



GUT WOHNEN UND ZUSAMMEN- LEBEN

*Leitfaden für sozial-integrative
Wohnungsvergabe*

GUT WOHNEN UND ZUSAMMEN- LEBEN

*Leitfaden für sozial-integrative
Wohnungsvergabe*

VORWORT

des Bundesministers für Europa,
Integration und Äußeres

Sehr geehrte Damen und Herren!

Das Thema Integration ist eine Querschnittsmaterie, die unterschiedlichste Lebensbereiche betrifft. Von besonderem Stellenwert für diese Querschnittsmaterie ist ein Wohnumfeld, in dem durch gutes Zusammenleben die Grundlage für eine friedliche Gesellschaft gelegt wird. Der Bereich des Wohnens soll ein diskriminierungsfreier Raum sein, um ein positives, soziales Klima zu ermöglichen.

Österreich ist von gesellschaftlicher Vielfalt geprägt, die bis in die Wohnanlagen hineinwirkt und diese vor neue Herausforderungen stellt. Wir müssen uns dessen bewusst sein, dass Integration kein vorübergehendes Phänomen ist, sondern auch zukünftig stets präsent sein wird. Dieser Tatsache wurde bereits 2011 durch die Empfehlung der Verbesserung des Besiedlungsmanagements im Wohnbereich durch das 20-Punkte-Programm des Expertenrats für Integration Rechnung getragen.



Daher ist es uns ein Anliegen, im Wohnbereich unterstützend zu wirken und möglichst funktionale Lösungsansätze für die Herausforderungen zu bieten, die ein Zusammenleben in Vielfalt mit sich bringt. In Kooperation mit Expertinnen und Experten aus der Praxis wurde ein gemeinsamer Leitfaden erstellt, um Empfehlungen und Handlungsansätze für sozial-integrative Wohnungsvergabe zu geben.

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen involvierten Expertinnen und Experten wie auch bei allen Kooperationspartnerinnen und -partnern aus den Bereichen Wohnen und Integration für ihre Mitwirkung bedanken.

Ich hoffe, der Leitfaden ist Ihnen bei Ihrer täglichen Integrationsarbeit von Nutzen!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sebastian Kurz', with a stylized flourish at the end.

Sebastian Kurz

Bundesminister für Europa, Integration und Äußeres

INHALT

EINLEITUNG	8
HERAUSFORDERUNGEN	12
ZIELE	15
RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN	19
PERSONEN- UND GEMEINSCHAFTSBEZOGENE VERGABEKRITERIEN	22
LÖSUNGSANSÄTZE	28
VERGABEKRITERIEN FESTLEGEN UND SICHTBAR MACHEN	29
KOMPETENZ FÜR DIE BELEGUNGSPOLITIK UND DAS ZUSAMMENLEBEN ENTWICKELN	30
WILLKOMMENSKULTUR – DEN EINZUG VON NEUEN BEWOHNERINNEN BEGLEITEN	32
KOMMUNIKATION UND PARTIZIPATION – GEMEINWESENARBEIT	35
BETREUUNG VON PERSONEN MIT BESONDEREN BEDÜRFNISSEN	37
EVALUIERUNG DER LEISTUNGEN DER HAUSVERWALTUNG UND DER WOHNZUFRIEDENHEIT	39
KOMMENTARE	41
der ExpertInnen aus der Arbeitsgruppe	

EINLEITUNG

Wohnen gehört zu den unverzichtbaren Grundbedürfnissen.
Die soziale Wohnungsvergabe ist ein bedeutendes
gesellschaftspolitisches Instrument, das sowohl positive
als auch negative räumliche Effekte auslösen kann.



Werden Wohnungen nach ausschließlich formalen Aspekten vergeben – ohne das soziale Klima in der Wohnanlage zu kennen und zu berücksichtigen – können Problemlagen entstehen. Sozial-integrative Wohnungsvergabe muss daher als Steuerungsinstrument für das Zusammenleben verstanden werden. Der vorliegende Leitfaden zur sozial-integrativen Wohnungsvergabe wendet sich an EntscheidungsträgerInnen, die mit der

Wohnungsvergabe betraut sind: in Städten, Gemeinden, bei Wohnbau-trägern und in Hausverwaltungen. Sie haben in der Wohnungsvergabe eine Schlüsselfunktion und eine große Verantwortung für die Wohnanlage und das Wohnquartier. Durch ihre Vergabeentscheidungen beeinflussen sie das Zusammenleben vor Ort – noch bevor neue MieterInnen überhaupt einge-zogen sind.

DEFINITION:

Sozial-integrative Wohnungsvergabe bedeutet, dass bei der Vergabe von Wohnungen die möglichen integrativen bzw. desintegrativen Auswirkungen auf das Zusammenleben der BewohnerInnen in der Wohnanlage und auf das Quartier berücksichtigt werden. Darauf aufbauend gilt es, vorausschauend Überlegungen und Strategien zu entwickeln, die ein gutes Zusammenleben begünstigen. Die Voraussetzung dafür ist eine gute Kenntnis des sozialen Klimas in der Wohnanlage.

Der Leitfaden bezieht sich in erster Linie auf sozial-gebundene Wohnungen¹ (wie Gemeindewohnungen und geförderte Wohnungen von gemeinnützigen Bauvereinigungen) – unabhängig davon, ob es sich um Neubezug oder Wiedervergabe handelt. Darüber hinaus sind auch die VermieterInnen von Privatwohnungen und gewerblich genutzten Wohnungen eingeladen, die Empfehlungen des Leitfadens zu berücksichtigen und damit das Bewusstsein für die Wirkungen der sozial-integrativen Wohnungsvergabe zu verbessern.

