

Gemeinsam Wohnen Gemeinsam Leben

Handlungsmöglichkeiten für ein besseres Zusammenleben

Die Verbesserung des Zusammenlebens stellt kommunale EntscheidungsträgerInnen vor große Aufgaben. Die Stadt Innsbruck, das Land Tirol und die gemeinnützigen Wohnbauträger Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG, NEUE HEIMAT TIROL und TIGEWOSI haben mit diesem Projekt Grundlagen entwickelt, die zu einer Verbesserung des Zusammenlebens führen. Den EntscheidungsträgerInnen war es dabei wichtig, die Anliegen der BewohnerInnen wahrzunehmen und sie an der Entwicklung von Lösungen zu beteiligen. So wurden mittels Interviews, Kinder- und Jugendaktionen, Hausversammlungen und vielen Gesprächen vor Ort die Wohnzufriedenheit und Problemfelder erhoben und Lösungsideen entwickelt. Mit den MieterInnen wurden Selbstvertretungen aufgebaut, die sich um eine nachhaltige Verbesserung in den Wohnanlagen bemühen. Weiters wurden Grundlagen für die Entwicklung von nachhaltigen Strukturen geschaffen. Verantwortliche der Stadt, der Wohnbauträger und MultiplikatorInnen wurden ins Projekt einbezogen. Damit wurde eine nachhaltige Nutzung der Erfahrungen gesichert. Alle Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt sind in Handlungsmöglichkeiten eingeflossen, die in Form dieses Handbuchs allen Interessierten zur Verfügung stehen.



gemeinsam wohnen.
gemeinsam leben.



Dieses Projekt wird durch den Europäischen Integrationsfonds und das Bundesministerium für Inneres kofinanziert.



Gemeinsam Wohnen • Gemeinsam Leben



MitarbeiterInnen:

Mitglieder der Projekt-
steuerungsgruppe

PRO Team

für Nahraum- und
Gemeinwesenentwicklung
Johanna Neußl
Georg Mahnke
Mag.^a Aniko Miklos
E-Mail: office.pro.team@ifs.at

Stadt Innsbruck

Bürgermeisterin
Mag.^a Christine Oppitz-Plörer
StRin Dr.ⁱⁿ Marie-Luise
Pokorny-Reitter
Ing. Ronald Depaoli
Christian Zabernig
Notburga Troger
E-Mail: post.wohnungsservice@
innsbruck.gv.at

Land Tirol

LR Gerhard Reheis
Mag. Mario Hillebrand
Mag. Johann Gstir
E-Mail:
juff.integration@tirol.gv.at

IIG

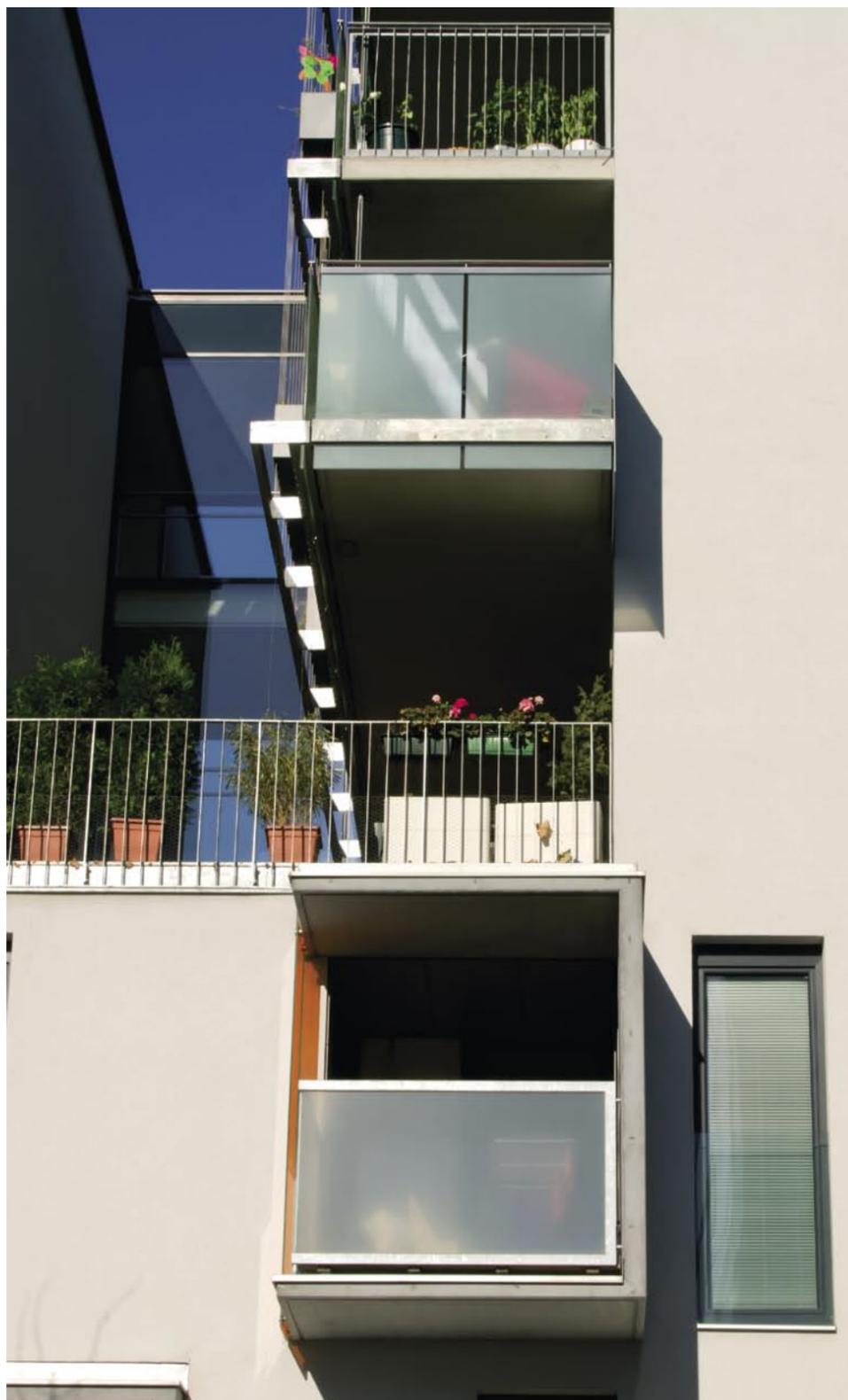
Dr. Franz Danler
Johann Newerkla
DI (FH) Sabrina Raffelsberger
Dr. Wolfgang Rauth
E-Mail: info@iig.at

NEUE HEIMAT TIROL

Prof. Dr. Klaus Lugger
DI (FH) Heidi Geisler
Ing. Engelbert Spiß
E-Mail: nhtiro1@nht.co.at

TIGEWOSI

Ing. Franz Mariacher
Ing. Mag. Edgar Gmeiner
Mag. Thomas Wieser
Carolin Hoffmann
E-Mail: mail@tigewosi.at



Inhalt

1. Vorworte	
Bürgermeisterin Mag. ^a Christine Oppitz-Plörer	5
Stadträtin Dr. ⁱⁿ Marie-Luise Pokorny-Reitter	7
Landesrat Gerhard Reheis	9
2. Kommune	
Wohnungsvergabe – Wohnen – Zusammenleben in Innsbruck	11
Wohnungsvergabe – Integration	16
Genauer Hinschauen = besser Handeln	20
Migration und Wohnen	22
4. Hausverwaltungen	
IIG - Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG	27
NHT - NEUE HEIMAT TIROL	
Gemeinnützige WohnungsGmbH	29
TIGEWOSI - Tiroler gemeinnützige Wohnungsbau- und Siedlungs Ges.m.b.H	32
5. Projektbericht	
Wohnen als Gemeinwesenauflgabe	35
gemeinsam wohnen. gemeinsam leben	41
6. Handlungsmöglichkeiten	
Einleitung	51
Kommune	52
Wohnungsvergabe	54
Hausverwaltung	56
BewohnerInnen	58
Hausordnung	60
Bau, Außenräume	62
Einzug neuer MieterInnen in neue Wohnanlagen (Einzugsbegleitung)	64
Einzug neuer MieterInnen in bestehende Wohnanlagen	66
Nachbarschaftskonflikte	68
Sauberkeit und Instandhaltung	72
Mülltrennung und Müllentsorgung	74
Vorbereitung von konfliktreichen Hausversammlungen	76
Glossar	78

Vorworte

**Mag.^a Christine Oppitz-Plörer,
Bürgermeisterin der Stadt Innsbruck**

Wohnen fördert Gemeinsamkeit

**Dr. Marie-Luise Pokorny-Reitter,
Stadträtin der Stadt Innsbruck
für Wohnungsservice und Tiefbau**

Miteinander geht alles besser

**Gerhard Reheis,
Landesrat für Soziales und Integration**

Zusammenleben gestalten

Wohnen fördert Gemeinsamkeit

Es freut mich als Bürgermeisterin der Landeshauptstadt Innsbruck sehr, dass das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ im Jahr 2010 als durch den Europäischen Integrationsfonds gefördertes Projekt durchgeführt wurde. Das Projekt hat nicht nur den gesellschaftspolitischen Bereich des Wohnens in allen Facetten beleuchtet, sondern auch klare Ziele, die mit der Wohnungspolitik verfolgt werden sollen, aufgezeigt. Gleichzeitig wurde durch das Projekt ersichtlich, wie wesentlich der Einsatz aller ist, das Miteinander auf allen Ebenen zu fördern, damit das größte Ziel, die Sicherung des sozialen Friedens durch gegenseitigen Respekt erreicht werden kann.

Um die Nachhaltigkeit des Projekts zu gewährleisten, fließen die wertvollen Erfahrungen aus diesem Pilotversuch sowohl in die Wohnungspolitik als auch in die Umsetzung raumplanerischer Gedanken ein. Das Projekt kann als Erfolgsmodell gewertet werden, vor allem, weil durch die Erstellung der nachfolgenden Handlungsmöglichkeiten ein Hinweis auf gelungene Umsetzungsmöglichkeiten vorliegt. Es ist auch gelungen, die Kommunikationsebene zwischen Wohnbauträgern, der Politik und der Verwaltung zu verbessern und den Wert des Austausches zu erkennen, ein Beitrag zu gelebter Integration.



*Bürgermeisterin
Mag.^a Christine Oppitz-Plörer*



Miteinander geht alles besser

In einem österreichweit bisher einzigartigen Projekt haben sich die Stadt Innsbruck, das Land Tirol und die Wohnbauträger Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG, NEUE HEIMAT TIROL sowie TIGEWOSI zusammenschlossen, um in einem arbeitsintensiven Prozess in drei großen Wohnsiedlungen zu erfahren, was den Mieterinnen und Mietern in ihrer Wohnanlage gefällt, was sie verändern wollen, wie sie die Kommunikation untereinander und zur Hausverwaltung verbessern wollen. Natürlich wollten wir unser besonderes Augenmerk auch auf das Zusammenleben von MigrantInnen und HerkunftösterreicherInnen legen.

Alle Beteiligten haben in mehr als einem Jahr der Projektarbeit viel erfahren und lernen können. Wir mussten unsere bisherigen Arbeitsmuster überprüfen, konnten erste Skepsis und Distanz der MieterInnen überwinden, konnten eine belastbare Ausgangslage für die künftige Arbeit miteinander und mit den MieterInnen aufbauen. Und wir durften Kraft für Neues schöpfen und neue Ideen entwickeln.

In diesem einen Jahr ist uns klar geworden, dass eine zeitgemäße Wohnungsvergabe und Hausverwaltung mehr fordert als eine Vergabe anhand von Vormerklisten, mehr als die bestmögliche wirtschaftliche und technische Betreuung einer Wohnanlage durch die Hausverwaltung.

Mediation, interkulturelles Konfliktmanagement, Einzugsbegleitung, kinderfreundliche Hausordnungen, Unterstützung von MieterInnenkomitees – all das sind für uns keine Schlagworte mehr, sondern Notwendigkeiten zur Verbesserung des Zusammenlebens, die wir in Innsbruck angehen und verwirklichen wollen.

Ich darf mich bei allen MieterInnen, den MitarbeiterInnen in Stadt und Land, den MitarbeiterInnen der Wohnbaugesellschaften sowie den MitarbeiterInnen des PRO Team herzlich für die ausgezeichnete Zusammenarbeit und das Erarbeiten der guten Ergebnisse bedanken! Mein Dank geht für die politische und finanzielle Unterstützung auch an Stadt, Land und den Europäischen Integrationsfonds.

Innsbruck hat mit dem Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ den Grundstein gelegt für eine erfolgreiche Wohnungsvergabe und zeitgemäße Hausverwaltung, die den aktuellen Lebensumständen und Bedürfnissen der Menschen entsprechen will. Miteinander geht alles viel besser. Darauf können wir gemeinsam bauen!



*Dr.ⁱⁿ Marie-Luise
Pokorny-Reitter,
Wohnungsstadträtin*



Zusammenleben gestalten

Mit dem Thema Wohnen hat sich das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ eines Kernbereichs unseres Zusammenlebens angenommen. Nur in wenigen Bereichen kommen unterschiedliche Menschen einander so nahe wie beim Wohnen. Dort, wo wir daheim sind, wollen wir alle uns entspannen. Wir wollen wir selbst sein können und nicht wie im Berufsleben gezwungen sein, uns an besondere Gegebenheiten anpassen oder in soziale Gruppen einfügen zu müssen.

Und genau das macht das Wohnumfeld so sensibel für die verschiedensten Konflikte. Denn auch hier sind wir nicht allein, auch hier müssen wir uns allen Entspannungswünschen zum Trotz mit anderen Menschen, mit unseren Nachbarn auseinandersetzen. Mit Menschen, die uns mehr oder weniger fremd sind, die andere Lebensentwürfe haben als wir, andere Vorstellungen von Ordnung, von Ruhezeiten etc. So viele Menschen in einer Wohnanlage oder Nachbarschaft zusammenleben, so viele unterschiedliche Vorstellungen vom Alltagsleben gibt es.

Umso wichtiger ist es, sich Gedanken zu machen, wie man dieses Zusammenleben gestalten und was man selbst dazu beitragen kann. Denn die gewünschte Erholung im eigenen Wohnumfeld funktioniert für alle nur dann, wenn auch alle bereit sind, ihren Beitrag zu diesem Zusammenleben zu leisten. Und hier hat das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ angesetzt – mit der Frage, wo es Probleme im Zusammenleben gibt und was die Menschen selbst zur Lösung beitragen können. Und mit der Unterstützung in dieser selbstständigen Lösungskompetenz.

Das Projekt hat sich auch mit der Frage des Zusammenlebens von alteingesessenen und zugewanderten TirolerInnen auseinandergesetzt. Interessant ist, dass sich vermeintliche „Kulturkonflikte“ bei näherer Betrachtung häufig als ganz normale Nachbarschaftskonflikte entpuppt haben – es geht wie überall um Lärm, Sauberkeit, Ruhezeiten, Spielräume für Kinder etc., unabhängig von der Herkunft, dem kulturellen Hintergrund oder dem Glaubensbekenntnis. Denn in erster Linie sind wir alle Menschen – und erst dann Einheimische, Zugewanderte, Christen, Juden, Moslems,... Und dieses Menschsein müssen wir in den Vordergrund stellen um Barrieren zu überwinden.

Ich möchte mich bei der Stadt Innsbruck, bei den Wohnbaugesellschaften IIG, NEUE HEIMAT TIROL und TIGEWOSI sowie bei den MitarbeiterInnen von PRO Team für das Engagement in diesem wichtigen Bereich bedanken. Ich freue mich, dass mit der vorliegenden Broschüre die Erkenntnisse aus dem Projekt auch anderen wichtigen AkteurInnen im Bereich Wohnen zur Verfügung stehen. Und ich hoffe, dass sie viel Aufmerksamkeit erhält und die Handlungsmöglichkeiten für ein gutes Zusammenleben in der Nachbarschaft damit eine weite Verbreitung finden.



*Gerhard Reheis,
Landesrat für Soziales und
Integration*

Kommune

Wohnungsvergabe – Wohnen – Zusammenleben in Innsbruck

Miteinander geht alles besser.

Wohnungsvergabe – Integration

Die Herausforderung liegt heute darin, innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen eine gute Durchmischung unterschiedlichster Bevölkerungsgruppen in den Wohnanlagen und Stadtteilen zu schaffen.

Genauer Hinschauen = besser Handeln

„Eine Art, die Dinge zu sehen, ist auch eine Art des Übersehens.“

Migration und Wohnen

Respekt und faires Miteinander

Wohnungsvergabe – Wohnen – Zusammenleben in Innsbruck

Miteinander geht alles besser.

Schon seit 11 Jahren bin ich nun in Innsbruck für die Wohnungsvergabe politisch zuständig. Manche sagen: eine Zuständigkeit, mit der man nicht viel gewinnen kann. Jene, die eine Wohnung erhalten, nehmen das als selbstverständlich hin. Jene, die keine bekommen oder noch warten müssen, sind ungeduldig oder verärgert. Trotzdem würde ich die Wohnungsvergabe als politische Aufgabe mit keiner anderen tauschen. In kaum einer anderen politischen Arbeit ist man so nahe an den Bedürfnissen der Menschen dran, erfährt man so viel von ihren Wünschen, Ängsten und Zwängen und kann so viel Positives bewirken.



Wohnen ist ein Grundbedürfnis

Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen aller Menschen. Guter Wohnraum schafft die Grundlage für ein selbstbewusstes und selbstbestimmtes lebenslanges Teilhaben an unserem gesellschaftlichen Leben.

Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen aller Menschen.

Dabei ist die Ausgangslage in Innsbruck derzeit eine schwierige:

- Innsbruck gehört am privaten Wohnungsmarkt zu den teuersten Wohnpflastern in Österreich. Viele, besonders junge Alleinstehende und Jungfamilien können sich ein gutes Wohnen am privaten Wohnungsmarkt nicht mehr leisten.

- Innsbruck ist eine Bildungs- und Universitätsstadt. So erfreulich dies ist, verschärft es doch andererseits die Knappheit am Wohnungsmarkt.
- Innsbruck wächst – zum Glück! Seit der letzten Volkszählung ist Innsbruck von 113.000 auf ca. 120.000 BewohnerInnen mit Hauptwohnsitz gewachsen. Auch in Innsbruck ist die Trendumkehr, die Menschen ziehen vom Land wieder zurück in die Stadt, feststellbar. Die neuen BewohnerInnen brauchen auch gute Wohnungen!
- Innsbruck ist eine Zuwanderungsstadt, schon 2009 waren 18.000 Personen mit Hauptwohnsitz (= knapp 15 Prozent der BewohnerInnen) AusländerInnen, und zwar EU-AusländerInnen und Drittstaatsangehörige. Mehr als die Hälfte der AusländerInnen kommt aus EU-Staaten. In den letzten Jahren stellen die deutschen StaatsbürgerInnen die größte Gruppe der Zuwanderer.

Dazu kommt noch eine große Gruppe von Personen mit tertiärem Migrationshintergrund, das sind jene Menschen, die im Ausland geboren wurden, aber österreichische Staatsbürgerschaft besitzen: mehr als 10.000 MitbürgerInnen mit tertiärem Migrationshintergrund haben in Innsbruck ihren Hauptwohnsitz.

