

GdW Information 111

**Sichere Nachbarschaften
Konzepte – Praxis – Beispiele**

Ein Leitfaden für
Wohnungsunternehmen

Oktober 2005

Herausgeber:
GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.
Mecklenburgische Straße 57
14197 Berlin
Telefon: +49 (0)30 8 24 03-0
Telefax: +49 (0)30 8 24 03-199

Brüsseler Büro des GdW
47-51, rue du Luxembourg
B-1050 Brüssel
Telefon: +32 2 5 50 16 11
Telefax: +32 2 5 03 56 07

E-Mail: mail@gdw.de
Internet: <http://www.gdw.de>

© GdW 2005
1. Auflage

ISBN: 3-87292-210-6

Sichere Nachbarschaften Konzepte – Praxis – Beispiele

Ein Leitfaden für Wohnungsunternehmen

Bearbeitung

Prof. Dr. Eva Arnold

Dipl.-Geographin Andrea Famira

Dr. Bernd Leutner

Dipl.-Geographin Kerstin Placzek

Dipl.-Soziologe Andreas Schmalfeld

F+B Forschung und Beratung
für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH
Adenauerallee 28 – 20097 Hamburg
Tel. 040/280 810-0 – Fax 040/280 810-20
E-Mail: service@f-und-b.de
Internet: www.f-und-b.de
www.sichere-nachbarschaften.de

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 19W3012 gefördert.

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.

© F+B GmbH 2005, Hamburg

GdW Information 111
Oktober 2005
aus der Reihe GdW Informationen
GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.

Vorwort

Wohnungsunternehmen stehen als Folge der demografischen und wirtschaftlichen Entwicklung vor neuen Herausforderungen. Die Nachfrage verändert sich. Wohnungen und Wohngebiete sind für die künftigen Anforderungen neu zu gestalten. Viele Bewohnerinnen und Bewohner müssen sich auf Veränderungen im Arbeitsleben, in der Nachbarschaft und in ihrer sozialen Verankerung einstellen.

Für viele Menschen sind diese Veränderungen mit Ängsten verbunden. Mit der Angst, ob es ihnen gelingt, den neuen Chancen und Risiken gerecht zu werden. Mit der Angst, ob man in der Nachbarschaft persönlich und mit seinem Besitz geschützt ist. Die Gründe für Verunsicherungen sind vielfältig. Die wachsende Kriminalitätsfurcht und die „gefühlte“ Unsicherheit sind auch politisch sehr relevant.

Sicherheit im Wohnumfeld gehört zu den grundlegenden Wohnbedürfnissen. Sie ist derzeit und in der Zukunft von hohem Wert. Angesichts sozialer Erosionsprozesse in benachteiligten Stadtquartieren erfordert das gesellschaftliche wie unternehmerische Ziel des sicheren Wohnens künftig eine noch verstärkte Aufmerksamkeit.

Der GdW fühlt sich mit den von ihm vertretenen Unternehmen diesem Ziel in besonderer Weise verpflichtet. Diese Wohnungsunternehmen haben sich bereits in der Vergangenheit sehr dafür engagiert, dass sich ihre Mieter und Mitglieder in ihren Wohnungen sicher und wohl fühlen: Auch aus eigenem Interesse, denn Wohngebiete, die als unsicher gelten, werden von Mietern gemieden. Noch immer ist Kriminalitätsfurcht der stärkste Umzugstreiber. Sicherheitsprobleme können deshalb für Wohnungsunternehmen rasch zu wirtschaftlichen Problemen werden. Die Förderung von Sicherheit ist insofern eine Investition in die Zukunft.

Mit der Studie „Sichere Nachbarschaften – Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften als Herausforderung für Wohnungsunternehmen“ werden Strategien und Ansatzpunkte dargestellt, wie gerade auch kleine und mittlere Wohnungsunternehmen zur Förderung von Sicherheit in ihren Wohngebieten beitragen können. In den bisherigen Untersuchungen standen Vorschläge und Konzepte im Mittelpunkt, den Kriminalitäts- und Sicherheitsfragen durch bauliche Maßnahmen zu begegnen. Für sich allein genommen sind sie aber nur begrenzt wirksam und manchmal sogar kontraproduktiv. Der Vorzug dieser vom GdW veröffentlichten Studie besteht darin, dass sie diese eindimensionale Betrachtung überwindet. Die Gutachter weisen darauf hin, dass Beratung und Betreuung zur Stärkung von Nachbarschaften sowie zur Förderung von Partizipation und selbstbestimmtem Handeln mindestens ebenso wichtig sind wie städtebauliche und bautechnische Sicherheitsaspekte.

Die vorliegende Studie hat die im Bereich des GdW von Wohnungsunternehmen angewendeten und erprobten Maßnahmen anhand von Beispielen analysiert und systematisch aufbereitet. Als Leitfaden gibt sie praktische Empfehlungen an die Hand. Sie will die Probleme und Herausforderungen in Nachbarschaften, in denen künftig größere Umbrüche und soziale Erosionen drohen, entscheidungsorientiert beschreiben und Lösungswege aufzeigen.

Mögliche Maßnahmen für ein sicheres Wohnen werden in der Studie nicht nur katalogisiert oder näher beschrieben. Aufgezeigt wird, mit welchen Verfahren der Planung und Umsetzung die Vorhaben und Projekte bei den Unternehmen erfolgreich eingeführt werden können. Beschrieben werden notwendige Vorbereitungsmaßnahmen, aber auch mögliche Konflikte und Fehler, die es zu vermeiden gilt.

Die vorliegende Studie ist das Ergebnis eines Forschungsvorhabens, das durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Programms „Zukunftsverträgliches Wohnen in Stadt und Region“ gefördert wurde. Sie ist ein Beispiel für praxisbezogene Ergebnisse einer an den Interessen der Bewohner und der Unternehmen orientierten Forschung.

Für die Erarbeitung dieser GdW-Publikation geht mein besonderer Dank an das Projektteam von F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH in Hamburg, mit Frau Prof. Dr. Eva Arnold, Frau Andrea Famira, Herrn Dr. Bernd Leutner, Frau Kerstin Placzek und Herrn Andreas Schmalfeld. Seitens des GdW wurde die Studie begleitet durch den fachlich zuständigen Referenten, Herrn Dr. Bernd Hunger, der für weitere Auskünfte zur Verfügung steht (Telefon: 030 82403-174, Telefax: 030 82403-189, E-Mail: hunger@gdw.de).

Berlin, im Oktober 2005

A handwritten signature in black ink, reading "Lutz Freitag". The signature is written in a cursive, flowing style.

Lutz Freitag
Präsident des GdW
Bundesverband deutscher Wohnungs-
und Immobilienunternehmen e.V.

Inhalt

1		
Zukunftsthema Sicherheit		7
2		
Vier Gründe, Sicherheit zu fördern		11
3		
Sichere Nachbarschaften: Konzepte		17
4		
Wohngebiete werden sicherer: Projekte		27
5		
Projektplanung für Sicherheit und Nachbarschaft		47
5.1	Ausgangssituationen analysieren und bewerten	50
5.2	Maßnahmen auswählen und vorbereiten	59
5.3	Maßnahmen umsetzen	69
5.4	Erfolge von Maßnahmen bewerten	79
5.5	Langfristiger Erfolg und wirtschaftliche Sicherung von Projekten	86
6		
Praxisbeispiele zur Förderung sicherer Nachbarschaften		87
6.1	Concierge-Loge	88
6.2	Mediation von Nachbarschaftskonflikten	91
6.3	Einsatz eines Sicherheitsdienstes	93
6.4	Belegungsmanagement unter Einbeziehung der Hausbewohner	96
6.5	Nachbarschaftsverein Bewohner-Selbstverwaltung	99
6.6	Nachbarschaftstreff	102
Anhang		107
Literatur		108
Fotonachweis		109
Danksagung		110

1

Zukunftsthema Sicherheit

Zuhause – das ist Geborgenheit, Ruhe und Sicherheit. Ein sauberer Eingangsbereich, eine ansehnliche und verschließbare Haustür, saubere Wände, gestrichene Fenster und funktionstüchtige Lampen im Treppenhause, diese scheinbaren Kleinigkeiten vermitteln die Atmosphäre, in der Bewohner sich gut aufgehoben fühlen. Wenn darüber hinaus Kinder in einem sicheren Hof spielen können, der Nachbar im Hausflur freundlich grüßt oder während einer Krankheit seine Hilfe anbietet, die Hausbewohner vielleicht sogar den Garten zusammen gestalten und gemeinsam ein Sommerfest feiern, dann ist die Lebensqualität im Haus groß.

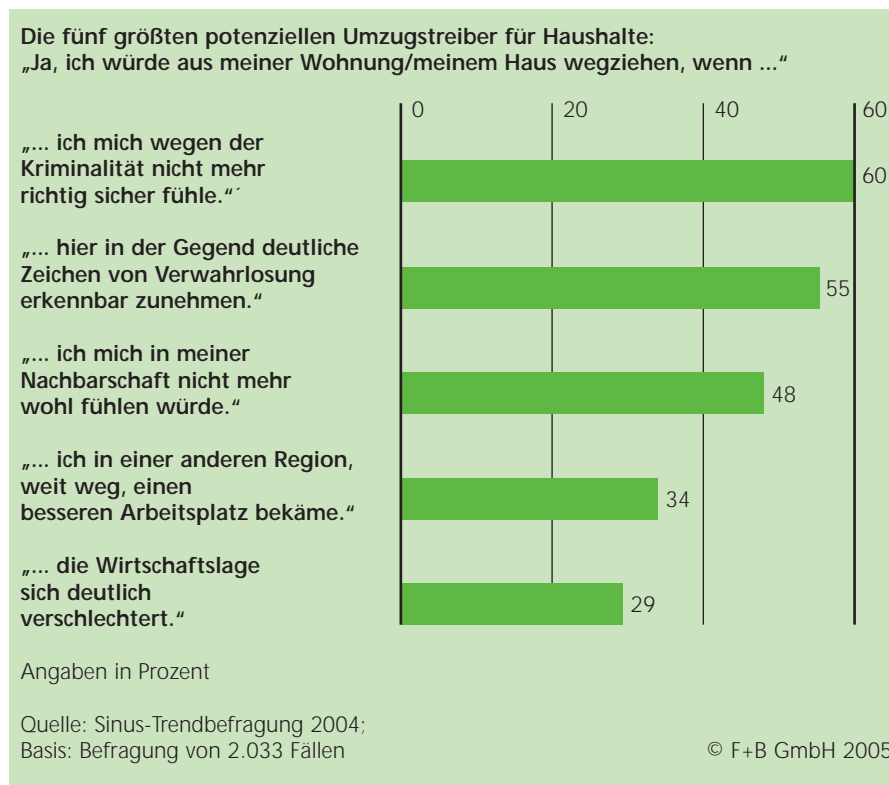
Sicherheit ist Lebensqualität. Sich in der eigenen Wohnung und dem Wohnumfeld sicher zu fühlen, ist ein menschliches Grundbedürfnis. Aber diffuse Ängste, z. B. vor Kriminalität oder Überfremdung und konkrete Furcht vor bestimmten Personen oder Situationen, beeinträchtigen das Wohlbefinden vieler Menschen sehr. Unsicherheit kann sich rasch ausbreiten und führt – wie sich in den vergangenen Jahren gezeigt hat – zu unerwünschten sozialen und politischen Entwicklungen.

Das letzte Jahrzehnt hat uns gezeigt, dass Sicherheit nicht selbstverständlich ist. Der rasante demographische, ökonomische und soziale Wandel verunsichert die Menschen und wirkt oft negativ auf den Alltag und das Zusammenleben. Die Lebensverhältnisse verändern sich schnell. Nachbarschaften sind weniger stabil und Kontakte dünnen aus. In vielen Wohnanlagen kommt es zu Konflikten. Wenn die Lebensstile und Wertvorstellungen sehr unterschiedlich sind, ist es für die Beteiligten schwer, ihre Probleme selbst zu lösen. Im schlimmsten Fall gefährden Kriminalität, Vandalismus oder gewaltsam ausgetragene Nachbarschaftskonflikte die Bewohner.

Bisher haben viele Wohnungsunternehmen das Thema Sicherheit noch nicht in den Fokus ihrer Handlungen gestellt. Aber sie werden zum Handeln gezwungen, wenn zum Beispiel Mieter kündigen, weil in Kellerabteilen und Sicherungskästen Brände gelegt werden oder Gruppen von Jugendlichen die Bewohner des Quartiers bedrohen.

Wer Mieter halten und neue gewinnen will, darf nicht nur im Einzelfall reagieren, sondern muss strategisch handeln. Sich rechtzeitig auf die Probleme einzustellen und effektives Handeln vorzubereiten, liegt nicht zuletzt aus wirtschaftlichen Gründen im Interesse aller Unternehmen. Sicherheit ist ein Zukunftsthema. Welche Relevanz diese Aspekte für das Vermietungsgeschäft von Wohnungsunternehmen haben können, zeigen Ergebnisse der Sinus-Trendbefragung 2004 zum Thema Wohnen: Von den möglichen Gründen, die befragte Haushalte zu einem Umzug „treiben“ könnten, weisen die drei am häufigsten benannten Aspekte deutliche Bezüge zum Thema Sicherheit bzw. Unsicherheit auf (vgl. Abb. 1.1).

Abb. 1.1
Gründe für die Umzugsentscheidung



Zukunftsorientierte Wohnungsunternehmen übernehmen Verantwortung für sichere Nachbarschaften. Sie ergreifen selbst die Initiative, wo sich die Kommunalverwaltung aus finanziellen Gründen aus der Arbeit zurückzieht. Im eigenen wohnungswirtschaftlichen Interesse investieren sie in die Gestaltung von Wohnumfeldern und beugen einem Imageverlust ihrer Wohnanlagen vor. Mit einer zukunftsorientierten Quartiersstrategie sichern sie langfristig die Nachfrage nach Wohnungen in ihren Häusern.

Verknüpfung bestehender Ansätze: Kriminalprävention, Stadtteilentwicklung und Sozialmanagement

Das hier vorgestellte Konzept „Sichere Nachbarschaften“ verbindet Maßnahmen der Kriminalprävention, der Stadtteilentwicklung und des Sozialmanagements. Aus Konzeptionen der Kriminalprävention übernommen wurden Strategien zur Förderung des Sicherheitsgefühls in Wohnanlagen und Quartieren, wie zum Beispiel die übersichtliche und vertrauenerweckende Gestaltung von Gebäuden und Grundstücken. Aus der Stadtteilentwicklung – und besonders aus dem Programm der „Sozialen Stadt“ – wurden Ideen zur Stärkung von Nachbarschaften aufgegriffen, vor allem solche der Bewohneraktivierung. Aus dem Ansatz des Sozialmanagements stammen schließlich Strategien zum Mietschuldenmanagement, zur Betreuung von Mietern in sozialen Problemlagen und zur Einrichtung von Nachbarschaftstreffs als Maßnahme der Quartiersentwicklung.

Die Palette der vorgestellten Aktivitäten reicht von der Installation technischer Sicherheitsanlagen bis zur Förderung des Gemeinschaftsgefühls in Hausgemeinschaften und von wenig aufwändigen Maßnahmen in einzelnen Gebäuden bis zu umfassenden Aktivitäten zur Stabilisierung und Entwicklung von Quartieren.

Sicherheit – eine Chance auch für kleine und mittlere Wohnungsunternehmen

Sicherheit ist nicht nur ein Thema in den Wohnungsbeständen von großen Wohnungsunternehmen und in hoch belasteten Quartieren. Auch kleine und mittlere Unternehmen mit stabiler Mieterschaft können und müssen einen Beitrag für sichere Nachbarschaften leisten, denn sie sind wie alle anderen darauf angewiesen, dass sich ihre Mieter wohl fühlen. So zeigen Erfahrungen, dass die Stimmung in einer Wohnanlage im Zuge des „Generationenwechsels“ plötzlich umschlagen kann, wenn statt der vertrauten Nachbarn neue mit anderen Lebensgewohnheiten einziehen. Auch regionale wirtschaftliche Entwicklungen können unerwartete Veränderungen der Mieterschaft zur Folge haben, die die Sicherheit von Quartieren beeinflusst.

Dieser Leitfaden zeigt auf, wie Wohnungsunternehmen auch mit einfachen Mitteln und begrenztem Aufwand dazu beitragen können, dass sich ihre Mieter sicher fühlen. Darüber hinaus werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie kleinere und mittlere Unternehmen ihre Handlungsmöglichkeiten ausweiten können, indem sie mit anderen Unternehmen, kommunalen Einrichtungen, Vereinen, Verbänden und engagierten Privatpersonen zusammenarbeiten.

Der Leitfaden „Sichere Nachbarschaften“ ist ein Ratgeber für kleine und mittlere Wohnungsunternehmen.

- Zielgruppe sind Führungskräfte, Mitarbeiter in den Kundendienst-
abteilungen und Projektleiter im Bereich der Sozialplanung.
- Praktische Tipps für die Planung, Durchführung und Evaluation von
Aktivitäten stehen im Mittelpunkt.
- Die Projektempfehlungen sind auf die Handlungsmöglichkeiten von
kleinen und mittleren Unternehmen und auf die Erfordernisse
verschiedener Projekttypen zugeschnitten.
- Fallstudien bieten konkreten Praxisbezug in komprimierter Form. An
Hand von Beispielprojekten werden Planungsschritte dargestellt,
geeignete Methoden und Instrumente beschrieben und in den
Gesamtzusammenhang der wohnungswirtschaftlichen Praxis gestellt.
- Praxisorientierte Arbeitsmaterialien und Hinweise auf Probleme bzw.
potenzielle Fehlerquellen ermöglichen eine schnelle Einarbeitung.
Für die Projektplanung und die Evaluation werden Instrumente
beschrieben, die in der Praxis bereits erprobt und mit Wohnungs-
unternehmen weiterentwickelt wurden.
- Checklisten, die auf die einzelnen Projektphasen abgestimmt sind,
erleichtern den Überblick.

2 Vier Gründe, Sicherheit zu fördern

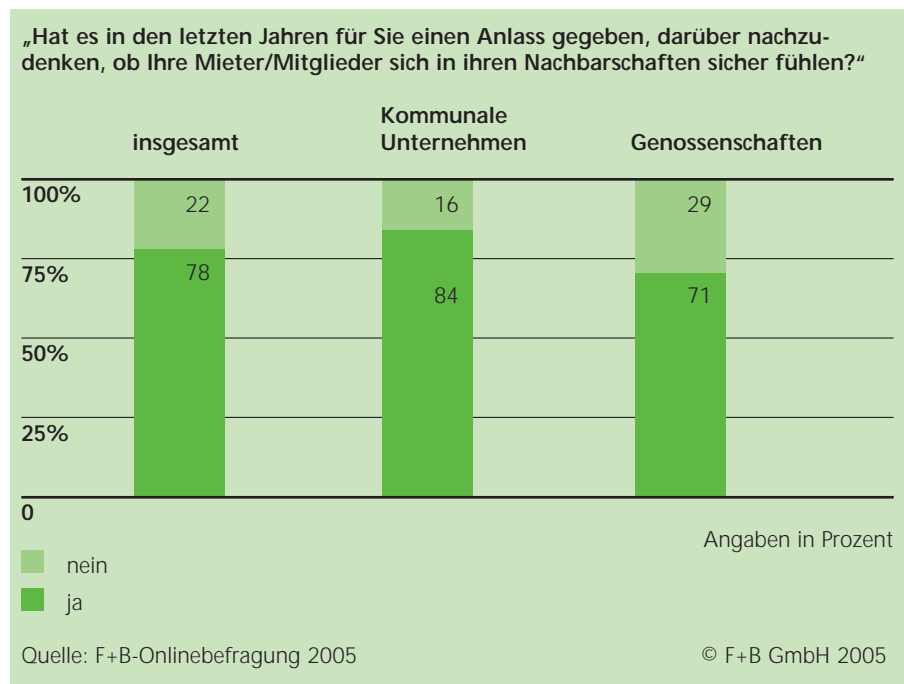
Was veranlasst Wohnungsunternehmen, sich mit dem Thema „Sicherheit“ zu beschäftigen? Die Mitarbeiterin eines kommunalen Wohnungsunternehmens in Ostdeutschland mit ca. 14.000 Wohneinheiten gibt eine überzeugende Antwort:

„Sicherheit ist ein wichtiger Bestandteil der Mieterzufriedenheit. Es geht nicht so sehr um das Sicherheitsdenken an sich, sondern um das Sicherheitsgefühl, das maßgeblich zur Mieterzufriedenheit beiträgt.“

Das Thema „Sicherheit“ betrifft viele Wohnungsunternehmen.

Zur Vorbereitung dieses Leitfadens wurde eine Online-Befragung durchgeführt, an der sich Geschäftsführer und Mitarbeiter von 76 Wohnungsunternehmen in Nord- und Ostdeutschland beteiligt haben.

Abb. 2.1
Sicherheit als Thema in Wohnungsunternehmen



Die Ergebnisse zeigen, dass viele Unternehmen mit dem Thema „Sicherheit“ konfrontiert werden (vgl. Abb. 2.1). Mehr als drei Viertel der Unternehmen gaben an, dass sie in den vergangenen Jahren über das Sicherheitsgefühl ihrer Mieter oder Mitglieder nachgedacht haben. Überdurchschnittlich häufig wurden größere, kommunale Wohnungsunternehmen mit dieser Frage konfrontiert. Aber auch für die Mehrzahl der Genossenschaften und kleineren Unternehmen war das Thema Sicherheit relevant. Vier von fünf Befragungsteilnehmern gingen außerdem davon aus, dass die Bedeutung des Themas in Zukunft noch zunehmen wird – für die Wohnungswirtschaft allgemein und für das eigene Unternehmen.

Die vier wesentlichen Gründe für Wohnungsunternehmen, Sicherheit zu fördern

In Gesprächen mit Geschäftsführern und Mitarbeitern von Wohnungsunternehmen werden vor allem vier Gründe genannt, warum sie sich mit dem Thema Sicherheit beschäftigen:

- 1 Bedrohliche Vorfälle in den eigenen Wohnanlagen
- 2 Mieter, die „Probleme machen, weil sie Probleme haben“
- 3 Bestehende oder sich anbahnende soziale Probleme in Quartieren
- 4 Prognose zukünftiger Sicherheitsprobleme in Wohnanlagen oder Quartieren

Diese Anlässe werden mit den folgenden vier Beispielen erläutert.