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN:

Laut Statistik Austria gibt es 1,5 Mio. Mietwohnungen (2012) in Österreich. Davon entfallen 274.000 auf Gemeindewohnungen, 592.000 auf gemeinnützige Wohnungen und 649.000 auf private Wohnungen. Bei einer angenommenen MieterInnenfluktuation von 5 % bei kommunalen und gemeinnützigen Wohnungen fallen jährlich etwa 43.300 Wohnungswechsel an, also ebenso viele Wohnungsvergaben. Insgesamt werden etwa 15.000 sozial geförderte Hauptmietwohnungen pro Jahr neu bezogen.²

¹ Sozial-gebundene Wohnungen sind Wohnungen, die unter Inanspruchnahme von öffentlichen Mitteln erbaut werden und zu Mietkosten unter Marktniveau an jene MieterInnen vergeben werden, die bestimmte Voraussetzungen, wie z.B. geringes Einkommen, qualifizierten Wohnbedarf, etc. erfüllen. Es handelt sich dabei vor allem um Gemeindewohnungen, die von der Gemeinde

selbst errichtet und vergeben werden, sowie um Wohnungen, die von gemeinnützigen Bauvereinigungen gemäß § 1 Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz errichtet und im weiteren Verlauf verwaltet werden.

² Siehe dazu Lugger/Amann, Österreichisches Wohnhandbuch 2013.



HERAUS- FORDERUNGEN

Die Wohnungsvergabe bringt unterschiedliche Herausforderungen mit sich. Davon können folgende vor dem Hintergrund der sozial-integrativen Wohnungsvergabe formuliert werden:



TRANSPARENTE KOMMUNIKATION DES VERGABEVERFAHRENS

In vielen Städten und Gemeinden Österreichs werden geförderte Wohnungen im Rahmen strukturierter Verfahren vergeben. Dabei stehen die vergebenden Stellen oft vor der Herausforderung, dem Bedürfnis der WohnungswerberInnen nach verstärkter Transparenz zu entsprechen. Einheitliche und transparente Vergabekriterien sind die Grundlage für Nachvollziehbarkeit und stärken das Vertrauen in wohnungsvergebende Einrichtungen.

SPANNUNGSFELD: SOZIAL- VERTRÄGLICHE NACHBARSCHAFT – GLEICHBEHANDLUNG

Bei der Wohnungsvergabe kommt es häufig zu einem Spannungsverhältnis zwischen der Sorge um eine sozialverträgliche Nachbarschaft und der Notwendigkeit der Gleichbehandlung von WohnungswerberInnen. In diesem Bereich herrscht erhöhter Informationsbedarf über die komplexen sozialen Zusammenhänge und die rechtskonformen Möglichkeiten in der Wohnungsvergabe (Quotenregelungen, Sprachkenntnisse und Antidiskriminierung).

SPANNUNGSFELD: INDIVIDUELLE BEDÜRFTIGKEIT – SOZIALE WIRKUNGEN

Bei der Wohnungsvergabe kann es zu einem Spannungsverhältnis zwischen individueller Bedürftigkeit einer Person und sozialer Verträglichkeit in Bezug auf das Zusammenleben in der Wohnanlage und dem Wohnumfeld kommen. In Gemeinden, Städten und bei Hausverwaltungen besteht daher steigender Bedarf an Strategien, um zielführend mit möglichen Spannungen umzugehen.

MISSVERSTÄNDNISSE UND MÖGLICHE SPANNUNGEN ÜBER DIE ANLAGENNUTZUNG

In Wohnanlagen mit großer kultureller Vielfalt bestehen ganz konkrete Anforderungen an Organisation, Kommunikation und Management. Diskussionen über die Nutzung des zur Verfügung stehenden Wohnraums können zu einer angespannten Situation zwischen den BewohnerInnen führen. In diesen Fällen kann es sogar so weit gehen, dass es zu abwertenden Meinungen über andere MieterInnen und deren kulturellen Hintergrund kommt. Potentielle Spannungen polarisieren häufig das soziale Klima in der gesamten Wohnanlage.

ZIELE

Der Leitfaden versteht sich als eine Empfehlung an die Vollziehenden der Wohnungsvergabe in Österreich. Die Verantwortlichen finden darin eine praxisnahe Anleitung für eine sozial-integrative Wohnungsvergabe.



Folgende Ziele sollen mit diesem Leitfaden erreicht werden:

NACHVOLLZIEHBARKEIT UND TRANSPARENZ DES VERGABEVERFAHRENS

Eine faire Wohnungsvergabe verlangt klare, nachvollziehbare und transparente Vergabekriterien, die über möglichst viele Kommunikationskanäle sichtbar gemacht werden. Dabei gilt es, die aktuelle Vergabep Praxis kritisch zu analysieren und Defizite abzubauen.



BEWUSSTSEIN FÜR SOZIALE AUSWIRKUNGEN DER VERGABE STÄRKEN

Das Ziel der sozial-integrativen Wohnungsvergabe ist es, ein Bewusstsein dafür zu schaffen, welche sozialen und integrationsrelevanten Auswirkungen Vergabeentscheidungen auf die Wohnanlage und das Wohnumfeld haben. Bei Bedarf gilt es, durch entsprechende Begleitmaßnahmen das Zusammenleben zu verbessern.

WEITERENTWICKLUNG DER SOZIALEN KOMPETENZ IN DER WOHNUNGSVERGABE

Die Vergabeverantwortlichen sollten über soziale Kompetenz verfügen oder diese über Weiterbildungen, Austauschgespräche mit beispielsweise HausbesorgerInnen, MieterInnenbeiräten, etc. ausbauen.

