinigungen Ihrer Beobachtung nach zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung von Konflikten Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen?“ ( <i>Mehrfachnennungen möglich</i> ).....	110



Abbildung 32: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird Ihrer Beobachtung nach von Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Bereich benötigt?“(Mehrfachnennungen möglich) .....	111
Abbildung 33: Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können?“(Mehrfachnennungen möglich) .....	111
Abbildung 34: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“(Mehrfachnennungen möglich).....	112
Abbildung 35: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen von Gemeindeverwaltungen bzw. Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Zusammenhang Ihrer Beobachtung nach benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich) .....	112
Abbildung 36: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen Ihrer eigenen Organisation in diesem Zusammenhang benötigt?“ .....	113
Abbildung 37: Beantwortung der Frage „Für tragbare Lösungen in den beschriebenen Konflikte, die schon jetzt gefunden werden: Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ ((Mehrfachnennungen möglich).....	114
Abbildung 38: Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Ihre Gemeinde in Gemeinwohnungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt, zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen könnte?“ (Mehrfachnennungen möglich).....	114
Abbildung 39: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird benötigt?“(Mehrfachnennungen möglich) .....	115
Abbildung 40: Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können?“(Mehrfachnennungen möglich) .....	115
Abbildung 41: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“(Mehrfachnennungen möglich).....	116
Abbildung 42: Beantwortung der Frage „Besteht in Ihrer Gemeinde Bedarf/ Interesse an Weiterbildung von MitarbeiterInnen in Fragen des Konfliktmanagements/ der Gemeinwesenarbeit?“(Mehrfachnennungen möglich).....	116
Abbildung 43: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen Ihrer Gemeinde in diesem Zusammenhang benötigt?“(Mehrfachnennungen möglich).....	117
Abbildung 44: Beantwortung der Frage „Welche tragbaren Lösungen gibt es für die beschriebenen Konflikte/ Probleme / Beschwerden schon jetzt? Womit kann Ihre Organisation diesbezüglich schon jetzt gut umgehen? .....	118
Abbildung 45: Beantwortung der Frage „Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ ((Mehrfachnennungen möglich).....	118
Abbildung 46: Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützige Wohnbauvereinigungen Ihrer Beobachtung nach zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung von Konflikten Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen?“ (Mehrfachnennungen möglich).....	119
Abbildung 47: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird Ihrer Beobachtung nach von Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Bereich benötigt?“(Mehrfachnennungen möglich).....	119

Abbildung 48: Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können? (Mehrfachnennungen möglich).....	120
Abbildung 49: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“(Mehrfachnennungen möglich).....	120
Abbildung 50: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen von Gemeindeverwaltungen bzw. Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Zusammenhang Ihrer Beobachtung nach benötigt?“(Mehrfachnennungen möglich).....	121
Abbildung 51: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?? Mehrfachnennungen möglich).....	122
Abbildung 52: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?? Mehrfachnennungen möglich).....	123
Abbildung 53: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung benötigt Ihre Gemeinde in dieser Situation?“.....	123
Abbildung 54: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?“.....	124
Abbildung 55: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung benötigt Ihre Organisation in dieser Situation?“.....	124

## Vorwort

Das vorliegende Werk ist die Dokumentation einer „Co-Creation“, d.h. eines „Gemeinsamen Handelns“ nach dem Vorbild von Voorberg (2015), das die gemeinsame Erarbeitung eines Konzeptes für die Entwicklung eines Netzwerks im Wohnbereich zum Ziel hat. Die Aufgabe des Netzwerks ist primär die Sicherstellung eines friedlichen Zusammenlebens von Generationen in einer ethnisch-kulturellen Vielfalt. Die Donau Universität Krems agiert als Mittler zwischen den diversen Akteuren im Wohnbereich und ist Inputgeber für Handlungsoptionen, die sich aus Wissenschaft und evidenzbasierter Forschung ergeben. Ziel ist es, die Wohn- und Sozialpolitik auf unterschiedlichen Verwaltungsebenen ebenso an einen gemeinsamen Tisch zu bekommen wie die Privatwirtschaft, den Non-Profitbereich, Interessenvertretungen, die Hausverwaltung, die Sozial- und Gemeinwesenarbeit sowie interkulturelle Mediation und die engagierte Zivilgesellschaft. Das Ziel der Entwicklungsmethode der Co-Creation ist eine vermehrte Transparenz von (wohnungspolitischen) Anliegen, die Anhebung der Bürgerpartizipation, die Förderung einer gemeinsamen Vorgehensweise und das Heben des Innovationspotentials in unserer Gesellschaft. Damit will man nicht nur die Identifikation des Einzelnen mit dem Wohnumfeld erleichtern sondern auch eine wirtschaftlich, sozial und umweltbezogen nachhaltige Wohnungs- und Sozialraumpolitik auf den Weg bringen.

Soziale Innovationen können als Prozess der „Co-Creation“ verstanden werden, da sie die Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Stakeholdern als Voraussetzung haben. Die Stakeholder bringen ihre eigenen spezifischen Ressourcen ein, etwa Wissen, Information, Kompetenzen und Erfahrung, und bauen eine stabile Beziehung zur öffentlichen Verwaltung auf. Angesichts der engen Einbindung von BürgerInnen sowie Wissenschaft und Forschung vom Beginn des Unterfangens, d.h. der Planungsphase, an bis zur Umsetzung, kann man von Co-Creation sprechen. Der Großteil der Forschung zu Co-Creation befasst sich mit der Partizipation der BürgerInnen in der Umsetzung von gesellschaftlichen Innovationen; jedoch treten BürgerInnen zunehmend auch als Initiatoren von innovativen gesellschaftlichen Prozessen auf. (Voorberg et al 2014)

Um einen erfolgreichen Prozess der Co-Creation aufsetzen zu können sind Prahalad & Ramaswamy (2004) zufolge vier miteinander verwobene Wege zu beschreiten: in einem ersten Schritt ist es notwendig, die Stakeholder zu identifizieren, in einem weiteren muss ein Dialog eingeleitet werden<sup>1</sup>, in einer dritten Phase ist allen TeilnehmerInnen der Zugang zu einer umfassenden Informationsbasis zu gewähren, d.h. Transparenz ist angesagt, nicht nur um Vertrauen aufzubauen, sondern vor allem auch um die Innovationskraft zu fördern. In einem vierten Schritt ist auf Risiken und Herausforderungen gezielt einzugehen und ein Risiko- und Konfliktmanagement ins Auge zu fassen.

In unserem vorliegenden Vorhaben folgten wir dem obigen Projektansatz. In einem ersten Schritt wurde eine Vielzahl von Akteuren im Wohnumfeld in einen offenen und transparenten Dialog eingebunden, weiters wurden unterschiedliche Instrumente und Methoden zur Informationsgewinnung eingesetzt und Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung des Wohlbefindens im Sozialraum Wohnen ausprobiert. Die Pilotierung ebenso wie Beispiele aus anderen Bundesländern zeigen, dass es Risiken und Konflikte im Umgang mit einer ethnisch-kulturellen Vielfalt geben kann. In der Folge wurde von der Donau Universität Krems ein Aus- und Weiterbildungsprogramm für HausbegleiterIn-

---

<sup>1</sup> Ein Beispiel hierfür ist der Dortmunder Dialog in der Entwicklung eines integrierten Stadtentwicklungskonzepts. Dafür hat Dortmund das Diplom des Europäischen Verwaltungspreises (European Public Sector Award) im November 2007 in der Kategorie „Gemeinsam handeln“ verliehen bekommen.  
[https://www.dortmund.de/de/leben\\_in\\_dortmund/planen\\_bauen\\_wohnen/stadtplanungs\\_und\\_bauordnungsamt/stadtplanung/stadtentwicklung/integrierte\\_stadtbezirksentwicklungskonzepte/](https://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/planen_bauen_wohnen/stadtplanungs_und_bauordnungsamt/stadtplanung/stadtentwicklung/integrierte_stadtbezirksentwicklungskonzepte/)

nen entwickelt, das bei der Vermeidung von Missverständnissen im Wohnumfeld von großer Hilfe sein kann.

Wir hoffen, dass die vorliegende Dokumentation des Prozesses dazu beiträgt, dass die derzeitigen Akteure im Sozialraum den Vorteil einer guten Vernetzung wahrnehmen und einen partizipativen Ansatz im Umgang mit den täglichen Herausforderungen pflegen, im Sinne eines „Gemeinsamen Handelns“, und dadurch eine nachhaltige gesellschaftspolitische Innovationskraft erwerben.

Gudrun Biffel

Krems, im Februar 2017

## **Danksagung**

Wir möchten uns hiermit gesamthhaft bei den vielen Personen bedanken, die uns bei der Erarbeitung des Forschungsthemas unterstützt haben. Besonders danken wir den Experten/innen für die Zeit, die sie dem Projekt gewidmet haben, um ihr Wissen und ihre Erfahrung einzubringen und uns bei der Entwicklung von Empfehlungen für die Sicherstellung eines reibungslosen Zusammenlebens im Wohnumfeld zu unterstützen.

Wir danken auch dem Fördergeber, ohne dessen Unterstützung diese Studie nicht zustande gekommen wäre.

# Hauptaussagen und Schlussfolgerungen

## Beobachtungen zu Interaktionen im Wohnumfeld

Das Bild, das sich aufgrund der Vorstudie, der bei der Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit“ gewonnenen Eindrücke, aus der Auswertung der standardisierten Fragebögen und den durchgeführten ExpertInneninterviews sowie dem Fokusgruppentreffen ergibt, stellt sich wie folgt dar:

Zwischen BewohnerInnen von Wohnhausanlagen unterschiedlichster Größe treten in Niederösterreich, ebenso wie anderswo, Konflikte und Streitigkeiten auf, die sich im Grad ihrer Intensität, Relevanz und Heftigkeit stark unterscheiden können. Je heftiger solch ein Streit und je größer die Anzahl der davon betroffenen Personen bzw. Haushalte, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass die hausverwaltende Wohnbauvereinigung (Gebäude und Anlagen in privater Hand sind nicht Gegenstand dieser Untersuchung) davon in Kenntnis gesetzt und zum Handeln aufgefordert wird. Gelegentlich wird auch die jeweilige Gemeindeverwaltung involviert, die i.d.R. Gemeindewohnungen zur Verwaltung an eben diese Wohnbauvereinigungen ausgelagert hat.

Im Allgemeinen haben die betroffenen Wohnbauvereinigungen Methoden und Abläufe gefunden, wie mit derartigen Situationen umzugehen ist; der zeitliche Aufwand der jeweils zuständigen Hausverwaltung in der Bearbeitung derartiger Konflikte ist aber den Befragungen zufolge, abhängig vom konkreten Fall, mitunter beträchtlich. Da sich die einzelnen Fälle stark voneinander unterscheiden und schwer verallgemeinerbar sind, lässt sich keine allgemein gültige Aussage hierzu machen. Hinzu kommt, dass die Mehrheit der Wohnbauvereinigungen den zeitlichen Aufwand nicht gesondert erhebt, der von ihren MitarbeiterInnen in der Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten geleistet wird.

Sowohl Wohnbauvereinigungen als auch soziale Organisationen – und mittelbar über die hausverwaltenden Wohnbauvereinigungen auch Gemeindeverwaltungen – nehmen wahr, dass es in manchen Wohnanlagen Konflikte gibt, die alleine durch die Vermittlung und Intervention der Hausverwaltung nicht lös- bzw. beendbar sind und daher über längere Zeit weiterbestehen und zu langwierigen Streitigkeiten und Auseinandersetzungen bis hin zu Vandalenakten, Gewaltandrohungen und dem Einschalten der Polizei führen können. MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen und Wohnbauvereinigungen können durch derartige Konflikte sowohl zeitlich als auch psychisch stark belastet werden.

Unterschiedliche Gründe (Müll, Sauberkeit, Lärm) und Ausgangslagen (soziale Probleme, sehr unterschiedliche BewohnerInnengruppen, schlechte Lage, schlechte Bausubstanz) werden für Konflikte genannt; Für die Bewertung von Optionen für die Verbesserung des Umgangs mit derartigen Konflikten und ihrer Eskalation sind die Auslöser jedoch nicht unmittelbar ausschlaggebend.

Seitens der betroffenen Hausverwaltungen in Wohnbauvereinigungen herrscht große Zurückhaltung in Bezug auf etwaige Unterstützung von außen (z.B. Mediation) ebenso wie in Bezug auf mögliche spezialisierte Weiterbildung der eigenen MitarbeiterInnen in diesem Bereich (z.B. in Konfliktprävention). Betont wird in diesem Zusammenhang stattdessen, dass die Lösung von Konflikten unter den BewohnerInnen keine Aufgabe der Wohnbauvereinigungen darstellt.

Ein leichter Widerspruch ist hier auszumachen: wiewohl die Wohnbauvereinigungen die Lösung von/ Intervention in Konflikten nicht als ihre Aufgabe ansehen, zeigen Rückmeldungen (z.B. in der im Projekt durchgeführten Online-Befragung und den ExpertInneninterviews, s.o.), dass sie diese dennoch vielfach wahrnehmen, z.T. mit beträchtlichem Aufwand.

Als außenstehende Beobachterin gewinnt man den Eindruck, dass insbesondere die Wohnbauvereinigungen – und in geringerem Maße die betroffenen Gemeinden – vor allem zusätzliche Kosten fürchten, sollten externe Fachkräfte in der Bearbeitung von Konflikten (bzw. deren proaktiver Prävention durch Gemeinwesenarbeit) zum Einsatz kommen oder die eigenen MitarbeiterInnen sich in diesbezüglichen Themenfeldern weiterbilden (müssen). Die diesbezüglichen Bedenken dürften vor allem daraus resultieren, dass die daraus erwachsenden Kosten nicht über die Hausverwaltungspauschale an die BewohnerInnen weiterverrechnet werden können.

## **Vorschläge für unmittelbar umsetzbare Schritte**

Das gegenständliche Forschungsprojekt ist der Natur der Co-Creation Forschung entsprechend sehr anwendungs- und umsetzungsorientiert; Es ist daher erklärtes Ziel des ForscherInnenteams, nicht nur eine organisatorisch sinnvolle Konstellation für ein Unterstützungsnetzwerk im Wohnumfeld für Niederösterreich zu entwerfen, sondern diesen Entwurf auch bereits in dieser Phase mit den betroffenen Akteuren und Gruppen(vertreterInnen) zu besprechen und auf seine tatsächlichen Umsetzungschancen hin zu überprüfen.

Die hier nachfolgend dargelegten Vorschläge für unmittelbar und mittelfristig umsetzbare Schritte wurden daher bereits einer solchen Prüfung unterzogen. Im Kapitel Schlussfolgerungen und Empfehlungen, Seite 71ff, wird im Detail erläutert, wie und in Zusammenarbeit mit welchen Partner - Organisationen diese Umsetzung erfolgen kann.

### **1. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen untereinander**

Der Umgang mit Beschwerden, Konflikten und Streitigkeiten in Wohnanlagen differiert zwischen unterschiedlichen Wohnbauvereinigungen, ein wiederkehrender, moderierter Austausch zwischen den unmittelbar mit derartigen Themen befassten MitarbeiterInnen kann für diese informativ sein und ihnen neue/ andere Wege aufzeigen, wie sie mit verwandten Fragestellungen umgehen können: was hat in anderen Wohnanlagen funktioniert, was nicht? Welche Methoden könnten sie selbst einsetzen? Gleichzeitig besteht damit die Möglichkeit, die betroffenen einzelnen MitarbeiterInnen in ihrer oft schwierigen Arbeit zu stärken und sie so auch zu entlasten.

### **2. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen und den MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen**

MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen, die insbesondere im Konfliktfall in einem Wohnumfeld zum Einsatz kommen, verfügen oft nicht über das wohnwirtschaftliche Hintergrundwissen der Wohnbauvereinigungen. Dies beeinträchtigt auch ihr Schnittstellenwissen und ihre Überweisungskompetenz, wenn es darum geht für spezifische Problem- und Fragestellungen die bestgeeigneten, lokal verfügbaren (Beratungs)angebote etc. zu finden. Gleichzeitig haben MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen oftmals umfangreiche Erfahrung im Umgang mit Gruppen und der Gestaltung und Moderation von unterschiedlichen Formaten des Austausches, die in der Kommunikation mit BewohnerInnen angewandt werden können. Hier kann der Austausch mit dem jeweiligen „Gegenüber“ wechselseitiges Wissen und Verständnis ermöglichen und fördern und den Umgang mit Konflikten im Wohnumfeld professionalisieren.

### **3. Maßgeschneiderte Weiterbildung für MitarbeiterInnen von Wohnbauvereinigungen und Gemeindeverwaltungen**

Bestehende Unsicherheiten im Umgang insbesondere mit neu Zugewanderten einerseits und mit Konflikten in Wohnhausanlagen andererseits wurden seitens der Wohnbauvereinigungen wiederholt als ein Ausgangspunkt für zu konzipierende, maßgeschneiderte Schulungen von niederschwelligem Zeit- und Kostenaufwand genannt.

### **4. Niederschwellige Ausbildungen für muttersprachliche „WohnbegleiterInnen“**

Sowohl soziale Organisationen als auch Wohnbauvereinigungen nennen Sprachschwierigkeiten bzw. Mangel an DolmetscherInnen insbesondere in der aktuellen Situation mit vielen neu zugewanderten MieterInnen bzw. BewohnerInnen als eine große Herausforderung. Benötigt würden in dieser Situation vor allem MuttersprachlerInnen (Arabisch, Farsi, Dari), die neben ausreichenden Deutschkenntnissen auch über basales Wissen rund um das Thema Wohnen verfügen. Hierfür wären entsprechende Ausbildungsprogramme in Grundfragen und -kenntnissen rasch zu konzipieren und anzubieten.

### **5. Lokaler Austausch rund um das Thema „Wohnen von Flüchtlingen“ zwischen den Betroffenen, QuartiergeberInnen, GemeindevertreterInnen, BetreuerInnen und ehrenamtlichen HelferInnen**

Das brandaktuelle Thema der Unterbringung von Flüchtlingen in Gemeinden und ihre Betreuung durch professionelle ebenso wie ehrenamtliche HelferInnen wirft zahlreiche neue Fragen und Herausforderungen auf, die die lokale Vernetzung sehr wichtig erscheinen lässt. Damit können wechselseitige Frustrationen verhindert werden und darüber hinaus auch eine positive, integrationsfördernde Reaktion der Lokalbevölkerung erreicht werden.

### **6. „Kristallisationspunkte“ schaffen – Forum für Austausch unter BewohnerInnen schaffen**

Mittelfristig besteht die Hauptaufgabe für Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld darin, für BewohnerInnen von Wohnanlagen „Kristallisationspunkte“ für Austausch, Kommunikation und Engagement zu schaffen. Damit wird nicht nur Konfliktprevention und Identifikation mit der eigenen Nachbarschaft gefördert, sondern auch mehr Eigenverantwortlichkeit der Betroffenen ermöglicht. Davon kann eine reelle Entlastung der Hausverwaltungen in der Konfliktbearbeitung erwartet werden. Eine derartige Aktivierung der BewohnerInnen in der eigenen Wohnumgebung bedarf vielfach des koordinierenden Anstoßes von außen, um in nachhaltiger (und auf Sicht selbsttragender) Weise etabliert werden zu können. Daher sollten Moderations- und Begleitangebote an Gemeinden und/oder Wohnbauvereinigungen für Beteiligungs- und Kooperationsprozesse rund ums Wohnumfeld in Quartieren und Vierteln formuliert und in standardisierter Weise angeboten werden.



## Einleitung

Obwohl das Land Niederösterreich zu den demographischen Wachstumsgebieten Österreichs zählt – Großteils aufgrund von Zuwanderung aus anderen Bundesländern (insbesondere Wien) und einer anhaltenden Nettozuwanderung aus dem Ausland – gibt es auch Abwanderungsgebiete.

Es besteht also in Ballungszentren und besonders im Umland von Wien schon derzeit und längerfristig ein steigender Bedarf an Wohnungen, während in den Abwanderungsgebieten zunehmend Wohnungen und Häuser leer stehen.

Angesichts der zunehmenden ethnisch-kulturellen Vielfalt der Bevölkerung infolge von Zuwanderung aus dem Ausland ist es wichtig, der Frage nachzugehen, was dies - neben der Sicherung der Wohnversorgung - auch für die Planung und Bereitstellung von sozialer Infrastruktur, öffentlichen Einrichtungen und einem unterstützenden interkulturellen Gemeinwesen bedeutet. Daraus ergibt sich die weitere Frage, mit welchen Veränderungen die öffentlichen und wohnungswirtschaftlichen Akteure rechnen müssen und welche Konsequenzen sie daraus für die künftige Wohn- und Lebensraumgestaltung in städtischen Gebieten ebenso wie in ländlichen Gemeinden ziehen sollten. Diesen Fragen ging die in den Jahren 2013 – 2014 vom Department für Migration und Globalisierung der Donau-Universität Krems durchgeführte Studie „Sozialraumanalyse: Konzepte und Empfehlungen zur Umsetzung von Integration in Niederösterreich“ nach. Damals lag der Schwerpunkt auf dem friedlichen Zusammenleben von Migranten/innen und Einheimischen im Sozialraum Wohnen.

Ziel war es, Anforderungen an eine integrationsfördernde Wohninfrastruktur zu identifizieren und daraus Empfehlungen zur Umsetzung sowie Anregungen für integrationspolitisches Handeln im Wohnumfeld abzuleiten. Die Sozialraumorientierung wurde gewählt, da diese die Einbindung sozialen Handelns in die Analyse des räumlichen Umfelds zum Ziel hat. Dabei ist mit dem „Sozialraum“ nicht nur ein sozialgeografisch begrenzter Raum, sondern vor allem auch ein sozial konstruierter Raum gemeint - ein Lebensraum, in dem sich gesellschaftliche Entwicklungsprozesse manifestieren. Die Empfehlungen für die niederösterreichischen Akteure der Wohn- und Sozialraumgestaltung orientierten sich in der Folge an der Gestaltung der materiellen und immateriellen Lebenssituation der Menschen in einem sozialen Raum.

In der vorliegenden Arbeit wird, darauf aufbauend, ein Konzept koordinierter Unterstützungsstrukturen für die Einzugsbegleitung in Neubau und Bestand entwickelt, ergänzt um die Institutionalisierung von Konfliktmediation und -prävention sowie Gemeinwesenarbeit in Wohnanlagen des Landes Niederösterreich.

## **Vorstudien & Problemaufriss**

Vor dem Hintergrund des demographischen Wandels und des steigenden Anteils der Bevölkerung mit Migrationshintergrund ging die Studie „Sozialraumanalyse: Konzepte und Empfehlungen zur Umsetzung von Integration in Niederösterreich“ der Frage nach, mit welchen Veränderungen die öffentlichen und wohnwirtschaftlichen Akteure rechnen müssen, um Integration und Zusammenleben künftig positiv zu gestalten. Die Studie zeigte Problem- und Konfliktfelder auf, ausgehend von übergeordneten sozio-demographischen Rahmenbedingungen bis hin zur konkreten Wohnsituation von Menschen in unterschiedlichen Milieus. Die Problemfelder wurden identifiziert und dargestellt, ihre Hintergründe analysiert sowie Verbesserungsoptionen vorgeschlagen.

Im Rahmen einer exemplarischen, kleinräumigen Sozialraumanalyse wurde auf Lebensverhältnisse und Problemlagen genauer eingegangen, unter besonderer Berücksichtigung sozialstruktureller Verhältnisse und benachteiligter Lebenslagen. Damit sollten der künftigen Planung im Wohnbau und in der Wohnungspolitik Hinweise für Neu- und Umorientierungen gegeben werden, damit das Zusammenleben in zunehmend diversen Gesellschaften und Milieus möglichst konfliktfrei wird.

### **Bestehende Problemlagen**

Bei der Auseinandersetzung mit den Themen Wohnen und Integration wurde offenkundig, dass MigrantInnen mit niedrigem Bildungsniveau und entsprechend niedrigen Verdienstmöglichkeiten sich meist nur schwer am frei finanzierten Wohnungsmarkt mit Wohnraum versorgen können. Auch Mietwohnungen Gemeinnütziger Wohnbaugenossenschaften sind für sie vielfach zu teuer. Gemeindewohnungen stehen oft nicht bedarfsdeckend zur Verfügung, zudem sind Menschen mit Migrationshintergrund z.T. vom Zugang zu diesen Wohnungen ausgeschlossen. Damit verbleiben private Mietwohnungen mit niedrigem Qualitätsstandard oft als einzige Wohnoption, insbesondere für neu Zugezogene. (Gächter 2016, Statistik Austria 2014) Nicht selten werden aber gerade im privaten Mietwohnsektor auch Diskriminierungen von Menschen mit Migrationshintergrund beobachtet. (Frey 2016)

Diese Problemfelder des Wohnungsmarktes haben auch Auswirkungen auf die unmittelbare Lebenssituation vor Ort: so zeigt sich, dass Personen mit Migrationshintergrund im Schnitt weniger Wohnraum zur Verfügung steht als dem Durchschnitt der Österreicher/innen - knappe Haushaltsbudgets bedingen, dass mehr Menschen auf engerem Raum zusammenleben. (Statistik Austria 2016) Angesichts der engen und zum Teil prekären Wohnverhältnisse ärmerer migrantischer Bevölkerungsgruppen ist es nachvollziehbar, dass gerade diese BewohnerInnen zur Bewältigung ihres Alltags stärker auf die Nutzung von halböffentlichen und öffentlichen Räumen im unmittelbaren Wohnumfeld angewiesen sind.

Ein überproportionaler Anteil der sozioökonomisch schwachen Personengruppen lebt lokal konzentriert in privaten Mietwohnungen von geringer Qualität, weniger aus dem Wunsch nach Wohnen in Nachbarschaft mit Menschen des gleichen ethnischen oder sozialen Hintergrundes, sondern vielmehr den Strukturen des Wohnungsmarkts und dessen Diktat folgend. Verstärkt werden können derartige Segregationstendenzen zudem durch das Abwandern der autochthonen Bevölkerung aus den betroffenen Wohngebieten, wenn diese sich am „hohen AusländerInnenanteil“ im Viertel stoßen.

Sind Wohnquartiere mit migrantisch geprägter Wohnbevölkerung darüber hinaus schlecht verkehrstechnisch angebunden, so bedingt dies in der Folge für die BewohnerInnen auch Einschränkungen in

ihrer tagtäglichen Mobilität und trägt zur Minderung von Arbeitsmarkt- und Bildungschancen der Betroffenen bei.

Im Umfeld dieser Wohnquartiere sehen sich Kindergärten und Schulen mit Konzentrationen von Kindern mit nicht-deutscher Umgangssprache konfrontiert. Diese Konzentrationen sind nicht nur Folge von Wohnsegregation sondern auch der Tendenz deutschsprachiger Eltern auf andere Kindergärten auszuweichen. Sie schreiben in hohem Maße ihre Kinder in oft weiter entfernte öffentliche oder private Kindergärten und Schulen mit überwiegend deutschsprachigen Kindern ein. Für die SchülerInnen mit nicht deutscher Umgangssprache vermindern sich dadurch die Chancen und auch die Motivation, mit gleichaltrigen Kindern mit deutscher Muttersprache zu lernen, zu sprechen und zu spielen.

### **Zentrale Konfliktfelder im Wohnumfeld**

Insbesondere Kinder und Jugendliche mit Migrationshintergrund nutzen aufgrund ihrer beengten Wohnsituation verstärkt Spielmöglichkeiten im Freien in der unmittelbaren Wohnumgebung. Dies wiederum führt vielfach zu Klagen anderer BewohnerInnen über Lärmbelästigung. Vor allem in Wohngebieten mit alternder autochthoner Bevölkerung werden dadurch klassische Generationskonflikte zwischen ruhebedürftigen SeniorInnen und Kindern und Jugendlichen mit entsprechendem Bewegungsdrang mit stereotypen Vorurteilen über ethnisch-kulturelle Verhaltensmuster überfrachtet und damit belastet.

Generell sind Klagen über Lärmbelästigung der häufigste Konfliktgrund in vielen Wohnanlagen. Diese Problematik ist sehr häufig mit dem Fehlen adäquater Spiel- und Freizeitmöglichkeiten vor allem für größere Kinder und Jugendliche verbunden. Hinzu kommt, dass gerade in größeren Wohn(neu)baugebieten, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten von unterschiedlichen Bauträgern errichtet wurden bzw. werden, ein Angebot an wohnungsnahen Freizeit- und Bewegungsmöglichkeiten oft fehlt. Darüber hinaus gibt es oft keine Planung zur Schaffung von dergleichen Einrichtungen und/oder keine übergeordnete Koordination zu einer etwaigen Umsetzung.

Ein weiteres, häufiges Konfliktfeld im unmittelbaren Wohnumfeld stellen mangelnde Sauberkeit und Müll(trennung) dar. Ebenso wie Lärm ist auch dieser Themenkreis dazu geeignet, durch entsprechend aufbereitete Information, Kommunikation und Konfliktmediation individuell und kleinräumig bearbeitet zu werden und einer Lösung zugeführt zu werden. Sinnvoll erscheinen daher übergreifende Strukturen, die derartige punktuelle Hilfestellungen anbieten.

Darüber hinaus ist es aber auch notwendig, bei Fehlverhalten konsequent dagegen einschreiten zu können. MitarbeiterInnen von Wohnbaugenossenschaften müssen handlungsfähig sein, wenn sie Fehlverhalten beobachten. Dazu braucht es einerseits gesetzliche Rahmenbedingungen, andererseits auch Unterstützung durch die Hausverwaltung.

Lokale Feste und niederschwellige Veranstaltungen und Aktivitäten zum Kennenlernen (z.B. Hof- und Stiegencafés), die das Gespräch und den Austausch unter NachbarInnen ermöglichen und fördern und damit helfen können eine Kultur des Miteinander Redens zu schaffen, fehlen vielfach. Damit bleibt eine Möglichkeit, Konflikte erst gar nicht erst entstehen zu lassen, ungenutzt.

Es werden in der vorliegenden Arbeit einige Good Practice Beispiele aus verschiedenen Bundesländern vorgestellt, die bereits Strukturen geschaffen haben, die die Wohnungsvergabe und Wohnungsbetreuung von Personen mit und ohne Migrationshintergrund sowie von Personen, die entweder keine Wohnung haben oder am Wohnungsmarkt nicht mit Wohnraum versorgt werden können,

unterstützen. Auch Niederösterreich kennt dergleichen vorbildliche Beispiele, etwa den Verein Wohnen (Wohnassistenz).

Praktische Beispiele und die durchgeführte sozialräumliche Untersuchung im Schwerpunktgebiet Porscheviertel Wiener Neustadt zeigen, dass Beratung, Konfliktmanagement sowie Quartiersarbeit als wirkungsvolle Methoden und Instrumente angesehen werden können, die das Zusammenleben im Wohnumfeld tolerant und möglichst konfliktfrei gestalten; sie erlauben die Entwicklung neuer Formen der Nachbarschaft in einer zunehmend diversen Gesellschaft. Dadurch kann soziale Nachhaltigkeit im Wohnbau gewährleistet werden.

Diese Methoden und Instrumente sind vor allem auch für Wohngebäude von Gemeinnützigen Wohnbaugenossenschaften und von solchen, die von Gemeinden verwaltet werden (sowie diversen Mischformen), von Interesse. Die Hausverwaltung wird häufig mit MieterInnenkonflikten und –bedürfnissen konfrontiert, die deutlich über ihre technischen und kaufmännischen Kernkompetenzen und Verantwortlichkeiten hinausgehen. Mangels anderer möglicher AnsprechpartnerInnen werden derartige Probleme dann oft trotzdem an die Hausverwaltung heran getragen. In der Folge wird hier vielfach bereits – oftmals unbeachtet und unhonoriert – Mediationsarbeit geleistet, die es anzuerkennen und professionell zu unterstützen gilt.

Da den Genossenschaftlichen Bauträgern und Hausverwaltern eine Weiterverrechnung von Tätigkeiten in Konfliktmediation und Quartiersarbeit nicht direkt über die Hausverwaltungspauschale möglich ist, erhebt sich die Frage nach der passenden organisatorischen und administrativen Verortung derartiger Tätigkeiten und ihrer finanziellen Abgeltung. In so einem Fall wäre auf jeden Fall eine enge Zusammenarbeit mit den betroffenen Gemeinden erforderlich. Es könnten aber auch Gemeinden selbst sein, die diese Aufgabe übernehmen, nicht zuletzt da sie ja für das erweiterte Wohnumfeld schon wichtige Infrastruktureinrichtungen wie Kindergärten, Volksschulen und zum Teil auch Spielplätze und öffentliche Nahverkehrsmittel anbieten, vermitteln oder organisieren.

## Konzept NÖ Netzwerk Wohnen

Vor diesem Hintergrund hat es sich das Forschungsprojekt „Konzept NÖ Netzwerk Wohnen“ zum Ziel gesetzt:

- Bestehende Strukturen von Gemeinnützigen Genossenschaften, Gemeinden und Landesbehörden hinsichtlich ihrer Anschlussfähigkeit für koordinierte Unterstützungsstrukturen im Wohnbereich mit besonderem Augenmerk auf vergleichbare, bereits bestehende Strukturen zu analysieren und weitere erforderliche Maßnahmen zu identifizieren. Darauf aufbauend werden notwendige Vernetzungen und Kompetenzver-/zuteilungen seitens der Wohnbaugenossenschaften, Hausverwaltungen, der Gemeinden und des Landes Niederösterreichs definiert (**Subkonzept Strukturen**)
- In direktem Austausch mit den beteiligten Stakeholdern (Genossenschaften, Gemeinden, NÖ Integrationservice) ein Konzept für die Schaffung eines Pools an geschulten SozialarbeiterInnen und MediatorInnen mit wohnrechtlichen Kenntnissen zu entwickeln, die bei angezeigtem Bedarf flexibel und ggf. auch über die Grenzen von unterschiedlichen Hausverwaltungen und Gemeinden hinweg in Quartieren tätig werden können. (**Subkonzept Core Team**)
- In direktem Austausch mit den beteiligten Stakeholdern (Genossenschaften, Gemeinden, NÖ Integrationservice) ein Konzept für die Niederschwellige Schulung von MitarbeiterInnen in Hausverwaltungen von Gemeinnützigen Wohnbauträgern und Gemeinden im Bereich von Konfliktmanagement und –prävention zu entwickeln (**Subkonzept Schulung**).

Die Erarbeitung der dargestellten Konzepte dient der Erstellung eines übergreifenden Konzeptes für ein NÖ Netzwerk Wohnen, das es ermöglichen soll, dauerhafte Strukturen für soziale Nachhaltigkeit in Niederösterreichischen Wohnanlagen zu schaffen und zu unterstützen. Durch ein solches Netzwerk sollen Leistungen aus den Bereichen Beratung (inkl. Einzugsbegleitung in Neubau und Bestand), Konfliktmanagement und Quartiersarbeit rasch und niederschwellig angeboten werden können.

Das gegenständliche Projekt versteht sich daher als Machbarkeitsstudie, die ein umsetzbares Konzept zum praktischen Aufbau und effizienten Einsatz eines solchen Netzwerkes entwickelt. Dabei sind die dargestellten Subkonzepte als integrale Bestandteile konzipiert, die im Bedarfsfall aber auch einzeln und jeweils für sich allein umsetzbar sein sollten.

### Untersuchungsmethode: vier Arbeitsfelder

Basierend auf diesem Untersuchungskonzept unterteilen sich die im Forschungsprojekt gesetzten Schritte in vier hauptsächliche Arbeitsfelder, in denen mit unterschiedlichen Befragungs- und Diskussionsmethoden die zentralen Fragen rund um eine mögliche Unterstützungsstruktur im Wohnumfeld erarbeitet werden:

1. Fachkonferenz  
Unter dem Titel „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld“ wurde am 27. Oktober 2015 eine Fachkonferenz abgehalten, an der 96 VertreterInnen von sozialen Organisationen, Gemeinden und Wohnbauvereinigungen teilnahmen, um einerseits Vorträge zu Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld und insbesondere von Migration und Flüchtlingsintegration zu hören, sowie andererseits auch selbst aktiv in Kleingruppen über diese Themen zu diskutieren.

## 2. Online-Befragung

Mittels eines strukturierten Online-Fragebogens wurden 42 VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und sozialen Organisationen in Niederösterreich zum Umgang mit Konflikten im Wohnumfeld befragt, wobei der Schwerpunkt auf möglichen Unterstützungsstrukturen für die Arbeit an Konflikten im Wohnumfeld lag.

## 3. ExpertInneninterviews

13 ExpertInnen aus Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und sozialen Organisationen in Niederösterreich wurden in offenen Interviews persönlich befragt, wie ein Netzwerk Wohnen ihrer Meinung nach beschaffen sein müsste und was es dazu bräuchte bzw. was es leisten sollte.

## 4. Fokusgruppentreffen

11 VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und sozialen Organisationen in Niederösterreich besprachen die Frage „Was kann ein Netzwerk Wohnen für ein verbessertes Zusammenleben in NÖ Wohnanlagen leisten?“ Das Fokusgruppengespräch war zweiteilig; in einem Plenum wurden Positionen und Erfahrungen auf den Tisch gelegt; in weiterer Folge kam es zu vertiefenden Einzel – und Gruppengesprächen mit den TeilnehmerInnen.

Die in diesen vier Arbeitsfeldern gewonnen Erkenntnisse und generierten Ergebnisse werden hier nachfolgend im Detail dargestellt. Darauf aufbauend werden sodann Empfehlungen für eine Umsetzung und Implementierung eines „NÖ Netzwerk Wohnen“ präsentiert.

# 1. Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld“

Die Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld unter besonderer Berücksichtigung von Migration und Flüchtlingsintegration“ fand am 27.10.2015 im Audi Max der Donau-Universität Krems statt.



Zum Projektauftritt wurde die obige Konferenz organisiert, an der rund 80 Personen teilnahmen. Die TeilnehmerInnen kamen, wie aus Abbildung 1 ersichtlich ist, aus sozialen Organisationen (35%), aus Wohnbauvereinigungen (5%), Gemeinden (17%) sowie einem breiten Spektrum weiterer Berufsgruppen. Gemäß Anmeldestand vom 22.10.2015 setzte sich die Gruppe der Sonstigen aus engagierten Privatpersonen (häufig der Freiwilligenarbeit), VertreterInnen von Firmen & Planungsbüros, Ministerien, Fachmedien etc. zusammen.

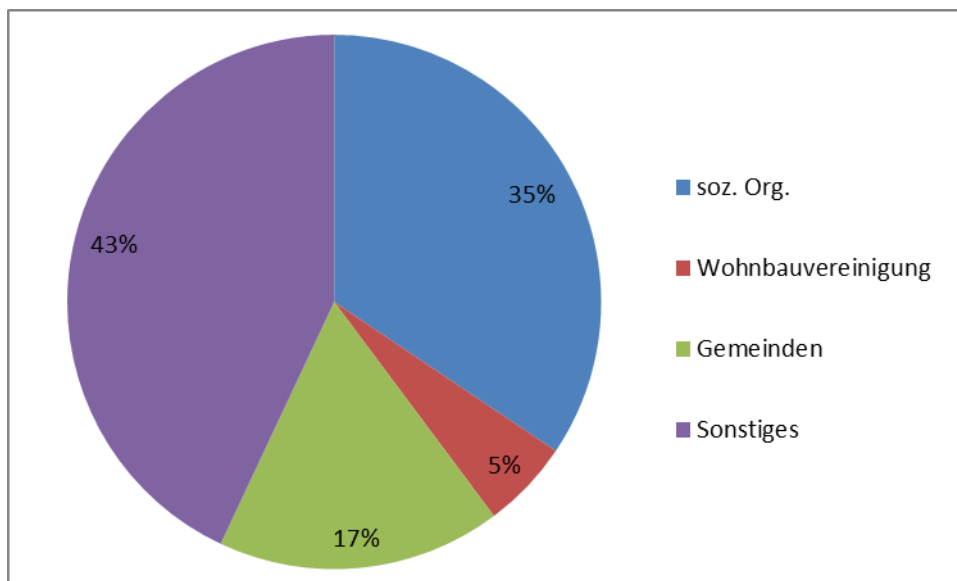


Abbildung 1: Statistik angemeldeter BesucherInnen zur Fachkonferenz

## 1.1 Impulsreferate

In drei Impulsreferaten: Christoph Stoik, MA, zum Thema: „Gemeinwesenarbeit Heute: Möglichkeiten und Herausforderungen unter besonderer Berücksichtigung von Migration und Flüchtlingsintegration“ gefolgt von Dr. Katerina Kratzmann zum Thema: „Wohnlösungen für (anerkannte) Flüchtlinge in Österreich“ und Dr. Margarethe Czerny zum Thema: „Integrationspolitik im Wohnen - Herausforderungen vor dem Hintergrund der Flüchtlingsströme“, wurde die Thematik der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld unter besonderer Berücksichtigung des Flüchtlingszustroms und der Herausforderung einer adäquaten Unterbringung der Flüchtlinge dargestellt. Im Anschluss daran wurden unterschiedliche Zugänge und Organisationsformen für Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld aus den Bundesländern Steiermark, Vorarlberg und Tirol präsentiert (siehe: Annex).

Christoph Stoik verwies in seinem Impulsreferat auf die Chancen und Herausforderungen der Gemeinwesenarbeit vor dem Hintergrund der Vielfalt der Lebensstile und sozialen Differenzierung. In dem Zusammenhang komme der Gemeinwesenarbeit die Aufgabe der Kommunikations- und Kulturarbeit und der Vermittlung in Wohnhausanlagen, in Stadtteilen und Regionen zu. Wachsende soziale und ethnisch-kulturelle Segregation würden viele Menschen in benachteiligten Stadtteilen als besondere Herausforderung und Belastung empfinden, oft auch aus Unwissen über die Chancen und Möglichkeiten eines konfliktfreien Zusammenlebens, das eine organisierte gesellschaftliche Integrationsarbeit eröffnet. Bei unterschiedlichen Ansprüchen im öffentlichen Raum und im Wohnumfeld sei auch Konfliktarbeit auf mehreren Ebenen und Seiten der Konfliktparteien erforderlich. Hier ist Unterstützung bei der Organisation der Gemeinwesenarbeit, der Artikulation von Interessen benachteiligter Personengruppen und Individuen und der Förderung der Handlungsmächtigkeit notwendig. Gemeinwesenarbeit könne auf diese Art ein „Lobbying“ gegen Armut und soziale Ausgrenzung betreiben. Sie könne aber eine gesellschaftliche Integrationsarbeit, etwa bei der Vermittlung des Zugangs zu Arbeit und Bildung, und soziale Sicherheit nicht ersetzen. Ebenso könne sie dem gesellschaftlich etablierten Rassismus nur begrenzt etwas entgegensetzen.

Katerina Kratzmann berichtete in ihrem Beitrag von Wohnlösungen für (anerkannte) Flüchtlinge in Österreich und betonte die zentrale Rolle von Wohnraum für die Integration; ja sie meinte sogar, dass adäquater Wohnraum die wichtigste Voraussetzung für eine gelungene bzw. gelingende Integration ist. Wenn es an Wohnraum für Flüchtlinge mangle, dann habe das nicht nur Auswirkungen z.B. auf die Gesundheit der Betroffenen. Eine eingeschränkte Integrationsfähigkeit könne ebenfalls eine mögliche Konsequenz sein. Sie sprach auch die Gefahr von Obdachlosigkeit nach der Entlassung aus der Grundversorgung an - die Bundesländer Tirol, Salzburg, Oberösterreich und Wien würden hier, im Gegensatz zum Rest des Landes, bereits eine steigende Tendenz verzeichnen.

Margarethe Czerny wiederum stellte 3 Fragen in den Vordergrund, nämlich ob: erstens, genügend Wohnraum zur Verfügung stehe; zweitens, welche Rolle die Wohnungspolitik in dem Zusammenhang spiele, und, drittens, welche Strukturen vorhanden bzw. geschaffen werden müssten, um eine adäquate Unterbringung sicher zu stellen. Sie sah in allen drei Bereichen Handlungsbedarf in Österreich. Sie verwies darauf, dass Österreich angesichts der starken Zuwanderung über die derzeitigen Pläne hinaus zusätzlicher Wohnraum zu schaffen sei (plus 25.000 Wohnungen), und dass neue Modelle im Neubau forciert werden sollten. Sie brachte in dem Zusammenhang das Beispiel des Berliner Senats, der angesichts der Flüchtlingswelle ein zusätzliches Wohnungsprogramm entwickelte, dem zufolge eine halbe Milliarde € für Investitionen in Leichtbau-Häuser allein für 2016 vorgenommen werden sollten; darüber hinaus werden verstärkt Gemeinschaftsunterkünfte mit sozialer Betreuung angeboten und der Zugang zu leerstehenden Wohnungen werde erleichtert.



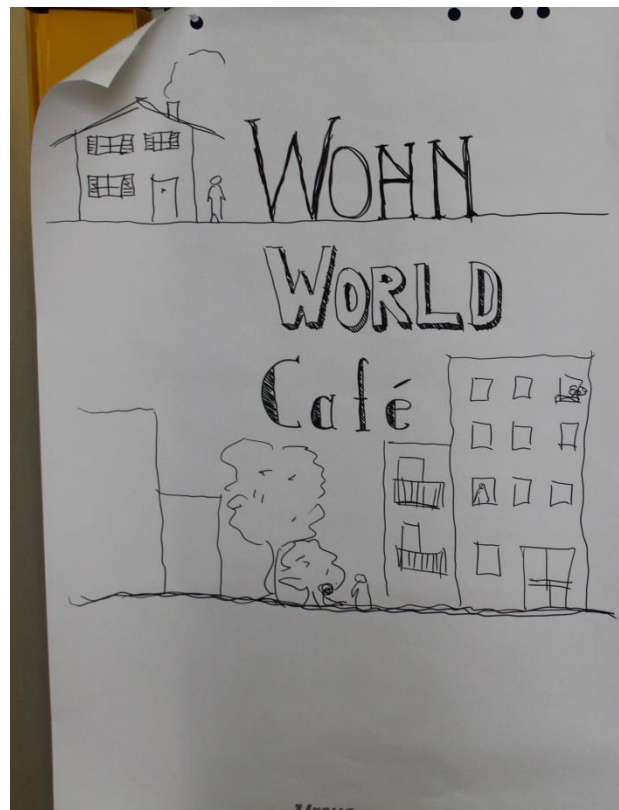
In der anschließenden Diskussion plädierten TeilnehmerInnen dafür, zumindest für die allerersten Monate der Fluchtmigrationswelle Sammelunterkünfte im Land anzubieten, an denen Kräfte gebündelt und entsprechende Angebote für die soziale Versorgung (Gesundheitsversorgung, psychologische Betreuung, Sprachkurse, etc.) auf hohem Niveau und dennoch effizient angeboten werden könnten. Darüber hinaus wurde gefordert, mit Rücksicht auf die lokale Einwohnerschaft, kleinere, persönlicher wirkende Aufnahmekontingente in den Gemeinden anzubieten, die ein wechselseitiges Kennenlernen auf Augenhöhe eher ermöglichen als Großquartiere. Einig waren sich alle, dass der derzeit für Neuzuziehende zur Verfügung stehende Wohnraum quantitativ nicht ausreiche und daher die Schaffung von neuem, kostengünstigem Wohnraum – nicht nur für MigrantInnen und Flüchtlinge – ein Gebot der Stunde wäre.<sup>2</sup>

## 1.2 WohnWorld Cafe

Der Nachmittag der Fachkonferenz war der intensiven Diskussion unter den TeilnehmerInnen gewidmet.

