



ANKOMMEN.WOHNEN.BLEIBEN. HÄUSER VERWALTEN – BEZIEHUNGEN GESTALTEN

Bericht zum Praxisforschungsprojekt: Neue Wege für eine sozial nachhaltige Hausverwaltung

Wohnen Plus Akademie & neunerimmo

IMPRESSUM

Ankommen.Wohnen.Bleiben. Häuser verwalten – Beziehungen gestalten

Bericht zum Praxisforschungsprojekt: Neue Wege für eine sozial nachhaltige Hausverwaltung

Beiträge zur IBA_Wien 2022 BAND 33

Herausgeberin

IBA_Wien 2022

Neues soziales Wohnen

Verfasser*innen

Wohnen Plus Akademie & neunerimmo

Bernd Rohrauer, Daniela Unterholzner, Adelheid Wimmer

Covergestaltung

IBA_Wien 2022, Stefan Goller

Claudia Kozák

Druck

druck.at

Copyright

Das Copyright für die Texte liegt bei den Autor*innen. Das Copyright für die Abbildungen liegt bei den Fotograf*innen bzw. Inhaber*innen der Bildrechte. Alle Rechte vorbehalten.

Umschlagsabbildung: @ iStock.com/ M. Pevide

Im Auftrag der IBA_Wien 2022, MA 50, Wohnbauforschung

Wien, 2022

ISBN 978-3-903474-12-3

Projekt

Ankommen.Wohnen.Bleiben.
Häuser verwalten – Beziehungen gestalten

Bericht zum Praxisforschungsprojekt:
Neue Wege für eine sozial nachhaltige Hausverwaltung

Wohnen Plus Akademie & neunerimmo

Autor*innen: Bernd Rohrauer, Daniela Unterholzner, Adelheid Wimmer

Wien 2022

Im Auftrag der IBA_Wien 2022 – Neues soziales Wohnen, MA 50 – Wohnbauforschung

wohnenplus
Akademie

neuner
immo

IBA
WIEN
Neues
soziales
Wohnen

» Bei der Umsetzung von ›Wohnen für alle‹ stellen Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen zentrale Schlüsselakteur*innen dar «



Inhalt

1. Einleitung.....	7
1.1. Ausgangslage.....	7
1.2. Ziele.....	8
1.3. Projektrahmen.....	8
1.4. Projektdesign & Phasierung.....	8
2. Projektphase I.....	10
2.1. Methode.....	10
2.2. Zentrale Ergebnisse.....	10
2.2.1. Leistbarkeit und rahmengebende Entwicklungen.....	10
2.2.2. Verknüpfung von Delogierungen und Wohnungslosigkeit und deren Hintergründe.....	11
2.2.3. Als problematisch identifizierte Veränderungen und Phänomene aus der Perspektive von Hausverwaltungen.....	12
2.2.4. Herausforderungen bei der Bekämpfung von Wohnungslosigkeit durch direkte Wohnungsvermittlung.....	12
2.2.5. Kritische Momente in Delogierungsprozessen.....	13
3. Projektphase II.....	17
3.1. Prozessgestaltung.....	17
3.2. Erkenntnisse aus den Workshops.....	17
3.3. Lehrgangsentwicklung.....	21
3.4. Entwicklung der Praxis-Box.....	23
4. Projektphase III.....	24
4.1. Praxis-Lehrgang „Ankommen. Wohnen. Bleiben. Häuser verwalten – Beziehungen gestalten“.....	24
4.1.1. Zielgruppen.....	24
4.1.2. Struktur und inhaltlicher Aufbau des Lehrgangs.....	24
4.2. Praxis-Box „Ankommen. Wohnen. Bleiben.“.....	25
4.2.1. Gesprächsführung & Einstellung.....	25
4.2.2. Informationen zum Thema Wohnungssicherung.....	26
4.2.3. Motivations-Karten.....	27
4.2.4. Persönliche Karten.....	27
5. Fazit & Ausblick.....	29
6. Quellen.....	30

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Gesellschaftliche Veränderungen und steigender Wohnungsdruck in den letzten Jahren führen zu komplexeren Herausforderungen und damit zu intensiveren Belastungen für Mitarbeitende von Hausverwaltungen. Die steigende relative und absolute Wohnkostenbelastung und eine immer größer werdende Anzahl an Menschen, die auf leistbaren Wohnraum angewiesen sind, stellen demnach maßgebliche gesellschaftliche Herausforderungen für eine nachhaltige soziale Wohninklusion dar. Diesen Druck, so die anlassgebende Wahrnehmung für dieses Projekt, spüren besonders Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen in ihrer beruflichen Praxis. Sie sind täglich mit Menschen aus verschiedenen Lebenswelten und in unterschiedlichen Lebenslagen in Kontakt. Sie sind gefordert mit Vielfalt kompetent umzugehen. Das macht den Beruf abwechslungsreich und fordernd zugleich.

So verschieden wie die Lebenswelten der diversen Mieter*innen, sind die Gründe, warum das eigene Dach über dem Kopf gefährdet sein kann – Jobverlust, Scheidung oder Krankheit sind nur einige davon. Dazu kommt, dass Mieter*innen in Zahlungsnot oft für sich als letzte Problemlösungsstrategie ein „ich bin nicht da“ sehen, also auf „Tauchstation“ gehen und unerreichbar sind. Mahnungen, Kündigungen, Räumungsklagen und Delogierungen sind immer wieder die rechtlichen und sozialen Konsequenzen. Ein Wohnungsverlust ist für Betroffene eine existenzielle Situation und daher auch für Mitarbeitende von Hausverwaltungen meist eine große Belastung.

Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen werden zunehmend zu Ermöglicher*innen dafür, das Menschenrecht auf Wohnen auch für Menschen in zunehmend prekären Ausgangslagen zu schützen. Sie sind zentrale Schlüsselakteur*innen, um faire und stabile Mietbeziehungen zu gewährleisten.

Daher ist es wichtig einen genauen Blick auf ihre Arbeitsfelder zu werfen: Welche Belastungsszenarien und möglicherweise neue Anforderungen müssen von diesen Schlüsselkräften bewältigt werden? Welche spezifischen Kompetenzen, Unterstützungsressourcen und Handlungsmöglichkeiten benötigt eine soziale Hausverwaltung der Zukunft, um ein gelingendes Ankommen, Wohnen und Bleiben immer diverser werdender Mieter*innen zu ermöglichen?

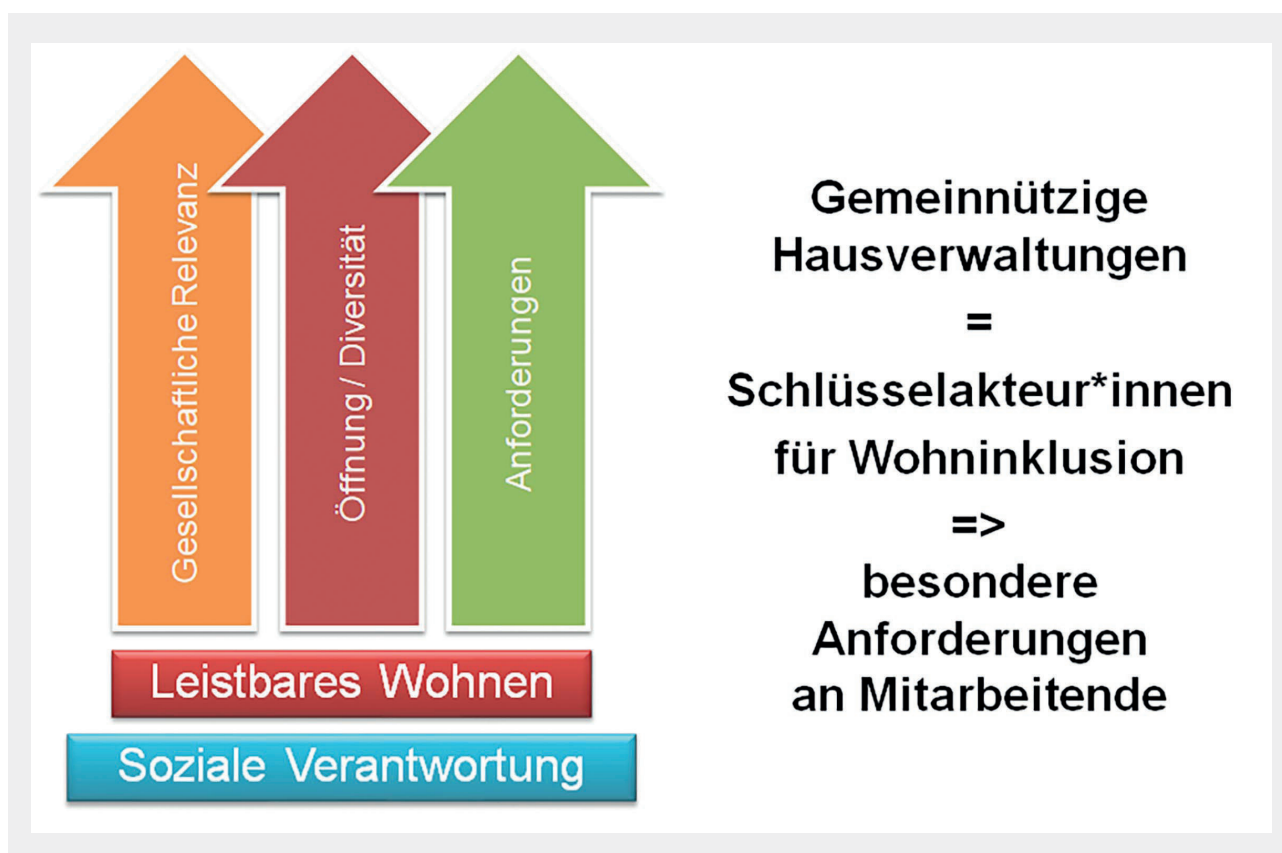


Abb. 1: Untersuchungsleitende Vorannahmen. Eigene Darstellung.

1.2. Ziele

Kernziel des Projektes ist es, Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen mit Ressourcen und Kompetenzen auszustatten, damit sie die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen ihres beruflichen Alltags gut gestalten können und langfristig gesund bleiben. Die Entwicklung dieses Projektes erfolgte produkt-offen und wiederholt in enger Abstimmung mit Expert*innen aus der Praxis.

1.3. Projektrahmen

Im Rahmen der Internationalen Bauausstellung – IBA_Wien 2022 – Neues Soziales Wohnen und im Auftrag der Wiener Magistratsabteilung 50 wurde das Projekt gemeinsam von der Wohnen Plus Akademie GmbH und neunerimmo – Neunerhaus Soziales Wohnen und Immobilien gemeinnützige GesmbH umgesetzt.

1.4. Projektdesign & Phasierung

Das Projekt wurde als dreistufiges Praxisforschungsprojekt konzipiert.

Untersuchungsleitend für Projektphase I war die Fragestellung:

„Welche Belastungen führen in Österreich zu Wohnungsverlust und welche Prozesse, Interventionen und persönlichen Vorgehensweisen sowie Hilfesysteme haben sich in der Praxis der Hausverwaltungen aus deren Sicht bewährt bzw. fehlen oder sollten (weiter-)entwickelt werden, um Delogierungsandrohungen und Delogierungen – unter Berücksichtigung von betrieblichen Erfordernissen – zu verringern?“

Diese Fragestellung wurde in Projektphase I wissenschaftlich empirisch erforscht. Methodisch wurden quantitative sekundärdatenanalytische Zugänge mit qualitativen Daten aus Expert*innen-Interviews verknüpft. Die Ergebnisse wurden im Forschungsbericht „Ankommen. Wohnen. Bleiben. Neue Wege für eine sozial nachhaltige Hausverwaltung“ erörtert. Aufbauend auf Interpretationen von Ergebnissen aus der Projektphase I, widmete sich die Projektphase II der Produktentwicklung mit iterativen Validierungsschritten.