ENTSCHÄRFUNG VON KONFLIKTPOTENZIALEN

Bei der Wohnungsvergabe sollen die sozialen Auswirkungen im Wohnumfeld, die ein einseitiges Vergabemanagement zur Folge hat, stärker bewusst gemacht werden. Ziel muss es hier sein, ein reflektiertes Entscheiden bei der Vergabe möglich zu machen und diese Effekte auf das Zusammenleben mitzudenken. Dadurch wird es möglich, in problematische Entwicklungen gestaltend einzugreifen und mögliche Konfliktpotenziale abzuschwächen.

KENNTNISSE UND BERÜCK- SICHTIGUNG LOKALER GEgeben- HEITEN IN DEN ANLAGEN

Es ist von besonderer Bedeutung, dass die Verantwortlichen der Wohnungsvergabe die lokalen Gegebenheiten in den Anlagen kennen und über das Wissen des anlagenspezifischen Zusammenlebens verfügen.

RECHTLICHE RAHMEN- BEDINGUNGEN



Diese rechtlichen Rahmenbedingungen sind hinsichtlich der Wohnungsvergabe zu beachten:

GEMEINDE ALS TRÄGERIN VON PRIVATRECHTEN

Gemäß Art. 116 Abs 2 B-VG ist die Gemeinde ein selbständiger Wirtschaftskörper. Deshalb besitzt sie das Recht, innerhalb der Schranken der allgemeinen Bundes- und Landesgesetze Vermögen aller Art zu besitzen, zu erwerben und wirtschaftliche Unternehmungen zu betreiben. Die Vermietung von Gemeindewohnungen erfolgt im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung, wobei die Gemeinde als Trägerin von Privatrechten tätig wird.

Der Erlass von Wohnungsvergaberichtlinien durch Gemeinden hat grundsätzlich auf keiner speziellen Rechtsgrundlage zu erfolgen. Das Fehlen einer solchen Grundlage zeigt deutlich, dass es sich bei diesen Vergaberichtlinien um verwaltungsinterne Selbstbindungsnormen bzw. um privatrechtliche Willenserklärungen handelt.³

Daraus ergibt sich, dass die österreichischen Gemeinden keine einheitlichen Wohnungsvergaberichtlinien aufweisen, sondern diese nach Bedarf unterschiedlich konzipieren können.

2. BINDENDE ANTI-DISKRIMINIERUNGSGESETZGEBUNG

Die geltende europäische und österreichische Antidiskriminierungs- bzw. Gleichbehandlungsgesetzgebung ist bindend und zeigt deutlich, dass Kriterien wie ethnische bzw. religiöse Zugehörigkeit, oder Geschlecht keinen Versagungsgrund darstellen dürfen.⁴

³Vgl hierzu Hauer, Deutschkenntnisse als Kriterium der kommunalen Wohnungsvergabe in RFG 2011/7, 21 Fn 4; siehe auch VfSlg 7717/1975; OGH 2. 6. 2009, 9 Ob 5/08p.

⁴Dazu zählen beispielsweise: die EU-Richtlinie 2000/43/EG zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse

oder der ethnischen Herkunft, der Internationale Pakt über wirtschaftliche und soziale Rechte, die Charta der Grundrechte der EU, das Übereinkommen über die Beseitigung aller Formen rassistischer Diskriminierung Gleichbehandlungs- und Landesantidiskriminierungsgesetze als auch nationale Gleichstellungsgesetze und das Datenschutzgesetz.

PERSONEN- & GEMEINSCHAFTS- BEZOGENE VERGABEKRITERIEN



Für die Vergabe von sozialen und gemeinnützigen Wohnungen werden personenbezogene MUSS- und KANN-Kriterien für den/die WohnungswerberIn sowie gemeinschaftsbezogene, sozial-integrative Kriterien empfohlen.

PERSONENBEZOGENE MUSS- UND KANN-KRITERIEN

MUSS-Kriterien sind jene Grundvoraussetzungen, die ein/e WohnungswerberIn erfüllen muss, um für eine Wohnungsvergabe infrage zu kommen. Dazu zählen Mindestalter, rechtmäßiger Aufenthalt in Österreich und eine festgelegte Einkommensobergrenze.

KANN-Kriterien sind zusätzliche Kriterien, die vergebende Stellen zu den MUSS-Kriterien heranziehen können. Hier gibt es in Österreichs Städten und Gemeinden eine Vielzahl an Kriterien, die die wohn- und sozialpolitischen Prioritäten widerspiegeln, wie zum Beispiel Überbelegung, Gesundheitsschädlichkeit der Wohnung, krankheits- bzw. altersbedingter Wohnungsbedarf, behindertengerechtes Wohnen, von Obdachlosigkeit bedrohte Personen oder Leistbarkeit der Wohnung, etc.

GEMEINSCHAFTSBEZOGENE, SOZIAL-INTEGRATIVE KRITERIEN

Gemeinschaftsbezogene Kriterien sind entscheidend für ein gutes Zusammenleben in der Wohnanlage. Die Entscheidung darüber, welche Kriterien man für die unterschiedlichen Anlagen heranzieht, hat direkten Einfluss auf die Nachbarschaft und das Wohnumfeld.

Jede Wohnanlage hat ihre Besonderheiten in Bezug auf ihre BewohnerInnen und auf das Zusammenleben. Wird eine Wohnung neu vergeben, muss die vergebende Stelle hinreichend Wissen über die Infrastruktur in der Anlage, das Wohnumfeld und das soziale Klima in der Anlage haben und dieses reflektierend in das Vergabeverfahren einfließen lassen.