Im World-Café - Setting wurde an 10 Tischen mit je ca. 6 Personen in wechselnder Zusammensetzung folgenden drei Fragen nachgegangen:

- Was braucht das Gemeinwesen im Wohnumfeld wirklich?
- Vertiefung: Was braucht die Gemeinwesenarbeit (GWA) im Wohnumfeld wirklich?
- Einigen Sie sich gemeinsam auf einen ersten Schritt, der jetzt nötig ist, um Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld zu stärken?



<sup>2</sup> Vortragsfolien und Audiomitschnitte finden sich hier:

<http://www.donau-uni.ac.at/de/departement/migrationglobalisierung/veranstaltungen/id/22649/index.php>

Die Ergebnisse aller drei Diskussionsrunden werden hier in den am häufigsten thematisierten Themenbereichen dargestellt:

### **(Konsumfreie) Räume für Begegnung**

Zahlreiche Einträge der TeilnehmerInnen thematisierten den Bedarf an Raum: „für Begegnung, gemeinsame Aktivitäten“; „offen, barrierefrei“; „niederschwellig“; „neutral, nutzungsoffen, konsumfrei“; „zum Austausch (Tanz, Kochen)“; genannt wurde auch „Gasthaus ohne Konsumzwang“<sup>3</sup>; sowie „Bedeutung stiftet Verantwortung“ (sgefühl) – besteht für BewohnerInnen die Möglichkeit sich – auch räumlich! – gestaltend einzubringen, kann daraus verstärkte Identifikation und Eigenverantwortung entstehen. Aber auch: „Nachbarschaftsorte, die niemandem zugeordnet sind, werden benötigt – ‚neutraler Boden‘ “

### **Vernetzung**

Starker Bedarf an Vernetzung wurde thematisiert: „Vernetzung zwischen GWA und NGOs“ und „Institutionen, NGOs, Politik, Verwaltung, Individuen“, „Kultur für Interdisziplinarität“ – „Möglichkeit, dass unterschiedliche Disziplinen sich austauschen und befruchten“; angemerkt wurde dazu auch, dass dies „zeitliche[en] Rahmen und Ressourcen“ braucht: „Vernetzung braucht koordinierende Stelle: Wer?“

### **Politische Willensbildung/ Politisches Bekenntnis**

Insbesondere in Bezug auf die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen wurde vehement „Politisches Bekenntnis“ und „Gesellschaftspolitische Vision der Bundespolitik“ gefordert: „Bekenntnis/ Strategie auf allen Ebenen“, „politischer Wille für Nachhaltigkeit und solide Finanzen“, aber auch: „Neue Strukturen in der Verwaltung“



<sup>3</sup> Ein ehemaliges Gasthaus an der Ecke Herbststraße/Schinnaglgasse im 15. Bezirk in Wien, der - Nachbarschaftsraum der Gebietsbetreuung in Ottakring, steht als offener Raum für die Nachbarschaft zur Verfügung. Es gibt eine Küche, Nähmaschinen, Reparaturwerkzeug, Computer mit Internet, einen Leihladen, Mietrechts- und Sozialberatung und vieles mehr: <http://www.gbstern.at/projekte-und-aktivitaeten/stadtnutzen/herbststrasse-15/> letzter Zugriff: 13.10.2016

## 2 Online-Fragebogen

Zahlreiche ExpertInneninterviews im Rahmen der Vorläuferstudie „Sozialraumanalyse – Konzepte und Empfehlungen zur Umsetzung von Integration in Niederösterreich“ hatten Hinweise auf Problemfelder, relevante Fragestellungen und mögliche Verbesserungsperspektiven geliefert. Diese Erkenntnisse konnten in den vielen Diskussionsrunden anlässlich der Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld“ weiter vertieft werden. Zur weiteren Fundierung der Erkenntnisse wurde eine Online-Erhebung durchgeführt, um zumindest ansatzweise auch in quantitativer Hinsicht einen Einblick in bestehende bzw. wahrgenommene Problemlagen und Herausforderungen zu erhalten. Dabei wurde zwischen der ‚normalen‘ Situation und der besonderen Situation infolge des Flüchtlingszustroms differenziert. In der Folge wurde der Unterbringung von Flüchtlingen mit einem eigenen Fragekapitel gedacht.

Zielpublikum der Befragung sollten VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und sozialen Organisationen sein, soweit diese mit Verwaltung bzw. der Betreuung von Wohnanlagen betraut sind.

### 2.1 Vorbereitung

Da die drei Zielgruppen in Wohnanlagen unterschiedliche Aufgaben erfüllen und daher unterschiedliche Zugänge zu, möglicherweise auch Sichtweisen auf, diese haben, wurden drei spezifische Fragebögen für diese drei Zielgruppen erstellt. Der Ausgangspunkt war allerdings für alle der gleiche, nämlich die Beantwortung der Frage nach den bestehenden Problemlagen einerseits und das Ausloten möglicher Verbesserungen andererseits. In einer Pilotierung wurden die Fragebogen mit einem Vertreter einer Wohnbauvereinigung und drei VertreterInnen von sozialen Organisationen getestet. Dadurch konnten geringfügige Mängel festgestellt und behoben werden.

Die drei unterschiedlichen Fragebogenversionen wurden auf einer Befragungsplattform der Donau Universität online gestellt. Insgesamt wurden 42 VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und sozialen Organisationen in Niederösterreich per Mail eingeladen sich an der Umfrage zu beteiligen (wobei jeder Gruppe der Link zur jeweils passenden Fragebogenversion zur Verfügung gestellt wurde, siehe Annex für Details).

### 2.2 Durchführung

Die Fragebögen waren vom 25.1. 2016 bis 21.6.2016 online zugänglich. Sie wurden in dieser Zeit von 44 Personen vollständig ausgefüllt. Die Zugehörigkeit zu den drei unterschiedlichen Zielgruppen teilte sich dabei wie folgt auf:

- 20 VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen
- 16 VertreterInnen von Gemeinden
- 8 VertreterInnen von sozialen Organisationen

Es muss daher aufgrund der geringen Fallzahl betont werden, dass die gewonnenen Ergebnisse keine statistische Relevanz haben; sie können allerdings die bereits gewonnenen Erkenntnisse aus qualitativen Befragungen in der Vorstudie einerseits untermauern und vertiefen andererseits aber auch hinterfragen.

## 2.3 Ergebnisse

Die Befragungsergebnisse werden hier nachfolgend getrennt nach den drei unterschiedlichen Befragungszielgruppen (und den leicht divergierenden Fragebögen) dargestellt. Im Anschluss daran werden punktuell Vergleiche zwischen diesen Gruppen angestellt. Aufgrund der geringen quantitativen Aussagekraft wird dabei auf die Angabe genauer Prozentzahlen verzichtet; die genauen Angaben finden sich in graphischer Form im Anhang.

### 2.3.1 Wohnbauvereinigungen

#### Derzeitige Situation

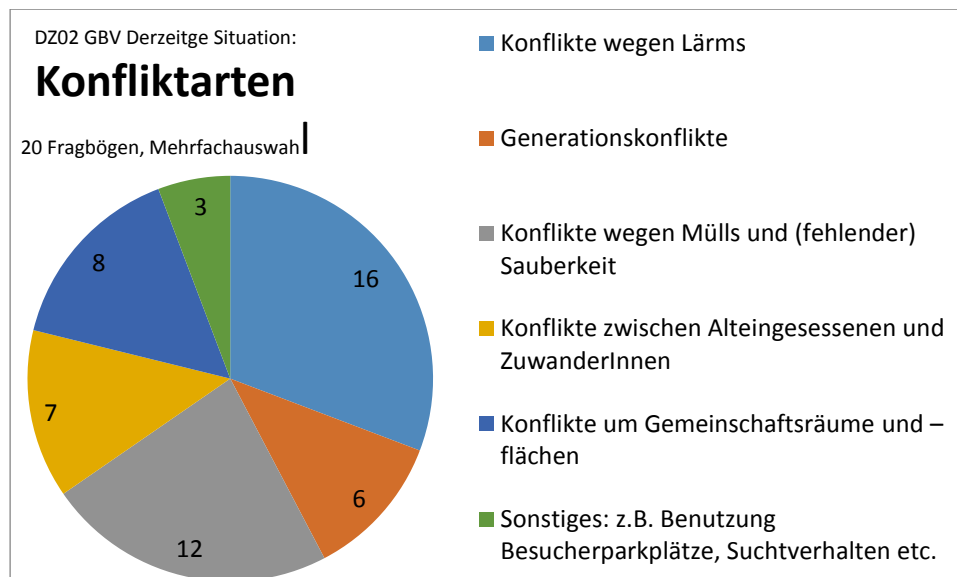
##### *KonfliktbetreuerIn*

Wenn zwischen den BewohnerInnen Konflikte auftreten, die an die Hausverwaltung durch die zuständige Wohnbauvereinigung herangetragen werden, so werden diese vor allem von SachbearbeiterInnen in der der jeweiligen Hausverwaltung (also: vom Büro aus) bearbeitet.

Etwas seltener sind HausbetreuerInnen vor Ort in die Konfliktbearbeitung involviert. Immerhin 17% der Befragten geben an, dass niemand speziell für die Konfliktbearbeitung zuständig ist, bei 10% gibt es dagegen auf Konfliktlösung spezialisierte MitarbeiterInnen.

##### *Konfliktarten*

In den von den Wohnbauvereinigungen betreuten Wohnanlagen werden prioritär Lärm und Müll sowie (fehlende) Sauberkeit als Konfliktauslöser genannt. Danach folgen Konflikte um Gemeinschaftsräume /-flächen sowie Konflikte zwischen Alteingesessenen und Zugewanderten.



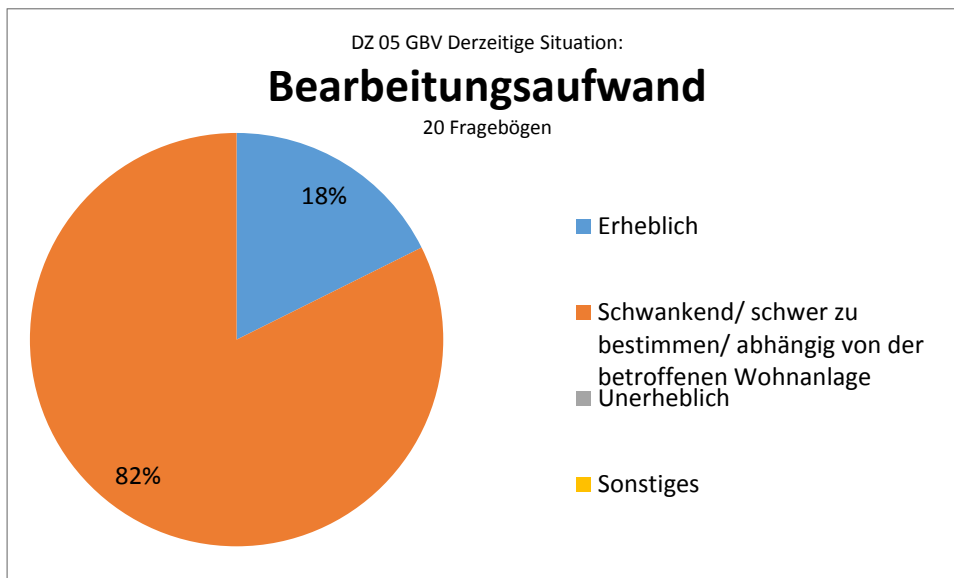
**Abbildung 2: häufige Ursachen von Konflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen**

##### *Umgang mit Konflikten*

Konflikte werden vor allem durch Briefe an die betroffenen Parteien und telefonische Kontaktaufnahme behandelt sowie, weniger häufig, durch Aufforderungen an die Beschwerdeführer, die Streitigkeiten zu lösen. Selten kommt es zur Einladung zum persönlichen Gespräch mit den Konfliktparteien.

### *Bearbeitungszeit*

Der zur Bearbeitung von BewohnerInnenkonflikten anfallende Zeitaufwand wird seitens der Wohnbauvereinigung überwiegend nicht erfasst.



**Abbildung 3: Zeitaufwand zur Bearbeitung von BewohnerInnenkonflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen**

### *Bearbeitungsaufwand*

In Ermangelung genauer Daten zur Bearbeitungszeit von BewohnerInnenkonflikten wird der Bearbeitungsaufwand überwiegend als schwankend und schwer zu bestimmend, jedenfalls aber abhängig von der betroffenen Wohnanlage eingeschätzt. Immerhin, 18 Prozent bezeichnen ihn als erheblich und niemand hält ihn für unerheblich.

### *Problemanlagen*

Wenn es Problemanlagen im Portfolio der Wohnbauvereinigungen gibt, so ist das nach Ansicht der Befragten vor allem eine Folge von sehr unterschiedlichen BewohnerInnengruppen. Auch soziale Problemlagen werden häufig beobachtet.

### **Perspektiven für die Zukunft**

#### *Tragbare Lösungen*

Auf die Frage nach tragbaren Lösungen, die es schon jetzt gäbe, teilen sich die gegebenen Antworten im Wesentlichen in zwei Gruppen: zum einen wird festgehalten, dass diese sehr situationsabhängig seien; jedenfalls sei es den jeweiligen HausverwalterInnen überlassen, Lösungen zu finden. Die generelle Meinung ist, dass Aushänge wenig helfen und dass Probleme manchmal nur durch eine grundlegende Sanierung, verbunden mit einem Wechsel in der Bewohnerstruktur, zu lösen seien.

Eine zweite Antwortgruppe nennt zahlreiche Interventionsstrategien, die bereits angewendet werden: dazu gehören Mediationsgespräche, Streitschlichtung, gemeinsame Lösungssuche etc. bis hin zur „guten Auswahl der Bewohner vor der Wohnungsvergabe“

#### *Zusammenarbeit*

Als PartnerInnen, mit denen an derartigen Lösungen zusammengearbeitet wird, sehen die Befragten vor allem die Gemeinden, zu einem geringeren Teil auch soziale Organisationen und weitere Player wie etwa Vereine und die Polizei.

#### *Grenzen*

Grenzen, ab denen zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigt werden könnte, sehen die Befragten vor allem dann erreicht, wenn Konflikte eskalieren und Gewalt(androhung) ins Spiel kommt. Auch starke zeitliche und nervliche Belastung der betroffenen MitarbeiterInnen in der Wohnbauvereinigung sowie laufende Vandalenakte werden als solche Grenzen angesehen.

#### *Erforderliche Unterstützung*

Unterstützung von außen wird stark bei Konfliktmediation und -prävention als erforderlich angesehen; auch wird Unterstützung durch die örtliche Polizei, Konflikttraining für die MitarbeiterInnen und Unterstützung beim Übersetzen und Dolmetschen als wichtig genannt.

#### *Erforderliche Kenntnisse*

Auf die Frage, über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen müssten, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen könnten, wurde überwiegend angekreuzt, dass diese wissen müssen, was Wohnbauvereinigungen rechtlich tun dürfen und können und was nicht.

#### *Organisation*

Gefragt, wie GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein müssten, wählte die Mehrheit der VertreterInnen von Wohnbauvereinigungen die Option „lokal im Bezirk bzw. der Gemeinde“.

#### *Weiterbildung*

Ein sehr klares Bild ergab sich auch bei der Frage, ob in den jeweiligen Wohnbauvereinigungen Bedarf und Interesse an Weiterbildung in Fragen des Konfliktmanagements und der Gemeinwesenarbeit bestehe: Drei Viertel aller Befragten gab an, dass dies zwar prinzipiell der Fall sei, dass es aber kosten- und zeitaufwändig sei.

#### *Schulungen*

Unter den abgefragten, möglichen Schulungsinhalten wurden am häufigsten Schulungen für Konfliktmediation genannt, gefolgt von Konfliktprävention.

### **Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen**

#### *Themenstellungen*

Befragt, welche Themen im speziellen für ihre jeweiligen Wohnbauvereinigungen im Zusammenhang mit der aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen besonders relevant seien, gaben die Respondenten zahlreiche und durchaus divergierende Antworten, aus denen aber insbesondere die Thematik der Betreuung der Flüchtlinge sowie der Bedarf an mehr Wohnraum (temporärem ebenso wie permanentem) herausstechen.

#### *Erforderliche Unterstützung*

Unterstützung benötigen die Wohnbauvereinigungen in dieser Situation demnach sowohl vom Land als auch vom Bund. Zudem wurden genannt: Unterstützung durch die Gemeinden (z.B. in Form einer Übernahme der Mietkosten), die Diakonie und allgemein Unterstützung bei BewohnerInnenbegleitung und beim Dolmetschen.

### 2.3.2 Gemeinden

#### Derzeitige Situation

##### *KonfliktbetreuerIn*

Wenn zwischen den BewohnerInnen Konflikte auftreten, die an die Gemeinde herangetragen werden, so werden diese vor allem von MitarbeiterInnen der Gemeindeverwaltung vom Büro aus behandelt – sofern sie nicht in der Hausverwaltung bearbeitet werden. Es wird aber betont, dass die Gemeindeverwaltung / -politik nur in seltenen Fällen direkt befasst wird.

##### *Konfliktarten*

Als häufige Ursachen von Konflikten in den von den Gemeinden betreuten Wohnanlagen werden auch hier prioritär Lärm und Müll & (fehlende) Sauberkeit genannt. Danach folgen Konflikte um Gemeinschaftsräume /-flächen sowie Konflikte zwischen Alteingesessenen und Zugewanderten.

##### *Umgang mit Konflikten*

Konflikte werden vor allem durch eine persönliche/ telefonische Kontaktaufnahme mit den Betroffenen behandelt sowie durch Aufforderungen zum persönlichen Gespräch.

##### *Bearbeitungszeit*

Der zur Bearbeitung anfallende Zeitaufwand seitens der Wohnbauvereinigung wird auch in den Gemeinden zu einem Gutteil nicht erfasst; bei gut einem Viertel wird es allerdings schon im Zeiterfassungssystem dokumentiert; bei einem weiteren Viertel wird durch Umfrage unter den MitarbeiterInnen eine Schätzung vorgenommen.

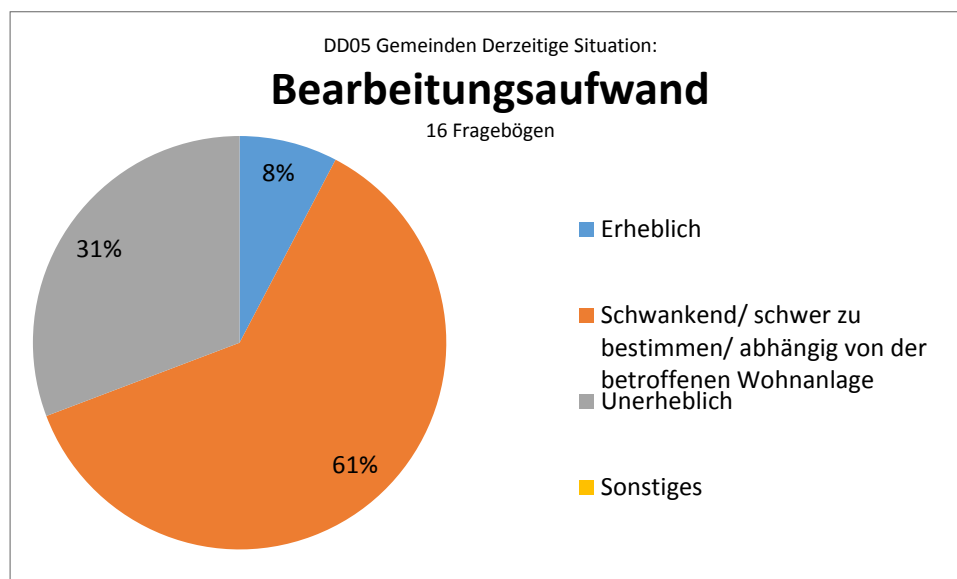
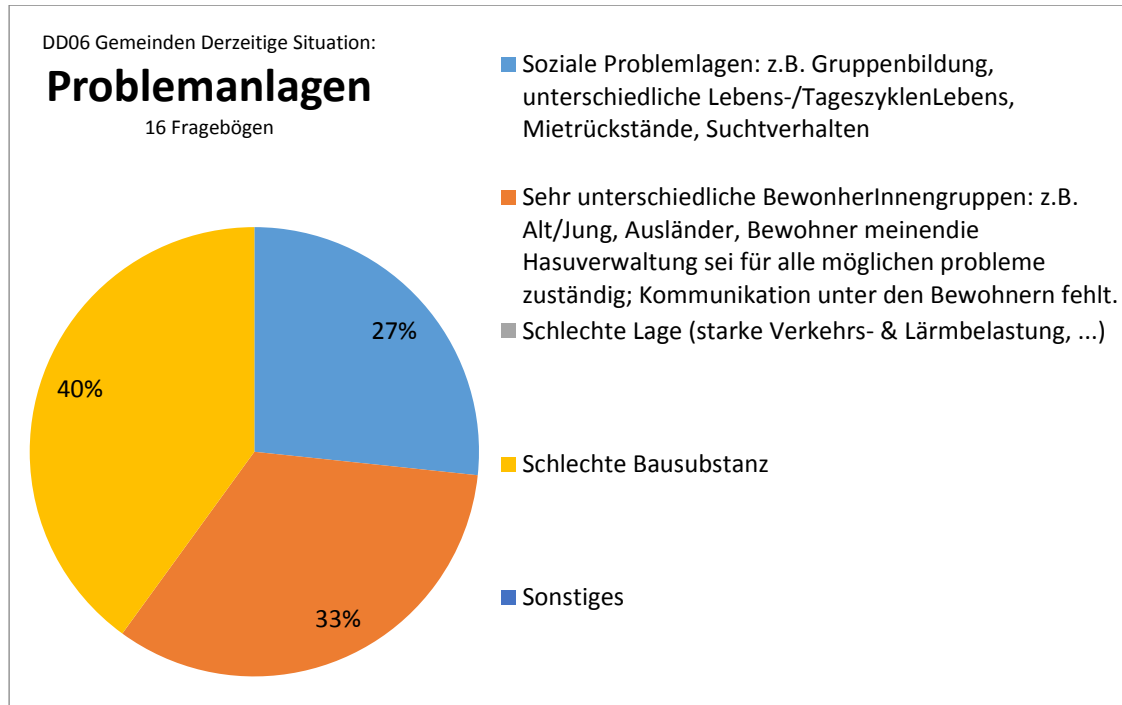


Abbildung 4: Zeitaufwand zur Bearbeitung von BewohnerInnenkonflikten in der Einschätzung von VertreterInnen von Gemeindeverwaltungen

##### *Bearbeitungsaufwand*

Der Bearbeitungsaufwand wird überwiegend als schwankend und schwer zu bestimmen wahrgenommen; jedenfalls ist aber der Aufwand abhängig von der betroffenen Wohnanlage. Immerhin rund 30 Prozent bezeichnen ihn als unerheblich. Es kann vermutet werden, dass dies darin begründet ist, dass ein Großteil der anfallenden Beschwerden und Konflikte von Wohnbauvereinigungen bearbeitet wird, die Wohnungen im Auftrag der Gemeinde verwalten.



**Abbildung 5: Was Problem-Wohnanlagen auszeichnet in der Einschätzung von VertreterInnen von Gemeindeverwaltungen**

### *Problemanlagen*

Wenn es Problemanlagen im Portfolio der Wohnbauvereinigungen gibt, so zeichnen die sich nach Ansicht der Befragten vor allem durch schlechte Bausubstanz aus; seltener werden sehr unterschiedliche BewohnerInnengruppen und soziale Problemlagen genannt.

### **Perspektiven für die Zukunft**

#### *Tragbare Lösungen*

Auf die Frage nach tragbaren Lösungen, die es schon jetzt gäbe, teilen sich die gegebenen Antworten im Wesentlichen in zwei Gruppen: zum einen haben viele Gemeinden schon bisher die Verwaltung eigener Gemeindewohnungsbestände ausgelagert (an Wohnbauvereinigungen). Zum anderen wird betont, dass es entweder keine größeren Probleme gäbe oder dass in persönlichen Gesprächen bisher viele Konflikte zumindest abgemindert werden konnten.

#### *Zusammenarbeit*

Als PartnerInnen, mit denen an derartigen Lösungen zusammengearbeitet wird, sehen die Befragten vor allem die Wohnbauvereinigungen, zu einem geringeren Teil auch soziale Organisationen und weitere Player wie etwa das Land oder Vereine.

#### *Grenzen*



Grenzen, ab denen zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigt wird, sehen die Befragten vor allem dann erreicht, wenn Konflikte eskalieren und Gewalt(androhung) ins Spiel kommt. Auch starke zeitliche und nervliche Belastung der betroffenen MitarbeiterInnen in der Wohnbauvereinigung sowie laufende Vandalenakte werden als solche Grenzen angesehen.

#### *Erforderliche Unterstützung*

Unterstützung von außen wird stark in der Kommunikation bei BewohnerInnenversammlungen als erforderlich angesehen, auch Unterstützung durch Konfliktmediation wird genannt.

#### *Erforderliche Kenntnisse*

Auf die Frage, über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen müssten, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen könnten, wurde je zu einem guten Drittel angekreuzt, dass diese

- wissen müssen, was Wohnbauvereinigungen rechtlich tun dürfen und können und was nicht.
- wissen müssen, welche Maßnahmen finanziert werden können,
- die Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten innerhalb von Wohnbauvereinigungen kennen müssen.

#### *Organisation*

Gefragt, wie GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein müssten, wählte die Mehrheit der VertreterInnen von Gemeindeverwaltungen die Option „lokal im Bezirk bzw. der Gemeinde“.

#### *Weiterbildung*

Die Frage, ob in den jeweiligen Gemeindeverwaltungen Bedarf und Interesse an Weiterbildung in Fragen des Konfliktmanagements und der Gemeinwesenarbeit besteht, wurde eher zögerlich beantwortet: Jeweils mehr als ein Viertel der Antworten entfielen auf:

- nein
- Nur geringfügig, weil wenig Probleme
- prinzipiell ja, aber kosten- und zeitabhängig

#### *Schulungen*

So sind logischer Weise auch über ein Drittel der Befragten der Meinung, dass keine Schulungen erforderlich seien.

### **Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen**

#### *Themenstellungen*

Befragt, welche Themen im speziellen für ihre jeweiligen Wohnbauvereinigungen im Zusammenhang mit der aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen besonders relevant seien, gaben die Respondenten zahlreiche und durchaus divergierende Antworten, aus denen aber insbesondere die Thematik der Förderung der Akzeptanz durch die Lokalbevölkerung, die Betreuung der Flüchtlinge sowie die Einschulung und Aufnahme von Flüchtlingskindern in den Kindergarten herausstechen.

#### *Erforderliche Unterstützung*

Unterstützung benötigen die Wohnbauvereinigungen in dieser Situation demnach zuerst vom Land aber auch vom Bund.

### 2.3.3 Soziale Organisationen

#### Derzeitige Situation

##### *Konfliktarten*

VertreterInnen sozialer Organisationen beobachten eine breite Palette von Konfliktgründen in den von ihnen betreuten Wohnanlagen; Darunter werden Konflikte um Müll und (mangelnde) Sauberkeit sowie Konflikte zwischen Alteingesessenen und ZuwanderInnen am häufigsten genannt, gefolgt von Vandalismus.

##### *Eingesetzte Elemente der Gemeinwesenarbeit*

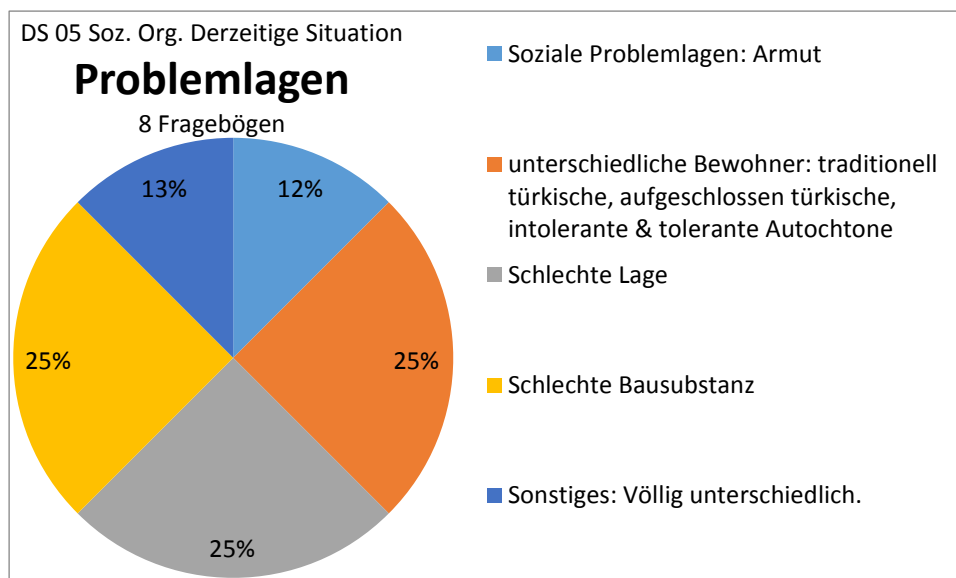
Bei ihrer Arbeit in Wohnanlagen setzen die befragten VertreterInnen von sozialen Organisationen vor allem Mediation und Beratung ein, zu geringeren Anteilen auch Versammlungen, Aktivitäten wie Feste etc. sowie Einzugsbegleitung.

##### *Ressourcen*

Auf die Frage, auf welche Ressourcen die GemeinwesenarbeiterInnen dabei zurückgreifen können, werden vor allem lokale Netzwerke, Supervision und die eigene Praxiserfahrung genannt.

##### *Ressourcen vor Ort*

Werden die VertretetrlInnen der sozialen Organisationen dagegen gefragt, auf welche Ressourcen in der Arbeit vor Ort in der Wohnhausanlage zurückgegriffen werden kann, so wählten sie überwiegend die Diversität der BewohnerInnen als wichtigste Ressource.



**Abbildung 6: Was ProblemWohnanlagen auszeichnet in der Einschätzung von MitarbeiterInnen von Sozialen Organisationen**

##### *Problemanlagen*

Gründe, warum in Wohnanlagen Probleme auftreten, sehen die Befragten differenziert: als Gründe werden zu je gleichen Anteilen die Unterschiedlichkeit der BewohnerInnen, schlechte Lage und schlechte Bausubstanz genannt.

## Perspektiven für die Zukunft

### Zusammenarbeit

In den Wohnhausanlagen wird mit einer Reihe von Akteuren zusammengearbeitet: mit Wohnbauvereinigungen, Hausverwaltungen und Gemeinden, aber auch mit BewohnerInnen-Netzwerken, Firmen oder der lokalen Politik.

### Grenzen

Grenzen, ab denen zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigt wird, sehen die Befragten vor allem dann erreicht, wenn Konflikte sehr lange andauern oder MitarbeiterInnen sehr stark belastet sind.

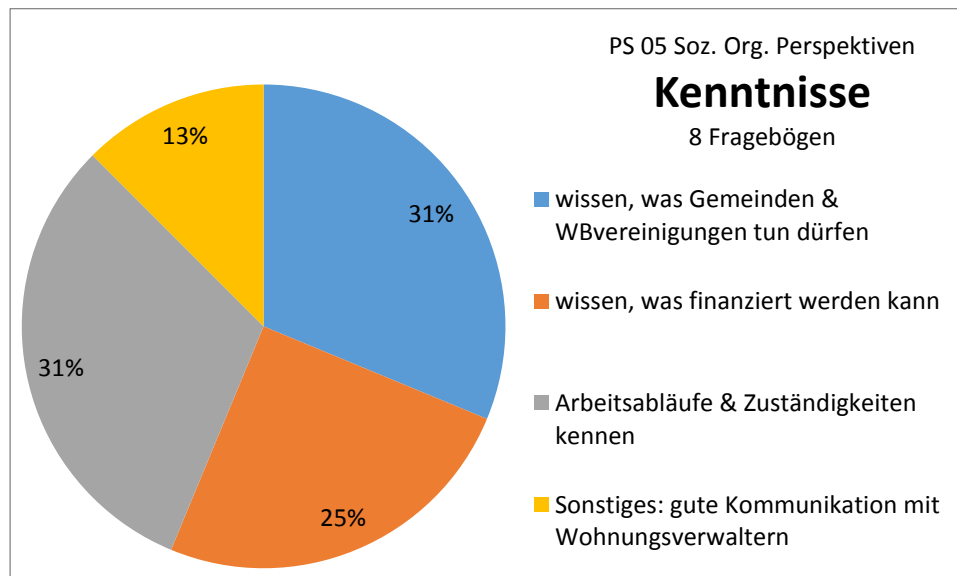
### Unterstützung für Gemeinden und Wohnbauvereinigungen

Gemäß der Beobachtung der VertreterInnen der sozialen Organisationen wird Unterstützung von Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Bereich vor allem bei Konfliktmediation und Übersetzungen benötigt.

### Erforderliche Kenntnisse

Auf die Frage, über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen müssten, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen könnten, wurde je zu knapp einem Drittel angekreuzt, dass diese

- wissen müssen, was Wohnbauvereinigungen rechtlich tun dürfen und können und was nicht.
- wissen müssen, welche Maßnahmen finanziert werden können
- die Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten innerhalb von Wohnbauvereinigungen kennen müssen



**Abbildung 7: über welche Kenntnisse GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen müssten in der Einschätzung von MitarbeiterInnen von Sozialen Organisationen**

### Organisation

Gefragt, wie GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein müssten, wählte die Mehrheit der VertreterInnen von sozialen Organisationen die Option „lokal im Bezirk bzw. der Gemeinde“.

#### *Schulungen für Gemeinden und Wohnbauvereinigungen*

Gemäß der Beobachtung der VertreterInnen der sozialen Organisationen werden Schulungen für MitarbeiterInnen von Gemeindeverwaltungen bzw. Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Zusammenhang vor allem im Bereich Konfliktprävention und Interkulturelle Kommunikation benötigt.

#### *Schulungen für soziale Organisationen*

Für ihre eigenen Organisationen sehen VertreterInnen der sozialen Organisationen Schulungsbedarf überwiegend im Bereich der Konfliktmediation, zu geringeren Anteilen auch in der Konfliktprävention.

### **Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen**

#### *Themenstellungen*

Die Hälfte der befragten VertreterInnen von sozialen Organisationen ist selbst unmittelbar von den aktuellen Anforderungen zur Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen betroffen.

Sie führen eine Vielzahl an Fragestellungen an, die anfallen. Darunter scheinen anteilmäßig insbesondere jene nach mehr permanentem Wohnraum, Akzeptanz durch die Lokalbevölkerung, leistbarem Wohnraum, der Hinterlegung von Kautions-/ Finanzierungsbeitrag sowie die Begleitung von Prozessen auf.

#### *Erforderliche Unterstützung*

Unterstützung benötigen die sozialen Organisationen in dieser Situation demnach im gleichen Maß von Land und Bund, Dolmetscherkosten werden separat angeführt.

### **2.3.4 Vergleichende und zusammenfassende Interpretation**

Insgesamt ergibt sich aus der Auswertung der Fragebögen für alle drei Befragtengruppen ein weitgehend kongruentes Bild, das insbesondere zwischen den Ergebnissen von VertreterInnen der Wohnbauvereinigungen und der Gemeindeverwaltungen große Ähnlichkeiten zeigt. Etwas anders stellt sich die Situation bei den Befragten aus sozialen Organisationen dar – dies liegt jedoch vor allem daran, dass sich bereits der Fragebogen für diese Gruppe stärker von den anderen beiden unterscheidet, da der übliche Zugang dieser Organisationen zu Themen rund um Gemeinwesenarbeit in Wohnanlagen ein etwas anderer ist.

#### **Derzeitige Situation**

Bei den abgegebenen Einschätzungen zur gegenwärtigen Situation und bestehenden Problemen in Wohnhausanlagen in Niederösterreich fallen folgende Punkte auf:

- Der Zeitaufwand zur Bearbeitung von Konflikten in Wohnhausanlagen wird in Wohnbauvereinigungen kaum, in Gemeindeverwaltungen zum Teil systematisch erhoben. Dabei wird dieser Aufwand gerade in den Wohnbauvereinigungen zumindest nicht als unerheblich eingeschätzt – was hingegen in den Gemeindeverwaltungen nur zum Teil der Fall ist (was, wie dargestellt, wohl darin begründet liegt, dass ein Großteil der anfallenden Beschwerden und Konflikte von Wohnbauvereinigungen bearbeitet wird, die Wohnungen im Auftrag der Gemeinde

verwalten). Dass die Wohnbauvereinigungen den entstehenden Zeitaufwand nicht erheben, mag auch damit zusammenhängen, dass er, wie viele Befragte angeben, schwer zu bestimmen und jedenfalls schwankend und abhängig von der betroffenen Wohnanlage ist.

- Probleme sehen alle Befragtengruppen vorwiegend begründet in sozialen Problemlagen und sehr unterschiedlichen BewohnerInnengruppen; Gemeindeverwaltungen führen darüber hinaus schlechte Bausubstanz an und soziale Organisationen zusätzlich auch schlechte Lagen.
- Als Themen, an denen sich Konflikte entzünden, werden zu aller erst Müll und (mangelnde) Sauberkeit sowie Lärm genannt.

### **Perspektiven für die Zukunft**

Hier ergibt sich insgesamt ein heterogenes Bild, das insgesamt den Bedarf nach weiterer Zusammenarbeit – die vor allem lokal in den betroffenen Anlagen und Gemeinden erfolgen sollte - und punktueller Unterstützung von außen erkennen lässt.

Klar ist auch ablesbar: Bedarf an Fortbildung in diesem Bereich wird von den VertreterInnen der Wohnbauvereinigungen sehr wohl, von VertreterInnen der Gemeindeverwaltungen in geringerem Ausmaß gesehen; allerdings wird stark betont, dass dies Zeit- und Budgetabhängig sei. Es braucht hier also vor allem sowohl in Hinsicht auf zeitlichen als auch finanziellen Aufwand klar begrenzte, niederschwellige Weiterbildungsangebote für die unmittelbar mit dem Thema Befassten.

### 3 ExpertInneninterviews

Ergänzend zur schriftlichen Online – Befragung wurden im Rahmen des vorliegenden Forschungsprojektes 11 Interviews mit ausgewählten VertreterInnen der Zielgruppen wie folgt durchgeführt:

- Thomas Frantsich, Hausverwalter Wien Süd, Standort Wiener Neustadt, am 23.12.2015
- Prokurist Otmar Amon, Leitung Immobilienmanagement, Gemeinnützige Donau-Ennstaler Siedlungs-Aktiengesellschaft, Krems am 18. Februar 2016
- Andreas Rankl, Hausverwaltung, Allgemeine Gemeinnützige Wohnungsgenossenschaft (AWG), St. Pölten am 22. Februar 2016
- Johannes Ziselsberger, Geschäftsführer des Vereins Wohnen, St. Pölten am 22. Februar 2016
- Ingrid Neuhauser, Geschäftsführerin des Vereins Wohnen, St. Pölten am 22. Februar 2016
- Eva Hollerer, Stadträtin für Soziales in Krems am 1. März 2016
- Rainer Zeitlinger, Wohnberatung des Diakonie Flüchtlingsdienstes, 4. März 2016
- Monika Heindl, NÖ Regional, am 4. Mai 2016 in Wien
- Peter Anerinhof, Leiter Abteilung Staatsbürgerschaft und Wahlen, Amt der NÖ Landesregierung, am 13. April
- Martin Schuster, Bürgermeister der Gemeinde Perchtoldsdorf und Wohnbausprecher der ÖVP Niederösterreich, am 27. April
- Karl-Dietrich Sprung vom Büro NÖ Landeshauptmann-Stellvertreter, zuständig für Agenden Wohnbauförderung, am 12. Mai
- Teilnahme an einem Vernetzungstreffen niederösterreichischer BürgermeisterInnen in Wieselburg, das von Forum Alpbach organisiert wurde, am 18.01.2016

Die Interviews wurden an Hand des obigen schriftlichen (online) Fragebogens durchgeführt. Neben Basisdaten zur jeweiligen Einrichtung inklusive der Größe und Lage der betreuten Anlagen, werden die derzeitige Situation (hinsichtlich Betreuung, Art und Betreuungsansatz der Konflikte) aber auch Perspektiven für die Zukunft und notwendiger Unterstützungsbedarf (inklusive Schulungsbedarf abgefragt. Auf Grund des aktuellen massiven Flüchtlingszustroms nach NÖ wurde das Forschungskonzept in diesem Punkt um 3 zusätzliche Fragen zu diesem Thema ergänzt.

Ergänzend wurden spezifische Themen der Befragten zum Forschungsprojekt aufgegriffen und vertiefend dargestellt.

#### 3.1 Konflikte und Problemstellungen

Alle befragten Wohnbauträger berichten übereinstimmend, dass die meisten Konflikte Lärm, Spielplatzbenutzung und Mülltrennungsverhalten betreffen.

Bei der Spielplatzbenutzung wird laut Andreas Prankl, Hausverwalter der Allgemeinen Gemeinnützigen Wohnungsgenossenschaft (AWG), der Spielplatz der Wohnhausanlage oft mit einem öffentlichen frei zugänglichen Spielplatz verwechselt. Auch Kinder, die nicht in der Anlage wohnten, kämen oft spielen. Anlagenfremde Jugendliche und Halbwüchsige würden die Plätze bis spät in die Nacht benutzen, dort Alkohol konsumieren und lärmern.

Der Hausverwalter der Wien Süd, Thomas Frantsich, berichtet über ähnliche Vorkommnisse aus der Porschesiedlung in Wiener Neustadt. Zur Frage mit welchen Konflikten, Problemen oder Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens die Hausverwaltung konfrontiert ist, bestätigt Herr Frantsich alle der genannten Problemfelder: Konflikte wegen Lärm allgemein und insbesondere verursacht durch

Kinder und Jugendliche, Konflikte wegen Müll, zwischen Alteingesessenen und ZuwanderInnen, Konflikte um Gemeinschaftsräume und –flächen und Vandalismus.

Monika Heindl, Regionalberaterin der NÖ.Regional.GmbH betreut u.a. eine Siedlung im niederösterreichischen Zentralraum. In dieser Siedlung wohnen ca. 800 türkische BewohnerInnen. Große Themenstellungen sind auch hier vor allem Mülltrennung und lärmende Kinder. Der Spiellärm vom Spielplatz der Siedlung stört besonders ältere Personen, die schon seit ihrem Einzug vor über 25 Jahren in der Siedlung wohnen. Damals hatten sie sich extra eine Wohnung über dem Spielplatz ausgesucht, um ihre spielenden Kinder beobachten zu können, heute ist der Spiellärm für die nunmehrigen PensionistInnen zu laut. Die Regionalbetreuerin im Interview: „Alteingesessene PensionistInnen werden in ihren spezifischen Ruhebedürfnissen oft stark unterstützt. Kinder haben aber auch Bedürfnisse, sie haben ein Bedürfnis und ein Recht auf Spielen aber keine Lobby, die sie unterstützt!“

Andreas Prankl, der Hausverwalter der AWG, sieht Konflikte um Mülltrennung oft als ein Thema für MigrantInnen an, aber auch für junge ÖsterreicherInnen, die dies noch nicht gelernt hätten. Wenn keine oder mangelhafte Mülltrennung erfolgt, führt dies zu höheren Betriebskosten, deshalb ist das Thema besonders wichtig.

Im Ramadan beobachtet der Hausverwalter ein erhöhtes Konfliktpotential, da die muslimischen Familien oft nach Sonnenuntergang Gäste hätten und mehr Lärm verursachten. In dieser Zeit und 1 – 2 Monate danach sei ein erhöhter Arbeitsaufwand erforderlich. Bei Hausversammlungen ist das aufgestaute Konfliktpotential manches Mal bereits sehr groß, dort wird dann versucht, alles auf den Tisch zu bringen. Leider erscheinen die Verursacher aber oft nicht auf den Hausversammlungen.

Die Kremser Sozialstadträtin Hollerer wird in ihrer Funktion kaum mit Nachbarschaftskonflikten befasst. Diese würden im Vorfeld bereits durch die örtliche Wohnbauvereinigung „Gemeinnützige Donau-Ennstaler Siedlungs-Aktiengesellschaft“ (GEDESAG) geklärt. Nur wenige Konflikte würden an Politik und Beamtenschaft herangetragen. Wenn BürgerInnen zu Sprechstunden mit dem Thema Wohnen kämen, dann vor allem mit Beschwerden über die GEDESAG. Insgesamt kämen diese Beschwerden aber eher selten (weniger als 1x pro Monat) vor.