1. Grund:

Bedrohliche Vorfälle in eigenen Wohnanlagen

Ein häufiger Anlass für die Beschäftigung mit dem Thema „Sicherheit“ sind bedrohliche Vorfälle in den eigenen Wohnanlagen: Im Keller, auf dem Dachboden oder im Treppenhaus brennen Papier oder Müll, Treppenhäuser und Aufzüge sind extrem verschmutzt, im schlimmsten Fall kommt es zu Wohnungseinbrüchen, zu Diebstählen unter Jugendlichen, zu Vergewaltigungsversuchen im Aufzug oder zu Überfällen auf Senioren. Verständlicherweise sind die Bewohner sehr verunsichert. Sie verlangen vom Wohnungsunternehmen, dass Maßnahmen ergriffen werden, die sie vor weiteren Vorfällen schützen.

Ein Mitarbeiter einer großen Genossenschaft beschreibt eine solche Situation:

„Wir hatten auf diesem Gebiet vor sechs Jahren das Problem, dass in einer Hochhausanlage Jugendliche durch Drogenkonsum und Waffengebrauch auffielen. Außerdem nahmen die Vandalismusschäden und Verstöße gegen die Hausordnung ständig zu; so wurde Müll aus dem elften Stock geworfen, die Treppenhausreinigung nicht durchgeführt, in die Ecke uriniert. Alles war verschmutzt und verdreckt. Fremde Jugendliche hielten sich in den Treppenhäusern auf, nahmen Drogen und verursachten Vandalismusschäden. Fenster und Türen wurden angekohlt, Brandherde werden gelegt. Schließlich fanden Überfälle auf Personen statt, u. a. eine versuchte Vergewaltigung in einem Fahrstuhl. Ein Mitarbeiter eines Reinigungsunternehmens wurde von Jugendlichen zusammengeschlagen.“

Nicht nur die Bewohner, auch die Mitarbeiter der Wohnungsunternehmen sind in solchen Fällen beunruhigt. Wenn sie selbst angegriffen werden, vermeiden sie es, sich häufiger als unbedingt nötig in der Wohnanlage aufzuhalten. Bei den Mietern verstärkt dies den Eindruck, vom Unternehmen mit den Problemen allein gelassen zu werden.

Presseberichte über solche Ereignisse schädigen das Image des Unternehmens und des Quartiers. Auch den Bewohnern werden Vorbehalte entgegen gebracht. Mieter, die sich eine Wohnung in einem anderen Stadtteil leisten können, ziehen weg; Mietinteressenten meiden die Gegend. Die Beseitigung von Schäden, Fluktuation und Leerstand verursachen hohe Kosten. Der Geschäftserfolg und der Ruf des Unternehmens sind akut gefährdet.

Die bedrohliche Situation kann sich in der Wahrnehmung der Bewohner auf ein Gebäude beschränken (das „Horrorhaus“) oder auf ein größeres Gebiet ausdehnen („üble Gegend“, „No-Go-Area“). Für das betroffene Unternehmen ist es wichtig zu wissen, ob im zuletzt genannten Fall auch andere Unternehmen betroffen sind und ob auch die Kommune Interesse an der Behebung der Probleme hat.

Ergebnisse der Online-Befragung: Häufigkeit von bedrohlichen Vorfällen in Wohnanlagen

Bedrohliche Vorfälle in Wohnanlagen sind keine Seltenheit. Von den 76 Mitarbeitern der Wohnungsunternehmen, die sich an der Online-Befragung beteiligt haben, berichten 59 % über Fälle von Vandalismus in eigenen Wohnanlagen, jeweils 41 % über Einbrüche und zunehmenden Leerstand, 27 % über Brandstiftung und 10 % von Übergriffen gegen Bewohner.

F+B GmbH 2005

2. Grund:

Mieter, die „Probleme machen, weil sie Probleme haben“

Ein zweiter Anlass, das Thema „Sicherheit“ aufzugreifen, ist gegeben, wenn einzelne Mieter für sich und andere tatsächlich oder vermeintlich eine Gefahr darstellen. Dabei kann es sich um aggressive Personen, Suchtkranke, psychisch Kranke oder „Spanner“ handeln, die von ihren Nachbarn als Bedrohung wahrgenommen werden, aber auch um ältere Menschen, die im Alltag nicht mehr zurechtkommen. Letztere gefährden ihre Nachbarn z. B. dadurch, dass sie vergessen, den Herd auszuschalten, den Wasserhahn zuzudrehen oder unachtsam mit Kerzen umgehen. Der Leiter des Sozialmanagements einer norddeutschen Genossenschaft spricht treffend von „Mieter, die Probleme machen, weil sie Probleme haben“.

Wohnungsunternehmen erfahren von solchen Problemen durch Beschwerden von Nachbarn, die sich gestört, belästigt oder bedroht fühlen und deshalb aufgebracht sind. Solche Beschwerden, zeigen, dass die Nachbarn ohne Unterstützung keine konstruktive Lösung im Umgang mit dem Problemnachbarn finden. Sie erwarten, dass das Unternehmen das Problem lösen wird. Eine solche Situation schildert der Sozialarbeiter eines kommunalen Wohnungsunternehmens in einer ostdeutschen Großstadt:

„Das Sicherheitsempfinden unserer Mieter wird durch einzelne Hausbewohner beeinträchtigt, die z. B. durch Alkohol, Drogenkonsum oder psychische Erkrankungen auffallen. Die Hausbewohner setzen uns durch ihre Erwartungshaltung unter spürbar hohen Druck. Da heißt es dann: ‚Wir werden bedroht, oder der macht Mist im Haus – kümmert euch mal.‘“

Ergebnisse der Online-Befragung: Häufigkeit von Konflikten aufgrund von Problemmitern

Beschwerden von Mietern über ihre Nachbarn sind ein häufiger Anlass für Wohnungsunternehmen, sich mit dem Thema „Sicherheit in Nachbarschaften“ auseinander zu setzen. 41 % der Personen, die sich an der Online-Befragung beteiligten, berichteten, dass sich in den letzten Jahren Mieter über aggressive Nachbarn beschwert haben. 29 % haben Beschwerden über das Halten von „Kampfhunden“ in der Nachbarschaft erhalten.

F+B GmbH 2005

3. Grund:

Bestehende oder sich anbahnende soziale Probleme in Quartieren

Ein dritter Anlass für die Beschäftigung mit dem Thema „Sicherheit“ sind soziale Problemlagen in Quartieren, in denen das Unternehmen Wohnungen besitzt. Auch wenn es nicht unmittelbar im eigenen Bestand zu bedrohlichen Vorfällen kommt, können negative Entwicklungen in Stadtteilen oder Quartieren Anlass dafür sein, sich für die Stärkung der Sicherheit in Nachbarschaften zu engagieren.

Wohnungsunternehmen werden aus verschiedenen Gründen auf solche Entwicklungen aufmerksam: Sie bemerken Veränderungen von Unternehmenskennziffern in bestimmten Wohnlagen oder Auffälligkeiten der Bevölkerungsstatistik, sie beobachten Graffiti, Müll oder Vandalismus-schäden im Quartier, werden auf unübersichtliche Bereiche oder gefährliche Verkehrsführungen aufmerksam gemacht. Gespräche mit Bewohnern, Mitarbeitern, lokalen Akteuren oder Amtsträgern sind die wichtigsten Möglichkeiten, um Problemlagen so früh wie möglich zu erkennen.

Die Leiterin des Sozialmanagements einer mittelgroßen norddeutschen Genossenschaft beschreibt ihr Vorgehen folgendermaßen:

„Ich gehe mit offenen Augen durch die Stadtteile, in denen wir Wohnungsbestände haben, und versuche, interessierte, engagierte Menschen zu finden, die in der Lage sind, bei der situativen Beschreibung des Gebietes behilflich zu sein. Ich kann einfach eine statistische Beschreibung bekommen über Altersgruppen und Sozialhilfeempfänger. Damit habe ich grobe Daten. Dann spreche ich mit der Leiterin des Kindergartens, der Leiterin des Altenheims, ein, zwei, drei behördlichen Leuten, der Pastorin und frage: 'wie empfinden Sie den Stadtteil, wo liegen aus Ihrer Sicht die Probleme?' und kombiniere das mit einer Bewohnerbefragung, wo wir fragen: 'wie empfinden Sie das Quartier, in dem Sie leben?' So bekomme ich eine Mischung, die auf jeden Fall gut ist für eine Arbeitshypothese über Themen oder Probleme vor Ort.“

Ergebnisse der Online-Befragung: Häufigkeit von Problemlagen in Quartieren

Eine Vielzahl von Beschwerden, die an Wohnungsunternehmen herangebracht werden, betreffen nicht allein die eigene Wohnanlage, sondern die Zustände im Quartier. 58 % der Befragten berichteten in der Online-Befragung, dass bei ihnen Beschwerden über „herumlungernde Jugendliche“ eingegangen seien, 34 % haben Beschwerden über „Penner“ oder Alkoholiker erhalten, 19 % über „Ausländer“. 22 % mussten auf negative Presseberichte über ein Quartier reagieren.

F+B GmbH 2005

4. Grund: Prognosen zukünftiger Sicherheitsprobleme in Wohnanlagen oder Quartieren

Ein vierter Anlass, sich mit dem Thema „Sicherheit“ zu beschäftigen, sind Ergebnisse von Portfolio-Analysen sowie Zukunftsprognosen zur Entwicklung von Wohnanlagen, Quartieren oder Stadtteilen. Auf der Basis von Prognosen zu demografischen, wirtschaftlichen und politischen Entwicklungen werden zukünftige Aufgaben abgeleitet, zu denen auch die Vermeidung von Sicherheitsproblemen gehören kann. Ein Ausschnitt aus einem Gespräch mit dem Geschäftsführer einer norddeutschen Genossenschaft mittlerer Größe verdeutlicht diesen Ansatz:

„Wir nehmen ausführliche Portfolio-Analysen vor. In diese geht der technische Zustand der Bestände ein und der Zuschnitt der Wohnungen, und es werden Hypothesen abgeleitet, welche Haushaltstypen sich an welchen Standorten in Zukunft wohl fühlen könnten. Weil wir die Fluktuation und den verstärkten Rückgang unserer alten Mitglieder vorhersehen können, überlegen wir, an welchen Standorten wir welche Wohnungen anbieten und wie wir ggf. unseren Angebotsumfang anpassen. Obwohl das finanziell als auch physisch immer nur im begrenzten Umfang möglich ist, fragen wir z. B., wer in einer Wohnanlage in Zukunft wohnen würde, wenn wir da nur Einzimmerwohnungen hätten. Antwort: Ganz wenige.“

Das Thema „Sicherheit in Nachbarschaften“ wird hier im Zusammenhang mit anderen Faktoren behandelt, die Einfluss auf die Wohnzufriedenheit zukünftiger Bewohner haben können. Umstände, die erwarten lassen, dass soziale Problemlagen entstehen oder sich verschärfen könnten, werden dabei auch unter dem Aspekt betrachtet, dass sie das Sicherheitsempfinden gefährden. Die Altersstruktur der Mieterschaft bzw. der Bevölkerung in einem Quartier erlaubt es darüber hinaus zu erkennen, ob das Thema „Sicherheit im Alter“ an Bedeutung gewinnen könnte. Dabei ist zu prüfen, ob es aussichtsreich ist, das Unternehmen auf diesem Gebiet besonders zu profilieren. Der Stellenwert des Themas „Sicherheit in Nachbarschaften“ für ein Wohnungsunternehmen hängt also von Standortfaktoren auf der einen Seite und vom angestrebten Profil des Unternehmens auf der anderen Seite ab.

Ergebnisse der Online-Befragung: Häufigkeit zukunftsorientierter Strategien

Wie konsequent Geschäftsführungen in dem beschriebenen Sinn „präventiv“ tätig werden, um zukünftige Sicherheitsprobleme zu vermeiden, lässt sich nicht leicht ermitteln. Die Befragung vermittelt den Eindruck, dass sich viele Wohnungsunternehmen erst mit dem Thema beschäftigen, wenn es konkrete Anlässe dazu gibt. Vandalismus, Graffiti und Verwahrlosung wären für 89 % der Befragten ein Grund, sich mit Fragen der Sicherheit in einer Wohnanlage zu beschäftigen, ansteigende Kriminalität im Quartier für 76 %. Die Zunahme von Arbeitslosigkeit und Sozialhilfeabhängigkeit in einer Wohngegend halten dagegen nur 16 % für ein Alarmsignal, das sie veranlassen könnte, das Thema „Sicherheit“ aufzugreifen.

F+B GmbH 2005

Unterschiedliche Anlässe verlangen nach unterschiedlichen Strategien. Es liegt auf der Hand, dass je nach Ausgangslage unterschiedliche Handlungsstrategien Erfolg versprechen. Die Wohnungswirtschaft verfügt über eine breite Palette von Aktivitäten und Projekten, die diesem Ziel dienen können und von einzelnen Unternehmen oder in Kooperation mit anderen Akteuren – z. B. der Kommune, Quartiersentwicklern oder sozialen Einrichtungen – umgesetzt werden können. Diese werden in den folgenden Kapiteln vorgestellt.

Sicherheitsaspekte spielen im nachbarschaftlichen Zusammenleben eine überaus wichtige Rolle. Wenn Bewohner Angst haben, im Hausflur oder im Lift überfallen zu werden oder nachts nicht durch die Wohnanlage gehen mögen, weil sie sich nicht sicher fühlen, dann ist ihr Wohlbefinden erheblich beeinträchtigt. Aus einem solchen Haus ziehen verständlicherweise alle Mieter aus, die es irgendwie ermöglichen können. Außerdem haben die letzten Jahre gezeigt, dass sich in solchen Wohnsituationen Unsicherheit rasch ausbreiten kann und es zu unerwünschten sozialen und politischen Entwicklungen kommt.

Das Sicherheitsgefühl ist ausschlaggebend für die Wohnzufriedenheit

Forschungen zur Sicherheit in Wohngebieten zeigen, dass nicht vornehmlich von der Kriminalitätsstatistik eines Wohngebietes auf das Sicherheitsempfinden der Bewohner geschlossen werden sollte. Nicht die reale Situation entscheidet, ob Menschen aus ihrem Wohngebiet wegziehen, sondern ihr subjektiver Eindruck, ob das Wohngebiet sicher ist.

Umfragen des Statistischen Bundesamts bestätigen, dass die öffentliche Sicherheit für die Bevölkerung einen hohen Stellenwert besitzt. 58 % der Bevölkerung Westdeutschlands stufen den Schutz vor Kriminalität als sehr wichtig ein und sind der Meinung, dass in der Öffentlichkeit zu ihrem Schutz mehr getan werden müsste. Es zeigt sich: Obwohl nur wenige Menschen Opfer krimineller Handlungen werden, fürchten sich viele davor. Und obwohl in den letzten Jahren – statistisch gesehen – weniger Straftaten begangen wurden, hat Kriminalitätsfurcht weiter zugenommen. Eine Ursachen für diese Entwicklung sind vermutlich überzogene, reißerische Darstellungen in den Medien.

Kriminalitätsangst kann aber auch Ausdruck allgemeiner Lebensunsicherheit sein. Sie sind Ausdruck von Unbehagen und Unzufriedenheit, die z. B. durch den derzeitigen Umbau der sozialen Sicherungssysteme ausgelöst werden. Unsichere wirtschaftliche Perspektiven und die Erfahrung, dass sich Partnerschaften und Familien auflösen, verstärken die Befürchtung, negativen Entwicklungen schutzlos ausgeliefert zu sein.

Zu beachten ist weiter, dass verschiedene Bevölkerungsgruppen unterschiedlich stark auf verunsichernde Faktoren reagieren. Wissenschaftliche Untersuchungen ergeben, dass sich Frauen und ältere Menschen besonders stark bedroht fühlen, obwohl sie – statistisch gesehen – seltener als andere Opfer krimineller Handlungen werden. Junge Männer sind objektiv gesehen weitaus stärker gefährdet, denn ein erheblicher Teil der Gewaltkriminalität wird von jungen Männern an jungen Männern begangen.

Es gibt zahlreiche Konzepte zur Förderung von Sicherheit im öffentlichen Raum

In den vergangenen Jahrzehnten sind zahlreiche Konzepte entwickelt worden, um Sicherheit im öffentlichen Raum zu fördern. Dazu gehören Konzepte der Raumgestaltung und der staatlichen Kontrolle unangemessenen Verhaltens. Bekannt geworden sind einige Strategien, die in den USA entwickelt wurden, besonders das Konzept „Defensible Space“, die „Broken Windows Theory“ und damit verbunden die „Zero Tolerance Strategy“. Doch auch im europäischen Raum wurden Konzepte zur Sicherung von Wohnanlagen und Quartieren erarbeitet. Die Entwicklung wird im Folgenden kurz vorgestellt.

Günstige Raumgestaltung fördert das Sicherheitsempfinden und verhindert Kriminalität

Die Gestaltung von Räumen hat in zweierlei Hinsicht Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Menschen, die sich in ihnen bewegen: Zum einen gibt es räumliche Bedingungen, die das Auftreten von unerwünschtem Verhalten und Kriminalität begünstigen. Zum anderen können Räume unmittelbar Unsicherheitsgefühle auslösen. Unübersichtliche Raumgestaltung, verwinkelte Architektur und unzureichende Beleuchtung verursachen Orientierungsschwierigkeiten. Vor allem in Treppenhäusern, Fluren, Kellern, Dachböden, Garagen und Außenanlagen fürchten sich die Menschen vor Übergriffen.

Unsicherheitsgefühle können dabei sowohl durch enge als auch durch weite Räume erzeugt werden: Räumliche Enge und verschlossene Räume signalisieren fehlende Fluchtmöglichkeiten im Fall von Gefahren und geringe Chancen, Fremden oder unangenehmen Personen auszuweichen. Als besonders unsicher werden Aufzüge, Tunnel oder enge, lange Gänge empfunden. Weite und wenig gestaltete Flächen oder überdimensionierte Plätze signalisieren ein Gefühl des Ausgesetzt- oder Verlorenseins. Deshalb fühlen sich viele Menschen auf großen Plätzen, Parkplätzen, in Hochhaussiedlungen und Einkaufszentren unsicher.

Um durch räumliche Gestaltung Sicherheit zu fördern, wurden zwei gegenläufige Strategien entwickelt: Die eine Strategie setzt darauf, das Wohnumfeld zu gliedern und private bzw. halbprivate Räume deutlich von öffentlichen Flächen abzusetzen („Zonierung“ des Raums). Fremde und Befugte werden durch Zäune, Mauern und verschließbare Zugänge aus dem privaten Bereich ferngehalten; Regelübertretungen sollen dadurch verhindert werden, dass der Zugang versperrt wird. Die Alternative besteht darin, öffentliche und halböffentliche Flächen zugänglich und transparent zu gestalten, um so für soziale Kontrolle zu sorgen. Regelübertretungen sollen verhindert werden, indem dafür gesorgt wird, dass sie nicht unbeobachtet bleiben. Beide Strategien haben ihre Stärken und Schwächen. In modernen Konzeptionen der Raumgestaltung werden sie häufig miteinander kombiniert.

Stichwort: Defensible Space – „Schutz bietender Raum“

Das Leitbild des Schutz bietenden Raumes wurde in den USA geprägt. Dieser Raum soll sowohl von seiner baulich-gestalterischen Gegebenheit her „wehrhaft“ und „verteidigungsfähig“ als auch für die Bewohner selbst „zu verteidigen“ sein. Dabei richtet sich das Augenmerk besonders auf reale und symbolische Barrieren, planerisch definierte Bereiche der Einflussnahme durch die Bewohner und verbesserte Möglichkeiten der natürlichen Überwachung, um das Wohnumfeld unter die soziale Kontrolle der Bewohner zu stellen.

Die Zonierung der Wohnumwelt soll gegenüber Fremden Barrieren schaffen und den Bewohnern die soziale Kontrolle erleichtern. Das Prinzip der Territorialität fördert unter der Bewohnerschaft die Verantwortung für den Raum und lenkt das Verhalten Fremder. Der Ansatz der natürlichen Überwachung bezieht sich auch auf die Gestaltung von Gebäuden und Wohnumfeld und soll die informelle soziale Kontrolle für die Bewohner fördern und erleichtern. Die Imageförderung verfolgt das Ziel, mit städtebaulichen und architektonischen Mitteln durch ästhetisch ansprechende und akzeptierte Gebäudeformen und Umfeldgestaltung, ein negatives Stigma zu vermeiden und dadurch auch das immaterielle Engagement der Bewohnerschaft zu stimulieren.

Das Konzept des Defensible Space ist in seiner „Reinform“ sicherlich auch das Ergebnis einer sozial stark segregierten Gesellschaft, wie es sie in Deutschland bislang nicht gibt und kann bei konsequenter Umsetzung Segregation weiter verfestigen. Gleichwohl beinhaltet das Konzept Elemente der Raumgestaltung, die sich auch auf „europäische Stadtstrukturen“ übertragen lassen und dazu beitragen können, das subjektive Sicherheitsgefühl der Bewohner in Wohnanlagen zu erhöhen.