• Daher haben wir schon seit Jahren einen großen Bedarf an leistbaren, geförderten Wohnungen!

Grundsätzlich steht Innsbruck im öffentlichen Wohnungswesen gut da: ca. 15.000 Wohnungen stehen theoretisch der Stadt zur Vergabe zu, davon werden ca. 450 bis 500 Wohnungen jährlich nachbesiedelt.

BewohnerInnen mit Hauptwohnsitz 2009

Migrationshintergrund	Kriterien		Personen	
	Geburtsort	Staatsbürgerschaft	absolut	in%
primär	Ausland	ausländische	15.673	13,3
sekundär	Inland	ausländische	2.343	2,0
tertiär	Ausland	inländische	10.594	9,0
ohne	Inland	inländische	89.612	75,8
	Zusammen		118.222	100,0

Langfristig aufenthaltsberechtigte Drittstaatsangehörige sind grundsätzlich gleichzustellen.

Gute Zusammenarbeit der Stadt mit den gemeinnützigen Wohnbauträgern und der städtischen Immobiliengesellschaft.

Wohnbauoffensive

Auch können wir seit einigen Jahren auf eine Wohnbauoffensive hinweisen, die uns ca. 2.000 geförderte Miet- und Eigentumswohnungen brachte.

Hier ist auch die gute Zusammenarbeit der Stadt mit den gemeinnützigen Wohnbauträgern und der städtischen Immobiliengesellschaft positiv zu erwähnen, denn alle nachzubesiedelnden, aber auch alle neu gebauten Wohnungen stehen in deren Eigentum.

Überall, wo die Nachfrage größer ist als das Angebot, sind Richtlinien notwendig, wer in den Vorteil eines Angebotes kommen kann. So ist es auch bei der städtischen Wohnungsvergabe. Innsbruck hat Vergaberichtlinien mit einer starken sozialen Gewichtung samt einem Punktesystem, das den Rang und das Vorrücken bestimmt.

Vergabefaktoren

Dabei sind Faktoren wie Anzahl der Kinder, Familieneinkommen, Krankheiten, Behinderungen, Wohnungsgröße und Wohnungsbeschaffenheit, Einkommen, u.a. entscheidend für den Rang. In besonders gravierenden Fällen, z.B. bei einer akut lebensverkürzenden Krankheit, bei einem Unfall mit schwerer Behinderungsfolge ist über Beschluss des Stadtsenates auch das sofortige Angebot einer Wohnung möglich.

Zur Anerkennung eines langjährigen Hauptwohnsitzes in Innsbruck (mindestens 10 Jahre) wird ein so genannter „Innsbruckbonus“ gegeben.

Richtlinien und Punktesystem wurden in den letzten Jahren zweimal überarbeitet und den aktuellen Erfordernissen angepasst. Sie werden von einer breiten demokratischen Mehrheit im Stadtsenat unterstützt.

Richtlinien und Punktesystem wurden in den letzten Jahren zweimal überarbeitet und den aktuellen Erfordernissen angepasst.

Wohnungen für NichtösterreicherInnen

Bis 2003 war es in Innsbruck nicht möglich, städtische oder gemeinnützige Wohnungen an Drittstaatsangehörige zu vergeben. Innsbruck als Zuwanderungsstadt konnte sich aber dem dringenden Wohnbedarf von Drittstaatsangehörigen nicht länger verschließen. Besonders migrantische Familien leben häufig unter sehr schlechten, engen und teuren Bedingungen am privaten Wohnungsmarkt, sind daher auf den öffentlichen Wohnungsmarkt verstärkt angewiesen.



So wurde 2003 als erster Schritt eine so genannte Kontingentregelung eingeführt, d.h., dass rund 10 Prozent aller Wohnungen an Drittstaatsangehörige vergeben wurden.

Durch die Richtlinie 2003/109/EG, das Tiroler Antidiskriminierungsgesetz, das Bundesgleichbehandlungsgesetz, und andere Gesetzesmaterien war es notwendig, die in Innsbruck praktizierte Kontingentregelung auf Rechtskonformität zu überprüfen.

Besonders migrantische Familien leben häufig unter sehr schlechten, engen und teuren Bedingungen am privaten Wohnungsmarkt.

Klärung durch Studie

Zur rechtlichen Klärung dieser Frage hat die Stadt Innsbruck eine Studie (Wohnungsvergabe – Wohnen – Zusammenleben im Spannungsfeld zwischen

gesellschaftlichen Anforderungen und rechtlichen Rahmenbedingungen, Studienautorin Dr. Julia Abermann) in Auftrag gegeben. Das zentrale Zitat aus der Studie: „Im Ergebnis wesentlich ist, dass diese Richtlinien eine Gleichstellungspflicht von Zuwanderern, die bereits länger als fünf Jahre in Österreich niedergelassen sind, in Hinblick auf Zugang zu öffentlichem Wohnraum in sich bergen“.

Das führte zu einer Änderung der städtischen Wohnungsvergaberichtlinien in die Richtung, dass langfristig aufenthaltsberechtigte Drittstaatsangehörige, die seit mindestens fünf Jahren in Österreich leben, grundsätzlich gleichzustellen sind.

Rechtsstaat

Eine Kommune hat den Rechtsstaat zu akzeptieren und danach zu handeln. Das heißt aber noch lange nicht, dass das ein einfaches Unterfangen ist. Denn leider gibt es auch in Innsbruck genügend ausländerskeptische Einstellungen und ausländerfeindliche Verhaltensmuster. Auch in Innsbruck wird oft nicht unterschieden, ob jemand z.B. erst vor fünf Jahren nach Österreich gekommen ist, hier geboren aber nichtdeutscher Muttersprache ist, oder als MigrantIn bereits die österreichische Staatsbürgerschaft besitzt und gut integriert ist.

Das Zusammenleben von Menschen mit multi-ethnischem Hintergrund stellt auch in Innsbruck, wie in vielen anderen Städten, eine Herausforderung für die gesamte Gesellschaft dar.

Herausforderungen

Wenn in einer Schule viele Kinder nichtdeutscher Muttersprache in einer Klasse sind, ist das eine Herausforderung für das österreichische Bildungssystem.

Wenn in einem Haus zu viele Mietparteien wohnen, die Drittstaatsangehörige sind oder einen offensichtlichen Migrationshintergrund haben, stellt das eine Herausforderung für die Hausgemeinschaft, die Hausverwaltung, aber auch die lokale Politik dar.

Daher erachten wir es für notwendig, bereits bei der Vergabe einer Wohnung auf eine optimale „Durchmischung“ im Haus zu achten. Dabei spielen nicht nur die verschiedenen Ethnien, sondern auch Jung und Alt, kinderlos oder mit Kindern, gesund oder krank eine wichtige Rolle.

Zwei Beispiele dazu:

Wenn wir bei der Vergabe wissen, dass im ersten Stock eine alte, lärmempfindliche Dame wohnt, werden wir die Wohnung im zweiten Stock nach Möglichkeit keiner Familie mit Kleinkindern anbieten.

Wenn wir wissen, dass es in einem Haus Probleme zwischen HerkunftsoösterreicherInnen und MigrantInnen gibt und das mehrere Parteien umfasst, versuchen wir gemeinsam mit der Hausverwaltung Wege zur Lösung zu ergreifen und gehen sehr behutsam bei der Nachbesiedelung vor.

Insgesamt achten wir bei der Vergabe darauf, dass in einem Haus wesentlich

mehr Wohnungen mit HerkunftsoösterreicherInnen als mit MigrantInnen bewohnt sind. Denn das Zusammenleben will langsam geübt, erlebt und erlernt werden.

Fingerspitzengefühl

Das alles setzt natürlich viel Verständnis und Fingerspitzengefühl im Wohnungsvergabereferat sowie eine ausgezeichnete Zusammenarbeit und Vernetzung mit den Hausverwaltungen voraus.

Problemen vor Ort in einem Haus kann nur durch genaues Hinschauen begegnet werden. Dabei ist natürlich in erster Linie die Hausverwaltung gefordert, die die Wohnungsvergabe unterstützt soweit es möglich ist.

Mit unserem Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ hat die Stadt Innsbruck einen Prozess ins Leben gerufen, der über eine gute Wohnungsvergabe hinausgeht. Gemeinsam mit dem Land Tirol und den Hausverwaltungen Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG, NEUE HEIMAT TIROL, TIGEWOSI haben wir den Grundstein gelegt für eine erfolgreiche Wohnungsvergabe und zeitgemäße Hausverwaltung, die den aktuellen Lebensumständen und Bedürfnissen der Menschen entsprechen will.

Was wir in diesen 3 großen Wohnanlagen erfahren und lernen konnten, wollen wir bei Bedarf auch bei den anderen öffentlichen Wohnanlagen in Innsbruck einsetzen.

Ein verbessertes Zusammenleben

Mediation, interkulturelles Konfliktmanagement, Einzugsbegleitung, kinderfreundliche Hausordnungen, Unterstützung von MieterInnenkomitees – all das sind für uns keine Schlagworte mehr, sondern Notwendigkeiten zur Verbesserung des Zusammenlebens, die wir in Innsbruck angehen und verwirklichen wollen.

Letztendlich möchte ich betonen, dass Migration und Integration über den Bereich Wohnen-Wohnungsvergabe-Zusammenleben zentrale Themen für unsere Gesellschaft sind. Migration und Integration sind als Querschnittsmaterie von Bedeutung für fast alle Bereiche unserer Gesellschaft.

Für eine positive Bevölkerungsentwicklung und die Erhaltung des sozialen Friedens müssen wir dies erkennen und dem Thema die gebührende Bedeutung beimessen. Eine klare Positionierung unserer Stadt, sowie kurz-, mittel- und langfristige Integrationsmaßnahmen auf allen Ebenen werden ein positives, nachhaltig konfliktfreies Zusammenleben aller Bewohnerinnen und Bewohner von Innsbruck sichern.

Dr.ⁱⁿ Marie-Luise Pokorny-Reitter, Wohnungsstadträtin

Leider gibt es auch in Innsbruck genügend ausländerskeptische Einstellungen und ausländerfeindliche Verhaltensmuster.

Eine Herausforderung für die Hausgemeinschaft, die Hausverwaltung aber auch die lokale Politik.

Problemen vor Ort in einem Haus kann nur durch genaues Hinschauen begegnet werden.

Migration und Integration sind von Bedeutung für fast alle Bereiche unserer Gesellschaft.

Wohnungsvergabe – Integration

Die Herausforderung liegt heute darin, innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen eine gute Durchmischung unterschiedlichster Bevölkerungsgruppen in den Wohnanlagen und Stadtteilen zu schaffen.

Noch vor ca. 10 Jahren wurde zum Thema Integration im Bereich der Vergabe von Wohnungen lediglich von einer guten Verteilung von MieterInnen mit Migrationshintergrund in Wohnanlagen gesprochen. Integration ist aber über die Jahre gesehen weit vielschichtiger zu betrachten. Es gilt, nicht nur Menschen mit Migrationshintergrund zu integrieren. Die Herausforderung liegt heute darin, innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen eine gute Durchmischung unterschiedlichster Bevölkerungsgruppen in den Wohnanlagen und Stadtteilen zu schaffen. Der Bogen spannt sich dabei von WohnungswerberInnen mit einem behinderten Familienmitglied über junge Alleinstehende, alleinstehende SeniorInnen, Alleinstehende mit geteilten Sorgerechten, AlleinerzieherInnen, junge Paare (teilweise mit Kinderwunsch), SeniorInnen-Paare, Familien mit Kleinkindern, Familien mit jugendlichen oder erwachsenen Kindern – alle Familienverhältnisse sowohl mit als auch ohne Migrationshintergrund – bis zu Menschen unterschiedlichster Bildungs- und Einkommensschichten.

Steigerung der Zufriedenheit

Eine gute Durchmischung hat Auswirkungen auf das Zusammenleben und auf die Gemeinschaft und damit auf die Nachbarschaftsverhältnisse in Wohnanlagen. Dadurch steigt die Zufriedenheit von MieterInnen mit ihren Wohnungen, es kommt zu einer höheren Identifikation mit der Wohnung/dem Wohnhaus/der Wohnanlage/dem Stadtteil und es steigt dadurch der persönliche Wert der eigenen Wohnung. In weiterer Folge wird von jedem achtsamer mit dem Allgemeinut der Häuser umgegangen, es kommt zu weniger Beschädigungen und dadurch zu geringeren Folgekosten für die MieterInnen. Für die Hausverwaltung sollten die gut durchmischten Anlagen in weiterer Folge leichter verwaltbar sein. Es wird in diesen Wohnhäusern zu weniger MieterInnenwechseln kommen und auch durch den geringeren Sanierungsbedarf die Folgekosten für die Hausverwaltungen und die Rücklagenbildung für die Wohnhäuser verbessert werden.

Wohnungsvergabe hinterlässt
Spuren im Stadtbild

Die Wohnungsvergabe hat aber nicht nur Einfluss auf das Zusammenleben in Wohnanlagen und damit auf den Stadtteil, sondern hinterlässt auch Spuren im Stadtbild. Es gibt in den Medien genug Beispiele anderer Städte, wo es zur Konzentration von einseitig zusammengesetzten Bewohnerschaften, in weiterer Folge zu hohem MieterInnenwechsel, dadurch zu schlechterem Erhaltungs-



stand solcher Quartiere und schwieriger Wiedervermietbarkeit von Wohnungen in unbeliebten Häusern, Straßen, Straßenzügen oder gar ganzen Stadtteilen kommt und dadurch in diesem problematischen Zusammenhang Städte in den unterschiedlichsten Medien in einem weniger guten Bild dargestellt werden. Daher ist eine sozial ausgewogene Wohnungsvergabe von Altbauten in der Nachbesiedelung und der Besiedelung von Neubauten im Sinne eines modernen Quartiersmanagements nach Möglichkeit nicht nur auf die einzelnen WohnungswerberInnen, sondern ganzheitlich und im Zusammenhang bzw. Zusammenspiel mit allen damit verbundenen Bereichen vorzunehmen. Man darf sich aber nicht der Illusion hingeben, dass es dafür ein Patentrezept oder fixe Quoten für irgendwelche Bevölkerungsgruppen festzuschreiben gilt, unter welchen die Besiedelung und alle angeführten nachfolgenden Bereiche dann bestmöglich funktionieren. Jede Wohnungsvergabe ist mit viel Fingerspitzengefühl vorzunehmen und daher ist es erforderlich, jedes Haus und jede Wohnanlage einzeln und im Zusammenhang mit den Nachbaranlagen im Stadtteil zu betrachten. Dafür ist der größtmögliche Informationsaustausch zwischen der jeweiligen Hausverwaltung und der besiedelnden Stelle über z.B. bereits vorhandene Probleme, Konzentrationen, die letzten vorgenommenen Wohnungsvergaben etc. unerlässlich.

Sozial ausgewogene Wohnungsvergabe im Sinne eines modernen Quartiersmanagements

Fingerspitzengefühl erforderlich



Allein das Thema Migrationshintergrund spielt in der Wohnungsvergabe eine gewichtige Rolle – nicht nur im Wechselspiel mit der ansässigen Bevölkerung – sondern auch unter den MigrantInnen selbst. Die Herausforderung diesbezüglich stellt die Vielschichtigkeit des Themas in Bezug auf unterschiedlichste Nationen, Kulturen, Religionen, soziale Hintergründe etc. dar. Häufig ist sogar bei gleicher Staatsbürgerschaft der MigrantInnen ein völlig konträrer religiöser oder kultureller Hintergrund gegeben – aber selbst diese Dinge sollten nach Möglichkeit Berücksichtigung finden.

Doch sind der Wohnungsvergabe auch Grenzen gesetzt bzw. gibt es Einflussfaktoren von außerhalb, oft in den Personalressourcen (finanzieller und fachlicher Natur), in der vorhandenen Struktur von Wohnanlagen (zeitlicher Horizont von Änderungen ist längerfristig anzusetzen), in der Struktur von zu besiedelnden Neubau-Anlagen in Bezug auf die Anzahl der verschiedenen Wohnungsgrößen (1 – 4 Zimmer) sowie die Zimmeranzahl bzw. Raumaufteilung von Wohnungen, aber auch durch die Rechtsform, durch die Besiedlungspolitik von Nachbargemeinden, politische Grundsatzentscheidungen, gesetzliche Rahmenbedingungen etc.



Auch sollte sich der Einfluss der Wohnungsvergabe auf die Möglichkeit der Gestaltung des Zusammenlebens in Wohnhäusern, Wohnanlagen oder Stadtteilen beschränken, nicht aber versucht werden, weiter reichende Bereiche des Gesellschaftslebens, wie z.B. die Anzahl von Kindern in Kindergärten oder Volksschulen, damit steuern zu wollen.

Es kann also zusammenfassend gesagt werden, dass es kein Programm oder Patentrezept für das sensible Thema Wohnungsvergabe im Sinne eines ausgewogenen Quartiersmanagements gibt. Dies kann nur mit größtmöglichem Engagement, Einsatzbereitschaft und sozialer Verantwortung sowie Erfahrung der handelnden Personen in der Wohnungsvergabe, durch Informationsaustausch der Systempartner (Politik, Stadtplanung, Architekt, Bauträger, Verwaltung, etc.) und Vernetzung mit den Verantwortlichen der Hausverwaltungen wahrgenommen werden.

Christian Zabernig,
Referent der Wohnungsvergabe der Stadt Innsbruck

Sensible Wohnungsvergabe mit
größtmöglichem Engagement,
Einsatzbereitschaft und sozialer
Verantwortung der Akteure.

Genauer Hinschauen = besser Handeln

„Eine Art, die Dinge zu sehen,
ist auch eine Art des Übersehens.“

Kenneth Burke, amerikanischer Schriftsteller

„Alles hängt von der Art und Weise ab, wie man eine Situation anschaut oder Fragen an sie stellt. Zu einem gewissen Grad hängen all meine späteren Möglichkeiten davon ab, wie ich meine Fragen stelle.“

Jorge Mario Jáuregui, argentinischer Architekt, hat oft in den brasilianischen Favelas (Armenvierteln) gearbeitet.

Ich stelle diese beiden Zitate (oben und links) an den Beginn meiner Ausführungen, weil ich meine, dass sie ganz wesentlich auf den Bereich der Integration MIT Zugewanderten, auf das Zusammenleben von Menschen ganz allgemein und damit auch auf unser Projekt zutreffen.

Beide Zitate mit ihren letztlich ganz ähnlichen Grundaussagen könnten durchaus auch als Leitmotive für das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ dienen: Es geht um ein genaues Hinschauen, bevor man Fragen stellt oder Schlüsse zieht und damit eventuell wesentliche Elemente eines Themas auch übersieht.

Das Zusammenleben von alteingesessenen und zugewanderten Tirolerinnen und Tirolern stand ganz zu Beginn des Projektes im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit – deshalb ja auch die Beteiligung des Fachbereiches Integration des Landes Tirol. Und deshalb auch die Kofinanzierung durch den Europäischen Integrationsfonds.