Prokurist Amon von der GEDESAG zur Konfliktprävention und -bearbeitung: „Es ist sehr schade, dass das Hausbesorgergesetz aufgelassen wurde. Die Hausbesorger hatten schon auch eine Kontrollfunktion. Wir haben versucht, das wieder umzudrehen und freie Dienstverträge mit Ansprechpartnern vor Ort abgeschlossen. Dabei hat sich herausgestellt: je mehr Leute wir vor Ort haben, desto besser funktioniert es. Bei neueren Anlagen bauen wir wieder mehr Infrastruktur, dies ist auf Grund von Förderungen möglich. Schwimmteiche werden gefördert und führen dazu, dass dort Kommunikation entsteht. Man muss den Menschen Möglichkeiten geben, zu kommunizieren. Wichtig ist aber, dass sich dann vor Ort jemand kümmert. Wenn sich niemand kümmert, dann entstehen Verunreinigungen und Sachen werden kaputt gemacht, das gibt es auch.“

Die meisten InterviewpartnerInnen geben übereinstimmend an, mit den auftretenden Konflikten im Großen und Ganzen sehr gut umgehen zu können. Auch Ingrid Neuhauser, Geschäftsführerin des Vereins Wohnen, stimmt damit überein: „Ich bin mittlerweile der Meinung, dass gute Hausverwalter die meisten Konflikte bearbeiten können. In größeren Wohnhausanlagen brauchen diese aber zusätzlich Kontaktpersonen vor Ort. Je besser ein Hausverwalter ist, desto weniger lang andauernde bzw. eskalierende Konflikte gibt es.“

Im Konfliktfall versucht die AGW beide Parteien anzuhören, entweder direkt im Stiegenhaus, oder aber auch in Zweiergesprächen im Büro. Manchmal schreibt die AGW die Verursacher an oder lädt

diese vor. Diese Vorgehensweise funktioniert in 90% der Fälle so gut, dass sich dadurch bereits nachhaltige Verbesserungen ergeben. Aus Sicht von Andreas Prankl sind Konflikte nicht von der Größe der Anlagen abhängig, sondern von einem höheren Anteil nur einer Nationalität in einer Anlage. In diesem Zusammenhang sei insbesondere eine gute Durchmischung wichtig. Wenn mehrere verschiedene Gruppen zusammen wohnen würden, sei das besser, als wenn es nur 2 oder 3 Nationalitäten in einer Anlage wohnten. Bezogen auf Stadtgebiete träten auch dort mehr Konflikte auf, wo der Anteil an ausländischen StaatsbürgerInnen größer sei.

Auch die GEDESAG schreibt Konfliktparteien an, wobei in diesem Schreiben zumeist ein Angebot zu einem gemeinsamen Gespräch gemacht wird. Dies wird aber von einigen Beschwerdeführern abgelehnt. Da ein Mitarbeiter der GEDESAG ausgebildeter Mediator ist, ist auch eine Mediation möglich. Allerdings beobachtet Othmar Amon von der GEDESAG ein Umsichgreifen der sogenannten „Ich-Gesellschaft“. Dadurch werde das Konfliktpotential größer und die Menschen seien oft weniger zugänglich. Die Beschwerden nähmen zu, weshalb die GEDESAG jetzt sogar eine Juristin mit diesen Fällen beschäftige. Im Gegensatz zur AWG sieht der Vertreter der GEDESAG Schwierigkeiten vor allem durch soziale Themenstellungen verursacht und weniger durch „In/ Ausländer Themen“ bedingt. In Hausverwaltungsagenden treten vermehrt sprachliche Probleme mit MigrantInnen auf. Die GEDESAG hat zurzeit keine Mitarbeiter mit nicht-deutscher Muttersprache.

Sprachprobleme sind auch beim Verein Wohnen ein großes Thema. Geschäftsführerin Neuhauser dazu: „Bei den Flüchtlingen sollen wir Leute begleiten, die wir so nicht begleiten können, weil wir deren Muttersprachen nicht können. Gefordert sind derzeit vor allem Arabisch, Russisch und Farsi. Die Sprache in der Betreuung ist zur Zeit eines unserer Hauptthemen. In unseren Förderverträgen sind keine Dolmetschkosten vorgesehen. Ein Beispiel sind hier die Anträge auf Wohnzuschuss. Diese sind sehr umfangreich und ohne Dolmetsch nicht machbar. Die Sprache wird sicher auch für Wohnbauträger ein Thema werden, im Betreuten Wohnen gibt es Dolmetscher, allerdings nur für AsylwerberInnen. Wir würden gerne muttersprachliche MitarbeiterInnen aufnehmen, aber es gibt keine geeigneten Bewerbungen.“

Auch für die Kremser Sozialstadträtin Hollerer ist die Überbrückung von Sprachbarrieren zum Abholen der Menschen notwendig. Als Lösung sieht auch die Kremser Stadträtin hier muttersprachliche Sozial- und FreizeitbetreuerInnen und MediatorInnen an.

Keine der befragten Hausverwaltungen verwendet ein Zeiterfassungssystem für die Aufzeichnung von zeitlichem Aufwand in der Konfliktbearbeitung. Laut Prokurist Amon würden aber sowohl die Konflikte mehr als auch der dafür benötigte Zeitaufwand. In diesem Zusammenhang müsse man aufpassen, dass die Konfliktbearbeitung wirtschaftlich bleibe. Der Aufwand in den Ballungsräumen sei größer als im ländlichen Bereich. Aus seiner Sicht sei die Zunahme von Konflikten schon auch ein gesellschaftliches Problem. Viele Menschen würden ihre Konflikte nicht mehr selbst lösen, sondern sofort einen Dritten, etwa einen Rechtsanwalt oder den Wohnbauträger, einschalten.

Auftretende Konflikte in den Perchtoldsdorfer Gemeindewohnungen werden von einer Mitarbeiterin der Gemeinde behandelt. Laut Bürgermeister Schuster sind diese Konflikte im Allgemeinen recht harmlos und nähmen daher auch in der Bearbeitung wenig Zeit in Anspruch.

Als größte Herausforderung sieht Bürgermeister Schuster die Tatsache an, dass aufgrund der hohen ortsüblichen Wohnkosten (Grundstückpreise liegen bei ca. 500 – 1000 EUR/m<sup>2</sup>, Mieten bei mind. 10 EUR/ m<sup>2</sup>) nicht nur für einkommensschwache Personen und Flüchtlinge Wohnraum vor Ort kaum bezahlbar ist, sondern auch für junge PerchtoldsdorferInnen. Perchtoldsdorf verfügt über 440 Gemeindewohnungen, die sich überwiegend in mittelgroßen Anlagen befinden, - die größte Anlage umfasst



80 Wohneinheiten. Gemeindewohnungen weisen meist lange Haltefristen auf, daher gibt es wenig Fluktuation in diesem Segment. Dadurch stehen jährlich kaum mehr als 10 bis 15 Wohnungen zur Neuvergabe zur Verfügung. Aufgrund dieser geringen Anzahl stehen zumeist ca. 200 Wohnungssuchende auf der Warteliste der Gemeinde.

Der Verein Wohnen stellte in der Praxis fest, dass Konflikte oft dann eskalieren, wenn die Hausverwaltungen eher distanziert und zurückhaltend vorgehen: „Je klarer die Hausverwaltung agiert, umso weniger groß werden sie!“ Dies wird von der Regionalbetreuerin auch aus ihrer Arbeit heraus Heindl bestätigt.

In der Wohnassistenz betreut der Verein Wohnen im Auftrag der Niederösterreichischen Landesregierung Menschen in Wohnungsnot an Standorten in ganz Niederösterreich. Die Wohnungen liegen sowohl in ländlich geprägten Regionen als auch im städtischen Bereich. Zwar finden sich die betreuten Wohnungen in allen Segmenten des Wohnungsmarktes, der Schwerpunkt liegt aber im gemeinnützigen Bereich. Die Anzahl der BewohnerInnen belief sich im Jahr 2015 auf 683 Personen, davon 33% Frauen 19% Männer und 48% Kinder. Die Arbeit der Wohnassistenz wird vor allem deshalb vom Land NÖ gefördert, da die betreuten BewohnerInnengruppen einen erhöhten Betreuungsbedarf aufweisen.

Während der Prokurist der GEDESAG einen Vorteil bei kleineren Wohnanlagen sieht und die optimale Größe mit ca. zweimal 12 Einheiten beziffert, sieht die Geschäftsführerin des Vereins Wohnen zumindest in Bezug auf Konflikthäufigkeit keinen Vorteil kleinerer Anlagen: „ Konflikte kommen sowohl in kleinen als auch in großen Anlagen vor. Größere Anlagen können sogar ein Vorteil sein, weil unsere KlientInnen anonym bleiben können. Wenn man in kleineren Anlagen neu hinzukommt, kann man auch schnell zum Außenseiter werden, wenn man den anderen BewohnerInnen nicht genau entspricht. Alles was dann schlecht läuft, wird dem oder der Neuen zugeschrieben. Je homogener die ursprüngliche Gruppe ist, umso leichter kann es mit Neuhinzugezogenen auch zu Konflikten kommen. Das können ganz verschiedene Ursachen sein: Alt - Jung, junge Einzelpersonen - Familien, unsere KlientInnen sind sehr unterschiedlich, daher kann man das nicht generalisieren.“

### **3.2 Perspektiven für die Zukunft:**

Regionalberaterin Heindl sieht zur Konfliktprävention und in Problemanlagen einen hohen Bedarf für eine Willkommenskultur. Unabhängig von der Zuständigkeit müssten Anlässe zur Begegnung geschaffen werden. Die Beraterin beklagt diesbezüglich das oftmalige Fehlen sozialer Infrastruktur in Siedlungen: „In einem kleineren Ort mit 500 Einwohnern gibt es mitunter mehrere Vereine, in einer Siedlung mit derselben BewohnerInnenzahl gibt es das nicht. Es fehlt dort die soziale Infrastruktur, vor allem auch die Initialstruktur. Vereine haben oft ein Jahresprogramm und veranstalten vielfältige gemeinsame Aktivitäten. So etwas fehlt in einer Siedlung total!“

Auf die Frage, wie man in Siedlungen soziale Infrastruktur schaffen könne, schlägt die Regionalberaterin vor, die Interessen der BewohnerInnen sichtbar zu machen und kleinere Interessensgruppen für unterschiedliche Aktivitäten zu initiieren: z.B.: Fotografieren, Gärtnern, Schach – oder Backgammon spielen. Regionalberaterin Heindl weiter: „Im Rahmen des Netzwerkes Wohnen müsste man Strukturen schaffen, die für ein bestimmtes Gebiet zuständig sind. Entweder können das ehrenamtliche Strukturen sein, oder besser, wenn die finanziellen Ressourcen dafür da sind: Stadtteil – und Grätzeltbetreuungen.“ Die Regionalbetreuerin nennt als Beispiele aus Wien das Schöpfwerk und die Grätzeltbetreuungen, wo sich beauftragte Personen an sozialen Kristallisationspunkten um ein bestimmtes Gebiet kümmern würden. Dies seien ganz wichtige Beispiele.

Ähnlich, wenn auch nicht ganz so umfassend sieht dies die Kremser Sozialstadträtin Hollerer vor allem in Bezug auf MigrantInnen: „Wir müssen schon drauf schauen, dass wir sie in unser Gesellschaftssystem holen. Toleranz und Gleichberechtigung sind wichtig und wir sollten ganz früh beginnen, Kinder in der Freizeit abzuholen und zum Beispiel in den Wohnhausanlagen mit den Kindern etwas unternehmen.“ Etwaige Partner in diesem Zusammenhang könnten Vereine sein, auch Hausvertrauenspersonen und alle Menschen, die in einer Wohnhausanlage etwas auf die Beine stellen wollen. Ganz entscheidend für die Sozialstadträtin ist in diesem Zusammenhang Sozial- und Freizeitbetreuung mit Migrationshintergrund. Dadurch sei die Akzeptanz und Annahme eine höhere. Aber: „Man sollte schon drauf schauen, dass nicht wieder ethnische Gruppen entstehen.“

Regionalberaterin Heindl bewertet auch die Methode der Einzugsbegleitung sehr positiv, eine Meinung, die vom Prokuristen der GEDESAG ebenfalls geteilt wird. Strukturen dafür könnten Teil eines NÖ Netzwerkes Wohnen sein.

Die Geschäftsführerin des Vereins Wohnen sieht vor allem die Vernetzung der HausverwalterInnen untereinander als eine wichtige Maßnahme an. Dazu fehlten aber oft die zeitlichen Ressourcen. Auch die HausverwalterInnen bräuchten eine Stelle, wo sie „gestärkt“ werden könnten: „Bei juristischen Themen gibt es Juristen, aber für soziale Themenstellungen gibt es nichts. Ein praxisorientierter Austausch „Wie gehe ich mit sozialen Problemstellungen in Wohnhausanlagen um?“ - da gibt es wenig!“ so Frau Neuhauser. Und weiter: „ Es braucht eine Stelle, wo die HausverwalterInnen selbst gestärkt werden können, wo sie um Rat fragen können. Und es braucht eine Informationsdrehscheibe, vielleicht einen sozialen Sprechtag, oder eine Praxis für soziale Fragen, eine Art Drehscheibe für soziale Informationen.“ Wohnungsfragen, alle Themen rund um psychische Erkrankung, Vermüllung, wo können Menschen hingehen, wenn sie delogiert werden, unterschiedliche Frauenthemen, alles Themen, die nicht so klar geregelt sind, könnten in einer solchen Drehscheibe vermittelt werden.

Auch der Hausverwalter der AWG Prankl setzt sich für nachhaltige Informationsnetzwerke und Betreuungnetzwerke ein. Nachhaltig seien Netzwerke dann, wenn sie für alle Beteiligten finanzierbar seien.

### **3.3 Ansatzpunkte für ein Netzwerk Wohnen:**

Rainer Zeitlinger, Wohnberater der Diakonie, berichtet über ein Good Practice Beispiel aus Waidhofen an der Ybbs, wo im Zuge der aktuellen Flüchtlingsbewegungen eine Art Netzwerk Wohnen entstanden ist: „Hier gibt es eine **Steuergruppe**, die mit der Erarbeitung eines Integrationsleitbildes und der Schaffung von Wohnraum befasst ist, aber nicht nur für AsylwerberInnen, sondern auch für PensionistInnen, Mindestsicherungs-BezieherInnen, Jungfamilien und anderen. Die Steuergruppe besteht aus einer bunt gemischten Gruppe, wir waren ebenfalls eingeladen. Eine Frage, die sich die Steuergruppe gestellt hat, war, wie wir Wohnraum für jene Menschen finden können, die nicht so hohe Mittel zur Verfügung haben. In der Steuergruppe gab es einen sehr aktiven Austausch dazu. Es war schon zu bemerken, dass es diesen Austausch so bisher sicher nicht gegeben hat. Es herrschte Konsens, dass es sicher nicht am privaten Wohnungsmarkt alleine gehen wird. Die Steuergruppe war sich einig, dass das System Gemeindewohnung gar nicht so schlecht ist. Spannend am Waidhofener Modell ist der interdisziplinäre Austausch zwischen den einzelnen Stadtverwaltungsabteilungen und zwischen Akteuren, die in der Stadt auf unterschiedlichen Ebenen tätig sind. Da gehört nicht nur die Bauwirtschaft oder die Liegenschaftsverwaltung dazu, sondern auch die Sozialabteilungen sowie im Idealfall Bewohnervertreter und andere relevante Akteure, die einen Beitrag leisten können . Solche sozialintegrative Stadtplanungsprozesse müssen von den Gemeinden und Städten initiiert werden. Es

bringt, nichts nur MitarbeiterInnen der Verwaltung und Wirtschaft einzubeziehen, sondern es braucht Leute, die über die verschiedenen Lebenswelten Bescheid wissen.“

Auch im Rahmen des BürgermeisterInnentreffens des Forums Alpbach in Wieselburg betonten mehrere Gemeinden, dass die Gemeinde Initiative und Koordinierung im Rahmen der zahlreichen Hilfsangebote übernehmen muss. Ein Originalzitat eines Bürgermeisters dazu war: „Ein wichtiger Faktor für den Erfolg ist, dass die Gemeinde das Heft selbst in die Hand nimmt und aktiv ist, nur dann kann auch positiv gesteuert werden.“

Die Gemeinden beschäftigt zusätzlich die Frage, wie **ehrenamtliche Arbeit** im Rahmen der Flüchtlingshilfe längerfristig aufrechterhalten werden kann, ohne dass sich die Akteure dabei ausbrennen und schließlich zurückziehen. In diesem Zusammenhang könnte ehrenamtliche Arbeit und die Voraussetzung diese qualitativ durchzuführen als ein zusätzlicher Beitrag zum NÖ Netzwerk Wohnen gesehen werden. Prozessbegleitung für Projekte und Ehrenamtliche sowie die Wichtigkeit der Anerkennung der Leistung der Ehrenamtlichen wurden mehrmals gefordert.

Auch Johannes Ziselsberger, zweiter Geschäftsführer des Vereins Wohnen, sieht viele positive Aspekte in der ehrenamtlichen Arbeit: „Integration funktioniert über Beziehung und Beziehung kann nur vor Ort passieren. Mit ausreichenden Ressourcen könnten wir für relativ wenig Geld Vermittlungen von Flüchtlingen in den geförderten Wohnbereich unterstützen.“

Zur Wohnraumbeschaffung schlägt Ziselsberger Kooperationen zwischen der **Wohnbauförderung, dem AMS und Firmen** vor. Sanierungen könnten in Kooperation mit Qualifizierungsprojekten durchgeführt werden. Dadurch könnten Qualifikationen von Jugendlichen gefördert werden, diese vielleicht im Anschluss einen Job finden und Wohnraum kostengünstig geschaffen werden. Ziselsberger dazu: „Für junge Flüchtlinge wäre das vielleicht eine Möglichkeit, eine Lehrstelle zu bekommen und Qualifikationen neu zu erwerben. Das würde Armut bekämpfen, das würde Beschäftigung bringen, das würde zu einem Abklären der Kompetenzen beim Tun führen. Das würde für junge Flüchtlinge vielleicht helfen, eine Ausbildung zu erwerben.“

Die Kremser Sozialstadträtin Hollerer schlägt im Zusammenhang mit einem Netzwerk Wohnen allem einen Mediatorenpool mit Migrationshintergrund vor.

### 3.4 „Wohn.Chance.NÖ“?

Die meisten Interviewpartner sehen große Probleme bei der Wohnversorgung von Flüchtlingen nach der Grundversorgung entstehen. Johannes Ziselsberger meint dazu etwa: „Das macht mir derzeit überhaupt viel Sorge! Wenn die Grundversorgung eingestellt wird und wir für die betroffenen Personen keinen Wohnraum finden, müssten wir sie eigentlich auf die Straße stellen. Es gibt in ganz Österreich nicht genügend Wohnraum für die Flüchtlinge, das kann sich rechnerisch nicht ausgehen!“

Bürgermeister Schuster sieht ebenfalls Probleme darin, dass Flüchtlinge nach positivem Asylbescheid aus der Grundversorgung herausfallen. Mit der Mindestsicherung seien diese nicht in der Lage, weiterhin Wohnraum in Perchtoldsdorf zu bezahlen, wo sie aber in der Zwischenzeit bereits soziale Kontakte aufgebaut hätten, die über ihre eigene unmittelbare Community hinausgingen. Mit dem dann erforderlichen Wohnungswechsel in günstigere Wohnungen in Wien würden diese Kontakte wieder verloren gehen.

Auch Mag. Anerinhof, Leiter der Abteilung Staatsbürgerschaft und Wahlen im Amt der NÖ Landesregierung, und als solcher zuständig für die Flüchtlingsunterbringung sieht die Gefahr drohender Ob-

dachlosigkeit nach der Grundversorgung gegeben: „ Es droht hier versteckte Obdachlosigkeit, die Betroffenen wohnen dann z.B. bei Freunden, Bekannten etc...“

Alle Befragten sehen positive Aspekte des Programms „Wohn.Chance.NÖ“ wonach günstige Wohnbauten in Holzriegelbauweise mit maximal 8 Wohneinheiten in niederösterreichischen Gemeinden gebaut werden sollen. Mag. Amerinhof bewertet dieses Programm als wichtig und gut, aber es sei nur ein Mosaikstein unter vielen, die für die Unterbringung und Wohnversorgung von Flüchtlingen derzeit notwendig sind.

Für Rainer Zeitlinger ist der Standort der Gebäude einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren der geplanten „Wohn.Chance.NÖ“: „Am Stadtrand sehe ich eher Probleme, die Gebäude sollten in einem funktionierenden Umfeld stehen.“ Ähnlich sieht dies die Regionalbetreuerin Heindl: „Es wäre wichtig, Wohnen wieder im Zentrum zu realisieren, freiwerdende Parzellen oder nutzbare Parzellen für kleinere Wohnbauten und für Modellbauten zu realisieren. Meines Erachtens gibt es nichts Schlimmeres als ein betreutes Wohnen an den Stadtrand, auf die grüne Wiese zu stellen. Diese Menschen gehören ins Zentrum!“

Der Bürgermeister von Perchtoldsdorf, Martin Schuster, sieht hier in den hohen Grundstückskosten und der mangelnden Verfügbarkeit von Baurechtsgrundstücken Probleme für die „Wohn.Chance.NÖ“. Aus diesen Gründen kann die Marktgemeinde Perchtoldsdorf auch nicht vom Programm Gebrauch machen, obwohl Bürgermeister Schuster dieses Programm grundsätzlich sehr begrüßt. Er vermutet, dass damit Wohnraum vor allem in Regionen geschaffen werden kann, in denen Wohnraum weniger teuer ist und die in der Regel schon jetzt mit Abwanderung konfrontiert sind. Die Kremser Stadträtin Hollerer bewertet die „Wohn.Chance.NÖ“ insofern ähnlich, als dieses Programm wegen der hohen Grundstückspreise und der mangelnden Verfügbarkeit von Grundstücken in Krems nicht umsetzbar sei.

Dass Gebäude im Rahmen der Wohn Chance sowohl mit Flüchtlingen als auch mit einkommensschwachen InländerInnen besiedelt werden sollen, ist für Rainer Zeitlinger kein Problem, sofern eine Betreuung vorgesehen ist: „Für solche Projekte braucht es einen **Sozialarbeiter**, bzw. einen Gemeinwesenarbeiter. Deren Aufgabe ist es zwischen den Hausparteien zu vermitteln, Nachbarschaften auch zum übrigen Wohnumfeld aufzubauen und gemeinschafts- und identitätsfördernde Prozesse zu begleiten, darüber hinaus für soziale Integration zu sorgen und zwar eben nicht nur auf das Gebäude bezogen, sondern auch zum Grätzel und Umfeld hin und im gesamtstädtischen Kontext gesehen.“

Rainer Zeitlinger meint, dass dies für viele Gemeinden eher nach einem großstädtischen Konzept klingen würde und viele Gemeinden glaubten, dass ein solches Konzept zu teuer sei. Er schlägt daher ein in Wien praktiziertes Modell vor, nach dem die Betreuungskosten der SozialarbeiterInnen in den ersten eineinhalb Jahren zu den Baukosten dazugerechnet werden könnten. Diese zu den Mieten draufzuschlagen, sei nicht sinnvoll. Rainer Zeitlinger: „Das vorgeschlagene System kostet nicht nur etwas, es bringt auch etwas. In Wien gibt es einige gute Beispiele, wo man merken kann, dass die Hausverwaltungen dadurch entlastet sind. Die Menschen lernen ihre Konflikte selbst zu lösen, oder zum Beispiel die Nutzung von Gemeinschaftsräumen selber zu regeln. Diese Regeln werden im Idealfall mit den GemeinwesenarbeiterInnen ausgemacht und dann selbständig praktiziert.“ Ziel eines solchen Modells sei, dass nach ca. 1 1/2 Jahren ein selbständiges Netzwerk entstehe. Die Verantwortung sollte dann an die BewohnerInnen übergeben werden. Es sei Aufgabe der GemeinwesenarbeiterInnen aktive Personen für die Nachbarschaftspflege oder MieterInnenbeiräte oder Ähnliches zu aktivieren.

Der Hausverwalter der AWG schlägt vor, für Wohnformen für Flüchtlinge Betreuungsnetzwerke ähnlich dem betreuten Wohnen zu schaffen: „Da gibt es auch die Volkshilfe oder die Lebenshilfe, die Betreuungen vor Ort durchführen. Das wird es auch im Flüchtlingsbereich brauchen. Hier sind Sprachen wichtig. Es kann nicht sein, dass die Verwalter sowohl die soziale Betreuung übernehmen als auch die kommunikationstechnischen Lösungen finden müssen. Die Hausbetreuung kann sehr wohl von der Verwaltung übernommen werden, nicht aber die soziale Betreuung. Dafür braucht es dann andere Lösungen und Netzwerke: Auf der einen Seite das bautechnische Netzwerk auf anderen Seite, das soziale, das Betreuungs- Netzwerk.“

## 4 Fokusgruppentreffen „Was kann ein Netzwerk Wohnen für ein verbessertes Zusammenleben in NÖ Wohnanlagen leisten?“

Aufbauend auf den bis zu diesem Zeitpunkt im Projektverlauf gewonnenen Erkenntnissen wurde am 5.7.2016 eine fokussierte Gruppendiskussion mit VertreterInnen der Stakeholdergruppen organisiert. Dabei sollten Informationsinputs über Formen der Organisation von Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld in anderen Bundesländern in die Gruppe hineingetragen werden um darauf aufbauend die Interaktionen innerhalb der Gruppe für die Generierung von konkreten Umsetzungsideen zu nützen.

Dies ermöglichte einerseits weitere qualitative Datengewinnung durch offene Interviews der Anwesenden, andererseits war auch teilnehmende Beobachtung der Gruppe möglich.

TeilnehmerInnen

01	Claudia Gelbmann	Gemeinde Klosterneuburg
02	Christoph Planitzer	NÖ Landesregierung
03	Eva Hollerer	Gemeinde Krems, Stadträtin f. Soziales
04	Rainer Zeitlinger	Diakonie
05	Monika Heindl	NÖ Regional GmbH
06	Grete Czerny	Initiative Umwelt und Bauen
07	Ingrid Neuhauser	Verein Wohnen
08	Sabine Klimitsch	NÖ Regional
09	Manfred Damberger	ARGE Wohnen
10	Ernst Schuster	NBG (NÖ Wohnbaugruppe Mödling)
11	Otmar Amon	GEDESAG

Moderation: Christian Perl

Protokoll: Friedrich Altenburg; Thomas Pfeffer (DUK)

Das Fokusgruppengespräch hatte die Beantwortung der folgenden Frage zum Ziel:

Welche Strukturen und Vernetzungen braucht es in Nö Wohnanlagen und Gemeinden, um das Zusammenleben zu verbessern?

- 1 In bestehenden Anlagen
- 2 In neu zu errichtenden Gebäuden

Das Durchführungskonzept für diese gemeinsame Fokusgruppe sah vor, nach einem fachlichen Input ein Pro Action Café mit 3 Tischen durchzuführen, jeweils einen zur Forschungsfrage 1 und 2 und einen dritten für vertiefende Fragen. Für die Durchführung eines Pro Action Cafés ist eine Mindestanzahl von 12 TeilnehmerInnen erforderlich. Durch mehrere Absagen am Tag des Fokusgruppentreffens musste das Ablauf- Konzept angepasst werden. Die Projektleitung entschied sich für Moderation eines Diskussionskreises. Auf dialogische Elemente wurde dabei bewusst verzichtet.

Obschon die TeilnehmerInnenzahl gering war, war die Verteilung auf die diversen Akteure relativ breit; sowohl die Landesverwaltung als auch Vertreterinnen von 2 großen NÖ Städten, 3 Vertreter von Wohnbauträgern, 2 VertreterInnen von Sozialen Organisationen und 2 Vertreterinnen von NÖ Regional waren anwesend.

Hinsichtlich der **Forschungsfrage** wurden die **Ergebnisse der ExpertInneninterviews größtenteils bestätigt**. Die anwesenden Wohnbauträger sehen sich in der Lage, einen Großteil der auftretenden Kon-

flikte gut bearbeiten zu können. Dies wurde von den Gemeinden bestätigt. Die Kremser Stadträtin Hollerer sprach sich gegen ein Zuviel an strukturierten Beteiligungsprozessen aus: „Aus Sicht der Gemeinde brauchen wir nicht überall Beteiligungsprozesse, sondern eher Kommunikation und Hausverstand!“

Auch Manfred Damberger, Vorsitzender der ARGE Wohnen, fürchtet eine **Überregulierung im Wohnbereich** aber auch im Bereich Zusammenleben; er spricht sich stattdessen für „mehr Hausverstand“ aus: „Daher habe ich auch Angst vor dem Entstehen einer ‚Flüchtlingsempfangsnorm‘. Besser wäre es, den Gemeinden die Organisation zu überlassen, möglicherweise sogar einen Wettbewerb zwischen den Gemeinden zuzulassen, selbst wenn sich dann manche dazu entscheiden, keine Flüchtlinge aufzunehmen.“

Wichtig sei es jedenfalls mit den Menschen zu arbeiten und zu reden, und dabei den Hausverstand einzusetzen. „Lassen wir die Gemeinden selbst entscheiden...Auch ohne Flüchtlinge hätten wir das Problem mangelnder Kommunikation in den Gemeinden. Wir haben daher ‚Wohnbetreuer‘, die versuchen, die Kommunikation zu verbessern.“

Das Problem der Übernormierung könne man auch am Gegensatz zwischen normgerechten Spielplatz und unregelmäßigem Erdhaufen darstellen. Der normgerechte Spielplatz verlöre relativ rasch an Attraktivität, während der Erdhaufen oft das langfristig interessantere Angebot darstelle.

Ingrid Neuhauser vom Verein Wohnen sieht dennoch ein „Nicht-funktionieren“ des Zusammenlebens dort, wo zu starke Unterschiede zwischen den BewohnerInnen sichtbar werden, etwa bei Alt/Jung oder MigrantInnen und Einheimische: „Oft werden solche Konflikte über die Hausverwaltung gespielt, statt sie im direkten Austausch oder Gespräch zwischen den Betroffenen zu bereinigen. Beteiligungsprozesse können hier helfen, kommen aber ohne Initiative von außen kaum zustande. Das sehr gelungene Projekt ‚Offenes Dorfhaus‘ wäre ohne Initiative von außen nicht entstanden.“

Die beiden VertreterInnen von NÖ Regional bestätigten die **Notwendigkeit externer Initiative für Beteiligungsprozesse** und sprachen sich für eine **Institutionalisierung der Zusammenarbeit und Strukturen vor Ort** aus, durch die auch BewohnerInnen angesprochen werden könnten. Sabine Klimitsch dazu:

„Gemeinden oder Genossenschaften haben vergleichsweise fixe Strukturen, während der Bewohnerschaft eher ein ungeordneter Part zukommt, der ohne Struktur nicht angesprochen werden kann. Vor Ort müssen daher Strukturen aufgebaut und geschaffen werden, mit denen weitergearbeitet werden kann, z.B. pro Gebäude einen Sprecher/Ansprechpartner.“

Beraterin Heindl ergänzt: „Wohnanlagen können wie eigene Gemeinschaften fungieren, wie ein Dorf im Dorf. Den Bewohnern fehlen aber oft die Gestaltungsmöglichkeiten in diesen kompakten Strukturen. Beteiligungsprozesse können das ändern. So können z.B. Feste in Abstimmung mit den Wohnbauträgern Gemeinschaften entstehen lassen. Ehrenamtlichkeit und moderierte Beteiligungsprozesse können aufeinander abgestimmt werden, das kann aber auch Kosten verursachen.“

Gerade die Kostenfrage führte zu keiner Einigkeit zwischen den beteiligten Gemeinden und den Wohnbauträgern. Während sich die Gemeinden für eine Zuständigkeit der Wohnbauträger im Konfliktfall aussprachen, führten diese aus, dass sie Kosten für notwendige Beteiligungsprozesse nicht übernehmen könnten. Diese Kosten seien nicht gedeckt, hier seien die Gemeinden zuständig.

Für Stadträtin Hollerer ist die Leistbarkeit von Wohnraum auch in Bezug auf das Zusammenleben eine zentrale Forderung.

Einigkeit herrschte bei der Fokusgruppe in einer positiven Bewertung der Aktion „Wohnchance NÖ“. Die vertretenen Wohnbauträger bewerteten sowohl die Qualität als auch den Preis der Wohnbauten als sehr gut. So könnten Wohnungen zu 250€ Inklusivmiete (plus 2.000€ Eigenmittelanteil) angeboten werden. Das funktioniert nur in engster Kooperation zwischen Gemeinde, Bauträger und Land. 100 Einheiten á 8 Wohnungen würden angeboten werden.

Einigkeit bestand auch darin, dass Information ein wichtiger Bestandteil des notwendigen Angebots sei. Rainer Zeitlinger von der Diakonie führte dazu aus: „Verlässliche Information sollte noch vor der Beteiligung kommen. Die Diakonie sieht es als Teil ihrer Aufgabe an, Informationen bereitzustellen und an Gemeinden oder ehrenamtliche Komitees weiterzugeben. Zum Teil werden wir auch von Netzwerken oder Einzelpersonen angefragt.“

#### **4.1 Ansatzpunkte für ein Netzwerk Wohnen:**

Alle in den Experteninterviews herausgearbeiteten Ansatzpunkte sind auch nach Durchführung der Fokusgruppe aktuell. Zusätzlich erscheint die von den VertreterInnen von NÖ Regional ausgesprochene Forderung nach **Aufbau von Strukturen vor Ort** als neue Forderung auf. So könnte auch die Bewohnerschaft ähnlich den Gemeinden und den Wohnbauträgern gleichberechtigt angesprochen werden. Ehrenamtlichkeit und moderierte Beteiligungsprozesse könnten aufeinander abgestimmt werden.



## 5 Literaturschau internationaler Forschung zu Themen des Zusammenlebens im Wohnumfeld

Die bisher dargestellten, im gegenständlichen Forschungsprojekt erarbeiteten Erkenntnisse zu Anforderungen an Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld bedürfen einer Gegenüberstellung mit Analysen und Ergebnissen der internationalen Forschung zu Themen des Zusammenlebens im Wohnumfeld.

Kurz zusammengefasst kann gesagt werden, dass in der wissenschaftlichen Fachliteratur kein breiter und allgemeiner Konsens darüber besteht, welche Nachbarschaftseigenschaften welche Ergebnisse in Bezug auf sozio-ökonomische Faktoren ihrer BewohnerInnen zeitigen und welche gesellschaftlichen Gruppen in diesem Zusammenhang am verwundbarsten sind.

Klar scheint vielmehr, dass konflikthafte Nachbarschaftseffekte auch stark von der jeweiligen Lebensphase abhängig sind, in der sich die betrachteten Gruppen gerade befinden: so ist das Wohnumfeld für Kleinkinder, deren wichtigste Bezugspersonen die Eltern darstellen, deutlich weniger prägend als für Kinder und Jugendliche, die sich stärker an Gleichaltrigen (der Umgebung) zu orientieren beginnen oder für Erwachsene, denen soziale Netze wichtige Unterstützung im Alltag oder bei der Arbeitssuche bieten können. Es erweist sich jedoch als schwierig, Nachbarschaftseffekte klar von denen der jeweiligen Familienumstände (Haushaltseinkommen, Bildungslevel etc.) zu trennen. (Ellen, Turner 1997).

### 5.1.1 Lokale versus überlokale Netzwerke

Im Allgemeinen versteht die wissenschaftliche Fachliteratur Nachbarschaft als eine Sammlung von überlappenden Netzwerken (Beckhoven et al. 2005). Oft wird beobachtet, dass lokale Netzwerke an Bedeutung verlieren zugunsten von weit über lokale Grenzen hinausreichenden Netzwerken (Bridge et al, 2004). Insbesondere in urbaneren Umgebungen mit tendenziell kleineren Haushalten sei festzustellen, dass viele Städter (insbesondere, wenn sie keinen unterprivilegierten, marginalisierten Gruppen angehören) stark außenorientiert sind (Wirth, 1938) und zusehends neue, räumlich diffusere Netzwerke aufbauen (Beckhoven et al. 2005).

Dennoch bleiben auch im städtischen Umfeld Nachbarschaften durchaus wichtig, aber sie spielen eine spezielle Rolle im Leben der Menschen und existieren parallel zu verstärkten, außernachbarschaftlichen Verbindungen. Gerade für die Freizeit vieler Menschen sei ihr jeweiliges zuhause von Bedeutung – es wird zu einem Statement für ihre Identität, dafür „wer wir sind“.

Wichtig bleibt Nachbarschaft insgesamt vor allem für jene Gruppen, die – aus unterschiedlichen Gründen – viel Zeit in der eigenen Wohngegend verbringen: etwa Kinder, Alte, Behinderte. Beckhoven et al. (2005) stellen aber auch fest, dass die lokale Arena für Arbeiter mehr Bedeutung habe als für Angestellte - für Angehörige der Mittelklasse stellt sie nur eine unter mehreren Sphären dar, in denen diese sich bewegt.

Kinder und Teenager, die in einer Nachbarschaft aufwachsen, in der nur wenig Erwachsene einer Arbeit nachgehen, lernen vergleichsweise wenig über Zeitmanagement und Vorausplanung (Wilson 1991). Gehen viele Erwachsene aus dem Umfeld keiner oder nur schlecht bezahlter Arbeit nach, so tendieren Jugendliche dazu, den Wert von (Aus)bildung zu unterschätzen (Wilson 1987). Dieser Umstand mag noch verstärkt werden, wenn die wenigen wohlhabenden, gut ausgebildeten Personen,

denen junge Erwachsene aus sozio-ökonomisch schwachen Vierteln begegnen, der Mehrheitsgesellschaft angehören – also im Unterschied zu den Jugendlichen selbst keinen Migrationshintergrund aufweisen: es erscheint nachvollziehbar, dass sie diese Personen nicht als für sie relevante ‚Role-Models‘ wahrnehmen (Ludwig 1987).

### **5.1.2 Soziales Kapital, sozialer Zusammenhalt und soziale Harmonie**

Umfangreiche Fachliteratur existiert zum Themenkreis des Sozialen Kapitals – schon alleine die Definition dieses Begriffs erweist sich als komplex; so wurden unterschiedliche Ansätze dazu entwickelt, die sich v.a. daran unterscheiden, wie sehr sie soziales Kapital als Ressource bzw. Eigenschaft von Individuen oder von Gruppen und ganzen Gemeinschaften sehen.

Pierre Bourdieu (1983) etwa definiert soziales Kapital als Aggregat tatsächlicher oder potentieller Ressourcen, die für ein Individuum verbunden sind mit seinem Verfügen über ein dauerhaftes Netzwerk von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen.

Putnam (1993, 2001) sieht soziales Kapital als Netzwerke und mit ihnen assoziierte Normen der Gegenseitigkeit. Diese Netzwerke ermöglichen Individuen den Zugang zu Ressourcen und gestatten es ihnen, genaue Erwartungen betreffend das Verhalten von anderen zu entwickeln. Soziales Kapital ist demnach zwar sehr wohl die Ressource von Individuen, jedoch nur aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer Gruppe.

Ireland (2007) und Szreter, Woolcok (2004) unterscheiden darüber hinaus zwischen unterschiedlichen Formen sozialen Kapitals, die zwischen Individuen aufgebaut werden in Abhängigkeit davon, welcher sozialen Gruppe diese angehören:

- a) bonding social capital: Vertrauensbeziehung zwischen Netzwerkmitgliedern, die sozial ähnlich sind
- b) bridging social capital: Vertrauensbeziehung zwischen Netzwerkmitgliedern, die sozial unähnlich sind, aber ähnlichen Status und ähnliche Macht (Einflussmöglichkeit) haben
- c) linking/ bridging social capital: Vertrauensbeziehung zwischen Netzwerkmitgliedern über explizite, formale oder institutionalisierte Macht- oder Autoritätsgefälle hinweg.

Allerdings zeigt sich insgesamt auch die Unterscheidung zwischen "sozialem Kapital" und "sozialem Zusammenhalt" als nicht trennscharf (Beckhoven, Kempen, 2005).

Gerade BewohnerInnen von Mehrgeschossigen Wohngebäuden und großen Wohnanlagen sind tagtäglich auf zahlreiche Infrastruktureinrichtungen angewiesen, die von vielen anderen Personen genutzt werden, wie etwa Lifte, Stiegen, Müllabfuhr usw. Diese gemeinsame Benutzung verlangt von den BewohnerInnen ein Mindestmaß an Anpassungsfähigkeit, was als wiederkehrende Toleranzübung verstanden werden kann (Power, 1997).

So wird, vielfach unbemerkt, gelegentlich mit beträchtlicher Friktion, auf diesem lokalen Level im Alltag Bürgerschaft erlernt, getestet, geübt (Wolman, 1995).

Zahlreiche AutorInnen verweisen denn auch auf die enge Beziehung, die zwischen zivilem Engagement in vielen verschiedenen Formen und demokratischer Teilnahme besteht: engagierte Gemeinschaften produzieren demnach kohäsive Gesellschaften aktiver BürgerInnen; auch scheinen in derart

aktiven Gemeinschaften eher Veränderungen möglich in Richtung verbesserter Bildung und Gesundheit, reduzierter Armut, Arbeitslosigkeit, Kriminalität und Drogenkonsum (Putnam, 1993).

Dennoch ist „sozialer Zusammenhalt“ nicht notwendigerweise ausschließlich positiv konnotiert; So können soziale Bindungen auch nach innen wie nach außen ausschließend wirken - stark in sich vernetzte Gruppen haben unter Umständen kaum Kontakte außerhalb der eigenen Community - interner Zusammenhalt existiert hier auf Kosten externer Beziehungen, gleichzeitig haben Andersartige es schwer, sich in derartige Gruppen einzufügen. Treffen mehrere solcher auf sich bezogenen Gruppen aufeinander, können zwischen ihnen starke Konflikte auftreten (Beckhoven et al. 2005).

Wird Nachbarschaft im eigenen Wohnviertel von den BewohnerInnen als sicherer Hafen erlebt, so kann sozialer Zusammenhalt – wechselseitiges, internes Verpflichtetsein – entstehen. Beckhoven und Kempen (2005) machen zahlreiche Faktoren aus, von denen eine derartige soziale Kohäsion abhängig ist: Sind in einem Haushalt beispielsweise Kinder vorhanden, besteht meist eine erhöhte Bereitschaft zu sozialen Kontakten im Viertel, etwa im Bereich von Kindergärten und Schule. Kinderlose, junge Paare und Studentierende sind dagegen oft weniger am eigenen Viertel interessiert – nicht zuletzt deswegen, weil sie häufig nur für vergleichsweise kurze Dauer vor Ort wohnen.

Damit bestimmen die Vorstellungen darüber, wie lange man im Viertel bleiben wird, und die Zeitspanne, die man hier bereits verbracht hat, die Bereitschaft zu Engagement und Kontaktaufnahme entscheidend mit. Auch das Alter von BewohnerInnen ist hierfür wichtig: in verschiedenen Lebensphasen steht unterschiedlich viel Zeit und Energie für Nachbarschaftsbeziehungen zur Verfügung (Beckhoven et al 2005).

Darüber hinaus bestimmen auch sozio-ökonomische Variablen wie Einkommen, Arbeitsplatzposition und Ausbildung die Bereitschaft und das eigene Vermögen, sich lokal einzubringen, Kontakte zu knüpfen und zu pflegen. Auch die ethnische Zugehörigkeit, v.a. in Verbindung mit niedrigem Einkommen, ist hier eine wichtige Variable (Beckhoven und Kempen, 2005).

Als Indikatoren sozialer Harmonie führen Guest et al. (2007) die Faktoren Ruhe (bis zu welchem Grad stellen Nachbarn, die Lärm oder Probleme machen, ein Problem dar?), Vertrauen und wechselseitige Hilfe an.

Beckhoven und Kempen (2005) sehen insbesondere Wohnviertel mit homogener Bevölkerung, in denen sich also die meisten BewohnerInnen in ähnlicher sozio-ökonomischer Lage befinden, als unproblematisch; Konflikte würden dagegen vermehrt auftreten, wenn die Bewohnerschaft große Heterogenität aufweist.

Gemäß der Ähnlichkeitstheorie bevorzugen Menschen das Bekannte; Gefühle der Bedrohung können auf Angst vor dem Verlust der eigenen Identität beruhen. Demnach bilden BewohnerInnen Vertrauen entsprechend ihrem Status in Relation zu anderen in der Gemeinschaft aus. Auch die Homogenitätshypothese geht davon aus, dass Menschen in einem homogenen Kontext wahrscheinlicher gemeinsamer Normen eher darin übereinstimmen, was sie als angemessen erachten. Regeln werden als allgemein gültig angesehen, es besteht keine Unsicherheit in sozialer Interaktion. Damit kann sich Vertrauen ausbilden (Öberg, 2013).

Bestehen dagegen große kulturelle Unterschiede ist auch eine Heterogenität von Normen, Moral und Werten zu erwarten. Das Schädigen des Anderen zum eigenen Vorteil wird in einem solchen Umfeld als wahrscheinlich erachtet, Vertrauen schwindet. Damit kann ethnischer Mix das soziale Vertrauen im Viertel tatsächlich reduzieren. Wohnen viele unterschiedlichen Ethnien im gleichen Gebiet ist

Unsicherheit auch zwischen diesen unterschiedlichen Gruppen zu erwarten (Gundelach und Freitag, 2013).

Allerdings berichten Guest et al. (2007), dass die Stabilität der BewohnerInnenzusammensetzung (und damit verbunden die durchschnittliche Wohndauer) am stärksten mit gegenseitigem Vertrauen und Hilfsbereitschaft in einer Wohnregion korreliert. Demnach entsteht der dargestellte Mangel an Harmonie in gemischten Vierteln vermutlich vorwiegend aus einer größeren Bewohnerfluktuation.

Auch Morrison (2003) sieht Nachbarschaftsdynamiken in starker Abhängigkeit von Zuzug und Abwanderung in einem Wohngebiet. Weiters seien Aspekte der kulturellen Identität wie etwa die ethnische Zugehörigkeit, gemeinsame Werte und Alter wichtige Einflussfaktoren, ebenso wie die vorherrschenden Rechtsverhältnisse – Miete oder Eigentum - und die Art, wie BewohnerInnen an eine Wohnung im Viertel gelangen: werden sie beispielsweise, wie das etwa im stark residual<sup>4</sup> geprägten Sozialwohnungsbau Großbritanniens der Fall ist, vom Wohnungs- bzw. Sozialamt zugewiesen, so beeinflusst dies ihre Bindung ans Viertel anders, als wenn sie ihre Wohngegend selbst und bewusst gewählt haben.

Morrison (2003) beobachtet weiter, dass kulturelle Identität tatsächlich stärker auf Alter und Ethnizität zu beruhen scheint als auf Klassenzugehörigkeit; Die Gemeinsamkeit der Erfahrung von schwierigen Lebensumständen wirkt zwischen unterschiedlichen Gruppen demnach nicht verbindend. Als Beispiel führt Morrison häufige Konflikte zwischen Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund einerseits und alteingesessenen BewohnerInnen aus der Aufnahmegesellschaft andererseits an: Altersunterschied und Generationskonflikt sowie ethnische Unterschiede wiegen hierbei schwerer als ein ähnlicher sozialer Status.

Überhaupt wird die ansonsten allgemein als wünschenswert angesehene soziale Kohäsion bei Jugendgruppen oft als antisozial angesehen (Forrest, Kearns, 1999). An solchen Gruppen lässt sich nämlich die nach innen wie nach außen ausschließende Wirkung starken sozialen Zusammenhalts beobachten: Deren interner Zusammenhalt existiert unter Umständen auf Kosten externer Beziehungen, gleichzeitig haben Andersartige Schwierigkeiten, sich in derartige Gruppen einzufügen. Treffen sie auf andere, können starke Konflikte auftreten.