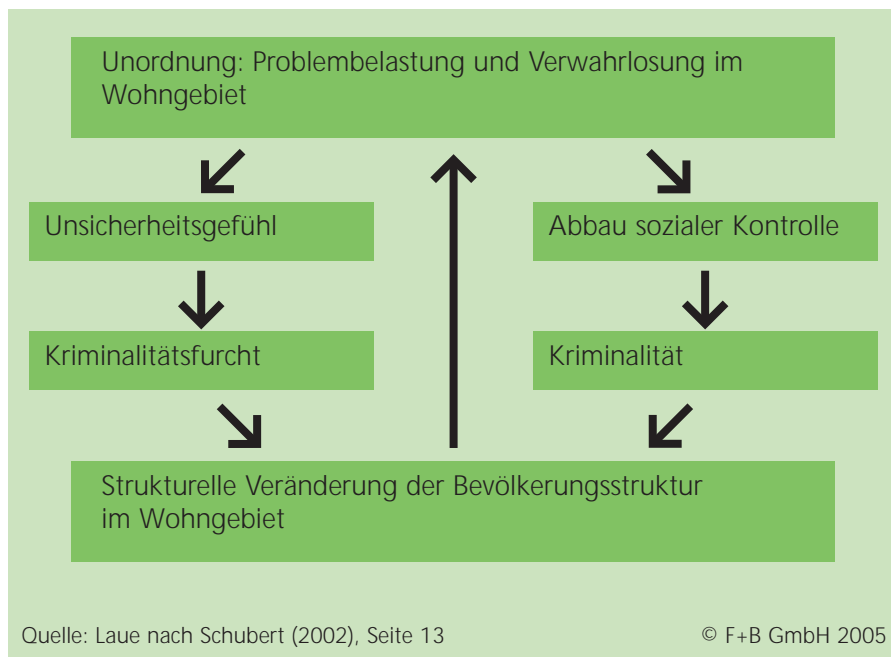
Weitere Informationen bietet die Internetseite www.defensiblespace.com, auf der sich auch das Buch „Creating Defensible Space“ von Oscar Newman als PDF-Dokument kostenlos herunterladen lässt.

Staatliche und privatwirtschaftliche Kontrolle verhindert öffentlich sichtbare Regelübertretungen

Menschen reagieren verunsichert, wenn Regeln des Zusammenlebens öffentlich sichtbar übertreten werden, und zwar oft auch dann, wenn sie selbst nicht geschädigt werden. Nicht nur gefährliche Formen von Kriminalität und Vandalismus wirken bedrohlich. Allein schon die Erfahrung, dass sich jemand über vertraute Regeln des Zusammenlebens einfach hinwegsetzt, wirkt verunsichernd – auch wenn es sich dabei „nur“ um Graffiti oder Ruhestörung handelt.

Die Erfahrungen zeigen, dass öffentliche sichtbare Regelübertretungen negative Entwicklungen anstoßen können: Personen, die sich durch dieses Verhalten gestört oder verunsichert fühlen, ziehen sich zurück und überlassen das Feld denjenigen, die sich nicht an die Regeln halten. Diese fühlen sich ermutigt, weiten ihren Aktionsradius aus und machen damit das Gebiet für andere Menschen immer weniger attraktiv. Im Extremfall entsteht ein Teufelskreis, der zum „Niedergang“ eines ganzen Quartiers führen kann (vgl. Abb. 3.1).

Abb. 3.1
Stufen des „Niedergangs“ eines Quartiers



Um solche Entwicklungen aufzuhalten, wurden in den USA zwei Strategien entwickelt, um öffentlich sichtbare Regelüberschreitungen zu unterbinden. Beide setzen darauf, im Falle von Regelüberschreitungen unmittelbar einzugreifen. Sie wurden als „Zero Tolerance Strategy“ und als „Broken Windows Theory“ auch in Deutschland bekannt.

Stichworte:

„Zero Tolerance Strategy“ („Null-Toleranz-Strategie“) und „Broken Windows Theory“

Die Entwicklung dieser Form der Kriminalprävention beruht auf den kriminologischen Grundlagen des „Neuen Realismus“, die in den USA in den 1970er Jahren formuliert wurden. Der repressive Ansatz der „Null-Toleranz-Strategie“ ergänzt oder negiert Konzepte, die davon ausgehen, dass Kriminalität am besten durch Beseitigung ihrer Ursachen (v. a. wirtschaftliche Armut, Arbeitslosigkeit, soziale Ungleichheit) bekämpft werden könne.

Ausgangspunkt der „Null-Toleranz-Strategie“ ist die Überlegung, dass potenzielle Straftäter die Kosten und Nutzen ihres Handelns abwägen. Daher müssen nach Ansicht der Vertreter dieses Ansatzes die individuellen Kosten kriminellen Handelns erhöht werden, vor allem durch verstärkte Polizeipräsenz oder rasche und strikte Bestrafung von Kriminalität. Dazu gehört auch, störende Personen aus dem öffentlichen Raum zu verdrängen. Dies geschieht durch den Einsatz von Polizei und Wachdiensten, Videoüberwachung oder der Verhängung von Platzverweisen und Hausverboten.

Die „Broken Windows Theory“ verfolgt ebenfalls den Ansatz, durch rasches Einschreiten gegen Störungen der öffentlichen Ordnung das Sicherheitsempfinden der Bewohner zu stärken und den bedrohten Raum zurück zu gewinnen. Die Vertreter dieses Konzepts argumentieren, dass bereits der äußerliche Verfall von Gebäuden und Wohnumfeld in einem Quartier Furcht erzeuge und durch mangelnde Identifikation der Bewohner mit ihrem Wohnumfeld Unordnung und Verwahrlosung begünstige. Ein zerbrochenes Fenster, das nicht repariert wird, zieht dieser Theorie nach eine weitere Zerstörung und Verwahrlosung des

Gebäudes nach sich, die bis zum Verfall der Umgebung führen kann. Der allmähliche Verfall lockt ungebetene Personen an, da er ein geringes Maß an sozialer Kontrolle signalisiert. Ihr Auftreten bewirkt Furcht bei den Bewohnern und führt dazu, dass sich die Bewohner zurückziehen, wodurch es zu einer weiteren Reduktion der sozialen Kontrolle kommt.

Beide Ansätze setzen auf verstärkte Kontrolle und rasches Einschreiten, sobald Regeln gebrochen werden. Potenzielle Straftäter sollen abgeschreckt werden. Den Bewohnern der Gegend wird signalisiert, dass die Gegend sicher ist, dass man sich hier gut aufhalten und sicher wohnen kann. Kritiker dieser Strategien merken an, dass die Probleme meist nicht gelöst, sondern in andere Quartiere verdrängt werden. Im Extremfall spaltet sich die Stadt wie in manchen amerikanischen Großstädten: In sog. „Gated Communities“ (nach außen komplett abgeriegelten Wohngebieten) lebt die wohlhabende Bevölkerung, während sich in „No-Go-Areas“ nicht einmal die Polizei und die Feuerwehr hineintraut.

Europäische Ansätze zur Kriminalprävention verbinden verschiedene Ansätze

Auch in der europäischen Gemeinschaft sind in den letzten Jahren einige umfassende Konzepte zur Kriminalprävention erarbeitet worden. Zur Orientierung werden im Folgenden drei Ansätze skizziert: Das Konzept der kriminalpräventiven Siedlungsgestaltung (CPTED) und der europäische Verband „E-Doca“, der die Einführung von CPTED zum Ziel hat, das niederländische Projekt „Veilig Wonen“ zur Einführung eines zertifizierten Sicherheitsstandards für das Wohnen sowie die Europäische Norm „ENV V 1483-2 „Prevention of Crime – Urban Planning and Design“.

Kriminalpräventive Siedlungsgestaltung

Auf der Grundlage des Leitbildes eines Schutz und Barrieren bietenden Raumes entwickelte sich in den USA die Tradition einer kriminalpräventiven Siedlungsgestaltung (Crime Prevention Through Environmental Design, kurz CPTED). Durch freiraumplanerische, architektonische und städtebauliche Gestaltung soll der Kriminalität in Siedlungen vorgebeugt werden. Die Gestaltung der physischen Umwelt soll das Verhalten der Menschen im Raum positiv beeinflussen und konkrete kriminelle Handlungen erschweren. CPTED entfernt sich damit von einem rein täterorientierten Kriminalitätskonzept und nimmt einen situationsorientierten Standpunkt ein. CPTED verfolgt drei Hauptstrategien: natürliche Zugangskontrolle, natürliche Überwachung und territoriale Gliederung. Soziale Kontrolle wird unterstützt, indem die geschaffenen räumlichen Bedingungen das Funktionieren von Gemeinschaft unterstützen. Kriminalität wird als Resultat der globalen rationalen Entscheidungen des Straftäters angesehen.

In Anlehnung an die nordamerikanischen Ansätze hat sich Ende der 1990er Jahre die European Designing Out Crime-Association gebildet. Dieser Verband strebt es an, die Kriminalprävention durch Wohnumfeldgestaltung professionell weiterzuentwickeln. Er ist Teil der 1996 gegründeten „International CPTED Association“ ICA, in der etwa 450 Sicherheitsexperten, Vertreter aus Polizei, Stadtplanung, Architektur, lokalen und regionalen Verwaltungsbehörden sowie der Wissenschaft organisiert sind (Näheres in der Publikation des Niedersächsischen Innenministeriums aus dem Jahre 2002, Literaturhinweis s. u.).

Einführung von zertifizierten Sicherheitsstandards für das Wohnen – das Projekt „Veilig Wonen“ in den Niederlanden

1994 wurde in den Niederlanden das Handbuch „Veilig Wonen“ (Sicheres Wohnen) veröffentlicht, in dem zahlreiche kriminalpräventive Gestaltungsmuster für die Stadtteil- und Bauplanung, die bauliche Gestaltung und Funktionsgliederung innerhalb der Wohnumgebung und für die Beteiligung sowie die Übertragung von Verantwortung an die Bewohnerschaft beschrieben werden. Im Mittelpunkt stehen Handlungsempfehlungen zur Einbruchprävention und zur Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Bewohner (Näheres siehe Schubert (2005); Literaturhinweis s. u.).

Die Europäische Norm ENV V 14383-2 „Prevention of Crime – Urban Planning and Design“

Es gibt zahlreiche europäische Normen und Vornormen im Bereich der Kriminalprävention, beispielsweise für Alarmsysteme oder Einbruchschutz bei Türen und Fenstern. Bei diesen Normen handelt es sich v. a. um Produkte der Einbruchprävention. Die Europäische Norm ENV V 14383-2 fasst als eine Art Handlungsleitfaden die Erkenntnisse der internationalen Diskussion zur Kriminalitätsprävention durch Stadtplanung und -gestaltung zusammen und versucht Probleme zu katalogisieren und Lösungsstrategien zuzuordnen. Ein zentraler Bestandteil dieser Norm ist ein Stufenplan, der zu einer strukturellen Zusammenarbeit in der Kriminalprävention in bereits gebauten und geplanten Stadtteilen führen soll. Das Grundkonzept dieser kontinuierlichen und regelmäßigen Sicherheitsprüfung setzt sich aus sechs Teilschritten zusammen:

- Analyse und Einschätzung der Kriminalitätsbelastung in den Stadtteilen
- Anforderungskataloge und Zielkriterien für die Sicherheit
- Entwicklungsplanung für das Erreichen der Zielkriterien
- Strategien und Maßnahmen der Stadtplanung durch das Kommunalparlament
- Umsetzung der Maßnahmen und Strategien durch die Stadtplanung
- Kontinuierliche Berichterstattung über die weitere Entwicklung und Durchführung von Wirkungsanalysen.

Positiv zu bewerten ist, dass die Vornorm einen überschaubaren und zweckmäßigen Katalog von Maßnahmen, Empfehlungen und Anregungen für die Gestaltung städtischer Räume unter dem Gesichtspunkt der Sicherheit bietet, der sich nicht auf baulich-technische Aspekte beschränkt, sondern ebenfalls soziale Kriterien berücksichtigt. Zu kritisieren ist jedoch, dass die Norm primär nach Sicherheits Gesichtspunkten entworfen ist. Der Ansatz besagt, dass Sicherheit durch das „Verriegeln“ von Wohngebieten und Zugangskontrollen in Wohnanlagen erreicht werden soll, was die Gefahr von Ausschluss, Stigmatisierung, eine Verschärfung von Gegensätzen und Konfliktpotenzial birgt und nachbarschaftlichem Zusammenleben im Wohngebiet eher abträglich ist.

Auch die indirekten Folgen dieser Vornorm sind bedenklich, wenn sie in ihrem Charakter als technische Richtlinie eine normative Wirkung entfaltet. Rating-Agenturen, Versicherungen oder Kreditinstitute könnten sich an diesem Normenwerk orientieren und Auflagen machen, die keinen Bezug zur tatsächlichen Sicherheitslage haben, jedoch das Image von Wohnanlagen beschädigen, das Handeln der Wohnungseigentümer erschweren und ihnen, wie auch den Mietern zusätzliche Kosten aufbürden.

Zum Weiterlesen

Sicheres Wohnquartier Gute Nachbarschaft. Handreichung zur Förderung der Kriminalprävention im Städtebau und in der Wohnungswirtschaft.

Erarbeitet im Auftrag des Niedersächsischen Innenministeriums durch Herbert Schubert und Angela Schnittger (Hannover, 2002).

Die Broschüre enthält neben einer allgemeinen Einführung in die theoretischen Grundlagen der Thematik Informationen und anschauliche Beispiele aus Niedersachsen sowie Informationen zu den Aspekten Kriminalprävention im Städtebau, Förderung von Nachbarschaft, Vernetzung und Freizeitpädagogik.

Die Broschüre ist als kostenloser Download (im PDF-Format) zu beziehen unter der Internet-Adresse:

www.ms.niedersachsen.de/master/C904508_N13726_L20_D0_I674.html
(ca. 6 MB)

Kriminalprävention in Stadtteilen. Kriminalitätsverhütung durch Interaktion: Konzeption, Institutionalisierung, Beispiele.

Herausgegeben vom Rat für Kriminalitätsverhütung des Landes Schleswig-Holstein (Kiel, 2003).

Neben einer allgemeinen Einführung in die Thematik enthält die Broschüre Informationen zu den Aspekten Stadtteilbeobachtung sowie Konzeption, Interaktion und Institutionalisierung im Rahmen der Kriminalprävention in Stadtteilen und beschreibt anhand von Beispielen aus Schleswig-Holstein konkrete Maßnahmen und Projekte im Rahmen der Prävention.

Die Broschüre ist als kostenloser Download (im PDF-Format) zu beziehen unter der Internet-Adresse www.kriminalpraevention-sh.de.

(Dokument Nr. 25 unter Veröffentlichungen/Konzepte).

Sicherheit ist mehr als Schutz vor Kriminalität

Der Schutz vor Kriminalität ist zweifellos ein wichtiger Aspekt, der das Sicherheitsempfinden in Wohnquartieren beeinflusst. „Sicherheit“ ist jedoch ein Phänomen mit vielen Facetten, denn Sicherheit bedeutet nicht nur Abwesenheit von unmittelbarer Bedrohung durch Gewalt und Kriminalität. Der englische Soziologe Zygmunt Bauman unterscheidet drei Formen von Unsicherheit: Schutzlosigkeit, Handlungsunsicherheit und Ungewissheit. Alle drei Aspekte spielen auch für das Sicherheitsgefühl in Nachbarschaften eine wichtige Rolle:

Schutzlosigkeit: Die eigene Wohnung gibt Sicherheit und Schutz vor Gefahren der Außenwelt. Durch Gefühle der Schutzlosigkeit, beispielsweise Furcht vor Einbrüchen und Überfällen, wird die Wohnzufriedenheit stark beeinträchtigt.

Handlungsunsicherheit: Unsicherheit im Umgang mit Nachbarn kann das Sicherheitsgefühl beeinträchtigen. Personen in der Nachbarschaft, deren Verhalten unvorhersehbar ist und die sich nicht an vermeintlich selbstverständliche Regeln halten, lösen Ärger und Unsicherheit aus.

Ungewissheit: Viele Menschen machen sich in den letzten Jahren Sorgen um die Sicherheit ihrer materiellen Lebensgrundlage und sind deshalb verunsichert. Ihre unsicheren Zukunftsperspektiven beeinträchtigen auch ihre Wohnzufriedenheit.

Für Unsicherheitsgefühle besonders anfällig sind Bewohner in Wohngebieten, in denen sozial und ökonomisch benachteiligte Menschen, Migranten und Personen in Krisensituationen eng zusammenleben. Hier prallen nicht nur verschiedene Lebensstile und Wertmaßstäbe aufeinander. Eine ebenso große Belastung ist, dass die Zukunftsaussichten vieler Bewohner häufig ungewiss sind, dass sie unter Armut, Arbeitslosigkeit und Isolation leiden. Das zieht Konflikte in den Familien und in der Nachbarschaft nach sich.

Ein weit gefasster Sicherheitsbegriff eröffnet neue Möglichkeiten zur Förderung sicherer Nachbarschaften

Wenn das Phänomen „Sicherheit“ wie beschrieben weiter gefasst wird, eröffnen sich weitere Möglichkeiten, sichere Nachbarschaften zu fördern. Im Mittelpunkt stehen dann eine gute Nachbarschaft und das Gefühl der Bewohner, Einfluss auf ihre Wohnumwelt nehmen zu können.

Gute Nachbarschaften stärken das Gefühl, im Wohnumfeld gut aufgehoben zu sein

Gute Beziehungen zu den Nachbarn können entscheidend dazu beitragen, das Gefühl von Sicherheit zu stärken und zu erhalten. Dazu genügt es unter Umständen, davon überzeugt zu sein, dass die Nachbarn im Notfall Hilfe herbeiholen würden (Polizei, Feuerwehr oder Arzt) oder dass sie eine kleine Gefälligkeit nicht ablehnen würden – z. B. beim Transport eines sperrigen Gegenstandes anfassen, den Briefkasten leeren oder für kurze Zeit auf ein Kind achten. Grüßen sich Nachbarn, trägt bereits die Erfahrung, den anderen bekannt zu sein und diese selber zu kennen, zum Gefühl des Eingebundenseins bei. Engere nachbarschaftliche Beziehungen vermitteln – nicht zuletzt über Klatsch und Tratsch – den Eindruck, mit den eigenen Ansichten nicht allein dazustehen und auf moralische Rückenstärkung oder praktische Ratschläge hoffen zu können.

Weitergehende Hilfs- und Unterstützungsleistungen werden von Bewohnern städtischer Quartiere im Grunde nicht erwartet. Im Unterschied zu anderen gesellschaftlichen Situationen (dünn besiedelte ländliche Gebiete, Pioniergesellschaften, Menschen in extremen Armutssituationen) helfen sie einander in der Regel nicht bei der Sicherung der materiellen Lebensgrundlagen; diese Funktion übernehmen soziale Sicherungssysteme. Die gegenseitige Unterstützung beschränkt sich in der Regel auf kleine Hilfeleistungen oder das Ausleihen von weniger wertvollen Gegenständen. Nachbarschaftsbeziehungen sind auf Gegenseitigkeit angelegt; es ist unangenehm, dem Nachbarn einen Gefallen schuldig zu bleiben.

Damit sich gute Beziehungen entwickeln können, müssen Nachbarschaften über längere Zeit stabil sein. Die Soziologin Ruth Rohr-Zänker hat darauf hingewiesen, dass sich Vertrauen und Sicherheit unter Nachbarn nur durch längerfristige Kontakte und Gewöhnung aneinander entwickeln. In Wohnanlagen mit starker Fluktuation können sich unterstützende Nachbarschaften nicht entwickeln.

Die Erwartungen an Nachbarn sind jedoch von der sozialen und finanziellen Situation abhängig. Ältere Menschen und Familien mit kleinen Kindern halten sich auch tagsüber viel in ihren Wohnungen auf und sind daher stärker an nachbarschaftlichen Kontakten oder nachbarschaftlicher Hilfe interessiert als allein lebende und beruflich stark eingebundene Menschen. Diese ziehen es meist vor, bei Bedarf bezahlte Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Anonymität ist für sie nicht unbedingt nachteilig, teilweise suchen sie diese sogar.



Nachbarschaftliches Miteinander
beim Spar- und Bauverein Solingen

Ein entscheidender Faktor „guter Nachbarschaft“ ist soziale Kontrolle

Eine intensive Nachbarschaft, in denen viele Menschen untereinander in Kontakt stehen, erhöht die soziale Kontrolle und damit die Einhaltung von Normen und Werten. Die eigene Beobachtung der anderen und das Gefühl, beobachtet zu werden, machen den grundlegenden wechselseitigen Mechanismus sozialer Kontrolle aus. Starke soziale Kontrolle verringert die Häufigkeit von Regelübertretungen, denn diese werden bemerkt und geahndet. Außerdem können die Bewohner eher darauf vertrauen, dass ihnen die Nachbarn zu Hilfe kommen, falls sie verbal oder physisch angegriffen werden. Dadurch steigt das Sicherheitsgefühl nachhaltig.

Soziale Kontrolle hat zwei Gesichter: Auf der einen Seite vermittelt sie Sicherheit, denn sie stärkt die allgemeinverbindlichen Werte und Strukturen. In Quartieren, in denen alle auf die Einhaltung von Regeln achten, weiß der Einzelne, dass abweichende Verhaltensweisen wahrgenommen, verurteilt und sanktioniert werden. So entsteht Vertrauen in die eigene Sicherheit. Aus einem Quartier, in dem spürbar soziale Kontrolle ausgeübt wird, werden sich unerwünschte Personen fernhalten, denn sie müssen damit rechnen, dass ihr Verhalten entdeckt und sanktioniert wird. Auf der anderen Seite wirkt soziale Kontrolle in Wohngebieten negativ, wenn sie mit übertriebener Neugierde, Tratsch und einer Einschränkung der Privatsphäre verbunden ist.

Stichwort: Soziale Kontrolle

Mit dem Begriff „Soziale Kontrolle“ bezeichnen Soziologen alle Strukturen und Prozesse, die abweichendes Verhalten verhindern oder einschränken. Soziale Kontrolle richtet sich auf Personen, die die gesellschaftlichen Werte und Normen nicht hinreichend verinnerlicht haben und sie daher nicht aus eigener Einsicht einhalten. Sie dient der Lösung bzw. Unterdrückung von sozialen Konflikten, schafft aber gleichzeitig immer wieder neue Konflikte, weil mit ihr das Problem der Autorität und Fremdbestimmung aufgeworfen wird.

Sicherheit wird durch die Überzeugung geschaffen, schwierige Situationen meistern zu können

Die Überzeugung, auch schwierige Aufgaben bewältigen zu können, wird von Psychologen als „Selbstwirksamkeit“ bezeichnet. Diese Überzeugung ist ein wirksamer Schutz gegen Ängste aller Art. Sie entsteht durch eigene Erfahrungen: Wer eine schwierige Aufgabe erfolgreich gelöst hat, traut sich auch an eine zweite und dritte heran. Und wem es gelingt, sich mit einem Nachbarn in einem Konflikt gütlich auf gemeinsame Regeln zu einigen, wird beim nächsten Konflikt mit mehr Sicherheit daran gehen, eine Lösung zu suchen. Selbstwirksamkeit kann auch durch Beobachtung entstehen: Wenn es einem Nachbarn gelingt, eine Veranstaltung im Nachbarschaftstreff zu organisieren, werden sich andere eher trauen, seinem Beispiel zu folgen. Außerdem lässt sich Selbstwirksamkeit zu einem gewissen Grad auch durch Ermutigung erreichen – durch aufmunternde Worte, Zutrauen und Zuversicht.