Projektphase III galt der Finalisierung, Implementierung und Abstimmung der entwickelten Praxisinstrumente.

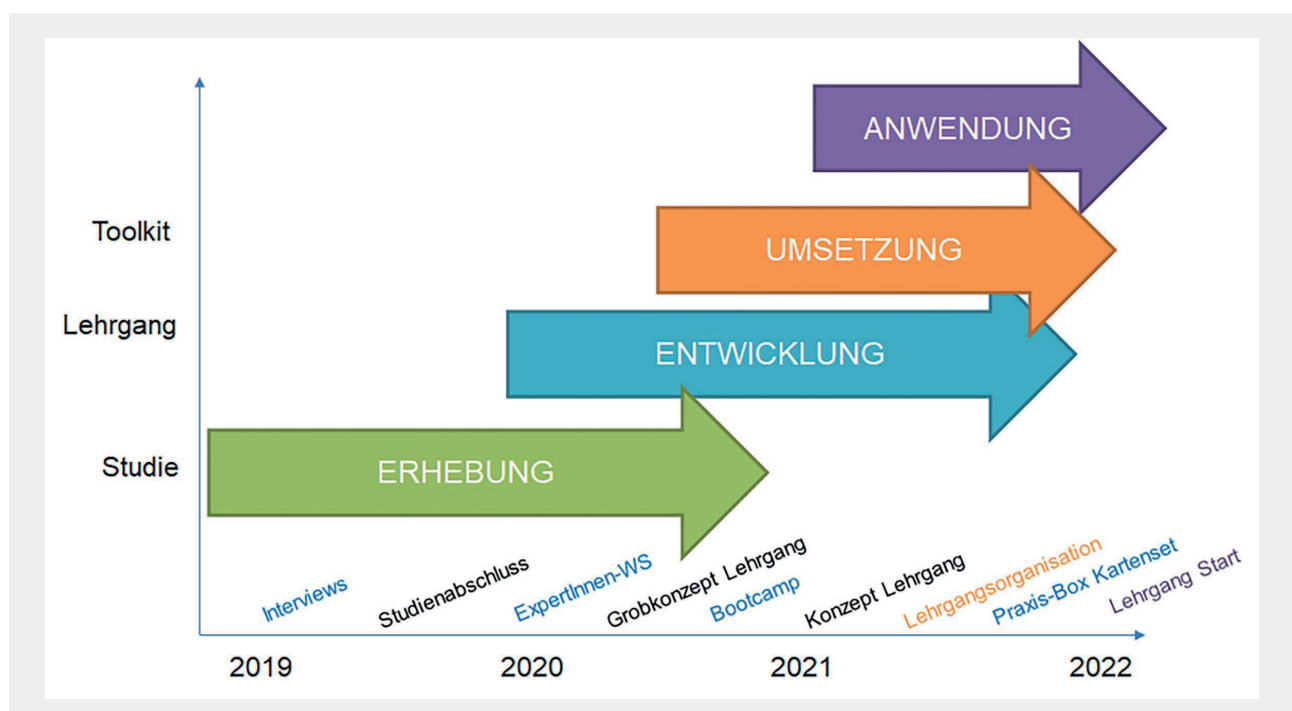


Abb. 2: Projektphasierung. Eigene Darstellung

2. Projektphase I

2.1. Methode

Ausgehend von der Fragestellung, wie langfristige stabile Mietbeziehungen funktionieren können, wurde im Rahmen einer Untersuchung versucht, mögliche Ursachen und Wirkungszusammenhänge von potenziell vermeidbaren unfreiwilligen Auszügen zu ermitteln. Dafür wurden quantitative und qualitative Instrumente verwendet: Über Sekundärdatenanalysen wurden aus unterschiedlichen verfügbaren Datenquellen (Sonderauswertungen Bundesrechenzentrum zu Delogierungskennzahlen, Mikrozensus, OeNB, EU-SILC, Sonderauswertungen Statistik Austria zu registrierter Wohnungslosigkeit) Veränderungsmuster und Entwicklungen der letzten Jahre deskriptiv ausgewertet und mit Ergebnissen themenverwandter Studien diskutiert. Auf Basis dieser Ergebnisse wurden die Fragestellungen für die vertiefenden qualitativ orientierten Interviews konkretisiert. Mittels leitfadenbasierten Expert*innen-Interviews mit Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen wurden Fragen zur Erhellung von Zusammenhängen im Sinne der Kernforschungsfrage gestellt. Auf diese Weise gelang es herauszuarbeiten, an welchen Punkten in den Prozessverläufen – von ersten Schwierigkeiten im Mietverhältnis bis hin zum Worst Case einer durchgeführten Delogierung – spezifische Herausforderungen, Belastungen und Bedarfe erkennbar werden. Diese Schlüsselstellen sollten die Ausgangspunkte für die spätere Entwicklung praxiswirksamer und entlastender Lösungsansätze (Projektphase II) werden.

2.2. Zentrale Ergebnisse

2.2.1. Leistbarkeit und rahmende Entwicklungen

Sowohl die quantitativen als auch die qualitativen Auswertungen unterstützen die Annahme eines steigenden Drucks auf leistbares Wohnen. In den Interviews kam deutlich zum Ausdruck, dass sich daraus konkrete Belastungsszenarien für Mitarbeitende von Hausverwaltungen ableiten und, dass diese Belastungen in den letzten Jahren deutlich zugenommen haben.

Zunächst überraschend war demgegenüber allerdings, dass die sekundärdatenanalytische Auswertung von Delogierungskennzahlen auf einen deutlichen Rückgang über die letzten Jahre verwies. Bei der Einbringung von Kündigungs- und Räumungsklagen liegt dieser Rückgang seit den Jahren 2004 bis 2018 bei 24,6 % und bei der Anzahl der vollzogenen Räumungen sogar bei 32,8 %.

Diese Entwicklung unterstützt die Annahme eines steigenden Drucks auf Wohnen zunächst also nicht. Eine Deutungsmöglichkeit für den Rückgang amtlich durchgesetzter unfreiwilliger Auszüge ist die Annahme, dass der Aufbau von Delogierungspräventionsangeboten in Österreich innerhalb der letzten beiden Dekaden gegriffen hat. Die Betrachtung weiterer statistisch erfasster Merkmale legt allerdings andere Deutungsmöglichkeiten nahe. Dies betrifft zunächst die Entwicklung der Zahlen bei den von der Statistik Austria als wohnungslos erfassten Menschen in Österreich. Seit 2008 liegt hier der Anstieg bei rund 28 % auf insgesamt 22.741 (vgl. BMASGK 2019: 25) betroffene Menschen im Jahr 2018.

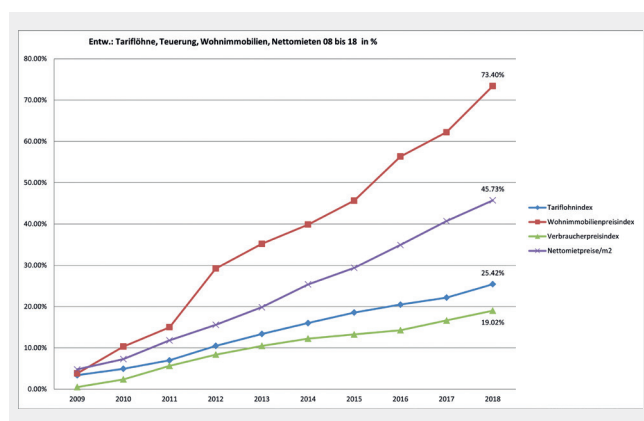


Abb. 3: Quellen: OeNB 2019, Mikrozensus 2018.
Eigene Berechnung

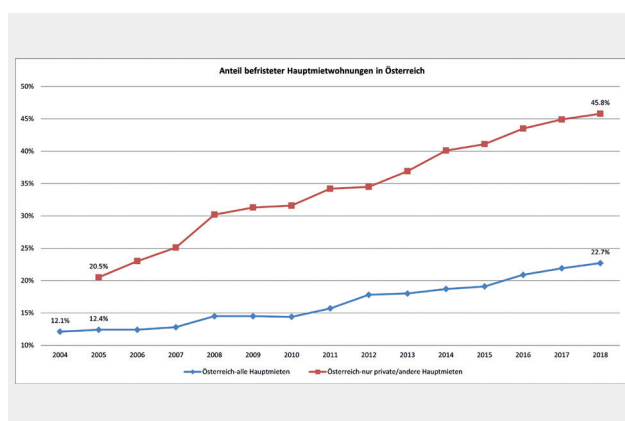


Abb. 4: Quellen: Statistik Austria 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.
Eigene Darstellung

In einem direkteren Zusammenhang mit einer Erklärung für den Rückgang bei den Delogierungszahlen bei gleichzeitiger Zunahme der unmittelbar von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen steht die Entwicklung der befristeten Mietverhältnisse. Der Anteil befristeter Mietverhältnisse an den Bestandsmieten in Österreich hat von rund 12 % im Jahr 2005 auf 22,7 % im Jahr 2018 in allen Mietsektoren zugelegt. Besonders betroffen ist der private Mietsektor mit einem Anteil von 45,8 % mit Stand 2018. Bei Neuvermietungen ist der Anteil an Befristungen noch einmal deutlich höher. Die Arbeiterkammer geht auf Basis von Hochrechnungen aus den Mikrozensus Daten von etwa 70 % aus. Der behauptete Zusammenhang mit dem Rückgang an Delogierungen erschließt sich aus der Tatsache, dass die Erwirkung und die Durchsetzung von Räumungstiteln bei befristeten Mietverhältnissen obsolet werden. Gleichzeitig korreliert die Zunahme der Befristungen sowohl mit der sinkenden durchschnittlichen Mietdauer, sprich steigender Fluktuation und Nachfragedruck, wie auch mit der Mietpreisentwicklung als weitere Indikatoren für Druck auf Wohnen über Nachfrage, Verfügbarkeit und Leistbarkeit.

Seit 2009 haben sich die durchschnittlichen Mietkosten (Nettomietkosten ohne Betriebskosten) um knapp 48 % erhöht. Analog zum Befristungsanteil ist auch hier der private Mietsektor deutlich stärker betroffen als die anderen Sektoren. Der Preisdruck steigt allerdings ebenso im sozialen Wohnbereich. Sowohl im gemeinnützigen als auch im kommunalen Sektor fällt die Mietkostentwicklung steiler aus als jene von Tariflohn und allgemeiner Teuerung. Dies ist unter anderem auf steigende Grund- und Errichtungskosten zurückzuführen.

