

# Erfolgskonzept: Gegenseitig fördern

Hausverwaltungen stehen im Spannungsfeld zwischen Betriebs- und Erhaltungskosteneffizienz, Bewohnerfriede und -zufriedenheit und Rundum-Service, der vom Putzen bis zum Streitschlichten reicht. Beim 58. Symposium zur Zukunft des Wohnens knallten Ansichten aufeinander – zeigten jedoch ebenso, das Hausbetreuerkonzept bringt allen was.

GISELA GARY



Fotos: Robert Newald

**D**er „Globale Hof“, eine 17 Jahre alte Wohnhausanlage der Urbanbau im 23. Wiener Gemeindebezirk, war Schauplatz des 58. Wohnsymposiums. Der „Globale Hof“ leistet sich einen eigenen „Hausbetreuer“ mit hoher Sozialkompetenz. Ahmad-Schah Akrami, selbst Bewohner mit Migrationshintergrund, ist Ansprechpartner für alle Belange rund um's Wohnen, Leben und Miteinandersein. „Wenn man bei der Sozialbau keinen Kompetenten findet – besser gleich zu Akrami, der erledigt alles“, verrät ein Bewohner. Die Basis im „Globalen Hof“ ist das Miteinander, ungeachtet dem kulturellen oder religiösen Hintergrund. Die Sozialbau wollte wissen, ob ein Zusammenleben von einheimischen und zugewanderten Bewohnern funktioniert, und ob integrative Prozesse durch eine sozial kompetente Hausbetreuung und gemeinschaftsfördernde bauliche Qualitäten forciert werden können. „Heute wissen wir, ja. Das Ziel muss sein, eine Gemeinschaft zu bilden, die sich gegenseitig fördert“, bringt es Herbert Ludl, Obmann der Landesgruppe Wien, auf den Punkt. Ludl ist auch Herausgeber des Buches „Integration im Wohnbau“, das sich u. a. mit der Rolle des Hausbetreuers beschäftigt.

„Wir müssen beginnen, dienstleistungsorientiert zu denken, eine Person vor Ort ist dabei ein wichtiges Bindeglied. Der alte Hausmeister wurde für seine soziale Kompetenz nie entlohnt – hier muss ein Umdenken stattfinden“, so Ludl. Bereits 2003 stellte eine Evaluation diesem Integrationsprojekt ein sehr positives Zeugnis aus. 2009 wurde es mit dem ersten Wiener Wohnbaupreis der Stadt Wien ausgezeichnet. Beim Wohnsymposium wurden in teilweise hitzigen Diskussionen das Thema Hausbetreuung unter dem Motto „Putztrupp oder Mediator“ unter die Lupe genommen.

## Alltagsdinge entscheiden

Was das Zusammenleben zwischen Einheimischen und Zuwanderern angeht, bestätigten die Studienautoren Heidrun Feigelfeld und Joachim Brech in ihren Beiträgen im Buch „Integration im Wohnbau. Zusammenleben in Wohnanlagen“ als durchwegs positiv. Das Zusammenleben wird von den Bewohnern als gut bewertet, wobei hier zunächst weniger die ethnische Zugehörigkeit eine Rolle spielt, sondern vielmehr die „kleinen Dinge“ des Alltags. 70 Prozent geben an, gute nachbarschaftliche Kontakte im Haus zu pflegen. Das sehen Feigelfeld

1 / Der Gemeinschaftsraum im „Globalen Hof“ war Schauplatz des 58. Symposiums Zukunft des Wohnens mit intensiven Tischgesprächen der Teilnehmer.

2 / Herbert Ludl, Landesobmann Wien

3 / Isabella Stickler, Prokuristin der Alpenland

4 / Walter Weiland, Leiter Hausverwaltung Süd, Sozialbau

5 / Muna Duzdar und Brigitte Jank in der politischen Debatte mit Gerfried Sperl, der sich mit diesem Symposium von seiner Rolle als Moderator der Reihe verabschiedete.



und Brech als wesentlichen Erfolgsfaktor für ein gedeihliches Zusammenleben. Hinzu kommt die Einrichtung von multifunktionalen Gemeinschaftsräumen zur Förderung des sozialen Miteinanders ebenso wie eine sozial engagierte Hausbetreuung. Brech betonte jedoch, dass es auf die Mischung ankommt – und sieht 50:50 als perfekt: „Es wäre vielleicht anders, wenn eine Gruppe in der Mehrheit wäre.“ Sozialwissenschaftler August Gächter plädierte für die Vielfalt als wesentliche Rolle für ein erfolgreiches Miteinander und dabei braucht es einen „guten“ Hausbetreuer.

### Vertrauensperson für alle

„In den 70er Jahren war der Hausmeister eine Person des Vertrauens, als Schnittstelle zwischen Bewohner und Hausverwaltung. Heute wird vom Hausmeister alles erwartet – vom Putzen bis zum Mediator. Das muss auch wertgeschätzt und entlohnt werden“, ist Walter Weiland, Leiter Hausverwaltung Süd der Sozialbau und ausgebildeter Mediator, überzeugt. Isabella Stickler von der Alpenland will sich nicht ganz so dem Optimismus anschließen: „Ab 100 Wohneinheiten gibt es soziale Konflikte, also so einfach ist das Miteinander nicht. Unsere Erfahrung

ist ebenso, dass es bei Wohnanlagen mit sehr unterschiedlichen Tagesabläufen vermehrt zu Problemen kommt. Und klar, ein Hausbetreuer als Ansprechperson kann hilfreich sein. Wir sehen den Hausbetreuer jedoch als unseren verlängerten Arm.“