Und doch haben wir in der Projektsteuerungsgruppe schon am Beginn ganz bewusst entschieden, diesen Aspekt eben nicht in den Vordergrund zu stellen, sondern das Zusammenleben der Menschen in Wohnanlagen ganz allgemein zum Thema zu machen.

Natürlich hat uns das Thema Integration dennoch während des ganzen Projektes begleitet und war und ist immer relevant. Aber das offenere Zugehen, die nähere Betrachtung der unterschiedlichen Situationen hat ergeben, dass hinter so genannten „Kulturkonflikten“ in den meisten Fällen ganz banale Nachbarschaftskonflikte stehen, in die halt „zufällig“ Einheimische und Zugewanderte verwickelt sind.

In der allgemeinen Integrationsdebatte überwiegt im Unterschied dazu der ganz spezielle „Integrationsblick“: entscheidend ist die Herkunft, die ethnische Zugehörigkeit, die Religion, der kulturelle Hintergrund. Wenn es um TV und Kino geht sind wir bestrebt, eine Dimension zu gewinnen – wir setzen eine 3D-Brille auf. Im Bereich Integration dagegen bevorzugen wir anscheinend mit der „Kulturbrille“ eine „1D-Brille“, die komplexe Situationen reduziert auf eine einzelne Dimension, eben die Kultur. Andere Faktoren wie soziales Umfeld, Bildung, Interessen, Fähigkeiten, Persönlichkeit etc., die ebenfalls wichtig für das Verständnis einer Situation sind, werden ausgeblendet.

Mit dieser Reduzierung landen wir sehr schnell bei einer einfachen Unterscheidung zwischen einem WIR und den ANDEREN, die dann unser Handeln prägt. Es beeinflusst unsere Wahrnehmung und verstellt den Blick auf andere, vielleicht bessere Lösungsmöglichkeiten – weil es nicht mehr um uns alle geht, sondern vorrangig um die Interessen einer bestimmten Gruppe (WIR). Wenn wir aber nicht alle in die Überlegungen einbeziehen, können wir keine allgemein akzeptierten und damit dauerhaften Lösungen finden. Mit seinem differenzierten Blick auf das Thema Wohnen und den daraus resultierenden Ergebnissen kann das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ eine neue Perspektive zur Frage Wohnen und Integration liefern. Im Unterschied zur sehr emotional geführten öffentlichen Debatte – verhaftet im Denken von WIR und den ANDEREN – ist dies ein sachlich fundierter und lösungsorientierter Beitrag.

Die Erfahrungen, Erkenntnisse und Lösungsansätze aus dem Projekt gelten für die drei beteiligten Wohnanlagen, die mit ihren ganz konkreten Situationen, Fragen und Problemen im Mittelpunkt des Projektes standen. Weil von Anfang an aber auch immer darauf geachtet wurde, allgemeingültige Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln, beschränkt sich der Nutzen des Projektes aber nicht auf diese drei. Mit der hier vorliegenden Broschüre wollen wir auch anderen Gemeinden, Wohnbauträgern und Interessierten die Ergebnisse des Projektes zugänglich machen.

Damit leistet das Projekt einen Beitrag zum besseren Zusammenleben in Tirol ganz allgemein und zur Integration MIT Zugewanderten.

*Mag. Johann Gstir
Leiter des JUFF-Fachbereiches Integration des Landes Tirol*



Mit seinem differenzierten Blick auf das Thema Wohnen und den daraus resultierenden Ergebnissen kann das Projekt eine neue Perspektive zur Frage Wohnen und Integration liefern.

Migration und Wohnen

Respekt und faires Miteinander

Gelungenes Zusammenleben erfordert ein faires Miteinander in Respekt und gegenseitiger Anerkennung.

Integration erfordert ein gesamtgesellschaftliches Verständnis und die Bereitschaft, ein faires Miteinander und Füreinander in Respekt und gegenseitiger Anerkennung zu fördern. Anerkennung meint damit nicht nur das „Hinsehen“ auf andere Kulturen, Religionen und Herkunftsländer sondern das Fördern des Gemeinsamen zur Sicherung des sozialen Friedens für alle in unserer Stadt. Diese Herausforderung wird vor allem im Wohnbereich sichtbar. In einer Wohnanlage ist es tatsächlich so, dass Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern, unterschiedlichen Kulturen, unterschiedlichen sozialen Schichten miteinander leben, ohne dass die BewohnerInnen der Anlage darauf Einfluss haben, wer einziehen wird, weil die Vergabe in der zuständigen Stelle der Stadtverwaltung im öffentliche Wohnbau erfolgt.

Damit es zu einem funktionierenden „Zusammenleben“ kommt, ist es notwendig, zu analysieren, wodurch Probleme auftreten können und daraus Handlungsperspektiven zu entwickeln, die ein friedliches Miteinander gestaltbar machen. Es ist dabei zentral, Probleme offen anzusprechen, dabei aber darauf zu achten, dass Themen wie Müllentsorgung oder Lärm durch Kinder keine Ethnisierung erfahren bzw. auf eine BewohnerInnengruppe reduziert werden. Allgemeine Probleme wie Müllentsorgung und Kinderlärm betreffen immer alle und müssen auch von allen mitgetragen werden. Ein Aspekt, der das Problem entschärft, ist zu überlegen, wie zum Nutzen aller der Themenbereich einer erträglichen Lösung zugeführt werden kann. Dabei gibt es die Möglichkeit vor Ort Schulungen für alle MitbewohnerInnen anzubieten, jedenfalls sollten aber in Schulungsmaßnahmen immer die Kinder und Jugendlichen einer Wohnanlage eingebunden werden. Damit fühlen sich alle BewohnerInnen mehr für diesen Bereich verantwortlich und nehmen auch das Thema ernst.

Erklärungen der Hausverwaltungen, die klar belegen, wie durch ordnungsgemäße Mülltrennung Kosten für Betriebskosten gespart werden können, betreffen alle und dienen als Motivation, einerseits Verantwortung für die Umwelt zu entwickeln, andererseits die betriebswirtschaftliche Seite zu beleuchten. Durch die Versachlichung des Themas wird der Nutzen für alle ersichtlich und das Interesse der Einhaltung der Vorgaben vergrößert, Schuldzuweisungen unterbleiben, aber der Wunsch Betriebskosten zu senken, ist sicher für alle BewohnerInnen nachvollziehbar.

Im Wohnprojekt, „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“, das vom 1.1.2010 bis 31.12.2010 als EU-Projekt durchgeführt wurde, ist es gelungen, Probleme

herauszufiltern und diese konkret zu bearbeiten. Durchgeführt wurde das Projekt, beginnend im Sommer 2009, initiiert von Frau Dr.in Marie-Luise Pokorny-Reitter, Wohnungsstadträtin, in Zusammenarbeit mit den gemeinnützigen Wohnbauträgern der Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG, der NEUEN HEIMAT TIROL und der Tiroler Gemeinnützigen Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft TIGEWOSI, dem Land Tirol, der Stadt Innsbruck und PRO Team, einem Nahrung- und Gemeinwesenentwicklungsspezialisten aus Vorarlberg.

Ausgewählt wurden dazu drei unterschiedliche Wohnanlagen in Innsbruck, um die Qualität des Zusammenlebens zu verbessern. Dabei wurde eine ausführliche Wohnumfeldanalyse in allen betroffenen Wohnanlagen durchgeführt und zusätzlich wurden in jeder Anlage 35 bis 40 Interviews geführt, was als durchaus repräsentative Aussage gewertet werden konnte. Parallel wurde in allen Anlagen eine Kinder- und Jugendaktion durchgeführt, auch mit dem Ziel, Probleme aufzuzeigen bzw. Positives hervorzuheben. Das Pilotprojekt, das alle gewonnenen Erfahrungen in die Handlungsmöglichkeiten einfließen lässt, hat die Stadtpolitik angeregt, für weitere neu zu besiedelnde Wohnanlagen aus diesem „Erfahrungsschatz“ zu schöpfen und Fehler, die in der Vergangenheit zu Problemen geführt haben, so gering als möglich zu halten. Auch für bereits bestehende Wohnanlagen werden die Erfahrungen aus dem Projekt Grundlage sein, das Miteinander zu fördern. Dabei ist aus raumplanerischer Sicht für zukünftige Wohnanlagen sicher ein Aspekt, auf Begegnungsräume, die für alle nutzbar sein sollen, zu achten und dort auch sozialarbeiterisch geführt Begegnung zu fördern. Dabei erscheint es



Die Qualität des Zusammenlebens wird verbessert, wenn Probleme klar angesprochen und Lösungen gemeinsam gesucht werden.

Die Raumplanung ist gefordert, Begegnungsräume zu schaffen zur Förderung des Miteinander.

besonders wichtig, dass vor Ort AnsprechpartnerInnen zur Verfügung stehen, um bereits sich anbahnende Konflikte zu erkennen und zeitgerecht reagieren zu können.

Eine noch größere Herausforderung stellen dabei bestehende Wohnanlagen dar, hier ist es wesentlich, mit den bereits vorhandenen baulichen Maßnahmen „Raumfenster“ zu schaffen oder zu integrieren, die Begegnung zulassen. Was zur Förderung des Miteinanders allgemein im Wohnbereich unerlässlich ist, ist der Wunsch aller BewohnerInnen, einander unvoreingenommen zu begegnen. Begegnung schafft Abbau von Ängsten und Vorurteilen, Gespräche fördern das gegenseitige Kennenlernen und die Wertschätzung der „anderen“ Kultur. Jede Maßnahme, die gesetzt wird, fordert jedoch eine gewisse Eigenverantwortlichkeit der BewohnerInnen und eine gute Vernetzung zur Hausverwaltung, um Wege der Kommunikation zu verkürzen bzw. zu optimieren. Vielleicht bedarf es visionärer Wege, um die Freude der MitbewohnerInnen zu fördern, Begegnung stattfinden zu lassen. Sicher ist jedoch, dass alle beteiligten AkteurInnen, die Wohnungsvergabe, die Hausverwaltungen aber auch die MieterInnen das Angebot nutzen, das verbindet, nicht trennt.

So ein visionärer Weg könnten Angebote vor Ort sein, wie Sprachkurse, Bastelrunden, gemeinsame Aktivitäten für Kinder und Jugendliche, die von allen Kulturen gerne angenommen werden, weil sie den eigenen Horizont erweitern und den respektvollen Umgang miteinander fördern. Wesentlich dabei sind auch die Schaffung von „Aktionsgruppen“ in den einzelnen Wohnanlagen vor Ort, damit sich BewohnerInnen der gleichen Wohnanlage auch füreinander verantwortlich fühlen.

Wie in allen gesellschaftspolitischen Bereichen erfordert auch der Wohnbereich, dass von der Politik Rahmenbedingungen geschaffen werden, die ein Fördern ermöglichen, gleichzeitig aber auch fordern, die Angebote zu nutzen, um Konflikte zu verringern.

Es braucht ein Erfühlen der Bedürfnisse der BewohnerInnen auf unterschiedlichen Ebenen (z. B. Nutzung von Freiflächen, Einhaltung von Ruhezeiten, Mülltrennung, Sauberkeit im Haus), die alle ernst genommen werden müssen, gleichzeitig aber auch Verbindlichkeit in der Einhaltung der Ordnung fordern. Der positive Effekt und die Nachhaltigkeit der Arbeit sollen vor allem durch die Eigenständigkeit der Aktionsgruppe gesichert sein.

Vor allem ist eine Einzugsbegleitung geplant, die in den Wohnanlagen des Projektes bereits so vorgenommen wird, dass einerseits die Hausverwaltung auf Hausordnung, technische Details und die Nutzung der Räume hinweist, die Aktionsgruppe die Vorstellung bei den Hausparteien vornimmt und die „Hausgebräuche“ wie Mülltrennung, Spielplatzregeln etc. den neuen MieterInnen erklärt.



Die Einzugsbegleitung durch den Einsatz von HaussprecherInnen und die Bildung von „Aktionsgruppen“ für die Anlagen wird vor allem auch von Anfang an bei den Informationen für die Zuweisung von Wohnungen in neuen Anlagen berücksichtigt und gleich bei der Wohnungsvergabe, vor allem aber bei der Wohnungsübergabe forciert. Diese Gruppe bildet dann z. B. das Bindeglied zwischen Hausverwaltung und MieterInnen.

Wohnen und Integration stellen für die Politik eine große Herausforderung dar, was besonders in Innsbruck durch die verdichtete Bauweise sehr viel Sensibilität erfordert. Daher ist es notwendig, dass alle AkteurInnen das Miteinander bei allen Entscheidungen in raumplanerischer Sicht im Auge behalten.

Notburga Troger,
Stadtplanung, Stadtentwicklung und Integration

Für ein funktionierendes Miteinander ist die Kommunikation zwischen allen Beteiligten von der Wohnungsvergabe, über die Hausverwaltungen bis hin zu den MieterInnen notwendig und unterstützenswert.

Hausverwaltung

IMMOBILIEN GMBH & CO KG

Im Bereich der Hausverwaltung ist eine umfassende rechtliche, technische und wirtschaftliche Betreuung, gepaart mit sozialen und auch interkulturellen Anforderungen notwendig.

NEUE HEIMAT TIROL

Die NEUE HEIMAT TIROL hat sich zum Ziel gesetzt, mit einer kundenorientierten und modernen Hausverwaltung Wohnanlagen als Orte der Begegnung zu gestalten.

TIGEWOSI

Die Anforderungen an den qualifizierten sozialen Wohnbau müssen unter Beachtung auf die Veränderungen der Bedürfnisse der Kunden laufend überprüft werden. Das mit den Partnern Land Tirol, Stadt Innsbruck, IIG und NHT durchgeführte Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben.“ konnte hierzu einen nachhaltigen Beitrag leisten.

IIG

Im Bereich der Hausverwaltung ist eine umfassende rechtliche, technische und wirtschaftliche Betreuung, gepaart mit sozialen und auch interkulturellen Anforderungen notwendig.

Die IIG (Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG) ist 2003 aus der Gebäudeverwaltung der Stadt Innsbruck (GVI) hervorgegangen und ist die 100%-ige Immobiliens-Tochter der Stadt Innsbruck. Die IIG betreut im Sinne eines „öffentlichen Treuhänders“ einen Wohnungsbestand von ca. 6000 Wohnungen, Geschäftslokale sowie 50 Schulen und Kindergärten. Darüber hinaus werden 8 Wohn- und Seniorenheime, 4 Bauhöfe, 6 Vereinsheime, 6 Sportstätten und ca. 350 Klein- und Schrebergärten von der IIG verwaltet.



Im abgelaufenen Jahr 2010 hat die IIG ca. 5 Mio. EUR in die Sanierung ihrer Wohnungen investiert. Das Instandhaltungsvolumen 2010 beläuft sich auf etwa 10,5 Mio. EUR, das Bauvolumen auf rund 43 Mio. EUR. Die IIG hat ca. 150 MitarbeiterInnen, davon rund 45 Handwerker, 25 Hausbetreuer, 5 Schulwarte und 5 Lehrlinge.

Im Rahmen des Projekts „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ hat sich die IIG für das Wohn- und Geschäftsgebäude Innstraße 2 entschieden. Das unter dem Namen „Turnusvereinshaus“ bekannt gewordene Gebäude ist zwischen 1712 und 1724 als Zucht- und Arbeitshaus errichtet worden. 1859 hat es die Stadt Innsbruck angekauft, 1861 hat es der Militär- und Einquartierungs-Turnusverein käuflich erworben. Im Rahmen des so genannten 2. Notwohnprogramms ist es zum Wohngebäude umgebaut worden. 1984 wurde das Wohn- und Geschäftsgebäude von der Stadt Innsbruck generalsaniert.

Das Wohn- und Geschäftsgebäude Innstraße 2 besteht aus 64 Wohn- sowie vier Geschäftseinheiten und 21 Tiefgaragenplätzen. Es bietet über 100 Mieterinnen und Mietern ein Zuhause, wobei ein Teil davon aus anderen Kulturen bzw. Ländern kommt. Neben der multikulturellen Herausforderung eröffnet auch

Es ist eine besondere Herausforderung für die Hausverwaltung, als unparteiischer Vermittler zum Wohle der Hausgemeinschaft zu agieren.

NEUE HEIMAT TIROL

Wohnanlagen als Orte der Begegnung



die Bauform des ehemaligen Turnusvereinshauses Chancen und Möglichkeiten; die Vierkantbauweise mit großzügigem Innenhof ist einerseits ein Ort der Begegnung, andererseits besteht auch die Gefahr einer Lärmbeeinträchtigung. In unmittelbarer Nähe zur Wohnanlage liegt jedoch der öffentliche Waltherpark samt Spielplatz. Die Wohnanlage liegt direkt am Inn, die Innenstadt ist in wenigen Minuten zu Fuß erreichbar.

Aus all diesen Gründen hat sich die IIG für das Haus Innstraße 2 entschieden. Gemäß dem Titel und Motto des Projekts „gemeinsam

wohnen. gemeinsam leben“ hat die IIG gerne ihren Beitrag zur Stärkung der Hausgemeinschaft geleistet. Es konnten zwei Bewohner für die Funktion einer Hausvertrauensperson gewonnen werden, auch ein Hauskomitee hat sich gebildet. Die angebotenen Gespräche und Treffen sind von den Mieterinnen und Mietern sehr gut angenommen worden und es konnte so ein positiver Beitrag zum gemeinsamen Miteinander geleistet werden.

Die IIG bedankt sich bei den Projektbeteiligten Stadt Innsbruck, Land Tirol, NEUE HEIMAT TIROL und TIGEWOSI für den intensiven Erfahrungsaustausch und die gute Zusammenarbeit und dem PRO Team für die professionelle Entwicklung und Durchführung des Projekts. Den Mieterinnen und Mietern des Hauses Innstraße 2 gebührt abschließend ein herzlicher Dank für die konstruktive Mit- und Zusammenarbeit.

Die IIG hat sich an diesem Pilotprojekt gemäß dem Motto: „Geht´s der Hausgemeinschaft gut, geht´s der Hausverwaltung gut“ sehr gerne beteiligt.

Dr. Franz Danler, Geschäftsführer

Die NEUE HEIMAT TIROL als Gemeinnütziger Wohnbauträger errichtet seit nunmehr über 70 Jahren qualitativ hochwertigen und leistbaren Wohnbau. Für die NEUE HEIMAT TIROL, sie steht im Eigentum von Land Tirol und der Stadtgemeinde Innsbruck, ist jedes Bauvorhaben eine Herausforderung, das Bauträger-Knowhow einzusetzen und weiter zu entwickeln.