2.2.2. Verknüpfung von Delogierungen und Wohnungslosigkeit und deren Hintergründe

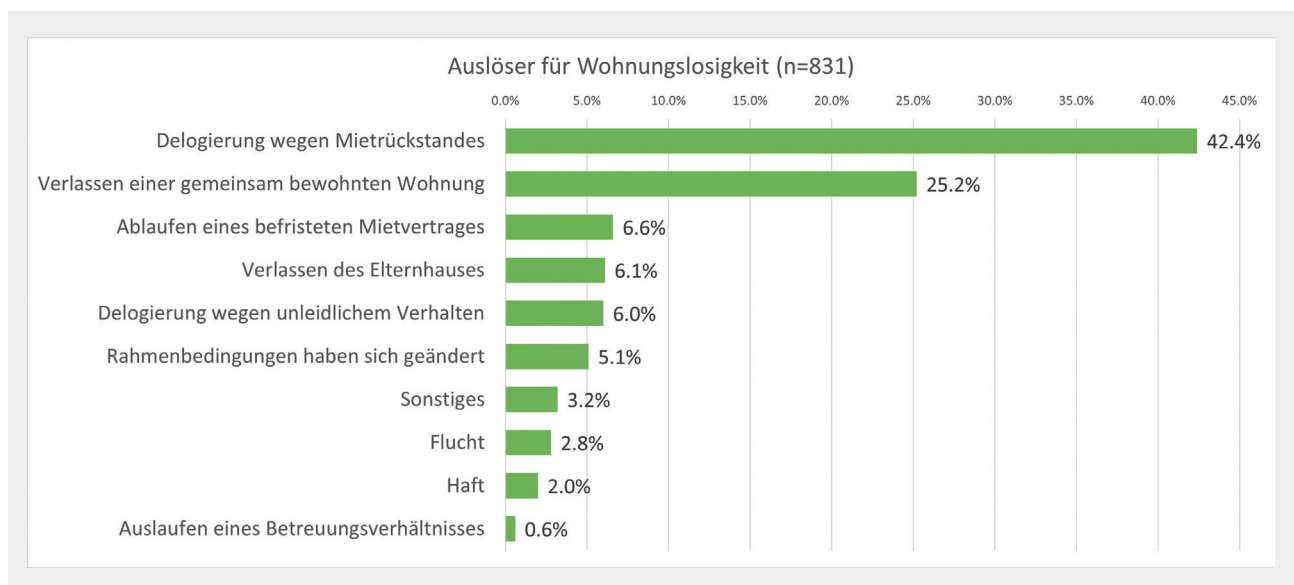


Abb. 5: Quelle: FSW Kund*innenbefragung 2016: 11. Eigene Darstellung.

Gegensätzlich zum Rückgang bei den Delogierungszahlen in den letzten beiden Dekaden ist die Zunahme der Zahl der als wohnungslos erfassten Menschen in Österreich. Dennoch, der Zusammenhang von Delogierungen und Wohnungslosigkeit lässt sich auch empirisch nachweisen. In einer Kund*innenerhebung des Fonds Soziales Wien (vgl. FSW 2016: 11) geht in knapp der Hälfte der erhobenen 831 Fälle der Status einer aktuellen Wohnungslosigkeit ursächlich auf eine vorangegangene Delogierung zurück. Dahinter wirken Problemkonstellationen, welche in gleicher Weise Delogierungs- wie auch Wohnungslosenhintergründe betreffen, bzw. vom einen zum anderen führen (können): Arbeitslosigkeit, Trennungen, Umgang mit Geld, Probleme mit psychischer bzw. physischer Gesundheit, Suchtprobleme, etc. sind davon die meist genannten und entsprechen in dieser Reihenfolge auch den innerhalb der Kund*innenerhebung (vgl. ebenda: 12) erfassten Häufigkeiten. Dabei handelt es sich nicht um monokausale Problemfelder, sondern um einander überlappende und interdependente. Beispielsweise nachvollziehbar in der Bezogenheit der Themen Arbeitsplatzverlust – psychische Belastung – Trennung – Alkoholproblem. Außerdem wird deutlich, dass der Wohnbereich zwar die „Bühne“ für das Sichtbarwerden des sozialen Problems ist, die Ursachen allerdings in unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen zu verorten sind. Insbesondere betrifft dies auch den Arbeitsmarkt. Hinsichtlich der Auseinandersetzung mit dem Thema sind prinzipiell also auch alle betroffenen, funktional differenzierten Gesellschaftsbereiche gefordert.

Was sich konkret zeigt, ist zweierlei:

1. Eine schwindende ökonomische Resilienz: Kleinere Veränderungen bei der Einkommens-/Ausgabenstruktur führen schneller als vor einigen Jahren zur Wohngefährdung.
2. Die Erfassung breiterer gesellschaftlicher Bereiche vom „unteren Rand“ hin zur „Mitte“.

Zusammenhängend mit der schwindenden ökonomischen Resilienz zieht sich die Betroffenheit von Wohngefährdung durch unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen. Teilweise lassen sich „gruppentypische“ Krisen zuweisen, z.B. Kreditaufnahmen vor Familiengründungen bei Jungfamilien oder Wegfall von Kinderbeihilfen bspw. bei Lehrantritten in Familien. Bezeichnend ist, dass es sich dabei nicht ausschließlich um die „größeren“ Krisen (Jobverlust, Trennung, etc.) handeln muss, sondern auch temporäre und geringere Abweichungen (längerer Krankenstandbezug, notwendige Anschaffungen, Schulanfang, etc.) zu Wohngefährdung bis hin zu Wohnungsverlust führen können.

2.2.3. Als problematisch identifizierte Veränderungen und Phänomene aus der Perspektive von Hausverwaltungen

Der Druck auf Wohnen spiegelt sich in einem erhöhten Nachfragedruck nach leistbarem Wohnraum zunehmend breiter werdender und unterschiedlicher Mieter*innengruppen. Neben der Leistbarkeit, die direkt in der Häufigkeit von Mietausfällen spürbar wird, stellt die Veränderung der Mieter*innenstruktur eine besondere Herausforderung für Hausverwaltungen dar.

Die Mieter*innendiversität erwies sich entlang der Expert*inneninterviews als Ausgangs- und Knotenpunkt für mehrere Belastungen, die interdependent zusammenwirken: Größere Diversität von Bewohner*innen zeigt sich in einer größeren Unterschiedlichkeit der Interessen, Normen und Erwartungen. Dies betrifft sowohl die Ebene der Kund*innen-Hausverwaltungs-Beziehung, wie auch die Ebene des Zusammenlebens in den Wohnhausanlagen. Die Entwicklungen auf beiden Beziehungsebenen wurden unisono als problematisch thematisiert.

Auf Ebene der nachbarschaftlichen Beziehungen wird Diversität in den Zusammenhang mit einer Zunahme an Konflikten sowie auch mit einem höheren Grad an sozialer Abgrenzung, Rückzug und Anonymisierung gestellt. Dass nachbarschaftliche Beziehungen „stressiger, neidbehafteter [...] und anonymer“ werden, wird außerdem mit Phänomenen von zunehmender sozialer Unsicherheit in Verbindung gebracht.

Auf Ebene der Kund*innenbeziehungen zwischen Mieter*innen und Hausverwaltungen erweist sich die größere Diversität (kulturell, Bildungsgrade, etc.) als naheliegend fordernd, allein schon hinsichtlich der Auswahl und Gestaltung von Kommunikationskanälen, -formen, -inhalten und -kulturen. Darüber hinaus wurden aber zahlreiche weitere Herausforderungen deutlich. So wurde im Zusammenhang mit der wahrgenommenen Anonymisierung mehrfach thematisiert, dass Mieter*innen fordernder als früher gegenüber der Hausverwaltung auftreten und Probleme häufiger und früher an die Hausverwaltung delegieren. Dies führt zu einem höheren Anforderungs- und Handlungsdruck im Kund*innen-Beziehungs-Management. Umso mehr, wenn neben der Häufigkeit an Fällen auch die Fallkonstellationen komplizierter und die zu bearbeitenden Themen komplexer werden.

Ein anderes Problemfeld, das durchaus als verbunden mit dem oben skizzierten interpretiert werden kann, sind die Veränderung des Berufsverständnisses innerhalb von Hausverwaltungen, die Weiterentwicklung der Aufgaben- und Tätigkeitsfelder und die Adaption der daran geknüpften operativen Prozesse. So wurden beispielsweise in den letzten Jahren Abläufe, wie das Mahnwesen, automatisiert, um die erhöhte Dichte an Aufgaben effizienter bearbeiten zu können. Daraus ergeben sich Veränderungen in der Kund*innenkommunikation. Automatisierung geht einher mit einer Anonymisierung und Veränderung der Kund*innen-Hausverwaltungs-Beziehungen. Hierbei ist bezeichnend, dass der Verlust der Hausbesorger*innen, als Bindeglieder, Ansprechpersonen und Multiplikator*innen vor Ort, in den Interviews immer wieder hervorgehoben wurde.

2.2.4. Herausforderungen bei der Bekämpfung von Wohnungslosigkeit durch direkte Wohnungsvermittlung

Das sogenannte Stufenmodell bildete in der österreichischen Wohnungslosenhilfe lange und weitgehend bis heute die Matrix für Angebots-, Projekt- und Einrichtungsentwicklungen. Grundlage dieses Modells ist die normative Idee des „Treatment First Ansatzes“ (Padgett et al. 2011), wonach der Weg aus der Obdach- und Wohnungslosigkeit einen Lern- und Rehabilitationsprozess zugunsten der Wiedererlangung von Wohnfähigkeit beschreibt. Wohnungsnot wird demnach ursächlich den betroffenen Menschen zugeschrieben und strukturelle, wie etwa wohnpolitische und ökonomische, Rahmenbedingungen bleiben ausgeblendet. Das ist mit ein Grund für die Auslagerung des Themas und der Angebotsstrukturen von Wohnungslosigkeit in die Zuständigkeit sozialpolitischer Ressorts bei gleichzeitigem Rückzug aus der wohnpolitischen Verantwortlichkeit.

Der „Housing First Ansatz“ stellt umgekehrt zum Stufenmodell die Vermittlung einer eigenen Wohnung (außerhalb des institutionellen Settings der Wohnungslosenhilfe) an den Beginn einer Betreuung. Dabei setzt Housing First auf (Re-) Inklusion durch freiwillige Annahme von Unterstützungsleistungen anstatt auf Integration durch normierende sozialstaatliche Praktiken im Wechselspiel von Kontrolle und Hilfe. Im US-amerikanischen Raum, wo der Ansatz Anfang der 90er Jahre entwickelt und erprobt wurde, liegt eine Vielzahl an Studien¹ mit Fokus auf Kosteneffizienz (u.a. Larimer,

1 Einen guten Überblick und Ressourcen stellt das United States Interagency Council on Homelessness (USICH) bereit. online unter: https://web.archive.org/web/20151209163020/http://usich.gov/usich_resources/solutions [01.04.2021], für Europa: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/12/housing-first-guide-deutsch.pdf> [01.04.2021]

Mary, et al. 2009) vor. Deren Ergebnisse begründen die dort mittlerweile sehr breite Integration des Ansatzes sowie dessen Verbreitung seit etwa 2010 auch in Europa und Österreich.

Housing First meint, dass mit der Bereitstellung einer Wohnung ein Ausgangs- und Ankerpunkt für die Wiederherstellung bzw. Erweiterung von Handlungsfähigkeiten und Teilhabemöglichkeiten geschaffen wird. Damit markiert Housing First begrifflich einen Anfang und nicht das Ende eines Prozesses und betont die Bedeutsamkeit des sozialräumlichen Bezugspunktes der Wohnung als ermöglichenden Ausgangspunkt der sozialräumlichen Aneignung².