Die hier angeführten gemeinschaftsbezogenen Kriterien sollen die gezielte sozial-umsichtige Wohnungsvergabe unterstützen:

1. BEDÜRFNISLAGEN UNTERSCHIEDLICHER ALTERSGRUPPEN

Verschiedene Altersgruppen haben unterschiedliche Ansprüche und Bedürfnisse an das Leben in der Wohnanlage wie auch an die vorhandene Infrastruktur. Während ältere Menschen z.B. ein erhöhtes Ruhe- und Sicherheitsbedürfnis haben können, tendieren junge Menschen eher zu einem stärker erlebnis- und eventorientierten Lebensstil. Diese unterschiedlichen Ansprüche und Bedürfnisse an das Leben in der Wohnanlage können verschiedene Nutzungskonflikte mit sich bringen. Das Wissen um die altersbedingten Bedürfnisse und Ansprüche in Zusammenhang mit der lokalen Infrastruktur kann dabei helfen, mögliche Konfliktfelder frühzeitig zu erkennen und Lösungsansätze zu entwickeln.

2. FAMILIENSTAND UND -GRÖSSE

Ledig oder verheiratet, mit oder ohne Kinder, Alleinerziehende oder Großfamilien, etc. – all das zeichnet die Vielfalt der Lebens- und Familienformen im Allgemeinen wie auch in der Wohnanlage im Besonderen aus. Das Interesse der BewohnerInnen an der entsprechenden Infrastruktur vor Ort ist daher oft sehr verschieden. So freuen sich Familien beispielsweise über Spiel-

plätze und Freiräume für ihre Kinder, anderen BewohnerInnen ist hingegen eine hinreichende Lärmdämmung der Wohnungen wichtig. Die Infrastruktur vor Ort kann deshalb häufig Anlass für nachbarschaftliche Konflikte sein.

3. SOZIALES KLIMA UND DIE QUALITÄT DER MIETERBEZIEHUNGEN

Es gibt Wohnanlagen, in denen das soziale Klima aus verschiedenen Grün-



den angespannt ist. In so einer Situation können auch kleine Anlässe zu einer Verhärtung der jeweiligen Position führen. Sind in belastenden Situationen außerdem verschiedene soziale oder kulturelle Personen bzw. Gruppen involviert, so kann es zu Abwertungen und Diskriminierungen sowie zu Integrationskonflikten allgemein kommen. Häufig fehlt es in solchen Situationen an niederschweligen Moderationsformen, die frühzeitig eingreifen können.

3. GEMEINSAME SPRACHE UND INTERKULTURELLER AUSTAUSCH

Mehrsprachigkeit und kulturelle Vielfalt sind eine gesellschaftliche Realität und können für alle bereichernd wirken. Wichtig dafür ist, dass ein offenes Klima vorherrscht und Deutsch als gemeinsame Sprache zum Kennenlernen und Austauschen etabliert wird. Fehlende Kommunikation zwischen den BewohnerInnen macht ein Aufei-

inander-Zugehen unmöglich und kann bei möglichen interkulturellen Missverständnissen zu überforderten Nachbarschaften in Wohnanlagen führen.

4. MEHRFACHBENACHTEILIGUNG UND MÖGLICHE BELASTUNG

Soziale und gemeinnützige Wohnungen dienen dazu, gesellschaftlichen Ausgleich zu erzielen, aber auch um Abhilfe in möglichen Notsituationen zu bieten. Während eine Unterkunft für die Betroffenen Wohnsicherheit bedeutet, kann ihre Unterbringung in der Wohnanlage für die NachbarInnen eine Belastung, Verunsicherung oder auch Risiko darstellen. Bei der Vergabe von Wohnungen wäre darauf zu achten, dass es bei Bedarf eine entsprechende Betreuungsstruktur gibt und gegebenenfalls das Gespräch mit den NachbarInnen zur Information und zum Kennenlernen gesucht wird.

5. SOZIALES ENGAGEMENT UND „BRÜCKENBAUERINNEN“

In Wohnanlagen mit großer kultureller Vielfalt können Personen, die als BrückenbauerInnen auftreten, einen wichtigen Beitrag für ein gutes Zusammenleben leisten. Dies sind Personen, die von den BewohnerInnen gleichermaßen geschätzt werden und dadurch ausgleichende Vermittlerfunktionen übernehmen können. Bei der Wohnungsvergabe wäre es wichtig, dass die vergebende Stelle bewusst solche Personen berücksichtigt, die eine sozial-integrative BrückenbauerIn-Funktion ausüben können. Weiters ist es essentiell, dass sie bei ihrem Engagement nicht alleine gelassen werden, sondern eine entsprechende Unterstützung erhalten.

LÖSUNGS- ANSÄTZE

In den folgenden sechs Schritten werden exemplarisch Lösungsansätze gezeigt, die Gemeinden, Städte, Wohnbauträger und Hausverwaltungen unterstützen sollen, die aktuellen Herausforderungen in der sozialen Wohnungsvergabe zu bewältigen.



SCHRITT 1: VERGABEKRITERIEN FESTLEGEN UND SICHTBAR MACHEN

In einem ersten Schritt geht es darum, dass jede Stelle, die Wohnungen vergibt, zunächst die eigene Vergabepraxis reflektiert. Das Ergebnis dieser Analyse kann zur notwendigen Festlegung von einheitlichen, transparenten und objektiven Vergabekriterien führen. Darüber hinaus sollen die Vergabekriterien nach außen sichtbar gemacht werden, um dem/der WohnungswerberIn ein transparentes Verfahren gewährleisten zu können.