Stichwort: „Selbstwirksamkeit“

Unter dem sperrigen Begriff „Selbstwirksamkeit“ ist die Überzeugung zu verstehen, neue und schwierige Anforderungssituationen bewältigen zu können. Selbstwirksamkeit ist eine entscheidende Voraussetzung dafür, dass Personen angesichts schwieriger Anforderungen ausreichend Anstrengung und Ausdauer aufbringen, um ihre Ziele zu verfolgen. Fehlende Selbstwirksamkeit führt hingegen dazu, dass Menschen vorzeitig aufgeben und resignieren.

Selbstwirksamkeit ist eine Haltung, die sich auch auf ganze Gruppen erstrecken kann. Innerhalb einer Nachbarschaft kann sich Selbstwirksamkeit entwickeln, wenn es den Nachbarn gelingt, gemeinschaftlich dafür zu sorgen, dass Regeln eingehalten werden und sich jeder Einzelne sicher fühlen kann. Ein Quartier handelt selbstwirksam, wenn die Bewohner auf einander achten, neue Bewohner integrieren und dazu beitragen, dass Grundregeln des Zusammenlebens akzeptiert und eingehalten werden. Dazu braucht nicht jede einzelne Person besonders durchsetzungsstark zu sein. Gerade diese kollektive Wirksamkeit wirkt sich positiv auf das Sicherheitsempfinden der Einzelpersonen aus.

Die Förderung von guten Nachbarschaften und Selbstwirksamkeit sind wichtige Strategien, um das Sicherheitsgefühl in Wohnanlagen und Quartieren zu stärken

Die zuletzt genannten Forschungsergebnisse zeigen: Technische Sicherheitsvorkehrungen und staatliche Kontrollmaßnahmen sind nicht der einzige Weg, um das Sicherheitsgefühl in Nachbarschaften zu stärken. Ebenso wichtig sind Maßnahmen, die die Bewohner von Wohnanlagen darin unterstützen, gute nachbarschaftliche Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, angemessene soziale Kontrolle auszuüben und sie davon zu überzeugen, dass sie Einfluss auf ihre Wohnumgebung haben. Menschen, die in Kontakt mit ihren Nachbarn stehen und sich an der Gestaltung des Zusammenlebens beteiligen, sind weniger anfällig für Kriminalitätsfurcht und ähnliche Sorgen.

Aus den unterschiedlichen Erklärungsansätzen zur Entstehung von Sicherheit in Wohnanlagen und Quartieren lassen sich vielfältige Strategien ableiten, um Sicherheit zu fördern. Sie können einzeln oder in Kombination miteinander zum Einsatz kommen.

Eine Reihe von Projekten zur Förderung von Sicherheit, die in Wohnungsunternehmen erfolgreich umgesetzt wurden, wird im folgenden Kapitel vorgestellt. Ausführliche Praxisbeispiele finden sich in Kapitel 6.

4

Wohngebiete werden sicherer: Projekte

Die Vielfalt der Möglichkeiten ist groß, mit denen Wohnungsunternehmen die Sicherheit ihrer Mieter fördern können. Die Expertenkommission „Wohnungsgenossenschaften“ hat kürzlich darauf hingewiesen, dass ein wichtiger Beitrag darin liegt, stabile Wohnverhältnisse anzubieten, die weder durch übermäßige Mieterhöhungen noch durch Kündigung bedroht sind. Darüber hinaus können sich Wohnungsunternehmen an drei Zielsetzungen orientieren und drei Strategien verfolgen, wenn sie Sicherheit fördern wollen.

Die drei Zielsetzungen leiten sich aus den Varianten des Begriffs Sicherheit ab:

1

Sicherheit im Sinne der Verminderung oder Beseitigung von Schutzlosigkeit – z. B. durch technische Sicherheitsvorkehrungen oder einen Wachdienst.

2

Sicherheit im Sinne der Verminderung oder Beseitigung von Handlungsunsicherheit – z. B. durch die Vereinbarung von Regeln in einer Nachbarschaft oder die Lösung von Konflikten.

3

Sicherheit im Sinne der Verminderung oder Beseitigung von Ungewissheit – z. B. durch ein „sicheres Wohnverhältnis“ oder ein Netzwerk aus Kontakten zu Nachbarn, die im Bedarfsfall Unterstützung bieten.

Wohnungsunternehmen stehen drei Strategien zur Verfügung, um diese Zielsetzungen zu erreichen:

A

Stärkung von Sicherheit durch städtebauliche, architektonische und baulich-technische Maßnahmen.

B

Stärkung von Sicherheit durch Beratung und Betreuung von Zielgruppen, durch Maßnahmen zur Integration sowie durch Verbesserung sozialer Infrastruktureinrichtungen

C

Stärkung von Sicherheit durch Förderung von Bürgerverantwortung und Nachbarschaftsnetzwerken sowie durch Unterstützung und Ermutigung von Bewohnern zu eigenem Handeln („Partizipation und Empowerment“)

Die Kombination der drei Zielsetzungen und drei Strategien ergibt ein Raster mit neun Feldern, in das sich Projekte einordnen lassen:

Abb. 4.1

Zielsetzungen und Strategien zur Stärkung von Sicherheit in Nachbarschaften

Strategien	A Baulich- technische Maßnahmen	B Beratung und Betreuung	C Mieterbeteili- gung und Förderung von Verantwortung
Zielsetzungen			
1 Verminderung von Schutzlosigkeit: Sicherheit vor Bedrohungen	Sicherung von Türen und Fenstern, Beleuchtung, Videoüberwachung	Sicherheits-technische Beratung, Polizeipräsenz, Sicherheits- und Wachdienste	Unterstützung von Nachbarschaftsinitiativen: „Wachsame Nachbarn“
2 Verminderung von Unsicherheit im Umgang: Regelung des Zusammenlebens/Konfliktregelung	Pförtner-Logen/Concierge-Logen	Konflikt-mediation	Beteiligungsverfahren, Gemeinsames Aufstellen von Regeln, Beteiligung an der Auswahl neuer Mieter
3 Verminderung von Unsicherheit und Ungewissheit: Förderung von Kommunikation und Gemeinschaft	Gestaltung Außenbereiche, Eingänge und Treppenhäuser; Gemeinschaftsräume, Raumstrukturen, die Kommunikation fördern	Einzelfall-orientiertes Sozialmanagement; Kooperation mit freien Trägern und kommunalen Einrichtungen	Gemeinwesen-orientiertes Sozialmanagement, Nachbarschaftstreffs, Nachbarschaftsvereine

© F+B GmbH 2005

Diese Maßnahmen werden im Folgenden näher erläutert, und zwar:

- Projekte, die helfen, Schutzlosigkeit zu vermindern (Zeile 1, Spalten A bis C).
- Aktivitäten, die zur Handlungssicherheit beitragen (Zeile 2, Spalten A bis C).
- Projekte, die auf die Verminderung von Ungewissheit zielen (Zeile 3, Spalten A bis C).

Projekte gegen Schutzlosigkeit

	A	B	C
1			
2			
3			

Moderne Sicherheitstechnik, übersichtliche Eingänge und Außenanlagen sowie die Beseitigung von Graffiti, Müll und Vandalismusschäden vermitteln das Gefühl einer „sicheren Wohnanlage“.

Moderne Sicherheitstechnik verbessert den Schutz von Wohnungen und Gebäuden

Strategien gegen Schutzlosigkeit sind direkte Sicherungsmaßnahmen, wie sie zum Beispiel die moderne Sicherheitstechnik bietet: einbruchhemmende Türen und Fenster bzw. Sicherheitsschließanlagen. In größeren Gebäuden sind Gegensprechanlagen, z. T. in Kombination mit Videoüberwachung, verbreitet. Sicherheitstechnik gehört im Neubau zum Standard; Altbauten werden zumeist im Zuge der Sanierung nachgerüstet.

Ein umfassendes Konzept zur Einbruchsicherung beschreibt der Geschäftsführer einer Genossenschaft, die in einer ostdeutschen Stadt ca. 1.500 Wohnungen besitzt. Diese Genossenschaft hat in allen Gebäuden Wechselsprechanlagen eingebaut, die z. T. mit Kameras ausgestattet sind. In den Wohnungen wurden Sicherheitstüren mit „Spion“ eingebaut; Kellerräume wurden mit Brandschutztüren ausgestattet. Eine Generalschließanlage im Gesamtbestand ermöglicht der Feuerwehr, den Rettungskräften und den Stadtwerken jederzeit Zugang zu den Gebäuden.

Videoüberwachung von Eingangsbereichen, Treppenhäusern, Aufzügen oder Tiefgaragen wird in großen Wohnanlagen eingesetzt, um abschreckend zu wirken und um Regelübertretungen aufzuklären. Diese aufwändige Sicherheitstechnik wird, auch im Zusammenhang mit dem Einsatz eines Wachdienstes oder der Einrichtung einer Concierge-Loge (s. u.), vor allem in großen Wohnanlagen eingesetzt, in denen es in der Vergangenheit zu Regelübertretungen gekommen ist. Zahlreiche praktische Beispiele für technische Sicherheitseinrichtungen in Gebäuden finden sich in dem von Schubert (2005) herausgegebenen Buch.

Zum Weiterlesen

Sicherheit durch Stadtgestaltung. Städtebauliche und wohnungswirtschaftliche Kriminalprävention. Konzepte und Verfahren, Grundlagen und Anwendungen.

Herausgegeben von Herbert Schubert (Köln, 2005).

Das Fachbuch beruht auf einer Untersuchung für das niedersächsische Innenministerium und dokumentiert die im Rahmen einer Fachtagung vorgestellten Ergebnisse des Projekts. Das Buch bietet einen breiten Überblick über die unterschiedlichen Aspekte der Thematik Sicherheit im Zusammenhang mit Stadtgestaltung und Wohnen.

Das Buch ist im Verlag Sozial.Raum.Management erschienen und über den Buchhandel zu beziehen (ISBN 3-938038-02-0).

Einige Unternehmen bieten ihren Mietern bzw. Mitgliedern darüber hinaus zusätzlich den Einbau von Tresoren oder Bewegungsmeldern in der Wohnung an, die bei Abwesenheit der Bewohner Alarm auslösen, wenn Bewegungen registriert werden.

In welchem Umfang Sicherheitstechnik genutzt werden sollte, um das Sicherheitsgefühl zu stärken, ist bei Experten und Bewohnern umstritten. Viele Mieter wünschen sich moderne Sicherheitsanlagen, wobei zusätzliche Sicherheitsvorkehrungen nicht immer das Sicherheitsgefühl stärken. Im Gegenteil können aufwändige Sicherheitsanlagen auch verunsichern. Zudem sind viele Mieter nicht bereit, Kosten für zusätzliche Sicherheitseinrichtungen zu tragen – auch wenn sie sich diese wünschen.

Sicherungseinrichtungen bringen Marktvorteile, wenn sich Wohnungsunternehmen auf Personengruppen einstellen, die ein besonderes Sicherheitsbedürfnis haben. Dabei handelt es sich einerseits um betagte Mieterinnen und Mieter und ihre Angehörigen, die den Anschluss an eine Notrufzentrale oder die Integration in eine Telefonkette wünschen, um im Falle von Krankheit oder körperlicher Schwäche Hilfe herbeiholen zu können. Andererseits schätzen Personen, die besonders wertvolle Besitztümer schützen möchten, exzellente Sicherheitseinrichtungen.

Durch übersichtliche und freundliche Gestaltung der Außenbereiche, Eingänge und Treppenhäuser lässt sich das Sicherheitsgefühl der Mieter wirksam stärken

Durch gezielte Umgestaltung von Außenbereichen, Eingängen, Treppenhäusern und Fluren, aber auch Keller- und Dachbodengeschossen lässt sich das Sicherheitsgefühl der Mieter zusätzlich stärken. Diese Maßnahmen dienen dem Ziel, die Übersichtlichkeit zu erhöhen, so genannte „Angst-Räume“ zu beseitigen und potenziellen Tätern keine Gelegenheit zu unbemerkten Regelübertretungen zu geben. Häufig werden im Zuge von Sanierungsmaßnahmen Eingänge und Treppenhäuser transparenter gestaltet.



Transparenter Eingangsbereich bei der Warener Wohnungsgenossenschaft

Weniger aufwändige Maßnahmen bestehen darin, dunkle Gebäudeecken besser zu beleuchten, Gehölze zu schneiden oder Parkplätze für Außenstehende unzugänglich zu machen (zahlreiche Beispiele finden sich bei Schubert, 2005, s. o.). Durch solche Maßnahmen werden „Tatgelegenheiten“ vermindert. Gleichzeitig ergibt sich der psychologische Effekt, dass die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Umgebung besser überblicken können und sich weniger bedroht fühlen.

Einige Unternehmen haben Bewohnerinnen und Bewohner an der Renovierung von Eingängen und Treppenhäusern beteiligt. Dadurch konnten sie die positiven Effekte der Sanierung mit den Wirkungen von Bewohneraktivierung und Partizipation kombinieren. Auf diese Weise gelang es in einigen Fällen, das Ausmaß des Vandalismus zu verringern.

Die Beseitigung von Graffiti, Müll oder Vandalismusschäden ist ein wesentlicher Beitrag zur Stärkung von Sicherheit in Nachbarschaften

Große Übereinstimmung herrscht unter den befragten Experten, dass Graffiti, Müll und Vandalismusschäden rasch beseitigt werden müssen, da solche Erscheinungen das Sicherheitsgefühl von Bewohnern und Besuchern stark beeinträchtigen. Sie folgen damit der „Broken Windows Theory“ (vgl. Kap. 3) und treffen Vorkehrungen zur Verhinderung und raschen Beseitigung. Die Mitarbeiterin eines größeren kommunalen Wohnungsunternehmens in Ostdeutschland bringt diese Überzeugung zum Ausdruck:

„Wenn eine Scheibe eingeschlagen ist, dann ist in der nächsten Woche die zweite Scheibe zerschlagen, wenn ein Graffiti dran ist, ist nächste Woche daneben das nächste dran. So summiert sich das. Und um gar nicht erst eine Summe vieler Kleinigkeiten aufkommen zu lassen, ist unsere Philosophie, solche Graffiti und Schäden so schnell wie möglich zu beseitigen.“

Wohnungsunternehmen, so die einhellige Einschätzung von Experten, müssen „Flagge zeigen“ und jedes Anzeichen von Verwahrlosung umgehend beseitigen. Nur so können sie verhindern, dass das Quartier herunterkommt, dass Mieter bzw. Mitglieder sich unwohl fühlen, dass Wohnungsinteressenten und Außenstehende einen negativen Eindruck bekommen.



Strukturierung des Wohnumfelds durch Zäune bei der Warener Wohnungsgenossenschaft

Durch optische Gliederung von Außenanlagen steigt das Verantwortungsgefühl der Bewohner für „ihr“ Grundstück.

Durch klare Gliederung des städtischen Raumes in öffentliche, halböffentliche und private Bereiche lässt sich das Sicherheitsgefühl steigern. In der architektonischen Planung neuer Siedlungen sind solche Überlegungen teilweise bereits umgesetzt worden (z. B. die Siedlung am Kronsberg in Hannover; vgl. Schubert, 2005). Der Geschäftsführer einer ostdeutschen Genossenschaft setzt Zäune ein, um die Außenanlagen einer Plattenbausiedlung zu strukturieren. Die Wirkung dieser Maßnahme beurteilt er positiv: Es sei gelungen, die Verantwortlichkeit der Bewohner für „ihr“ Grundstück zu stärken und das Problem der Verwahrlosung der Anlagen weitgehend zu lösen.

Projekte gegen Schutzlosigkeit

	A	B	C
1			
2			
3			

Sicherheitsberatung durch die Polizei und der Einsatz von Wachdiensten kann Mietern Sicherheit vermitteln

Wenn Menschen Unsicherheit empfinden, kann ihnen nicht nur durch technische Sicherheitsanlagen geholfen werden. Nützlich ist auch Beratung und Unterstützung durch Sicherheitsfachleute, etwa durch die Polizei. Viele Polizeidienststellen bieten Beratung zu Sicherheitsfragen, zum Teil zielgruppenspezifisch (z. B. Sicherheitsberatung für Senioren oder Frauen). Die Rolle des Wohnungsunternehmens ist in diesem Fall die des Vermittlers bzw. Veranstalters, der mit der Polizei kooperiert und die Bewohner über das Angebot informiert.

Der zweite Einsatzbereich von Sicherheitsfachleuten sind Wach- und Sicherheitsdienste, die auf Streifengängen oder in Pfortnerlogen die Sicherheitslage in Gebäuden und Quartieren kontrollieren. Wohnungsunternehmen beauftragen Sicherheitsdienste, wenn es akute Sicherheitsprobleme (z. B. Gewalttätigkeiten unter Jugendlichen, Überfälle auf Bewohner, Einbrüche und Brandstiftung) in den eigenen Wohnanlagen gibt. In diesen Fällen hat es sich bewährt, Mitarbeiter des Sicherheits- oder Wachdienstes offen und deutlich sichtbar einzusetzen, da dies den Bewohnern signalisiert, dass das Wohnungsunternehmen aktiv geworden ist und sich um den Schutz der Bewohner bemüht. Geht es um die Aufklärung von Vandalismus, ist ein diskreter Einsatz des Wachdienstes sinnvoller, der auf variierenden Routen und zu unterschiedlichen Zeiten eingesetzt wird. Juristisch ist es im Fall akuter Sicherheitsprobleme gerechtfertigt, die Betriebskosten für den Wachdienst auf die Bewohner umzulegen; dabei ist aber das Wirtschaftlichkeitsgebot zu beachten.

Doch auch ein präventiver Einsatz kann sinnvoll sein. Ein ostdeutsches kommunales Wohnungsunternehmen setzt einen Wachdienst präventiv ein, nachdem das Thema Sicherheit in einer Mieterbefragung von vielen Mietern als besonders wichtiges Thema eingestuft wurde. Dieser meldet Graffiti, Vandalismus oder Verschmutzung an die zuständigen Unternehmensmitarbeiter und gibt Informationen über verkehrswidrig abgestellte Fahrzeuge in Feuerwehreinfahrten unmittelbar an einen Abschleppdienst weiter. Und auch die Mieter können sich außerhalb der Geschäftszeiten in Notfällen an den Wachdienst wenden, der damit die Aufgaben eines „Havariedienstes“ erfüllt. Da keine akute Gefährdung vorliegt, kann es in einem solchen Fall schwierig sein, die Kosten für den Sicherheitsdienst auf die Betriebskosten umzulegen, wenn die Mieter damit nicht einverstanden sind.



Das Freihalten von Rettungswegen ist auch eine Aufgabe für den Sicherheitsdienst

Inwieweit die Kosten umlagefähig sind, ist im Einzelfall zu prüfen. Ist der Einsatz zum Schutz der Mieter erforderlich, weil eine akute Bedrohung vorliegt, ist die Umlage auf die Betriebskosten der aktuellen Rechtsprechung gemäß gerechtfertigt; dabei ist das Wirtschaftlichkeitsgebot zu beachten. In anderen Fällen kann es schwierig sein, die Umlage gegen den Willen von Mietern durchzusetzen. Es empfiehlt sich, dieses mietvertraglich unter konkreter Nennung des Begriffes Wach- bzw. Sicherheitsdienst ausdrücklich als sonstige Betriebskosten zu vereinbaren. Um die Kosten überschaubar zu halten, setzen die meisten Unternehmen Wach- und Sicherheitsdienste jeweils nur für einen begrenzten Zeitraum ein. Ein detailliertes Beispiel für den Einsatz eines Sicherheitsdienstes finden Sie in Kapitel 6.

Zur Stärkung des Sicherheitsgefühls ist ein Wachdienst den Erfahrungen zu Folge ein wirksames Mittel. Es trägt zur Beruhigung vieler Mieter bei, wenn sie wissen, dass ihre Wohnanlage regelmäßig kontrolliert wird. Störende oder bedrohlich wirkende Gruppen, vor allem hausfremde, werden abgeschreckt und suchen sich andere Aufenthaltsorte. Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen berichten, dass die beruhigende Wirkung oft auch dann noch anhält, wenn Kontrollgänge nur noch selten oder gar nicht mehr stattfinden. Manche Mieter lehnen den Einsatz von Wachdiensten allerdings grundsätzlich ab. Außerdem wird von Fällen berichtet, in denen jugendliche Störer die Mitarbeiter von Wachdiensten provozierten.

Projekte gegen Schutzlosigkeit

	A	B	C
1			
2			
3			

In Bewohnerinitiativen „Wachsamen Nachbarn“ oder Neighbourhood-Watch-Projekten engagieren sich Bewohner für mehr Sicherheit im Quartier

Unter den Bezeichnungen „Wachsamen Nachbarn“ oder „Neighbourhood-Watch“ werden Nachbarschaftsinitiativen und Vereine aktiv, die die Sicherheit in Quartieren durch verstärkte soziale Kontrolle verbessern wollen. Ausgehend von der bundesweiten Aktion „Vorsicht! Wachsamere

Nachbar" im Jahr 1996 haben sich in Deutschland an verschiedenen Orten Gruppen zusammengeschlossen, die Verantwortung für die Sicherheit in ihrem Wohngebiet übernehmen. Sie wollen das Sicherheitsgefühl der Bevölkerung stärken und zu einem bewussteren Umgang der Bürger miteinander und mit der Polizei beitragen. Sie bieten an, auf sicherheitsrelevante Vorfälle im Quartier zu achten, indem sie Kontrollgänge in der Nachbarschaft durchführen, und rufen zu „Zivilcourage“ auf, d.h. zum Eingreifen bei Übergriffen in der Öffentlichkeit.