Die Ermöglichung dieses Ausgangspunktes, auf der Basis von direkten Mietverträgen ist eine der zentralsten Herausforderungen hinsichtlich einer breiteren Implementierung zur nachhaltigen Bekämpfung von Wohnungslosigkeit.

Der Wille einer solchen Implementierung findet zunehmend auch politisch Ausdruck, angefangen mit „Soziales Netzwerk Wohnen“ in Vorarlberg 2006 und den Wohnvergaberichtlinien des Landes Vorarlberg von 2015³, über die Verankerung in der Regierungsübereinkunft der Stadt Wien 2010⁴, bis hin zur Neuausrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe mit deutlichem Fokus auf mobile Betreuung und selbstbestimmtes Wohnen in der eigenen Wohnung.

Eine wirksame Umsetzung in der erforderlichen Breite verlangt allerdings die Bereitstellung und Gewährung von mittel- und langfristig offenen Zugängen zu leistbarem Wohnraum in allen Wohnsegmenten. Aktuell sind es hauptsächlich die gemeinnützigen Bauvereinigungen, die Wohninklusion durch den Housing First Ansatz unterstützend ermöglichen.

2.2.5. Kritische Momente in Delogierungsprozessen

Der wohl beste Weg zur Bekämpfung von Wohnungslosigkeit ist es, Wohnungsverluste möglichst zu vermeiden. Kommt es dennoch zu Delogierungen können wir von folgenden Phasen in Delogierungsprozessen bei Hausverwaltungen ausgehen:

1. Interventionen (Aktivitäten wie Schreiben, Kontaktaufnahme, Informationen) vor der Weitergabe an den Anwalt / die Anwältin / die Rechtsabteilung
2. Prozess zur Erwirkung eines Rechtstitels durch gerichtliche Einbringung
3. Gebrauchmachung vom Titel (Festlegung eines gerichtlichen Räumungstermins)
4. Durchsetzung des Räumungstitels

Je früher in diesem Prozess gelingende Interventionen erfolgen, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wohnungsverlust abgewendet werden kann und Ressourcen geschont bleiben. Dies vor allem auch deshalb, weil etwa Mietrückstände in der Regel mit der Prozessdauer weiterwachsen und die Entwicklung von individuellen Lösungsperspektiven zunehmend erschweren.

Als „kritische Momente“ in Delogierungsverläufen konnten in der Voruntersuchung folgende Ansatzpunkte für die Maßnahmenentwicklung identifiziert werden:

1. Sensibilisieren

Sowohl mangelndes Bewusstsein als auch fehlende Selbsteinschätzung der eigenen prekären Situation, sowie Scham wurden als zentrale Gründe identifiziert, dass Mieter*innen nicht proaktiv mit der Hausverwaltung Kontakt aufnehmen. Um dem entgegenzuwirken, bedarf es konkreter Maßnahmen zur Sensibilisierung für wohngefährdende Phänomene sowie um Ängste bzgl. Stigmatisierungen und Scham abzubauen. Dabei handelt es sich insbesondere um präventive Maßnahmen, die bereits gesetzt werden sollten, bevor es überhaupt zu Problemen kommt.

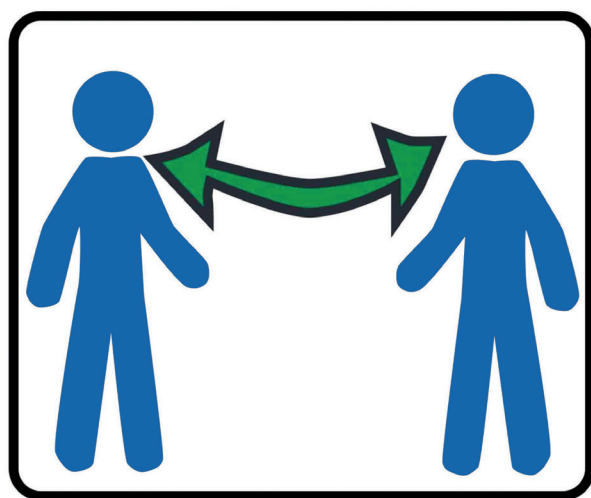
2. Erreichen

Ein Kernproblem wurde im fehlenden Erreichen der betroffenen Mieter*innen identifiziert. Besonders deutlich wurde dies an einem Beispiel, wonach bei 13 von 18 vollzogenen Räumungen innerhalb eines Jahres, die betroffene Partei über den gesamten Prozess hinweg „unsichtbar“ geblieben ist. Als ursächlich dafür gelten, wie oben ausgeführt, (zunächst) fehlendes Problembewusstsein und Scham. Zudem kann sich das fehlende Wissen über die prinzipielle Verfügbarkeit von Hilfesystemen und Unterstützungsressourcen bei Mieter*innen als hinderlich erweisen. Die Erreichbarkeit steht insbesondere auch im Zusammenhang mit der Eignung der Kommunikationskanäle (Brief, Telefonat, Face-to-Face-Kommunikation, etc.) und der Aufbereitung der kommunizierten Inhalte (Sprache, Komplexitätsreduktion, etc.). Nicht zuletzt spielen auch Haltungen seitens der Hausverwaltungen eine nicht unerhebliche Rolle (kooperativer Zugang, Bring-schuld vs. geteiltes Problem, etc.).

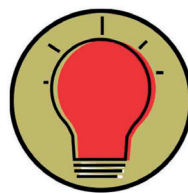
² Vertiefend dazu: vgl. Boesch (1980)

³ Vgl. Amt der Vorarlberger Landesregierung 2015: 5.

⁴ Vgl. www.gruene.at/uploads/regierungsuebereinkommen_gruenrot.pdf. [31.03.2021]



erkennen
Alarmzeichen
früh erkennen
Hintergründe mitdenken



kommunizieren
Kanäle/Medien
Ton/Sprache/Inhalte



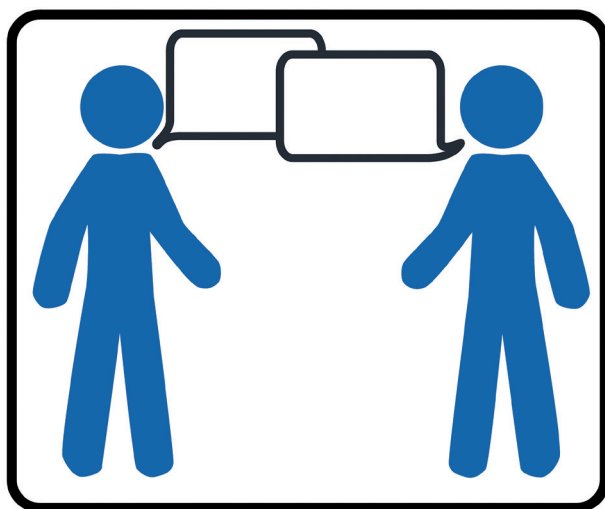
sensibilisieren
(Stigma/Scham)
Information
Prävention



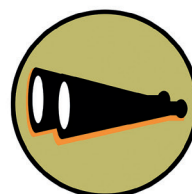
Abb. 6: Erreichen. Eigene Darstellung.

3. Unterstützen, Beraten und Überweisen

Wurden die Mieter*innen erreicht, stellt sich die Frage nach den Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten der Hausverwaltungsteams. Dies betrifft personelle Kompetenzen der Mitarbeitenden in den Bereichen Problemerkennung, Gesprächsführung und Beratung ebenso wie organisationsinterne Instrumente wie z.B. Prozessbeschreibungen, Dokumentvorlagen, Informationsmaterial, digitale Kommunikations- und Info-Tools. Außerdem betrifft es das Wissen über regionale und sozialstaatliche Hilfe- und Unterstützungsangebote, an welche wohngefährdete Mieter*innen überwiesen werden können. Zu den Ressourcen, die die Handlungsmöglichkeiten erweitern gehören zudem die themenspezifische Zusammenarbeit mit internen Expert*innen und externen Leistungserbringer*innen sowie Weiterbildung, Supervision und kollegiale Beratung.



erkennen
der internen
und externen
Ressourcen



verknüpfen
Lösungswege
entwickeln und
erweitern



überweisen
in Hilfe- und
Unterstützungs-
systeme



Abb. 7: Unterstützen, Beraten, Überweisen. Eigene Darstellung.

4. Umgang mit unleidlichem Verhalten

Während der überwiegende Teil von Delogierungsverfahren auf Zahlungsschwierigkeiten zurückzuführen ist, bedeuten jene, die aufgrund von „unleidlichem Verhalten“ initiiert wurden, ein Vielfaches mehr an Aufwand für die Hausverwaltungen. Dies hat vor allem die folgenden Gründe:

- Es handelt sich um sehr unterschiedliche Anlässe und Formen,
- die weniger geradlinig im Verlauf sind
- und deshalb nicht standardisierbar,
- schwer messbar
- und von hohem Subjektivitätsgehalt sind.

Infolgedessen ist die Nachweispflicht schwer einlösbar. Daraus ergibt sich:

- Interventionen, Ressourcen und Kompetenzen für die Problemabklärung (vor allem auch vor Ort) und Einschätzung des Ausmaßes des Problems sind nötig, jedoch mangelhaft verfügbar.
- Umso erschwerender wird es, wenn Verhaltensweisen, die von anderen als beeinträchtigend erlebt werden, ihre Ursache in psychosozialen Krisen und/oder psychischen und physischen Erkrankungen haben.

Dies sprengt oft die organisationsinternen Kompetenzen und Ressourcen von Hausverwaltungen (Bsp: Konfliktmediation, Nachbarschaftsarbeit, etc.) und betont die Wichtigkeit, Mitarbeitende von Hausverwaltungen darin zu schulen, welche Hilfeinrichtungen mit welchen konkreten Hilfeangeboten in der jeweiligen Region verfügbar sind.

3. Projektphase II

3.1. Prozessgestaltung

In der Projektphase II wurde ausgehend von und aufbauend auf die Untersuchungsergebnisse von Phase I der Fokus von der Problemerkfassung auf die Lösungsfindung verlagert. Diesbezüglich wurde das Design so gestaltet, dass Mitarbeitende von Hausverwaltungen als betroffene Zielgruppe aktiv in partizipative Workshops eingebunden waren, um die jeweils aufbereiteten Ergebnisse zusammen weiterzuentwickeln. Hinsichtlich der Lösungsentwicklung, mit dem Ziel eines abschließenden Produktdesigns, war dieser Innovationsprozess stufenförmig konzipiert:

Bei einem Kick-off-Workshop mit Abteilungsleiter*innen von Hausverwaltungen acht gemeinnütziger Bauvereinigungen wurde der Forschungsstand nach Projektphase I mit den Erfahrungen der Praktiker*innen abgeglichen und verknüpft, um eine gemeinsame Basis für die weitere Produktentwicklung zu schaffen.

Auf dieser Grundlage wurden im zweiten Schritt die identifizierten Handlungsbedarfe geclustert und gewichtet sowie erste Lösungsszenarien entworfen.

Der dritte Schritt galt der Konkretisierung von Lösungsideen durch das Projektteam mit laufender Validierung durch die Praktiker*innen.

Abgeschlossen wurde der Prozess von Projektphase II im vierten Schritt mit der Konzeption der ausgearbeiteten Lösungsinstrumente – konkret: ein Lehrgangsformat sowie eine Praxis-Box für den Berufsalltag.