ZENTRALE FRAGEN

HIERZU SIND:

Wie gestaltet sich der Ablauf der Wohnungsvergabe?

Gibt es ein standardisiertes Vergabeprozedere?

Welche Vergabekriterien werden bis dato zur Wohnungsvergabe herangezogen?

Wo ist unsere Vergabepraxis noch verbesserungsfähig?

Sind unsere Vergabekriterien sichtbar, z.B. über unsere Webseite? Gibt es Informationen zum Vergabeverlauf? Wo sind diese zu finden?

SCHRITT 2: KOMPETENZ FÜR DIE BELEGUNGSPOLITIK UND DAS ZUSAMMENLEBEN ENTWICKELN

Unterschiedliche Personen und Gruppen stellen unterschiedliche Anforderungen an das Wohnen und ihr Wohnumfeld. Manchmal können daraus Konflikte entstehen, die – wenn nicht frühzeitig gehandelt wird – in der Stille eskalieren und zu verhärteten Positionen führen. Sind in diesen Spannungsfeldern auch Menschen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund involviert, können interkulturelle Missverständnisse entstehen. Solche Konflikte können zu Abgrenzungen führen und das soziale Klima so belasten, dass das Image einer Wohnanlage bzw. eines Wohnquartiers beeinträchtigt wird.

Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die EntscheidungsträgerInnen in den Gemeinden und Wohnbauträgern sowie die für die Wohnungsvergabe zuständigen MitarbeiterInnen für die Komplexität des Themas sensibilisiert werden und gegebenenfalls in Schulungen entsprechende Kompetenzen aufbauen.

Das hilft ihnen dabei, ein genaueres Bild von der Qualität des Zusammenlebens in den einzelnen Wohnanlagen zu gewinnen. Diese erhöhte Sensibilität für Fragen der Belegungspolitik sollte dann in den Vergabeprozess einfließen, um das soziale Klima in der Wohnanlage zu verbessern.

GOOD PRACTICE - LINKS:

Projekt „Soziale Stadt NRW“ – Belegungsmanagement

www.sozialestadt.nrw.de/stadtteile_projekte/projekte/monheim_belegungsmanagement.php



ZENTRALE FRAGEN

HIERZU SIND:

Haben wir als Vergabestelle ausreichend Wissen, wie das Zusammenleben in der Wohnanlage aussieht?

→ Wenn nicht, wie können wir dieses Wissen aufbauen (z.B. über regelmäßige Vor-Ort-Besuche, Gespräche mit HausbesorgerInnen oder anderen Vertrauenspersonen)?

Gibt es dort bestimmte Spannungsbz. Problembereiche?

→ Wenn ja, wie sehen diese aus? Kippt die soziale Zusammensetzung in eine problematische Richtung?

Kommt es zu einer Zunahme mehrfachbenachteiligter Gruppen in einzelnen Anlagen/Quartieren?

Was bedeutet dies für die Vergabepolitik? Gibt es Personen oder Gruppen, deren Zusammensetzung in der Anlage zu möglichen Problemen führen könnte?

→ Wenn ja, wie kann man diesen Problemen begegnen, ohne einen/eine WohnungswerberIn zu benachteiligen?

Bieten wir Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Steigerung der Kompetenz der MitarbeiterInnen im Bereich der Wohnungsvergabe, Mediation und Konfliktmanagement an?

→ Wenn ja, werden die aktuellen Problemstellungen damit geeignet adressiert?

EU-Leitlinien für eine Gemeinschaftsinitiative betreffend die wirtschaftliche und soziale Wiederbelebung der krisenbetroffenen Städte und Stadtrandgebiete zur Förderung einer dauerhaften Städteentwicklung

www.europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/social_inclusion_fight_against_poverty/g24209_de.htm



SCHRITT 3: WILLKOMMENSKULTUR – DEN EINZUG VON NEUEN BEWOHNERINNEN BEGLEITEN

Die Art und Weise, „ob“ und „wie“ BewohnerInnen in der Einzugsphase willkommen geheißen werden, legt eine Basis für das spätere Zusammenleben in der Wohnanlage. Veränderungen in der BewohnerInnenzusammensetzung sind immer auch mit einer Eingewöhnungsphase für die neuen MieterInnen und einer Aufnahmephase durch die anderen BewohnerInnen in einer Wohnanlage verbunden. Häufig gelingen diese Prozesse von selbst und ohne größeres Aufsehen. In sozial angespannten Wohnanlagen kann diese Veränderung aber zu Problemen führen. Um hier Konfliktpotenzial bereits in einer Frühphase zu entschärfen und gleichzeitig neuen MieterInnen einen positiven Einstieg in ihr neues Umfeld zu erleichtern, ist es wichtig, die neuen BewohnerInnen angemessen zu begleiten.