Unterschiedliche Projekte zum sog. Neighbourhood-Watch: Links das Logo der Initiative „Wachsamer Nachbar“ der Polizei-Beratungen in den Bundesländern, rechts das Programm zum Schutz von Wohngebieten der in Europa stationierten US-Armee

„Wachsamer Nachbar“ berufen sich auf Vorbilder in angelsächsischen Ländern, Sie treten für das Idealbild einer Gemeinschaft ein, die sich gegen Kriminalität und Bedrohung durch Aufmerksamkeit und beherztes Eingreifen zur Wehr setzt.

Viele Geschäftsführer von Wohnungsunternehmen stehen diesen Gruppen eher skeptisch gegenüber, weil sie befürchten, dass die Mitglieder dieser Gruppen Sicherheitsprobleme in Quartieren einseitig darstellen und dramatisieren, um Interesse für ihre Anliegen zu wecken. Dazu kommt, dass sich Neighbourhood-Watch-Gruppen vornehmlich in solchen Stadtteilen etablieren können, in denen intakte Nachbarschaften und bürgerschaftliches Engagement bereits vorhanden sind. In jenen Quartieren, in denen aufgrund von sozialen Problemlagen sicherheitspolitische Minimalprogramme besonders notwendig wären, finden sich meist wenig Interessenten, die sich für längere Zeit engagieren.

Projekte gegen Handlungsunsicherheit

Projekte gegen Handlungsunsicherheit zielen darauf, Nachbarn miteinander in Kontakt zu bringen. So sollen Vorbehalte und Unsicherheiten abgebaut werden, die sich aus Fremdheit und unterschiedlichen Lebensstilen ergeben. Sie setzen darauf, dass Nachbarn Regeln des Umgangs miteinander entwickeln und fördern diesen Prozess, z. B. durch Vereinbarung von Hausregeln. Auch Maßnahmen zur Integration von Personen, die aufgrund von eigenen Problemen das Zusammenleben in der Nachbarschaft stören, sind diesem Bereich zuzuordnen.

Projekte gegen Handlungsunsicherheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Pförtner- und Concierge-Logen tragen dazu bei, dass die Regeln des Zusammenlebens eingehalten werden

Ein derzeit häufig gewähltes baulich-technisches Instrument zur Erhöhung der Sicherheit in größeren Wohngebäuden ist die Einrichtung von Pförtner-Logen. Dabei werden die Eingangsbereiche zu Empfangsbereichen umgestaltet, die zeitweise oder durchgehend personell besetzt sind und in denen oftmals auch kleinere Serviceleistungen angeboten werden. Pförtner-Logen werden häufig in Verbindung mit Wohnumfeld- und Sanierungsmaßnahmen gebaut. So hat eine ostdeutsche Genossenschaft, die ca. 9.000 Wohnungen in Plattenbausiedlungen besitzt, mehrere große Wohnanlagen, die jeweils über einen zentralen Zugang zugänglich sind, mit Pförtner-Logen ausgestattet. Die Pförtner, die Angestellte einer Sicherheitsfirma sind, beaufsichtigen den Eingang und leisten insbesondere älteren und gebrechlichen Mietern Hilfestellung. Die Pförtner nehmen Post entgegen und lassen Lieferanten und Handwerker ins Haus, sorgen aber auch für Ordnung und Sauberkeit im Umfeld des Hauses. Zudem werden in den Pförtner-Logen Tageszeitungen, Briefmarken und Straßenbahnfahrtscheine verkauft. In Notfällen können Bewohner von ihren Wohnungen aus direkt mit dem Pförtner Kontakt aufnehmen.

Die Einrichtung von Logen wirkt sich in mehrfacher Weise positiv auf das Sicherheitsgefühl der Bewohner aus: Einerseits ist im Eingangsbereich eine Person als Ansprechpartner vorhanden, die Bewohner und Besucher begrüßt und ihnen ggf. behilflich ist. Andererseits wird Kontrolle ausgeübt, weil der Pförtner den Zugang von Bewohnern und Besuchern beobachtet und den Eingangsbereich, die Briefkastenanlage und die Zugänge zum Aufzug bzw. Treppenhaus beaufsichtigt. Wird die Einrichtung der Concierge-Loge mit der Installation einer Videoanlage kombiniert, können zugleich Nebeneingänge, Aufzugskabinen oder Kellergänge



Concierge-Loge bei der PRIMA Lichtenberg in Berlin

im gleichen Haus oder in Nachbarhäusern kontrolliert werden (vgl. Beispiele in Schubert, 2005). Darüber hinaus erhalten die in den Logen tätigen Mitarbeiter in der Regel den Auftrag, auf Ordnung und Sauberkeit im unmittelbaren Umfeld des Hauses zu achten, leichte Aufräumarbeiten zu erledigen und dem Hauswart oder anderen Unternehmensmitarbeitern Schäden oder Verschmutzungen zu melden.

Das Personal der Concierge-Logen wird von einigen Wohnungsunternehmen selbst eingestellt und aus öffentlichen Fördermitteln finanziert. Andere Unternehmen arbeiten mit Sicherheitsfirmen zusammen, die das Personal der Concierge-Loge stellen, und entlasten sich dadurch von der Aufgabe der Personalauswahl und Personalführung. Im unteren Preissegment des Wohnungsmarktes wird das Personal häufig im Rahmen von Maßnahmen der Arbeitsmarktförderung von einem Beschäftigungsträger bzw. einer Beschäftigungsgesellschaft eingestellt. Eine solche Lösung bringt finanzielle Vorteile für das Unternehmen. Nachteilig ist, dass veränderte Regelungen der Arbeitsmarktförderung z. T. negative Auswirkungen auf den Betrieb der Logen haben. So dürfen die so genannten „1-Euro-Kräfte“ nur wenige Monate lang tätig sein; ständig wechselndes Personal bringt jedoch zumeist nicht den angestrebten Erfolg. Wie auch bei der Entstehung von Nachbarschaft sind die Aspekte Zeit bzw. personelle Kontinuität wichtige Faktoren für den Erfolg von Pfortner-Logen. Um Krankheits- und Urlaubsvertretung gewährleisten zu können, sollte darauf geachtet werden, dass sich die Vertragslaufzeiten überschneiden bzw. zwei Personen parallel beschäftigt werden. Einige Unternehmen haben gute Erfahrungen damit gemacht, auch die Hauswarte in den Logen zu platzieren

Ein detailliertes Beispiel für die Einrichtung einer Concierge-Loge findet sich in Kapitel 6.

Projekte gegen Handlungsunsicherheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Durch Konfliktmoderation kann die Fähigkeit von Mietern gestärkt werden, Nachbarschaftskonflikte konstruktiv zu lösen

Viele Beschwerden, die bei Wohnungsunternehmen eingehen, betreffen Konflikte unter Nachbarn. Ungelöste Streitigkeiten in der Nachbarschaft beeinträchtigen das Befinden von Mietern und Mitgliedern unter Umständen sehr stark. Unsicherheit stellt sich bereits bei dem Gedanken ein, dem Konfliktpartner zu begegnen. Gewalttätige Auseinandersetzungen gefährden die Sicherheit in der Nachbarschaft darüber hinaus unmittelbar.

Die Häufigkeit von Konflikten steigt, wenn Personen mit unterschiedlichen Lebensstilen in unmittelbarer Nachbarschaft miteinander leben. Aber auch in vergleichsweise homogen belegten Wohnanlagen sind Auseinandersetzungen nicht ausgeschlossen. Besonders häufig sind Konflikte in Wohnanlagen, in denen sich ein Generationenwechsel vollzieht. Langjährig stabile Hausgemeinschaften reagieren auf neue Nachbarn häufig mit Ablehnung und Beschwerden. Wenn z. B. eine Familie mit Kleinkindern in eine Wohnung einzieht, die vorher von einer älteren Dame bewohnt wurde, kann dies für die übrigen Nachbarn im Haus eine schwierige Umstellung bedeuten.

Die häufigsten Konflikthanlässe sind Lärm (z. B. laute Musik, tobende oder schreiende Kinder, laute Streitigkeiten, Hundegebell) und Schmutz (z. B. unterlassene Treppenhausreinigung, Müllablagerung in Fluren und Treppenhäusern). Daneben entstehen Konflikte um die Nutzung von Gemeinschaftseinrichtungen (Waschküche oder Trockenboden), Tierhaltung (Kampfhunde und Taubenfüttern) oder das Abstellen von Fahrrädern, Kinderwagen oder Schuhen im Treppenhaus, aber auch um Essensgerüche oder das Grillen im Garten oder auf dem Balkon.



Die Reinigung des Treppenhauses ist immer wieder ein Anlass für Konflikte zwischen Nachbarn

Nachbarschaftskonflikte, auch aus scheinbar nichtigen Anlässen, werden erfahrungsgemäß emotional ausgetragen, da die Streitenden ihren privaten Lebensstil bedroht sehen. Konflikte eskalieren, wenn die Beteiligten versuchen, weitere Nachbarn auf ihre Seite zu ziehen.

Da sich Nachbarschaftsstreitigkeiten durch Mahnungen von Seiten des Wohnungsunternehmens selten lösen lassen, viele Mieter aber Unterstützung durch das Unternehmen erwarten, bieten einige Unternehmen Konfliktmediation an. Durch ein moderiertes Gespräch wird dabei versucht, mit den Beteiligten zu einer Vereinbarung zu kommen, die für alle Seiten akzeptabel ist und möglichst allen Vorteile bringt. Wenn die Konfliktparteien zu einem gemeinsamen Gespräch bereit sind, kann entweder ein geschulter Mitarbeiter des Unternehmens oder ein externer Mediator dieses moderieren.

Gelungene Konfliktmoderation erspart langwierige und teure Korrespondenz zwischen den Konfliktparteien und dem Unternehmen. In den Gesprächen entstehen Kontakte unter den Mietern und zwischen Mietern und Mitarbeitern des Unternehmens, die sich bei nachfolgenden Gelegenheiten nutzen lassen, um rascher zu einer Lösung zu kommen. Nicht zuletzt wirkt das Unternehmen als Vorbild für konstruktive Problembearbeitung, wenn es dazu beiträgt, dass Konflikte unter Beachtung aller Interessen gelöst werden.

Ausgewählte Internetadressen zum Thema Mediation

Bundesverband Mediation e.V.: <http://www.bmev.de>
Deutsche Gesellschaft für Mediation e.V.: <http://www.dgm-web.de>
Deutsche Gesellschaft für Mediation in der Wirtschaft e.V.:
<http://www.dgmw.de>
Gesellschaft für Schlichtung und Mediation e.V.:
<http://www.schlichtung-und-mediation.de/Nachbarmediation.htm>

Ein Beispiel für den Einsatz von Konfliktmediation findet sich in Kapitel 6.

Projekte gegen Handlungsunsicherheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Durch Bewohnerbeteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen vermitteln Wohnungsunternehmen ihren Mietern die Gewissheit, dass sie Veränderungen nicht hilflos ausgeliefert sind

Zahlreiche Wohnungsunternehmen beteiligen ihre Mieter an Planungs- und Entscheidungsprozessen. Dadurch vermitteln sie ihren Mietern die Gewissheit, dass sie Einfluss auf ihre Umgebung nehmen können – eine Erfahrung, die nachhaltig zum Sicherheitsgefühl beiträgt.

Typische Aktionen der Bewohnerbeteiligung sind z. B. Bürgerspaziergänge, um so genannte „Angst-Räume“ im Quartier zu identifizieren. Aber auch andere Anlässe, z. B. die gemeinsame Planung eines Spielplatzes, kann das Sicherheitsgefühl der Beteiligten steigern, weil Kontakte zwischen den Bewohnern entstehen. Die Regeln des Zusammenlebens gemeinsam auszuhandeln, d. h. eine individuell gestaltete Hausordnung zu erstellen, ist eine besondere Form der Bewohnerbeteiligung. Ein Unternehmen hat darüber hinaus gute Erfahrungen damit gemacht, Bewohner an der Auswahl von Mietinteressenten für frei werdende Wohnungen zu beteiligen.



Geringer finanzieller Aufwand, hohe Identifikation der Nutzer: Kinder gestalten ihren Spielplatz unter Anleitung. Ein Projekt der LEG Wohnen Köln GmbH in Monheim am Rhein

Meist werden bei Hausversammlungen und in gesonderten Aktionen jedoch Außenanlagen, Spielplätze oder ähnliche Maßnahmen geplant und Workshops oder Quartiersrundgänge durchgeführt. Wer diese Veranstaltungen nicht selbst leiten will, kann externe Anbieter in Anspruch nehmen, die sich auf die Planung und Durchführung von Beteiligungsverfahren spezialisiert haben. Diese finden sich z. B. in Stadtteilbüros. In manchen Städten, wie z. B. in Halle (Saale), existieren auch spezielle Kinder- und Jugendbüros, die sich darauf spezialisiert haben, Beteiligungsverfahren für diese Altersgruppe zu organisieren.

Als Beispiel für den Einsatz von Beteiligungsverfahren wird in Kapitel 6 ein Belegungsmanagement detaillierter beschrieben, an dem Hausgemeinschaften durch das Wohnungsunternehmen beteiligt wurden.

Projekte gegen Ungewissheit durch Förderung nachbarschaftlicher Kommunikation

Eine aktive und aufmerksame Nachbarschaft vermittelt soziale Beziehungen und soziale Kontrolle, die das Sicherheitsempfinden der Bewohner erhöhen und potenzielle Straftäter abschrecken kann. In diesem Sinne trägt Kommunikationsförderung sowohl zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens der Bewohner als auch zur „objektiven“ Sicherheitslage bei.

Projekte gegen Ungewissheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Die Schaffung von Gemeinschaftsräumen und kommunikationsfördernden Raumstrukturen schafft Kontakte und ermöglicht soziale Kontrolle

Gemeinschaftsräume sind ein geeigneter Ort, um das Zusammenleben in Nachbarschaften zu fördern und tragfähige Netzwerke zu knüpfen, die das Sicherheitsgefühl stärken. Ein Beispiel ist die Schaffung kommunikationsfreundlicher Raumstrukturen bei einem Neubauprojekt. Es handelt sich um ein interkulturelles Wohnprojekt, bei dem bereits in der Vorbereitungsphase Wünsche und Bedürfnisse der Zielgruppe ermittelt wurden. Auf der Basis ihrer Äußerungen entstanden diverse Gemeinschaftseinrichtungen, die das Zusammenleben unterschiedlicher Nationen und Generationen fördern sollen.

In vielen Wohngebieten, in denen Jugendliche keinen geeigneten Treffpunkt haben, kommt es zu Konflikten mit den übrigen Bewohnern. Wohnungsunternehmen berichten, dass sich die Situation beruhigte, nachdem sie gemeinsam mit den Jugendlichen einen Pavillon bauten, einen ausrangierten Bauwagen umgestalteten oder ihnen einen Container als Rückzugsmöglichkeit zur Verfügung stellten. Um Jugendliche nicht sich selbst zu überlassen, arbeiten Wohnungsunternehmen mit freien Trägern für Jugendarbeit zusammen.



Mietergärten können helfen, das Verantwortungsgefühl der Bewohner für das eigene Wohnumfeld zu vergrößern

Die Bereitstellung von Flächen, auf denen Mieter einen Garten anlegen können, kann einen Beitrag zu mehr nachbarschaftlichen Kontakten, zur Aneignung des Wohnumfelds durch die Bewohner, zu Identifikation und Verantwortungsbewusstsein für Nachbarschaft und Quartier leisten.

Projekte gegen Ungewissheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Durch Sozialmanagement und zielgruppenorientierte Angebote wird Mietern geholfen, die sich in Problemlagen befinden, und das Zusammenleben in der Nachbarschaft erleichtert

Beratung und Betreuung von Personen, die sich in Notlagen befinden, kann sich in mehrfacher Hinsicht positiv auf das Sicherheitsgefühl von Bewohnern auswirken. Zum einen werden die betreuten Personen gestärkt und im Alltag unterstützt, so dass sich deren Unsicherheit und Ängste reduzieren. Zum anderen wird die Unsicherheit der Nachbarn vermindert, die sich durch die betreute Person gestört oder bedroht fühlen. In günstigen Fällen gelingt es, die Probleme zu lösen, so dass in der Nachbarschaft keine Störungen mehr auftreten. Ist dies nicht möglich, profitiert die Stimmung in der Nachbarschaft in der Regel durch das Bewusstsein, dass sich das Wohnungsunternehmen um eine Lösung bemüht und die Mieter bzw. Mitglieder in dieser schwierigen Lage nicht allein lässt. Zudem ist es sinnvoll, Verständnis zu wecken, wenn z. B. störendes Verhalten Folge einer Krankheit ist.

Sozialarbeit wird in der Regel von Trägern der freien Wohlfahrtspflege oder von kommunalen Einrichtungen geleistet. In den 1970er und 1980er Jahren wurden Beratungs- und Hilfsangebote in besonders belasteten Stadtgebieten („soziale Brennpunkte“, „Gebiete mit besonderem Entwicklungsbedarf“) erheblich ausgebaut, in den vergangenen Jahren jedoch wieder reduziert oder ganz eingestellt. Wohnungsunternehmen sind mancherorts eingetreten, um die entstandenen Lücken zu füllen. Viele größere aber teilweise auch bereits kleinere Unternehmen haben Stellen für „Sozialmanagement“ geschaffen, die einzelfallorientierte Sozialarbeit leisten.

Für den einzelfallorientierten Einsatz von Sozialarbeitern ist charakteristisch, dass Mieter bzw. Mitglieder aufgesucht werden, die in ihren Wohnungen nicht mehr zurecht kommen oder die Nachbarn durch ihr Verhalten stören oder ängstigen. Dazu gehören verwirrte ältere Personen, psychisch Kranke, Suchtkranke, aggressive und unangepasste Personen sowie Mietschuldner. Die sozialarbeiterischen Leistungen umfassen Gespräche mit den betreffenden Personen, Klärung der Sachlage und die Vermittlung an geeignete Beratungs-, Betreuungs- oder Therapieangebote. Ferner helfen die Mitarbeiter bei der Beantragung von finanziellen Hilfen, z. B. für die behindertengerechte Ausstattung der Wohnung. In Kontakten zum Umfeld werben sie ggf. um Verständnis für das Verhalten ihrer Klientel, etwa wenn unverständliches Verhalten auf eine Erkrankung zurückzuführen ist. Im Fall von Demenzerkrankungen übernimmt das Sozialmanagement die Funktion, die Überprüfung der Geschäftsfähigkeit des Erkrankten zu veranlassen, falls keine Angehörigen vorhanden sind, die aktiv werden könnten.

Das Sozialmanagement von Wohnungsunternehmen kann Personen, die Betreuung brauchen auf Einrichtungen freier Träger, kommunale Institutionen, Qualifizierungs- und Bildungsträger im Quartier verweisen und Hilfsangebote koordinieren. Erweiterte Formen der Kooperation bestehen darin, Beratungs- und Betreuungsangebote im eigenen Bestand anzusiedeln. Die häufigste Form ist „Betreutes Wohnen“ für Senioren, wobei Sozialstationen, Betreuungsvereine oder ähnliche Einrichtungen Hilfs- und Dienstleistungen bieten, die es älteren Menschen ermöglichen sollen, möglichst lange in der vertrauten Umgebung ihrer Wohnung zu bleiben. In anderen Fällen werden z. B. einer Familienberatungsstelle Räumlichkeiten zu günstigen Konditionen zur Verfügung gestellt.

Zum Weiterlesen

Sozialmanagement in Wohnungsunternehmen. Förderung guter Nachbarschaft.

Herausgegeben vom VNW Verband Norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V. (Hamburg, 2002).

Die Broschüre bietet einen breiten Überblick zum Thema Sozialmanagement in den Mitgliedsunternehmen des VNW. Beschrieben werden anhand von Beispielen die organisatorische Einbindung des Sozialmanagements in die Unternehmen, Formen der Beteiligung und Mitbestimmung, Praxisbeispiele für unterschiedliche Zielgruppen des Sozialmanagements, Maßnahmen der Einzelfallhilfe sowie gemeinnützige Vereine und Stiftungen zur Umsetzung von Maßnahmen und Projekten.

Die Broschüre ist im Hammonia-Verlag erschienen und kann über den VNW (im Internet unter www.vnw.de, Menüpunkte Publikationen/Sozialmanagement) bezogen werden.

Projekte gegen Ungewissheit

	A	B	C
1			
2			
3			

Durch Feiern und Feste, besonders aber durch Nachbarschaftstreffs und Nachbarschaftsvereine wird die Kommunikation unter Nachbarn gefördert und das Sicherheitsgefühl gestärkt

Durch Wohnanlagen- und Quartiersfeste, Familien-, Kinder- und Sportfeste fördern Wohnungsunternehmen positive Kontakte in Nachbarschaften und legen damit eine Basis für das Sicherheitsgefühl

Um das Klima in Nachbarschaften zu verbessern, Bewohner zu aktivieren und Kontakte zu stiften, werden Wohnanlagen-, Quartiers- und Stadtteilstefte, Familien-, Kinder- und Sportfeste veranstaltet. Feste und Feiern sollen die Stimmung heben, eventuell bestehende Vorbehalte und Berührungsängste abbauen und – nicht zuletzt – das Image der Veranstalter und des Quartiers verbessern. Darüber hinaus können gemeinsame Aktivitäten Selbsthilfe- und Unterstützungspotenziale in Nachbarschaften mobilisieren.

Anlässe für Feste sind z. B. die Fertigstellung einer neu errichteten Wohnanlage oder der Abschluss einer umfassenden Sanierung. Auch wenn die Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens den Eindruck gewinnen, dass bestimmte Gruppen von Bewohnern – z. B. Migranten – wenig integriert sind, wird versucht, dem durch ein Fest abzuhelfen.



Mieterfest der LEG Wohnen Köln GmbH
im Berliner Viertel in Monheim am Rhein

Wohnungsunternehmen unterstützen Veranstaltungen für Mieter auf unterschiedliche Weise. Manche werden selbst aktiv und gestalten einzelne Veranstaltungen und Veranstaltungsreihen. Andere beteiligen sich an Stadtteilstefen, die kommunal oder von Werbegemeinschaften organisiert werden oder leisten Unterstützung, wenn Gruppen, Vereine oder einzelne Bewohner mit Ideen an sie herantreten. Einige Genossenschaften haben zu diesem Zweck Stiftungen gegründet, aus deren Mitteln Veranstaltungen unterstützt werden. Kommunale Wohnungsunternehmen verfügen z. T. über Budgets, aus denen Sponsoring geleistet oder Spenden finanziert werden.