3.2. Erkenntnisse aus den Workshops

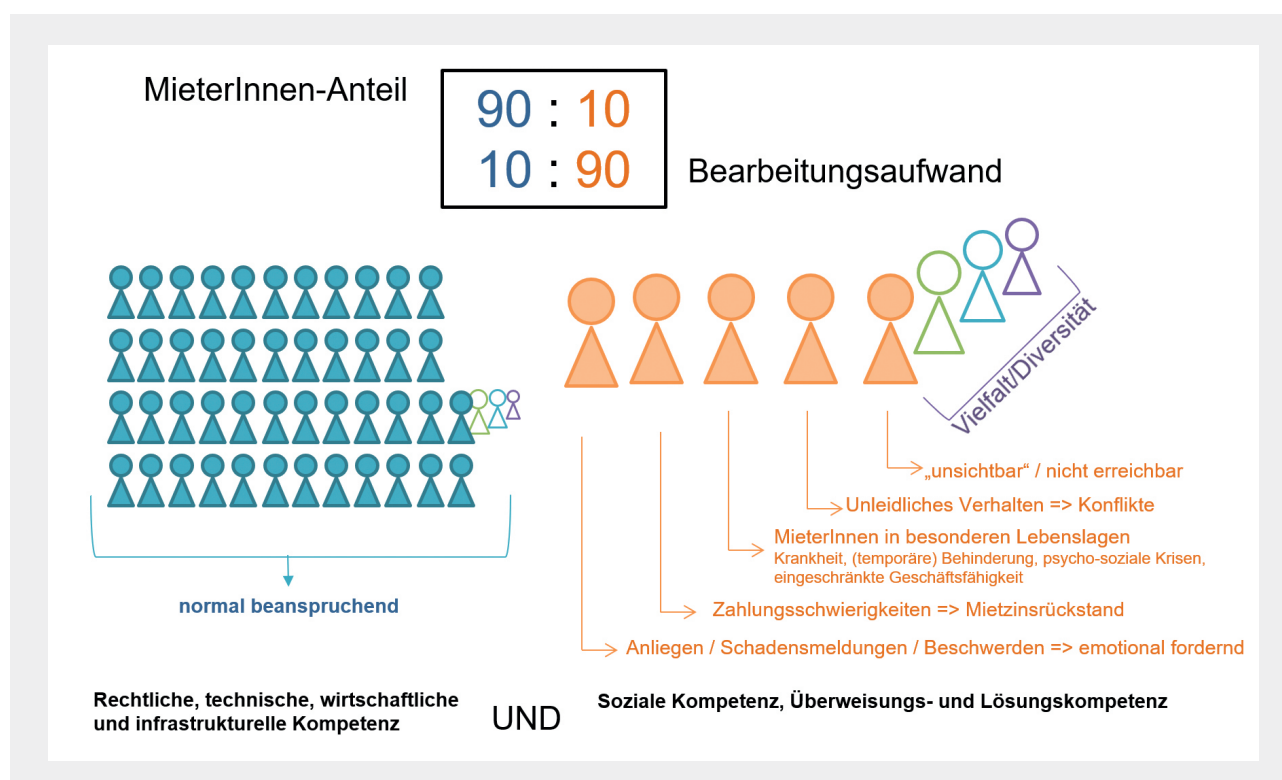


Abb. 8: Verhältnis Mieter*innenkontakte und Bearbeitungsintensitäten. Eigene Darstellung.

Die Analyse aufgewendeter Ressourcen in Relation zu spezifischen Anforderungen zeigte, dass bei allen beteiligten Hausverwaltungen der überwiegende Teil der vorhandenen Ressourcen zur Bearbeitung eines viel kleineren Teils der Mieter*innenschaft aufgewendet werden muss. Dieser kleinere Teil wurde weiter differenziert in Typen von Anliegen, Beschwerden und Anlässen. An diese Typen lassen sich konkrete Maßnahmen von Qualifizierung und Handlungserweiterung für die Praxis anknüpfen. Sichtbar wird anhand von Abbildung 8 außerdem, dass die Herausforderung des Umgangs mit Vielfalt über alle Kategorien wirkt.

Hinsichtlich der Ausgangslagen stellten sich die folgenden Belastungen aus der Sicht von Mitarbeitenden von Hausverwaltungen als prioritär heraus:

- Diversifizierung, erhöhte Fluktuation der Bewohner*innen, das Fehlen von Ansprechpersonen „vor Ort“ (Bsp. „HausbesorgerInnen“) und Technologisierung/Automatisierung haben sich verändernd auf Hausverwaltungs-Mieter*innen-Beziehungen ausgewirkt. Mieter*innen werden als distanzierter bzw. fordernder und aggressiver wahrgenommen bzw. empfinden sich Mitarbeitende von Hausverwaltungen stärker als „feindlich“ wahrgenommen.
- Es ist eine Zunahme von Nachbarschaftskonflikten und psychischen Belastungen seitens der Mieter*innen wahrnehmbar. Zudem werden Konflikte schneller direkt an die Hausverwaltung delegiert.
- Der Erwartungsdruck der Mieter*innen hat stark zugenommen. Steigende Anfragen und Konfliktfälle, geringere persönliche Konfliktlösungsbereitschaft sowie -kompetenzen seitens der Bewohner*innen, veränderte Einstellungen von Mieter*innen gegenüber der Hausverwaltung, aber auch technologische Veränderungen (E-Mail als vergleichsweise schnelles Medium) wirken hier gegenseitig verstärkend.
- Unabhängig von zeitlichen Ressourcen fehlt es zudem oft an erforderlichen Kompetenzen und Instrumenten, um veränderte Anliegen und Bedarfe von Mieter*innen adäquat bedienen zu können. Insbesondere bei (Verdacht auf) psychische(n) Erkrankungen und in Fällen von unheimlichem Verhalten zeigen sich strukturelle Lücken, sowohl innerhalb der organisationalen Handlungs- und Finanzierungsspielräume als auch in der sozialen Helfelandschaft.

Ausgehend von den beschriebenen Belastungen ging es darum, die folgenden daraus ableitgeleiteten Anforderungen zu berücksichtigen:

- „Umgang mit Vielfalt“ als Thema, das sich quer durch die meisten Arbeitsfelder im Kund*innen-Beziehungs-Management zieht, gelingender managen. Dies betrifft u.a. Soft Skills, Kommunikation und Gesprächsführung, Werthaltungen, Lebensweltwissen, Rechtswissen, Ressourcenmanagement, Methoden-Know-how.
- Auftreten, Positionierung und Außenwirkung hinsichtlich der positiven Gestaltung der Mieter*innen-Hausverwaltungs-Beziehung stärker berücksichtigen.
- Besseres Erreichen der Bewohner*innen.
- Besseres Erfassen der Themen und Anliegen von Mieter*innen.
- Unterstützungs- und Überweisungskompetenzen fördern, denn neben vorhandenen Lücken im Hilfesystem (psychisch kranke Mieter*innen, etc.) fehlt es oft an Wissen über vorhandene, bestehende Hilfen, Dienste und Überweisungsmöglichkeiten.
- Handlungsressourcen für die Bearbeitung von Bewohner*innenkonflikten erhöhen.

Die Wirksamkeit der zu entwickelnden Instrumente soll sich entlang der folgenden Merkmale messen lassen, welche den abgebildeten Funktionsbereichen und Ebenen der Unternehmen zuordenbar sind:

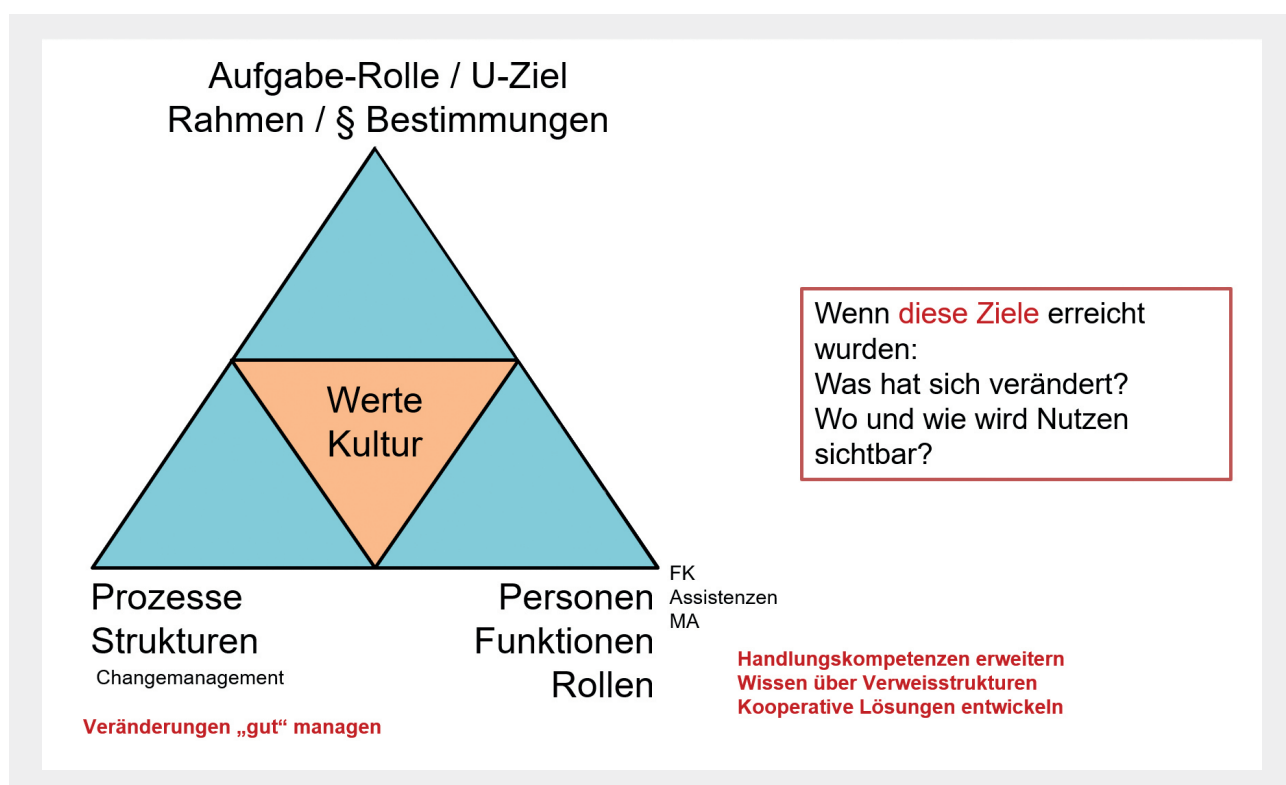


Abb. 9: Anforderungs-Ebenen-Dreieck. Eigene Darstellung.

Mitarbeiter*innen...

- können besser mit Druck und Beschwerden umgehen,
- können Grenzen setzen,
- können deeskalieren,
- sind entspannter, ruhiger und fühlen sich wohler,
- arbeiten selbstständiger und können eigenständiger Lösungen entwickeln,
- können Lösungen verständlich kommunizieren (aus Wiederholschleifen ausbrechen),
- delegieren weniger Aufgaben aufgrund von Überforderung an ihre Führungskräfte.

In der Organisation / im Unternehmen...

- werden eingefahrene Muster aufgebrochen und verändert,
- werden Ressourcen gespart
- und es werden Kapazitäten frei für andere wichtige Ziele und Aufgaben.

Mieter*innen...