EINZUG IN BESTEHENDE WOHNANLAGEN

In bestehenden Wohnanlagen sollte die Hausverwaltung den/die neue MieterIn beim Einfinden in die Wohnanlage unterstützend begleiten. Dazu können folgende Schritte behilflich sein:

- *Persönliche Wohnungsübergabe durch den/die HausverwalterIn an Ort und Stelle im Beisein des/der Hausbetreibers/Hausbetreiberin und Rundgang in der Anlage*
- *Überreichung einer umfassenden Informationsmappe (mit Kontaktdaten der Ansprechpersonen, Hausordnung, Nutzung der Gemeinschaftsräume, etc.) bei der Schlüsselübergabe*
- *Mündliche Erklärung der wesentlichen Punkte der Hausordnung und Unterschrift dieser als verbindlicher Mietvertragsbestandteil*
- *Vorstellen des/der neuen MieterIn bei den unmittelbaren Nachbarn*

- *Kleines Übergabegeschenk (z. B. Erste-Hilfe-Kasten, kleine Werkzeugbox, etc.)*

- *Bekanntgabe aller Ansprechpersonen*

ERSTBEZUG IN EINEM NEUBAU

Bei neugebauten Wohnanlagen erfolgt der Einzug der MieterInnen nahezu gleichzeitig. In der ersten Phase lernen sie einander kennen und beginnen sich einzuleben. Neben den oben angeführten Punkten sind bei Erstbezug in Neubauten zusätzliche Schritte unterstützend:

- *Organisieren einer BewohnerInnenversammlung für ein gegenseitiges Kennenlernen, Vorstellung der Hausordnung, Klärung offener Fragen und Vorstellen der Ansprechpersonen*
- *Hinweis auf den Stiegenhaus-Aushang mit der Kontaktperson der Hausverwaltung/-betreuung*

- Nachbarschaftsfest für Kinder und Erwachsene
- Zweitversammlung ein halbes Jahr nach Bezug, in der nach der Einzugsphase alle Themen und mögliche Probleme angesprochen werden können

ZENTRALE FRAGEN

HIERZU SIND:

Wie heißen wir unsere NeumieterInnen vor Ort willkommen?

Gibt es so etwas wie eine strukturierte Einzugsbegleitung, die auf Erstbezug bzw. Neubezug in bestehende Wohnanlagen optimiert ist?

Wie oder mit welchen Maßnahmen ließe sich eine Willkommensstruktur in unseren Wohnanlagen einführen?

GOOD PRACTICE - LINKS:

„Willkommen Nachbar!“ – Wohnservice Wien – wohnpartner
www.wohnpartner-wien.at/home/projekte/242



Hamburger Wohnen – Soziales Management
www.hamburgerwohnen.de/blogsection/soziales-management.html





SCHRITT 4: KOMMUNIKATION UND PARTIZIPATION – GEMEINWESENARBEIT

Gemeinwesenarbeit fördert proaktiv das Zusammenleben in der Wohnanlage. Das steigert die Wohnzufriedenheit sowie nachbarschaftliche Beziehungen und hat eine starke, konfliktpräventive Wirkung. Eine wichtige Maßnahme für das Zusammenleben ist das Einbeziehen von „BrückenbauerInnen“ sowie das Schaffen entsprechender Räume für die Kommunikation zwischen den MieterInnen untereinander sowie zwischen MieterInnen und der Hausverwaltung.

Dort, wo es an Möglichkeiten fehlt, nachbarschaftliche Spannungen zu lösen, bedarf es unterstützender Angebote, wie Konfliktmoderation und Mediation. Ehrenamt-, Freiwilligen-, und Peerarbeit können als wichtige Ressource die professionelle Arbeit bereichern und entlasten. Unterstützungsangebote im Sinne von Nachbarschaftshilfe beinhalten neben direkter, personenbezogener Hilfe (z. B. Kinderbetreuung/Lernbegleitung, EnergiepartnerInnen, Grätzelmütter, etc.) die Förderung der nachbarschaftlichen Solidarität.

ZENTRALE FRAGEN**HIERZU SIND:**

Gibt es hinreichende Informations- und Austauschmöglichkeiten zwischen den BewohnerInnen untereinander und zur Hausverwaltung, wie z.B. über Mieterveranstaltungen, Mieterbeiräte und Informationsbroschüren?

Gibt es MieterInnen, die die Fähigkeiten und Bereitschaft haben, sich für das Zusammenleben in der Wohnanlage zu engagieren?

Was macht die Hausverwaltung um solche „BrückenbauerInnen“ zu finden und zu unterstützen?

Wie kann die Hausverwaltung den Informationsaustausch mit den MieterInnen verbessern?

GOOD PRACTICE - LINKS:

Projekte „Soziale Stadt NRW“

www.soziale-stadt.nrw.de/stadtteile_projekte/projekte/projektliste.php



Beispiel für ein elektronisches schwarzes Brett

www.koernerhof.at



SCHRITT 5: BETREUUNG VON PERSONEN MIT BESONDEREN BEDÜRFNISSEN

In einer Wohnanlage leben MieterInnen mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Bei jenen BewohnerInnen, die sozialarbeiterisch relevante oder gesundheitliche Bedürfnisse haben, braucht es entsprechende Angebote und Unterstützung, um ein sozial-verträgliches Zusammenleben in der Anlage zu gewährleisten. Geht es beispielsweise um Suchterkrankungen, körperliche bzw. psychische Beeinträchtigungen oder vorangegangene Wohnungslosigkeit, ist es sinnvoll, Fachpersonal hinzuzuziehen. Derartige Unterstützungsleistungen sind meist dann besonders wirkungsvoll, wenn das Wohnumfeld nach Möglichkeit einbezogen wird.



ZENTRALE FRAGEN**HIERZU SIND:**

Gibt es im Vorfeld des Einzugs von NeumieterInnen mit speziellen Bedürfnissen (ehemals von Obdachlosigkeit betroffene Personen oder Personen mit körperlicher/psychischer Beeinträchtigung, schwerer Erkrankung, Suchthistorie, etc.) die Möglichkeit, soziale Clearing-Gespräche durchzuführen?

Bietet die Hausverwaltung Unterstützung für Menschen mit besonderen Bedürfnissen an?

Ist die Hausverwaltung entsprechend mit sozialen Betreuungseinrichtungen vernetzt?