### **5.1.3 Ethnische Diversität von Wohnbevölkerung**

Gruppen von Menschen, die aus anderen Regionen und Kulturkreisen zugezogen sind, unterscheiden sich oft in zahlreichen Aspekten ihres Lebensstils von ortsansässiger Bevölkerung – sei es Sprache, Verwendung von Wohnung und umgebenden Straßen, soziale Etikette, Kleidung, Musikgeschmack, Küche etc. Diese Unterschiede im Lebensstil können Spannungen mit Gruppen der Aufnahmegesellschaft auslösen (Guest et al., 2007).

In vielen Ländern Westeuropas existiert ein gewisser gesamtgesellschaftlicher Grundkonsens darüber, dass räumliche Konzentration von MigrantInnen in bestimmten Wohnvierteln ihre Integration in die Aufnahmegesellschaft behindere. Begrüßt bzw. gefordert werden daher vielfach Programme und Belegsmanagement mit dem Ziel, eine Mischung der Wohnbevölkerung zu fördern und insbesondere ethnische Clusterung zu minimieren (Musterd, 2008).

---

<sup>4</sup> „Residual“ ausgerichtete Wohnungspolitik versteht Sozialwohnungsbestand ausschließlich als unterstes Sicherungsnetz des Sozialstaates, das nur für BezieherInnen niedriger Einkommen und besondere Risikogruppen offen steht.

Dieser obigen Annahme liegt die sogenannte Kontakthypothese zu Grunde, wonach die Konzentration von MigrantInnen in bestimmten Quartieren vor allem deren Kontakte mit der Mehrheitsgesellschaft behindert. Dadurch werde die Übernahme von Verhaltensweisen und Kulturtechniken wie z.B. Sprachfähigkeit, und in Konsequenz: Integration, erschwert.

Abgesehen von allen rechtlichen und praktischen Fragen, die solch ein Belegmanagement mit dem Ziel der Sicherstellung einer „ausgewogenen“ Mischung der Wohnbevölkerung aufwirft, muss jedenfalls vermutet werden, dass die angestrebten, integrativen Nachbarschaftseffekte vorwiegend dann erzielt werden können, wenn sich die Erfahrungsräume und Kontaktnetze der BewohnerInnen tatsächlich (ausschließlich) auf ihr Wohnquartier konzentrieren. Gerade in Zeiten verbesserter Transport- und Kommunikationsmöglichkeiten, die es Menschen ermöglichen, ihren Bekannten- und Freundeskreis auch weit außerhalb des eigenen Wohnviertels zu finden, muss das jedoch bezweifelt werden.

Demnach ist die Status – Homogenität mit diesen anderswo wohnenden Personen zum Aufbau persönlicher Beziehungen wichtiger als die räumliche Nähe zu den im gleichen Haus oder Viertel wohnenden NachbarInnen (Münch, 2010).

Auch Hogg (2003) weist darauf hin, dass die Kontakthypothese nur Gültigkeit haben könne, wenn ein offizielles und institutionelles Klima Integration stark unterstützt und gleichzeitig der Austausch in der sozial und ethnisch gemischten Nachbarschaft zwischen Gruppen von gleichem Status erfolgt.

Der Kontakthypothese entgegenstehend behauptet die in der Literatur ebenfalls zu findende Konflikthypothese deren genaues Gegenteil: Die enge räumliche Nachbarschaft von Menschen mit unterschiedlichen Lebensweisen biete eine Vielzahl von Reibungsflächen und Konfliktmöglichkeiten.

Schon bei Bourdieu<sup>5</sup> (1991, 31) findet sich die Aussage: "Tatsächlich steht einem nichts ferner und ist weniger tolerierbar als Menschen, die sozial fernstehen, aber mit denen man in räumlichen Kontakt kommt".

Musterd (2008) listet darüber hinaus zahlreiche theoretische Annahmen, die in der Literatur über Clustering – also residentielle Segregation ethnischer Gruppen – zu finden sei:

Als positiver Aspekt einer solchen Segregation wird demnach angenommen, dass Unternehmen aus der jeweils eigenen ethnischen Community für migrantische ArbeitnehmerInnen verbesserte Arbeitsplatzchance im eigenen Wohnviertel bieten können. Informelles On-the-job-Training, weniger Diskriminierung, das Besetzen von Handelsnischen, bessere intergenerationelle Weitergabe von lokalem Humankapital sowie mehr Informationsmöglichkeiten über lokale Arbeitsmöglichkeiten werden vermutet.

Negativ dagegen könnte demnach geringes verfügbares Einkommen in deprivierten MigrantInnen - Vierteln, beschränkte Diversifizierung von Märkten und Supply chains sowie fehlendes, "überbrückendes" (= zum Mainstream der Gesellschaft) Sozialkapital zu Buche schlagen. Auch das eventuelle Stigma solcher Wohnquartiere wäre hier zu nennen.

Und Musterd (2008) zeigt auf, dass etwa die Konzentration in der eigenen ethnischen Gruppe in Schweden für MigrantInnen zu Beginn ihres Aufenthaltes im Lande durchaus wirtschaftliche Vorteile haben kann. Langfristig überwiegen jedoch die Nachteile.

---

<sup>5</sup> Bourdieu, Pierre 1991: Physischer, sozialer und angeeigneter physischer Raum. In: Martin Wentz (Hg.): Stadträume. Frankfurt a.M., New York: Campus, S. 25-34

In Summe besteht in der Fachliteratur jedoch wenig Konsistenz und wenig definitive Aussagen werden darüber gemacht, welche Ergebnisse residentielle Segregation sowohl hinsichtlich sozio-ökonomischer Faktoren als auch in Bezug auf die Integration von ZuwanderInnen zeitigen kann.

Musterd (2007) findet allerdings einen bescheidenen Konsens darüber, dass das Zusammenwohnen mit schlecht ausgebildeten oder arbeitslosen Individuen die ökonomischen Aussichten von MigrantInnen beeinträchtigt.

#### **5.1.4 Soziale Mischung von Wohnbevölkerung**

Ähnlich wie bei ethnischer Diversität unterscheiden sich auch Menschen gleicher Ethnie!, die unterschiedlichen sozialen Gruppen angehören, oft in zahlreichen Aspekten ihres Lebensstils voneinander – sei es Ausdrucksweise, Verwendung von Wohnung und umgebenden Straßen, soziale Etikette, Kleidung, Musikgeschmack, Küche etc. Diese Unterschiede im Lebensstil können Spannungen mit anderen Individuen und Gruppen auslösen.

Auch in Bezug auf unterschiedliche soziale Schichten existiert oft ein gewisser Grundkonsens darüber, dass räumliche Konzentration von unterschiedlichen Gruppen in bestimmten Wohnvierteln den Austausch zwischen den sozialen Schichten erschwert. Begrüßt wird daher, vor allem in Nord- und Westeuropa, eine soziale Mischung von Wohnbevölkerung (Musterd, 2007). Dies war auch stets die Wohnpolitik Wiens, die allerdings durch die Zuwanderung von MigrantInnen zum Teil ausgehöhlt wurde.<sup>6</sup>

Jedoch finden sich auch zu dieser Maxime der sozialen Mischung in der wissenschaftlichen Fachliteratur kaum eindeutige Aussagen. So sehen Cole und Goodchild (2000) keinen Beweis für mehr positive soziale Interaktionen in gemischten Vierteln. Je größer die soziale Distanz zwischen Gruppen, desto reduzierter sei der Kontakt untereinander. Viertel mit sozial homogener Bevölkerung gelten als unproblematisch – außer sie sind vorwiegend arm, dann werden sie rasch zu einem ‚sozialen Brennpunkt‘. Konflikte und Probleme kämen Cole und Goodchild zufolge vorwiegend, wenn die BewohnerInnenenschaft sehr heterogen sei.

Beobachtet werden kann dagegen, dass das soziale Netz, in dem sich Menschen befinden, ihre Meinung über sozialen Mix stark beeinflusst: So bevorzugen Menschen, die in gemischten Vierteln leben und über starke soziale Verbindungen in ihrer Wohnumgebung verfügen, genau diese soziale Durchmischung. Menschen mit starken sozialen Verbindungen in homogenen Vierteln bevorzugen dagegen homogene Viertel. Menschen mit starken sozialen Netzwerken im Wohnumfeld sind also auch gemischten Vierteln gegenüber positiv eingestellt, wenn sie sich dort eingebunden fühlen. Wenn Menschen dagegen negative Meinungen über ihre sozial durchmischte Nachbarschaft haben, stehen sie dem sozialem Mix ablehnend gegenüber, v.a. wenn sie HausbesitzerInnen sind und Angst um den Wertverlust ihrer Immobilie durch ein schlechter werdendes Image ihres Wohngebietes haben (Musterd, 2007).

#### **5.1.5 Soziale Interaktion in der Nachbarschaft**

In Wohngebieten gibt es meist zahlreiche Gelegenheiten und Anlässe, die dazu führen können bzw. auslösen können, dass NachbarInnen miteinander ins Gespräch kommen, wobei Kinder schon alleine

---

<sup>6</sup> Unterdorfer (2015) bringt einen historischen Überblick über die Regulierung der Wohnungspolitik Wiens und ihre Konsequenzen. Giffinger (1998) greift den Effekt der ethnischen und sozialen Segregation in Wien auf und weist darauf hin, dass die Konzentration der MigrantInnen auf den Mietwohnungsmarkt zu einer wirtschaftlichen Belebung alter Wohngebiete beigetragen hat.

aufgrund der großen Aufmerksamkeit, die ihre Eltern auf sie richten, zumeist der wichtigste Faktor sind. Entsprechend kommt ihren Müttern bzw. Frauen allgemein oft eine Schlüsselfigur in formeller und informeller Interaktion im Viertel zu (Henriksen und Tjora, 2013).

Weitere Auslöser von Interaktion unter NachbarInnen können Haustiere, diverse, saisonale Outdoor-Aktivitäten, gemeinsame Verpflichtungen oder gemeinsame Probleme im Außenbereich des Viertels sein – so können etwa starke Verlustgefühle unter BewohnerInnen beobachtet werden, wenn Gebäude mit Landmark-Funktion in ihrer näheren Umgebung verfallen (Forrest und Kearns, 1999).

Henriksen - Tjora (2013) machen unterschiedliche Kategorien von Aktivitäten aus, bei denen soziale Interaktionen zwischen den BewohnerInnen einer Wohngegend erfolgen können:

a) Routine-Aktivitäten im öffentlichen Raum, die mit einer gewissen Verweildauer verbunden sind (wie etwa Schneeschaukeln, in der Schlange stehen, Reifen wechseln, ..), geben NachbarInnen Möglichkeiten, miteinander ins Gespräch zu kommen, da sie während dieser Routinearbeiten für die NachbarInnen sichtbar und potentiell ansprechbar sind. Diese Routine - Regelmäßigkeiten in Zeit und Raum bergen damit ein gewisses soziales Potential.

b) Freizeitaktivitäten im Wohnumfeld sind v.a. für Familien mit kleinen Kindern wichtig, für die die einfache Erreichbarkeit von Spielplätzen und dergleichen von Bedeutung ist. Bei derartigen Aktivitäten im halböffentlichen und öffentlichen Raum kann allerdings schon das Vorhandensein bzw. eben der Mangel an guter Besonnung u.ä. den entscheidenden Unterschied ausmachen, der darüber entscheidet, ob man sich dabei begegnet oder nicht. Durchdachte Planung und gutes Design spielen damit bei Freizeitaktivitäten im Wohnumfeld eine wichtigere Rolle als bei Routine-Aktivitäten.

c) gemeinsame Aktivitäten im Wohnumfeld werden von den NachbarInnen bewusst geplant (etwa, weil sie sich zuvor bei Routine- und Freizeitaktivitäten kennengelernt haben). Interaktion im Rahmen von geplanten, gemeinsamen Aktivitäten kann dann weitere soziale Interaktion zur Folge haben.

#### **5.1.6 Gebäudemanagement & Bewohnervertretung**

Kritisch wird auf die Auswirkungen hingewiesen, die es haben kann, wenn GebäudebesitzerInnen bzw. die in ihrem Namen agierenden Hausverwaltungen nicht vor Ort, also im Wohnviertel, anwesend sind: So müssten Entscheidungen von außerhalb getroffen werden und erfolgten damit oft zu spät (Power, 1997).

Matron und Ocinneide (2007) stellen fest, dass es zudem Methoden braucht, um BewohnerInnen strukturell in das Management der von ihnen bewohnten Gebäude einzubinden. Allerdings werden auch Schwierigkeiten beim Einsatz formeller BewohnerInnenvertreterInnen beobachtet: haben diese nicht ausreichend Kontakt zu ihren MitbewohnerInnen und NachbarInnen, werden sie nicht als tatsächliche VertreterInnen ihrer Angelegenheiten wahrgenommen.

Gleichzeitig ist klar, dass physische Bedingungen in einem Wohnviertel soziale Probleme befördern und verstärken können; So kann etwa der schlechte bauliche Zustand von Gebäuden und öffentlichen Räumen unterbewusst das Selbstwertgefühl der BewohnerInnen schwächen (Power, 1997).

## **5.2 Gegenüberstellung erarbeiteter Erkenntnisse mit/ Analyse im Lichte von Ergebnissen internationaler Forschung**

Bestätigt werden kann auf Basis der vorliegenden Ergebnisse dieser Studie die Beobachtung, dass es vor allem die gemeinsame Nutzung von Infrastruktureinrichtungen in Wohnhausanlagen, wie etwa

Lifte, Stiegen, Müllabfuhr sind, die von BewohnerInnen gewisse „Toleranzübungen“ verlangen; da diese Toleranz nicht überall besteht bzw. an anderer Stelle stark überstrapaziert wird, kommt es gerade hier oft zu Auseinandersetzungen: insbesondere Konflikte wegen Lärms wurden von den Befragten der Online-Umfrage häufig genannt, ebenso Konflikte um Müll und Sauberkeit sowie um Gemeinschaftsräume und –flächen (siehe Abbildung 2, Seite 28).

In der Fokusgruppendifkussion wurde die auch in der Fachliteratur angesprochene Notwendigkeit deutlich, BewohnerInnen strukturell in das Management der von ihnen bewohnten Gebäude einzu- binden (gerade auch dort, wo Hausverwaltungen nicht vor Ort, also im Wohnviertel, anwesend sind). Hier gingen die Forderungen mit jenen nach **externer Initiative für Beteiligungsprozesse** und nach einer **Institutionalisierung der Zusammenarbeit und Strukturen vor Ort**, durch die BewohnerInnen angesprochen werden könnten, deutlich über die eher allgemeinen Anmerkungen in der Fachliteratur hinaus. Auch wurde auf die Schwierigkeit hingewiesen, dass die Bewohnerschaft ohne Struktur nicht angesprochen werden kann. Vor Ort müssen daher Strukturen aufgebaut und geschaffen werden, mit denen weitergearbeitet werden kann (siehe Kapitel 4, Seite 46).

Als hilfreich erweist sich bei der Analyse der in den ExpertInneninterviews und dem Fokusgruppen- treffen diskutierten Konfliktsituationen in Wohnhausanlagen ein differenziertes Konzept Sozialen Kapitals; Viele Konflikte entstehen, wenn Erwartungen betreffend das Verhalten von anderen nicht erfüllt werden – wenn also NachbarInnen sich anders verhalten, als sich die Betroffenen selbst in einer gleichen Situation verhalten würden. Diese Erwartungshaltungen sind geprägt durch ihre Zugehörigkeit zu einer Gruppe, in der ein solches Verhalten üblich ist.

Nicht immer ist eindeutig abzugrenzen, welche Gruppenzugehörigkeiten in einer Konfliktsituation relevant sind (jede BewohnerIn einer Wohnanlage gehört aufgrund ihrer/ seiner Biografie mehreren, sich teilweise überlappenden Gruppen an). Der Bedarf an „bonding“ und „bridging social capital“ aber lässt sich exemplarisch anhand zweier Konfliktbeispiele aufzeigen, die in den für diese Studie geführten Interviews diskutiert wurden und die sich beide an der häufigen Konfliktursache Lärm entzündeten:

In Konfliktsituation 1 geht es um Vertrauensbeziehung zwischen Netzwerkmitgliedern, die als sozial ähnlich zu betrachten sind,“ bonding social capital“ wäre hier demnach erforderlich. Ähnliche Konflikte wurden v.a. von Hausverwaltungen in Verbindung mit zunehmendem „Individualismus“ der BewohnerInnen angesprochen: diese wären tendenziell zunehmend weniger bereit von eigenen Vorstellungen abzuweichen und Kompromisse einzugehen bzw. diese selbst in direktem Gespräch mit den NachbarInnen auszuhandeln. Vermehrte juristisch relevante Klageführung und entsprechende Anforderungen an die Hausverwaltungen werden hier beobachtet. Ein Mangel an Eigenverantwortung der BewohnerInnen wird ebenfalls festgestellt. Es kann vermutet werden, dass der in der Fachliteratur beschriebene Bedeutungsverlust der unmittelbaren Nachbarschaft im Leben der BewohnerInnen bei gleichzeitigem Entstehen von weit über lokale Grenzen hinausreichenden Netzwerken den Hintergrund derartiger Entwicklungen bildet: Die Lebensmittelpunkte und Interessenschwerpunkte der BewohnerInnen liegen zusehends außerhalb der Nachbarschaft, es wird weniger „ bonding social capital“ im direkten, täglichen Austausch mit den NachbarInnen entwickelt. Im Konfliktfall fehlt dieses dann und dieser Mangel erschwert das Finden von Kompromissen und gütlichen Lösungen ohne Vermittlung von außen.



In Konfliktsituation 2 dagegen scheint ein Mangel an Vertrauensbeziehungen zwischen Netzwerkmitgliedern im Vordergrund zu stehen, die sozial unähnlich sind, aber ähnlichen Status haben – es ginge hier also um „bridging social capital“, das notwendig wäre um die Konfliktsituation bearbeiten zu können. Bei genauerer Betrachtung der sozio-ökonomische Faktoren der beteiligten Konfliktparteien fällt allerdings auf, dass kaum mehr Gegensätze bestehen als in Konfliktsituation 1.

**Konfliktsituation 1:** Ein Haushalt (junges Ehepaar) beschwert sich über abendlichen/ nächtlichen Lärm durch die laufende Waschmaschine des anderen Haushaltes (Familie mit jugendlichen Kindern)  
Sozio-ökonomische Faktoren der beiden Nachbarhaushalte

Alter: unterschiedlich  
Ethnie: gleich  
Bildungsstand: unterschiedlich  
Einkommen: vergleichbar  
Familienkonstellation: unterschiedlich

**Konfliktsituation 2:** Mehrere Haushalte (autochthone PensionistInnen) beschweren sich über abendlichen/ nächtlichen Lärm durch Kinder und Jugendliche anderer Haushalte (vorwiegend türkisch-stämmige Familien).

Sozio-ökonomische Faktoren der am Konflikt beteiligten Haushalte  
Alter: unterschiedlich  
Ethnie: unterschiedlich  
Bildungsstand: vergleichbar  
Einkommen: vergleichbar  
Familienkonstellation: unterschiedlich

Abbildung 8: Kurzdarstellung zweier residentieller Konfliktsituationen

Es handelt sich bei den beiden dargestellten Beispielen um idealtypische Vertreter zweier unterschiedlicher Gruppen (als solche werden sie jedenfalls von den Interviewten bzw. Befragten dieser Studie wahrgenommen), die die Beobachtung stützen, dass kulturelle Identität tatsächlich stärker auf Alter und Ethnizität zu beruhen scheint als auf soziale Klassenzugehörigkeit; während in Konfliktsituation 1 die gleiche ethnische Zugehörigkeit der Konfliktparteien nicht verbindend wirkt (und schwierig zu beurteilen ist, welche der unterschiedlichen sozio-ökonomischen Faktoren am stärksten zum Konflikt beiträgt), tritt sie in Konfliktfall 2 - trotz einiger sozio-ökonomischer Gemeinsamkeiten! – stark trennend auf.

Dass unterschiedliche ethnische Zugehörigkeit, v.a. in Verbindung mit niedrigem Einkommen, oft den Hintergrund von Konflikten in Wohnanlagen bildet, spiegeln insbesondere die Ergebnisse der Fragebogenerhebung im vorliegenden Forschungsprojekt wider, wenn sie große Heterogenität der BewohnerInnenschaft als ein häufiges Kennzeichen von „Problemanlagen“ (also Wohnanlagen, in denen wiederholt Konflikte auftreten) ausweisen. Gleichzeitig sprechen die Interviewten wiederholt von reduziertem Kontakt der BewohnerInnen untereinander; dies deckt sich also mit den Angaben der Fachliteratur, wonach größere soziale Distanz zwischen Gruppen mit vermindertem Kontakt untereinander korreliert.

Gelegentlich und nur am Rande wurde in den Befragungen und Interviews zu dieser Studie die Frage eines Belegsmanagement im Sinne einer bewussten Mischung bzw. Quotierung nichtautochthoner Haushalte in Wohnanlagen angesprochen; Dies wurde einerseits als ein Mittel zur Verhinderung von

Konflikten gesehen (indem nämlich die BewohnerInnenschaft vorwiegend autochthon bleibt und kulturelles Konfliktpotential damit klein gehalten wird), andererseits wurde die Befürchtung vorgebracht, dass insbesondere Kindern in stark von einer ethnischen Gruppe dominierten Anlagen der Anreiz zum Lernen der deutschen Sprache fehle.

Die erste Zugangsweise der Quotierung hat zur logischen Konsequenz eine Segregation der autochthonen und der migrantischen Bevölkerung. Denn in letzter Konsequenz bedeutet sie, dass Nicht-autochthone möglichst nicht in zu großer Anzahl unter Autochthonen wohnen sollen, was letztlich dazu führt, dass sie vor allem unter anderen Nicht-autochthonen wohnen. Eine integrative Nachbarschaft kann vorwiegend dann erzielt werden, wenn sich die Erfahrungsräume und Kontaktnetze der BewohnerInnen tatsächlich auf ihr Wohnquartier konzentrieren. Genau das wird von der Fachliteratur allerdings stark bezweifelt, außer es handelt sich um bestimmte Personengruppen, etwa Kinder. Für sie dürften die Erfahrungsräume noch stark auf ihr jeweiliges Wohnquartier konzentrieren, was unter anderem den Spracherwerb beeinflusst. Diese Erfahrung deckt sich wiederum mit der Erkenntnis, dass Nachbarschaftseffekte stark vom Lebensalter der betrachteten Gruppe abhängig sind.

Es lässt sich also zusammenfassend sagen, dass sich die Erkenntnisse der Fachliteratur mit vielen der im Rahmen der vorliegenden Studie gemachten Erfahrungen decken. Die Gespräche und Interviews, die im Rahmen der Studie gemacht wurden, haben aber darüber hinaus auch gezeigt, dass eine dort und da auftretende residentielle Segregation von Menschen mit Migrationshintergrund in niederösterreichischen Wohnanlagen nicht notwendigerweise Integrationsbemühungen erschwert. Umgekehrt gilt aber auch, dass das Zusammenwohnen von ausschließlich Autochthonen keine Garantie für ein friedliches Zusammenleben ist, ebensowenig wie das von rein migrantisch belegten Wohnanlagen oder durchmischten. In jedem Fall sind integrationsfördernde Maßnahmen zu setzen, die dem gedeihlichen Zusammenleben Aller förderlich sind.

## 6 Entwicklung eines Curriculums für WohnbegleiterInnen und KommundolmetscherInnen

Sowohl in der Online-Befragung als auch in den im Rahmen des gegenständlichen Projektes durchgeführten ExpertInneninterviews trat der Bedarf an unmittelbar in der Flüchtlingsbetreuung einsetzbaren KommundolmetscherInnen deutlich zutage; dieser wurde v.a. seitens sozialer Organisationen, in geringerem Ausmaß auch von Wohnbauvereinigungen angemeldet.

Daher wurde vom ForscherInnenteam des Departments für Migration und Globalisierung der Donau-Universität Krems im Rahmen des Projektes ein Entwurf für ein Ausbildungscurriculum für Wohnbegleitung ergänzt um eine Kurzausbildung von KommundolmetscherInnen im beschriebenen Sinne entwickelt. Dieser wird hier nachfolgend dargestellt.

Der Kurs folgt folgendem Lehrplan, der in einzelne Module unterteilt ist. Ein Tag umfasst 9 Unterrichtseinheiten (UE) á 45 Minuten plus Pausen zur Regeneration und Reflexion.

### 6.1 Lehrplan: WohnbegleiterIn

Modul Nr.	Modul Titel	Inhalte	Dauer in UE/Tagen
Modul 1	Einführung Wohnen & Wohnungswirtschaft	Wohnung finden, mieten, nützen; Unterschiedliche Wohnungsanbieter (Gemeinden, Genossenschaften, Private Vermieter), Miet- & Eigentumsformen, Zugänge zum Wohnungsmarkt, Fördermöglichkeiten; Gleichbehandlungsaspekte	12/1,5
Modul 2	Einführung Soziale Arbeit	Grundzüge, Umgang mit schwierigen Wohnsituationen, drohender Obdachlosigkeit, Quartiersarbeit	12/1,5
Modul 3	Hausverwaltungspraxis	Grundbegriffe, Zuständigkeiten und Arbeitsabläufe in Hausverwaltungen, Praxisbeispiel aus Wohnbaugenossenschaften und sozialen Organisationen	18/2
<b>Gesamt</b>			<b>42 UE bzw. 5 Tage mit insgesamt 5 ECTS</b>

## 6.2 Lehrplan KommunaldolmetscherIn

Modul Nr.	Modul Titel	Inhalte	Dauer in UE/Tagen
Modul 1	Rolle und Ethik des Kommunaldolmetschens Fachsprache in Arabisch, Dari und Farsi	Einführung in die Rolle des Kommunaldolmetschens, Rollenbilder und Normen Ethik des Kommunal-Dolmetschens	9/1
Modul 2	Basiswissen und –kompetenzen sowie Techniken des Konsektivdolmetschens	Verstehen, Kommunizieren, interkulturelles Verständnis und Lösungskompetenz bei Rollenkonflikten und Störungen der Kommunikation	18/2
Modul 3	Techniken und Werkzeuge des Konsektivdolmetschens	Notizentechnik Dolmetschtechniken für das kommunale Einsatzfeld der Werte- und Orientierungskurse	18/2
Modul 4	Einführung Migration und Integration	Definitionen für Migration Grundzüge Migrationsrecht Definitionen und Handlungsfelder Integration	9/1
Modul 5	Interkulturelle Kommunikation	Definition Kultur Interkulturelle Kommunikation Konflikte und Macht	9/1
Modul 6	Beobachtung und Reflexion	Teilnahme an einem WOK als Beobachter (alternativ Video Studium) und Reflexion	11/1,5
Modul 7	Praxis, Reflexion und Feedback	Mitwirken bei einem WOK unter qualifizierter Beobachtung inkl. Video Analyse)	18/2
<b>Gesamt</b>			<b>92 UE bzw. 10,5 Tage mit insgesamt 10 ECTS</b>

### Zielgruppe

Dieses Angebot richtet sich an folgende Personen:

- Personen v.a. mit Muttersprache Arabisch, Dari oder Farsi, die bereits als Laiendolmetscher/innen tätig sind, aber keine einschlägige Ausbildung haben
- Personen v.a. mit Muttersprache Arabisch, Dari oder Farsi, die bereits fallweise als Laiendolmetscher/innen für soziale Organisationen tätig sind und sich für eine umfangreichere Tätigkeit bei diesen Organisationen qualifizieren möchten bzw. denen eine entsprechende Beschäftigung in Aussicht gestellt wird.
- Personen, die sich für die Tätigkeit bei Hausverwaltungen und bei sozialen Organisationen, die in der Betreuung von Flüchtlingen aktiv sind, qualifizieren möchten.

## Zugangsbedingungen

- Aufenthaltsrechtlicher Status (Österreichische oder EU-Staatsbürgerschaft, Niederlassungsbe-  
rechtigung oder sonstiger legaler Aufenthaltsstatus)
- Deutschkenntnisse mindestens B2 Niveau nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrah-  
men für Sprachen GeRS
- Sprachniveau in der Erstsprache mindestens B2 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenz-  
rahmen für Sprachen GeRS
- Nachweis der Sprachkompetenz über eine Sprachbeherrschungsprüfung in beiden Sprachen,  
jeweils einen mündlichen und einen schriftlichen Teil, oder äquivalenter Nachweis
- Bildungsgrad der potenziellen Kommunal Dolmetscher/innen:  
(1) Mit Studienberechtigung (Matura) mindestens drei Jahre einschlägige Berufserfahrung. Es  
können auch Aus- und Weiterbildungszeiten eingerechnet werden.  
(2) Ohne Studienberechtigung (ohne Matura) mindestens 5 Jahre einschlägige Berufserfahrung.  
Es können auch Aus- und Weiterbildungszeiten eingerechnet werden.

## Lernziele

Nach Absolvierung des Kurses sind die Teilnehmenden in folgender Weise qualifiziert:

- Die TN können ihre Rolle als Kommunal Dolmetscher/in reflektieren und im Setting der jeweiligen  
Wohnsituation adäquat agieren.
- Die TN kennen Grundbegriffe der Wohnungswirtschaft und Hausverwaltung sowie der sozialen  
Arbeit im Wohnkontext.
- Die TN kennen häufige Konfliktursachen im Wohnumfeld und können bewährte Lösungswege  
anbieten.
- Die TN verfügen über Wissen, an welche Stellen sie bei auftretenden Problemen und Konflikten  
im Wohnumfeld weiterverweisen können.
- Die TN können auf interkulturelle Gesprächssituationen und Kommunikationsprobleme im  
Wohnkontext adäquat und ethisch angemessen reagieren.

## Organisatorische Einbettung

Die Donau-Universität Krems hat intern das Verfahren zur Errichtung eines *Certified Programs in  
Kommunal Dolmetschen* mit 15 ECTS in Gang gesetzt, in dessen Rahmen unterschiedliche Vertiefun-  
gen gewählt werden können. Thema 2. Zusammenleben und Wohnen bildet eine derartige Vertie-  
fung.

Nach erfolgter Genehmigung des Curriculums vergibt die Donau-Universität ein Zertifikat „Komm-  
naldolmetscher/in in ausgewählten Integrationsbereichen“ (Arbeitstitel – letztere werden nament-  
lich angeführt sowie die Lehrinhalte in einem Anhang).

Die Basisqualifikation in Kommunal Dolmetschen ergänzt um zwei inhaltliche Vertiefungen ergibt ein  
Certified Program (15 ECTS). Das ist die Mindestpunktezah für ein CP der DUK.

Certified Program (CP)  
**Kommunaldolmetscher/in in ausgewählten  
Integrationsbereichen**

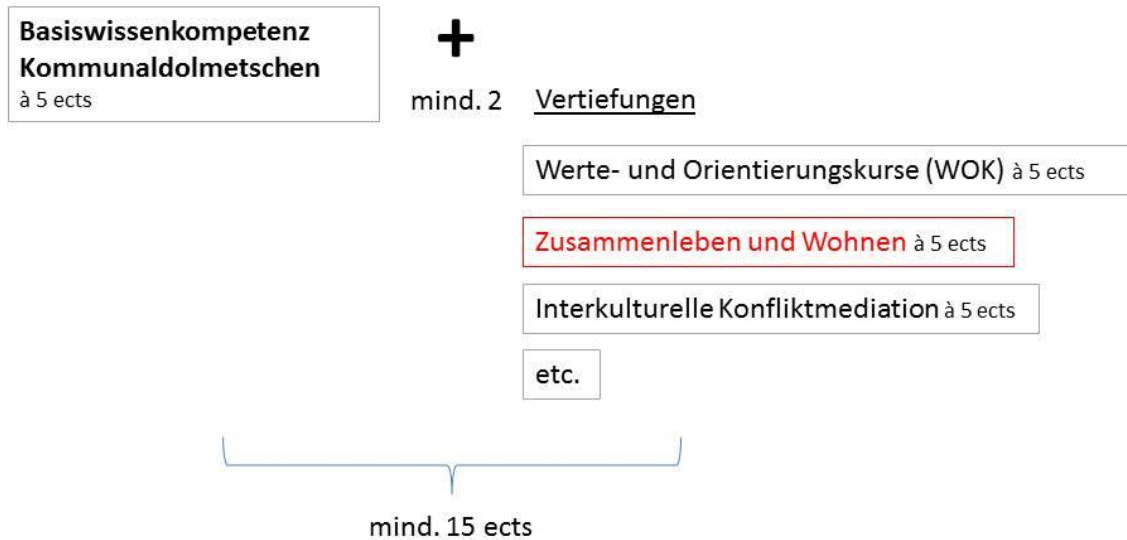


Abbildung 9: Einbettung im Gesamtcurriculum „KommunaldolmetscherIn in ausgewählten Integrationsbereichen“

## 7 Beispiele bestehender Unterstützungsstrukturen

### 7.1 Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld in Niederösterreich

Sowohl in den ExpertInneninterviews als auch insbesondere im Fokusgruppengespräch trat klar zutage, dass es in Niederösterreich schon jetzt zahlreiche, wenn auch z.T. punktuelle und lokal spezifische Beispiele von Strukturen gibt, die unterschiedliche Formen der Unterstützung im Wohnumfeld anbieten.

Bei den landesweiten Angeboten wurde dabei zum Teil die mangelnde Sichtbarkeit für die in diesem Feld agierenden Stakeholder festgestellt – es fehlt also oft einfach an Information über bestehende Möglichkeiten.

Die nachfolgend hier angeführten, lokalen Initiativen sind an dieser Stelle vor allem wegen ihres Beispielcharakters für eine etwaige Übertragbarkeit in weitere Gemeinden von Interesse.

#### **Europäischer Nachbarschaftstag in Niederösterreich<sup>7</sup>**

Das „Fest der Nachbarn“ wurde erstmals 1999 in Paris ins Leben gerufen und weitete sich im Jahr 2000 auf ganz Frankreich aus. Im Jahr 2013 beteiligten sich daran etwa 15 Millionen Menschen in 36 Ländern (auch außerhalb Europas).

Die Idee des „Nachbarschaftstages“ ist einfach: Jede(r) BewohnerIn kann mitmachen, eine Bank ins Freie stellen, NachbarInnen zum Gespräch oder zum Essen einladen. Ein Nachbarschaftsfest kann dezentral an vielen verschiedenen Orten stattfinden: im Innenhof oder im Garten eines Wohnhauses. Es kann auch ein Stiegentreff, eine Kaffeejause im Hof oder ein gemütliches Beisammensein in der Gasse veranstaltet werden. Jede(r) bringt etwas mit und gemeinsam verbringt man einige Zeit miteinander – isst, trinkt, plaudert, lernt einander kennen. Veranstaltet wird dieser Europäische Nachbarschaftstag alljährlich dezentral und basisorganisiert am letzten Freitag im Mai. ExpertInnen haben im Rahmen der Interviews und des Fokusgruppentreffens davon berichtet, dass bei dieser Gelegenheit sehr unterschiedliche BewohnerInnengruppen miteinander ins Gespräch kommen und „einander als Menschen wahrnehmen können“.

#### **NÖ Sozialkoordinatoren©<sup>8</sup>**

SozialkoordinatorInnen sind Personen, die auf kommunaler Ebene als Informations- und Vernetzungsdrehscheiben im sozialen Bereich fungieren. Art und Umfang der Aktivitäten (z.B. Vorträge, Veranstaltungen, gemeinsame Projekte, etc.) hängen von der Kommune ab. SozialkoordinatorInnen können nicht alles selbst wissen, sondern sollten in erster Linie erste Ansprechpartner für hilfreiche Informationen und Vermittlung von Kontakten in der Gemeinde sein. Zu ihren Aufgaben gehört es auch ihre GemeindegängerInnen zu sozialem Engagement zu motivieren und Impulse für neue Projekte zu setzen.

Wer sich als SozialkoordinatorIn berufen fühlt oder bereits vernetzende Aufgabe im Sozialbereich einer Gemeinde übernimmt, kann sich in eine entsprechende Vernetzungsliste eintragen. Unterstützung erhalten die SozialkoordinatorInnen durch Prozessbegleitung im Rahmen der Dorf- und Stadt-

---

<sup>7</sup> Siehe: <http://www.no-e-nachbarschaftstag.at/> letzter Zugriff: 17.10.2016

<sup>8</sup> Siehe <http://sozialkoordinatoren.no-e-lak.at/> letzter Zugriff: 17.10.2016

erneuerung bzw. sowie durch das *Audit familienfreundliche Gemeinde der Familie & Beruf Management GmbH*.

Die NÖ Landesakademie hat in Zusammenarbeit mit der Landesaktion Dorf- und Stadterneuerung in der Zeit von 4. Dezember 2014 bis 5. Juni 2015 fünf Weiterbildungslehrgänge für NÖ SozialkoordinatorInnen durchgeführt<sup>9</sup>.

### **Forschungsprojekt „Lernen von Partizipativen Wohngruppen“**

Dieses laufende Projekt im Rahmen der NÖ Wohnbauforschung soll, getragen von der Einbindung mehrerer Niederösterreichischer Wohnbauvereinigungen, neue Wege erkunden, um bereits während des Erstbezugs von Wohnanlagen wichtige Weichen zu stellen, um ein gedeihliches Zusammenleben in den Häusern zu ermöglichen. Es wird erwartet, dass sich daraus nicht nur höhere Wohnzufriedenheit, sondern auch wirtschaftliche Effekte für die Wohnbauvereinigungen ergeben: In einer besser eingespielten Hausgemeinschaft können BewohnerInnen ihre Alltagsprobleme verstärkt selbst lösen ohne die Hausverwaltung einschalten zu müssen. Auch wird vermutet, dass BewohnerInnen, die sich die Häuser in positivem Sinne angeeignet haben, sorgsamer mit den Allgemeinräumen und -flächen umgehen. Daher beabsichtigen die an diesem Forschungsprojekt beteiligten Niederösterreichischen Wohnbauvereinigungen wesentliche Projektergebnisse zeitnah in eigenen Bauvorhaben umzusetzen.

### **Steuerungsgruppe Waidhofen an der Ybbs**

Die im Leitbild für Stadterneuerung formulierte Vision 2030 umfasst sieben Zukunftsbilder, von denen eines mit „*Waidhofen ist Welt*“ betitelt ist und Handlungsansätze wie z.B: Willkommenskultur, Veranstaltungswoche Building Bridges, Integrationsleitbild enthält. Die mit der Erarbeitung eines Integrationsleitbildes befasste Steuerungsgruppe ermöglichte den interdisziplinären Austausch zwischen einzelnen Stadtverwaltungsabteilungen und Akteuren, die in der Stadt auf unterschiedlichen Ebenen tätig sind: Menschen, die bauen, Liegenschaftsverwaltung, Sozialabteilungen, Bewohner - VertreterInnen und MitarbeiterInnen der Verwaltung und Wirtschaft, sowie Personen, die über die Lebenswelten in der Gemeinde Bescheid wissen. Die Initiative zur Einrichtung dieser „bunt gemischten“ Steuerungsgruppe ging von der Gemeinde aus.

Primäres Ziel ist die Schaffung von Wohnraum, - nicht nur für AsylwerberInnen, sondern auch für PensionistInnen, BMS BezieherInnen, Jungfamilien und andere Menschen, die nur über geringe Einkommen verfügen und sich daher nicht am privaten Wohnungsmarkt alleine mit Wohnraum versorgen können, sondern auf Gemeindewohnungen o.ä. angewiesen sind.

### **Stadtteildialog Herzogenburg**

Im Rahmen eines Stadterneuerungsprozesses wurde von der NÖ Regional GmbH in einer großen Wohnanlage<sup>10</sup> mit ausgeprägten BewohnerInnenkonflikten rund um Kinderspiel, Lärm und Müll ein Stadtteildialog angeboten, der zum Zeitpunkt der Niederschrift des vorliegenden Berichts noch im Gange ist. Mehrere, z.T. sehr konfliktbeladene Treffen mit BewohnerInnen, Hausverwaltung und/oder Lokalpolitik wurden bereits durchgeführt. Auch danach bleibt die Situation in der Siedlung kon-

---

<sup>9</sup> Zum Zeitpunkt der Niederschrift dieses Endberichts ist über die Abhaltung weiterer Weiterbildungslehrgänge nach Auflösung der NÖ Landesakademie offiziell noch nichts bekannt.

<sup>10</sup> Anm.: Name der Wohnanlage und der Wohnbauvereinigung ist den AutorInnen bekannt



fliktbeladen und konfrontativ. Dennoch wird weiter an Lösungen gearbeitet, zahlreiche weitere Schritte sind in Bearbeitung, wie beispielsweise:

- „Seniorentisch“ für ältere BewohnerInnen, abseits vom Spielplatz
- Nahegelegenen Fussballplatz attraktiveren
- Gemeinsamer „Friedensbaum“ zu Weihnachten
- Interkulturelles Eltern-Kind-Zentrum mit frühkindlicher Sprachförderung nach der „griffbereit-Methode<sup>11</sup>“
- Spiel- und Lesepatenschaften, „Leseomis und –opas“

---

<sup>11</sup> Methodenbeschreibung siehe z.B.: <http://www.gekita.de/a-z/tageseinrichtungen/griffbereit/> letzter Zugriff: 17.10.2016

## 7.2 Besondere Herausforderungen in der Flüchtlingsunterbringung

Über diese hier bisher dargestellten Unterstützungsstrukturen für das allgemeine Zusammenleben im Wohnumfeld hinausgehend seien hier noch Beispiele genannt, die insbesondere im Zusammenhang mit dem starken Zustrom an Flüchtlingen im Jahr 2015 entstanden:

### **Bürgermeistertreffen Wieselburg: „Wege aus der Asylquartierkrise“**

Am 18.01.2016 fand in niederösterreichischen Wieselburg ein Vernetzungstreffen für BürgermeisterInnen von Gemeinden statt, die gemeinsam Wege aus der Asylquartierkrise suchen. Dieses Treffen baute auf einer Vorgängerveranstaltung auf, die am 4. 9.2015 im Rahmen des Europäischen Forums Alpbach durchgeführt worden war. Auf beiden Treffen baut ein „Offenes Handbuch für Gemeinden<sup>12</sup>“ auf, in dem neben allgemeinen Ratschlägen und Empfehlungen für die betroffenen Gemeinden auch die konkreten Erfahrungen aus eben diesen Gemeinden dokumentiert werden.

Hier werden nachfolgend Erfahrungen aus den vertretenen Niederösterreichischen Gemeinden kurz zusammengefasst:

#### *Altlenzbach (S. 50):*

- Proaktives Herangehen an Frage der Unterbringung von der Gemeinde selbst – kein Zuwarten
- Individuelle Kommunikation der GemeindevertreterInnen mit AnrainerInnen und sonstigen, direkt Betroffenen statt großer „Masseninfoveranstaltungen“
- Altersgerechte Integration der Kinder in Kindergarten und Volksschule
- Einrichtung eines zentral von der Gemeinde verwalteten Spendenkontos
- Mobilität der AsylwerberInnen sicher stellen: sie erhielten von der Gemeinde Fahrräder geschenkt
- Kooperation mit lokalem Verein für sozial schwache österreichische Familien in der Frage der Bereitstellung von gemeinnützigem Wohnraum für selbstversorgende Asylsuchende Familien

#### *Bad Erlach (S. 52)*

- Einstimmiger Gemeinderatsbeschluss zur Aufnahme von 15 Flüchtlingen im Juni 2015
- Information der Bevölkerung durch Brief aller 3 im Gemeinderat vertretenen Parteien
- 

#### *Haidershofen (S. 57)*

- Freiwilligen-Helferplattform „Willkommen Mensch in Haidershofen“ als Verein gegründet
- Informationsabende
- zwei Paten für jede Flüchtlingsfamilie
- Kommunikation zwischen den Helfern läuft über mehrere What's-App-Gruppen, einmal im Monat gibt es persönliches Treffen
- mehrere Benefizveranstaltungen bzw. Begegnungscafes zur Finanzierung notwendiger Ausgaben
- 15 freiwillige DeutschlehrerInnen

#### *Horn (S. 58)*

<sup>12</sup>

[https://www.alpbach.org/wp-content/uploads/2015/09/OFFENES-HANDBUCH-F%C3%9CR-GEMEINDEN\\_Juni-2016.pdf](https://www.alpbach.org/wp-content/uploads/2015/09/OFFENES-HANDBUCH-F%C3%9CR-GEMEINDEN_Juni-2016.pdf) letzter Zugriff 14.10.2016

- Facebook-Gruppe der Initiative „Willkommen Mensch“ – wichtig: Überparteilichkeit, Öffentlichkeitsarbeit an Stammtischen sowie in sozialen Netzwerken, aktive Entkräftung von Online-Gerüchten, Informationsveranstaltung mit 400 Horner BürgerInnen;
- Konstituierung eines Flüchtlingsbeirats: Fraktionsobleute, VertreterIn der Bezirkshauptmannschaft, Polizeikommandant, VertreterIn des Vereins Willkommen Mensch und der Glaubensgemeinschaften; Protokolle der Sitzungen werden über die Website der Gemeinde öffentlich zugänglich gemacht
- Freiwillige organisieren Deutschkurse, Freizeitangebote, Dolmetscher für Behörden oder Arztbesuche usw.
- maximal zwei Kinder ohne deutsche Muttersprache in einer Klasse, unterstützendem Förderunterricht
- gemeinnützige Beschäftigungen der Flüchtlinge, meist im lokalen Bauhof oder bei der Gemeinde

#### *Klosterneuburg (S.63):*

- Aktive Unterstützung der Selbstverwaltung der Helferinnen und Helfer , Aufbau interner Netzwerke zwischen AkteurInnen
- Integration von Asylquartiermöglichkeiten in Zukunftsplanung
- Schnelle, direkte und offene Kommunikation mit der Bevölkerung
- Austausch mit Gemeinden und Partnerstädten, die viel Erfahrung in der Aufnahme von Flüchtlingen haben
- Zentrale Anlaufstelle für Flüchtlingsfragen
- Nutzung bestehenden Wohnraums bzw. leerstehender Gebäude – auch vorübergehend
- Verbreitung von Informationen über bestehende, interne Netzwerke in der Gemeinde
- Vorsichtiger Umgang mit sozialen Medien: Facebook ist gut für konkrete Informationen über umgesetzte Hilfsaktionen, aber weniger für konstruktiven Meinungsaustausch geeignet

#### *Perchtoldsdorf (S. 72):*

- Kommunikationsprobleme im Alltag werden geklärt
- Überlastung einzelner HelferInnen vorbeugen
- Aktiver Bürgermeister, der sich in der Verwaltung und auf Landesebene einsetzt
- Gemeinde als zentraler Knotenpunkt der Kommunikation als Puffer zwischen Verwaltung und Flüchtlingen
- Kooperation mit Pfarren
- Private Unterbringung der Flüchtlinge
- Fünfmal pro Woche gibt ein Pool pensionierter Mittelschul-/GymnasiallehrerInnen abwechselnd Deutschunterricht auf verschiedenen Leistungsstufen.
- Perchtoldsdorfer Familien begleiten die Flüchtlingsfamilien
- Zahlreiche Flüchtlinge sind als Schülerlotsen ausgebildet – machen die Menschen für die PerchtoldsdorferInnen sichtbar.
- Konkrete Ansprechpersonen für Probleme
- Regelmäßige Gemeindetreffen, um Angst und Vorurteilen entgegenzuwirken
- Erarbeitung eines „Flüchtlingsleitbildes“ durch Gemeinde und Zivilgesellschaft

- HelferInnen sprechen in anderen Gemeinden und können eventuelle Ängste und Vorurteile vorwegnehmen
- „Flüchtlingsgipfel“ mit AkteurInnen und BürgermeisterInnen im Bezirk Mödling wurde organisiert – Austausch über Angebote und Problemfälle, Vernetzung mit zuständigen Personen anderer Gemeinden

### **Flüchtlingsaufnahme Krems & Wachau**

Der Verein Impulse Krems koordiniert seit September 2015 die ehrenamtliche Asylhilfe im Auftrag der Stadt Krems. In Kooperation mit der Stadtverwaltung, mit der Diakonie, mit UnterkunftgeberInnen, mit der Volkshochschule sowie verschiedenen Einrichtungen und Netzwerken werden Strukturen für bedarfsorientierte ehrenamtliche Hilfsangebote geschaffen. So können rasche und unbürokratische Hilfestellungen zielsicher ankommen. Diese ist als ein Angebot der Stadt Krems konzipiert, wohin sich BürgerInnen und Bürger mit allen Fragen wenden können. Das Erfolgsrezept ist, dass hier alle Informationen zusammenfließen. Deutschkursen und Kinderbetreuung werden organisiert, Buddies werden bewusst ausgesucht, gecoacht, eingeschult...und es wird auch von Anfang an klargestellt, wo deren Verantwortlichkeit endet. Für die Budgets 2016 und 2017 hat die Stadt Krems hierfür zusätzliche Gelder zur Verfügung gestellt.