- merken die erhöhte Zufriedenheit der entlasteten Hausverwaltungsmitarbeiter*innen,
- und diese Zufriedenheit wirkt über Kommunikation mit Bewohner*innen positiv zurück auf die Kund*innenbeziehungen.

3.3. Lehrgangsentwicklung

Die Produktentwicklung orientierte sich am Designprinzip „Form folgt Funktion“ und war prozess- und ergebnisoffen konzipiert. Schulungsmaßnahmen waren eine von mehreren Optionen. Im Verlauf von Projektphase II und der Konkretisierung der spezifischen Bedarfe in der Praxis der Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen, rückte die Schulungsentwicklung in Form eines Lehrgangs zunehmend in den Fokus.

Mitarbeitende von Hausverwaltungen sind in rechtlicher, technischer, wirtschaftlicher und infrastruktureller Hinsicht meist gut auf ihre Aufgaben vorbereitet, wobei ständige Veränderungen auch in diesen Bereichen die kontinuierliche Weiterbildung notwendig machen.

Die kommunikativen und zwischenmenschlichen Anforderungen, die die Arbeit in Hausverwaltungen allgemein und speziell bei schwierigen Mietverhältnissen mit sich bringen, brauchen – so das Ergebnis des Projekts – mehr Aufmerksamkeit. Dies auch aufgrund des Zusammenwirkens von als zentral identifizierten Themen wie „Vielfalt“ und „Kommunikation“ als besondere Herausforderung der Beziehungsgestaltung mit Bewohner*innen. Der Lehrgang sollte ebenso Ausgangs- und Anknüpfungspunkt wie Bindeglied sein zwischen weiteren förderlichen Instrumenten, Angeboten und Maßnahmen für die Verwirklichung der sozialen Verantwortung, die von gemeinnützigen Hausverwaltungen vorgelebt wird.

Inhaltlich sollte der Lehrgang daher genau jene Herausforderungen aufgreifen, die sich in der gemeinsamen Bearbeitung mit Praktiker*innen als vorrangig relevant herausgestellt hatten und auf individueller Handlungsebene der betroffenen Mitarbeiter*innen – im Sinne eines Empowerments – selbst beeinflussbar und mitgestaltbar sind.

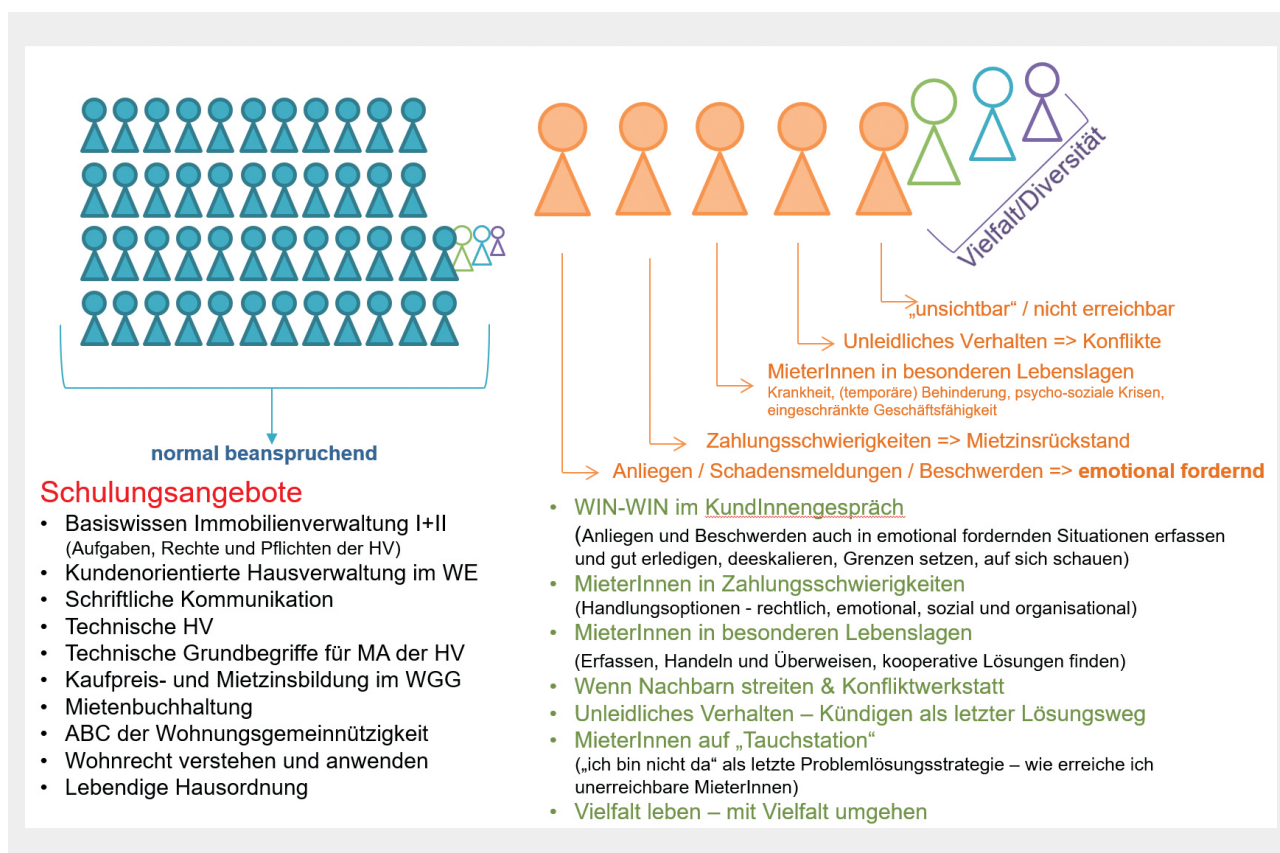


Abb. 10: Kompetenzorientierte Schulungsinhalte. Eigene Darstellung.

Aufbauend auf die visuelle Darstellung der Ressourcen-zu-Anforderungsverteilung (Abb. 9), wurden die unterschiedenen Anforderungstypen um konkrete Maßnahmen von Qualifizierung und Handlungserweiterung für die Praxis ausgestaltet (Abb. 10). Der Fokus lag auf jene rund 10 % der verwalteten Mietverhältnisse, die nach Einschätzung der Praktiker*innen etwa 90 % der gesamten Bearbeitungsressourcen beanspruchen.

Die verorteten Handlungskompetenzen betreffen insbesondere den Umgang mit Vielfalt, das Erfassen von Anliegen im Kontext von Lebenslagen und Lebenswelten, die Verständigung und gelingende Kommunikation mit unterschiedlichen Adressat*innen.

Hinsichtlich der Weiterentwicklung von Problemlösungskompetenzen bei der Bearbeitung der diversen Anliegen der Mieter*innen geht es weiters darum, interne und externe Unterstützungsressourcen und Überweisungsmöglichkeiten kennenzulernen und die Fähigkeit zur Gestaltung kooperativer Lösungen zu erweitern.

3.4. Entwicklung der Praxis-Box

Entlang des projektleitenden Anspruchs der Produktoffenheit setzte sich neben der Entwicklung eines Lehrgangs die Auseinandersetzung mit ergänzenden optionalen und praxisfördernden Tools und Instrumenten im Sinne der Projektziele fort. Eine lehrgangsergänzende Praxis-Box sollte mehrere Sets aus Karten beinhalten, welche die Kerninhalte der Lehrgangsmodule sichern und vertiefen und den Theorie-Praxis-Transfer fördern. Haptik, Format und Ästhetik wurden im Entwicklungsprozess besonders berücksichtigt, da die Wirksamkeit des Instrumentes als davon abhängig vorgestellt wurde, wie ansprechend die Karten von der Zielgruppe aufgenommen und entsprechend in den Arbeitsalltag integriert werden wollten. Aus diesen Gründen lag ein besonderes Augenmerk auf der fachlich-inhaltlichen Aufbereitung und deren visuelle Übersetzung durch Expert*innen und Grafikdesigner*innen.

4. Projektphase III

4.1. Praxis-Lehrgang „Ankommen. Wohnen. Bleiben. Häuser verwalten – Beziehungen gestalten“

Der Lehrgang bildet das Kernelement des Maßnahmensystems. Lehrgangsziel ist es, Mitarbeiter*innen gemeinnütziger Hausverwaltungen – speziell im Umgang mit herausfordernden Mietverhältnissen – zu entlasten und zu stärken, Wohnungsverluste möglichst abzuwenden und das vielfältige Zusammenleben mit gemeinsamer sozialer Verantwortung zu meistern. Der Lehrgang beinhaltet Fach-Inputs, Trainingssequenzen, Expert*innengespräche, Reflexionsräume und kollegiale Beratung in Peergroups sowie eine Praxis-Reflexion als Abschlussarbeit. Auf den Transfer von im Lehrgang erworbenem Wissen und entwickelten Kompetenzen in die Praxis wird besonderes Augenmerk gelegt. Gleichzeitig eignen sich die Teilnehmer*innen im Lehrgang die Kompetenz an, selbstständig auf Unterstützungsinstrumente im Alltag zurückzugreifen.

4.1.1. Zielgruppen

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen gemeinnütziger Wohnbauvereinigungen mit direktem Kund*innenkontakt. Voraussetzung für die Teilnahme ist berufspraktische Erfahrung in der Hausverwaltung von mindestens einem Jahr.

4.1.2. Struktur und inhaltlicher Aufbau des Lehrgangs

Der Lehrgang gliedert sich in drei thematisch abgrenzbare Module von jeweils zwei Tagen. Wirkungsvolle Techniken helfen Anliegen und Beschwerden lösungsorientiert zu bearbeiten, Grenzen zu setzen und auf die eigene Gesundheit zu achten. Praxisreflexion und kollegiale Beratung ergänzen die Module, die Praxis-Box liefert konkrete Werkzeuge und Informationen für die Hausverwaltungs-Praxis. Jeweils ein vertiefender zusätzlicher Expert*innenvortrag pro Modultag informiert über Hilfesysteme, an die sich Bewohner*innen und auch Mitarbeitende in schwierigen psychosozialen Situationen wenden können.

Modul I: Häuser verwalten – Beziehungen gestalten. Persönlichkeit, Einstellung und Gesprächsführung

Mitarbeitende in Hausverwaltungen verwalten nicht nur Häuser – sie gestalten täglich die Beziehungssituationen mit den Kunden und Kundinnen. Sie sind das Gesicht, die Stimme, der Mensch, der für das Unternehmen steht. In vielen Fällen wird schon das Ankommen – zB mit Einzugsbegleitung – positiv gestaltet. Steigende Bewohner*innen-Fluktuation, häufigere Nachbarschaftskonflikte und immer höhere Erwartungen der Mieter*innen führen dazu, dass Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen in der Gestaltung der Kund*innenbeziehungen sehr gefordert sind. Für die Zeit des Wohnens, in der auch schwierige Situationen zu meistern sind, brauchen Mitarbeitende Kommunikations- und Gesprächsführungskompetenz und Strategien, wie sie gut auf sich schauen können. Wenn das gut gelingt, können sie sich den Anliegen der Kund*innen widmen und Win-Win Situationen gestalten.

In Modul I werden die Grundlagen der Kommunikation und der professionellen Gesprächsführung vermittelt. Das Zuhören und Fragen und wie man Anliegen auf den Punkt bringt werden trainiert. Wie man die Macht der eigenen Einstellung erkennt und nutzt, wie man mit eigenen und fremden Emotionen umgeht, sich abgrenzt und Übergriffe zurückweist sowie angespannte Situationen deeskaliert wird anhand von praktischen Situationen bearbeitet. Strategien, wie man sich selbst schützt und die eigenen Batterien auflädt, Humor als Erfolgsstrategie nutzt und lösungsorientiert arbeitet, runden das Modul ab.