Wird bei Bedarf an entsprechende SpezialistInnen, SozialarbeiterInnen oder anderes Fachpersonal weitervermittelt?

GOOD PRACTICE-LINKS:**Soziales Netzwerk Wohnen in Vorarlberg – Wirkungsanalyse**

www.bawo.at/de/content/aktuelles/details/datum/2012/06/04/soziales-netzwerk-wohnen-in-vorarlberg-wirkungsanalyse-1.html

**Für die Anliegen älterer Personen**

www.leg-nrw.de/fileadmin/user_upload/Assets/PDFs/Publikationen/leg_magazin_2009_02.pdf

**Für Personen mit Demenzerkrankung:**

www.leg-nrw.de/fileadmin/user_upload/Assets/PDFs/Publikationen/leg_magazin_0108.pdf

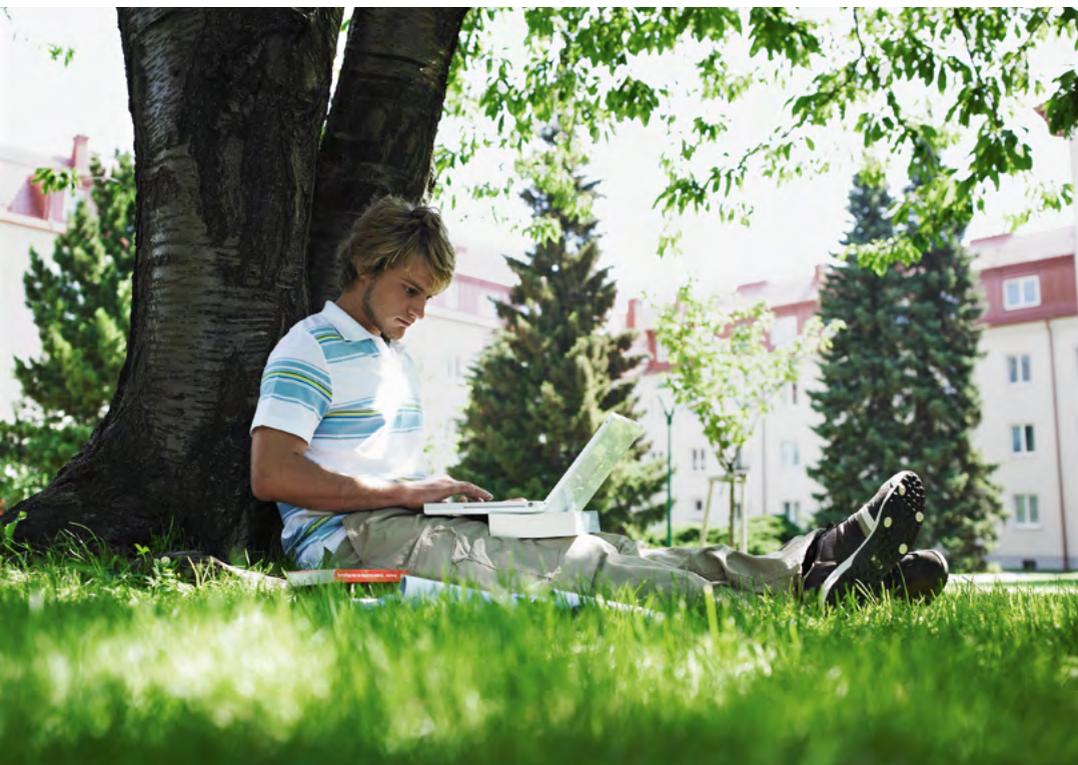
**EUROCITIES Report on Cities' Strategies Against Homelessness**

nws.eurocities.eu/MediaShell/media/City%20responses%20to%20homelessness-final.pdf



SCHRITT 6: EVALUIERUNG DER LEISTUNGEN DER HAUSVERWALTUNG UND DER WOHNZUFRIEDENHEIT

Ein letzter Schritt, der im Rahmen einer sozial-integrativen Wohnungsvergabe wesentlich ist, umfasst die Evaluierung der Hausverwaltung. Dabei empfiehlt es sich, die MieterInnen nach ihrer Zufriedenheit mit der Hausverwaltung und



dem Zusammenleben in der Wohnanlage zu befragen. Feedbackgespräche und offen formulierte MieterInnenbefragungen eignen sich dafür sehr gut, da man aus diesen nicht nur die bisherigen Erfahrungen gewinnen, sondern vor allem auch die Bedürfnisse der MieterInnen erheben kann.

Darüber hinaus ermöglichen solche Befragungen der Hausverwaltung ihre

eigenen Leistungen zu evaluieren und daraus wertvolle Informationen über das Zusammenleben in den Wohnanlagen zu erhalten. So kann die Hausverwaltung ihre Leistungen gezielt verbessern und verstärkt auf die konkreten Bedürfnisse der KundInnen eingehen.