Im Jahr 2010 hat die NEUE HEIMAT TIROL in den Neubau ca. EUR 75 Millionen und in die Instandhaltung der bestehenden Gebäude ca. EUR 20 Millionen investiert. In der Instandhaltung wurden hauptsächlich energetische Verbesserungen durchgeführt, welche spürbar die Heizkosten der einzelnen MieterInnen verringerten. Für das Pilot-Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ wurde von der NEUE HEIMAT TIROL das Projekt Seewirt, Ferdinand-Kogler-Straße 20-32 und Geyerstraße 23-29, welches insgesamt 106 Wohnungen und 1.900 m² Geschäftsfläche umfasst, ausgewählt. Dieses Projekt wurde nicht ausgewählt, weil es große Konflikte gegeben hat, sondern weil es eine gute Durchmischung der Mieterschaft von Jung und Alt sowie MieterInnen mit Migrationshintergrund gibt. Viele Konflikte in Wohnanlagen entstehen aus einem Mangel an Kommunikation zwischen den BewohnerInnen und dies nicht nur zwischen BewohnerInnen mit Migrationshintergrund, sondern auch unter MieterInnen mit österreichischer Herkunft. Gerne hat die NEUE HEIMAT TIROL an diesem Pilot-Projekt mitgewirkt, da es uns wichtig ist, dass in unseren Wohnanlagen das Zusammenleben funktioniert. Für die NEUE HEIMAT TIROL ist es eine große Herausforderung, wenn ein Beitrag zur Verbesserung der Hausgemeinschaft geleistet werden kann.

Ziel dieses Pilot-Projektes war es, vorerst eine Analyse der Probleme bzw. der Situation in der Wohnanlage durchzuführen, eventuelle Probleme aufzunehmen und zu sensibilisieren. Als weiteren Schritt war es wichtig, die Bewohner und Bewohnerinnen zu aktivieren, indem mehrere Hausversammlungen abgewickelt wurden und die einzelnen Problemfelder diskutiert und besprochen wurden. Wichtig war auch, dass Probleme, die zwischen den BewohnerInnen vorhanden waren, von ihnen selbst erörtert und auch selbst gelöst wurden.

Ein großer Schritt zur Verbesserung des Zusammenlebens in der Wohnanlage ist die offene Kommunikation zwischen unseren MieterInnen. Über die entstandenen Kontakte wurde das Kennenlernen und Wissen voneinander gefördert. Auch glauben wir, dass das Verständnis untereinander gestärkt werden konnte. In dem Projekt wurde ein Beitrag zur besseren Integration von MigrantInnen durch die Aufwertung des Wohnumfeldes und damit verbundenen gesellschaftlichen Anerkennung geleistet. Da sich soziale und kulturelle Integration

Konflikte entstehen meist aus einem Mangel an Kommunikation zwischen den BewohnerInnen.



Innsbrucker Immobilien
GmbH & Co KG
6020 Innsbruck
Roßaugasse 4
Tel.: +43 (0) 512-4004-0
E-Mail: info@iig.at



Die Wohnungen sollen im sprichwörtlichen Sinne eine „HEIMAT“ sein – unabhängig von sozialer, ethnischer oder religiöser Herkunft.

im Wohnbereich nicht von selbst einstellt, hat die NEUE HEIMAT TIROL gerne in diesem Projekt mitgearbeitet. Dies vor allem um die Stärkung der Hausgemeinschaft zu ermöglichen.

Bei der aktiven Befragung durch das PRO Team konnte eine hohe Zufriedenheit in der Wohnanlage Seewirt seitens der MieterInnen festgestellt werden. Ebenfalls ergab die Befragung, dass es keine Probleme oder Vorurteile gegenüber MigrantInnen gibt. In diesem Zusammenhang möchten wir unserer Mieterschaft, welche bei diesem

Projekt sehr konstruktiv mitgearbeitet hat, größten Dank aussprechen.

Um in einer Wohnanlage größte Zufriedenheit bei den Mietern und Eigentümern zu erreichen, ist es notwendig, dass die Verwaltung auf Anfragen, Beschwerden und Schadensmeldungen schnell reagiert. Nur durch rasche und professionelle Arbeit werden viele beginnende Probleme bereits im Vorfeld vermieden. Ergänzt wird die schnelle Reaktionszeit in der NEUEN HEIMAT TIROL durch einen 24 Stunden-Notrufdienst. Dieser wird bei Notfällen gerne von unseren MieterInnen angenommen. Eine rasche und professionelle Abwicklung von Anliegen der MieterInnen ist Grundvoraussetzung für ein gutes Zusammenleben unter den MieterInnen und professionalisiert die Arbeit der Hausverwaltung.

Nicht zuletzt erwähnt werden soll auch hier eine kontinuierliche Instandhaltung der Gebäude, die für die MieterInnen auch maßgebend wichtig ist.

Durch die umsichtige Wohnungsvergabe der Stadt Innsbruck wird gerade am Beispiel Seewirt klar aufgezeigt, dass sich eine soziale und kulturelle Integration im Wohnbereich einstellen kann.

Ziel der NEUE HEIMAT TIROL ist, Wohnanlagen als Orte der Begegnung zu gestalten, zu erhalten und durch die Verwaltung aufzuwerten. DIE NEUE HEIMAT TIROL bedankt sich bei den Projektbeteiligten der Stadt Innsbruck, Land Tirol, IIG, TIGEWOSI und bei dem PRO Team Johanna Neußl, Georg Mahnke und Aniko Miklos für die gute und intensive Zusammenarbeit. DIE NEUE HEIMAT TIROL wird in Zukunft das Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ als Grundlage zur Verbesserung der Kommunikation in Wohnanlagen heranziehen und weiter entwickeln.

DI (FH) Heidi Geisler, Leitung Geschäftsbereich Gebäudeverwaltung
Ing. Engelbert Spiß, Leiter Geschäftsbereich Bau

TIGEWOSI

Unseren Kunden verpflichtet

Als gemeinnütziger Wohnbauträger ist es bestimmungsgemäß unser Auftrag, leistbaren und qualitativ hochwertigen Wohnraum zu schaffen sowie bei bestehenden Gebäuden bestmögliche Voraussetzungen für hohen Wohnkomfort nachhaltig zu sichern. Darin sehen wir unsere Aufgabe, welcher wir durch konsequenten Einsatz unserer Ressourcen Rechnung tragen.

Rückblickend galt nach Beendigung der Kriegswirren und den damit einhergehenden Zerstörungen und nach der Wiedererrichtung des österreichischen Staates die vordringlichste Sorge zunächst der Lösung des gravierenden Wohnproblems. In der Erkenntnis, dieses mangels Erfolg versprechender privater Initiativen auf soziale Weise lösen zu müssen, hat der Tiroler Landtag im Jahr 1949 die Tiroler Landesregierung beauftragt, eine gemeinnützige Wohnbaugesellschaft unter maßgeblicher Beteiligung des Landes zu gründen, welche geeignet ist, die Ziele des Landes und der Gemeinden Tirols auf dem Gebiete des Kleinwohnungsbaues und des Siedlungswesens entsprechend zu fördern. In der Folge wurde die Tiroler Gemeinnützige Wohnungsbau- und Siedlungsgesellschaft m.b.H. (kurz TIGEWOSI) gegründet. Hauptgesellschafter der TIGEWOSI ist das Land Tirol. Weitere Gesellschafter sind 17 Tiroler Städte und Gemeinden, die Beteiligungs- und Finanzierungsgesellschaft m.b.H. sowie die Hypo Tirol Bank AG und die Tiroler Landesversicherungsanstalt V.a.G.

Ihren gesetzlich vorgegebenen und sozialpolitisch notwendigen Aufgaben folgend, errichtete die TIGEWOSI bisher neben knapp 11.000 Wohnungen eine Vielzahl von kommunalen Einrichtungen wie Gemeindezentren, Schwesternheime und Personalwohnungen für Tiroler Landes- und Bezirkskrankenhäuser, Schulen, Schüler- und Studentenheime, Pflege- und Altenwohnheime bis hin zu Sakralbauten.



Moderne Objektverwaltung bedeutet umfassende und effiziente Dienstleistung.



NEUE HEIMAT TIROL
Gemeinnützige Wohnungsbau GmbH
6023 Innsbruck
Gumpstraße 47
Tel.: 0512/3330
E-Mail: nhtiroel@nht.co.at

Die Kunst der Objektverwaltung ist, schwierige Problemstellungen optimal zu lösen, ohne zusätzliche Kosten zu verursachen.

War in den Anfängen der Firmengeschichte vordringlichste Priorität, überhaupt leistbaren Wohnraum zu schaffen, so spielt die nunmehr über Jahrzehnte erworbene Erfahrung im Bereich einer qualitativ hochwertigen, architektonisch ansprechenden und leistbaren Bautätigkeit, der Betreuung von Kommunen bei der Errichtung und Erhaltung kommunaler Einrichtungen sowie der sozialen Kompetenz bei der Verwaltung von inzwischen ca. 15.000 Verwaltungseinheiten eine zentrale Rolle. Besonderes Augenmerk legen wir sowohl im Bereich der Neubautätigkeit, aber auch bei der Sanierung von Gebäuden auf größtmögliche Energieeffizienz.

Es ist uns ein ständiges Anliegen, unseren Kunden bei der Bewältigung ihrer Wohnprobleme und den Kommunen bei der Umsetzung ihrer vielfältigen Aufgaben behilflich zu sein. Wir sehen darin eine anspruchsvolle Herausforderung. Auch, weil sich die Anforderungen im Umbruch befinden. Moderne Objektverwaltung bedeutet eine umfassende und effiziente Erbringung von Dienstleistungen. Im Mittelpunkt stehen die Erhaltung und Wertsteigerung der Immobilien, die Erhaltung und Schaffung eines höchstmöglichen Wohnkomforts sowie die größtmögliche Transparenz. Durch das hohe technische und wohnrechtliche Ausbildungsniveau unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können wir für unsere Kunden auch schwierige Problemstellungen optimal lösen, ohne zusätzliche Kosten zu verursachen. Diesem Anspruch kann nur durch laufende Mitarbeiterschulungen entsprochen werden. Neben der rein fachlichen Qualifikation wird dabei auch auf die Entwicklung sozialer Kompetenz (Konfliktmanagement) ausreichend Bedacht genommen.

Um für die gesellschaftlichen Herausforderungen der Zukunft gerüstet zu sein, beteiligt sich die TIGEWOSI an zukunftsorientierten Projekten. Für die Entwicklung von Strategien im Hinblick auf Zukunftsthemen wie Veränderung der Altersstrukturen, soziale Integration, Kulturvermittlung, Zusammenleben von „Alt und Jung“ haben wir uns am gegenständlichen Projekt „gemeinsam wohnen, gemeinsam leben.“ beteiligt. Wir haben dafür die Wohnanlage „Wohnen am Inn“ ausgewählt. Diese architektonisch ansprechende und sehr schön direkt am Inn gelegene Wohnanlage erschien uns aufgrund der sozialen, kulturellen und altersmäßig gegebenen vielschichtigen BewohnerInnenstruktur für die Teilnahme an diesem Projekt als bestens geeignet.

Im Rahmen des Projektes galt es zunächst zu erheben, wie die BewohnerInnen ihr Wohnumfeld – sowohl im positiven als auch im negativen Sinne – erleben. In weiterer Folge sollten dann Strategien zur Lösung von aufgezeigten Problemen entwickelt werden, wobei zu analysieren war, welchen Beitrag die kommunale Politik, die kommunale Verwaltung, die Hausverwaltung und im Besonderen auch die Bewohnerinnen und Bewohner selbst zur Beseitigung bzw. Verhinderung von Konflikten leisten können. Die weitere Herausforderung bestand/



besteht darin, mögliche Schnittstellen zwischen den Verantwortlichen bzw. Beteiligten zu definieren und Mechanismen für eine Optimierung des Ineinandergreifens der verschiedenen Strukturen und Maßnahmen zu finden.

Im Verlauf der Projektarbeiten hat sich gezeigt, dass mit dem Einsatz vorhandener Ressourcen zur Erreichung einer bestmöglichen Betreuung der Kunden sehr bedacht und zielorientiert umgegangen werden muss. Es konnten wichtige Erkenntnisse gewonnen werden, in welchen Bereichen mit vertretbarem Aufwand ein bestmögliches Ergebnis erreicht werden kann. Hier darf als Beispiel etwa eine gezielte Umfrage betreffend die Zufriedenheit mit dem Wohnumfeld bei einer konkreten Wohnanlage angeführt werden. Zum Anderen hat sich während des Projektes gezeigt, dass etwa die Aktivierung der Bewohnerinnen und Bewohner trotz engagierten und äußerst zeitaufwendigen Einsatzes des Projektteams nur bedingt gelungen ist.

Insgesamt konnten wir durch die Teilnahme am Projekt wertvolle Erfahrungen für unsere Tätigkeit in die Praxis mitnehmen und werden diese im Bemühen um unsere Bewohnerinnen und Bewohner möglichst effizient umsetzen.

Ing. Franz Mariacher, Geschäftsführer



6020 Innsbruck
Fürstenweg 27
Tel.: 0512/22200
E-Mail: mail@tigewosi.at

Projektbericht

Wohnen als Gemeinwesenaufgabe

PRO Team für Nahraum- und Gemeinwesenentwicklung

37

„gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“

Ein Pilotprojekt mit konkreten Schritten in drei Wohnanlagen und nachhaltigen Erfahrungen für viele andere.

43

Wohnen als Gemeinwesenaufgabe

PRO Team für Nahraum- und Gemeinwesenentwicklung

Als Fachbereich des Institut für Sozialdienste Vorarlberg beschäftigen wir uns seit 20 Jahren mit der Entwicklung von Gemeinwesen und sozialen Nahräumen.

Meist im Auftrag von Kommunen stellen wir uns den Fragen, wie Zusammenleben von Menschen gut gelingen kann. In den Themenfelder Kinder/Jugend, Familien, SeniorInnen, regionale Zusammenarbeit und Vernetzung, nachhaltige Entwicklung und Sozialkapital befassen wir uns mit Leitbildern, Konzepten, Projektbegleitungen, Bürgerbeteiligung und der Aktivierung von Menschen für ihre Anliegen.

Im Feld Wohnen entwickelten wir die ersten Einzugsbegleitungen in Vorarlberg; das Anliegen, BewohnerInnen bereits vor Neubezug einer Wohnanlage miteinander in Kontakt zu bringen, gemeinsam Regeln und Vereinbarungen abzusprechen und somit späteren Konflikten vorzubeugen, ist inzwischen ein in der Vorarlberger Wohnbauförderung verankertes Vorgehen beim Neubau von Wohnanlagen.

Als Dr.ⁱⁿ Marie-Luise Pokorny-Reitter, die Wohnungsstadträtin der Stadt Innsbruck, mit dem Anliegen auf uns zukam, die BewohnerInnen in drei bestehenden Wohnanlagen in Innsbruck mit einem gemeinwesenorientierten Ansatz zu aktivieren, kamen wir diesem Projektangebot gerne nach. Den genauen Projektverlauf entnehmen sie bitte den Beschreibungen auf den folgenden Seiten. Wir wollen hier einige wichtige Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Praxis des Projekts darlegen.



Aktivierende Befragung als „Türöffner“ zu den BewohnerInnen

Am Beginn des Projekts haben wir in allen drei Wohnanlagen eine sehr umfangreiche Befragung durchgeführt. 40 – 50 % der Mietparteien wurden in einem persönlichen Gespräch über die Wohnanlage befragt. Diese Interviews wurden von den gleichen Fachpersonen durchgeführt, die dann später für die Begleitung der BewohnerInnen zur Verfügung standen. So konnten schon wichtige erste Kontakte geknüpft und allfällige Vorbehalte der BewohnerInnen abgebaut werden. Auch die hohe Anzahl an Interviews und die doch zeitaufwändige Auswertung haben sich als lohnend herausgestellt. Die Ergebnisse der Befragung ergaben einen sehr repräsentativen Blick auf die Wohnanlage und konnten in weiterer Folge auch immer wieder als gute und abgesicherte Basis für die weiteren Arbeiten verwendet werden. Ein weiterer Aspekt bestand darin, dass die BewohnerInnen das Gefühl hatten, dass sich jemand sehr ernsthaft für sie und ihre Wünsche, Sorgen und Anliegen interessiert.

Zuständige von Anfang an miteinbeziehen

Von Anfang an haben die Hausverwaltungen sowohl auf Leitungsebene als auch auf MitarbeiterInnen-Ebene im Projekt aktiv mitgearbeitet. Die in der Verwaltung der Stadt Innsbruck für Wohnen zuständige Leitungs- und MitarbeiterInnen-Ebene war ebenfalls sehr engagiert in das Projekt involviert, ebenso die in der Stadt- und Landesverwaltung für Integration Zuständigen. Auch die politisch Verantwortlichen auf Stadt- und Landesebene brachten sich intensiv in das

Projekt ein.

So wirkte die Projektsteuerungsgruppe über den gesamten Projektverlauf steuernd und planend, sehr intensiv waren aber auch die inhaltlichen Diskussionen und vor allem das Erarbeiten von Empfehlungen für eine nachhaltige Absicherung der Projektergebnisse, die sich in den Handlungsmöglichkeiten in diesem Handbuch gebündelt wiederfinden.

Auch im Kontakt mit den BewohnerInnen bei den Hausversammlungen konnte



mit der Anwesenheit aller Zuständigen gleich auf Wünsche und Vorschläge reagiert werden. Auch konnte damit den BewohnerInnen vermittelt werden, dass ihre Anliegen ernst genommen und gehört werden.

Für kleinere Probleme sofort Abhilfe schaffen

Viele Vorschläge und Fragen der BewohnerInnen rankten sich rund um kleinere Instandhaltungswünsche. Die Hausverwaltungen bemühten sich sehr, die von den BewohnerInnen vorgebrachten Anliegen möglichst umgehend zu bearbeiten. Mit der schnellen Erledigung solcher kleiner Anliegen konnten „Erfolge“ des Projekts gleich sichtbar gemacht werden.

Wichtige Funktion „Hausmeister“

In allen Hausversammlungen äußerten die BewohnerInnen den Wunsch, dass der Hausmeister oder jemand in ähnlicher Funktion (teilweise waren es auch zugekaufte Leistungen von Firmen) regelmäßig und sichtbar vor Ort ist. Als ers-

te Ansprech- und Kontaktperson haben die Hausmeister eine wichtige Funktion und vermitteln den BewohnerInnen das Gefühl, das jemand da ist, sich kümmert und für Anliegen ansprechbar ist.

Aktivierung von BewohnerInnen für ihre eigenen Anliegen

Im Zuge des Projekts wurden in jeder Wohnanlage jeweils 3 Hausversammlungen durchgeführt. Waren es in den ersten Versammlungen noch relativ viele Personen, die teilnahmen, so ging die Anzahl der vertretenen Mietparteien in den folgenden Veranstaltungen stark zurück. Hier muss angemerkt werden, dass es eine sehr hohe Erwartung an die BewohnerInnen war, sich so oft Zeit zu nehmen. Die Bereitschaft zur Mitarbeit in Aktionsgruppen war in den Wohnanlagen sehr unterschiedlich. Hier zeigte sich, dass es mindestens 2-3 Personen braucht, die von sich aus initiativ sein wollen. Diese Initiative konnte von unserer Seite dann auch gut gefördert und unterstützt werden. Gegen Ende des einjährigen Projekts konnten dann diese Personen gezielt angefragt werden, ob sie sich für die Funktion einer Hausvertrauensperson, eines Haussprechers / einer Haussprecherin interessieren.