Die Errichtung von Nachbarschaftstreffs und die Gründung von Nachbarschaftsvereinen sind nachhaltig wirksame Beiträge zur Schaffung von sozialen Netzwerken

Ein Mittel, um längerfristig Kommunikation in Nachbarschaften zu unterstützen, ist die Einrichtung von Nachbarschaftstreffs und die Gründung von Nachbarschaftsvereinen. Solche Aktivitäten werden vielfach im Rahmen der Quartiersentwicklung von freien Trägern oder kommunalen Einrichtungen initiiert. In den letzten Jahren haben aber auch viele Wohnungsunternehmen – meist durch Einsatz der Abteilung Sozialmanagement – Nachbarschaftstreffs eingerichtet. Praktisch geschieht dies häufig durch Umnutzung einer Wohnung, gelegentlich auch in eigens errichteten Gebäuden. In größeren Neubaugebieten werden Gemeinschaftshäuser miterrichtet, die als Nachbarschaftstreffs genutzt werden können. Diese Projekte sollen das Eigenengagement und Verantwortungsgefühl der Bewohner für die Belange von Wohnung, Haus, Wohnumfeld und Nachbarschaft stärken.



Gemeinsame Erlebnisse erzeugen Bindungen unter den Nachbarn. Hier ein Beispiel bei der Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft.

Nachbarschaftstreffs sind Räumlichkeiten, die den Bewohnerinnen und Bewohnern einer Wohnanlage oder eines Quartiers zur Verfügung stehen – zum Kaffeetrinken, Spielen oder zu Informationsveranstaltungen. Darüber hinaus bieten die meisten Nachbarschaftstreffs ein – mehr oder weniger aufwändiges – offizielles Programm, das durch das Wohnungsunternehmen organisiert oder zumindest unterstützt wird. Angeboten werden Informationsveranstaltungen zu einer breiten Palette von Themen (u. a. auch Informationen zu Fragen der Sicherheit) sowie kulturelle Veranstaltungen. Schließlich können Mieter bzw. Mitglieder den Nachbarschaftstreff auch für private Veranstaltungen mieten, sofern die baulichen Gegebenheiten es zulassen. Im weiteren Sinne können auch Treffpunkte für bestimmte Bewohnergruppen, z. B. Seniorentreffpunkte, Jugendräume oder Spielwohnungen zu den Nachbarschaftstreffs gezählt werden.

Grundsätzlich gehen die Experten davon aus, dass Nachbarschaftstreffs auf eigenen Aktivitäten der Bewohnerinnen und Bewohner aufbauen und diese ermöglichen sollten. Nach einer Anlaufphase, in der sie aktive Unterstützung bieten, übergeben viele Unternehmen ihre Nachbarschaftstreffs in die Hände der Bewohner und erwarten, dass sie durch ehrenamtliche Arbeit betrieben werden. Die Betreuung der Räume und die Organisation der Veranstaltungen sollen von Freiwilligen übernommen werden, die aus dem Kreis der Mieter oder Mitglieder gewonnen werden. Allerdings zeigen die Erfahrungen, dass sich Wohnungsunternehmen nicht vollständig zurückziehen dürfen, wenn ein Nachbarschaftstreff auf Dauer seine Funktion erfüllen soll. Sie müssen ihre Freiwilligen „pflegen“, ihnen Anerkennung zollen, sie bei der Organisation ihrer Arbeit unterstützen und ihnen helfen, funktionsfähige Gruppen aufrecht zu erhalten. Schließlich benötigen einige Nachbarschaftstreffs Anregungen von außen, damit das Programm abwechslungsreich und anspruchsvoll bleibt.

Um den Aktivitäten im Nachbarschaftstreff einen rechtlichen Rahmen zu geben, wurden vielerorts Nachbarschaftsvereine gegründet, in deren Vorständen die jeweiligen Unternehmen vertreten sind. Diese Vereine finanzieren über Mitgliedsbeiträge und Spenden die Aktivitäten des Nachbarschaftstreffs. Die Arbeit wird in einigen Fällen vollständig von freiwilligen Helfern getragen, während in anderen Fällen Mitarbeiter eingestellt wurden, auf der Basis geringfügiger Beschäftigung oder als Arbeitsbeschaffungsmaßnahme. Ein Wohnungsunternehmen berichtete von guten Erfahrungen mit einer externen Beraterin, die ein Mietercafé einrichtete; in einem anderen Projekt stellte ein Unternehmen einen Raum zur Verfügung und veranlasste das städtische „Haus der Jugend“, in diesem Raum ein Angebot für Jugendliche zu gestalten. Ein weiteres Projekt betraf eine so genannte „Spielwohnung“, für die ein Betreuungsangebot durch einen Verein gefunden wurde.

Einige Unternehmen richten Nachbarschaftstreffs für die eigenen Mieter bzw. Mitglieder ein, andere öffnen sie für alle Nachbarn des Quartiers. Während die zweite Variante aus betriebswirtschaftlicher Sicht unsinnig erscheint, ist diese aus der Sicht der gemeinwesen-orientierten Sozialarbeit zu bevorzugen. Sie dient der Quartiersentwicklung und -pflege. Ein Beispiel für die Einrichtung eines Nachbarschaftstreffs findet sich in Kapitel 6.

Auch kleine Wohnungsunternehmen fördern sichere Nachbarschaften

Die beschriebenen Projekte zur Förderung sicherer Nachbarschaften haben sich in der Praxis bewährt. Die bereits erwähnte Online-Befragung von 76 Wohnungsunternehmen hat ergeben, dass sie vielfältig aktiv sind. Ein sehr hoher Teil der Unternehmen hat technische Sicherheitsvorkehrungen in den Gebäuden installiert: Fast 90 % der Wohnungsunternehmen ließ Gegensprechanlagen einbauen, zwei Drittel verbesserte die Beleuchtung und die Schließanlagen. Drei Viertel der ostdeutschen Unternehmen haben in den vergangenen Jahren zudem einbruchhemmende Fenster und Türen eingebaut. Videoüberwachung und Wachdienste wurden vor allem von kommunalen Wohnungsunternehmen als Mittel zur Stärkung des Sicherheitsgefühls eingesetzt. Feiern, Feste und Ausflüge werden von knapp der Hälfte der Unternehmen organisiert; Nachbarschaftstreffs und Mietercafés hat ein Drittel der Unternehmen eingerichtet, darunter besonders viele Genossenschaften. Ebenso viele Wohnungsunternehmen bieten Konfliktmediation an.

Die Befragung zeigt, dass kleine und mittlere Wohnungsunternehmen ebenso wie größere Anlass haben, sich mit dem Thema „Sicherheit“ zu beschäftigen, bisher aber nur selten Projekte verwirklichen, die über technische Lösungen hinausgehen. Ein Grund dürften ihre begrenzten materiellen und personellen Ressourcen sein. Ihre Mitarbeiter sind nicht dafür ausgebildet, auf dem Gebiet des Sozialmanagement tätig zu werden. Im folgenden Kapitel wird deshalb konkret und in einzelnen Schritten beschrieben, wie Wohnungsunternehmen vorgehen können, wenn sie Projekte zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften durchführen wollen. Dabei wird besonders darauf eingegangen, wie sie ihre Ressourcen erweitern können, z. B. durch Kooperationen mit anderen Akteuren, durch Einsatz externer Dienstleister und durch Mobilisierung von Freiwilligen.

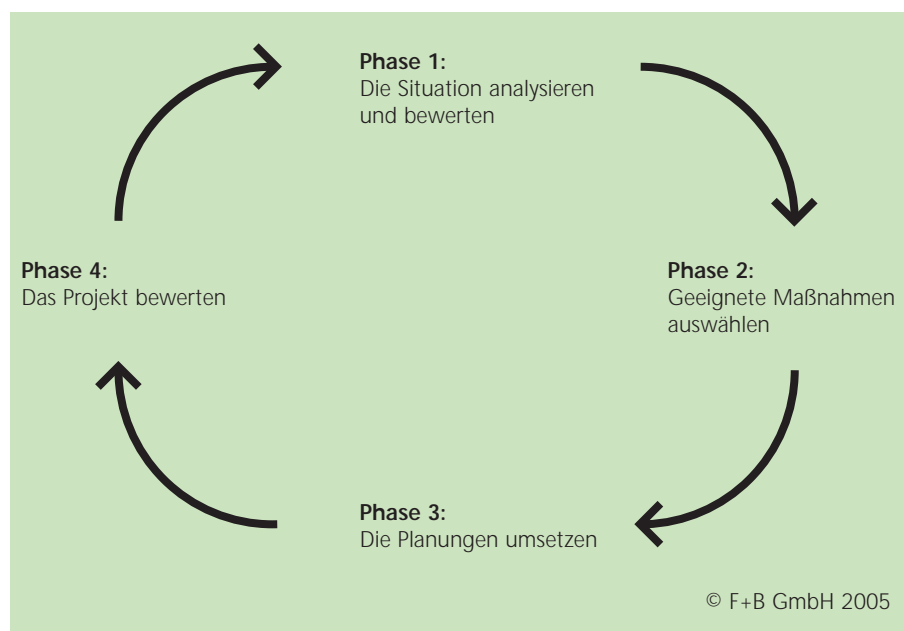
5 Projektplanung für Sicherheit und Nachbarschaft

Wie können Wohnungsunternehmen vorgehen, die Projekte zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften planen und durchführen wollen? Das folgende Kapitel enthält konkrete Vorschläge zum Vorgehen sowie Hinweise auf besondere Anforderungen und Lösungsmöglichkeiten für Probleme, die im Projektverlauf auftreten können. Diese Hinweise wurden in Gesprächen mit erfahrenen Geschäftsführern und Mitarbeitern von Wohnungsunternehmen gewonnen, die über ihre Strategien berichteten.

Die Darstellung gliedert sich in vier Abschnitte, die vier aufeinander folgenden Phasen eines Projekts entsprechen:

- **Analyse und Bewertung der Ausgangssituation**
- **Auswahl und Vorbereitung von Maßnahmen**
- **Umsetzung von Maßnahmen**
- **Bewertung des Erfolgs der Maßnahmen** (vgl. Abb. 5.1)

Abb. 5.1
Die vier Phasen eines Projekts



Die vier Phasen, die mehrfach durchlaufen werden können, lassen sich wie folgt beschreiben

1

Die erste Phase dient der Situations- und Problemanalyse. Es werden Informationen über die aktuelle Situation gesammelt, die mit den Zielen und den Vorgaben des Unternehmens verglichen werden, um den augenblicklichen Zustand zu bewerten. Werden Abweichungen festgestellt, besteht Handlungsbedarf, um die tatsächliche Situation den Zielen (wieder) anzunähern.

2

Die Vorbereitungsphase dient der Auswahl von geeigneten Maßnahmen. Es wird eine Projektplanung vorgenommen und festgelegt, wer welche Aktivitäten wann und mit wem durchführen soll. Diese Fragen werden zumindest vorläufig geklärt, bevor der nächste Schritt eingeleitet wird.

3

In der Umsetzungsphase werden die Maßnahmen verwirklicht. Dabei muss fortlaufend kontrolliert werden, ob die Planung eingehalten wird oder ob Änderungen der Rahmenbedingungen bzw. unvorhergesehene Ereignisse Anpassungen im Vorgehen notwendig machen. Oft werden in dieser Phase Feinplanungen vorgenommen, da vor Beginn der Maßnahmen noch nicht absehbar war, welches Vorgehen effizient sein würde.

4

Abschließend wird bewertet, inwieweit das Projekt die angestrebten Wirkungen erzielt hat. Befindet sich die Situation nach Ende des Projekts in Übereinstimmung mit den gesetzten Zielen oder Vorgaben, gilt es als erfolgreich. Die Aktivitäten werden beendet oder in die Alltagsroutine übernommen. Sind die Projektergebnisse unbefriedigend, startet das Projekt ggf. erneut. In der neuen Startphase wird zu klären versucht, was zum Misserfolg des ersten Projekts geführt hat, um im zweiten Anlauf erfolgreicher handeln zu können.

Was in den vier Phasen konkret geleistet werden muss, hängt von der Ausgangslage, von der Art und vom Inhalt des Projektes ab. Einfache Aktivitäten – wie z. B. eine Stiefmütterchen-Pflanz-Aktion, durch die die Bewohner einer Wohnanlage zur gemeinsamen Pflege des Wohnumfeldes motiviert werden sollen – erfordern weniger Aufmerksamkeit als aufwändige Projekte – wie z. B. die Gründung eines Nachbarschaftstreffs. Trotzdem kann es sich lohnen, sich auch bei kleineren Projekten am Prozessmodell zu orientieren.

Der Prozesszyklus lässt sich auch auf andere Sachfragen und Projekte übertragen

Das beschriebene rationale Vorgehen ist vor allem deshalb angebracht, weil es sich bei Projekten zum Thema „Sicherheit“ vielfach um Zusatzaufgaben abseits der Alltagsroutine handelt, welche mit Sonderbelastungen für die Mitarbeiter verbunden sind. Selbstverständlich können die im Unternehmen vorhandenen Erfahrungen für diese Projekte genutzt werden. Umgekehrt profitieren von den gewonnenen Planungserfahrungen auch fachlich anders ausgerichtete Vorhaben. Neues Planungs-Know-how kann die Motivation der Mitarbeiter zur Durchführung von Projekten erhöhen.

Die beschriebene Abfolge sollte allerdings nicht zu eng eingehalten werden. Es kann sinnvoll sein, das Vorgehen im Voraus nicht zu detailliert zu planen oder aus einer Phase in eine frühere zurückzukehren, wenn deutlich wird, dass noch nicht alle Informationen gesammelt wurden, die für die Auswahl und Planung von Aktivitäten benötigt werden. Oft ist es notwendig, die Feinplanung in die Umsetzungsphase zu verlegen, wenn konkrete Bedingungen genau bekannt sind. Rückgriffe über mehrere Phasen können dagegen problematisch sein.

Typische Aufgaben, die sich in den vier Phasen des Prozesszyklus stellen, werden in den folgenden Abschnitten detailliert behandelt.

5.1 Ausgangssituationen analysieren und bewerten

Wie in Kapitel 2 dargestellt, gibt es verschiedene Anlässe für Wohnungsunternehmen, sich mit dem Thema Sicherheit zu beschäftigen. Bedrohliche Vorfälle in eigenen Wohnanlagen, Mieter, die „Probleme machen, weil sie Probleme haben“, soziale Probleme im Quartieren oder ungünstige Ergebnisse von Portfolio-Analysen machen darauf aufmerksam, dass etwas nicht in Ordnung und das Sicherheitsgefühl der Bewohner in Gefahr ist.

Um von negativen Entwicklungen nicht überrascht zu werden und präventiv tätig werden zu können, warten aktive Wohnungsunternehmen nicht darauf, dass Informationen über Sicherheitsprobleme an sie herangetragen werden. Sie halten sich über soziale Entwicklungen in Wohnanlagen und Quartieren auf dem Laufenden, denn sie wissen: Die meisten Mieter wenden sich erst dann an den Vermieter, wenn gravierende Konflikte auftreten oder Schäden entstanden sind (z. B. aufgebrochene Kellerabteile oder Briefkästen).

Leitfragen zur Analyse einer Wohnanlage oder eines Quartiers unter dem Aspekt von Sicherheit enthält die folgende Checkliste:

Checkliste 1: „Situationsanalyse“

- 1 Gibt es Hinweise, dass sich die Bewohner in dieser Wohnanlage oder diesem Quartier unsicher fühlen? z. B.:
 - Fluktuation und Leerstand
 - Beschwerden über mangelnde Sicherheit
 - Begründungen für Kündigungen, die im Sicherheitsbereich liegen
 - Vandalismus und Graffiti im Quartier
 - Presseberichte über unsichere Zustände oder bedrohliche Vorfälle
- 2 Wie stark ist die Belastung oder Beunruhigung der Bewohner?
- 3 Gibt es bestimmte Gruppen, die besonders häufig über mangelnde Sicherheit klagen?
- 4 Wie stark hat sich Unsicherheit in der Wohnanlage, im Quartier oder im Bestand ausgebreitet?

© F+B GmbH 2005

Gibt es Hinweise, dass Bewohner einer Wohnanlage besorgt oder verunsichert sind, ist es angebracht, den folgenden Zusatzfragen nachzugehen (Checkliste 2):

Checkliste 2: „Problemanalyse“

- 1 Wodurch fühlen sich die Bewohner verunsichert (Nachbarn, Personengruppen im Quartier, Fremde)?
- 2 Gibt es „objektive“ Missstände im Quartier (Kriminalität, problematische Verhaltensweisen einzelner Bewohner, Nachbarschaftskonflikte, Angst-Räume)?
- 3 Welche Vorschläge für Aktivitäten zur Verbesserung der Situation machen Bewohnerinnen und Bewohner, Schlüsselpersonen und Experten?
- 4 Welche Ressourcen gibt es für positive Entwicklungen (engagierte Bewohnerinnen und Bewohner, soziale Einrichtungen, Bildungsinstitutionen, Sponsoren etc.)?
- 5 Welche Ressourcen oder Kompetenzen kann das Wohnungsunternehmen einbringen, um die Situation zu verbessern?

© F+B GmbH 2005

Um Aufschluss über die Situation in einer Wohnanlage zu gewinnen, können Wohnungsunternehmen vielfältige Informationen nutzen:

- 1 Die **wichtigste Informationsquelle sind die Mitarbeiter vor Ort**, d. h. die Hauswarte, oder Sachbearbeiter der Vermietungsabteilung, die direkten Kontakt zu Bewohnerinnen und Bewohnern haben. Wohnungsunternehmen, die sich um „Sicherheit in Nachbarschaften“ kümmern, sorgen dafür, dass Mitarbeiter, die von negativen Entwicklungen erfahren, diese Informationen im Unternehmen weitergeben. In Unternehmen, die keine integrierte Sachbearbeitung vornehmen, finden periodische Treffen von Mitarbeitern aus verschiedenen Arbeitsbereichen des Unternehmens statt, die ihre Kenntnisse und ihre Sicht auf die einzelnen Häuser und Wohnanlagen austauschen. Die Ergebnisse werden protokolliert, um eine unternehmensinterne Dokumentation zur Entwicklung der Wohnanlage zu erstellen.
- 2 Die **zweite wichtige Quelle für Informationen sind Kritik, Beschwerden und Rückmeldungen von Mietern**. Diese werden mit besonderer Sorgfalt behandelt und dokumentiert, insbesondere Beschwerden über beunruhigende Ereignisse, z. B. über aggressive Nachbarn, „herumlungernde“ Jugendliche oder das Halten gefährlicher Hunde. Um rasch eine Übersicht über Beschwerdehäufigkeit und Beschwerdegründe gewinnen zu können, haben manche Unternehmen ein zentrales Beschwerdemanagement eingeführt, mit dem alle eingehenden Beschwerden erfasst werden. Eine einfache Lösung ist eine Datenbank oder eine Excel-Tabelle, die die folgenden Angaben enthält:
 - Datum des Eingangs der Beschwerde
 - Name des Beschwerdeführers
 - Adresse
 - Adresse des Hauses, auf die sich die Beschwerde bezieht
 - Anlass der Beschwerde
 - bearbeitende Abteilung bzw. Mitarbeiter
 - Ergebnis der Bearbeitung

Eine solche Datei ermöglicht es, eine auf Wohnanlagen oder auch Häuser bezogene Übersicht zu erstellen und Entwicklungen im Zeitverlauf zu dokumentieren. Voraussetzung ist allerdings, dass alle Beschwerden an einem zentralen Ort erfasst werden, auch wenn sie bei unterschiedlichen Mitarbeitern eingehen.

- 3 Eine dritte wichtige und leicht zugängliche Informationsquelle sind **Unternehmenskennzahlen**. Dazu gehören Daten zur Fluktuation bzw. Wohndauer und zu Leerständen, soweit diese nicht vom Unternehmen selbst veranlasst sind. Falls diese im Rechnungswesen gesondert kontiert werden, werden die Kosten analysiert, die für die Beseitigung von Vandalismusschäden und die außerplanmäßige Entsorgung von (Sperr-)Müll aufgewendet worden sind. Daten über ausstehende Mietzahlungen, Abmahnungen, Kündigungen und Räumungsklagen liefern Hinweise auf Mieter in besonderen Problemlagen.
- 4 Zusätzliche Informationen bieten **Angaben aus der Stammdatenverwaltung**, sofern diese Angaben zu Alter und Geschlecht und ggf. auch zur Staatsangehörigkeit des Mietvertragspartners enthält.

Manche Unternehmen greifen auch auf **kleinräumige Zusammenstellungen amtlicher Daten** zurück: Alterstruktur, Entwicklung von Fort- und Zuzügen, Arbeitslosigkeit und Empfang von Transfereinkommen u. ä. Daten können der amtlichen Kommunalstatistik entnommen werden. Auskünfte hierzu erteilen die jeweiligen Statistischen Ämter, allerdings ist die Datenlage in den Kommunen sehr unterschiedlich. Auch **Daten der polizeilichen Kriminalitätsstatistik** können herangezogen werden. Bei der Interpretation sollten allerdings die zuständigen Stellen der örtlichen Polizei um Erläuterungen gebeten werden, um irrtümliche Schlussfolgerungen zu vermeiden.

Möglich ist auch die Erstellung einer von der Expertenkommission „Wohnungsgenossenschaften“ empfohlene **Alters- und Sozialstrukturanalyse** der Bewohner. Diese bietet einen nach Hauseingängen strukturierten Auszug aus der Meldedatei; also für alle gemeldeten Bewohner (nicht nur die Vertragspartner der Unternehmen) Geburtsdatum, Wohndauer und Nationalität.