GOOD PRACTICE - LINKS:

InWIS – Soziales Management und Unternehmensorganisation aus Bewohner- und Mitarbeiterperspektive

www.irb.fraunhofer.de/stadt-raumplanung/fors/projekt/Wohnerfahrungen-und-Servicebewertungen/19990032



KOMMENTARE DER EXPERTINNEN AUS DER ARBEITS- GRUPPE

„Bereits der Nationale Aktionsplan für Integration (NAPI) definiert das Ziel, Benachteiligung von MigrantInnen im Wohnbereich entgegenzuwirken. Die Vergabe von Mietwohnungen durch Gemeinden und gemeinnützige Bauträger stellt seit Jahrzehnten ein wichtiges sozialpolitisches Instrument dar, das für die Verwirklichung dieses Ziels notwendig ist. Der vorliegende Leitfaden soll dieses wichtige Instrument an die heutigen Herausforderungen anpassen und neu schärfen. Neue Lösungsansätze, wie der Aufbau sozialer Kompetenz oder die Einführung einer zeitgemäßen Willkommenskultur sind wichtige Bausteine für eine sozial-integrative Vergabe. Dadurch können die integrativen Auswirkungen der Wohnungsvergabe positiv gestärkt werden, womit ein wertvoller Beitrag für ein gutes Zusammenleben in den Wohnanlagen geleistet wird.“

Prof. Dr. Klaus Lugger

Geschäftsführer „Neue Heimat Tirol“ Gemeinnützige WohnungsGmbH
und Mitglied des Expertenrats für Integration

„Die Qualität einer Wohnanlage kann nicht nur über ihren baulichen Zustand oder die Infrastruktur gemessen werden. Denn auch der schönste Ort ist wenig wert, wenn die Qualität des Zusammenlebens schlecht und das soziale Klima belastend ist. Im Bewusstsein dessen kann über eine sozial um- und weitsichtige Vergabe und Einzugsbegleitung ein wichtiger Schritt für ein gutes Zusammenleben geleistet werden. Dies rechnet sich nicht nur sozial, sondern auch administrativ und ökonomisch. Dabei darf nicht vergessen werden, dass ein gutes Miteinander auch ein entspanntes Nebeneinander braucht, ansonsten fehlen uns unsere individuellen Rückzugsräume und es kommt zu überforderten Nachbarschaften.“

Dipl.-Soz. Kenan Güngör

Leiter des Büros für Gesellschafts- & Organisationsentwicklung
[think: difference] und Mitglied des Expertenrats für Integration

„Die Produktion, der Erhalt und die einer offenen, sich stets erneuernden Gesellschaft entsprechende Vergabe sozialen Wohnraumes ist eine der wesentlichsten Aufgaben des Staates. Die Arbeit an diesem Leitfaden hat mir geholfen, das eine oder andere differenzierter zu sehen und Entscheidungen aus neuen Blickwinkeln zu treffen. Ich hoffe und bin überzeugt, dass die Gedanken unseres Arbeitskreises in ihren Grundsätzen Eingang in die immobilienwissenschaftliche Lehre und Praxis finden werden.“

Prof. Mag. Thomas Malloth

Fachverbandsobmann der Immobilien und
Vermögensstrehänder Wirtschaftskammer Österreich

„Die soziale und ethnische Integration von Menschen ist untrennbar mit der Struktur von Wohnungsmärkten und integrations- sowie wohnungspolitischer Gestaltung verknüpft. Aufgrund des auch im internationalen Vergleich sehr hohen Anteils an sozial gebundenem Wohnraum in Österreich steht ein hervorragendes Lenkungsinstrument zur weitgehenden Verhinderung von Segregation in den österreichischen Siedlungsräumen zur Verfügung. Der vorliegende Leitfaden soll als wertvolle Orientierungshilfe dazu beitragen, die dauerhaft hochrelevanten Herausforderungen von Integration zu bewältigen.“

Mag. Andreas Oberhuber

**Geschäftsführer der Forschungsgesellschaft
für Wohnen, Bauen und Planen (FGW)**

„Aufgrund der sehr vielfältigen Positionen und Perspektiven der TeilnehmerInnen stellte die Arbeit in der ARGE eine große Herausforderung dar. Es ist in einer sehr konstruktiven Weise gelungen, unterschiedliche Positionen zu thematisieren und zu diskutieren und daraus einen guten Konsens zu bilden. Unser Produkt, der Leitfaden, kann sich sehen lassen.“

Prok. Mag. Josef Cser

Bereichsleiter der wohnpartner wien

„Überforderte Nachbarschaften und Konflikte in Wohnanlagen zu verhindern, ist das Ziel jeder Hausverwaltung. Mit diesem Leitfaden werden Österreichs Städte und Gemeinden in der kommunalen Wohnungsvergabe unterstützt. Unkompliziert und praxisnah.“

Ing. Mag. Dr. Karin Zauner, Bakk. phil.

Leiterin Soziales Management der Stadt Wien – Wiener Wohnen

„Österreich verfügt über ein im internationalen Vergleich sehr effektives wohnungspolitisches System. Die Wohnversorgung der Bevölkerung ist wegen des großen Bestands an kommunalen und gemeinnützigen Wohnungen gut. Es bestehen allerdings noch erhebliche Effizienzpotenziale, besonders im Bereich der Vergabe von Sozialwohnungen. Hierbei kann, ohne wesentlichen zusätzlichen Aufwand, die Wirksamkeit des Systems erheblich gesteigert werden. Daher wurde dieser Leitfaden für die Wohnungsvergabe erarbeitet, um den verantwortlichen Stellen in den Gemeinden bei der Weiterentwicklung ihrer Dienstleistung behilflich zu sein.“

FH-Doz. Dr. Wolfgang Amann

**Geschäftsführender Gesellschafter des Instituts
für Immobilien, Bauen und Wohnen GmbH (IIBW)**

IMPRESSUM

Herausgeber: Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres,
Minoritenplatz 8, A-1010 Wien

Layout: diereinzeichnerin.at

Bildnachweis: Stadt Wien – Wiener Wohnen, Dieter Steinbach

Internet: www.aussenministerium.at

© Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres, 2014



EUROPA
INTEGRATION
ÄUSSERES
BUNDESMINISTERIUM
REPUBLIK ÖSTERREICH