Nachbarschaftskonflikte - Nutzungskonflikte

Verhärtete und hoch eskalierte Nachbarschaftsstreitigkeiten zwischen einzelnen Parteien konnten in den geplanten Settings (Hausversammlungen, Aktionsgruppen) nicht bearbeitet werden. Es waren viele Einzelgespräche und das intensive Bemühen um Konfliktlösung von Seiten der Hausverwaltung und der Stadt notwendig. Hier stieß unser Projekt klar an seine Grenzen.

Im Falle eines konkreten Nutzungskonflikts in einem Innenhof zwischen verschiedenen BewohnerInnen-Gruppen (Kinder und ruhebedürftige SeniorInnen) konnten die ProjektmitarbeiterInnen allerdings sehr gute und tragfähige Lösungen gemeinsam mit den betroffenen Kindern und Erwachsenen finden.

Aktive Rolle der kommunalen Politik

Die kommunale Politik nimmt ihre Verantwortung für ein gelingendes Zusammenleben in der Kommune wahr, wenn sie nicht nur die Aspekte des sozialen Wohnbaus berücksichtigt, sondern auch versucht, die „weichen“ Faktoren des Zusammenlebens positiv zu beeinflussen. Fühlen sich MieterInnen mit ihren Anliegen in Bezug auf Nachbarschaften von der Politik gehört; versucht die Politik in Konfliktfällen schlichtend einzugreifen; setzt sich die Politik für ein



friedliches Zusammenleben aller ein; wird bei der Wohnungsvergabe auf eine soziale Durchmischung geachtet; werden aktivierende und unterstützende Projekte in Stadtteilen und Quartieren initiiert; besteht zwischen Kommune und Wohnbauträgern ein gutes Einvernehmen über unterstützende Maßnahmen für ein gutes Zusammenleben - all diese Faktoren nahm die für Wohnen zuständige Stadträtin in Innsbruck sehr ernst und beteiligte sich intensiv an den Überlegungen dazu.

Vielfalt als Chance und Auftrag

In jeder Wohnanlage leben auf relativ engem Raum unterschiedliche Menschen mit vielfältigen Lebenskonzepten, unterschiedlicher Bildung, verschiedenen Ansprüchen und Ideen zur eigenen Lebensgestaltung (Wohnumfeld, Wohnqualität, Mobilitätsverhalten, Familienmodelle u.v.a.m.) und unterschiedlicher Herkunft (soziale Schicht, Ethnie) in einer Nachbarschaft zusammen. Diese Menschen haben auch eine Vielzahl von Vorstellungen, wie Nachbarschaften und das Wohnumfeld sein sollen, damit man sich dort wohl fühlt. Meist reden



„gemeinsam wohnen. gemeinsam leben.“

Bericht über das Pilotprojekt der Stadt Innsbruck.



gemeinsam wohnen.
gemeinsam leben.

Nachbarn nicht über diese verschiedenen Erwartungen miteinander, sie zeigen sich erst im Konfliktfall.

Hier hat sich gezeigt, dass einerseits der Weg des Aushandelns von Kompromissen und andererseits das Aufstellen von klaren Regeln Lösungen bringen.

Unabhängig von der Herkunft haben wir in diesem Projekt erfahren, dass es um den positiven Umgang mit Vielfalt und die dafür notwendige Toleranz geht. Wenn das gelingt, kann die Buntheit einer Wohnanlage durchaus als Ressource und Potential gesehen werden. Um dies zu ermöglichen, muss auf eine gute Durchmischung der unterschiedlichsten Gruppen durch die Wohnungsvergabe geachtet werden.



TEAM FÜR NAHRAUM- & GEMEINWESSENTWICKLUNG

PRO Team für Nahraum-
und Gemeinwesenentwicklung

Johanna Neußl,
Georg Mahnke,
Mag.ª Aniko Miklos

Interpark Focus 1
6832 Röhthis
Tel. 05523/521 76 – 23
office.pro.team@ifs.at
www.proteam.at

Begleitung der Menschen im Wohnquartier

Mit unserem Projekt konnten wir Kommunikation und Begegnung zwischen Nachbarn erfolgreich initiieren. Die Begleitung und Anleitung von außen war dazu aber sehr hilfreich und notwendig. Es konnte ein guter Rahmen für die Beteiligung der BewohnerInnen an der Lösung von Problemen geschaffen werden. Die Nachhaltigkeit des Projekts in den Wohnanlagen konnte durch den Aufbau von Hausvertrauenspersonen gesichert werden. Für die nachhaltige Verankerung der Erkenntnisse aus dem Projekt auf der Ebene der Kommune und der Hausverwaltungen soll das vorliegende Handbuch eine Unterstützung sein.

Die Verbesserung des Zusammenlebens stellt kommunale EntscheidungsträgerInnen vor große Aufgaben. Die Stadt Innsbruck, das Land Tirol und die gemeinnützigen Wohnbauträger Innsbrucker Immobilien GmbH & Co KG, NEUE HEIMAT TIROL und TIGEWOSI haben in dem Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ – Verbesserung der Lebensqualität und des Zusammenlebens in drei Wohnanlagen, die einen hohen Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund aufweisen“ vielfältige Strategien und Empfehlungen entwickelt, die zu einer Verbesserung des Zusammenlebens führten.

Den EntscheidungsträgerInnen war es dabei wichtig, die Anliegen der BewohnerInnen wahrzunehmen und sie an der Entwicklung von Lösungen zu beteiligen. So wurden mittels Interviews, Kinder- und Jugendaktionen, Hausversammlungen, Hausfesten und vielen Gesprächen vor Ort die Wohnzufriedenheit erhoben und Problemfelder benannt, um gemeinsam Lösungsideen zu entwickeln. Im Zuge des Projektes wurden in den Wohnanlagen vielfältige Maßnahmen in unterschiedlichen Problemfeldern diskutiert und umgesetzt, sowie Mieter-Selbstvertretungen (Hausvertrauenspersonen) aufgebaut, die sich um eine Fortsetzung der Bemühungen kümmern werden.

Durch die Zusammenarbeit der ProjektmitarbeiterInnen wurden vorhandene Strukturen weiterentwickelt. Die Erfahrungen aus dem Projekt bereichern somit die weiteren Tätigkeiten der Projektbeteiligten. Alle Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt sind in die vorliegenden Handlungsmöglichkeiten eingeflossen.

Ziele des Projektes

Analyse der Situation und der Probleme in der Wohnanlage

Ziel war es, repräsentative Daten über die Situation in den drei ausgewählten Wohnanlagen zu gewinnen. Neben einer Spurensuche (Wohn- und Wohnumfeldanalyse) im Umfeld der betreffenden Anlagen wurden aktivierende Befragungen der BewohnerInnen, sowie Kinder- und Jugendaktionen durchgeführt. Die Vorerhebungen wurden für eine erste Aktivierung und Sensibilisierung der BewohnerInnen genutzt.

BewohnerInnen aktivieren

Ziel war es, den Kontakt zwischen den BewohnerInnen zu initiieren. Den BewohnerInnen wurden die Ergebnisse der Befragung präsentiert. In moderierten Hausversammlungen wurden Problemfelder aufgearbeitet. Die BewohnerInnen wurden aktiviert, eine beteiligende Haltung für die Gestaltung ihres Lebensumfeldes einzunehmen. Von Seiten der Stadt und der Wohnbauträger wurde ihnen die Möglichkeit gegeben, Lösungen für Probleme selbst zu erarbeiten.

Beteiligen und vernetzen

Ziel war es, alle mit den Themen des Zusammenlebens betrauten Stellen und Einrichtungen mit dem Projekt zu vernetzen und in die Erarbeitung von Lösungen einzubinden. Dazu zählen vorhandene Strukturen im Umfeld der Wohnanlagen (Kinder- und Jugendzentren, Vereine, usw.) sowie Verwaltungsstellen, die besonders mit Themen des Zusammenlebens (Integration, Kinder und Jugendliche, Wohnungsvergabe, usw.) betraut sind.

Kommunikation verbessern

Ziel war es, über die aktivierenden Methoden die Kommunikation zwischen den BewohnerInnen zu verstärken. Dies sollte auch der Integration von MigrantInnen dienen. Über den Kontakt sollte das Kennenlernen und Wissen voneinander ermöglicht und das Verständnis füreinander gestärkt werden.

Menschen befähigen

Ziel war es, die BewohnerInnen im Zuge der Begleitung zu befähigen, zukünftig selbst aktiv tätig zu sein. Eine Selbstvertretung sollte aufgebaut werden. Es war das Anliegen des Projektes, Kompetenzen bei den BewohnerInnen aufzubauen, die eine nachhaltige Verankerung der Projektergebnisse ermöglichen.

System und Systempartner

Es war Anliegen des Projektes, Kompetenzen bei der Stadt Innsbruck, dem Land Tirol und den Wohnbauträgern auszubauen, die eine nachhaltige Nutzung der Projektergebnisse ermöglichen. Die Erkenntnisse des Projektes sollten in die Überlegungen zur Wohnungsvergabe in Städten und Gemeinden Tirols, des

Wohnungsservice der Stadt Innsbruck und in die der Hausverwaltungen der Wohnbauträger einfließen und den EntscheidungsträgerInnen Handlungsmöglichkeiten und Vorschläge für die Zukunft zur Verfügung stellen.

Prozessablauf



Projektschritte

Grundsätzlich

Das Projekt befasste sich mit der Wohn- und Lebenswelt von Menschen. Es hatte sich zum Ziel gesetzt, gemeinsam mit den BewohnerInnen vor Ort, ihr Umfeld entsprechend ihren Bedürfnissen zu gestalten. Dabei wurde durch eine aktive Beteiligung der BewohnerInnen eine Verbesserung der Lebensbedingungen und des Zusammenlebens für Einzelne und die Hausgemeinschaft erreicht.

Vorerhebungen – „zuerst Information dann Aktion“

Die Sozialraum- oder Wohnumfeldanalyse ist eine Forschungsmethode und Grundlage für soziale Gemeinwesenarbeit.

Wohnumfeldanalyse

Die Sammlung und Information über alle relevanten Daten in einem bestimmten Stadtteil oder Quartier bildeten die Grundlage für die spätere Projektumsetzung. Dabei wurden die Wohnanlagen und ihre dazu gehörenden Grundstücke eingegrenzt, soziodemografische Daten erhoben und im Vergleich zu anderen Stadtteilen dargestellt, die geografische Lage und die dadurch gegebene Anbindung an den öffentlichen Verkehr und die Infrastruktur aufgezeichnet und einiges mehr festgehalten. Ziel war es auch, Informationen über vorhandene Angebote und Ressourcen im Umfeld der Anlage für die BewohnerInnen sichtbar zu machen.

Die Aktivierende Befragung ist eine Methode, die in der Gemeinwesenarbeit entwickelt wurde. Die BürgerInnen werden dabei nicht nur nach ihrer Meinung und Einstellung befragt, sondern gleichzeitig dazu angeregt aktiv zu werden.

Aktivierende Befragung

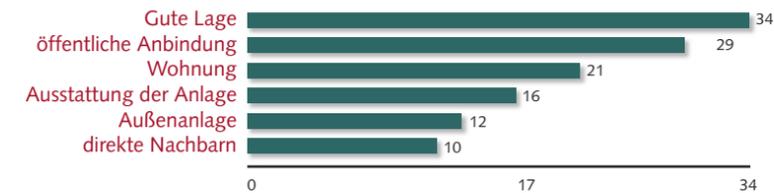
In den drei Pilotwohnanlagen wurde eine umfangreiche Befragung durchgeführt. Dazu wurde ein Interviewleitfaden entwickelt und 40 Personen wurden pro Anlage nach bestimmten Kriterien, wie Alter, Familienstand und Herkunft ausgewählt. So wurden insgesamt 120 Interviews durchgeführt und eine umfangreiche Themensammlung über Positives, Negatives und Lösungsideen in den Wohnanlagen erarbeitet. Im Sinne der aktivierenden Befragung wurden die BewohnerInnen dazu angeregt und ermutigt, bei der Lösung von Problemen mitzuwirken. Sie wurden dahingehend sensibilisiert, dass der weitere Projektlauf ihnen die Möglichkeit geben wird sich aktiv einzubringen.

Kinder- und Jugendaktionen

Um die Anliegen und Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen zu erheben, wurden Kinder- und Jugendaktionen durchgeführt. Diese wurden pädagogisch so vorbereitet, dass in spielerischer Art und Weise Positives, Negatives und Wünsche der Kinder und Jugendlichen erfasst werden konnten. Die Ergebnisse der aktivierenden Befragung wurden mit den Bedürfnissen der Kinder und Jugendlichen ergänzt und abgeglichen.

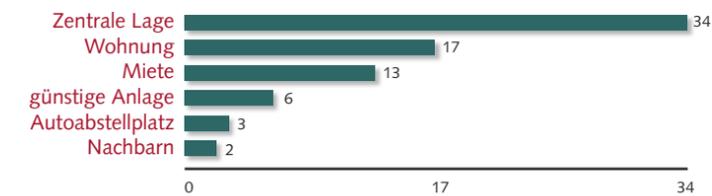
Auswertung der Befragung und Präsentation der Ergebnisse

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage gut ...



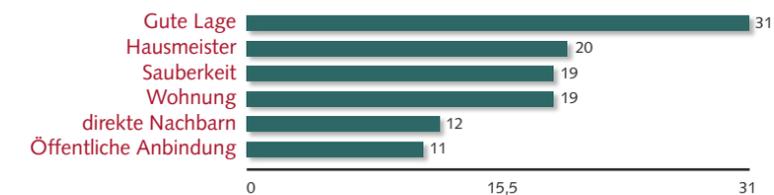
Ergebnisse: Wohnanlage 1 40 Interviews

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage gut ...



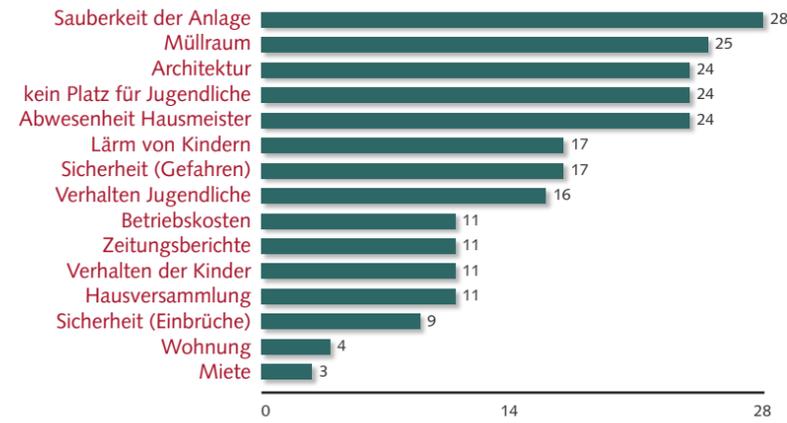
Ergebnisse: Wohnanlage 2 35 Interviews

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage gut ...



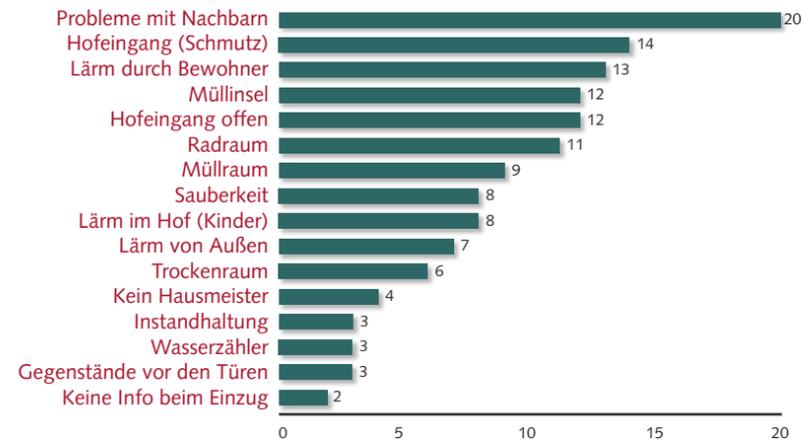
Ergebnisse: Wohnanlage 3 40 Interviews

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage nicht so gut ...



Ergebnisse: Wohnanlage 1
40 Interviews

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage nicht so gut ...



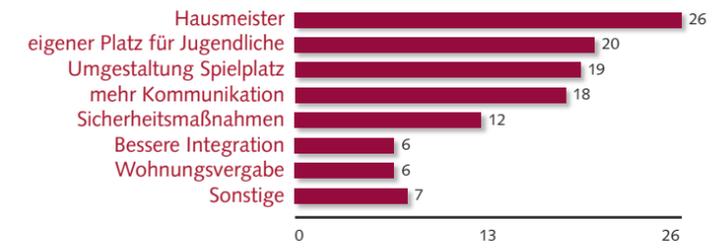
Ergebnisse: Wohnanlage 2
35 Interviews

Was gefällt Ihnen in dieser Wohnanlage nicht so gut ...



Ergebnisse: Wohnanlage 3
40 Interviews

Was müsste ihrer Meinung nach getan werden ...



Beispiel einer Wohnanlage
40 Interviews

Das engagierte Mitwirken der VertreterInnen aus Politik, Verwaltung und Hausverwaltungen in der Steuerungsgruppe war für den Projekterfolg ausschlaggebend. Es fanden insgesamt 15 Sitzungen der Projektsteuerungsgruppe statt.

Analyseworkshop

Die Ergebnisse der aktivierenden Befragungen und der Kinder- und Jugendaktionen wurden in einem Analyseworkshop mit den Mitgliedern der Projektsteuerungsgruppe besprochen und bearbeitet. Dabei wurde zwischen Problemen, die sich schnell lösen lassen und solchen welche die Mitwirkung und Beteiligung der BewohnerInnen benötigen, unterschieden. Es wurden erste Lösungsansätze entwickelt und das weitere Vorgehen besprochen.

Hausversammlungen

In moderierten Hausversammlungen wurden die Befragungsergebnisse den BewohnerInnen präsentiert. Diese hatten die Möglichkeit, die Ergebnisse zu ergänzen und Fragen an die Hausverwaltungen und Politik zu richten. Die Hausverwaltungen konnten sich im Vorfeld auf die Versammlungen vorbereiten und bereits Lösungsansätze präsentieren. Die MieterInnen wurden aktiviert, sich selbst an der Lösung von Problemen zu beteiligen und eingeladen dies in Aktionsgruppen zu tun. Es wurde mit interessierten BewohnerInnen vereinbart, dass sich diese Aktionsgruppen im weiteren Projektverlauf mehrmals treffen und an Lösungsideen arbeiten.

Hauszeitungen

Jede Beteiligung beginnt mit Information. So wurden die Ergebnisse der Befragung, ergänzt mit den Inhalten der Hausversammlungen, in Hauszeitungen zusammengefasst und an alle MieterInnen verteilt.

Selbsterarbeitung von Problemlösungen

Aktionsgruppen

In zwei der drei Wohnanlagen konnten Aktionsgruppen gebildet werden. Diese haben sich im Projektverlauf ca. 8-mal getroffen und konkrete Ideen zur Verbesserung des Zusammenlebens erarbeitet. Die Ergebnisse der einzelnen Sitzungen wurden mit den Hausverwaltungen besprochen. In der ersten Phase standen technische Mängel in den Wohnanlagen im Vordergrund, welche schnell von den Hausverwaltungen gelöst werden konnten. In der zweiten Phase wurde über nachhaltige Strukturen nachgedacht, sodass auch nach dem Projektende weitere Schritte hin zu einer Verbesserung der Nachbarschaft erfolgen konnten.