Die Koordinationsstelle für ehrenamtliche Asylhilfe versteht sich als Drehscheibe, Informationsstelle sowie AnsprechpartnerIn für freiwillige HelferInnen und fördert einen Strukturaufbau bzw. Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Hilfsmaßnahmen im Raum Krems, Dunkelsteinerwald und der Wachau. Die MitarbeiterInnen sind SozialarbeiterInnen sowie Fachleute der Integrationsarbeit. Eine enge Zusammenarbeit mit professionellen Betreuungseinrichtungen, UnterkunftgeberInnen sowie Behörden stellt dabei die Basis jeglicher Angebote dar.

### 7.3 Innovative Beispiele der Flüchtlingsunterbringung in Deutschland

Die nachfolgend hier angeführten, zivilgesellschaftlichen Initiativen sind vor allem wegen ihres Beispielcharakters für eine etwaige Übertragbarkeit von Interesse.

#### **„Neue Nachbarn KG“, Tübingen und weitere private Baugemeinschaften**

Diese Bürger-Wohnbau-Gesellschaft hat die Rechtsform einer Kommanditgesellschaft (KG), ihr wurde ein städtisches Grundstücke in Tübingen zugesprochen, auf dem sie nunmehr ein Haus errichtet. Einem breit gestreuten Kreis engagierter BürgerInnen gehört damit zusammen dieses Gebäude, in dem zumindest für die nächsten zehn Jahre etwa 75 % Geflüchtete wohnen werden (ca. 35 Personen).

In Tübingen werden in den kommenden Monaten derartige, private Baugemeinschaften an sechs Standorten integrative Wohnprojekte im Rahmen der kommunalen Anschlussunterbringung für geflüchtete Menschen realisieren. Der Wohnraum soll in begrenztem Umfang bereits von Anfang an und dann spätestens nach 10 Jahren für alle Menschen zur Verfügung stehen, die bezahlbaren Wohnraum brauchen. Die Häuser, in denen zwischen 30 und 100 Menschen wohnen können, sollen Anfang 2018 fertiggestellt werden<sup>13</sup>.

#### **„Hoffnungshäuser“ Leonberg, Esslingen, Sinsheim etc.**

Die 2013 gegründete „Hoffnungsträger-Stiftung“ hat Anfang Oktober 2016 ihr erstes „Hoffnungshaus“ in Leonberg (Bundesstaat Baden-Württemberg) eröffnet, weitere sechs Häuser sollen u.a. in Esslingen entstehen. Die „Hoffnungsträger-Stiftung“ hat dafür Konzepte für Wohnprojekte entwickelt, bei denen die soziale und gesellschaftliche Integration von Geflüchteten und auch das nachbarschaftliche Miteinander von alten und neuen BewohnerInnen im Mittelpunkt stehen.

In den „Hoffnungshäusern“ leben Geflüchtete und Ansässige gemeinsam. Neben ehrenamtlicher Unterstützung wird auch professionelle Flüchtlingssozialarbeit vor Ort angeboten: sowohl Sprachunterricht als auch Sprachcafés, Patenschaften und Sprachtandems, um die erlernten Kenntnisse zu intensivieren<sup>14</sup>.

#### **Grandhotel „Cosmopolis“, Augsburg**

Ein seit 1963 von der Diakonie als Altenheim genutztes Gebäude mit einer Gesamtfläche von ca. 2.600 m<sup>2</sup> im Augsburger Springergässchen war 2007 außer Betrieb genommen worden und seitdem leer gestanden. am 1. Dezember 2011 nahm darin das Grandhotel mit einer Veranstaltung für die Anwohner seinen Betrieb auf, in der die Idee »Grandhotel« erklärt und präsentiert wurde. In dieser Phase ging es darum, den gesellschaftlichen Diskurs zu suchen und das Grandhotel zu einem akzeptierten Ort der Begegnung zu machen. In über 80 Bildungs- und Kulturveranstaltungen und knapp 200 Führungen bis Dezember 2012 wurde das Grandhotel als attraktiver kultureller Platz in Augsburg etabliert.

In einer zweiten Phase von Januar 2013 bis Juli 2013 wurde das Haus renoviert und umgebaut. Insgesamt beteiligten sich in dieser Phase knapp 500 Menschen aus Augsburg und dem Rest der Welt an der Neugestaltung des Hauses.

---

<sup>13</sup> <http://www.neue-nachbarn-tuebingen.de/> letzter Zugriff 20.12.2016

<sup>14</sup> <https://hoffnungstraeger.de/hoffnungshaus/> letzter Zugriff 20.12.2016

Seit dem 18. Juli 2013 läuft die dritte Phase, in der das Haus seine geplanten Nutzungen aufnimmt. Es soll ein freundlicher und friedlicher Ort für Menschen aus der Stadt sowie für Hotelgäste »mit und ohne Asyl « sein.

Getragen wird das Gesamtkonzept dieses Begegnungsortes von der Zusammenarbeit dreier maßgeblicher Beteiligter: Die Diakonie als Eigentümerin des Gebäudes hatte die Kosten für den Umbau vorfinanziert und agiert nunmehr als Vermieterin. Auch betreibt sie eine Flüchtlingsberatungsstelle im Gebäude. Der gemeinnützige „Grandhotel Cosmopolis e.V.“ war und ist treibender Motor des Projektes und Mieter des „Hotels ohne Asyl“, betreibt Bürgergaststätte, Ateliers und Café. Die Schwäbische Landesregierung schließlich tritt als Mieterin des „Hotels mit Asyl“ auf, in dem Flüchtlinge wohnen.

### **Wohnraumvermittlung durch „Flüchtlinge Willkommen“**

Warum können geflüchtete Menschen in Deutschland nicht einfach in Wohngemeinschaften leben statt in Massenunterkünften? Das haben sich die InitiatorInnen von „Flüchtlinge Willkommen“ (ein Projekt des „Mensch Mensch Mensch e.V.“) gefragt und einen Weg gefunden, dies zu ermöglichen: Bereits seit 2014 bringen sie Wohnraumgebende und geflüchtete Menschen zusammen, um ein privates Zusammenleben auf Augenhöhe zu ermöglichen.

Interessierte, die über freien Wohnraum verfügen, melden diesen auf der Website der Initiative an und geben dabei Informationen zur Wohnsituation. „Flüchtlinge Willkommen“ sucht daraufhin eine geflüchtete Person, die zur geschilderten Wohnsituation passt und stellt den Kontakt her. Gemeinsam wird nach Möglichkeiten zur Finanzierung der Miete gesucht – diese muss nicht von den QuartiergeberInnen selbst bezahlt werden<sup>15</sup>.

Abzuwarten bleibt freilich, ob weiterhin ausreichend Wohnangebote gemacht werden um den hohen Bedarf zu decken – eine ähnliche Initiative, „Treffen und Wohnen“ in Oldenburg, die wiederkehrende Begegnungsmöglichkeiten zur Wohnungsvermittlung angeboten hatte, gibt auf ihrer Website ihre Auflösung bekannt und bedauert „viel Enttäuschung bei den Wohnungssuchenden. Es gab immer zu wenig interessierte Vermieter.“<sup>16</sup>

---

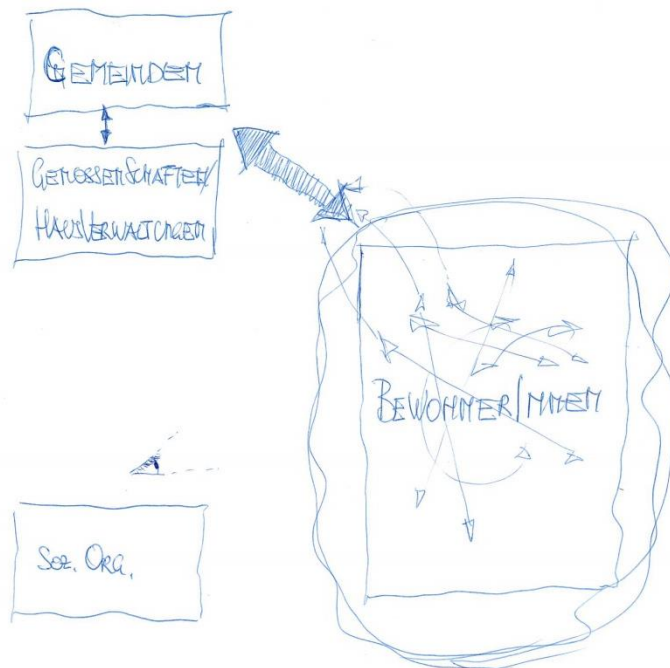
<sup>15</sup> <http://www.fluechtlinge-willkommen.de/> letzter Zugriff 20.12.2016

<sup>16</sup> <http://www.treffen-wohnen-ol.de/> letzter Zugriff 20.12.2016

## 8 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Das Bild, das sich aufgrund der Vorstudie, der bei der Fachkonferenz „Die Kunst der Gemeinwesenarbeit“ gewonnenen Eindrücke, aus der Auswertung der standardisierten Fragebögen und den durchgeführten ExpertInneninterviews sowie dem Fokusgruppentreffen ergibt, stellt sich wie folgt dar (s. Abbildung 10):

Zwischen BewohnerInnen von Wohnhausanlagen unterschiedlichster Größe treten in Niederösterreich, ebenso wie anderswo, Konflikte und Streitigkeiten auf, die sich selbstverständlich im Grad ihrer Intensität, Relevanz und Heftigkeit stark unterscheiden können. Je heftiger solch ein Streit und je größer die Anzahl der davon betroffenen Personen bzw. Haushalte, desto größer die Wahrscheinlichkeit, dass die hausverwaltende Wohnbauvereinigung (Gebäude und Anlagen in privater Hand sind nicht Gegenstand dieser Untersuchung) davon in Kenntnis gesetzt und zum Handeln aufgefordert wird.



Gelegentlich wird auch die jeweilige Gemeindeverwaltung involviert, die i.d.R. Gemeindewohnungen zur Verwaltung an eben diese Wohnbauvereinigungen ausgelagert hat. Dabei ist die BewohnerInnenschaft im Gegensatz zu den genau strukturierten Einheiten der Gemeinde- und Hausverwaltungen organisatorisch gesehen meist eine „amorphe“, weil unstrukturierte Masse, die weder durch Zuständigkeiten noch Ansprechpersonen verfügt.

**Abbildung 10: Interaktionsgefüge im Wohnumfeld**

Im Allgemeinen haben die betroffenen Wohnbauvereinigungen Methoden und Abläufe gefunden, um mit derartigen Situationen umzugehen, der zeitliche Aufwand der jeweils zuständigen Hausverwaltung in der Bearbeitung derartiger Konflikte dürfte aber, abhängig vom konkreten Fall, mitunter beträchtlich sein. Da sich die einzelnen Fälle offensichtlich stark voneinander unterscheiden und daher schwer verallgemeinert werden können, lässt sich keine allgemein gültige Aussage hierzu machen und die Mehrheit der Wohnbauvereinigungen scheint den zeitlichen Aufwand nicht gesondert zu erheben, der von ihren MitarbeiterInnen in der Bearbeitung von Beschwerden und Konflikten geleistet wird.

Sowohl Wohnbauvereinigungen als auch soziale Organisationen – und mittelbar über die hausverwaltenden Wohnbauvereinigungen auch Gemeindeverwaltungen – nehmen wahr, dass es in manchen Wohnanlagen Konflikte gibt, die alleine durch die Vermittlung und Intervention der Hausverwaltung nicht lös- bzw. beendbar sind und daher über längere Zeit weiterbestehen und zu langwierigen

gen Streitigkeiten und Auseinandersetzungen bis hin zu Vandalenakten, Gewaltandrohungen und dem Einschalten der Polizei führen können. MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen und Wohnbauvereinigungen können durch derartige Konflikte sowohl zeitlich als auch psychisch stark belastet werden.

Unterschiedliche Gründe (Müll, Sauberkeit, Lärm) und Ausgangslagen (soziale Probleme, sehr unterschiedliche BewohnerInnengruppen, schlechte Lage, schlechte Bausubstanz) werden für derartige Konflikte genannt; Für die Bewertung von Optionen für die Verbesserung des Umgangs mit derartigen Konflikteskalationen sind sie jedoch nicht unmittelbar ausschlaggebend.

Seitens der betroffenen Hausverwaltungen in Wohnbauvereinigungen scheint große Zurückhaltung vorzuherrschen in Bezug auf etwaige Unterstützung von außen (z.B. Mediation) ebenso wie in Bezug auf mögliche spezialisierte Weiterbildung der eigenen MitarbeiterInnen in diesem Bereich (z.B. in Konfliktprävention). Betont wird in diesem Zusammenhang stattdessen, dass die Lösung von Konflikten unter den BewohnerInnen keine Aufgabe der Wohnbauvereinigungen darstellt.

Ein leichter Widerspruch ist hier auszumachen: wiewohl die Wohnbauvereinigungen die Lösung von/ Intervention in Konflikten nicht als ihre Aufgabe ansehen, zeigen Rückmeldungen (z.B. in der im Projekt durchgeführten Online-Befragung und den ExpertInneninterviews, s.o.), dass sie diese dennoch vielfach wahrnehmen, z.T. mit beträchtlichem Aufwand.

Als außenstehende Beobachterin gewinnt man den Eindruck, dass insbesondere die Wohnbauvereinigungen – und in geringerem Maße die betroffenen Gemeinden – vor allem zusätzliche Kosten fürchten, sollten externe Fachkräfte in der Bearbeitung von Konflikten (bzw. deren proaktiver Prävention durch Gemeinwesenarbeit) zum Einsatz kommen oder die eigenen MitarbeiterInnen sich in diesbezüglichen Themenfeldern weiterbilden (müssen). Es bestehen diesbezüglich vor allem Bedenken, weil daraus erwachsende Kosten nicht über die Hausverwaltungspauschale an die BewohnerInnen weiterverrechnet werden können.

Klar erscheint dadurch, dass eine primär von den Wohnbauvereinigungen initiierte und getragene, umfassende Unterstützungsstruktur – wie sie etwa in der Steiermark entwickelt wurde, siehe Seite 93, - in Niederösterreich derzeit nicht mit Nachdruck gewünscht wird.

Vielmehr zeigte sich, dass einige punktuelle und spezialisierte Angebote gesetzt werden sollten<sup>17</sup>.

## **8.1 Vorschläge für unmittelbar und mittelfristig umsetzbare Schritte**

### **1. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen untereinander**

Der Umgang mit Beschwerden, Konflikten und Streitigkeiten in Wohnanlagen differiert zwischen unterschiedlichen Wohnbauvereinigungen, ein wiederkehrender, moderierter Austausch zwischen den unmittelbar mit derartigen Themen befassten MitarbeiterInnen kann für diese informativ sein und ihnen neue/ andere Wege aufzeigen, wie sie mit verwandten Fragestellungen umgehen können: was hat in anderen Wohnanlagen funktioniert, was nicht? Welche Methoden könnten sie selbst ein-

---

<sup>17</sup>die weiter unten auch gemäß den im Kapitel Konzept NÖ Netzwerk Wohnen Seite 11, dargestellten Subkonzepten erläutert werden



setzen? Gleichzeitig besteht damit die Möglichkeit die betroffenen, einzelnen MitarbeiterInnen in ihrer oft schwierigen Arbeit zu stärken und sie so auch zu entlasten.

## **2. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen und den MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen**

MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen, die insbesondere im Konfliktfall in einem Wohnumfeld zum Einsatz kommen, verfügen oft nicht über das wohnwirtschaftliche Hintergrundwissen der Wohnbauvereinigungen. Dies beeinträchtigt auch ihr Schnittstellenwissen und ihre Überweisungskompetenz, wenn es darum geht für spezifische Problem- und Fragstellungen die best geeigneten, lokal verfügbaren (Beratungs)angebote etc. zu finden. Gleichzeitig haben MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen oftmals umfangreiche Erfahrung im Umgang mit Gruppen und der Gestaltung und Moderation von unterschiedlichen Formaten des Austausches, die in der Kommunikation mit BewohnerInnen angewandt werden können. Hier kann der Austausch mit dem jeweiligen „Gegenüber“ wechselseitiges Wissen und Verständnis ermöglichen und fördern und den Umgang mit Konflikten im Wohnumfeld professionalisieren.

## **3. Maßgeschneiderte Weiterbildung für MitarbeiterInnen von Wohnbauvereinigungen und Gemeindeverwaltungen**

Bestehende Unsicherheiten im Umgang insbesondere mit neu Zugewanderten einerseits und mit Konflikten in Wohnhausanlagen andererseits wurden seitens der Wohnbauvereinigungen wiederholt als ein Ausgangspunkt für zu konzipierende, Maßgeschneiderte Schulungen von niederschwelligem Zeit- und Kostenaufwand genannt.

## **4. Niederschwellige Ausbildungen für muttersprachliche „WohnbegleiterInnen“**

Sowohl soziale Organisationen als auch Wohnbauvereinigungen nennen Sprachschwierigkeiten bzw. Mangel an Dolmetschern insbesondere in der aktuellen Situation mit vielen neu zugewanderten MieterInnen bzw. BewohnerInnen als eine große Herausforderung. Benötigt würden in dieser Situation vor allem MuttersprachlerInnen (Arabisch, Farsi, Dari), die neben ausreichenden Deutschkenntnissen auch über basales Wissen rund um das Thema Wohnen verfügen. Hierfür wären entsprechende Ausbildungsprogramme in Grundfragen und -kenntnissen rasch zu konzipieren und anzubieten.

## **5. Lokaler Austausch rund um das Thema „Wohnen von Flüchtlingen“ zwischen den Betroffenen, QuartiergeberInnen, GemeindevertreterInnen, BetreuerInnen und ehrenamtlichen HelferInnen**

Das brandaktuelle Thema der Unterbringung von Flüchtlingen in Gemeinden und ihre Betreuung durch professionelle ebenso wie ehrenamtliche HelferInnen wirft zahlreiche neue Fragen und Herausforderungen auf, die die lokale Vernetzung sehr wichtig erscheinen lässt, so wechselseitige Frustrationen verhindert und insbesondere auch eine positive, integrationsfördernde Reaktion der Lokalbevölkerung erreicht werden soll.

## **6. Standardisierte Moderations- und Begleitangebote an Gemeinden und/ oder Wohnbauvereinigungen für Beteiligungs- und Kooperationsprozessen rund ums Wohnumfeld in Quartieren und Vierteln**

Moderations- und Begleitangebote

- In der Planungsphase
- Beim Einzug der BewohnerInnen
- In bestehenden Wohnanlagen

Mittelfristig besteht gemäß breitem Konsens unter den im Rahmen des gegenständlichen Projektes Befragten und Interviewten die Hauptaufgabe für Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld darin für BewohnerInnen von Wohnanlagen „Kristallisationspunkte“ für Austausch, Kommunikation und Engagement zu schaffen. Damit wird nicht nur Konfliktprävention und Identifikation mit der eigenen Nachbarschaft gefördert, sondern auch mehr Eigenverantwortlichkeit der Betroffenen ermöglicht. Davon kann eine reelle Entlastung der Hausverwaltungen in der Konfliktbearbeitung erwartet werden. Viele der gesammelten Erfahrungen zeigen, dass eine derartige Aktivierung der BewohnerInnen in der eigenen Wohnumgebung vielfach des koordinierenden Anstoßes von außen bedarf um in nachhaltiger (und auf Sicht selbsttragender) Weise etabliert werden zu können.

## 8.2 Subkonzept Strukturen

Definiert werden sollte, welche Vernetzungen und Kompetenzverteilung seitens der Wohnbaugenossenschaften, Hausverwaltungen, der Gemeinden, sozialer Organisationen, des Landes Niederösterreichs und anderer Stakeholder für die Realisierung einer derartigen „Partnerschaft“ im Bereich Wohnen erforderlich sind. Dies betraf insbesondere auch eine mögliche unterstützende Funktion des NÖ Integrationservice<sup>18</sup>.

Eine Bedarfsdarstellung dazu ergibt folgendes Bild:

- **welcher Bedarf an spezifischen Leistungen besteht im Detail**

Unterschwellig trat in vielen Gesprächen und Aussagen der Bedarf nach wechselseitigem Austausch zwischen den verschiedenen im Wohnumfeld arbeitenden Gruppen zutage; Dabei ist wechselseitige Informationsweitergabe und Erfahrungsaustausch erwünscht – eine Anforderung, die durch die Herausforderung der Unterbringung von Flüchtlingen mit allen damit verbundenen, neuen und komplexen Fragestellungen noch dringlicher geworden ist.

Zwei unterschiedliche organisatorische Settings können bei einem derartigen Austausch unterschieden werden, wobei sich praktisch allerdings eine geeignete Kombination aus beidem anbietet:

1. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen untereinander
2. Austausch zwischen den MitarbeiterInnen von Hausverwaltungen/ Wohnbauvereinigungen und den MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen

Der Umgang mit Beschwerden, Konflikten und Streitigkeiten in Wohnanlagen differiert zwischen unterschiedlichen Wohnbauvereinigungen, ein wiederkehrender, moderierter Austausch zwischen den unmittelbar mit derartigen Themen befassten MitarbeiterInnen kann für diese informativ sein und ihnen neue/ andere Wege aufzeigen, wie sie mit verwandten Fragestellungen umgehen können: was hat in anderen Wohnanlagen funktioniert, was nicht? Welche Methoden könnten sie selbst einsetzen? Gleichzeitig besteht damit die Möglichkeit die betroffenen, einzelnen MitarbeiterInnen in ihrer oft schwierigen Arbeit zu stärken und sie so auch zu entlasten.

MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen, die insbesondere im Konfliktfall in einem Wohnumfeld zum Einsatz kommen, verfügen oft nicht über das wohnwirtschaftliche Hintergrundwissen der

---

<sup>18</sup> Zum Zeitpunkt der Niederschrift dieses Endberichts ist über die zukünftige organisatorische Einbettung des NÖ Integrationservice nach Auflösung der NÖ Landesakademie offiziell noch nichts bekannt.

Wohnbauvereinigungen. Dies beeinträchtigt auch ihr Schnittstellenwissen und ihre Überweisungskompetenz, wenn es darum geht für spezifische Problem- und Fragestellungen die best geeigneten, lokal verfügbaren (Beratungs)angebote etc. zu finden. Gleichzeitig haben MitarbeiterInnen von sozialen Organisationen oftmals umfangreiche Erfahrung im Umgang mit Gruppen und der Gestaltung und Moderation von unterschiedlichen Formaten des Austausches, die in der Kommunikation mit BewohnerInnen angewandt werden können. Hier kann der Austausch mit dem jeweiligen „Gegenüber“ wechselseitiges Wissen und Verständnis ermöglichen und fördern und den Umgang mit Konflikten im Wohnumfeld professionalisieren.

3. Lokaler Austausch rund um das Thema „Wohnen von Flüchtlingen“ zwischen den Betroffenen, QuartiergeberInnen, GemeindevertreterInnen, BetreuerInnen und ehrenamtlichen HelferInnen

Vieles des bisher Gesagten trifft ähnlich, wenn auch unter anderen Rahmenbedingungen und in anderen organisatorischen Konstellationen auch für Fragestellungen rund um die Beherbergung von Flüchtlingen zu. Wiewohl diese Beherbergung hier auftragsgemäß nicht als primärer Fokus des hier vorgestellten Konzeptes für ein NÖ Netzwerk Wohnen betrachtet wird, erscheint die Schaffung von Austauschforen gerade in diesem sozialen Brennpunkt sinnvoll - besteht doch das realistische Kalkül, dass eine in der Aufnahmephase von den betroffenen Flüchtlingen erlebte und erlernte Kommunikationskultur von diesen auch in ihrer weiteren „Wohnkarriere“ angewendet werden kann und somit hilft potentiellen Konflikten durch die Möglichkeit und Fähigkeit zum Ausdiskutieren vorzubeugen.

- **welche Aufgaben sollen erfüllt werden um diesen Bedarf zu decken**

Vorgeschlagen wird für die beiden erstgenannten Austausch-Foren ein niederschwelliges Angebote von geringer zeitlicher Intensität (ein Nachmittag, zwei- bis viermal pro Jahr). Dabei können, ausgehend von einem jeweils auszuwählendem Überthema unterschiedliche Diskussionsformate (Open Space, World Café, Storytelling, Pro Action Café, Dynamic Facilitation etc.) eingesetzt werden um den Austausch innerhalb und zwischen den Gruppen zu ermöglichen. Der Ausgang der Veranstaltungen bleibt offen, es können – müssen aber nicht! - daraus auch Anstöße für weitere Zusammenarbeit, Projekte etc. entstehen.

- **in welchem Umfang sollen diese Aufgaben von wem erfüllt werden**

Angestrebt wird die vorgeschlagenen Austausch-Foren gemeinsam mit Wohnbauvereinigungen und sozialen Organisationen unter Koordination der NÖ Regional GmbH und des Verein Wohnens anzubieten, sodass insbesondere auch den unmittelbar in der Hausverwaltung tätigen MitarbeiterInnen eine einfache Möglichkeit zur Teilnahme gegeben wird. Der Veranstaltungsort kann damit durchaus alternierend gewählt werden und beispielsweise reihum die unterschiedlichen Viertel Niederösterreichs abdecken.

- **wie sollen Zuständigkeiten zur Erfüllung dieser Aufgaben möglichst effizient an die o.a. Stakeholder verteilt werden**

Die Planung, Organisation, Einladung und Moderation der Veranstaltung kann vom Department für Migration und Globalisierung der Donau Universität Krems in Kooperation mit dem Verein Wohnen und der NÖ Regional GmbH angeboten werden. Wünschenswert wäre, dass die Örtlichkeiten für die Veranstaltung in Absprache mit den Wohnbauvereinigungen von diesen zur Verfügung gestellt werden.

### 8.3 Subkonzept Core Team

Entwickelt werden sollte in direktem Austausch mit den beteiligten Stakeholdern (Wohnbauvereinigungen, Gemeinden, NÖ Integrationservice<sup>19</sup>) ein Konzept für die Schaffung eines Pools an geschulten SozialarbeiterInnen und MediatorInnen, die bei angezeigtem Bedarf (z.B. eskalierender Konflikte etc.) flexibel und ggf. auch über die Grenzen von unterschiedlichen Hausverwaltern und Gemeinden hinweg in Quartieren tätig werden können. Dazu benötigen diese zusätzlich zu ihren sozialarbeiterischen Kenntnissen auch einen wohnrechtlichen Hintergrund, der insbesondere auch die Möglichkeiten und Grenzen der Gemeinnützigen Wohnbaugenossenschaften berücksichtigt

Hier zeigte sich in der durchgeführten Befragung, den ExpertInneninterviews und dem Fokusgruppentreffen allerdings, dass der Wunsch nach einem Mediatoren-Pool seitens der Wohnbauvereinigungen nicht prioritär auftritt. Zum einen können einige von diesen Vereingungen bereits auf hausinterne Mediatoren zurückgreifen, zum anderen besteht auch hier die Sorge über zusätzlich entstehenden Kosten, wenn externe Fachkräfte in der Bearbeitung von Konflikten (bzw. deren proaktiver Prävention durch Gemeinwesenarbeit) zum Einsatz kommen.

## 9 Auch zeigte sich gerade in der Diskussion im Rahmen des darüber, dass eine Vielzahl an unterstützenden Angeboten und existieren, die – wiewohl nicht explizit auf das Zusammenleben im Wohnumfeld konzentriert – Unterstützung bei diversen sozialen Fragen anbieten (siehe dazu auch: Beispiele bestehender Unterstützungsstrukturen

Unterstützungsstrukturen im Wohnumfeld, Seite 63). Es wäre daher wichtiger bestehende Angebote zu sichten, darüber zu informieren und untereinander zu vernetzen als komplett neue Strukturen zu schaffen.

Daher wurde vom Forschungsteam gemeinsam mit Vertreterinnen des Vereins Wohnen und der NÖ Regional GmbH ein Konzept zur Umsetzung der im Kapitel Schlussfolgerungen und Empfehlungen, Seite 71, dargestellten unmittelbar und mittelfristigen Schritte entwickelt.

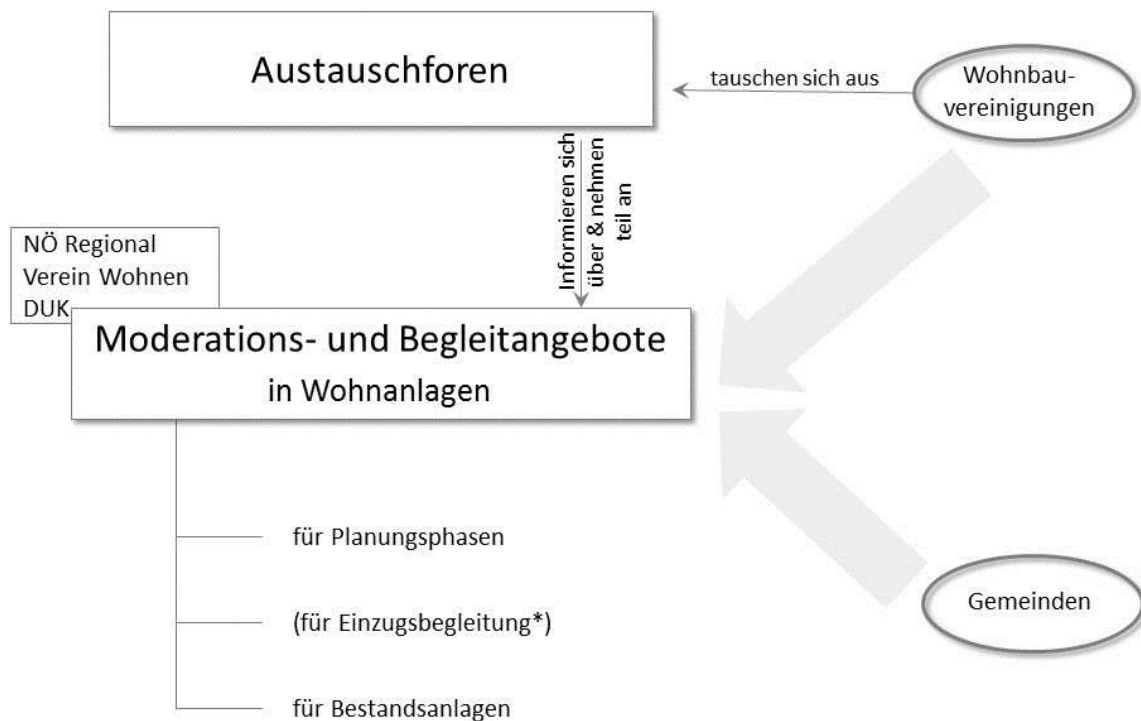
Mit dem übergeordneten Ziel aus Betroffenen Beteiligte werden zu lassen moderiert und koordiniert die NÖ Regional schon bisher in vielfältiger Weise unterschiedlichste Prozesse der Regionalentwicklung. Dabei wird bisher allerdings in erster Linie mit VertreterInnen von Gemeinden kooperiert, Wohnbauvereinigungen waren in der Vergangenheit nur fallweise involviert. Da diese aber – wie in der vorliegenden Untersuchung deutlich herausgearbeitet – vielfach einen zentralen Ansprechpartner für Fragen des Zusammenlebens im Sozialraum darstellen, drängt sich zunehmend die Notwendigkeit auf, sie aktiv in lokale Aushandlungsprozesse einzubinden. Der Verein Wohnen seinerseits arbeitet bereits seit geraumer Zeit genau an derartigen Prozessen.

Die vorgeschlagenen Foren für den Austausch zwischen HausverwalterInnen der operativen Ebene sowie mit VertreterInnen sozialer Organisationen können daher in der Koordination der NÖ Regional GmbH und des Vereins Wohnen dazu dienen den Bedarf für Moderations- und Begleitangebote in Wohnanlagen genauer abzustecken um dafür in einem weiteren Schritt maßgeschneiderte Angebote zu entwickeln. Gleichzeitig können die involvierten Hausverwaltungen und Wohnbauvereinigungen

---

<sup>19</sup> Siehe Anmerkung Seite 49

so nicht nur ihren spezifischen Bedarf deklarieren, sondern sich gleichzeitig selbst ein genaues Bild von Beschaffenheit und Möglichkeiten derartiger Moderations- und Begleitangebote verschaffen.



**Abbildung 11: Nächste Umsetzungsschritte für ein NÖ Netzwerk Wohnen: Unmittelbar (Austauschforen) und mittelfristig (Moderations- und Begleitangebote)**

\*) in Absprache mit dem Forschungsprojekt Nr. F2245 der NÖ Wohnbauforschung „Lernen von partizipativen Wohngruppen – neue Wege des Besiedelungsmanagements im gemeinnützigen Wohnbau“

## 9.1 Subkonzept Schulung

In direktem Austausch mit den beteiligten Stakeholdern (Genossenschaften, Gemeinden, NÖ Integrationsservice) sollte ein Konzept für die Niederschwellige Schulung von MitarbeiterInnen in Hausverwaltungen von Gemeinnützigen Wohnbauträgern und Gemeinden im Bereich von Konfliktmanagement und –prävention entwickelt werden.

Angesichts der aktuellen Herausforderung der Unterbringung zahlreicher Flüchtlinge ergab sich auch hier eine Verschiebung des Bedarfsschwerpunktes hin zu v.a. einem Bedarf an Schulungen für Personen mit Muttersprache Arabisch, Dari oder Farsi, die bereits fallweise als Laiendolmetscher/innen für soziale Organisationen tätig sind. Durch eine Qualifizierung in basalen Fragen des Wohnens könnten sich diese Personen für eine umfangreichere Tätigkeit bei diesen Organisationen qualifizieren – besteht doch bei den sozialen Organisationen und fallweise auch bei Wohnbauvereinigungen derzeit akut Bedarf nach Übersetzungstätigkeiten mit wohnwirtschaftlichem Hintergrund.

- **welcher Bedarf an spezifischen Leistungen besteht im Detail**

In der derzeitigen Situation, die die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen auch mittelfristig in größerem Umfang erforderlich machen wird, zeigen insbesondere soziale Organisationen, aber auch Hausverwaltungen und Wohnbauvereinigungen einen gesteigerten Bedarf an MuttersprachlerInnen (v.a. der Sprachen Arabisch, Dari und Farsi) für Dolmetsch-Tätigkeiten an. Wünschenswert wäre demnach auch, dass diese ihre Sprachkenntnisse einsetzen können um in der Betreuung als „WohnbegleiterInnen“ von Flüchtlingen im Asylverfahren bzw. von anerkannten Asylberechtigten agieren zu können: sie sollen als solche für Konflikte im Wohnumfeld bewährte Lösungswege anbieten können, bei auftretenden Problemen im Wohnumfeld kompetent weiterverweisen können und auf interkulturelle Gesprächssituationen und Kommunikationsprobleme im Wohnkontext adäquat und ethisch angemessen reagieren können.

- **welche Aufgaben sollen erfüllt werden um diesen Bedarf zu decken**

Wichtig wären sehr niederschwellige Schulungen für die beschriebene Personengruppe, in denen diese die notwendigen Kenntnisse zu Grundbegriffen der Wohnungswirtschaft und Hausverwaltung sowie der sozialen Arbeit im Wohnkontext kennen lernen. Begrenzter zeitlicher und finanzieller Aufwand für die Betroffenen ist anzustreben, damit diese eine derartige Ausbildung mit anderen Einkommen schaffenden Aufgaben vereinen können.

- ***in welchem Umfang sollen diese Aufgaben von wem erfüllt werden***

In der derzeitigen Situation wird die einmalige Durchführung des unter Pkt. Entwicklung eines Curriculums für WohnbegleiterInnen, Seite 59ff, beschriebenen Lehrgangs empfohlen, weitere Kurse könnten nach angezeigtem Bedarf v.a. in Rücksprache mit interessierten sozialen Organisationen erfolgen.

## Literaturangaben:

- Beckhoven, Ellen; Bolt, Gideon; Kempen, Ronald van (29 June - 2 July, 2005): Theories of neighbourhood change and neighbourhood decline. Their significance for post-WW II large housing estates. Paper for the ENHR-conference "Housing in Europe: New Challenges and Innovations in Tomorrow's Cities. European Network for Housing Research (ENHR). Reykjavik, 29 June - 2 July, 2005.
- Beckhoven, Ellen van; Kempen, Roland van (2006): Toward more social cohesion in large Post-Second World War housing estates? A case study in Utrecht, the Netherlands. In: *Housing Studies* 21, July 2006 (4), S. 477–500.
- BHW – Bildungs- und Heimatwerk NÖ (2016). BLICKPUNKT DEUTSCH, unveröffentlichter Zwischenbericht.
- Bourdieu, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Reinhard Kreckel (Hg.): Soziale Ungleichheiten. Göttingen: Schwartz (Soziale Welt, 2), S. 183–198.
- Cole, Ian; Goodchild, Cole (2001): Social Mix and the 'Balanced Community' in British housing policy – a tale of two epochs. In: *GeoJournal* 51, 2001, S. 351–360.
- Ellen, Ingrid Gould; Turner, Margery Austin (1997): Does Neighborhood Matter? Assessing Recent Evidence. In: *Housing Policy Debate* 8, 1997 (4), S. 833–865.
- Forrest, Ray; Kearns, Ade (2001): Social cohesion, soocial capital and the neighbourhood. In: *Urban Studies* 38, 2001 (12), S. 2125–2143.
- Frey, Volker (2016). Rechtliche Aspekte der Gleichbehandlung am Wohnungsmarkt. In Biffel - Dimmel (Hg.) Migrationsmanagement Band 2: Wohnen im Zusammenwirken mit Migration und Integration. Wohnungsmarkt, Wohnbedingungen, Wohnungspolitik, Modelle, Wohnbau- und Wohlfahrtspolitik, Globalisierung. Verlag omninum, Bad Vöslau.
- Gächter, August (2016). Die Wohnsituation von EinwanderInnen und ihren Kindern. In Biffel - Dimmel (Hg.) Migrationsmanagement Band 2: Wohnen im Zusammenwirken mit Migration und Integration. Wohnungsmarkt, Wohnbedingungen, Wohnungspolitik, Modelle, Wohnbau- und Wohlfahrtspolitik, Globalisierung. Verlag omninum, Bad Vöslau.
- Giffinger, Rudolf (1998). Segregation in Vienna: Impacts of Market Barriers and Rent Regulations. In: *Urban Studies* 35 (10). 1791-1812.
- Guest, Avery M.; Charis, e. Kubrin; Cover, Jane K. (2008): Heterogeneity and Harmony: Neighbouring relationships among whites in ethnically diverse neighbourhoods in Seattle. In: *Urban Studies* 45, 2008 (3), S. 501–526.
- Gundelach, Birte; Freitag, Markus (2014): Neighbourhood diversity and social trust. an empirical analysis of inter-ethnic contact and group-specific effects. In: *Urban Studies* 51, 2014 (6), S. 1236–1256.
- Henriksen, Ida Marie; Tjora, Aksel (2014): Ineraction pretext: experiences of community in the urban neighbourhood. In: *Urban Studies* 51, 2014 (10), S. 2111–2124.
- Judge, David; Stoker, Gerry; Wolman, Harold (Hg.) (1995): Theories of urban politics. London: Sage.
- Ludwig, Jens (1999): Information and inner city educational attainme. In: *Economics of Education Review* 18, 1999, S. 17–30.
- Mahon, Marie; Ó Cinnéide, Micheál (2009): Governance deficits in residential housing estates in Ireland. In: *Urban Studies* 46, 2009 (1), S. 93–116.
- Morrison, Nicola (2003): Neighbourhoods and social cohesion. experiences from Europe. In: *International Planning Studies* 8, 2003 (2), S. 115–138.
- Münch, Sybille (2010): Integration durch Wohnungspolitik?: Zum Umgang mit ethnischer Segregation im europäischen Vergleich; VS Verlag für Sozialwissenschaften; Auflage: 2010 (14. September 2010)
- Musterd, Sako (2008): Residents' views on social mix: social mix, social networks and sitmatiation in post-war housing estates in Europe 45, 2008 (4), S. 897–925.
- Musterd, Sako; Andersson, Roger; Galster, George; Kauppinen, Timo M. (2008): Are immigrants' earnings influenced by the characteristics of their neighbours? In: *Environment and Planning* 40, 2008, S. 785–805.
- Öberg, Perola; Oskarsson, Sven; Svensson, Torsten (2011): Similarity vs. homogeneity. contextual effects in explaining trust. In: *European Political Science Review* 3, 2011 (3), S. 345–369.

- Power, Anne (1997): *Estates on the Edge. The Social Consequences of Mass Housing in Northern Europe*. London: Palgrave Macmillan UK.
- Prahalad, K. C.; Ramaswamy, V (2004). *The Future of Competition: Co-creating Unique Value with Customers*. Boston: Harvard Business School Press.
- Putnam, Robert D.; Leonardi, Robert; Nanetti, Raffaella Y. (1993): *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Putnam, Robert D. (2001): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Wilson, Julius Wilson (1987): *The Truly Disadvantaged. the Inner City, the Underclass and Public Policy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Wilson, William Julius (1991): Studying Inner-City Social Dislocations: The Challenge of Public Agenda Research. In: *American Sociological Review* 56, 1991 (1), S. 1–14.
- Szreter, Simon; Woolcock, Michael (2004): Health by association? Social capital, social theory, and the political economy of public health. In: *International Journal of Epidemiology* 33, 2004, S. 650–667.
- Statistik Austria (Hg.) (2016). *WOHNEN. Zahlen, Daten und Indikatoren der Wohnstatistik*. Wien.
- Statistik Austria (2014). *Registerbasierte Statistiken: Wohnsituation (RS), Registerzählung 2011 – Gebäude- und Wohnungszählung*. Wien.
- Unterdorfer, Dario (2015). "Erbaut von der Gemeinde Wien..." Die Geschichte des sozialen Wohnbaus in Wien aus regulationstheoretischer Perspektive. Masterarbeit der Universität Wien unter der Betreuung von Univ.-Prof. Dr. Hans-Heinrich Blotevoege [http://othes.univie.ac.at/36989/1/2015-03-05\\_0709737.pdf](http://othes.univie.ac.at/36989/1/2015-03-05_0709737.pdf)
- Voorberg, William (2015). Co-creation and citizen involvement in social innovation: A comparative case study across 7 EU-countries. Learning from Innovation in Public Sector Environments (LIPSE), (grant agreement No. 320090 des 7. EU-Rahmenprogramms), durchgeführt zwischen 2011 und 2014 ([www.lipse.org](http://www.lipse.org)).
- Voorberg, W., Bekkers, V., & Tummers, L. G. (2014). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*.
- Wirth, Louis (1938): Urbanism as a way of life. In: *The American Journal of Sociology* XLIV, 1938 (1), S. 1–24.
- Wolman, Harold (1995): Local government institutions and democratic governance. In: David Judge, Gerry Stoker und Harold Wolman (Hg.): *Theories of urban politics*. London: Sage.



## Exkurse

### Exkurs 1: Die Rolle der Ehrenamtlichen im Kontext der Unterbringung (und Integration) von Flüchtlingen

Erkenntnisse aus der Arbeit des Projektes BLICKPUNKT DEUTSCH des *NÖ Bildungs- und Heimatwerks* sowie zur 1. Befragung „ZusammenHelfen in Oberösterreich“

Zur Unterbringung und Wohnsituation von Flüchtlingen im Gefolge des starken Zustroms seit 2015 gibt es zur Zeit der Abfassung des vorliegenden Endberichts in erster Linie quantitative Informationen. Qualitative Erhebungen, insbesondere aus der Sicht der Betroffenen selbst, liegen kaum vor. Information hierzu ist daher derzeit nur über Menschen zu bekommen, die in der (ehren- und hauptamtlichen) Betreuung der Flüchtlinge tätig sind. Hierbei stellt allerdings das Thema Wohnen und Unterkunft der Flüchtlinge nur einen von zahlreichen erhobenen Aspekten dar. Dieser begrenzte Informationsstand wird hier kurz für die Situation in Niederösterreich umrissen, vergleichbare Daten aus Oberösterreich werden ebenfalls dargestellt.