Modul II: Wenn Wohnen und Bleiben schwierig werden. Umgang mit Diversität und Veränderungen

Ziel dieses Moduls ist es Mitarbeitende zu ermächtigen mit Vielfalt umzugehen, ihre Diversitätskompetenz zu erweitern und zusätzliche und alternative Handlungsoptionen für den beruflichen Alltag zu entwickeln.

Ausgehend von der Frage „Mit wem haben wir es täglich zu tun?“ und „Was brauchen Menschen – Bewohner*innen und Mitarbeitende – in unterschiedlichen Lebensrealitäten, -situationen und -phasen?“ werden die Grundlagen des Diversitätsmanagements bearbeitet. Was Mitarbeiter*innen in der Hausverwaltung im Umgang mit Vielfalt ihrerseits brauchen und wie Vielfalt auch Ressource sein kann, wird anhand konkreter Situationen aus der Praxis bearbeitet. Erfahrungsaustausch über bewährte Strategien und die Entwicklung von diversitätssensiblen Handlungsmöglichkeiten erweitern das Handlungsrepertoire für den Arbeitsalltag.

Wie Mitarbeitende in Hausverwaltungen mit Mieter*innen in Zahlungsnot in Kontakt bleiben können, welche Abläufe im Unternehmen hilfreich sind und welche rechtlichen Konsequenzen bzw. welche Hilfesysteme für kooperative Lösungen es gibt, wird in Modul II bearbeitet. Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen sollen verantwortlich mit Möglichkeiten und Grenzen der Wohnungssicherung umgehen lernen und wissen, welche Hilfesysteme es für Bewohner*innen frühzeitig oder auch nach einem unabwendbaren Wohnungsverlust gibt.

Modul III: Resilienz und Konfliktmanagement. Konstruktiver Umgang mit Belastungen und Spannungen

Mitarbeiter*innen von Hausverwaltungen beschäftigen sich tagtäglich mit den Anliegen und Beschwerden verschiedenster Menschen. Unterschiedliche Interessen, Bedürfnisse und Gewohnheiten führen immer wieder zu belastenden Konfliktsituationen unter Bewohner*innen oder mit der Hausverwaltung. – manchmal mit der Konsequenz der Kündigung.

Auch hier gilt: ein Wohnungsverlust ist für Betroffene eine existenzielle Situation und daher auch für Mitarbeitende meist eine große Belastung. Wie Mitarbeiter*innen in Hausverwaltungen mit Mieter*innen mit unleidlichem Verhalten umgehen können, welche Abläufe im Unternehmen hilfreich sind und welche rechtlichen Konsequenzen bzw. welche Hilfesysteme für kooperative Lösungen es gibt, wird in Modul III bearbeitet.

Es werden Techniken und Wissen zur Verfügung gestellt, wie derlei Belastungen unter Beachtung der eigenen Gesundheit gut bewältigt werden können und die persönliche Resilienz gefestigt wird.

4.2. Praxis-Box „Ankommen. Wohnen. Bleiben.“

Die Praxis-Box hat das Ziel die gelernten Inhalte aus dem Lehrgang in den Berufsalltag zu transferieren. Wie kleine Impulsgeber rufen die Kartensets das Gelernte in Erinnerung und lassen sich wirksam in die Alltagspraxis integrieren. Sie sind in vier Themengruppen unterteilt.

4.2.1. Gesprächsführung & Einstellung

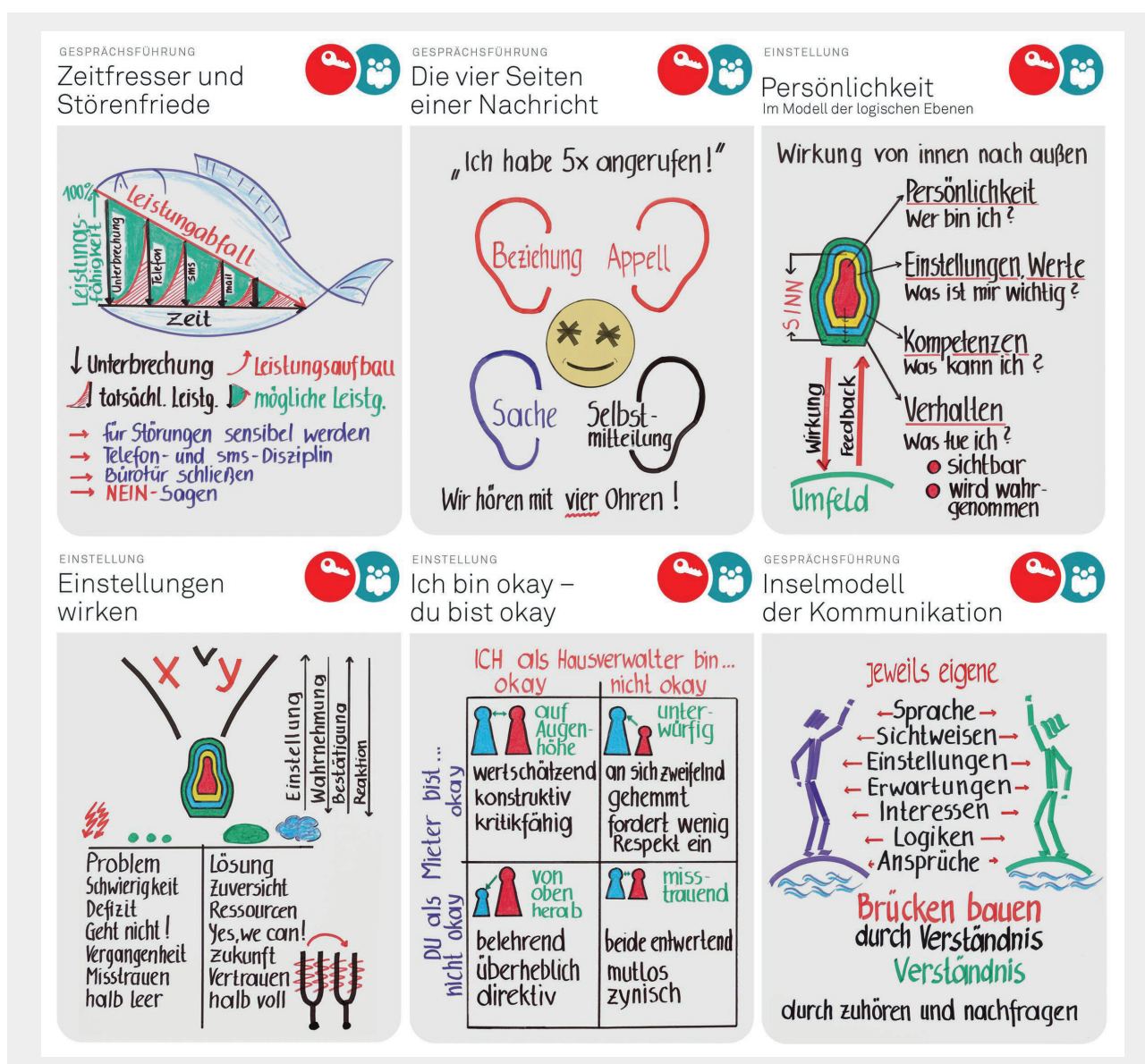


Abb. 11: Karten aus dem Set „Gesprächsführung & Einstellung“.

Zentrale Themen des Lehrgangs können über erfahrungsgeleitetes Lernen wirksamer vermittelt werden. So etwa Modelle und Techniken zur Stärkung der kommunikativen Kompetenzen oder beruflichen Selbstverortung. Im Lehrgang wird zu den relevanten Inhalten neben fachlichen Inputs viel Raum für angeleitete Trainingseinheiten geboten. „Gewaltfreie Kommunikation“, „Aktives Zuhören“, etc. „lernt“ man allerdings nicht an einem Nachmittag. Es handelt sich vielfach um Techniken, die nach einem fundierten Input durch fortgesetztes Üben und Übertragen in den beruflichen Alltag angeeignet und gefestigt werden. Dieses Kartenset gibt den Lehrgangsteilnehmer*innen ein Instrument in die Hand, dass diesen individuellen Aneignungsprozess durch erfahrungsbasiertes Lernen in der Praxis unterstützt.

4.2.2. Informationen zum Thema Wohnungssicherung



Abb. 12: Karten aus dem Set „Wohnungssicherung“.

Dieses Kartenset dient dazu, Grundlagen der Wohnungssicherung anhand von zentralen sowie aktuellen Fragen über die Lehrgangsdauer hinaus, präsent zu halten. Die Fragen werden durch kurze und prägnante Antworten auf der Rückseite der Karten verständlich erläutert.

4.2.3. Motivations-Karten

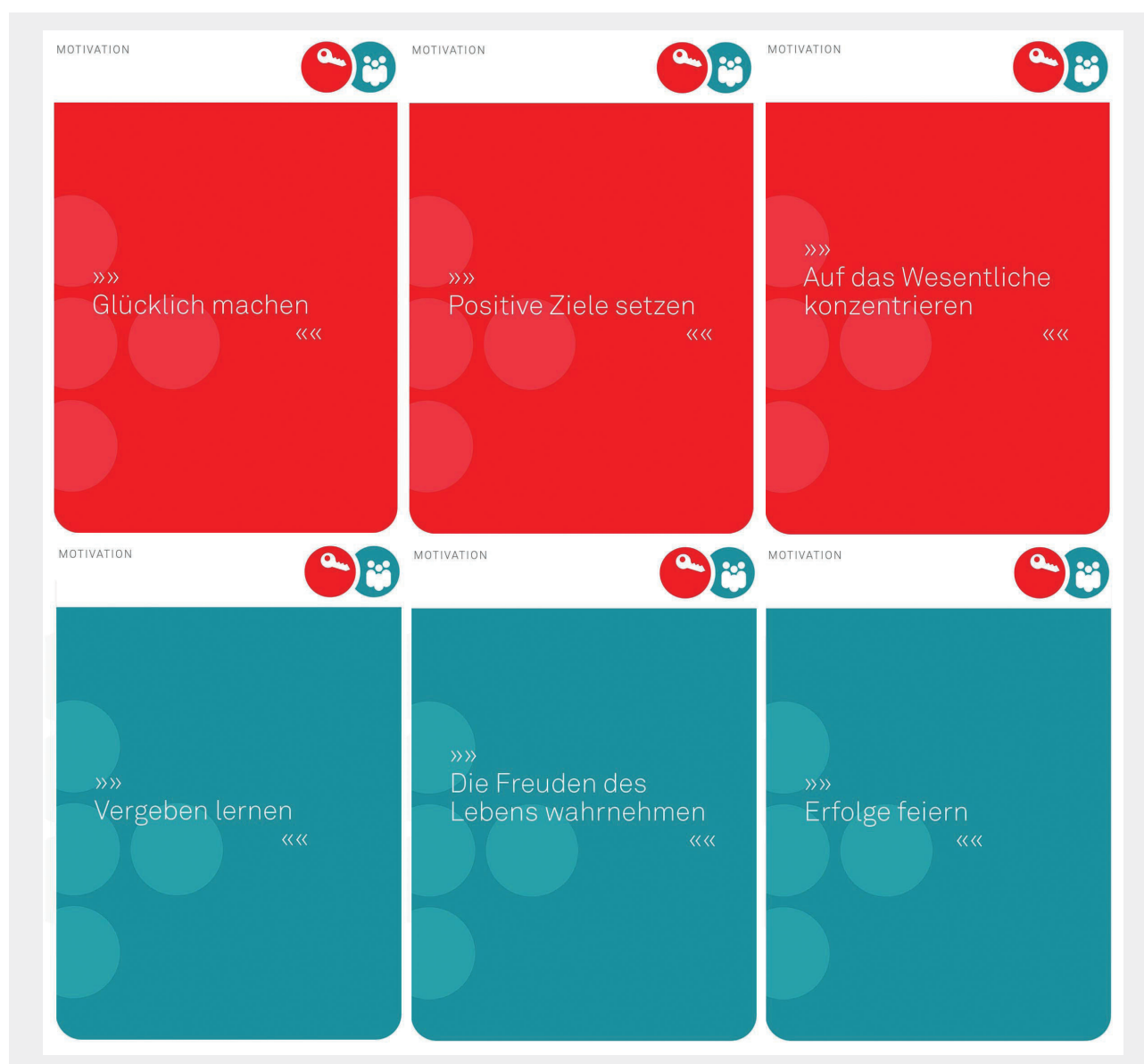


Abb. 13: Karten aus dem Set „Motivation“.