Hausfeste

Um den Kontakt zwischen den MieterInnen zu erhöhen und in einer lockeren Atmosphäre über aktuelle Anliegen ins Gespräch kommen zu können, fanden in zwei Wohnanlagen Hausfeste statt. Diese wurden von den BewohnerInnen mit organisiert und vorbereitet. Es konnten dabei BewohnerInnen angesprochen

und über das Projekt informiert werden, die nicht zur Hausversammlung gekommen waren. Für die Kinder und Jugendlichen wurde ein Spielesachmittag angeboten.

Hausversammlungen

In den zweiten Hausversammlungen wurden die Zwischenergebnisse der Aktionsgruppen präsentiert und BewohnerInnen zur weiteren Mitarbeit eingeladen. Die Hausverwaltungen konnten erste Lösungen für Probleme präsentieren.

Beratungen vor Ort

In vielen Einzelgesprächen vor Ort wurden einzelne MieterInnen bei der Konfliktlösung beraten und deren Anliegen an die Hausverwaltungen weitergegeben.

In Zusammenarbeit mit dem Umweltamt der Stadt Innsbruck fand auch eine Mülltrennberatung in den Wohnanlagen statt, bei der den MieterInnen ein Trennsystem für den Haushalt zur Verfügung gestellt wurde.

Selbstvertretungen der BewohnerInnen

Neben der Erarbeitung von Handlungsmöglichkeiten für den öffentlichen Wohnbau stand vor allem die nachhaltige Verbesserung des Zusammenlebens in den drei Pilotwohnanlagen im Vordergrund. So wurde mit den Aktionsgruppen am Thema der Selbstvertretung von BewohnerInnen gearbeitet. Dabei wurden mögliche Aufgaben und Nicht-Aufgaben und die erforderliche Unterstützung von Seiten der Hausverwaltungen und der Stadt Innsbruck festgehalten. In der dritten Hausversammlung wurden diese Inhalte präsentiert und es konnten bereits Hausvertrauenspersonen benannt werden.

Erarbeitung von Maßnahmen in der Verwaltung und Politik

Das große Engagement der Politik, Stadt- und Landesverwaltung sowie der drei beteiligten Wohnbauträger ermöglichte das Erarbeiten von umfangreichen Maßnahmen, die zur Verbesserung des Zusammenlebens führen sollen. In insgesamt 12 Sitzungen der Projektsteuerungsgruppe wurden die konkreten Projekterfahrungen reflektiert und daraus Handlungsmöglichkeiten für den öffentlichen Wohnbau abgeleitet.

Handlungsmöglichkeiten

Als Projektergebnis liegen Handlungsmöglichkeiten in 15 Themenbereichen vor. Diese bündeln alle Projekterfahrungen und Ergebnisse aus einem Jahr intensiver Arbeit und ermöglichen es anderen Kommunen, Hausverwaltungen aber auch BewohnerInnen aktiv zu werden und sich für die Verbesserung des Zusammenlebens in Wohnanlagen zu engagieren.

PRO Team für Nahraum- und Gemeinwesenentwicklung

Handlungsmöglichkeiten

Einleitung	53
Kommune	54
Wohnungsvergabe	56
Hausverwaltung	58
BewohnerInnen	60
Hausordnung	62
Architektur/Bau	64
Bau, Außenräume	66
Einzug neuer MieterInnen in neue Wohnanlagen (Einzugsbegleitung)	66
Einzug neuer MieterInnen in bestehende Wohnanlagen	68
Nachbarschaftskonflikte	70
Sauberkeit und Instandhaltung	74
Mülltrennung und Müllentsorgung	76
Vorbereitung von konfliktreichen Hausversammlungen	78
Glossar	80

Einleitung

Das Wohnumfeld – der Rahmen für gelingenden Alltag

In dem Projekt „gemeinsam wohnen. gemeinsam leben“ wurden gemeinsam mit den BewohnerInnen von drei Wohnanlagen in der Stadt Innsbruck in den letzten 1,5 Jahren viele Aspekte zum Thema miteinander Wohnen besprochen und bearbeitet. Auf den folgenden Seiten ist das erarbeitete Wissen in Handlungsmöglichkeiten zusammengefasst. Das Projekt wurde sehr intensiv von einer Steuerungsgruppe begleitet, in der die Stadt Innsbruck, die Hausverwaltungen der drei gemeinnützigen Wohnbauträger und das Land Tirol vertreten waren. Alle Ergebnisse der Arbeit mit den BewohnerInnen wurden in der Steuerungsgruppe diskutiert und daraus Schlüsse gezogen, die in den nun vorliegenden Handlungsmöglichkeiten gebündelt nach Themenbereichen dargestellt werden. Mit diesem Handbuch verfolgt die Stadt Innsbruck als Projektinitiatorin die Absicht, das Wissen und die Erfahrungen an Interessierte weiterzugeben. Diese Handlungsmöglichkeiten richten sich an alle, die sich mit Wohnen auseinandersetzen, unabhängig von welchem Blickwinkel aus (Politik, Verwaltung, Wohnbau, soziale Arbeit, ...).

Ein Hauptaugenmerk dieses Projektes seitens der Stadt war von Beginn an, Klarheit zu bekommen, ob die Integration von MigrantInnen in Wohnanlagen besonders schwierig ist. Das Ergebnis zeigt klar auf, dass nicht die Herkunft der Menschen ausschlaggebend und relevant für gelingendes Wohnen ist. Es sind die praktischen Dinge des Alltags wie Müll, Sauberkeit, Lärm, Konsens über Radabstellplätze, ... die die Zufriedenheit im Bereich Wohnen beeinflussen. Wie und ob Wohnen gelingt, hängt von den sozialen Prozessen ab, die vor Ort entstehen.

Die Handlungsmöglichkeiten zeigen auf, dass es für ein gelingendes Wohnen keine generellen und einfachen Lösungen gibt. Vielmehr bestimmt das Zusammenspiel einer Vielzahl von Faktoren, ob sich Menschen in ihrem Wohnumfeld wohl fühlen.

Um langfristig und nachhaltig das Zusammenleben in Wohnanlagen zu gestalten, ist eine Zusammenarbeit auf vielen Ebenen gefordert: die Gemeinde, als Auftraggeberin von Sozialem Wohnbau und als Vergabestelle von Wohnungen, die Hausverwaltungen, als Vor-Ort-Manager und schließlich die BewohnerInnen selbst.

Es gibt viele Schritte, die gemeinsam zu tun sind. Alle sind aufgefordert, zum Gelingen des Miteinander-Wohnens beizutragen.

Am Ende dieses Projektes angelangt, stellt sich den EntscheidungsträgerInnen die Frage, ob und wie die Erkenntnisse der Projektarbeit in den Alltag des öffentlichen Wohnbaus übernommen werden können und sollen. Auch dazu finden sich viele Hinweise in den Handlungsmöglichkeiten.

„Architektur ist Mittel zum Zweck, welches Leben heißt. Leben bedeutet, dass der Mensch in der Welt ist, dass er in Geschichten und Situationen verstrickt ist, dass er sich stets neu in seine Umwelt einpassen muss. Das Lebens-Mittel Architektur befriedigt Bedürfnisse, die mit unserem In-der-Welt-Sein zusammenhängen. (...) Der Mensch baut, weil er wohnt. Er wohnt aber, weil er als Mensch leben will.“

(Hahn Achim. 2005. Rundgespräche zur Architekturtheorie)

Kommune



Ziele

- Das gute Zusammenleben in Wohnanlagen muss ein Anliegen der Kommune und ihrer politischen VertreterInnen sein.
- Integration ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und umfasst alle Lebensbereiche.
- Politische Rahmenbedingungen müssen immer zum Nutzen aller Menschen sein, die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund erfordert ein hohes Maß an Sensibilität und Engagement.
- Ein gutes Einverständnis zwischen den für Wohnungsangelegenheiten zuständigen PolitikerInnen, der Wohnungsvergabestelle, der Integrationsstelle und den Hausverwaltungen ist eine wichtige Grundlage, um an der Verbesserung des Zusammenlebens arbeiten zu können.



Aufgaben und mögliche Angebote

- Öffentlichkeits- und Projektarbeit zur Verbesserung des Zusammenlebens zwischen der Mehrheitsbevölkerung und MigrantInnen
- Transparente und gesetzeskonforme Vergaberichtlinien
- Offenheit und Unterstützung der Anliegen von MieterInnen durch Politik
- Unterstützung von engagierten MieterInnen gemeinsam mit der Hausverwaltung bei Projekten in ihrer Wohnanlage
- Offenheit der Kommune für die Anliegen von Hausvertrauenspersonen bezogen auf städtische Aufgaben
- Nachhaltigkeitsstrategien in der Kommune verfolgen
- Rahmenbedingungen für hohe architektonische Qualität schaffen
- Delogierungsprävention als zentrale kommunale Aufgabe betreiben
- Vernetzung Wohnungsvergabe und Hausverwaltungen fördern, regelmäßige Jour-Fixe-Termine, gemeinsame Erarbeitung von Problemlösungen zur Verbesserung des Zusammenlebens, Einbeziehung der Integrationsstelle

- Austausch und Zusammenarbeit der Systempartner (Verwaltung – Wohnungsvergabe, Hausverwaltung, Politik, Bauträger, Stadtplanung, Integrationsstellen, ArchitektInnen, etc.)
 - Unter anderem: Projekte zu einzelnen Themen (z.B. Wohnungstausch, Mietzinsentwicklung, Wohnbauförderung, Architektur, etc.)
 - Koordination von Weiterbildungsmaßnahmen
- Interkulturelle Schulung für MitarbeiterInnen der Kommune anbieten
- Vernetzung innerhalb der städtischen Ämter fördern
- Städt. Informationsveranstaltungen zur Förderung des Miteinanders der Kulturen
- Willkommensspaziergänge für neue MieterInnen zum Kennenlernen des Stadtteiles und seiner Infrastruktur
- Unterstützung von Bildungsprojekten zum Thema Zusammenleben (z.B.: Unterrichtsmaterialien für Kinder und Jugendliche)
- Niederschwellige Sprachkurse in den Stadtteilen
- Aufsuchende Sozialarbeit* für psychisch kranke Menschen anbieten
- Gemeinwesenorientierte Siedlungsarbeit* zur Aktivierung und Unterstützung von BewohnerInnen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen AkteurInnen, z.B.: Bildungseinrichtungen, Vereinen, ehrenamtliche MitarbeiterInnen aus der Bevölkerung
- Vernetzung und Koordination verschiedener schon bestehender Angebote im Wohnumfeld
- Einbindung von Kindern und Jugendlichen in die Gestaltung ihres Wohnumfeldes, Spielplätze, etc.
- Nutzung von Frei- und Erholungsräumen zur Förderung von Kommunikation und interkultureller Begegnung
- Abfallwirtschaftliche Rahmenbedingungen ändern, um in den Wohnanlagen Trennsysteme für alle Wertstoffe anbieten zu können
- Abfallberatung und Beratung zur Mülltrennung anbieten

Wohnungsvergabe



Ziele

- Ziel ist ein friedliches Zusammenleben aller MieterInnen in einer Wohnanlage und ein entspannter Umgang in einer vielfältigen Gesellschaft, die sich auch innerhalb einer Wohnanlage spiegelt – hinsichtlich Kultur, Religion, sozialem Status, Bildungsstand, Lebensentwürfen, Lebenseinstellungen, Ordnungs-, Sauberkeits- und Ruhebedürfnissen,... Dazu auch ein Blick auf die Chancen und Potentiale, die in dieser Vielfalt begründet sind.
- Ziel ist es, die Möglichkeiten der Wohnungsvergabe für die Zufriedenheit und Identifikation von MieterInnen mit ihrer Wohnanlage zu nutzen. In weiterer Folge kommt es zu weniger häufigen MieterInnenwechseln. Die Sachbeschädigungen werden abnehmen und es gibt daher weniger Sanierungsaufwand und geringere Folgekosten, was sowohl den Hausverwaltungen als auch den MieterInnen zu Gute kommt.

- Innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen eine gute Durchmischung unterschiedlichster Bevölkerungsgruppen in den Wohnanlagen und den Stadtteilen schaffen
- Unterschiede in Kultur, Religion, im gesellschaftlichen Status, in Lebensentwürfen, Lebenseinstellungen, Sauberkeitsbedürfnissen, Ruhebedürfnissen, etc. der verschiedenen Bevölkerungsgruppen als Grundlage für eine ausgewogene Durchmischung im Sinne eines Quartiersmanagement sehen und nutzen
- Kommunikation zwischen Wohnungsvergabestelle und Hausverwaltungen optimieren und pflegen
- Gute Vernetzung zwischen Wohnungsvergabestelle und Hausverwaltungen schaffen – beispielsweise durch Zugang zu den Teilen der EDV-Systeme der Hausverwaltungen, die für die Wohnungsvergabe zweckdienlichen Informationen enthalten (Datenschutz beachten)
- Erfahrungsaustausch mit anderen Kommunen über gut funktionierende Wohnungsvergabe-Praktiken
- Supervisions- und Schulungsangebote für MitarbeiterInnen der Wohnungsvergabe (z.B.: Kundenorientierung, Interkulturelles Verständnis, Konfliktmanagement, Problembewältigung)
- Information der politischen EntscheidungsträgerInnen über aktuelle Problemlagen und Entwicklungen in der Wohnungsvergabe
- Vergaberichtlinien transparent handhaben



Aufgaben und mögliche Angebote

Hausverwaltung



Ziele

- Die Zufriedenheit der MieterInnen ist primäres Ziel der Hausverwaltungen.
- Ein gutes Einvernehmen und Gesprächsklima zwischen MieterInnen, Hausverwaltungen, Wohnungsvergabe und zuständigen PolitikerInnen aufrechterhalten bzw. schaffen.
- Unterstützende Strukturen die eng mit den Hausverwaltungen zusammenarbeiten, aufbauen, wie aufsuchende Sozialarbeit*, Mediation*, Beratungsstellen

Grundsätzlich gilt:

- Nicht alle Aufgaben im Sinne eines guten Zusammenlebens dürfen an Hausverwaltungen delegiert werden.



Aufgaben und mögliche Angebote

- Ausschöpfen aller Möglichkeiten, um die Kosten des Wohnungsaufwandes so gering wie möglich zu halten.
- Aktives Vorantreiben von Sanierungs- und Verbesserungsmaßnahmen im Rahmen der gesetzlichen und finanziellen Möglichkeiten.

Information und Kommunikation mit den MieterInnen:

Grundsätzlich gilt: Einfache und verständliche Sprache

Allgemeine Informationen

- Mitteilen der Ansprechpartner der Hausverwaltung und Hinweis auf Serviceangebote

Technische Informationen:

- Mit Aushang, Webseite oder Postwurf
- Beim Einzug neuer MieterInnen Infomappen zur Verfügung stellen

Hausversammlungen:

- Anlassbezogen
- Auf Wunsch der MieterInnen
- Vor Sanierungsmaßnahmen
- Tipp: Im Vorfeld Befragung durchführen!
- Im mehrjährigen Abstand

Beschwerdemanagement:

- MieterInnen über gesetzte Schritte informieren

Präsenz und Anwesenheit des Hausmeisters:

Anlagen mit einem hauptamtlichen Hausmeister:

- Kontaktdaten (Handynummer) mit Foto aushängen
- Fortbildungsangebote für HausmeisterInnen in Konfliktmanagement

und interkulturellem Verständnis

Anlagen mit einem für mehrere Anlagen zuständigen Hausmeister und einer zusätzlich beauftragten Hausbetreuungsfirma:

- Kontaktdaten (Handynummer) mit Foto aushängen
- Regelmäßige Anwesenheitszeiten des Hausmeisters aushängen (empfohlen werden unterschiedliche Tageszeiten – vormittags und nachmittags)
- Zuständigkeiten (Aufgabenverteilung zwischen Hausmeister und Hausbetreuungsfirma) mittels Aushang bekannt geben
- Kontrolle der Hausbetreuungsfirma durch den Hausmeister
- Putzpläne aushängen

Anlagen mit einer Hausbetreuungsfirma:

- Regelmäßige Anwesenheitszeiten aushängen
- Kontaktdaten aushängen
- Putzpläne aushängen
- Kontrolle der Betreuungsfirma durch den Hausverwalter

Unterstützung der HausverwalterInnen durch:

- Schulungen
- Supervision*
- Soziale und kommunale Organisationen (Drogenberatung, Amtsarzt, soziale Dienste, Sozialvereine, Jugendwohlfahrt, ärztliche Fachdienste, usw.)

Fortbildungsangebote in Zusammenarbeit mit anderen Wohnbauträgern:

- Interkulturelles Verständnis (Integrationsbeauftragte der Kommunen können geeignete ReferentInnen nennen)
- Konfliktmanagement, Kommunikation

Erfahrungsaustausch mit anderen Hausverwaltungen:

- Im Zuge von gemeinsam organisierten Schulungen und Projekten

Entwicklung eines eigenen Lehrganges für HausverwalterInnen initiieren

Möglichst umfassende Ausbildung, um dem Anforderungsprofil zu genügen:

- Wohnrecht
- Konfliktmanagement
- Technische Grundausbildung (Grundkenntnisse)
- Interkulturelles Verständnis
- Administrative Tätigkeiten
- Kaufmännisches Grundwissen
- Liegenschaftsverwaltung

BewohnerInnen



Ziele

- Jeder Mensch hat ein Grundbedürfnis nach Wertschätzung und Respekt. Gerade wenn viele Menschen nahe zusammen leben, gilt es, dies zu fördern und im Umgang miteinander zu pflegen.
- Jede Mieterin, jeder Mieter soll ihren NachbarInnen mit Respekt und Wertschätzung gegenüberreten.
- Das Verhalten jeder/s Einzelnen trägt zur Lebensqualität in Wohnanlagen bei.
- BewohnerInnen können Eigenverantwortung für ein gutes Zusammenleben in ihrer Wohnanlage übernehmen.



... und die Wege dorthin

- Alle Altersgruppen und Menschen mit besonderen Handicaps in ihren Bedürfnissen ernst nehmen
- Bereitschaft, bei gemeinschaftsfördernden Maßnahmen mitzuwirken
- Bereitschaft zu Engagement für die/in der Hausgemeinschaft (z.B. Hausvertrauensperson)
- Verbindende Aktivitäten stärken, unabhängig von Status, Herkunft, Sprache...
- Hausordnung und Regeln einhalten
- Müll korrekt trennen (Wertstoffsammelinseln benützen)
- Hausvertrauenspersonen unterstützen

Hausvertrauenspersonen



Ziele

- Hausvertrauenspersonen sind Bindeglied zwischen MieterInnen und Hausverwaltung. Sie übernehmen Aufgaben, die zur Verbesserung der Hausgemeinschaft und der Kommunikation mit der Hausverwaltung beitragen.