#### Situation in Niederösterreich

Zwischen März und Juni 2016 wurden von der BHW Bildungs- und Heimatwerk Niederösterreich GmbH insgesamt 18 Workshops mit Menschen durchgeführt, die Flüchtlingen ehrenamtlich in Deutsch unterrichten. Diese Workshops fanden in allen Regionen Niederösterreichs statt, rund 350 Ehrenamtliche HelferInnen nahmen daran teil. Ein nun vorliegender Zwischenbericht fasst die von diesen im Rahmen der Workshops getätigten Aussagen zusammen.

In erster Linie wurden dabei Fragestellungen rund um die lehrenden Tätigkeiten der Ehrenamtlichen thematisiert und diskutiert. Dennoch kamen auch, in geringerem Umfang, Fragen rund um die Unterbringung und Integration der Flüchtlinge vor Ort zur Sprache.

So wurde etwa auf die Frage „Was brauchen Sie, um noch länger gut und gerne ehrenamtlich Deutsch zu vermitteln?“ als ein wichtiger Punkt genannt „Förderliches Umfeld (Unterkünfte, Gemeinden, Medien, politischer Wille,...)“, auch wurden als fördernde Faktoren und Rahmenbedingungen angeführt: „Menschenwürdige Unterkunft und guter Austausch mit Quartiergebern“ sowie „Guter Informationsfluss zwischen allen (Flüchtlingen, Betreuern, Quartiergebern, Gemeinde, Freiwilligen, Schule, u.a.)“<sup>20</sup>.

Spiegelbildlich wurden als hemmende Faktoren angeführt: „Schlechte Quartiere (zugesperrte Fenster)“ und es wurde unter „Politische Entscheidungen wie die Kürzung der Mindestsicherung:“ die Befürchtung „Flüchtlinge auf der Straße“ geäußert.

Gleichzeitig wurde auch deutlich, dass die ehrenamtliche Arbeit mit Flüchtlingen auch ein über die eigentliche Sprachvermittlungstätigkeit hinausgehende Wirkung für die betroffenen Gemeinden selbst zeitigt: So wurde von den TeilnehmerInnen der BHW – Workshops mehrfach betont, dass ihre Arbeit „Netzwerke, Initiativen, neue Lehrwerke, Kurse, soziale Treffpunkte, ein Gefühl von Gemeinsamkeit und Zusammengehörigkeit in vielen unterschiedlichen Bereichen“ entstehen lasse<sup>21</sup>. Das „Zusammen anpacken“ in einer von vielen als krisenhaft erlebten Situation bewirkt demnach auch eine Aktivierung innerhalb der Gemeinden.

---

<sup>20</sup> Siehe BHW 2016: S. 9 eigene Hervorhebung

<sup>21</sup> Ebenda S. 6

## Erkenntnisse aus Oberösterreich

Ähnliche Ergebnisse brachte auch eine Befragung von 760 ehrenamtlich und 193 hauptamtlich in der Flüchtlingsbetreuung Tätigen in Oberösterreich im Juni 2016, auf die hier zum Vergleich kurz eingegangen wird<sup>22</sup>;

Demnach bieten 17,51% der befragten ehrenamtlichen HelferInnen Flüchtlingen Unterstützung bei der Wohnungssuche an und 10,7% stellen selbst Wohnraum zur Verfügung(S. 8). Befragt, welche Hilfe Flüchtlinge ihrer Meinung nach derzeit benötigen, geben 42,15% der Ehrenamtlichen an: „mehr Wohnraum/ Allgemeinplätze in der Unterkunft“ und 37,99% nennen „private Wohnraumangebote“ (S. 10). Auch bei den hauptamtlich in der Flüchtlingsbetreuung Tätigen sehen 36,66% der Befragten einen Bedarf für „mehr Wohnraum/ Allgemeinplätze“ (S. 19). Ähnlich wie in Niederösterreich nennen auch die ehrenamtlichen HelferInnen in Oberösterreich als ein Motiv ihres Engagements: „Freiwillige aus der Gemeinde kennen [lernen]– es entsteht ein Wir-Gefühl, das bestärkt“ (S.8).

Es lässt sich damit zusammenfassend festhalten, dass die Aufnahme von Flüchtlingen in Gemeinden und ihre Betreuung durch ehrenamtliche HelferInnen vor Ort neben dem eigentlichen Zweck der Hilfeleistung für die geflüchteten Personen auch eine allgemein als positiv erlebte Aktivierung von GemeindebürgerInnen bewirkt, was das Gemeinschaftsgefühl im Ort dadurch verstärken kann.

---

<sup>22</sup> Siehe: Bericht zur 1. Befragung „ZusammenHelfen in Oberösterreich – Hilfe für Menschen auf der Flucht“ <http://zusammen-helfen.at/wp-content/uploads/2016/06/Bericht-zur-Befragung-ZusammenHelfen-in-OÖ.pdf> , letzter Zugriff: 13.10.2016

## Exkurs 2: Leitfaden für die Gestaltungsbeiräte bzw. Architektur- und Planungsauswahlverfahren in Niederösterreich

Mit den NÖ Wohnungsförderungsrichtlinien 2005 und 2011 wurde seitens des Landes Niederösterreich ein Anreiz zur Steigerung der gestalterischen Qualität von Wohnbauvorhaben und deren Umfeld geschaffen. Die Vergabe von Wohnbauförderungsmitteln ist an Qualitätskriterien gebunden, die neben den Anforderungen an Ökonomie und Ökologie auch Ansprüche an gestalterische und funktional qualitätsvolle Architektur beinhalten. Soziale Aspekte in Hinblick auf die zukünftigen NutzerInnen sollen damit verstärkt Berücksichtigung finden.

Die Zuerkennung einer Wohnbauförderung für einen Wohnbau setzt voraus, dass dieser einem Gestaltungsbeirat vorgelegt (oder bei größeren Vorhaben ab 30 Wohneinheiten im Rahmen eines Architektur- und Planungsauswahlverfahren begutachtet) wird. Ende 2005 wurden daher in Niederösterreich Gestaltungsbeiräte ins Leben gerufen um zur Verbesserung von Qualität und Funktionalität im sozialen Wohnbau beizutragen.

Die vertiefte Prüfung der Wohnbauprojekte sieht zuerst eine Beurteilung im Konnex der Raumplanung vor. Der Gestaltungsbeirat berät die Gemeinden hinsichtlich Flächenwidmungs- und Bebauungsplänen unter Berücksichtigung der Topographie, der historisch gewachsenen Siedlungsstruktur, flächendeckender ökologischer Kriterien und einer Belegung der Ortszentren.

Überprüft wird auch die Funktionalität der Anlage hinsichtlich gedeckter Radabstellflächen, gut erreichbarer Kinderwagenabstellplätze, alters- und behindertengerechter Gestaltung, flexibler Grundrisse für eine allfällige Veränderung der Familiensituation sowie in Bezug auf das natürliche Raumgefüge, die Blick- und Sichtachsen, die Anforderungen für Bauen mit der Sonne u. a.<sup>23</sup>

Ein im Jahr 2005 vom Land Niederösterreich veröffentlichter „Leitfaden für die Gestaltungsbeiräte bzw. Architektur- und Planungsauswahlverfahren in Niederösterreich“<sup>24</sup> listet Ziele für „Soziale Qualität“ in der Wohnung sowie im Wohnumfeld (Pkt. 1.1.2) auf. Drei der insgesamt fünf an dieser Stelle gelisteten Punkte können im Lichte der im vorliegenden Projekt gewonnenen Erkenntnisse als für das Nachbarschaftliche Zusammenleben besonders wichtig betrachtet werden:

- Erschließung
- Freiraumbereiche
- Gemeinschaftlich nutzbare Innen- und Außenräume

Ebenso wie die meisten anderen Punkte im kurz gehaltenen Leitfaden werden auch diese drei nicht weiter detailliert oder spezifiziert. Diese Punkte sind allerdings für das Zusammenleben in Wohnanlagen von nicht zu unterschätzender Bedeutung und die Häufigkeit von Konflikten, die sich rund um sie entzünden, zeigt, dass auf sie bereits in der Hochbauplanungsphase noch stärker als bisher geachtet werden sollte. Dies erscheint umso wichtiger, als gerade in dieser Phase das Hauptaugenmerk der im Auftrag der AuftraggeberInnen stehenden, ausführenden Fachleute im Allgemeinen aus wirtschaftlichen Gründen auf der Ausgestaltung der vermiet- bzw. verkaufbaren Wohnflächen liegen muss. Seitens der AutorInnen der vorliegenden Studie wird daher empfohlen die genannten Punkte mindestens durch kurze, beispielhafte Beschreibung zu ergänzen, wie dies im Leitfaden auch an anderer Stelle gelegentlich passiert.

---

<sup>23</sup> [http://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20070425\\_OTS0212/ein-jahr-gestaltungsbeirat-des-noe-wohnbaumodells](http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20070425_OTS0212/ein-jahr-gestaltungsbeirat-des-noe-wohnbaumodells) letzter Zugriff: 20.10.2016

<sup>24</sup> [http://www.noegov.at/bilder/d39/Leitfaden\\_Gestaltungsbeirat.pdf](http://www.noegov.at/bilder/d39/Leitfaden_Gestaltungsbeirat.pdf) letzter Zugriff 13.10.2016

### 9.1.1 Erschließung

Hier sei auf dem Endbericht des Forschungsprojektes „Konzepte und Empfehlungen zur Umsetzung von Integration in Niederösterreich<sup>25</sup>“ verwiesen, auf das der vorliegende Bericht aufbaut; Dort wird auf S. 45 f auf die Bedeutung der Erschließungswege für die Kommunikation unter BewohnerInnen aufmerksam gemacht:

„Unabhängig von der ethnischen Zusammensetzung der jeweiligen Wohnbevölkerung ist die Gestaltung von Erschließungswegen und -bereichen wie Stiegenhäusern, Laubengängen, Zugangswegen etc. wichtig und kann Anreize bieten, sich in diesen tagtäglich genutzten Räumen auf eine Begegnung mit den NachbarInnen einzulassen und mit diesen in Kommunikation zu treten. Durch übersichtliche, helle und großzügige Gestaltung können täglich genutzte Erschließungswege zur Kontaktaufnahme und Austausch einladen. Diese Kommunikation ihrerseits bietet die Möglichkeit etwaige Konflikte in wechselseitiger Absprache lösen zu können anstatt sie in Gesprächsverweigerung eskalieren zu lassen.

In Nachbarschaften, in denen die Kommunikation durch große kulturelle und sprachliche Unterschiede erschwert ist, kommt derartigen Kommunikationsräumen erhöhte Bedeutung zu. Gleichzeitig sind solche Räume vielfach nicht ausreichend und können, wenn nicht sorgsam begleitet, die Gefahr zusätzlichen Konfliktstoffes bergen.

So sind etwa Streitigkeiten um die Zulässigkeit von Schuhen und Pflanzen etc. vor der Wohnungstür keine Seltenheit. Gleichzeitig zeigen Erkenntnisse der Architektur Psychologie die Wichtigkeit von Ausdrucks- und Gestaltungsmöglichkeiten im unmittelbaren Wohnumfeld. Es macht also Sinn, über die Schaffung „entspannter Zonen“ vor Wohnungseingängen nachzudenken, die eine derartige individuelle Gestaltung und Nutzung zulassen (Gleichzeitig ist klar, dass derartige Überlegungen im Spannungsfeld von Verwertungsinteressen der Bauträger sowie von technischen Normierungen (etwa hinsichtlich Brandschutz) stehen).“

Aufbauend auf diesen Erkenntnissen könnte die Aufzählung des Ziels Sozialer Qualität in der Erschließung im NÖ Leitfaden für die Gestaltungsbeiräte bzw. Architektur- und Planungsauswahlverfahren wie folgt ergänzt werden:

*Erschließung: z.B.: Schaffung von räumlichen Möglichkeiten zur Kommunikation unter NachbarInnen sowie von Ausdrucks- und Gestaltungsmöglichkeiten für die BewohnerInnen (im Rahmen der normativen und wirtschaftlichen Möglichkeiten)*

---

25

<http://www.donau-uni.ac.at/imperia/md/content/department/migrationglobalisierung/forschung/schriftenreihe/sozialraumanalyse-2014.pdf> , S. 45

### 9.1.2 Freiraumbereiche

Die zum Thema Freiraumbereich in der o.a. Studie auf Seite 46 unter dem Titel „Gestaltung von halb-öffentlichen Räumen“ beschriebenen Zusammenhänge wurden z.T. auch in der durchgeführten Online-Befragung und den ExpertInneninterviews bestätigt:

„Häufigste Quelle von Konflikten im Quartier sind die Themen Sauberkeit, Ordnung und vor allem Lärm. Sauberkeit und Ordnung fördern die Identifikation mit dem Haus und seiner Umgebung unabhängig von ethnischer Zugehörigkeit. Der Grund für Störungen durch Schmutz, Müll oder Lärm liegt häufig aber in der Gestaltung der Gebäude mitbegründet. Deshalb ist bereits bei der Planung, Instandsetzung und Modernisierung auf Form- und Materialwahl sowie Raumanordnungen zu achten, um solche Konfliktquellen zu vermeiden.“

„Wenn es selbst den Bewohnern schwer fällt, zwischen „eigenem“, fremdem und öffentlichem Raum zu unterscheiden und wenn dadurch öffentliche und persönliche Verantwortung übergangslos ineinander laufen, kann sich ein Gefühl der persönlichen Verantwortung und Identifikation schwer entwickeln. Verhaltensunsicherheiten entstehen, die Indifferenz des Raums fördert geradezu gleichgültiges Verhalten im Raum.“

Aufbauend auf diesen Erkenntnissen könnte die Aufzählung des Ziels Sozialer Qualität in Freiraumbereichen im Leitfaden wie folgt ergänzt werden:

*Freiraumbereiche: z.B.: deutliche Unterscheidung von halböffentlichen und privaten Räumen*

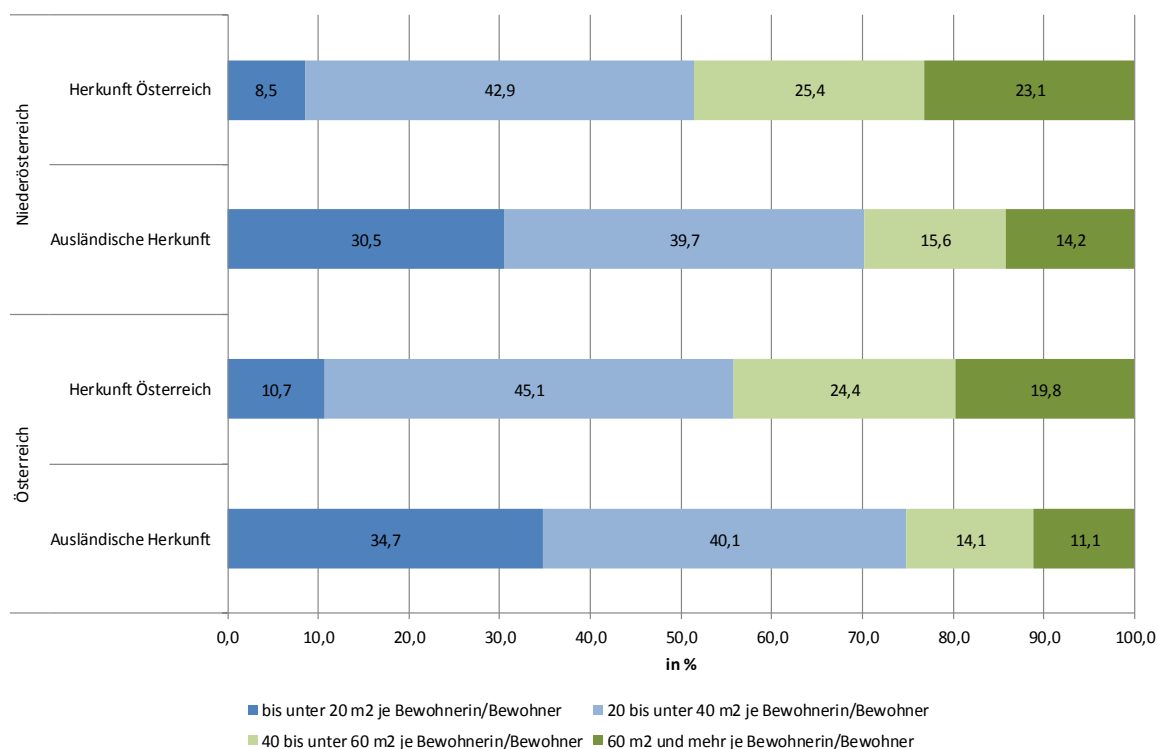
### 9.1.3 Gemeinschaftlich nutzbare Innen- und Außenräume

Abbildung 12 stammt ebenfalls aus der Vorgängerstudie „Konzepte und Empfehlungen zur Umsetzung von Integration in Niederösterreich“ und zeigt die durchschnittlich je BewohnerIn zur Verfügung stehende Wohnfläche in m<sup>2</sup> nach Herkunft in Österreich und Niederösterreich 2011. Deutlich erkennbar wird dabei, dass Angehörige von Haushalten mit Migrationshintergrund i.d.R. über wesentlich weniger Wohnraum verfügen als solche ohne Migrationshintergrund. Dies begründet sich zum einen in den durchschnittlich höheren Kinderzahlen der betroffenen Haushalte und zum anderen in deren im Schnitt geringeren Einkommen, die das Mieten (oder Kaufen) von größeren Wohnungen für die Betroffenen erschwert.

Aus den sich daraus ergebenden, beengten Wohnverhältnissen bedingt sich gerade für Kinder mit entsprechendem Bewegungsdrang die Notwendigkeit gemeinschaftliche Außenräume von Wohnhausanlagen verstärkt zu nutzen. Diese Außenräume sind also für viele BewohnerInnengruppen nicht nur angenehme, sondern auch essentiell wichtige Ergänzungen der eigenen Wohnungen.

Allerdings stellen Lärmbeschwerden bei Kinderspielflächen in den Außenbereichen vieler Wohnhausanlagen, oftmals einhergehend mit dem Mangel an altersgerechten Spielmöglichkeiten für ältere Kinder und Jugendliche, einen häufigen Konfliktgrund unter den BewohnerInnen dar .

Konkurrenz um die Nutzung von gemeinschaftlichen Räumen rund ums Gebäude können auch zwischen verschiedenen jugendlichen Altersgruppen entstehen, wenn es beispielsweise das dominante Verhalten von (männlichen) Jugendlichen in Cliquen nicht angeraten erscheinen lässt, Kleinkinder und Kinder in den gleichen Räumen spielen zu lassen. Raummangel und Flächenkonkurrenz bewirkt dann in der Regel, dass weniger dominante Gruppen - wie beispielsweise Mädchen (vor allem auch jene mit Migrationshintergrund) oder ältere Menschen - sich zurückziehen.



**Abbildung 12: Wohnfläche je BewohnerIn in m<sup>2</sup> nach Herkunft in Österreich und Niederösterreich 2011**

Es gilt also schon planerisch die Möglichkeit sozialer Kontrolle vorzusehen (oder im Mindesten nicht zu unterbinden), die möglichem Vandalismus resp. massivem Verdrängungsdruck einzelner Gruppen vorbeugt. Dabei wäre es wichtig, gerade auch Jugendliche in diese Prozesse einzubinden und sie auch aktiv mit kleineren Gestaltungsmaßnahmen zu betrauen – was freilich in der Planungsphase schwierig ist, wenn die zukünftigen BewohnerInnen noch gar nicht bekannt sind. Hier prozesshafte Planungsstrukturen zu entwickeln, die möglicherweise nicht davon ausgehen, dass Außenbereiche von Wohnanlagen beim Erstbezug gleich fix und fertig sind und dann langjährig unverändert bleiben (während sich die Altersstruktur in der Anlage und damit die Bedürfnisse der BewohnerInnen verändern), stellt eine Herausforderung für die Bau- und Hausverwaltungseinheiten von Wohnbauvereinigungen gleichermaßen dar.

Ähnlich gestaltet sich die Situation auch bei ganzjährig gemeinschaftlich nutzbaren Innenräumen: Diese können einerseits eine wichtige Basis für kommunikationsfördernde, gemeinschaftliche Aktivitäten der BewohnerInnenschaft darstellen, ganz besonders während der kalten Wintermonate, wenn die Nutzung der Außenanlagen eingeschränkt ist. Die Tatsache, dass viele, vor allem ältere Wohnanlagen nicht über derartige Räume verfügen, wurde gerade von VertreterInnen von Sozialen Organisation in der im Rahmen des gegenständlichen Projektes durchgeführten Online-Befragung als ein Problem bezeichnet.

Andererseits entzündeten sich aber auch immer wieder Konflikte rund um die Nutzung derartiger Räume oder Hausverwaltungen stellen fest, dass diese in manchen Anlagen weitgehend ungenutzt bleiben. Die Sinnhaftigkeit der mit der Errichtung solcher Räume verbundenen Bau- und Wartungskosten wird daher gelegentlich in Frage gestellt<sup>26</sup>. Daraus wird deutlich, dass sowohl den gemein-

<sup>26</sup> So wird etwa GBV-Obmann Karl Wurm in der Ausgabe 3/2016 von *Wohnen plus*, dem Fachmagazin der gemeinnützigen Bauvereinigungen, in einem mit „Leistung leistbar machen“ betitelten Beitrag folgendermaßen zitiert: „...Auch sei man bei Gemeinschaftsräumen zum Teil zu großzügig gewesen. Nicht alle würden überhaupt ausreichend genutzt, und viele müssten obendrein moderiert werden“. (S. 12)

schaftlich nutzbaren Innen- als auch Außenräume in Wohnanlagen von der Planungsphase an – und danach kontinuierlich, aber niederschwellig – gezieltes Augenmerk zukommen muss. Es gilt BewohnerInnenstrukturen (Ansprechpersonen, Zuständigkeiten etc.) zu entwickeln, die eine Übertragung von Verantwortung für die Nutzung und das Management dieser Räume weitestgehend in deren Hände ermöglicht und so die Hausverwaltung entlastet.

Aufbauend auf diesen Erkenntnissen könnte die Aufzählung des Ziels Sozialer Qualität in Gemeinschaftlich nutzbare Innen- und Außenräume im Leitfaden wie folgt ergänzt werden:

*Gemeinschaftlich nutzbare Innen- und Außenräume: z.B.: Nutzungsmöglichkeiten auch für ältere Kinder und Jugendliche, insbesondere Mädchen, und Beteiligungsmöglichkeiten bei der flexibel zu haltenden Gestaltung, von der Planungsphase an prozesshafte Begleitung, die BewohnerInnen selbst zum Management dieser Räume ermächtigt*

## **Annexe**

### **Annex 1: Programm der Fachkonferenz 27.10.2015**

9:00 – 9:15

Univ.-Prof. Mag. Dr. Gudrun Biffli, Donau-Universität Krems

Begrüßung und einleitende Worte

9:15 – 10:15

Christoph Stoik, MA, FH Campus Wien

Gemeinwesenarbeit Heute: Möglichkeiten und Herausforderungen

Dr. Katerina Kratzmann

Wohnlösungen für (anerkannte) Flüchtlinge in Österreich und Konsequenzen

Dr. Margarethe Czerny

Integrationspolitik im Wohnen - Herausforderungen vor dem Hintergrund der Flüchtlingsströme

Pause

10:30 – 12:30

Kolloquium mit:

Mag. Janosch Hartmann, Servicebüro >zusammenwohnen<, Graz

Konflikte im Wohnumfeld durch die Förderung des Miteinanders verbessern am Beispiel Steiermark

Mag. Karl Ladenhauf-Kleindienst, Amt der Vorarlberger Landesregierung

Soziale Aspekte in der Vorarlberger Wohnbauförderung – Ein Erfahrungsbericht

Georg Mahnke, Cor:etis

Von projektbasierter zu strukturell verankerter Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld in Tirol

Als Respondent:

Mag. Bernhard Plessner, Amt der NÖ Landesregierung

Soziale Aspekte in der NÖ Wohnbauförderung

Mittagessen

14:00 – 16:00

Wohn World Café

Moderation: Mag. Christian Perl, Dr. Tania Berger

„Wie können wir das Zusammenleben positiv gestalten? Sammlung wirksamer Beispiele und Erarbeitung von Erfolgskriterien“



## **Annex 2: Steckbriefe zur institutionellen Verankerung von Gemeinwesenarbeit in den Bundesländern**

### **Vorarlberg**

Mag. Karl Ladenhauf-Kleindienst

**1. Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld – (wie) ist sie in Ihrem Bundesland strukturell (institutionell) verankert?**

Durch einen Dienstleistungsvertrag zwischen dem Landeswohnbaufonds und dem Institut für Sozialdienste ist in Vorarlberg die "Siedlungsarbeit" in gemeinnützigen Wohnanlagen strukturell verankert.

**2. Wer fordert sie in welchen Fällen an, beauftragt sie?**

Die Mieterinnen und Mieter, die Gemeinden, die gemeinnützigen Wohnbauträger

**3. Wer führt sie durch?**

Koordinierung durch das Institut für Sozialdienste. Wenn Ressourcen vor Ort (in den Gemeinden) da sind, wird die Siedlungsarbeit von diesen durchgeführt, sonst vom IfS selbst, mit Einbindung der Stellen vor Ort.

**4. Was beinhaltet/ umfasst sie?**

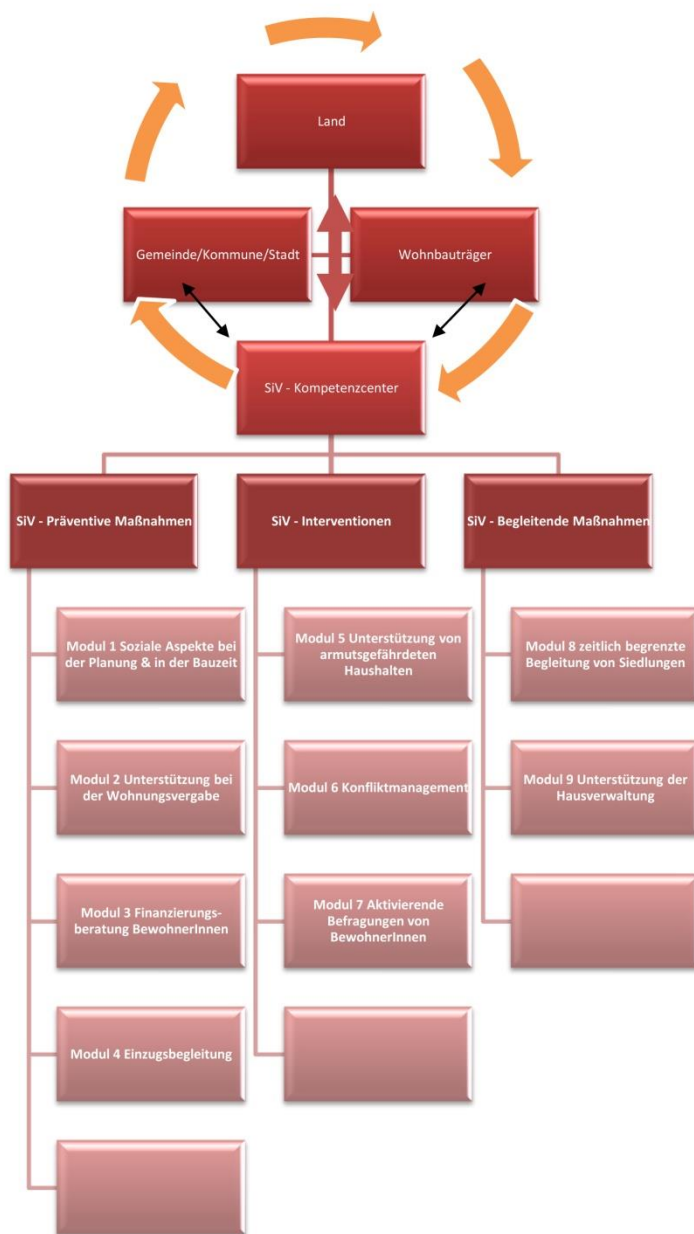
Präventive und begleitende Maßnahmen sowie Interventionen gemäß Graphik rechts

**5. Wer finanziert sie?**

Die Personalkosten für die Kompetenzstelle beim IfS trägt zur Gänze der Landeswohnbaufonds. Projekte werden zu 1/3 von den gemeinnützigen Wohnbauträgern getragen, zu 2/3 vom Landeswohnbaufonds (d.h. indirekt vom Land und den Gemeinden).

**6. Was fehlt/ wird für die Zukunft angedacht?**

Noch ist das Modul 1 des Konzepts nicht umgesetzt (die Einbindung der Kompetenzstelle in die Planung neuer Wohnanlagen). Auch fehlt die Ausdehnung auf private Wohnanlagen.



## **Tirol**

Georg Mahnke, co:retis - Projektpartner für nachhaltige Entwicklung, Innsbruck

### **1. Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld — (wie) ist sie in Ihrem Bundesland strukturell verankert?**

- Großteils projektorientiert
- Mehrerer Pilotprojekte in denen Grundlagen erarbeitet wurden und werden:  
Stadt Innsbruck: gemeinsam wohnen. gemeinsam leben  
Stadt Wörgl: hausgemeinschaft(f)t  
Stadt Innsbruck: Kompetenzentwicklung gemeinwesenorientierter Integrationsarbeit
- Mehrere Projekte im Auftrag von gemeinnützigen Wohnbauträgern:  
NEUTE HEIMAT TIROL: Pradl Mitte
- Beispiel für eine strukturelle Verankerung:  
Pilotprojekt 2014 bis 2015  
Fixe Halbtagsstelle seit Herbst 2015

### **2. Wer fordert sie in welchen Fällen an, beauftragt sie?**

- Städte und Gemeinden
- Gemeinnützige Wohnbauträger

### **3. Wer führt sie durch?**

- co:retis - projektpartner für nachhaltige entwicklung mit Kooperationspartnern
- Vereine vor Ort (Jugend, Integration, ...)
- Enge Zusammenarbeit mit Verwaltung und Wohnbauträgern

### **4. Was beinhaltet/umfasst sie?**

- Sozialraumraumanalyse:  
Aktivierende Befragung  
Spieleitplanung
- Stadtteilkonferenzen, Bürgerräte, usw.
- Vernetzungsarbeit mit Strukturen, Institutionen und Projekten vor Ort
- Koordination mit Verwaltung und Wohnbauträgern
- Aktionen vor Ort
- Nachbarschaftstreffen und Feste

- Kinder und Jugendaktionen
- Aufbau von Selbstvertretungen
- Hausvertrauenspersonen

#### **5. Wer finanziert sie?**

- Städte und Gemeinden
- Wohnbauträger
- Projektförderungen (NAPI, LA21, ...)

#### **6. Was fehlt/wird für die Zukunft angedacht?**

- KOMM ENT HALL weist in die Zukunft (<http://www.komm-ent.at>)

Zusammenschluss von Vereinen vor Ort (Jugend, Integration und Gemeinwesenarbeit)

Geteilte Finanzierung zwischen Land, Stadt und Wohnbauträgern

- Auf Verwaltungsebene:
- Nachhaltige Stadtentwicklung
- Sozialplanung
- Wohnbauträger
- Erleichterungen durch gesetzliche Rahmenbedingungen
- Schnittstellen und Kompetenzen im Unternehmen

## **Steiermark**

Mag. Janosch Hartmann

### **1. Gemeinwesenarbeit im Wohnumfeld – Steiermark**

Die Gemeinwesenarbeit ist lokal und sozialräumlich strukturiert, in größeren Städten wie Graz oder Leoben wird sie von den Gemeinden getragen. Das Land Steiermark versteht sich als Impulsgeber und fördert unterstützende Strukturen wie das Servicebüro zusammen>wohnen<. Ein Ziel dieser Struktur ist die Vernetzung von relevanten AkteurInnen der Lebenswelt Wohnen, sowie Unterstützungsformate wie die Begleitung Engagierter Nachbarschaften und Methoden der Konfliktregelung.

### **2. Wer fordert sie in welchen Fällen an, beauftragt sie?**

Das Servicebüro zusammen>wohnen< versteht sich als Unterstützungsdrehscheibe für gemeinnützige Bauvereinigungen und Gemeinden. In Fällen nachbarschaftlicher Konflikte können von dieser Zielgruppe Angebote wie Konfliktregelung oder Moderationen über das Servicebüro in Anspruch genommen werden. Daneben ist die Sichtbarmachung von Engagement in Nachbarschaften ein Schwerpunkt, weshalb das Servicebüro auch Vor-Ort-Initiativen bei der Organisation und Dokumentation unterstützt.

### **3. Wer führt sie durch?**

TrägerInnen und KooperationspartnerInnen in Projekten der GWA sind vielfältig und kommen aus unterschiedlichen Bereichen: kommunale Einrichtungen, Kinder- und Jugendarbeit, NPO, Wohnungswirtschaft etc. Daher kommt der Vernetzung eine entscheidende Bedeutung zu, sollen synergetische Effekte genutzt werden.

### **4. Was beinhaltet und umfasst sie?**

Die Schwerpunkte der einzelnen Projekte unterscheiden sich je nach KooperationspartnerInnen und deren Träger- bzw. Förderstruktur. Grundsätzlich wird darauf geachtet, präventive (zB „Engagierte Nachbarschaften“) und interventive Methoden (zB Konfliktregelung) ergänzend angewandt werden.

### **5. Finanzierung**

Das Servicebüro zusammen>wohnen< wird vom Land Steiermark (Ressorts Wohnbau und Integration) sowie von der GBV Landesgruppe Steiermark getragen und finanziert. Die Projektfinanzierungen der GWA-Trägerschaft sind divers und richten sich nach den Arbeitsschwerpunkten der einzelnen Träger.

### **6. Was ist für die Zukunft angedacht?**

Nach dem Aufbau der Strukturen und der Sensibilisierung der Anspruchsgruppen (Gemeinnützige Bauvereinigungen und Gemeinden) sollen Angebote der Konfliktregelung in den Regeleinrichtungen in die Arbeitsabläufe aufgenommen werden. Neben der Unterstützung von „Engagierten Nachbarschaften“ werden zukünftig auch „Neue Nachbarschaften“ bei Neubezug von Wohnanlagen begleitet.

## Annex 3: Online – Fragebogen

### Gemeinden

Sehr geehrte Umfrageteilnehmerin/  
Sehr geehrter Umfrageteilnehmer!

Im Rahmen unseres Forschungsprojektes *Konzept NÖ Netzwerk Wohnen* im Auftrag der NÖ Wohnbauforschung arbeiten wir an der Entwicklung eines Konzepts koordinierter Unterstützungsstrukturen für Beratung, Konfliktmanagement sowie Quartiersarbeit in NÖ Wohnanlagen.

Wenn die Gemeinde, für die Sie arbeiten, eigene Gemeindewohnungen verwaltet bzw. über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen in (beispielsweise) Wohnungen einer Wohnbauvereinigung verfügt, möchten wir gerne mit Hilfe des vorliegenden Fragebogens von Ihnen erfragen, mit welchen Konflikten zwischen BewohnerInnen Sie oft konfrontiert sind und wie Ihre Gemeinde damit umgeht. Auch interessiert uns, welche Verbesserungen Sie und Ihre KollegInnen/ MitarbeiterInnen in diesem Bereich sich für die Zukunft erhoffen.

Die Sammlung von Angaben, die Sie und andere GemeindevertreterInnen uns dazu machen, dient uns als Grundlage für die weitere Arbeit im Projekt.

Sämtliche erhobenen Daten werden selbstverständlich nicht an Dritte weitergegeben und nur anonymisiert bearbeitet.

Wir bedanken uns sehr herzlich für Ihre Bereitschaft zur Teilnahme und würden uns darüber hinaus freuen, wenn Sie diesen Fragebogen auch an KollegInnen aus anderen Gemeinden zur Beantwortung weiterleiten können.

Wenn Sie am weiteren Verlauf der Entwicklung unseres Konzepts für koordinierte Unterstützungsstrukturen in NÖ Wohnanlagen und den Endergebnissen (die im Herbst 2016 vorliegen werden) interessiert sind, halten wir Sie gerne auf dem Laufenden (am Ende dieses Fragebogens haben Sie die Möglichkeit Ihr entsprechendes Interesse bekannt zu geben).

Mit freundlichen Grüßen

Das Projektteam

Tania Berger

Christian Perl

Website zum Forschungsprojekt:

<http://www.donau-uni.ac.at/de/departement/migrationglobalisierung/forschung/id/23221/index.php>

## ANGABEN ZUR GEMEINDEVERWALTUNG, IN DER SIE TÄTIG SIND

1. Ist Ihre Gemeinde eher:
  - Ländlich geprägt
  - Städtisch geprägt
  - Sowohl als auch
  
2. Besitzt die Gemeinde, für die Sie tätig sind, eigene Gemeindewohnungen oder Wohnungen, die von Wohnbauvereinigungen verwaltet werden, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?
  - Ja
  - Nein
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_
  
3. Wie viele Gemeindewohnungen besitzt/ verwaltet Ihre Gemeinde bzw. für wie viele Wohneinheiten verfügt sie über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen?
  - Bis 100 WE
  - Bis 500 WE
  - darüber
  
4. Diese Wohneinheiten finden sich überwiegend
  - In kleinen Wohnanlagen mit max. 50 WE
  - In größeren Wohnanlagen (mehr als 50 WE)
  - Sowohl als auch

## ZUR DERZEITIGEN SITUATION

5. Wer betreut in Ihrer Gemeinde Belange des Zusammenlebens in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?/ wer ist für Konflikte und Streitigkeiten zuständig? *(Mehrfachnennungen möglich)*
- HausbetreuerIn vor Ort
  - SacharbeiterIn in der Wohnbauvereinigung, die diese Wohnungen verwaltet
  - Auf Konfliktlösung spezialisierte(r) MitarbeiterIn in der Wohnbauvereinigung, die diese Wohnungen verwaltet
  - MitarbeiterIn in der Gemeindeverwaltung
  - Niemand speziell dafür zuständig
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_
6. Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen auf, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt? *(Mehrfachnennungen möglich)*
- Konflikte wegen Lärms allgemein
  - Konflikte wegen Lärms von Kindern und Jugendlichen
  - Konflikte wegen Mülls und (fehlender) Sauberkeit
  - Konflikte zwischen Alteingesessenen und ZuwanderInnen
  - Konflikte um Gemeinschaftsräume und –flächen
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_
7. Wie wird mit diesen Konflikten umgegangen? *(Mehrfachnennungen möglich)*
- BeschwerdeführerInnen werden aufgefordert, Streitigkeiten selbst direkt mit den auslösenden Parteien anzusprechen und zu lösen
  - Briefe an Partei(en), gegen die von Anderen Beschwerde geführt wird
  - Persönliche/ telefonische Kontaktaufnahme mit Partei(en), gegen die von anderen Beschwerde geführt wird
  - Einladung zu persönlichem Gespräch an Konfliktparteien
  - Weiß ich nicht, da dies von der Wohnbauvereinigung gemacht wird, die diese Wohnungen verwaltet
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_
8. Wird die Bearbeitungszeit für Konflikte u.ä. in Ihrer Gemeinde erhoben? Wenn ja: wie? *(Mehrfachnennungen möglich)*
- Wird nicht erfasst
  - Eigene Rubrik im Zeiterfassungssystem
  - Einmalige oder regelmäßige Umfrage unter MitarbeiterInnen
  - Sonstiges: \_\_\_\_\_



9. Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung/ Betreuung dieser Konflikte in Anspruch? (*Mehrfachnennungen möglich*)

Zeitlicher Aufwand für Konfliktbearbeitung ist:

- Erheblich
- Schwankend/ schwer zu bestimmen/ abhängig von der betroffenen Wohnanlage
- Unerheblich
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

10. Wenn es Problemanlagen mit Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen gibt, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen? (*Mehrfachnennungen möglich*)

- Hoher Anteil an SozialhilfeempfängerInnen unter den BewohnerInnen
- Hoher Anteil an ZuwanderInnen unter den BewohnerInnen
- Sehr unterschiedliche BewohnerInnenengruppen
- Schlechte Lage (starke Verkehrs- & Lärmbelastung, ...)
- Schlechte Bausubstanz
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

## PERSPEKTIVEN FÜR DIE ZUKUNFT

11. Welche tragbaren Lösungen gibt es für die beschriebenen Konflikte/ Probleme / Beschwerden schon jetzt? Womit kann Ihre Gemeinde diesbezüglich schon jetzt gut umgehen?  
(Mehrfachnennungen möglich)

12. Mit wem wird dabei zusammengearbeitet? ((Mehrfachnennungen möglich)

- Gemeinnützige Wohnbauvereinigungen
- Soziale Organisationen (z.B. Caritas, Volkshilfe,...)
- Kirchen & Glaubensgemeinschaften
- Schulen, Kindergärten
- Private Anbieter, Firmen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

13. Welches sind die Grenzen, ab denen Ihre Gemeinde in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt, zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen könnte?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Wenn Konflikte sehr lange andauern
- Wenn Konflikte Sie und Ihre KollegInnen/ MitarbeiterInnen zeitlich und/ oder nervlich stark beanspruchen
- Wenn Konflikte eskalieren und Gewalt(androhungen) ins Spiel kommen
- Wenn laufend Vandalen Akte auftreten
- Wenn in der Siedlung ständig die Polizei gerufen wird
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

14. Welche Unterstützung wird benötigt?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- Konfliktmediation
- Konflikttraining für MitarbeiterInnen Ihrer Gemeinde
- Einzugsbegleitung durch Dritte
- Kommunikationsunterstützung bei BewohnerInnenversammlungen
- Übersetzungen/ Dolmetschen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

15. Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können?  
(Mehrfachnennungen möglich)

- wissen, was Gemeindeverwaltungen in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen, für die sie über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügen, rechtlich tun dürfen und können und was nicht
- wissen, welche Maßnahmen der Gemeinwesenarbeit von Gemeinden und/ oder Dritten finanziert werden können (und welche nicht!) und wie
- Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten innerhalb von Gemeindeverwaltungen kennen
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

16. Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?

*(Mehrfachnennungen möglich)*

- Lokal im Bezirk/ in der Gemeinde
- Übergeordnet auf Landesebene
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

17. Besteht in Ihrer Gemeinde Bedarf/ Interesse an Weiterbildung von MitarbeiterInnen in Fragen des Konfliktmanagements/ der Gemeinwesenarbeit?

*(Mehrfachnennungen möglich)*

- Ja
- Prinzipiell ja, aber kosten- und zeitabhängig
- Nur geringfügig, weil wenig Probleme
- Nein
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

18. Was ist Ihre Gemeinde bereit/ in der Lage in eine solche Weiterbildung zu investieren? (finanziell, Arbeitszeit)

*(Mehrfachnennungen möglich)*

19. Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen Ihrer Gemeinde in diesem Zusammenhang benötigt?

*(Mehrfachnennungen möglich)*

- Schulungen für Konfliktprävention
- Schulungen für Konfliktmediation
- Schulungen für Einzugsbegleitung
- Schulungen für BewohnerInnenversammlungen
- Schulungen für interkulturelle Kommunikation
- Schulungen für Veranstaltungsorganisation (BewohnerInnenfeste u.ä.)
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

## ZUR AKTUELLEN SITUATION DER UNTERBRINGUNG UND BETREUUNG VON FLÜCHTLINGEN

20. Ist Ihre Gemeinde von der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen direkt betroffen?

- Nein
- Ja

Falls ja: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu? (*Mehrfachnennungen möglich*)

- Mehr temporärer Wohnraum wird benötigt
- Mehr permanenter Wohnraum wird benötigt
- Betreuung des Wohnraums
- Unterstützung zur Förderung der Akzeptanz durch die Lokalbevölkerung
- Betreuung der Flüchtlinge
- Themen rund um die Einschulung von Flüchtlingskindern
- Themen rund um die Aufnahme von Flüchtlingskindern im Kindergarten
- Generell mehr finanzielle Unterstützung um Unterbringung von Flüchtlingen gewährleisten zu können
- Vernetzung der Hilfsorganisationen und staatlichen Stellen
- Schulung der MitarbeiterInnen der Hilfsorganisationen und staatlichen Stellen
- Verfügbarkeit von leistbarem Wohnraum
- Konzepte zur Finanzierung von Kautio / Provision / Finanzierungsbeitrag bei Genossenschaften
- Begleitung von Veränderungsprozessen in bestehenden Hausgemeinschaften
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

21. Welche Unterstützung benötigt Ihre Gemeinde in dieser Situation:

- vom Land?

- 
- Vom Bund?