Neben Skills und fachlichem Know-how liegt ein Fokus des Lehrgangs auf der Selbstsorge von Mitarbeitenden von Hausverwaltungen. Die Formel dazu wäre: „Nur wenn es mir gut geht, kann ich mich den Anliegen anderer gut widmen“. Die Dimension von Gesundheit am Arbeitsplatz hat auch im Lehrgang einen hohen Stellenwert. Implizit etwa rund um Themen von Berufsrolle und Einstellung sowie explizit im Modul „Resilienz und Umgang mit Belastungen und Spannungen“. Gut auf sich schauen heißt z.B. Grenzen setzen, Deeskalieren, mit eigenen und fremden Emotionen und Stress gut umgehen können, aber auch Prioritäten zu setzen, sich zu fokussieren, zu motivieren und Erfolge zu feiern. Entsprechend fungieren hier die Karten als eine Art Erinnerung und Impulsgeber, um bewusst auf das eigene Wohlbefinden zu achten.

4.2.4. Persönliche Karten

Persönliche Karten runden die Praxis-Box ab. Sie geben die Möglichkeit, die Praxis-Box mit individuell gestalteten Karten zu erweitern und somit persönliche Erfahrungen aus der eigenen Praxis aktiv einzubringen oder persönliche Prioritäten sichtbar zu machen.

5. Fazit & Ausblick

Leistbares Wohnen für alle ist eine der zentralsten Herausforderungen der näheren Zukunft unserer Gesellschaft. Dabei geht es neben dem Zugang zu bedarfsgerechten Wohnformen und leistbarem Wohnraum – insbesondere für vulnerable und ökonomisch benachteiligte Menschen – ebenso um die Absicherung bestehender Wohnverhältnisse.

Neuere Konzepte, wie Housing First und gelingende Kooperationen zwischen Akteur*innen der Wohnungs- und Sozialwirtschaft, wirken wohninklusiv. Sie ermöglichen gesellschaftlich vormals oft stigmatisierten Menschen selbstständiges Wohnen in regulären Mietsegmenten.

Sich eine Wohnung leisten und sie langfristig halten zu können, wird jedoch für immer breitere gesellschaftliche Schichten schwieriger. Der Trend eines steigenden Wohnungsdrucks durch überproportional wachsende Wohnkosten hält seit Jahren an und wird durch jüngere Belastungen wie die COVID-Pandemie und den aktuellen Krieg in Europa weiter verstärkt. Damit wird leistbarer Wohnraum zunehmend kostbarer. Die damit einhergehende gesteigerte Nachfrage auch von mittleren Einkommensgruppen an sozial gebundenen Wohnformen, verstärkt den Ausschluss gegenüber sozial und ökonomisch benachteiligten Gruppen weiter.

Mit den erhöhten Anforderungen an Mieter*innen rückt nach dem „Ankommen-Können“ und „Wohnen“ außerdem das Thema der Erhaltung bestehender und neuerer Mietverhältnisse im Sinne eines „Bleiben-Könnens“ in den Vordergrund. Hausverwaltungen sind in ihrer täglichen Arbeit mit dem steigenden Wohnungsdruck von Mieter*innen und dessen Auswirkungen konfrontiert. Sie sind zentrale Schlüsselakteur*innen der Gestaltung von Wohninklusion, jedoch abhängig von den jeweils vorhandenen Ressourcen sowie den Handlungsmöglichkeiten und Werthaltungen der Unternehmen. Die Anforderungen erweisen sich jedoch als sehr divers. Über die ökonomische Dimension eines steigenden Wohnungsdrucks hinausgehend wurde im Projektverlauf erkennbar, wie stark makrogesellschaftliche Veränderungen Einfluss auf die Alltagspraxis von gemeinnützigen Hausverwaltungen nehmen.

Um ein paar Beispiele zu nennen: Die Diversifizierung von Lebensverläufen, Familien- und Haushaltskonstellationen, Arbeitsformen, Wertvorstellungen, etc. bedingt ein Nebeneinander verschiedenster Bedarfsgruppen im Gefüge der Mieter*innen. Technologische Veränderungen im Bereich der Mieter*innen-Kommunikation beschleunigen Tempo und Erwartungsdruck. Automatisierungsprozesse zur Erhöhung der Effizienz nehmen distanzerhöhenden Einfluss auf die Beziehungsgestaltung. Gesellschaftliche Themen und Unsicherheiten rund um soziale Sicherheit und ethnische Diversität prägen die sozialen Dynamiken in Nachbarschaften mit.

Diese Aspekte zeigen deutlich, dass es für die Befähigung einer sozial kompetenten Hausverwaltung, neben der soliden rechtlich-technisch-wirtschaftlich-infrastrukturellen Regelausbildung verstärkt um die Ausbildung weiterer, sozial-kommunikativer, Kompetenzen gehen muss. Als zentral hat sich das Thema Kommunikation – im Sinne eines In-Kommunikation-Kommen, sowie eines In-Kommunikation-Bleiben – herausgestellt. Im Lehrgang und der Praxis-Box „Ankommen.Wohnen.Bleiben. Häuser verwalten – Beziehungen gestalten“ wurde das Kompetenzfeld Kommunikation konkretisiert, auf der Grundlage intensiver Austauschprozesse mit Akteur*innen von Hausverwaltungen aus unterschiedlichen Organisationsebenen (Geschäftsführungen, Abteilungsleiter*innen, Mitarbeiter*innen).

Deutlich wurde im Projektverlauf auch die Wichtigkeit der aktiven und lösungsorientierten Kooperation zwischen Sozial- und Wohnungsbereich. In theoretischer Hinsicht ist auf Grund der Überlappung von Wohnen in seiner materiellen Dimension als Ressource bzw. Ware und seiner sozialen Dimension als Grundbedürfnis, das vernetzte konkrete Handeln – im Bewusstsein einer geteilten sozialen Verantwortung – wegweisend für eine gelingende und zukunftsfähige Praxis. Möglich wird diese Praxis durch den Wissens- und Erfahrungstransfer und der operativen Zusammenarbeit von Hausverwaltungsmitarbeiter*innen mit Expert*innen aus dem Sozialbereich, also aus den Hilfesystemen. An diese können sich Mitarbeiter*innen wenden bzw. Bewohner*innen in schwierigen Situationen hin überweisen.

Dem Lehrgang kommt dabei eine bereichsübergreifende Informations- und Vernetzungsfunktion zu. Durch moderierte Vorträge und Diskussionen mit Expert*innen aus unterschiedlichen Hilfesystemen lernen die Teilnehmer*innen diese kennen und handhaben. Insgesamt geht es um die Sensibilisierung und Befähigung der Teilnehmenden zum eigenständigen, selbstbewussten, tätigkeitsbezogenen und bereichsübergreifenden Agieren, Kommunizieren, Beraten und lösungsorientiert zu Vernetzen.

Um die anstehenden gesellschaftlichen Herausforderungen gut zu meistern, ist es erstrebenswert, dass dieses Bewusstsein aus der Praxis der Hausverwaltungen auch in den rahmengebenden Strukturen Niederschlag findet. So können mit einer durch Weiterbildung unterstützten Praxis und einer stärkeren Verschränkung von sozialpolitischen und wohnpolitischen Ressortverantwortungen die Ziele eines „neuen sozialen Wohnens“ erreicht werden.

6. Quellen

Amt der Vorarlberger Landesregierung 2015: Wohnungsvergaberichtlinie 2015. Begleitend und ergänzend zur Neubauförderungsrichtlinie 2015 für den öffentlichen Wohnbau. Basierend auf dem Beschluss der Landesregierung vom 18. November 2014.

Boesch, Ernst Emmrich (1980): Kultur und Handlung. Einführung in die Kulturpsychologie. Bern: Hans Huber.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK)(2019): Eingliederungsindikatoren 2018. Kennzahlen für soziale Inklusion Österreich. Wien.

Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria)(2015): Wohnen 2014. Mikrozensus -Wohnungserhebung und EU-SILC. Wien. Online: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=102904. [31.03.2022]

Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria)(2016): Wohnen 2015. Mikrozensus -Wohnungserhebung und EU-SILC. Wien. Online: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=107921. [31.03.2022]

Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria)(2017): Wohnen 2016. Mikrozensus -Wohnungserhebung und EU-SILC. Wien. Online: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=112743. [31.03.2022]

Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria)(2018): Wohnen 2017. Mikrozensus -Wohnungserhebung und EU-SILC. Wien. Online: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=117586. [31.03.2022]

Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria)(2019): Wohnen 2018. Mikrozensus -Wohnungserhebung und EU-SILC. Wien. Online: http://www.statistik.at/wcm/idc/idcplg?IdcService=GET_PDF_FILE&RevisionSelectionMethod=LatestReleased&dDocName=120940. [31.03.2022]

Fonds Soziales Wien (FSW)(2016): Wiener Wohnungslosenhilfe. KundInnenbefragung Frühjahr 2016. Wien. Online: https://www.fsw.at/downloads/kundinnenbefragung/KundInnenbefragung_Wohnungslosenhilfe_2016.pdf. [29.03.2022]

Padgett, Deborah K., Victoria Stanhope, Ben F. Henwood and Ana Stefanic, 2011: Sub-stance Use Outcomes Among Homeless Clients with Serious Mental Illness: comparing Housing First with Treatment First Programmes, Community Mental Health 47, 227-232.

www.wohnenplus-akademie.at / www.neunerimmo.at

wohnenplus
Akademie

Wohnen Plus Akademie

Schottenfeldgasse 24/23
1070 Wien

T +43 1 512 16 20

E office@wohnenplus-akademie.at

**neuner
immo**

neunerimmo

Neunerhaus Soziales Wohnen und
Immobilien gemeinnützige GmbH

Weyringergasse 5/DG
1040 Wien

T +43 1 996 99 90

E office@neunerimmo.at

IBA
WIEN
Neues
soziales
Wohnen



INTERNATIONALE BAUAUSSTELLUNG WIEN 2022 NEUES SOZIALES WOHNEN

www.iba-wien.at
ISBN 978-3-903474-12-3