Margarete Huber, Projektleiterin für Community Coaching bei wohnbund:consult, provozierte mit der Frage, ob eine Nutzungsmischung tatsächlich sinnvoll ist: „Integration funktioniert nur, wenn leistbarer Wohnraum sichergestellt ist – dazu zählen aber auch Gemeinschaftsräume und -aktivitäten. Eine andere Herausforderung ist der Generationenwechsel in Bauten, alte Mieter treffen auf Neue – das geht kaum ohne Mediator oder eben einem sehr engagierten Hausbetreuer.“ Für Klaus Baringer von der Gesiba ist das Thema keine Diskussion: „Bei uns hat jedes Haus einen eigenen Hausbetreuer. Wenn ich den Begriff Putztrupp nur höre, bedeutet das schon Krise für mich. Zu unseren Hausbetreuern haben wir 15 Hausbetreuerzentren – dort werden alle Tätigkeiten besprochen u. a. auch Mediationen durchgeführt. 80 Prozent der Anliegen werden von unseren Hausbetreuern erledigt, ohne dem Zutun unserer Hausverwaltung.“ Baringer

erhob die Mieterzufriedenheit: 94 Prozent der Mieter aus Häusern mit Hausbetreuung sind sehr zufrieden – bei Anlagen mit Fremdbetreuung ist die Zufriedenheit wesentlich niedriger. Eine Aussage, die ernst genommen werden sollte – der Anspruch muss jedoch auch gelebt werden, wie die anschließenden Tischgespräche zeigten.

## Alter Hausbesorger versus neuer Hausbetreuer

**Muna Duzdar**, Staatssekretärin für Diversität im Bundeskanzleramt und Brigitte Jank, Unternehmerin und Nationalratsabgeordnete, in der politischen Debatte:

**Duzdar:** „Der Wunsch nach dem alten Hausbesorger ist immer noch vorhanden. Es geht dabei um viel – um Gemeinschaft und um ein positives, förderliches Miteinander.“

**Jank:** „Das neue Hausbesorgermodell unterstütze ich – das alte Modell gibt es ja wegen der Entlohnung nicht mehr.“

**Duzdar:** „Ich glaube, Konflikte von Österreichern mit Ausländern werden medial gern hochstilisiert. Im Vordergrund steht das Zusammenleben von Menschen. Wann wird Nationalismus wichtig? Wenn die Menschen nichts Anderes haben, mit dem sie sich identifizieren können. Um den sozialen Ausgleich muss man sich eben aktiv kümmern, das funktioniert nicht von allein.“

**Jank:** „Es ist auch eine Frage der Ressourcen, möglicherweise sollte eine Mieterbetreuung in den mietrechtlichen Regelungen im Betriebskostenkatalog aufgenommen werden.“

## Zusammenleben – aber wie?

Die intensiven Tischgespräche führten zu spannenden Erkenntnissen zu der Frage, „Mit welchem Servicemodell kann das Zusammenleben im Wohnhaus am besten unterstützt werden?“. Die Slogans ähnelten sich zum Teil – klarer Sieger war die Headline „Zusammen Verantwortung leben“ von Tischsprecher Gerhard Schuster, Geschäftsführer von Wien 3420, Seestadt Aspern, präsentiert. Anbei alle Slogans im Überblick.



**Tisch 9**  
Wertung: 10 Punkte

**Siegerslogan**  
**Zusammen  
Verantwortung leben**

Präsentation:  
Gerhard Schuster,  
Wien 3420 Aspern  
Development



**Tisch 4**  
Wertung: 9 Punkte  
**Platz 2**

Slogan:  
**Das Kleeblatt  
des Wohnglücks**

Präsentation:  
Christian Reisinger,  
Magistrat der Stadt Salzburg



**Tisch 7**  
Wertung: 8 Punkte  
**Platz 3**

Slogan:  
**Service-Pool  
mit Herz**

Präsentation:  
Walter Weiland,  
Sozialbau



**Tisch 1**  
Wertung: 7 Punkte

Slogan:  
**BrückebauerInnen  
mit Netz**

Präsentation:  
Gabriele Moursy,  
GSWB Salzburg



**Tisch 6**  
Wertung: 6 Punkte

Slogan:  
**Smart vernetzte  
Hausbetreuung**

Präsentation:  
Manuel Hanke,  
wohnbund:consult



**Tisch 8**  
Wertung: 5 Punkte

Slogan:  
**Hausbetreuung  
mit Mehrwert**

Präsentation:  
Margret Funk,  
Dr. Funk Immobilien



**Tisch 3**  
Wertung: 3 Punkte

Slogan:  
**Man darf sich  
nicht verstecken**

Präsentation:  
Karl Hannig,  
Sozialbau



**Tisch 5**  
Wertung: 3 Punkte

Slogan:  
**Kommunikative  
Hausbetreuung  
vor Ort**

Präsentation:  
Peter Fleissner,  
Building Development  
Network



**Tisch 10**  
Wertung: 3 Punkte

Slogan:  
**Worauf du dich  
verlassen kannst**

Präsentation:  
Bernhard Mitterdorfer,  
Neue Heimat ÖÖ



**Tisch 2**  
Wertung: 2 Punkte

Slogan:  
**Regelmäßige  
BewohnerInnen-  
Feste**

Präsentation:  
Armin Hanschitz,  
Fonds Soziales Wien