- 
- Von anderen? (welche?)
-

## Annex 4: Detaillierte Auswertung des Fragebogens

Geordnet nach den drei Zielgruppen (Wohnbauvereinigungen, Gemeinden und Soziale Organisationen) sowie drei Befragungsblöcken (Derzeitige Situation, Perspektiven für die Zukunft und ZUR AKTUELLEN SITUATION DER UNTERBRINGUNG UND BETREUUNG VON FLÜCHTLINGEN)

### Derzeitige Situation - Wohnbauvereinigungen

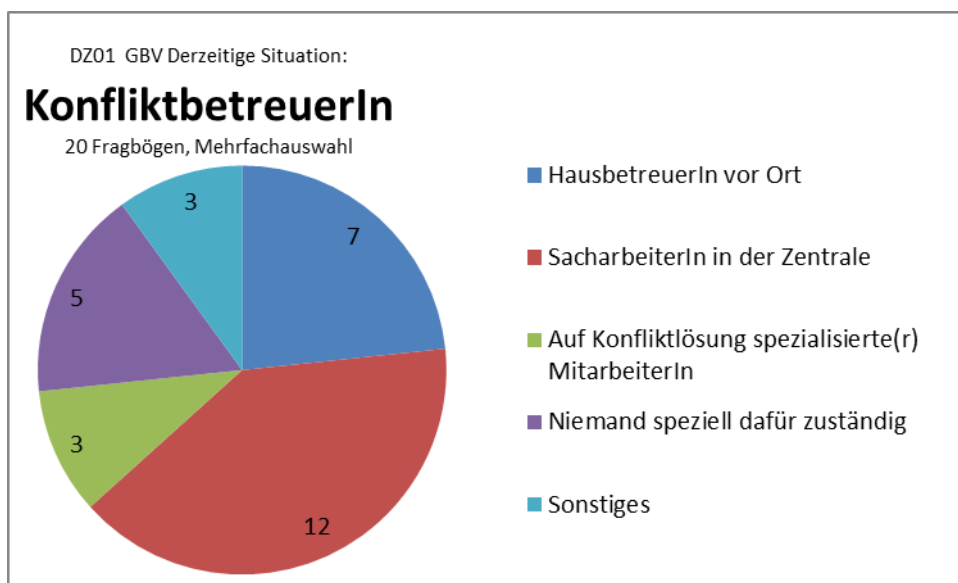


Abbildung 13: Beantwortung der Frage „Wer betreut in Ihrer Gemeinnützige Wohnbauvereinigung Belange des Zusammenlebens/ wer ist für Konflikte und Streitigkeiten zuständig?“ (Mehrfachnennungen möglich)

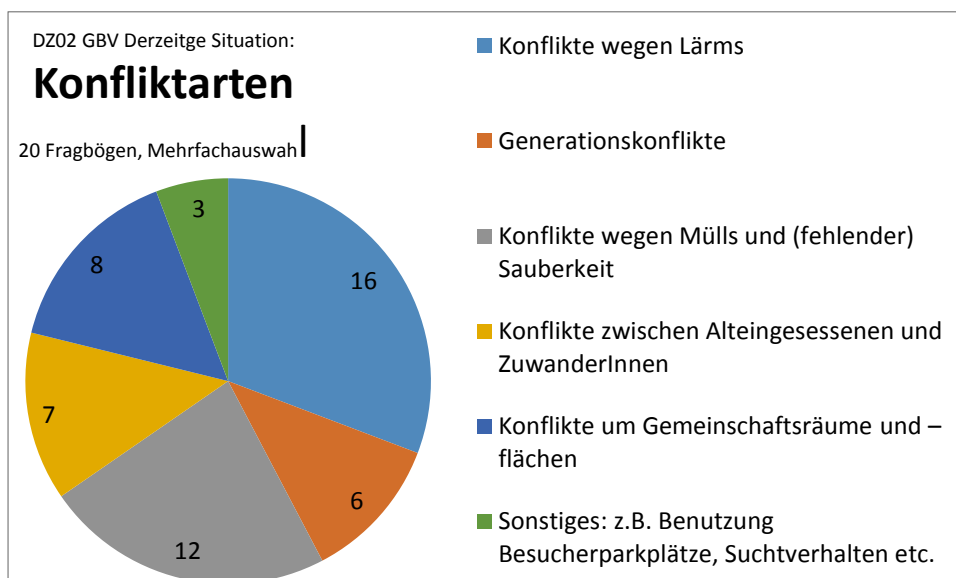


Abbildung 14: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in den von Ihrer Wohnbauvereinigung betreuten Wohnanlagen häufig auf?“ (Mehrfachnennungen möglich)

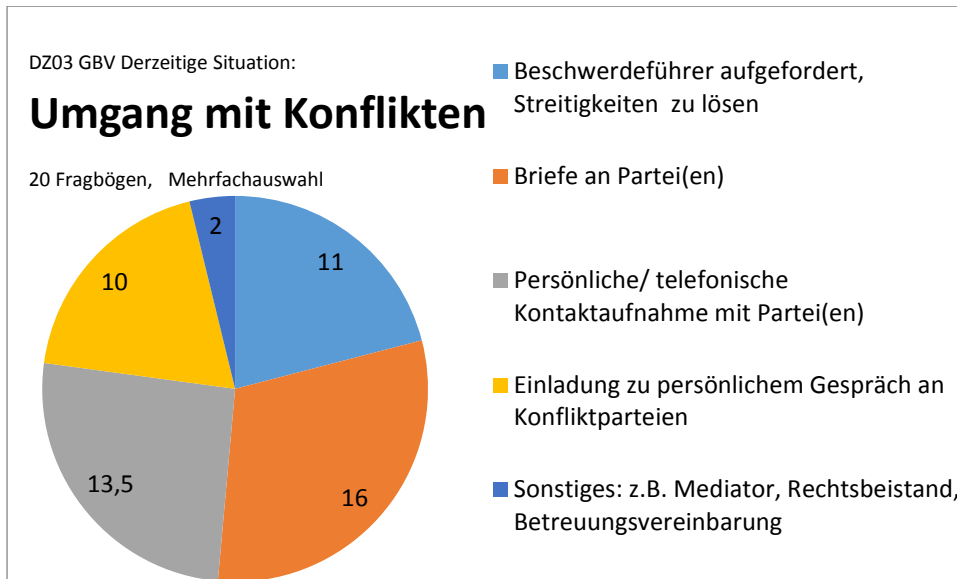


Abbildung 15: Beantwortung der Frage „Wie wird mit diesen Konflikten umgegangen?“ (Mehrfachnennungen möglich)

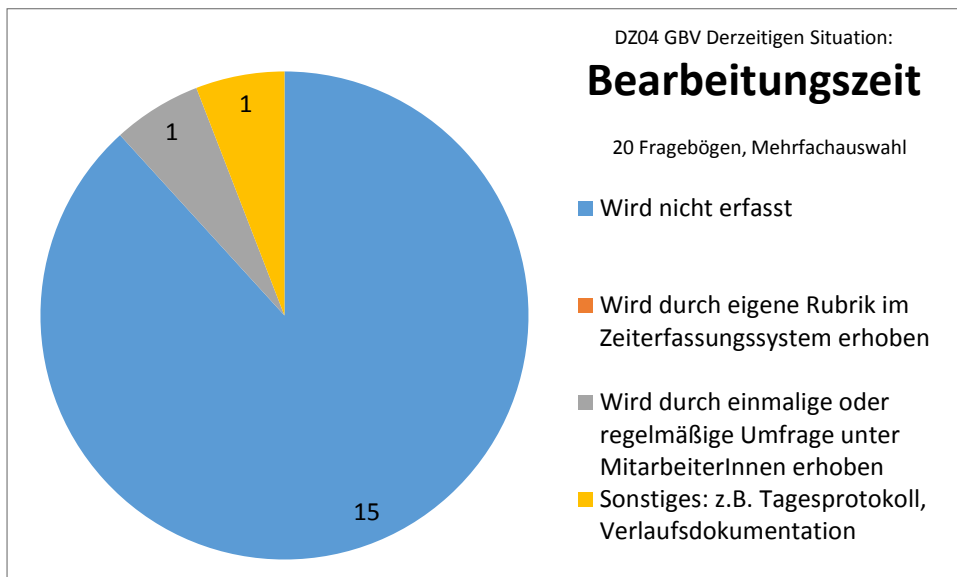
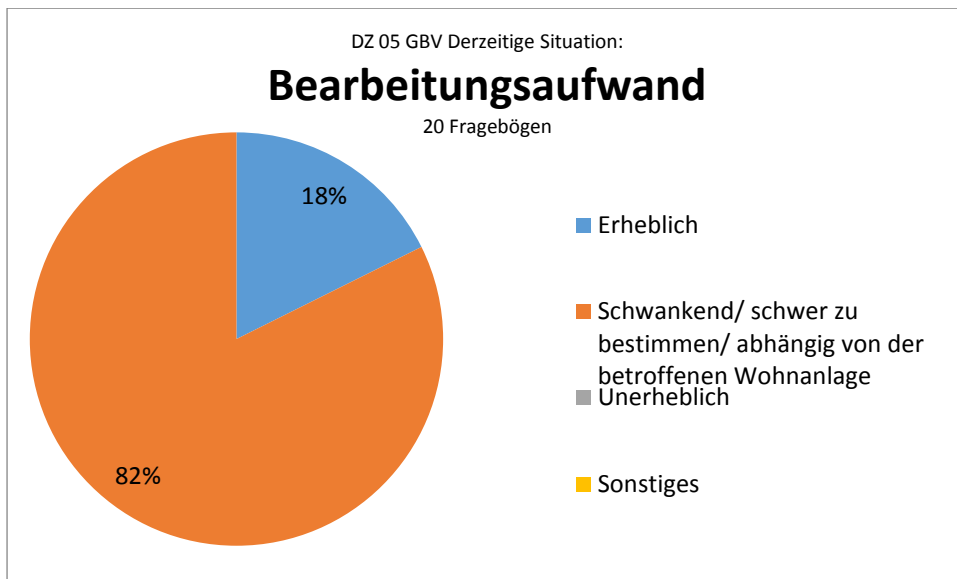
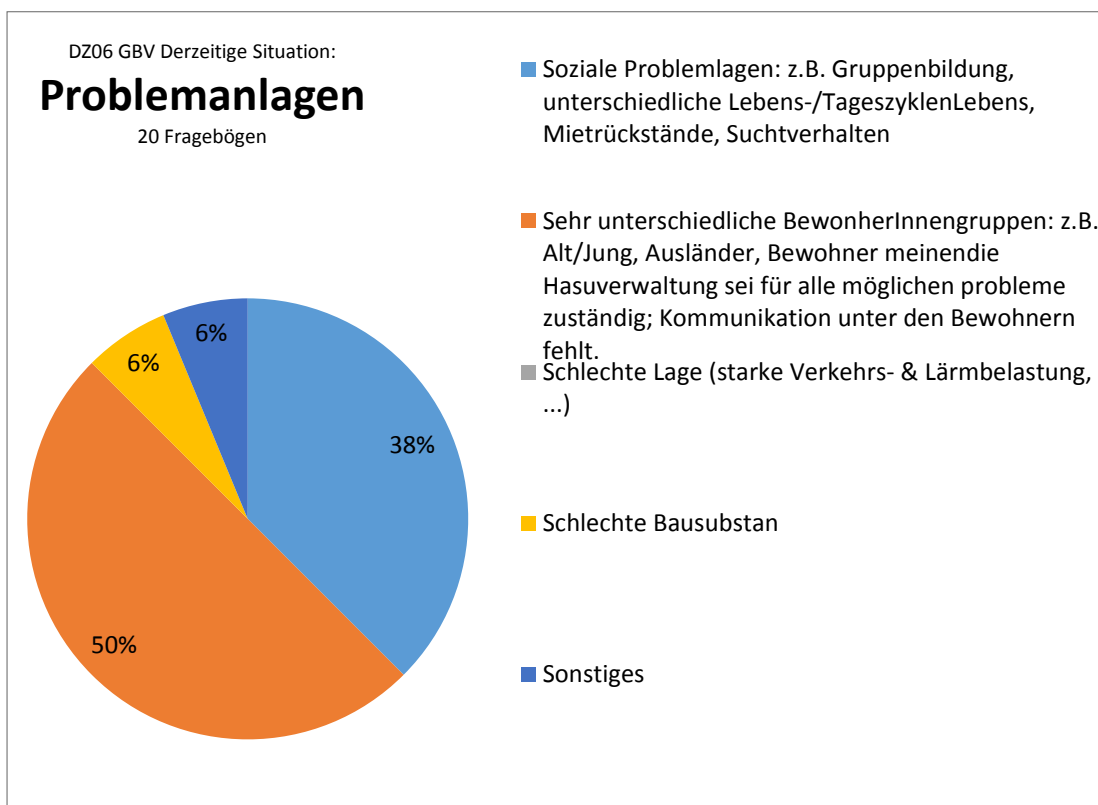


Abbildung 16: Beantwortung der Frage „Wird die Bearbeitungszeit für Konflikte u.ä. in Ihrer Wohnbauvereinigung erhoben? Wenn ja: wie?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 17: Beantwortung der Frage „Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung/ Betreuung dieser Konflikte in Anspruch?“ (Mehrfachnennungen möglich)**



**Abbildung 18: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen gibt, die Ihre Wohnbauvereinigung verwaltet: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ (Mehrfachnennungen möglich)**

## Derzeitige Situation - Gemeinden

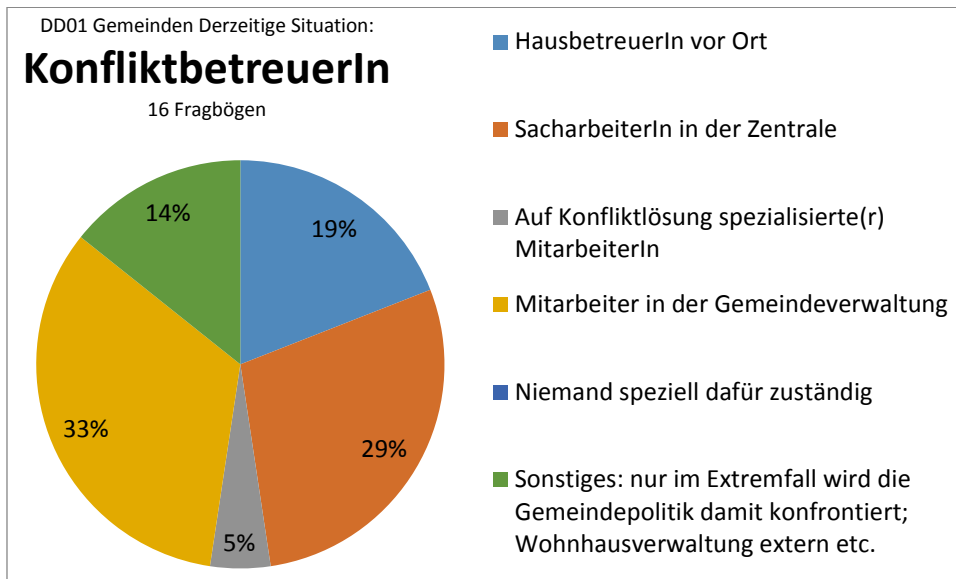


Abbildung 19: Beantwortung der Frage „Wer betreut in Ihrer Gemeinde Belange des Zusammenlebens in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?/ wer ist für Konflikte und Streitigkeiten zuständig?“ (Mehrfachnennungen möglich)

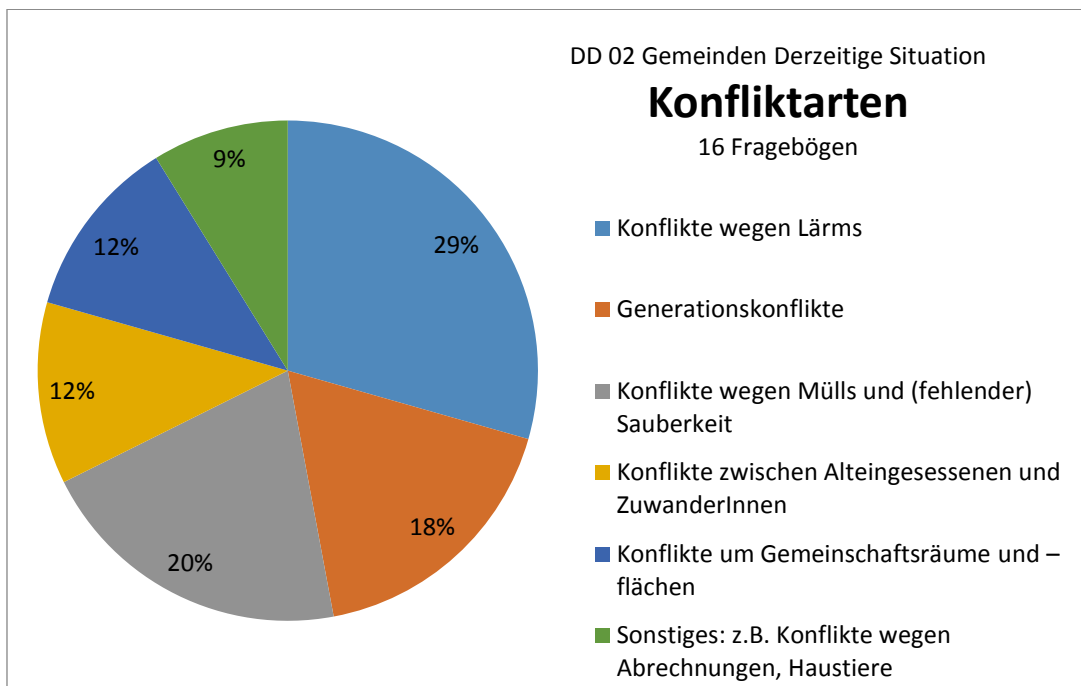


Abbildung 20: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen auf, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt?“ (Mehrfachnennungen möglich)



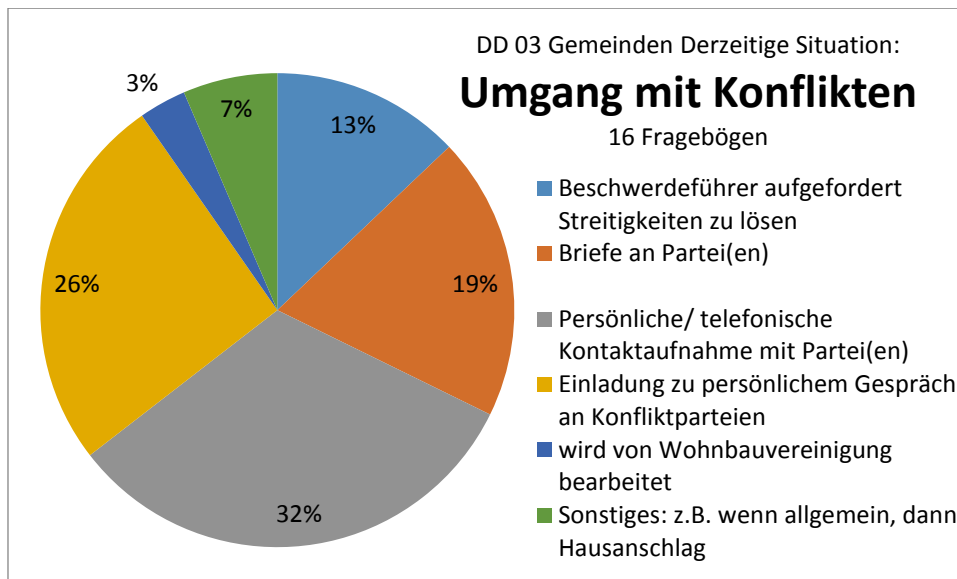


Abbildung 21: Beantwortung der Frage „Wie wird mit diesen Konflikten umgegangen?“ (Mehrfachnennungen möglich)

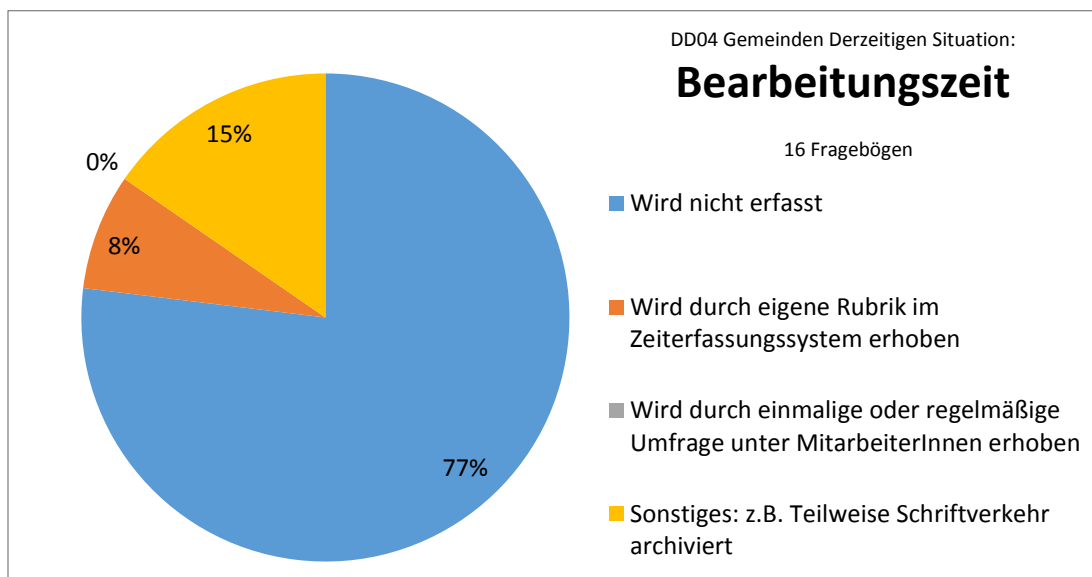
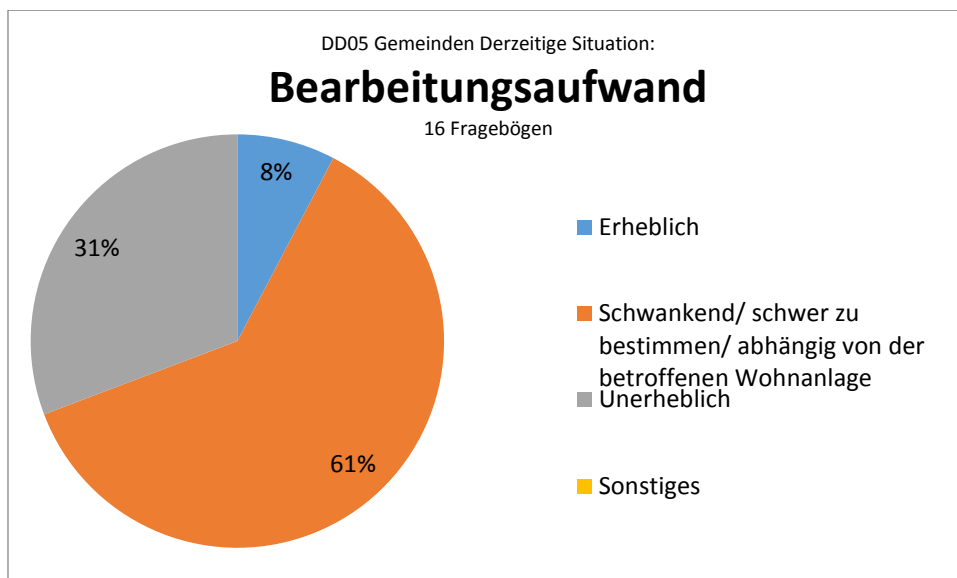
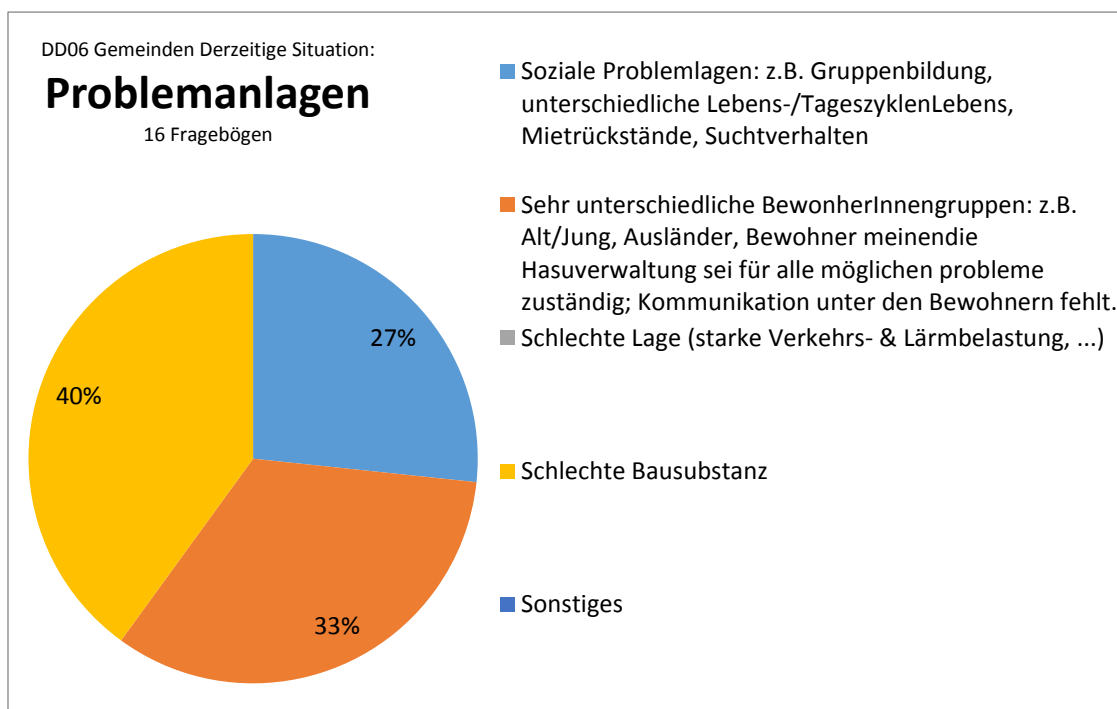


Abbildung 22: Beantwortung der Frage „Wird die Bearbeitungszeit für Konflikte u.ä. in Ihrer Gemeinde erhoben? Wenn ja: wie?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 23: Beantwortung der Frage „Wie viel Zeit nimmt die Bearbeitung/ Betreuung dieser Konflikte in Anspruch?“ (Mehrfachnennungen möglich)**



**Abbildung 24: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen mit Gemeindewohnungen bzw. Wohnungen gibt, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ (Mehrfachnennungen möglich)**

## Derzeitige Situation - Soziale Organisationen

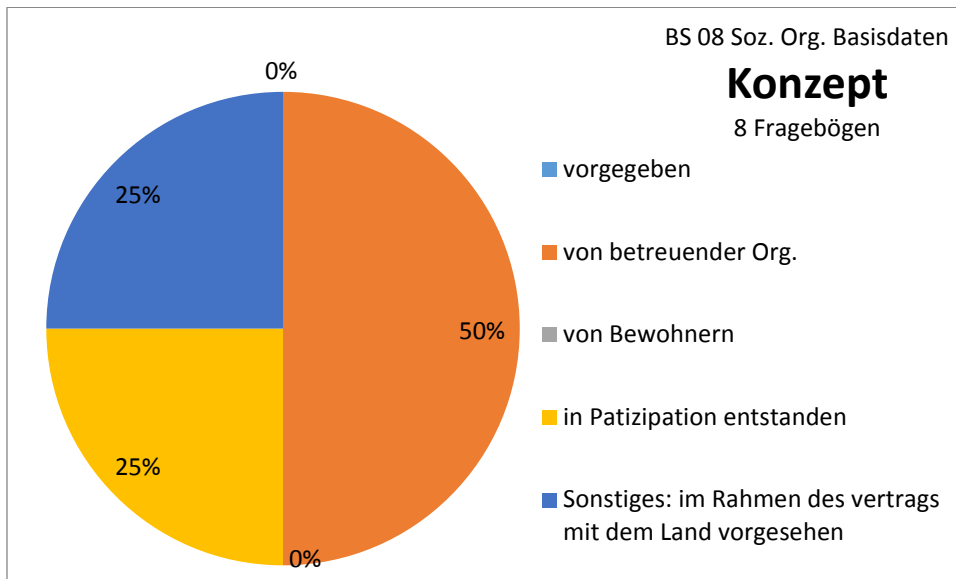


Abbildung 25: Beantwortung der Frage „Wie ist das Konzept Ihrer Arbeit in den von Ihrer Organisation betreuten Wohnanlagen entstanden / wer hat am Konzept mitgearbeitet?“

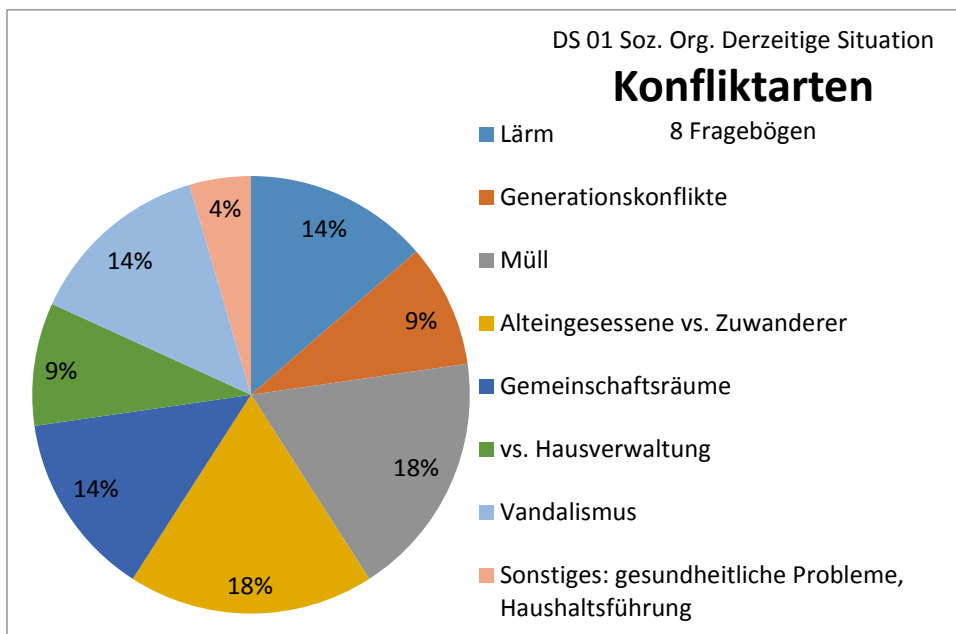
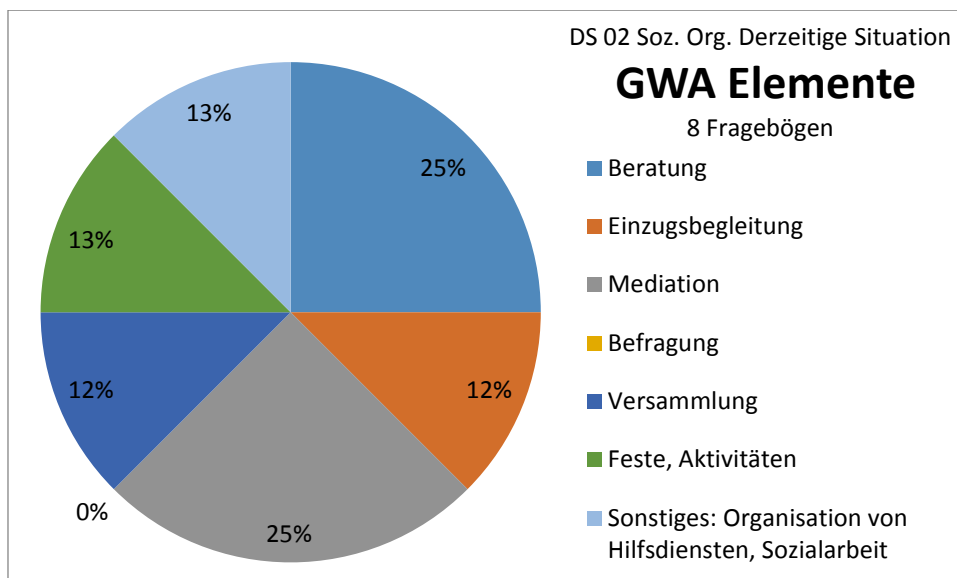
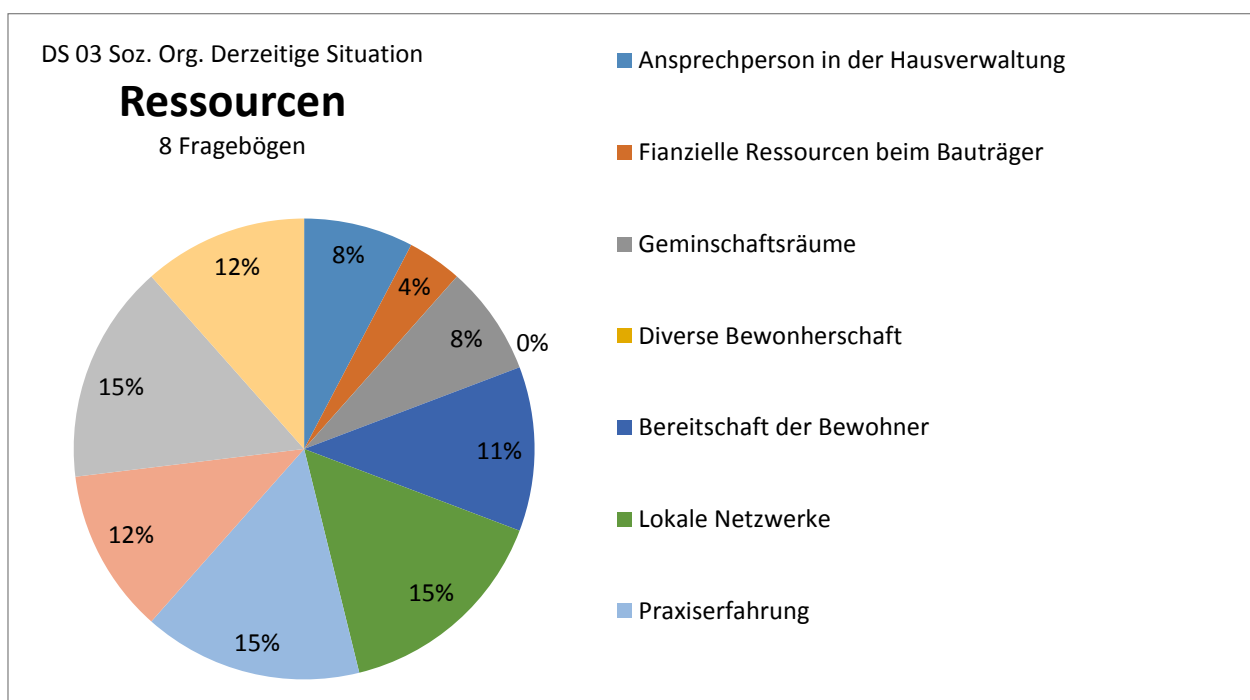


Abbildung 26: Beantwortung der Frage „Welche (Art von) Konflikte(n)/ Probleme(n)/ Beschwerden bezüglich des Zusammenlebens treten in den von Ihnen betreuten Wohnanlagen auf?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 27:** Beantwortung der Frage „Welche Elemente der Gemeinwesenarbeit werden von Ihrer Organisation angewandt?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 28:** Beantwortung der Frage „Auf welche Ressourcen können die GemeinwesenarbeiterInnen zurückgreifen?“

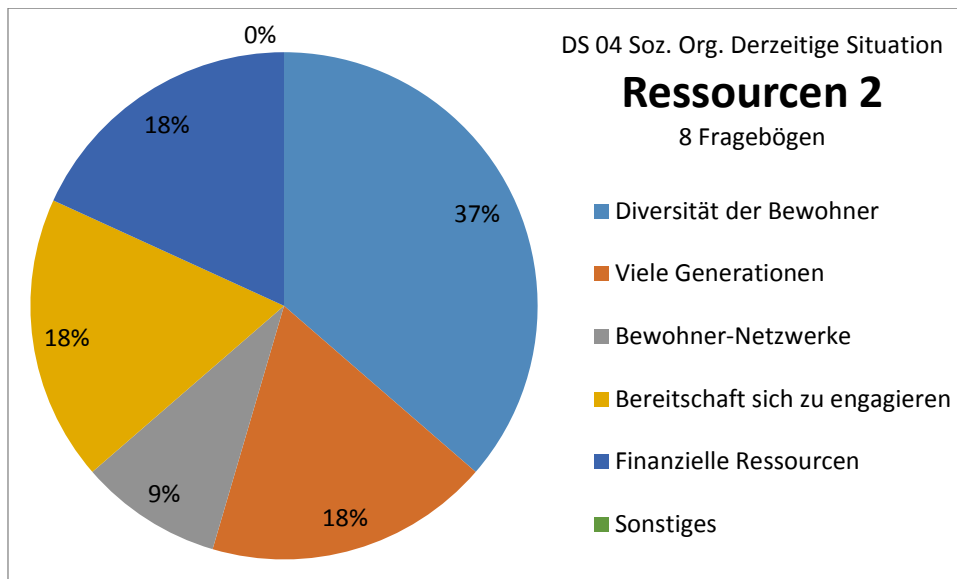


Abbildung 29: Beantwortung der Frage „Auf welche Ressourcen kann in der Arbeit vor Ort in der Wohnhausanlage zurückgegriffen werden?“

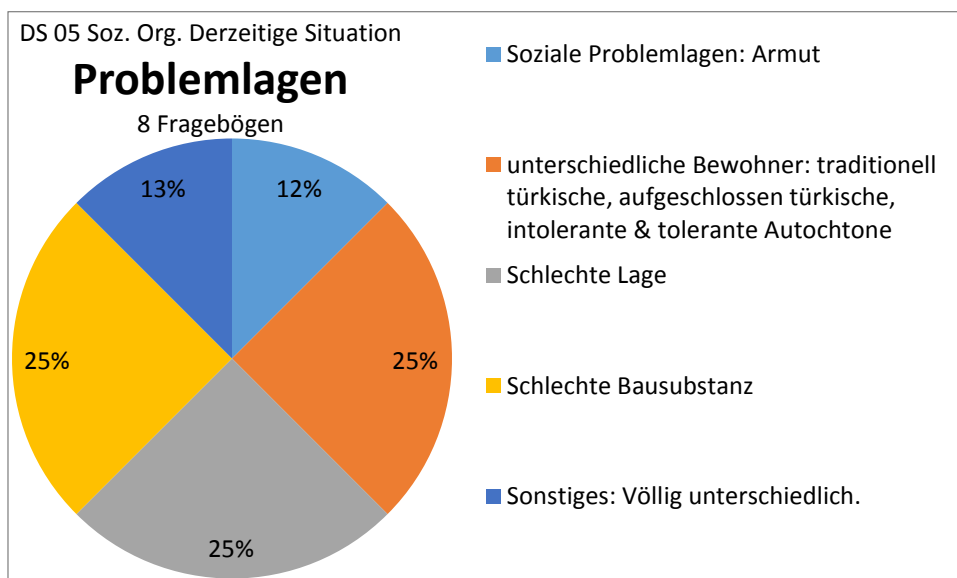


Abbildung 30: Beantwortung der Frage „Wenn es Problemanlagen gibt, die Ihre Organisation betreut: Was unterscheidet diese Anlagen von anderen?“ (Mehrfachnennungen möglich)

## Perspektiven für die Zukunft - Wohnbauvereinigungen

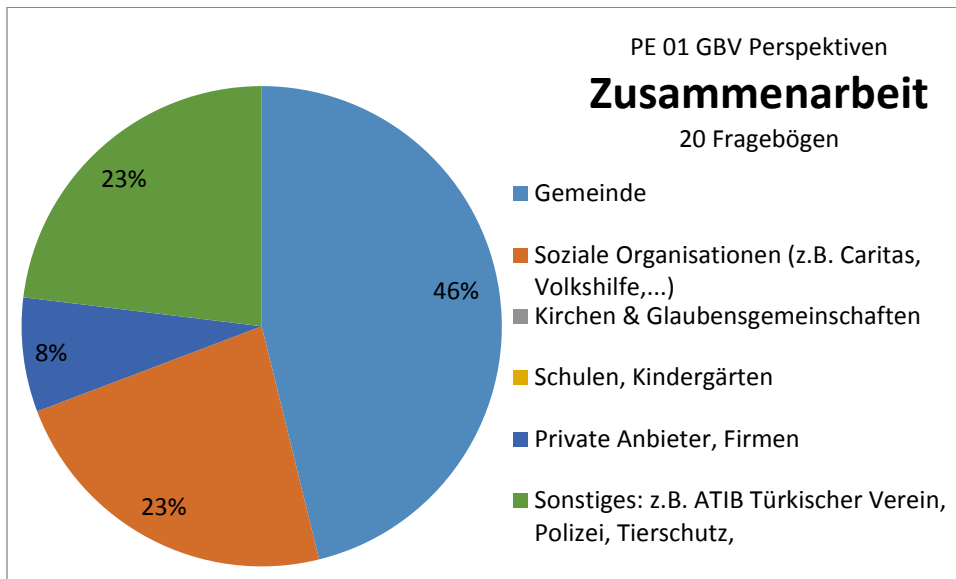


Abbildung 31: Beantwortung der Frage „Für tragbare Lösungen in den beschriebenen Konflikte, die schon jetzt gefunden werden: Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ (Mehrfachnennungen möglich)

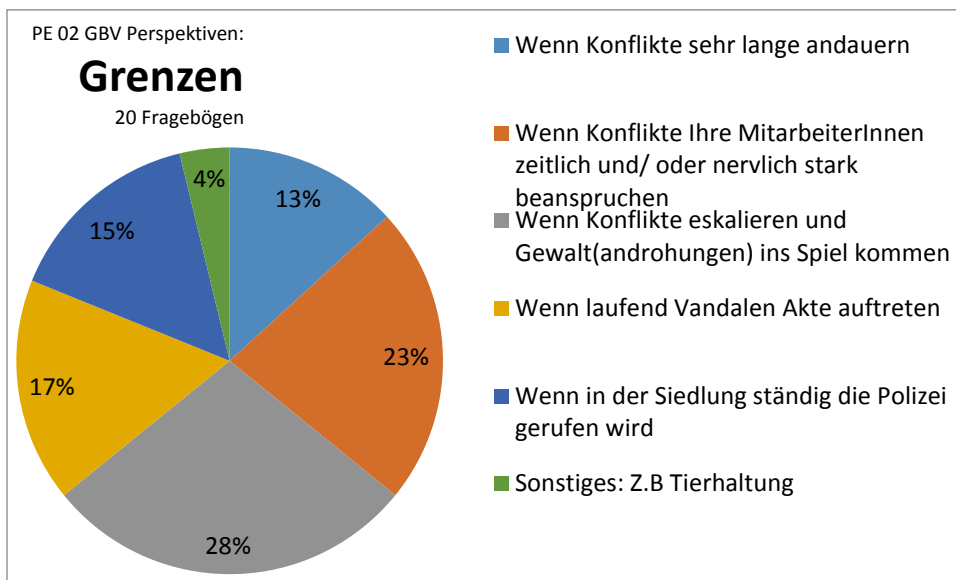
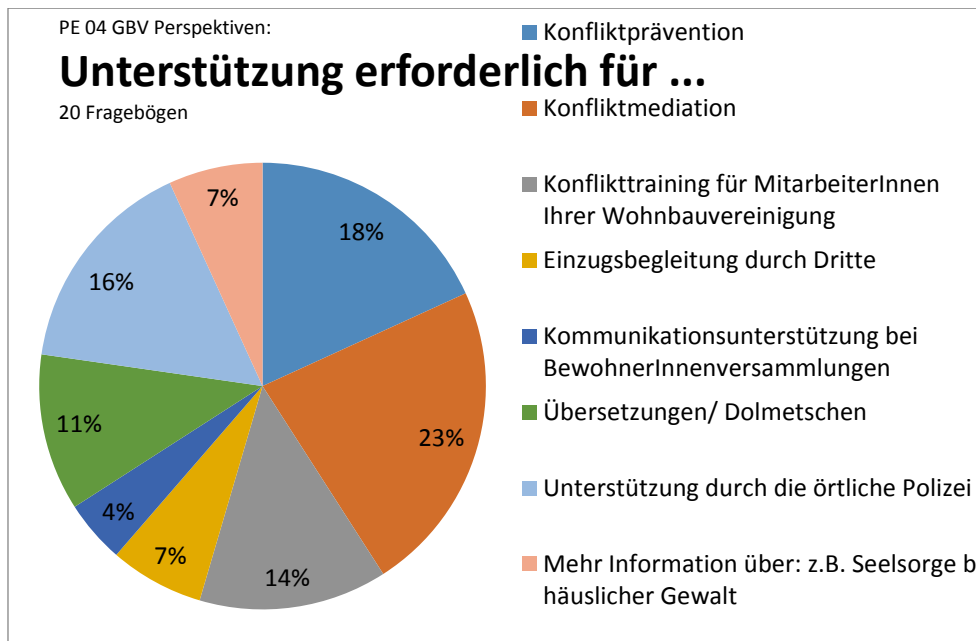
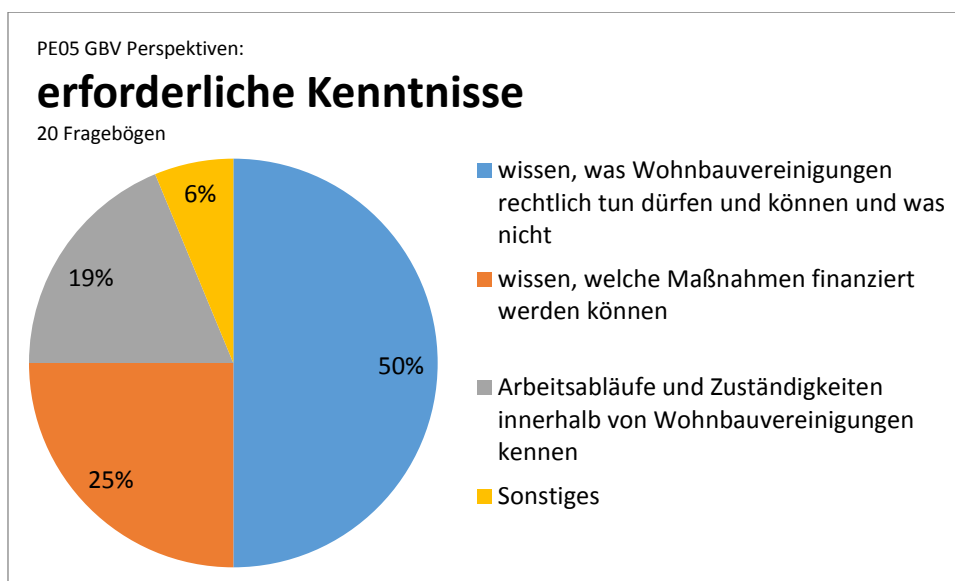


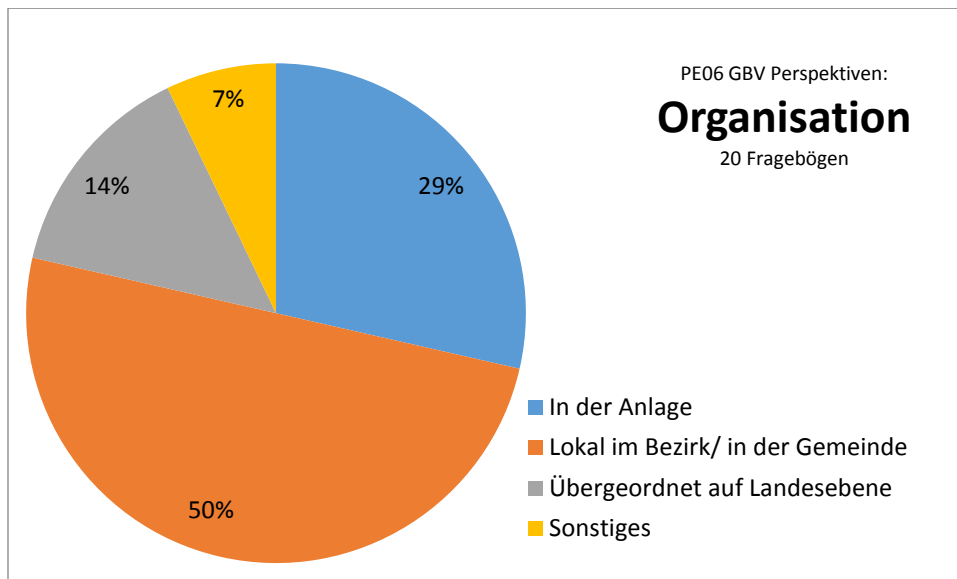
Abbildung 32: Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützige Wohnbauvereinigungen Ihrer Beobachtung nach zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung von Konflikten Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen?“ (Mehrfachnennungen möglich)



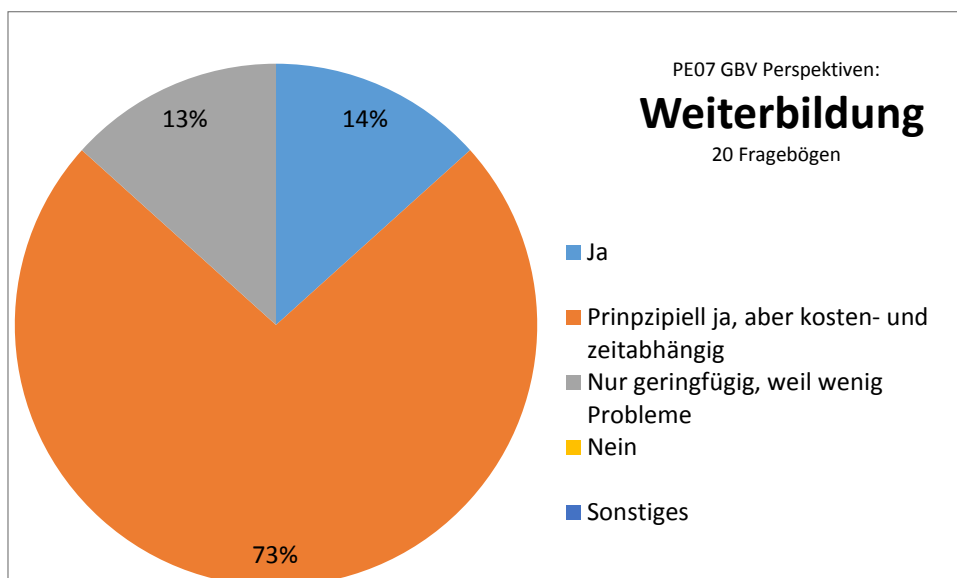
**Abbildung 33:** Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird Ihrer Beobachtung nach von Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Bereich benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 34:** Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle MediatorInnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 35: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“ (Mehrfachnennungen möglich)**



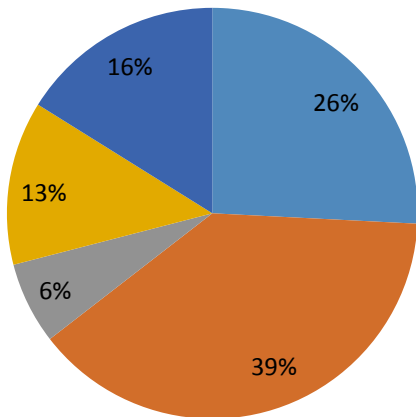
**Abbildung 36: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen von Gemeindeverwaltungen bzw. Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Zusammenhang Ihrer Beobachtung nach benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)**



PE08 GBV Perspektiven:

## Schulungen

20 Fragebögen



■ Schulungen für Konfliktprävention

■ Schulungen für Konfliktmediation

■ Schulungen für Einzugsbegleitung

■ Schulungen für  
BewohnerInnenversammlungen

■ Schulungen für interkulturelle  
Kommunikation

■ Schulungen für  
Veranstaltungsorganisation  
(BewohnerInnenfeste u.ä.)