Anhand dieser Daten und Kennzahlen lassen sich soziale Problemlagen erkennen, aber auch Ressourcen, die zur Lösung von Problemen genutzt werden können. Allerdings sind quantitative Angaben an sich in der Regel mehrdeutig. Steigende Fluktuation kann ihre Ursache darin haben, dass sich Bewohner im Quartier nicht sicher fühlen, aber auch auf Arbeitsmarktbedingungen hinweisen, die Arbeitnehmer zwingen, mobil zu sein. Zusätzliche Informationen, z. B. über Beschwerden von Mietern, sind notwendig, um zu eindeutigen Interpretationen zu kommen.

- 5 In manchen Unternehmen gehört es zur Routine, **ausziehende Mieter nach den Kündigungsgründen** zu befragen und die Antworten systematisch zu dokumentieren. Da es sich um eine begrenzte Anzahl von Personen handelt, die ohnehin Kontakt zu Mitarbeitern des Unternehmens aufnimmt, handelt es sich um eine wenig aufwändige Möglichkeit, Informationen zu gewinnen.

Kontakte zu Beschwerdeführern und ausziehenden Mietern sind effektive Wege, um zu erfahren, was Mietern bzw. Mitgliedern misfällt. Die Analyse dieser Informationen kann jedoch ein einseitig negatives Bild vermitteln. Um neben den Problemen auch die Stärken und Chancen zu erkennen, die in einer Wohnanlage bzw. einem Quartier vorhanden sind, empfehlen Experten neben der Abfrage von Einschätzungen zur Wohnsituation im Rahmen von Befragungen, „immer auch ein Ohr in den Wohnanlagen zu haben“.

6 **Systematische Mieter- bzw. Mitgliederbefragungen** liefern, vor allem wenn sie in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, Aufschluss über die Zufriedenheit der Mieter. Bei Wohnzufriedenheitsuntersuchungen wird das Sicherheitsgefühl der Befragten als wichtige Voraussetzung der Wohnzufriedenheit in der Regel miterfasst. Manche Unternehmen scheuen davor zurück, Aspekte der Sicherheit explizit zu erfragen, weil sie negative Folgen fürchten. Diese Gefahr kann aber umgangen werden, wenn die Frage entsprechend offen gestellt wird.

Vorschlag:

Wenn Sie genauere Informationen über das Sicherheitsgefühl ihrer Mieter erhalten wollen, nehmen Sie in Ihre nächste Wohnzufriedenheitsbefragung die folgenden oder ähnliche Fragen auf:

Fühlen Sie sich zur Zeit in Ihrem Haus oder im Wohngebiet durch andere Bewohner gestört?	ja	nein
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falls ja, wodurch fühlen Sie sich gestört? (Mehrfachnennungen möglich)	Im Haus	Im Wohngebiet
Lärmbelästigungen durch TV, Radio, Musik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lärmbelästigungen durch Handwerksarbeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lärmbelästigung durch Streitereien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lärmbelästigung durch Kinder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Streit über die Treppenhausreinigung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Herumliegender Abfall/Müll	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Belästigungen durch Dreck/Vandalismus/Schmierereien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gruppen von Jugendlichen/„Jugendbanden“	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratsch/Klatsch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aggressionen von Nachbarn (Beschimpfungen/Bedrohungen/physische Angriffe)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kriminalität (z. B. Einbrüche, Diebstähle, Brandstiftungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alkohol-/Drogenprobleme von Bewohnern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonstiges (Bitte eintragen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

© F+B GmbH 2005

7 Um nicht nur eigene Wohnanlagen und ihr unmittelbares Umfeld im Auge zu behalten, führen einige Unternehmen periodisch oder anlassbezogenen **Quartiersbegehungen** durch, an denen Mitglieder der Geschäftsleitung und Mitarbeiter teilnehmen. Mancherorts werden sie begleitet von Mietern bzw. Mitgliedern, anderen Akteuren im Quartier oder Kommunalpolitikern. Einige Genossenschaften organisieren eine Vertreterversammlung pro Jahr als Rundfahrt oder Rundgang durch die Wohnanlagen. Unter dem Aspekt der Stärkung von Sicherheit achten sie auf Signale, die abschreckend oder bedrohlich auf Bewohner und Mietinteressenten wirken können (Verschmutzungen, Vandalismusspuren, Müll). Auch so genannte „Angsträume“ – unübersichtliche, schlecht beleuchtete oder unbelebte Flächen und Durchgänge – werden identifiziert. Daneben finden aber auch die freundlichen und angenehmen Orte besondere Beachtung.

Vorschlag:

Laden Sie Ihre Mitgliedervertreter oder Mieterbeiräte zu einem gemeinsamen Spaziergang durch einige Wohnanlagen oder Quartiere ein. Lassen Sie sich zeigen, wo man sich besonders wohlfühlt und wo man sich nicht so gern aufhält. Wenn möglich, sollten auch einige Kinder und Jugendliche dabei sein bzw. mit diesen ein eigener Spaziergang durchgeführt werden.

- 8 Besteht der Verdacht, dass sich ein Quartier negativ entwickelt, hat es sich als sinnvoll erwiesen, **Gespräche mit Schlüsselpersonen** zu führen und diese um eine Einschätzung der Situation zu bitten. Dabei kann es sich um die Leitungen von Kindergärten, Schulen, Kindertagesstätten, Jugend- und Seniorentreffpunkten, um Pfarrer oder Gewerbetreibende handeln, die über gute Kontakte zu den Bewohnern des Quartiers verfügen. Diese Personen können darüber hinaus einschätzen, welche Aktivitäten zur Verbesserung der Situation erfolgversprechend sein könnten.

Kleinere Wohnungsunternehmen können ein Informationssystem aufbauen, das sie mit begrenztem Aufwand über relevante Entwicklungen in ihrem Wohnungsbestand auf dem Laufenden hält

Kleine und mittlere Wohnungsunternehmen verfügen nicht über die Ressourcen, um jeden Hinweis auf mögliche Sicherheitsprobleme mit einer umfassenden Untersuchung zu beantworten. Sie haben aber gegenüber größeren Unternehmen den Vorteil der Übersichtlichkeit. Mitarbeiter und Geschäftsführung kennen einander und können ohne aufwändige organisatorische Vorkehrungen in Kontakt miteinander treten. Auch für die Mieter sind die Wege kurz, z. B. in kleinen Genossenschaften, deren Vorstand allen Mitgliedern bekannt ist.

In einem solchen Unternehmen ist es selten notwendig, sehr umfangreiche Recherchen zu betreiben. Gelingt es dem Vorstand, ein Klima der Offenheit gegenüber Kritik, Beschwerden und Anregungen zu schaffen, wird er kontinuierlich über alle wichtigen Entwicklungen informiert sein. Um längerfristige Entwicklungen erkennen zu können, bieten sich zwei Vorkehrungen an:

1

Durchführung periodischer Treffen aller Mitarbeiter und der Geschäftsführung zum Erfahrungsaustausch und zur Einschätzung aktueller Entwicklungen.

2

Systematische Dokumentation der Anliegen, Beschwerden und Vorschläge, die von Mietern oder Mitgliedern an das Unternehmen herangetragen werden oder dem Unternehmen auf anderem Weg bekannt werden.

Werden diese Informationen regelmäßig ausgewertet und informiert sich der Vorstand über aktuelle Entwicklungen, können die aktuelle Situation im Wohnungsbestand und potenzielle Entwicklungen realistisch eingeschätzt werden.

Aus der Situationsanalyse wird Handlungsbedarf abgeleitet

Wohnungsunternehmen, die sich ein Bild von der Sicherheitslage in ihren Wohnungsbeständen verschafft haben, müssen entscheiden, wie Probleme gelöst und zukünftige negative Entwicklungen verhindert werden können. Dass sie dabei eine klare Linie entwickeln und „Flagge zeigen“ müssen, unterstreicht ein Experte, der in einem freien Wohnungsunternehmen arbeitet:

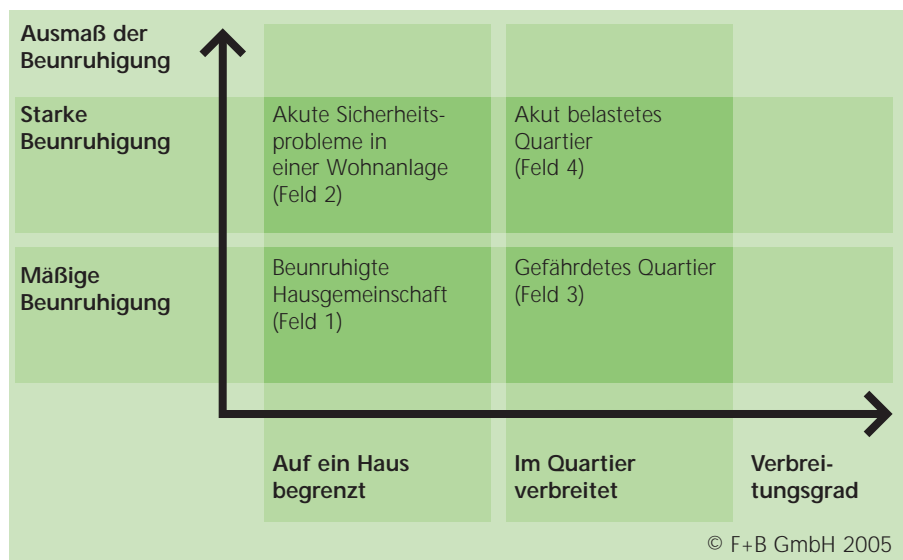
„Wenn es zu Konflikten kommt, muss das Unternehmen seinen Mietern zeigen, dass es hinter ihnen steht. Es muss das Recht des Einzelnen und das Recht der Gemeinschaft gegeneinander abwägen. Das kann schwer sein, doch für das Wohnungsunternehmen geht es darum, dass es zeigt, dass es die Gemeinschaft der Mieter schützt. Es kann nicht einen Zustand erlauben, indem ein Mieter die anderen nachhaltig stört, z. B. durch querulantes Sozialverhalten. Etwa wenn in einer Anlage viele Frauen wohnen und dann läuft da einer herum, der diese Frauen andauernd auf übelste Art anmacht. Dann werden die langsam unmutig über ihre Wohn- und Lebenssituation und verlangen vom Wohnungsunternehmen, dass da etwas passiert. Dann kann das Wohnungsunternehmen abmahnen und eine Kündigung aussprechen wegen sozialen Misverhaltens. Es geht darum, zu zeigen, dass das Wohnungsunternehmen hinter seinen Mietern steht, wenn etwas sicherheitstechnisch quer läuft. Das muss es zeigen.“

Um zu entscheiden, welche Strategie des Umgangs mit Sicherheitsproblemen Erfolg verspricht, hat es sich bewährt, darauf zu achten, wie stark das Sicherheitsgefühl der Mieter/Mitglieder beeinträchtigt ist, und wie weit sich die Störung im Quartier verbreitet hat.

Aus der Kombination dieser beiden Aspekte Dimensionen ergibt sich ein Raster mit vier Feldern (vgl. Abb. 5.2):

- 1 Beunruhigte Hausgemeinschaft (mäßige Beunruhigung/begrenzt aufs Haus)
- 2 Akute Sicherheitsprobleme in einer Wohnanlage (starke Beunruhigung/begrenzt aufs Haus)
- 3 Gefährdetes Quartier (mäßige Beunruhigung/verbreitet im Quartier)
- 4 Akut belastetes Quartier (starke Beunruhigung/verbreitet im Quartier)

Abb. 5.2
Auswahl von Maßnahmen zur Stärkung von Sicherheit



Den vier Feldern des Rasters lassen sich vier Normstrategien zuordnen:

Feld 1:

„Beunruhigte Hausgemeinschaft“

Eine beunruhigte Hausgemeinschaft wird festgestellt, wenn die Mieter einer Hausgemeinschaft beunruhigt sind, sich aber nicht akut und konkret bedroht fühlen. In dieser Lage wird das Wohnungsunternehmen die Gelegenheit ergreifen, die Hausgemeinschaft präventiv zu stärken. Solche Situationen ergeben sich z. B. häufig in Wohnanlagen, in denen gerade ein Generationswechsel erfolgt. Kommunikations- und nachbarschaftsfördernde Aktivitäten können in dieser Situation sinnvoll sein, um die „alten“ und die „neuen“ Nachbarn miteinander bekannt zu machen und Unsicherheiten abzubauen, z. B. ein Gartenfest oder eine Pflanzaktion. Gibt es bereits Nachbarschaftsstreitigkeiten, ist Konfliktmediation angebracht.

Feld 2

„Akute Sicherheitsprobleme in einer Wohnanlage“

Akute Sicherheitsprobleme in einer Wohnanlage werden festgestellt, wenn sich die Bewohner einer Wohnanlage konkret bedroht fühlen oder bereits bedrohliche Ereignisse stattgefunden haben, z. B. Vandalismus, Einbrüche oder gewalttätige Auseinandersetzungen unter Nachbarn. In diesem Fall greifen Unternehmen ein, um den Mietern die Gewissheit zu vermitteln, mit den Problemen nicht allein gelassen zu werden. Unzureichende Sicherheitseinrichtungen (Haus- und Wohnungstüren, Fenster, Nebeneingänge) werden verstärkt, in großen Anlagen ein Wachdienst beauftragt oder eine Pförtner-Loge eingerichtet. Wird die Verunsicherung durch eine Person ausgelöst, die sich störend oder bedrohlich verhält, wird dafür gesorgt, dass diese Person die notwendige Unterstützung erhält (durch einzelfallorientierte Sozialarbeit oder Sozialmanagement). Lässt sich das Problem auf diesem Wege nicht lösen, werden rechtliche Schritte ergriffen (Abmahnung oder Kündigung).

Feld 3:

„Gefährdetes Quartier“

Ein gefährdetes Quartier liegt vor, wenn nicht nur eine einzelne Hausgemeinschaft betroffen ist, sondern sich das Gefühl der Verunsicherung auf ein ganzes Quartier erstreckt. In diesem Fall ergreifen Wohnungsunternehmen Maßnahmen, die das Klima im Quartier beeinflussen sollen. Dabei kann es sich um die Verbesserung der Infrastruktur, die Veränderung des Belegungsmanagements und um kommunikations- und nachbarschaftsfördernde Maßnahmen handeln, z. B. um die Einrichtung eines Nachbarschaftstreffs.

Feld 4:

„Akut belastetes Quartier“

In einem akut belasteten Quartier fühlt sich die Bevölkerung durch Vandalismus und Verwahrlosungserscheinungen, gewalttätige Auseinandersetzungen und Kriminalität stark beunruhigt. Es besteht akuter Handlungsbedarf und es sind sowohl unmittelbar einsetzende Kontrollmaßnahmen notwendig (Videoüberwachung, Wachdienste, erhöhte Polizeipräsenz) als auch Maßnahmen zur Quartiersentwicklung (z. B. Verbesserung der Infrastruktur, Beschäftigungsprojekte, Kommunikationsförderung).

Diese vier Normstrategien bieten Anhaltspunkte, um im Anschluss an eine Situations- und Problemanalyse über angemessene Maßnahmen zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften zu entscheiden. Individuelle Besonderheiten der jeweiligen Ausgangslage sind dabei selbstverständlich zu berücksichtigen.

Zur Beurteilung des Handlungsbedarfs ziehen Geschäftsführer eigene Vorstellungen, Ziele und Vorgaben heran

Alle Verantwortlichen streben sichere Nachbarschaften an. Erfahrene Geschäftsführer berichten aber, dass sie Wohnanlagen und Quartiere jeweils individuell beurteilen. Ihre Vorstellungen, in welchem Ausmaß Sicherheit erreichbar ist, variieren mit dem Standort, der Bewohnerstruktur, der Vorgeschichte und den Ressourcen. Der Umgang mit dem Themenbereich Sicherheit in Nachbarschaften ist darüber hinaus auch eine Frage der Unternehmensphilosophie.

Die Klärung der Ziele, die mit der Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften verbunden werden, erleichtert den Umgang mit diesem schwierigen Thema

Zielsetzungen zum Thema Sicherheit in Nachbarschaften sind in Wohnungsunternehmen in der Regel vorhanden, werden aber nur selten explizit formuliert. Geschäftsführungen, die erstmalig versuchen, Ziele für ihren Bestand oder einzelne Wohnanlagen zu formulieren, stellen fest: Umfassende Sicherheit für alle Bewohner ist unerreichbar, Risiken, Handlungsunsicherheit und Ungewissheit werden in bestimmtem Grad immer vorhanden sein. Über das wünschenswerte und das erreichbare Ausmaß von Sicherheit in Nachbarschaften kann es hingegen unterschiedliche Vorstellungen geben.

Checkliste:

Klärung von Zielen im Umgang mit Sicherheitsproblemen

- Wie wichtig ist das Thema „Sicherheit“ für das Unternehmen? Welche Bedeutung hat es für die eigenen Mieter?
- Welche Bedeutung haben technische Sicherheitsvorkehrungen, wie wichtig sind „sichere Nachbarschaften“ ?
- Wie steht das Unternehmen zu der Option, störenden Mietern zu kündigen?
- Wie steht das Unternehmen zu der Option, Personen in Problemlagen zu unterstützen und zu integrieren?
- Unterstützt das Unternehmen seine Mieter oder Mitglieder dabei, wenn sie Verantwortung für die Gestaltung sicherer Nachbarschaften zu übernehmen wollen?

F+B GmbH 2005

Auch in kleineren und mittleren Unternehmen profitieren Geschäftsführungen davon, wenn sie gemeinsame Vorstellungen – etwa ein „Leitbild Sicherheit“ – entwickeln, an denen sich der Vorstand und die Mitarbeiter des Unternehmens orientieren. Zukünftige Entscheidungen werden beschleunigt und der Kontakt mit besorgten Mietern oder Mitgliedern erleichtert.

Zusammenfassung der Phase der Situationsanalyse

In der ersten Phase der Beschäftigung mit dem Thema Sicherheit sollten Wohnungsunternehmen eine gründliche Situations- und Problemanalyse durchführen. Diese sollte klären,

- ob das Sicherheitsgefühl von Mietern oder Mitgliedern ernsthaft beeinträchtigt ist,
- wie stark die Betroffenen aktuell belastet oder beunruhigt sind,
- wie stark sich Problemlagen bereits in Wohnanlagen, im Quartier oder im Bestand ausgebreitet haben und
- in welchen Wohnanlagen oder Quartieren Entwicklungen zu befürchten sind, die das Sicherheitsgefühl der Bewohner beeinträchtigen könnten.

Um diesen Fragen nachzugehen und darüber hinaus Ansatzpunkte zu finden, wie das Sicherheitsgefühl der Mieter/Mitglieder gestärkt werden kann, sollten alle verfügbaren Informationsquellen genutzt werden. Dazu gehören

- Unternehmensdaten
- Amtliche Statistiken
- Auswertung von Beschwerden und Kündigungsgründen
- Mieter- oder Mitgliederbefragungen
- Erfahrungen von Mitarbeitern vor Ort
- Quartiersbegehungen und Schlüsselpersonengespräche.

Wenn das Ausmaß der Beunruhigung der Mieter und die Verbreitung von Unsicherheit im Quartier berücksichtigt werden, lassen sich vier Ausgangslagen unterscheiden, für die unterschiedliche „Normstrategien“ beschrieben werden können:

- 1 Beunruhigte Hausgemeinschaft
- 2 Akute Sicherheitsprobleme in einer Wohnanlage
- 3 Gefährdetes Quartier
- 4 Akut belastetes Quartier

Um zu entscheiden, ob Handlungsbedarf besteht, ziehen Geschäftsführungen Vorstellungen, Ziele und Vorgaben zum Bereich Sicherheit heran und vergleichen sie mit den Informationen, die ihnen zu der Wohnanlage oder dem Quartier vorliegen. Auf der Grundlage dieser Einschätzung beginnen Wohnungsunternehmen mit der Vorbereitung ihrer Aktivitäten zur Stärkung von Sicherheit in Nachbarschaften (Phase 2).

5.2

Maßnahmen auswählen und vorbereiten

In der zweiten Phase wird entschieden, welche konkreten Maßnahmen ergriffen werden sollen, und es wird geplant, wie bei der Umsetzung vorgegangen werden soll. Das Ergebnis ist eine Antwort auf die bekannte Planungsfrage: Wer tut was, wann und mit wem?

In dieser Phase spielt die Geschäftsführung des Wohnungsunternehmens eine entscheidende Rolle, denn es sind Managemententscheidungen zu treffen:

- 1 Was kann das Wohnungsunternehmen zur Lösung der Probleme leisten?
- 2 Wie kann das Unternehmen seine Kompetenzen und Ressourcen erweitern?
- 3 Wer soll welche Aufgaben übernehmen?

Wohnungsunternehmen müssen die Frage beantworten, welchen Beitrag sie zur Lösung bestehender Sicherheitsprobleme leisten können

Kein Unternehmen ist in der Lage, die gesellschaftlichen Ursachen von Unsicherheit zu beseitigen – Armut, Arbeitslosigkeit und Perspektivlosigkeit können Wohnungsunternehmen allenfalls lindern, indem sie sich an Maßnahmen zur Quartiersentwicklung beteiligen. Die Verantwortung teilt das Wohnungsunternehmen mit anderen Akteuren, insbesondere der Kommune.

Um ihre begrenzten Ressourcen effektiv zu nutzen, müssen kleine und mittlere Unternehmen besonders sorgfältig klären, welche Aufgaben sie übernehmen. Ausgehend von der im vorgehenden Abschnitt vorgestellten Klassifizierung von Ausgangslagen (vgl. Abb. 5.2) ist eine grobe Orientierung möglich:

- a) Im Umgang mit beunruhigten Hausgemeinschaften gibt es eine Reihe von Maßnahmen, die Wohnungsunternehmen unabhängig von ihrer Größe umsetzen können. Hauswarte, Servicemitarbeiter und Geschäftsführer bemühen sich darum, Kontakte zwischen den Bewohnern zu erleichtern und Konflikte zu schlichten. Bei gravierenden Konflikten kann ein professioneller Schlichter oder Konfliktmediator hinzu gezogen werden. Um Kommunikation in der Nachbarschaft zu fördern, kann ein Gartenfest oder eine gemeinsamen Pflanzaktion durchgeführt werden. Mitarbeiter des Unternehmens organisieren solche Ereignisse oder unterstützen engagierte Mieter oder Mitglieder bei eigenen Aktivitäten.