Hausverwaltung



Aufgaben

Unterstützung der Hausvertrauenspersonen:

- Möglichkeiten schaffen, in denen Entscheidungen über Hausvertrauenspersonen stattfinden können (Hausversammlungen)
- Bei formeller Wahl das Ergebnis allen MieterInnen mitteilen
- Sich Zeit nehmen für den Entwicklungsprozess (Achten auf Transparenz – alle MieterInnen sollten gut informiert sein)
- Hausvertrauenspersonen dürfen nicht zur „Hauspolizei“ werden
- Regelmäßigen Kontakt und Treffen gewährleisten

Hausvertrauenspersonen

- Aufgaben und Grenzen erkennen (sie sind kein Ersatz für Hausmeister oder

Hausverwaltung), klären und allen BewohnerInnen kommunizieren (Hausversammlung, Brief oder Aushang)

- Die Anliegen von Kindern und Jugendlichen bei allen Aktivitäten mit einbeziehen und vertreten

Mögliche Aufgaben:

- Einführung neuer MieterInnen (Vorstellen und Informationen über formelle und informelle Regeln des Zusammenlebens)
- Hilfe bei Entscheidungsfindung (Umfragen, Abstimmungen)
- Vorschläge für Instandhaltungsmaßnahmen bei Hausverwaltung einbringen
- Wünsche, Anliegen, Konflikte rasch an die Hausverwaltungen weiterleiten. Wichtig ist, dass alle BewohnerInnen vorher dazu eingebunden und darüber informiert werden.

Kinder und Jugendliche

- Politisches Lobbying für die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen auf den unterschiedlichsten Ebenen ist erforderlich.
- Familien mit Kindern sind eine wichtige Zielgruppe des sozialen Wohnbaues.
- Kinder und Jugendliche verdienen unsere Wertschätzung und sind in ihren Bedürfnissen wahrzunehmen. Sie haben sich aber auch an Regeln des Zusammenlebens zu halten.
- Es ist ein allgemein anerkanntes pädagogisches Grundprinzip, das Verständnis von Kindern und Jugendlichen durch Einbindung zu fördern.



Ziele

Kommune

- Respekt und Rücksichtnahme aufeinander fördern, speziell durch Angebote im Bildungs- und Erziehungsbereich
- Kinder- und Jugendbeteiligung* in Planungsprozesse einbauen und so auf Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen achten
- Projekte zur Förderung des MITEINANDERS zwischen Jung und Alt anbieten

Hausverwaltung

- Kindgerechte* Erklärung der Hausordnung zur Verfügung stellen, bei Bedarf spielerische Auseinandersetzung mit der Hausordnung
- Auf Kinder und Jugendliche beim Einzug eingehen (siehe Einzugsbegleitung)
- Auf mögliche Generationen- oder interkulturelle Konflikte achten, rechtzeitig Konfliktlösungen anbieten
- Spielplätze bei den Wohnanlagen den Bedürfnissen und dem Alter der Kinder entsprechend ausstatten, regelmäßiger Spielplatz-Check



Aufgaben, mögliche Angebote

Hausordnung



Ziele

- Die Hausordnung regelt das Zusammenleben der MieterInnen.
- Sie soll leicht verständlich sein (ev. Piktogramme) und bei Bezug besprochen werden.
- Auf die besonderen Bedürfnisse von BewohnerInnen (Menschen mit Handicap, Kinder und Jugendliche, etc.) ist bei der Vermittlung der Hausordnung hinzuweisen.



Möglichkeiten und Aufgaben

Kommune

- Unterstützung der Hausverwaltungen bei der Entwicklung von Projekten (z.B.: Einzugsbegleitung, Programme für Kinder und Jugendliche ..., welche auch Bewusstsein für die Hausordnung schaffen)
- Vermittlung von Gepflogenheiten und allgemeinen Verhaltensregeln (Zusammenleben, Lärm, Müll, usw.) bereits auf kommunaler Ebene (bei der Wohnungsvergabe)

Hausverwaltung

- Hausordnung bei der Wohnungsübergabe umfassend besprechen (auf Verstehen achten)
- Verständlichkeit und Lesbarkeit der Hausordnung möglichst verbessern
- Inhalte der Hausordnung positiv vermitteln, nicht nur Pflichten sondern auch Rechte anführen
- Hinweis auf Konsequenzen bei Nichteinhaltung der Hausordnung. Die Hausordnung ist Bestandteil des Mietvertrages und für Vermieter und MieterIn verbindlich. Bei Nichteinhaltung kann unter Umständen gerichtlich vorgegangen werden.
- Hausordnung bereitstellen:
 - Kindergerechte Hausordnung: In der Sprache für Kinder und Jugendliche verständlich, mit Piktogrammen und Zeichnungen
 - Übersetzungen von Hausordnungen anbieten

BewohnerInnen

- Einhaltung der Hausordnung und Vermittlung der Inhalte an Kinder und Jugendliche (Rechte und Pflichten)

Kinder und Jugendliche

- Einzugsbegleitung/Aktionstage: Im Zuge einer/s Einzugsbegleitung/Aktionstages kann den Kindern und Jugendlichen unter Mitarbeit von pädagogischen Fachkräften über Projekte die Hausordnung verständlich gemacht werden

- Kinderfreundliche Empfehlung zur Hausordnung der IIG
www.iig.at
- Wohnfibel der NEUEN HEIMAT TIROL zum Thema Nachbarschaft
www.neueheimattiro.at



Hilfreiche Links und Kontakte

Bau / Außenräume



Ziele

- In der Planung Bedacht auf verschiedene Bedürfnisse der künftigen NutzerInnen nehmen (*Konflikte in Wohnanlagen können sich auch durch bauliche Gegebenheiten, wie zu wenig Platz für Kinderwagen und Fahrräder, kein Platz für Schuhkästen vor den Wohnungstüren, Nutzungskonflikte in den Außenräumen, u.ä. entzünden*)
- Durch die Schaffung von Allgemeinräumen, Begegnungsmöglichkeiten und Grünräumen, aber auch Rückzugsmöglichkeiten für Einzelne und kleine Gruppen einen positiven Einfluss auf das Zusammenleben nehmen
- Hohe architektonische Qualität und laufende Instandhaltung schaffen Zufriedenheit und reduzieren Vandalismus
- Städtebauliche Wettbewerbe und Architekturwettbewerbe können zur Qualität wesentlich beitragen
- Niedrigenergie- und Passivhausbauweise, sowie wärmetechnische Sanierung forcieren
- Behindertengerechte Ausstattung auch in den Allgemein- und Außenräumen

- Grundrissplanung, die verschiedene räumliche Nutzungen zulässt und wechselnden Wohnbedürfnissen angepasst werden kann
- Ausreichende Räumlichkeiten für Kinderwagen, Fahrräder, Mülltrennsysteme
- Genormte Schuhkästen für Hausgänge im Neubau einplanen
- Bei der Gestaltung der Außenräume auf die Bedürfnisse aller BewohnerInnen achten
- Mitgestaltung bei der Planung und Ausstattung des hauseigenen Wohnumfeldes durch BewohnerInnen aller Altersstufen (z.B.: Spielgeräte, Bänke, Wertstoffsammelinsel, Radständer, usw.)
- Gesetzliche Möglichkeit schaffen, dass sich Wohnbauträger an Quartiersspielplätzen finanziell beteiligen können, anstatt Alibispielplätze (besonders bei kleinen Wohnanlagen) bauen zu müssen
- Auf gute Erschließung und Erreichbarkeit der Wohnanlagen achten (Öffentlicher Verkehr, FußgängerInnen- und Radwege, Verkehrssicherheit)
- Vor der Planung neuer Anlagen bei der kommunalen vergebenden Stelle gewünschte Wohnungsgrößen und Standards nachfragen



Umsetzung auf verschiedenen Ebenen

- Architektur und soziale Selektivität
Jens S. Dangschat; Bundeszentrale für politische Bildung in Deutschland;
Link: www.bpb.de
- Konfliktfreie Nachbarschaft – Aspekte der Soziologie und Architektur
Workshop der Fachgruppe Nachbarschaftsmediation;
Link: www.nachbarschaftsmediation.ch
- Kompetenznetzwerk Wohnen – Potentiale für Lebensräume
Initiative Architektur und Baukultur des deutschen Ministeriums für Verkehr, Bau und Wohnungswesens zur Diskussion über Qualität in Architektur und Städtebau,
Link: www.kompetenznetzwerk-wohnen.de (siehe Wissenspool – Planen und Bauen)



Kontakte und Literatur

Einzug neuer MieterInnen in neue Wohnanlagen (Einzugsbegleitung)



Ziele

- Durch eine Begleitung der BewohnerInnen beim Neubezug einer Wohnanlage können gemeinschaftliche Aspekte des Zusammenlebens gestärkt und das gute Zusammenwohnen aller BewohnerInnen gefördert werden.
- Ein Kennenlernen der direkten NachbarInnen und MitbewohnerInnen wird erleichtert.
- Lockerer Austausch und Gespräche werden initiiert, um im Falle von Konflikten eine bessere Gesprächsbasis zu haben.
- Erste gemeinsame Aktivitäten dienen als Anlass, sich über sprachliche und kulturelle Grenzen hinweg für den gemeinsamen Lebensraum zu engagieren.
- Den zukünftigen BewohnerInnen wird durch die Einzugsbegleitung vom Wohnbauträger Wertschätzung und Aufmerksamkeit entgegengebracht.



Möglicher Ablauf

MieterInnenversammlung und erstes Kennenlernen

Je nach Größe der Anlage ein bis zwei MieterInnenversammlungen zeitgerecht vor Bezug

- Allgemeine und technische Informationen zur Wohnanlage
- Vorstellung von Plänen für Außenräume
- Kennenlernen der MitarbeiterInnen der Hausverwaltung
- Kennenlernen der zukünftigen Nachbarn: Vorstellungsrunden an den Tischen
- Sammeln von Bedürfnissen und Wünschen der MieterInnen
- Hinweise auf die Möglichkeit der Wahl von Hausvertrauenspersonen

Begehung der Wohnanlage

Kurz vor dem offiziellen Übergabetermin

- Technische Besprechung der einzelnen Wohneinheiten

Aktionstag für Kinder und Jugendliche

Einige Wochen nach Bezug

- Kennenlernen der Hausordnung, Kontakt Hausmeister, Entdecken der Anlage

Hausversammlung nach Bezug

Vorgeschaltet kann eine MieterInnen-Befragung zur Vorbereitung der anliegenden Themen sein

- Ergebnisse der Befragung präsentieren
- Plan zur Erledigung der offenen Fragen vorlegen, diskutieren
- Kontakt BewohnerInnen – Hausmeister intensivieren

Weitere Möglichkeiten

- BewohnerInnen für die Organisation eines Einzugsfestes gewinnen
- Gemeinsame Aktion zur Außenraumgestaltung (z.B.: Aufstellen von Spielgeräten)

- Folder des Landes Vorarlberg: Leitfaden zur Einzugsbegleitung
- Institut für Sozialdienste Vorarlberg, Siedlungsarbeit: Standards der Einzugsbegleitung



Hilfreiche Links und Kontakte

Einzug neuer MieterInnen in bestehende Wohnanlagen



Ziele

- Mit dem Einzug neuer MieterInnen den Grundstein für eine gute Nachbarschaft legen
 - Das Wissen, wer nebenan wohnt, verringert Verunsicherung und entschärft Vorurteile. Der erste Kontakt zu den NachbarInnen beim Einzug kann Nachbarschaftskonflikten vorbeugen.
- Neue MieterInnen gut in die Wohnanlage einführen
 - durch Information (technische Informationen zur Wohnung und Wohnanlage, Hausordnung, informelle Regeln und Gepflogenheiten, usw.)
 - erste Kontakte in der Wohnanlage herstellen (z.B.: im Stiegenhaus oder Stockwerk)



Aufgaben und Angebote

Hausverwaltung

- Informationsmaterial (Infomappe) übergeben, z.B.:
 - Verantwortliche MitarbeiterInnen und Ansprechpersonen der Hausverwaltung samt Fotos
 - Formulare der Verwaltungsbehörden, wie zum Beispiel Wohnsitzan- und abmeldung, Antrag Stromlieferungsvertrag, Antragsformular Mietzins-, Wohnbeihilfen usw.
 - Technische Informationen zur Wohnung
 - Information über die Wohnanlage (Baujahr, Anzahl der MieterInnen, Geschichte, Umfeld, Architekt – Werben für die Anlage; als Grundlage kann die Objektbeschreibung dienen)
 - Planliche Darstellung zu den Allgemeinflächen
 - Wichtige Adressen im Umfeld samt Übersichtsplan (Arzt, Apotheke, Wertstoffsammelinsel)

-Hausordnung in mehreren Sprachen

-kindergerechte Hausordnung

-Karte zum Vorstellen der neu einziehenden MieterInnen bei den neuen NachbarInnen zur Verfügung stellen

- Aushang und/oder Brief, in dem die neue Mietpartei vorgestellt wird (Aushang nur unter Einverständnis des/der Mieters/In – Freiwilligkeit betonen)
- Kontakt zu Hausvertrauensperson herstellen und sie bei der Einzugsbegleitung mit einbeziehen
- Den neuen MieterInnen empfehlen, sich in der Wohnanlage selbst vorzustellen

BewohnerInnen, die neu in die Anlage einziehen

- Kontakt zu den MieterInnen im Haus suchen (Es gibt unterschiedliche Vorstellungen darüber, wie man sich mit den NachbarInnen bekannt macht. Wichtig ist es, den Kontakt zu suchen.)
- Sich selbst in der Wohnanlage vorstellen
- Vorstellung durch Aushang, Karte, Brief, persönliches Gespräch
- Hausvertrauensperson um Unterstützung bei Vorstellung bitten
- Bei Unklarheiten unmittelbar Kontakt mit Hausvertrauensperson, Hausmeister, Hausverwalter suchen

BewohnerInnen, die schon in der Anlage wohnen

- Kontakt zu neuen MieterInnen suchen (Es gibt unterschiedliche Vorstellungen darüber, wie man sich mit den NachbarInnen bekannt macht. Wichtig ist es, den Kontakt zu suchen.)
- Neue MieterInnen über informelle Regeln und Gepflogenheiten informieren
- Kinder und Jugendliche dabei unterstützen, gut in der Wohnanlage anzukommen

Nachbarschaftskonflikte



Ziele

- Vermeidung von Konflikten durch Unterstützung von Begegnung und Kommunikation
- Aktives Konfliktmanagement
- Verständnis und Akzeptanz für die Hausordnung
- Mediationsangebote



Empfehlungen

Kommune

- Eingehende Beschwerden an Hausverwaltungen weiterleiten – Information über Ergebnisse / Lösungen in beide Richtungen kommunizieren (Hausverwaltung – Kommune)
- Durch umsichtige Zuweisung (Rücksprache mit Hausverwaltung bei absehbar schwierigen Konstellationen im Haus, sozial verträgliche „Durchmischung“ hinsichtlich Kultur, Religion, sozialem Status, Bildungsstand, ...) können Konflikte bereits vorbeugend vermieden werden
- Unterstützung bei der Schaffung eines Mediationsangebotes

Hausverwaltung

- Präventive Maßnahmen: Kontakt und Verständnis der BewohnerInnen untereinander fördern und unterstützen (siehe Handlungsmöglichkeit BewohnerInnen)
- Ursachen von Konflikten erheben
 - Einschätzung der Eskalationsstufe des Konfliktes* zur Einleitung weiterer Maßnahmen
- Informationsmaterial für MieterInnen:
 - Hausordnung in einfach verständlicher Form und kindergerecht (ansprechende Grafik, spielerische Vermittlung)
 - Telefonnummern für schnelle Einsatztruppe bei Konflikten (z.B. Mobile Einsatzgruppe vom Magistrat der Stadt Innsbruck)
- Hausverwalter und Hausmeister sind regelmäßig in der Wohnanlage präsent
- Regeln klar kommunizieren und deren Einhaltung fallweise überprüfen
- Beschwerdemanagement:
 - Klarer Workflow* innerhalb der Hausverwaltung

- Einschätzen, ob bei telefonischen Beschwerden eine schriftliche Beschwerde eingefordert wird
- Ausloten der Konfliktursache (Hausverwaltungen sind oft auch Spielball in Konflikten), alle Beteiligten zu Wort kommen lassen (mündlich oder schriftlich)
- Einschätzen der Situation (weitere Vorgangsweise festlegen)
- Eingehende Beschwerden innerhalb einer kurzen Zeit bearbeiten und BeschwerdeführerIn über Zwischenstand der Erledigung informieren. (MieterInnen sollen sehen, dass etwas getan wurde)
- Individuelle Konfliktlösungsansätze
- Dokumentation
- Kinder / Jugendliche in Konflikten anhören, Verständnis für deren Bedürfnisse aufbringen, gemeinsam mit ihnen Lösungen erarbeiten
- Konfliktkompetenz der HausverwalterInnen:
 - Konfliktkompetenz für professionellen Umgang mit Konflikten und als Selbstschutz für den/die HausverwalterIn (Abgrenzung)
 - Schulung in Konfliktmanagement
 - Nötigenfalls Klarstellen von Regeln und Grenzen, die einzuhalten sind
- Interkulturelle Konflikte:
 - Klärung, ob ein Konflikt tatsächlich interkulturell begründet ist oder andere Ursachen hat
 - Interkulturelles Verständnis der HausverwalterInnen auf- bzw. ausbauen
 - Sprachliche Hürden: Übersetzung ermöglichen (Stadt Innsbruck hat ÜbersetzerInnen-Pool)
- Wohnbauträger-MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und Sprachkenntnissen der häufigsten Sprachen der Zuwanderer nützen (Übersetzungen, Zugang zur Zielgruppe, ...)
- In schwerwiegenden Fällen auf Mediation zurückgreifen

BewohnerInnen

- Wertschätzenden, höflichen Umgang miteinander pflegen (z.B. freundlich grüßen)
- Kommunikation mit NachbarInnen: Gesprächsbasis schaffen, um Anliegen offen ansprechen zu können
- Hausordnung einhalten
- Hilfe der Hausverwaltung einholen
- Vorfälle gegebenenfalls dokumentieren
- Verantwortung der Eltern für die Einhaltung von Regeln kommunizieren und einfordern
- Verständnis für Spiel- und Freiraumbedürfnis von Kindern und Jugendlichen aufbauen und fördern
- Kinder / Jugendliche in Konflikten ernst nehmen und gemeinsam mit ihnen Lösungen erarbeiten