**Abbildung 37: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen Ihrer eigenen Organisation in diesem Zusammenhang benötigt?“**

## Perspektiven für die Zukunft - Gemeinden

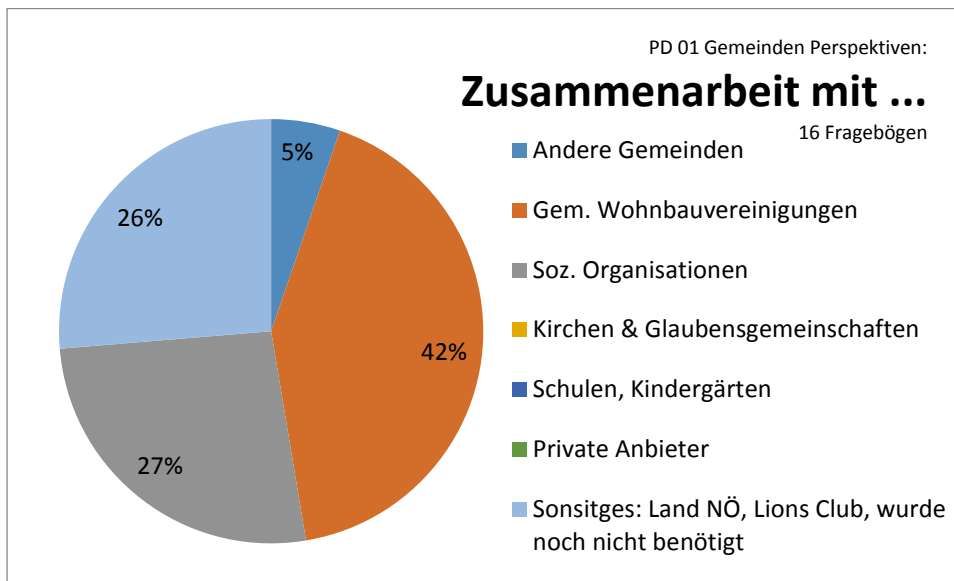


Abbildung 38: Beantwortung der Frage „Für tragbare Lösungen in den beschriebenen Konflikte, die schon jetzt gefunden werden: Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ (*(Mehrfachnennungen möglich)*)

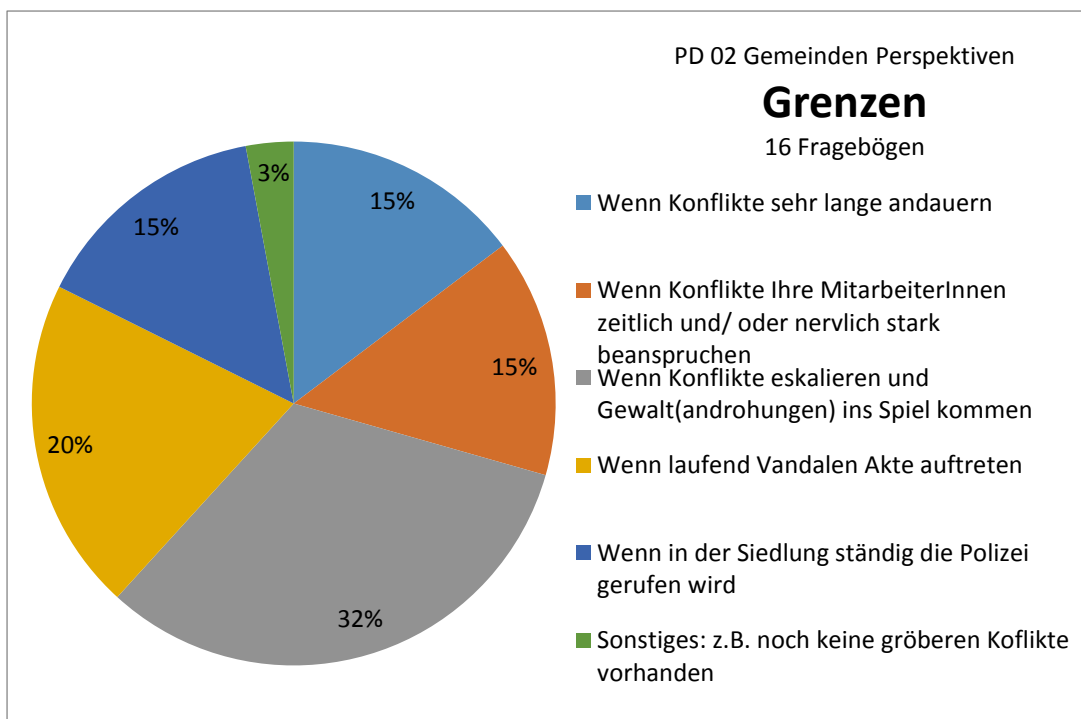


Abbildung 39: Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Ihre Gemeinde in Gemeindefahrungen bzw. Wohnungen, für die die Gemeinde über ein Zuweisungsrecht für sozial bedürftige Personen verfügt, zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen könnte?“ (*(Mehrfachnennungen möglich)*)

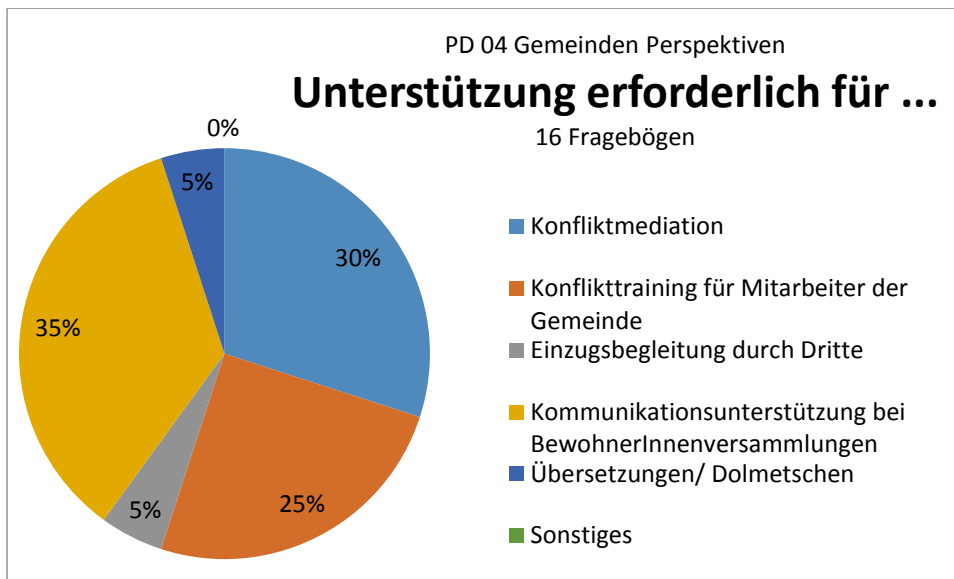


Abbildung 40: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)

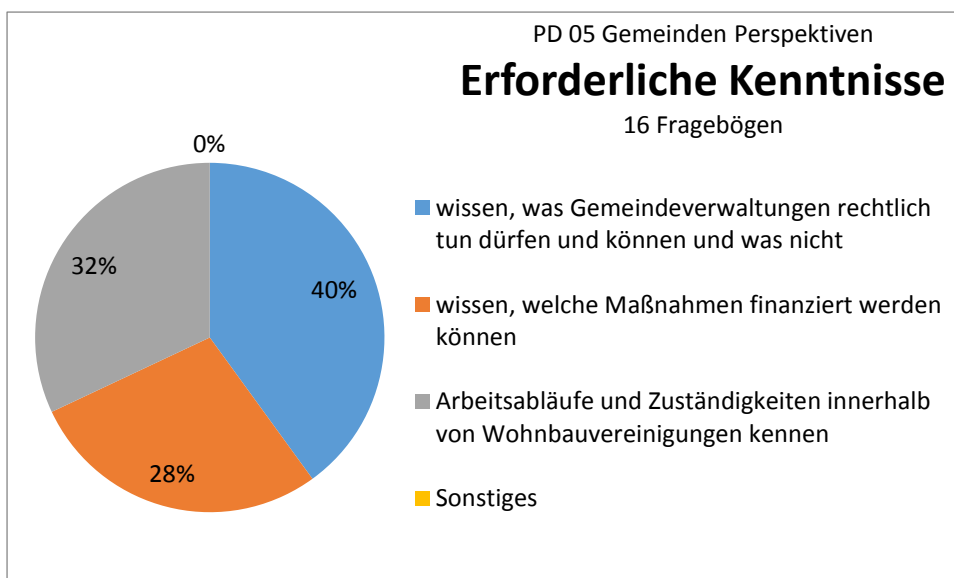


Abbildung 41: Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können?“ (Mehrfachnennungen möglich)

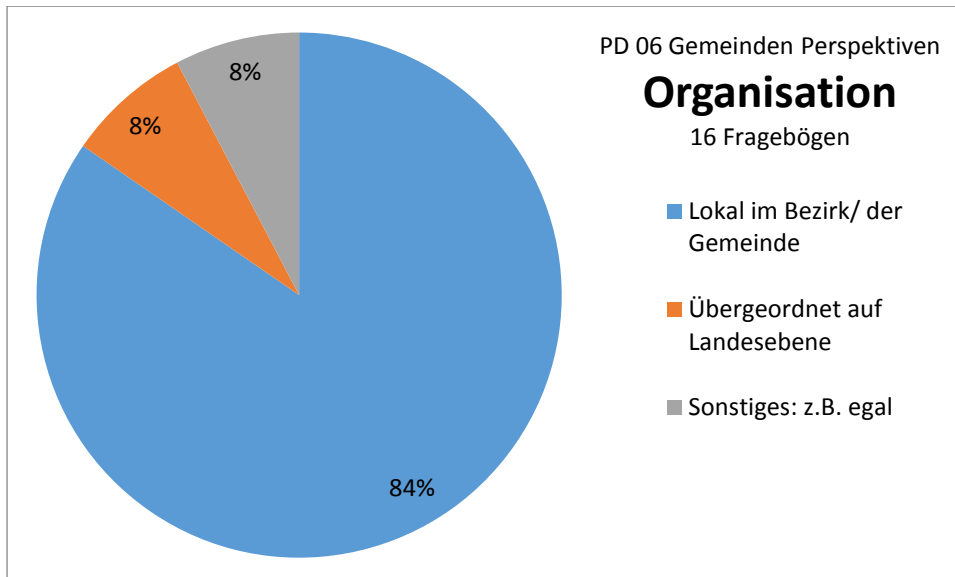


Abbildung 42: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“ (Mehrfachnennungen möglich)

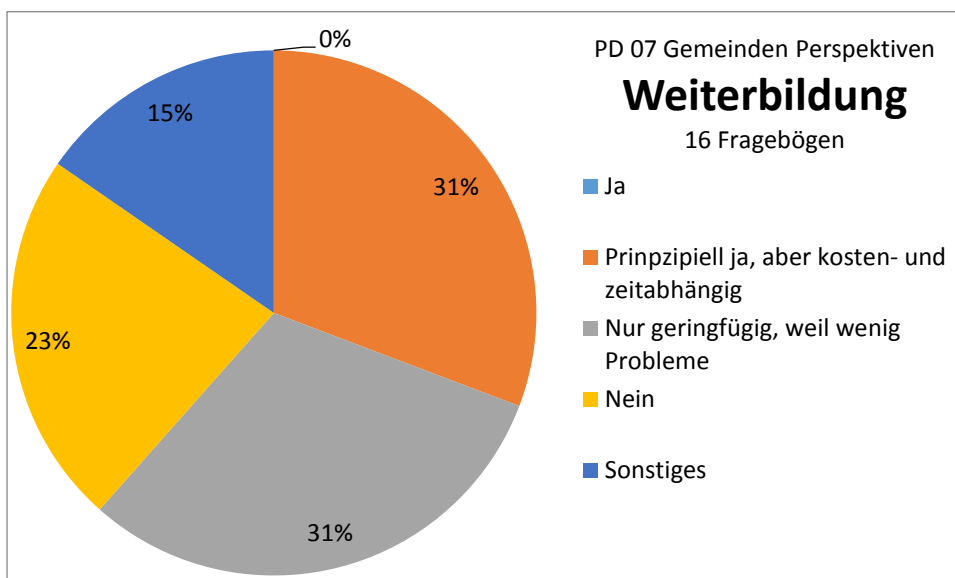
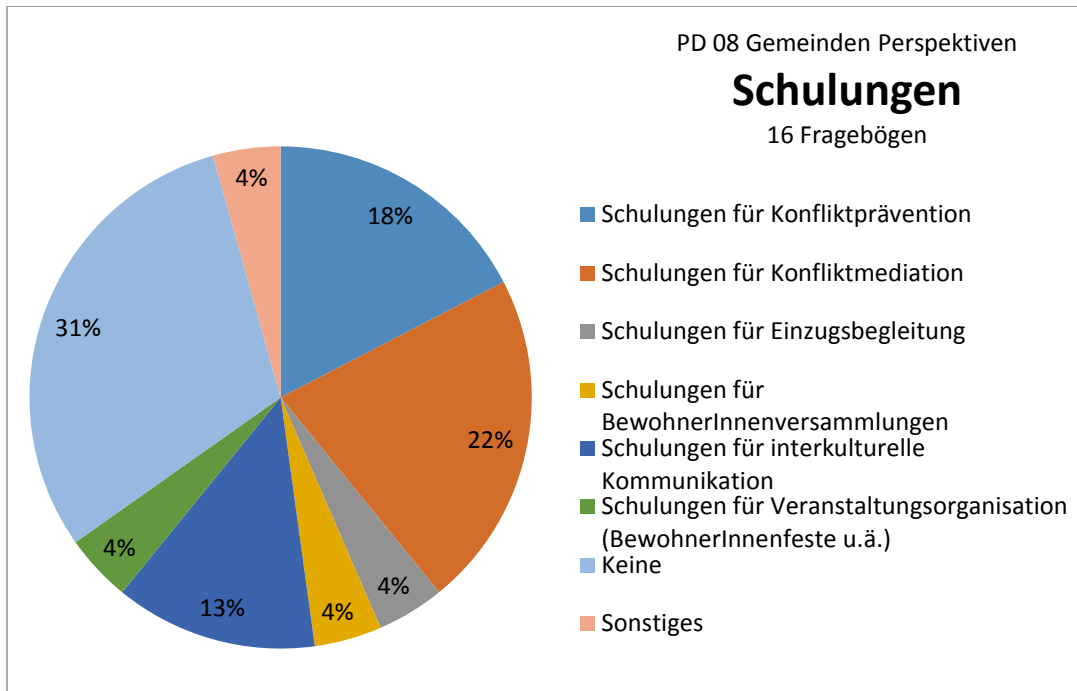


Abbildung 43: Beantwortung der Frage „Besteht in Ihrer Gemeinde Bedarf/ Interesse an Weiterbildung von MitarbeiterInnen in Fragen des Konfliktmanagements/ der Gemeinwesenarbeit?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 44: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen Ihrer Gemeinde in diesem Zusammenhang benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)**

Perspektiven für die Zukunft - Soziale Organisationen

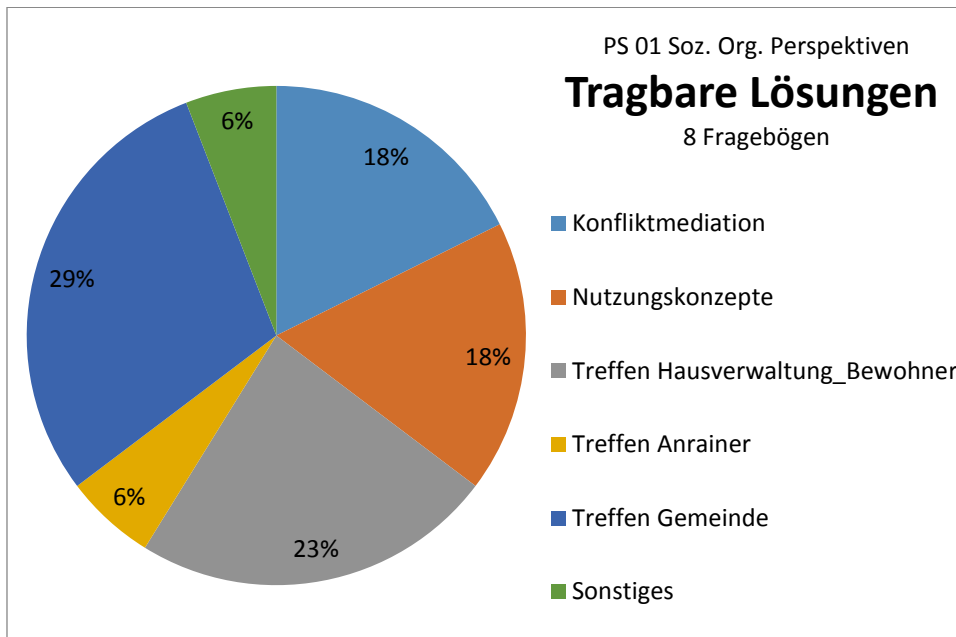


Abbildung 45: Beantwortung der Frage „Welche tragbaren Lösungen gibt es für die beschriebenen Konflikte/ Probleme / Beschwerden schon jetzt? Womit kann Ihre Organisation diesbezüglich schon jetzt gut umgehen?“

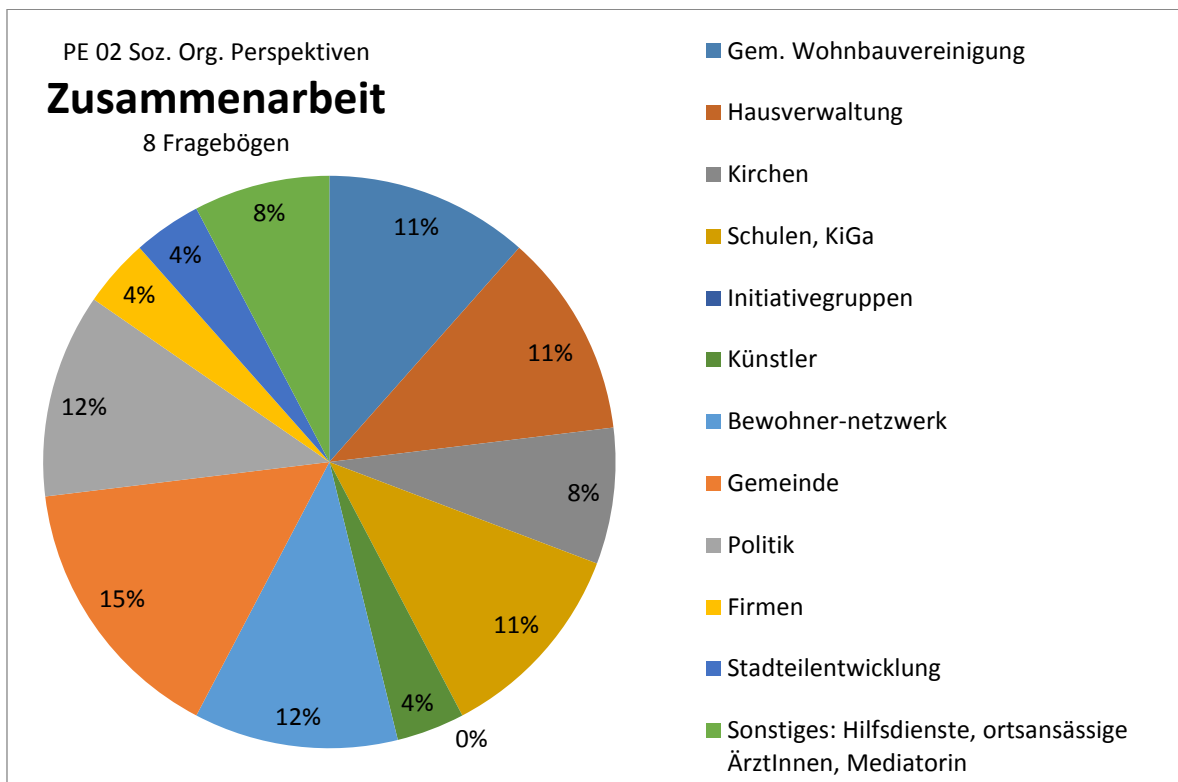
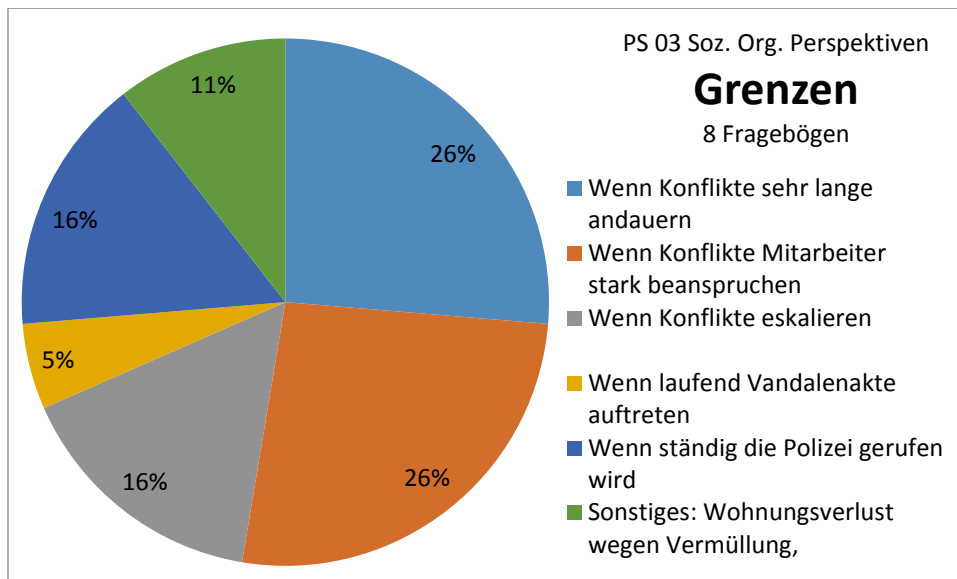
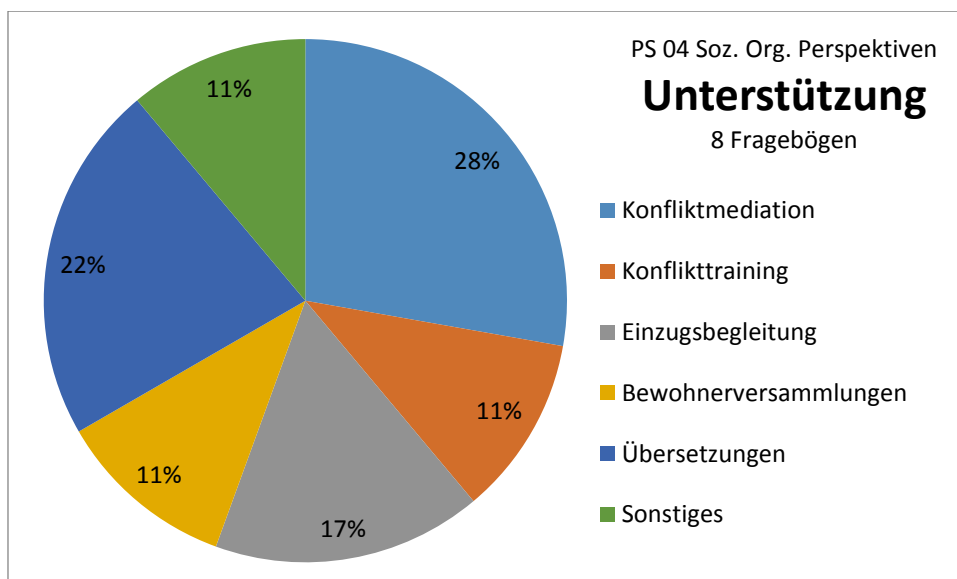


Abbildung 46: Beantwortung der Frage „Mit wem wird dabei zusammengearbeitet?“ ((Mehrfachnennungen möglich))



**Abbildung 47:** Beantwortung der Frage „Welches sind die Grenzen, ab denen Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützige Wohnbauvereinigungen Ihrer Beobachtung nach zur Lösung/ Bewältigung/ Betreuung von Konflikten Hilfe/ Unterstützung von außen benötigen?“ (Mehrfachnennungen möglich)



**Abbildung 48:** Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung wird Ihrer Beobachtung nach von Gemeindeverwaltungen und/ oder Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Bereich benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)

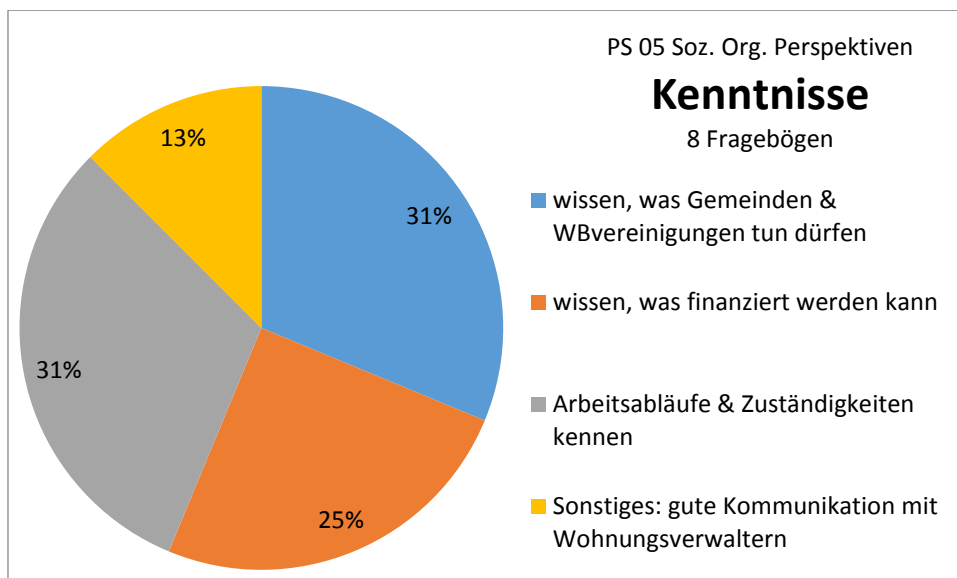


Abbildung 49: Beantwortung der Frage „Über welche wohnwirtschaftlichen Kenntnisse müssen GemeinwesenarbeiterInnen und/ oder interkulturelle Mediatorinnen verfügen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können? (Mehrfachnennungen möglich)

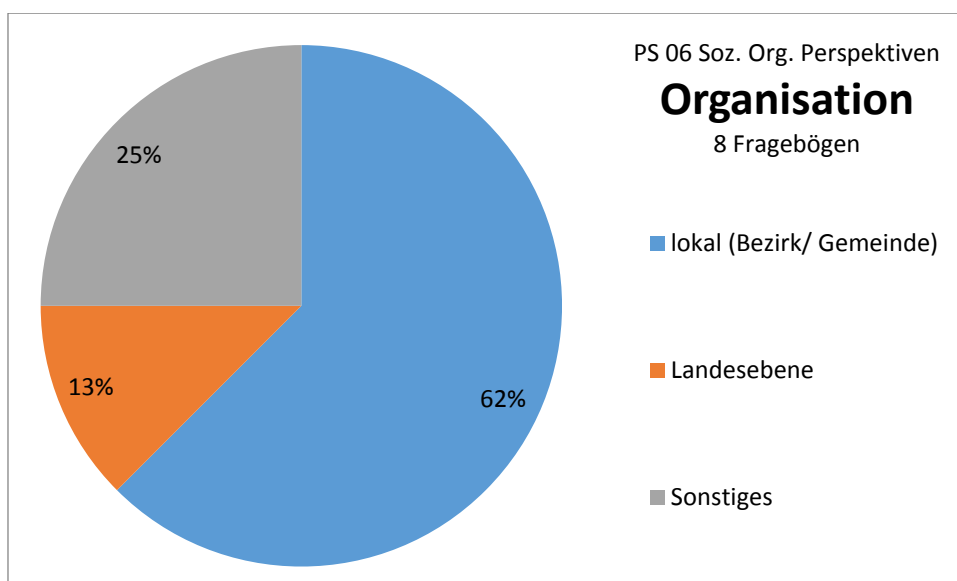
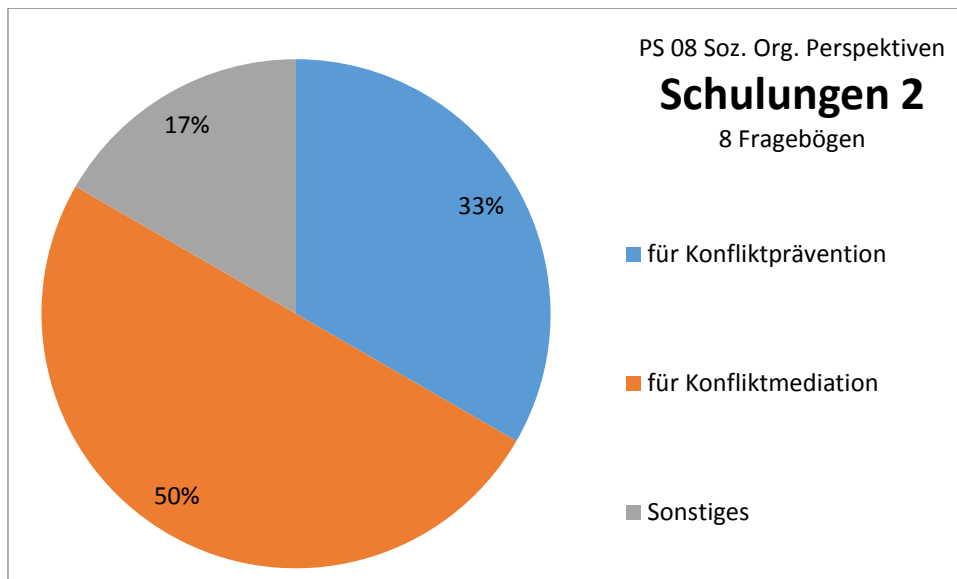


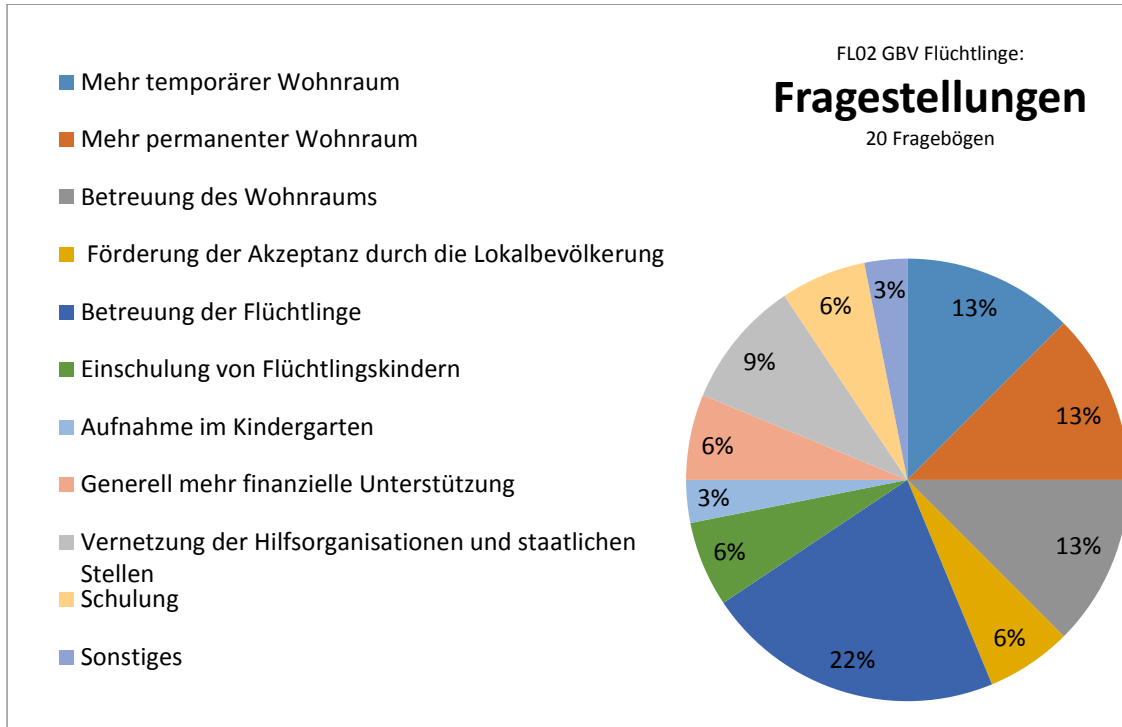
Abbildung 50: Beantwortung der Frage „Wie müssten GemeinwesenarbeiterInnen, die in solchen Fällen zum Einsatz kommen können, organisiert sein?“ (Mehrfachnennungen möglich)





**Abbildung 51: Beantwortung der Frage „Welche Schulungen werden für MitarbeiterInnen von Gemeindeverwaltungen bzw. Gemeinnützigen Wohnbauvereinigungen in diesem Zusammenhang Ihrer Beobachtung nach benötigt?“ (Mehrfachnennungen möglich)**

**Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Wohnbauvereinigungen**



**Abbildung 52: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?? Mehrfachnennungen möglich)**

Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Gemeinden

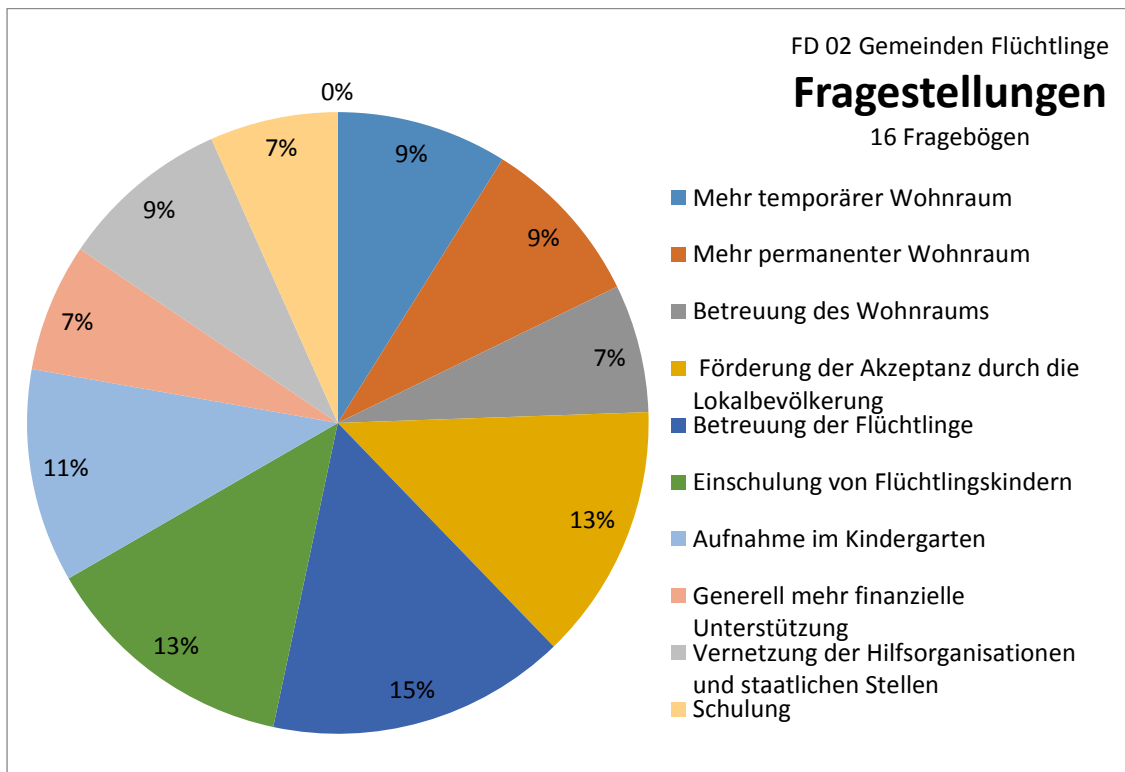


Abbildung 53: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?? *Mehrfachnennungen möglich*)

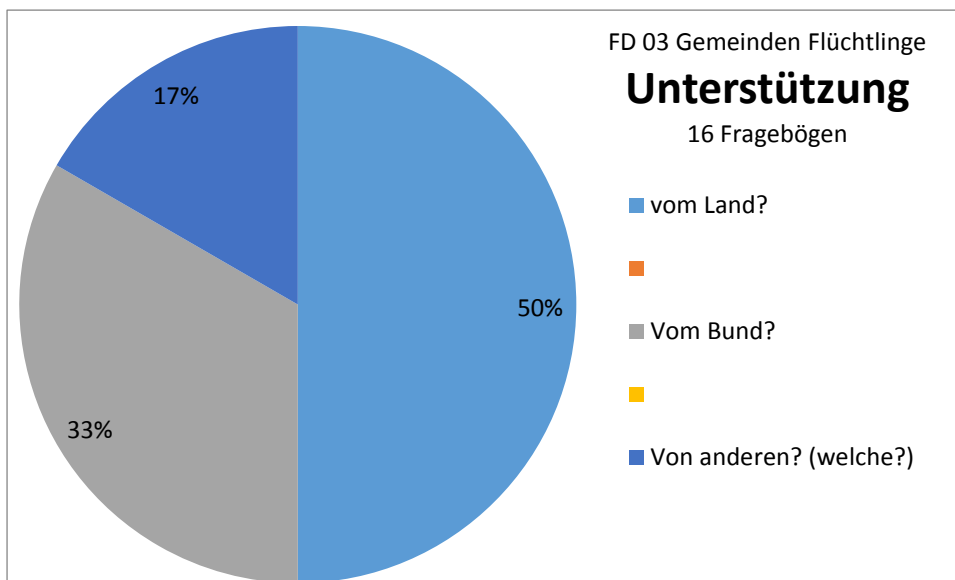


Abbildung 54: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung benötigt Ihre Gemeinde in dieser Situation?“

Zur aktuellen Situation der Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - für Soziale Organisationen

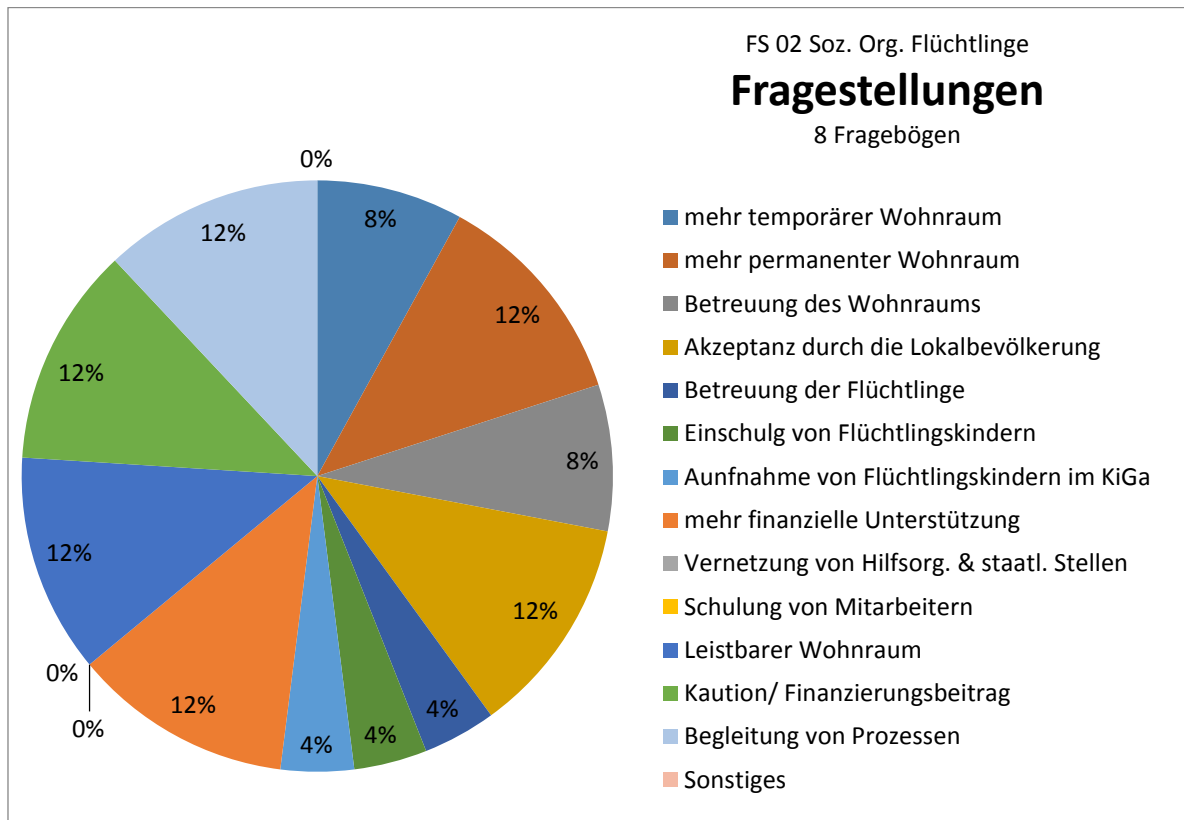


Abbildung 55: Beantwortung der Frage „In der aktuellen Notwendigkeit zur Unterbringung von Flüchtlingen: Welche sind Ihre wichtigsten Themen und Fragestellungen dazu?“

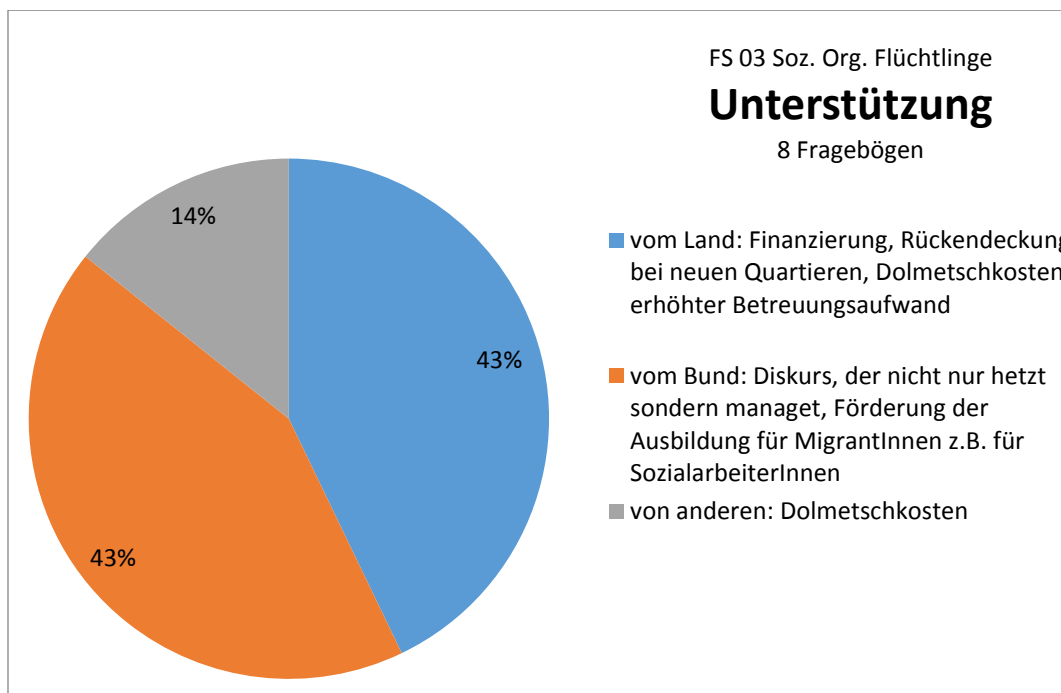


Abbildung 56: Beantwortung der Frage „Welche Unterstützung benötigt Ihre Organisation in dieser Situation?“