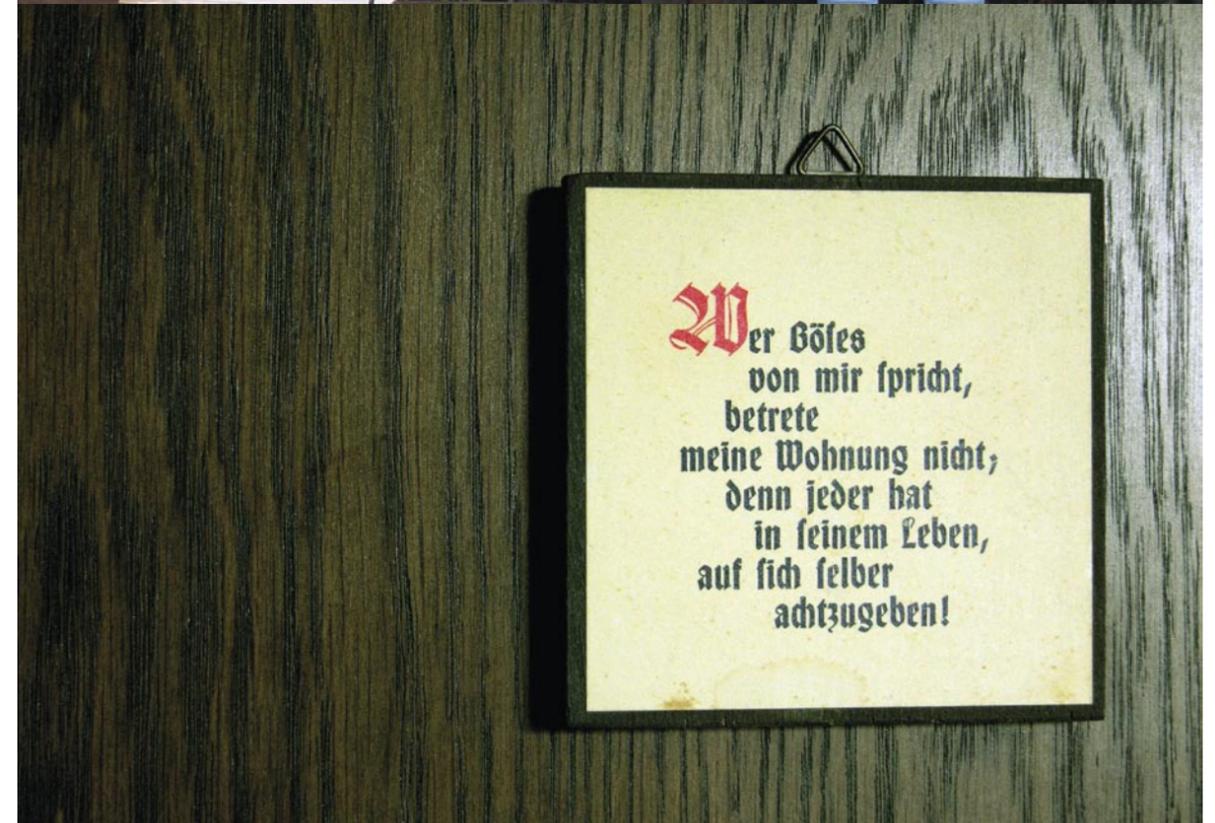
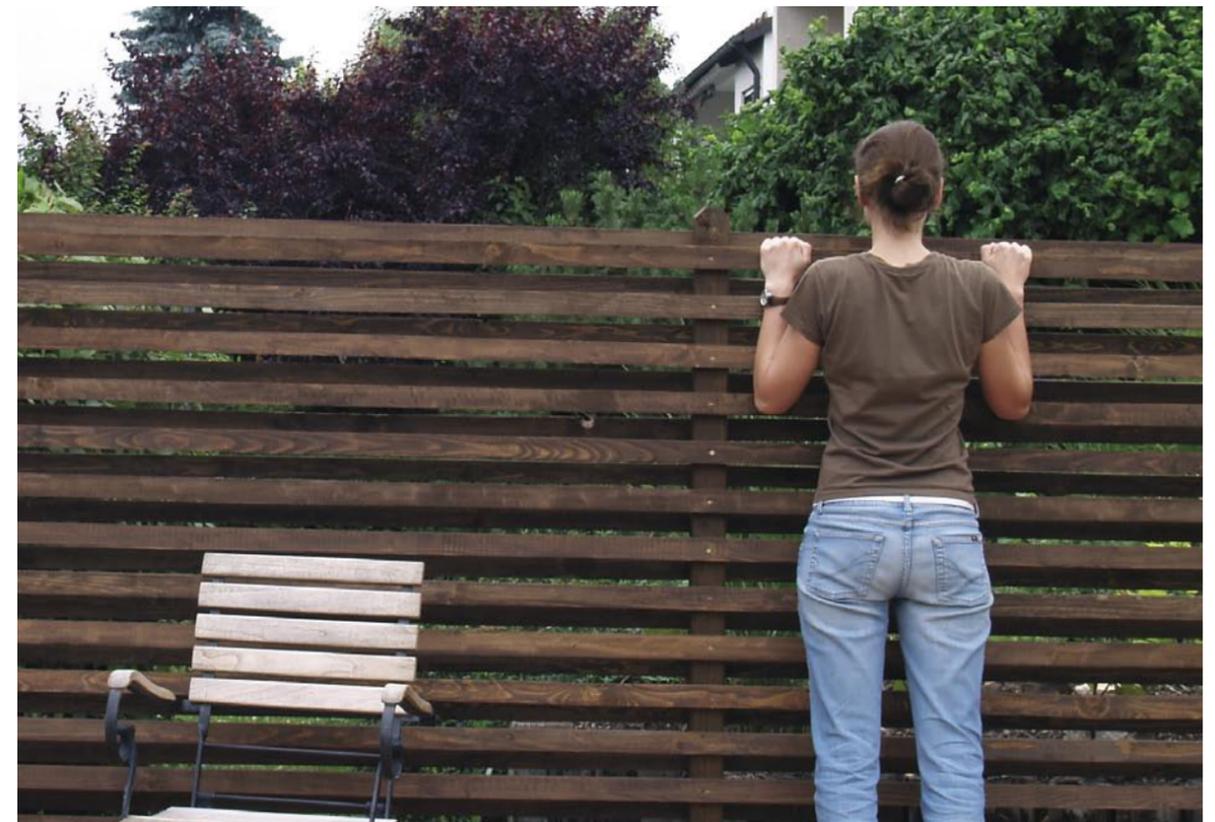
Kinder und Jugendliche

- Einhalten der Hausordnung (z.B.: Ruhezeiten, ...)
- Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse von älteren Menschen und Menschen mit Handicap
- Kinder / Jugendliche erarbeiten gemeinsam mit Erwachsenen und der Hausverwaltung Konfliktlösungen

- Link: www.nachbarschaftsmediation.ch



Kontakte und Links



Sauberkeit und Instandhaltung



Ziele

- Identifikation aller BewohnerInnen mit der Wohnanlage steigern (was ich als „meines“ wahrnehme, schütze ich auch besser)
- Saubere und gut instand gehaltene Wohnanlagen als Voraussetzung für das Wohlbefinden (Broken Windows Effekt* vorbeugen)
- Klare Zuständigkeiten (Hausverwaltung, MieterInnen)



Aufgaben und mögliche Angebote

Kommune

- Infobroschüre für MieterInnen zum Einzug in Wohnungen (Gepflogenheiten des Zusammenlebens, Regeln, mögliche Konflikte, ...)

Hausverwaltung

- Gute Information von neuen MieterInnen über ihre Pflichten (Reinigung, Instandhaltung, ...), auf Sprache und Verständlichkeit achten
- MieterInnen über die unterschiedlichen Zuständigkeiten hinsichtlich Reinigung und Instandhaltung (Reinigungsfirma, HausmeisterIn, MieterInnen) informieren
- Putzpläne aushängen
- Kontaktdaten HausmeisterIn und Hausbetreuungsfirma aushängen
- Regelmäßige Anwesenheitszeiten der/des HausmeisterIn und/oder der Hausbetreuungsfirma aushängen (empfohlen werden unterschiedliche Tageszeiten – vormittags und nachmittags)
- Kontrolle der Betreuungsfirmen durch die Hausverwaltungen und den/die HausmeisterIn
- Zur Vorbeugung gegen den Broken Windows Effekt kleinere Mängel und Schäden umgehend beheben
- Mitteilungsbriefkasten für Beschwerden und Anregungen

- Bei Hausversammlungen besprechen und gemeinsam mit MieterInnen Lösungen erarbeiten
- Aktionen zur Sensibilisierung der MieterInnen (Kinder, Jugendliche, Erwachsene) und zur Stärkung der Eigenverantwortung
- Mit Kindern und Jugendlichen besprechen, wie mit allgemeinen Flächen umgegangen werden soll

BewohnerInnen

- Sauberkeit liegt auch in der Verantwortung jeder/s Einzelnen!
- Verantwortung als Eltern für die Kinder wahrnehmen

Kinder und Jugendliche

- Auf Sauberkeit in der Wohnanlage achten
- Regeln zur Vermeidung von Schäden respektieren (z.B.: kein Fußball auf die Hausmauer, ...)
- Mitarbeit bei der Wiedergutmachung von Verunreinigungen und Schäden

- Infobroschüre der Kommune für MieterInnen zum Einzug in Wohnungen (Gepflogenheiten des Zusammenlebens, Regeln, mögliche Konflikte, ...)



Projektidee

Mülltrennung und Müllentsorgung



Problem-
beschreibung

Mülltrennung und Müllentsorgung sind in den österreichischen Kommunen und Bundesländern sehr unterschiedlich geregelt, ein ausreichendes Wissen zur Mülltrennung kann nicht als selbstverständlich vorausgesetzt werden.

Einige der unter diesem Kapitel vorgeschlagenen Handlungsmöglichkeiten beziehen sich daher auf die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Mülltrennung und Müllentsorgung in Innsbruck.

Überall dort, wo der Müll nicht direkt einem Haushalt zugeordnet werden kann – wie in vielen Wohnanlagen – kann es zu Problemen kommen, wenn BewohnerInnen sich nicht an die vorgeschriebene Mülltrennung halten und ihren Müll nicht ordnungsgemäß entsorgen.

Dies verursacht neben Ärger höhere Betriebskosten, welche alle MieterInnen zu tragen haben.

Darüber hinaus kommt es vor, dass Müllräume nicht sauber gehalten werden. Unmut bei all jenen, die ihren Müll ordnungsgemäß entsorgen und auf die Sauberkeit in den Allgemeinräumen achten, ist die Folge. Die subjektiv empfundene Wohnqualität in der Wohnanlage kann sinken, negative Zuschreibungen und Konflikte mit NachbarInnen können entstehen. Das Nichtbeachten der Mülltrennung wird häufig unberechtigterweise MigrantInnen zugeschrieben.



Ziele

- Funktionierende Mülltrennung, Müllentsorgung, Sauberkeit im Müllraum als wichtige Anliegen von Politik, Hausverwaltung, MieterInnen
- Entsprechende Rahmenbedingungen und Unterstützungsmaßnahmen auf verschiedenen Ebenen
- Kostenoptimierung durch richtige Mülltrennung und Müllentsorgung
- MieterInnen als Vorbilder

- Organisation und Durchführung von bewusstseinsbildenden Maßnahmen durch die Kommune / Hausverwaltung (Schulen, Wohnanlagen, Vereine, Müllquiz, etc.)
- Übersicht über die Entwicklung der Müllkosten (Grafik der letzten Jahre) durch Hausverwaltung
- Erhebung des IST-Standes der Mülltrennung im Müllraum durch die Hausverwaltung (kann mit Unterstützung der kommunalen Verwaltung – Umweltamt geschehen)
- Information zur Mülltrennung in verschiedenen Sprachen bereitstellen – Kommune
- Einfache Sprache, Piktogramme bei schriftlichen Unterlagen
- Angebot von Trennsystemen für die Wohnung (Müll der nicht bereits im Haushalt getrennt wird, wird auch danach nicht mehr getrennt), Einbindung lokaler Entsorgungsunternehmen
- Informations- und Schulungsangebote für Hausverwaltungen, Hausmeister (Kommune, Entsorgungsunternehmen, Hausverwaltungen)
- Exkursionen zu Recyclingfirmen für MieterInnen anbieten. Organisation durch Kommune oder Hausverwaltung
- Im Müllraum des Hauses verschiedene Wertstoffcontainer bereit stellen – speziell beim Neubau auf entsprechend große Räume achten
- Neu- oder NachmieterInnen beim Einzug Mülltrennsysteme für die Wohnung zur Verfügung stellen
- Mülltrennung bei Wohnungsübergabe besprechen (Information über nächstgelegene Wertstoffsammelinsel)
- Wiederkehrende Information der Hausverwaltung an MieterInnen
 - Hinweis auf geordnete Mülltrennung, Müllentsorgung
 - Hinweis auf Kosten und Einsparpotential
 - Hinweis auf Verantwortung des/der einzelnen Mieters/In
- Darauf hinweisen, dass Kinder den Müll nur dann entsorgen sollen, wenn sie den Deckel des Containers auch öffnen können
- Gesetzliche Möglichkeiten bei wiederholten Übertretungen der Müllabfuhrverordnung in Anspruch nehmen



Aufgaben



Projektidee

Vorbereitung von konfliktreichen Hausversammlungen



Möglichkeiten

1. Fragebogenaktion und Befragung einzelner MieterInnen

- Empfohlen als Vorbereitung zur Hausversammlung
- Aktuelle Anliegen und Probleme können identifiziert und Antworten für die Hausversammlung bereits vorbereitet werden
- In Einzelgesprächen mit bekannten und langjährigen MieterInnen die Idee der Hausvertrauenspersonen vorbesprechen

2. Einladung zur Hausversammlung

- Auf die Präsentation der Befragungsergebnisse hinweisen
- Auf die Idee der Hausvertrauenspersonen hinweisen (alle MieterInnen sollten darüber informiert werden, dass Hausvertrauenspersonen gesucht werden bzw. eingesetzt werden sollen)

3. Hausversammlung

- Präsentation der Befragungsergebnisse
- Diskussion über die Befragungsergebnisse
- Idee der Hausvertrauenspersonen (Ziele der Hausverwaltung, Diskussion über mögliche Aufgaben und Abgrenzung der Aufgabe)
- Wer hat Interesse? (ev. Präsentation von Personen die im Vorgespräch Interesse bekundet haben)
- Wenn möglich Wahl der Hausvertrauenspersonen und Vereinbarung über die nächsten Schritte (z.B.: 1. Treffen der Hausvertrauenspersonen mit der Hausverwaltung)
- Wenn Wahl nicht möglich, darauf hinweisen dass weitere Einzelgespräche geführt werden

Glossar Handlungsmöglichkeiten

Aufsuchende Sozialarbeit

SozialarbeiterInnen suchen BewohnerInnen direkt in der Wohnung auf, um Themen zu besprechen und Hilfestellungen anzubieten.

Broken Windows Effekt

Die broken-windows theory (Theorie der zerbrochenen Fenster) beschreibt, wie ein vergleichsweise harmloses Phänomen, z. B. ein zerbrochenes Fenster in einem leerstehenden Haus, später zu völliger Verwahrlosung führen kann. Der Schaden lädt sozusagen ein, weiteren Schaden zu verursachen. Die zerbrochene Fensterscheibe muss sofort repariert werden, um weitere Zerstörung zu verhindern.

Eskalationsstufe von Konflikten

Die Konflikteskalation nach Friedrich Glasl stellt ein Modell zur Verfügung, um Konflikte besser analysieren und während ihres Verlaufes besser reagieren zu können. Das Modell hat neun Stufen. Je weiter ein Konflikt eskaliert ist, umso schwieriger wird eine Lösung, die für beide Seiten annehmbar ist.

Gemeinwesenorientierte Siedlungsarbeit

... beschäftigt sich mit den Menschen in Siedlungen und legt die Aufmerksamkeit auf das Gemeinwesen, dem Zusammenspiel von förderlichen und hemmenden Faktoren für ein gelingendes Zusammenleben. Der Einzelne wird dabei als Teil einer Gruppe wahrgenommen.
... ist eine spezielle Form der Sozialarbeit

Hausvertrauenspersonen

Personen (MieterInnen), die sich um bestimmte Angelegenheiten in der Wohnanlage kümmern. Wie Kontakt zu Hausmeister und Hausverwaltung, Organisation von gemeinschaftsfördernden Aktivitäten, Willkommenheißen neuer MieterInnen, ...

Interkulturelles Verständnis

... ist das Verständnis für verschiedene kulturelle Prägungen von Menschen, die ein jeweils spezifisches Konzept von Wahrnehmung, Denken, Fühlen und Handeln zur Folge haben. Dazu gehört auch eine Reflexion über eigene kulturelle Prägungen und Verhaltensmuster. Umgekehrt gehört dazu das Bewusstsein, dass nicht das gesamte Handeln eines Menschen auf seine Zugehörigkeit zu einer kulturellen/ethnischen/religiösen Gruppe zurückgeführt werden kann, sondern auch andere Faktoren eine Rolle spielen (familiäre Situation, Bildung, sozialer Hintergrund, etc.). Interkulturelle Sensibilität befähigt uns zu einem erfolgreicherem und für alle Beteiligten zufriedenstellenderem Umgang mit Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund.

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen folgt klaren Qualitätskriterien, die auf der Homepage der ARGE Partizipation (Arbeitet im Auftrag der Landesjugendreferate) abrufbar sind.

Link: www.jugendbeteiligung.cc

... ist die Umformulierung einer Hausordnung in eine für Kinder verständliche, einfache Sprache und das Verwenden von sich selbst erklärenden Piktogrammen.

... ist ein strukturiertes, freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung eines Konfliktes. Die Konfliktparteien gelangen mit Unterstützung einer dritten allparteilichen Person (der/dem MediatorIn) zu einer gemeinsamen Vereinbarung, die ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht. Der Mediator/die Mediatorin trifft dabei keine eigenen Entscheidungen bezüglich des Konflikts - die Lösung kommt von den Betroffenen.

www.mediation.at

Supervision ist eine spezifische Beratungsform, die in beruflichen Angelegenheiten begleitend und unterstützend von Menschen genutzt wird. Unter Anleitung einer/eines Supervisorin/Supervisors werden Fragen und Themen, die sich aus den Anforderungen des Berufs ergeben, reflektiert, geklärt und zukünftige alternative Handlungsmöglichkeiten erarbeitet.

<http://www.oevs.or.at/>

www.supervision.at

Ein Arbeitsfluss (englisch: workflow) ist eine inhaltlich abgeschlossene, zeitlich und sachlogisch zusammenhängende Folge von Arbeiten, die zur Bearbeitung einer Aufgabe notwendig sind.

Kinder- und Jugendbeteiligung

Kindergerechte Hausordnung

Mediation

Supervision

Workflow

Impressum

Innsbruck 2011

Herausgeber:

Stadtgemeinde Innsbruck
Maria-Theresienstraße 18
6020 Innsbruck

Redaktion:

PRO Team für Nahraum- und
Gemeinwesenentwicklung
Interpark Focus 1
6832 Röthis

Bildnachweis:

Lucia Reitter
NEUE HEIMAT TIROL -
Gemeinnützige Wohnbau GmbH
Eduard Hueber/New York
Innsbrucker Immobilien GmbH & CoKG
TIGEWOSI -
Tiroler Gemeinnützige Wohnungsbau-
und Siedlungsges.m.b.H.
www.photocase.com

Diese Publikation wurde durch den
Europäischen Integrationsfonds und das
Bundesministerium für Inneres kofinan-
ziert.

Dieses Buch können sie beim
Wohnungsservice der Stadt Innsbruck
bestellen.
E-Mail:
post.wohnungsservice@innsbruck.gv.at

Wir freuen uns über eine Spende, die
wir gerne an die MieterInnen-Komitees
weitergeben.