- b) Auch die Lösung von akuten Sicherheitsproblemen in Wohnanlagen liegt im Aufgabenbereich des Wohnungsunternehmens. Baulich-technische Sicherheitsvorkehrungen werden von der technischen Abteilung bzw. den technischen Mitarbeitern der Serviceteams umgesetzt, wobei örtliche Polizeidienststellen oder spezialisierte Anbieter von Sicherheitstechnik als Berater hinzugezogen werden können. Mitarbeiter bemühen sich um Kontakt zu Mietern, die durch unangemessenes oder bedrohliches Verhalten auffallen. Gelingt es diesen nicht, die Probleme konstruktiv zu lösen, werden zuständige Fachstellen eingeschaltet (Ämter, Beratungsstellen oder Einrichtungen freier Träger).
- c) Probleme, die über eine einzelne Wohnanlage hinausgehen, können hingegen nur selten von einzelnen Wohnungsunternehmen allein gelöst werden. In gefährdeten Quartieren agieren Wohnungsunternehmen meist in Kooperation mit anderen Akteuren, d. h. anderen Wohnungsunternehmen, aber auch Beratungsstellen, Schulen, Kirchen, Stadtteilbüros, Vereinen und/oder Privatpersonen. Der Beitrag des Unternehmens reicht – abhängig von der Situation im eigenen Wohnungsbestand und von den eigenen Ressourcen – von der finanziellen Unterstützung einzelner Aktivitäten durch Spenden, Sponsoring oder Stiftungsmittel über das Bereitstellen von Räumlichkeiten für Aktivitäten von Gruppen und Vereinen bis zur Einrichtung eines eigenen Nachbarschaftstreffs. Kleine und mittlere Unternehmen werden dabei in der Regel mit anderen Akteuren kooperieren, die materielle und personelle Ressourcen beisteuern.
- d) Die Arbeit in akut belasteten Quartieren erfordert Ressourcen, die auch von größeren Wohnungsunternehmen selten erbracht werden können. In der Regel sind umfassende Sanierungs- und Entwicklungsmaßnahmen notwendig, die von den Wohnungsunternehmen in Kooperation mit der Kommune unter Inanspruchnahme von Fördermitteln des Bundes oder der EU durchgeführt werden. Wie sich Wohnungsunternehmen an diesen Aktivitäten beteiligen können, zeigen Modelle, die im Rahmen des Wettbewerbs „Soziale Stadt“ ausgezeichnet wurden.

Die Bewertung der Situation und die Auswahl geeigneter Maßnahmen erfolgt durch die Geschäftsführung unter Einbeziehung von Mitarbeitern, ggf. auch von Mietern

Die Entscheidung über die zu ergreifenden Maßnahmen liegt bei der Geschäftsführung. Viele Geschäftsführer betonen aber, dass sie diese Entscheidungen nicht allein treffen, sondern ihre Mitarbeiter einbeziehen, besonders diejenigen, die die Situation vor Ort gut kennen. Wie deren Beteiligung organisiert werden kann, beschreibt der Mitarbeiter eines kommunalen Wohnungsunternehmens:

„Was für uns immer wichtig ist, ist nicht das Rad neu zu erfinden, sondern die Beteiligten, die vor Ort arbeiten, zusammenzurufen und zu sagen, das ist aus unserer Sicht das Problem; a) seht ihr das ähnlich und b) arbeitet ihr schon dran und wenn ja, wie, und kann man es noch verbessern. Und wenn nein, wie kann man es überhaupt erst einmal hin bekommen. Wir sehen also nicht zuerst auf andere Projekte, sondern rufen die Fachleute, die vor Ort sind, zusammen und entwickeln etwas gemeinsam.“

Aktivitäten werden also mit denjenigen geplant, die die Probleme aus eigener Anschauung kennen, aber auch abschätzen können, welche Maßnahmen umsetzbar sind.

Wo immer das möglich ist, werden Bewohner in die Planung von Aktivitäten einbezogen, die das Sicherheitsgefühl in der Nachbarschaft stärken soll. Das gilt für die Installation von Sicherheitseinrichtungen und die Umgestaltung von Gemeinschaftsflächen und Außenanlagen, noch stärker aber für Aktivitäten, die die Beteiligung der Bewohner voraussetzen, wie z. B. die Einrichtung eines Nachbarschaftstreffs oder Mietercafés. Solche Maßnahmen lassen sich nicht verwirklichen, ohne die zukünftigen Nutzer frühzeitig einzubeziehen.

Projekte zur Förderung von Sicherheit erfordern einen sorgfältigen Umgang mit den vorhandenen Ressourcen

Der Beitrag des Unternehmens zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften hängt von den personellen und materiellen Ressourcen ab, die es in diese Aufgabe investieren kann. Unternehmen, die qualifiziertes Personal zur Durchführung von Beratungs- und Betreuungsleistungen bzw. für die gemeinwesenorientierte Arbeit beschäftigen, werden sich auf diesem Gebiet stärker engagieren können als andere.

Es gibt allerdings mehrere Möglichkeiten, Kompetenzen und Ressourcen gezielt zu erweitern, nämlich

- durch Vergabe von Aufgaben an externe Dienstleister
- durch Kooperation mit anderen Akteuren im Quartier und/oder
- durch Einsatz von Freiwilligen oder Ehrenamtlichen.

Insbesondere kleine und mittlere Wohnungsunternehmen erweitern ihre Handlungsmöglichkeiten, indem sie externe Dienstleister in Anspruch nehmen, Kooperationen eingehen und/oder Ehrenamtliche einsetzen.

Welche Aufgaben vergeben Unternehmen an externe Anbieter?

Geht es um die Übernahme neuer Aufgaben, die außerhalb der Kernkompetenzen von Unternehmen liegen, muss die Unternehmensleitung entscheiden, ob die Leistungen im Unternehmen selbst erbracht oder von Externen „eingekauft“ werden sollen. Organisationsentwickler sprechen von der Entscheidung, ob das Unternehmen in Bezug auf Innovationen als „Maker“ oder „Buyer“ auftreten soll.

Innovationen: „Maker“ oder „Buyer“?

Die Entscheidung, Innovationen selbst zu entwickeln („Maker“) oder von Dritten entwickeln zu lassen („Buyer“), ist eine Management-Entscheidung. Hinter dieser Entscheidung steht ein Kosten-Nutzen-Kalkül, das die Kosten für die Innovation gegen den potenziellen Gewinn aufrechnet, der sich durch die Vermarktung der Innovation erzielen lässt.

Ein Experte bietet eine Leitlinie für diese Entscheidung an:

„Ob man das in den Bereich der Sachbearbeitung als erweiterte Aufgabe hineinlegt oder ob man eine Schnittstelle, Querschnittsperson oder -abteilung hineinbaut, würde ich davon abhängig machen, inwieweit das Kind schon in den Brunnen gefallen ist. Die Sachbearbeitung arbeitet viele Konflikte mit Ihren Ritualen ganz gut ab. Sind die Konflikte hartnäckig, muss man sich eingestehen, dass die Sachbearbeitung damit

nicht fertig wird. Dann kann man sich überlegen, ob man für solche Fälle jemanden mit Honorarvertrag auf Stundenbasis beschäftigt, der in einzelnen Fällen beauftragt wird. Das wäre eine Möglichkeit. Ist der Rahmen jedoch größer, handelt es sich um ein größeres Quartier, das in Schräglage gerät oder sogar um mehrere Quartiere, in denen es nicht so gut läuft, dann wäre es vielleicht gut, wenn man jemanden als Schnittstelle einsetzt, der dafür zuständig ist, diese Konflikte zu beheben.“

Unternehmen, die regelmäßig und verbreitet mit Anforderungen konfrontiert werden, die sozialarbeiterische Kompetenzen erfordern, werden sich dafür entscheiden, ihren Personalbestand entsprechend zu erweitern und eine Abteilung „Sozialmanagement“ einzurichten.

Kleinere Wohnungsunternehmen, die nur von Zeit zu Zeit mit Störungen des Sicherheitsgefühls in ihren Nachbarschaften konfrontiert werden, handeln kostengünstiger, wenn sie externe Dienstleistungen in Anspruch nehmen von

- kommunalen Einrichtungen (z. B. kommunalen Mediatoren, die bei Nachbarschaftskonflikten vermitteln, Stadtteilbüros, Jugendamt, Sozialdienst),
- Beratungsstellen in freier Trägerschaft,
- Konfliktmediatoren und Moderatoren von Unternehmensberatungen sowie
- Vereinen und Initiativen.

Wie solche Dienstleistungen einbezogen werden können, beschreibt die Sozialarbeiterin einer Genossenschaft:

„Wenn es in einem Ort ein Bürgerhaus gibt, kann man gucken, welche Anbieter aktiv sind und welche Veranstaltungen laufen. Manchmal ist es der Sportverein, der in der Region eine gesellschaftliche Funktion hat, manchmal gibt es Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche. Das muss man gucken, wie man das nutzen kann, ob man Räume nutzen kann, ob die Ziele der Anbieter mit den Zielen des Unternehmens verträglich sind. Das können kleine und mittlere Unternehmen machen, die fest in einer Region verankert sind. Sie können die bestehende Gemeinwesenarbeit nutzen, z. B. Schularbeitshilfe für Kinder, Frauentreff oder ähnliches. Das Unternehmen bietet einen bestimmten Betrag im Monat, dafür können die Mieter/Mitglieder diese Angebote besuchen. Dazu kann man neue Angebote vereinbaren, z. B. eine Sprechstunde im Monat allgemeine Beratung.“

Welche Aufgaben lösen Wohnungsunternehmen in Kooperation mit anderen Akteuren im Quartier?

Vor allem bei der Wahrnehmung von quartiersbezogenen Aufgaben suchen Wohnungsunternehmen die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren. Im Unterschied zur Beauftragung von externen Dienstleistungen übernimmt das Unternehmen jedoch nicht die Kosten für die Leistungen der übrigen Akteure.

Eine häufige Form der Kooperation sind runde Tische oder Stadtteilkonferenzen, an denen alle Akteure teilnehmen (können), die in einem bestimmten Gebiet aktiv sind. Sie werden z. B. im Rahmen von Projekten

der Quartiersentwicklung eingerichtet und es ist für Wohnungsunternehmen sinnvoll, einen Vertreter zu entsenden. Einige Unternehmen haben gute Erfahrungen damit gemacht, selbst runde Tische für Gebiete einzurichten, die durch vielfältige Probleme belastet sind. Diese Einrichtungen dienen in erster Linie dem gegenseitigen Kennenlernen und der Koordination der Aktivitäten im jeweiligen Gebiet. Sie sind allerdings in der Regel nicht legitimiert, verbindliche Beschlüsse zu fassen. Gerade deshalb ist darauf zu achten, dass die Gespräche zielorientiert geführt werden und die Treffen nicht zum Selbstzweck werden.

Eine zweite Form der Kooperation besteht darin, Projekte anderer Akteure durch Sachleistungen, Spenden oder Sponsoring zu unterstützen. Besonders häufig besteht der Beitrag von Wohnungsunternehmen darin, Räume für Aktivitäten Dritter zur Verfügung zu stellen – den Nachbarschaftstreff für die Treffen des Schachclubs, den Gemeinschaftsraum als „Außenstelle“ eines städtischen Jugendzentrums, eine leer stehende Wohnung für die Zwecke einer Beratungsstelle oder als Spielwohnung. Solche Kooperationen sind für beide Seiten vorteilhaft und ermöglichen Aktivitäten, die die Kooperationspartner einzeln nicht realisieren können.

Geht es um Aktivitäten in einem Quartier, in dem mehrere Wohnungsunternehmen Bestände besitzen, können Kooperationen unter Wohnungsunternehmen sinnvoll sein. Diese können darin bestehen, bestimmte Aktivitäten zu bündeln oder Verantwortlichkeiten arbeitsteilig zu organisieren. Kooperationen sind überall sinnvoll, wo unabhängiges Handeln keinen Wettbewerbsvorteil bringt bzw. der Gesamterfolg gefährdet sein kann, wenn einzelne Akteure nicht einbezogen werden.

Wie nutzen Wohnungsunternehmen den Einsatz von Ehrenamtlichen, um ihre Ressourcen zu erweitern?

Viele Wohnungsunternehmen, die sich für die Pflege von Nachbarschaften engagieren, setzen auf das Engagement von Freiwilligen und Ehrenamtlichen. Wohnungsgenossenschaften bauen dabei auf ihre Tradition solidarischen Handelns. Aber auch andere Wohnungsunternehmen nutzen diese Ressource, zum Beispiel durch Gründung eines Nachbarschaftsvereins.

Mieter oder Mitglieder kümmern sich um den Gemeinschaftsraum, organisieren Kaffeetafeln und Spielenachmittage, stellen das Programm des Nachbarschaftstreffs zusammen, organisieren und begleiten Ausflüge. Sie erhalten dafür allenfalls eine geringe Aufwandsentschädigung. Ohne die Unterstützung von Freiwilligen wäre es nur wenigen Wohnungsunternehmen möglich, Wohnanlagenfeste zu veranstalten, Ausflugsprogramme anzubieten oder Nachbarschaftstreffs zu betreiben.

Die Erfahrungen, die Wohnungsunternehmen mit dem Einsatz von Ehrenamtlichen machen, sind grundsätzlich positiv. Die Verantwortlichen betonen allerdings, dass das Engagement der Freiwilligen und Ehrenamtlichen heute weniger stabil sei als in früheren Jahrzehnten. Viele Mieter engagieren sich für Aktivitäten, doch sie beenden ihre Tätigkeit, wenn sich ihre Interessen ändern oder andere Verpflichtungen auf sie zukommen. So können Vorstände von Genossenschaften nicht erwarten, dass Mitglieder über Jahre hinweg eine Krabbelgruppe betreuen, den Schachclub organisieren oder das Internet-Café betreiben.



Kontakte zwischen Jung und Alt im Erzählcafé beim Solinger Spar- und Bauverein

Erfahrene Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen betonen, dass die Arbeit von Ehrenamtlichen professionell begleitet werden muss, damit das Engagement der Freiwilligen nicht vorzeitig erschöpft. Die Aufgabe, die von Mitarbeitern des Sozialmanagements oder externen Dienstleistern übernommen werden kann, besteht darin, den Freiwilligen Unterstützung für die Planung und Durchführung von Veranstaltungen zu geben und darauf zu achten, dass die geleistete Arbeit gebührend anerkannt wird. Bei Bedarf werden Konflikte geschlichtet und es wird dafür gesorgt, dass die Gruppen offen bleiben für neue Interessenten. Mit solcher Unterstützung können Unternehmen Freiwillige erfolgreich einsetzen.

Der Aufwand für die Begleitung von Freiwilligen variiert je nach Ausgangslage. Er ist höher, wenn in einer anonymen Wohnanlage ein neuer Nachbarschaftstreff eingerichtet wird oder in der Gruppe der engagierten Mieter ein Konflikt schwelt, und geringer, wenn eine gut eingespielte Gruppe vorhanden ist. Fast alle Gruppen brauchen Unterstützung, um den „Personalwechsel“ zu vollziehen, wenn Aktive ausscheiden und durch neue Interessenten abgelöst werden. Freiwilligenarbeit benötigt Anerkennung, durch die Teilnehmer der Veranstaltungen und durch das Unternehmen.

Zum Weiterlesen

Freiwilliges Engagement – ehrenamtliche Tätigkeit

Herausgegeben vom VNW Verband Norddeutscher Wohnungsunternehmen e. V. (Hamburg, 2005).

Die Broschüre bietet einen breiten Überblick zu unterschiedlichen Aspekten ehrenamtlicher Tätigkeit im Bereich wohnungswirtschaftlicher Aktivitäten. Neben allgemeinen Einführungen zum Stand und zur Zukunft der ehrenamtlichen/freiwilligen Tätigkeit in Deutschland werden u. a. Aufbau und Entwicklung ehrenamtlicher Strukturen sowie rechtliche Bedingungen (Haftung und Absicherung) erläutert. Zudem werden Praxisbeispiele von Wohnungsunternehmen im VNW dargestellt.

Die Broschüre ist im Hammonia-Verlag erschienen und kann über den VNW (im Internet unter www.vnw.de, Menüpunkte Publikationen/ Ehrenamt) bezogen werden.

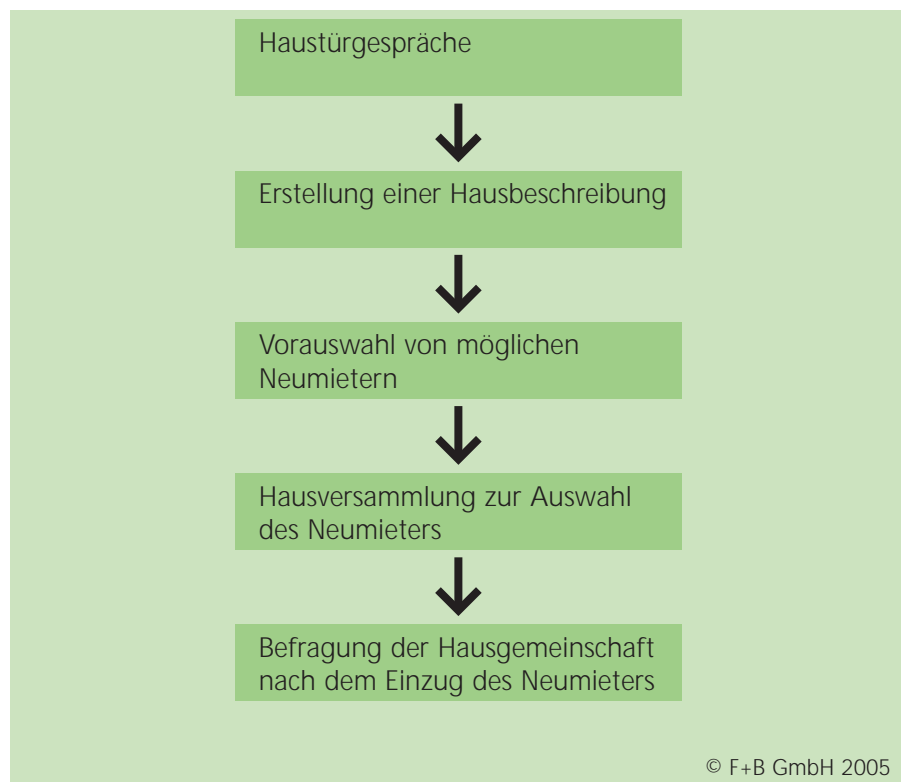
Für jedes Projekt sollte ein Projektplan aufgestellt werden

Sobald eine konkrete Maßnahme zur Umsetzung ausgewählt wurde, sollte ein Projektplan erstellt werden. Diese Aufgabe übernimmt die Person, die den Überblick über die Aufgaben hat, die zur Verwirklichung der Maßnahme ausgeführt werden müssen.

Ein Projektplan beschreibt die Arbeitsschritte, die im Zuge der Umsetzung der Projektidee ausgeführt werden müssen. Sie werden in ihrer zeitlichen Aufeinanderfolge dargestellt. Zur Steuerung von großen Projekten gibt es zu diesem Zweck ausgefeilte Techniken, die teilweise durch entsprechende Software-Produkte unterstützt werden. Für kleinere Projekte sind diese Planungstechniken zu aufwändig. Es genügt meist, einen groben Ablaufplan zu erstellen, den Arbeitsaufwand für die einzelnen Schritte („Arbeitspakete“) zu schätzen und die Termine festzulegen, zu denen die einzelnen Schritte spätestens abgeschlossen sein müssen.

Bei Aktivitäten, die auf einen festgelegten Termin hin geplant werden (z. B. ein Sommerfest in einer Wohnanlage, in der es Konflikte gibt, seit viele neue Mieter zugezogen sind), wird zumeist von diesem Termin aus „rückwärts“ geplant. Ein Beispiel für einen einfachen Projektplan enthält die Abbildung 5.3. Dieser Plan bezieht sich auf das Vorhaben, die Mieter eines Hauses in die Belegung frei werdender Wohnungen einzubeziehen (ausführliche Projektbeschreibung in Kapitel 6.4). Dazu werden in den betreffenden Häusern zuerst Haustürgespräche geführt, um die Vorstellungen der im Haus lebenden Parteien kennen zu lernen, welche neuen Nachbarn in die Hausgemeinschaft passen könnten. Aus diesen Gesprächen wird eine Hausbeschreibung erstellt, die als Grundlage für eine Vorauswahl von Mietinteressenten genutzt wird, die der Hausgemeinschaft bei einer Hausversammlung vorgestellt werden. Anschließend erfolgt die Vergabe der Wohnung. Einige Monate später werden die Hausgemeinschaft und der Neumieter gefragt, ob sie mit der Situation zufrieden sind.

Abb. 5.3
Projektplan zum Projekt „Belegungsmanagement mit Hausgemeinschaft“



Auf der Basis eines solchen Planes können die Kosten für die Aktivität abgeschätzt werden. Ein Muster für die Schätzung des erforderlichen Zeitaufwandes befindet sich in Abbildung 5.4.

Abb. 5.4
Zeitaufwand für ein Belegungsmanagement mit den Bewohnern

Arbeitsschritt	Zeitaufwand
Zusätzlicher Zeitaufwand im Vermietungsgespräch	ca. 1/4 Stunde
Durchführung von Haustürgesprächen	ca. 2 Stunden
Vorbereitung und Durchführung einer Hausversammlung	ca. 1 Stunde
Erstellung von Hausprofilen und Dokumentation der Hausversammlung	ca. 1 1/2 Stunden
Summe	ca. 4 3/4 Stunden

F+B GmbH 2005

Demnach ist das Belegungsmanagement, welches gemeinsam mit den Bewohnern durchgeführt wird gegenüber dem üblichen Belegungsverfahren mit einem Mehraufwand von etwa fünf Stunden pro „Fall“ verbunden. Durch die Unterrichtung des Bewerbers über das Verfahren dauert das Vermietungsgespräch durchschnittlich 15 Minuten länger als im herkömmlichen Verfahren. Die Durchführung der Haustürgespräche dauert in einem Haus mit acht Mietparteien etwa 2 Stunden. Die Anwesenheit auf der Hausversammlung sowie deren Vorbereitung nimmt etwa eine Stunde in Anspruch. Für die Erstellung der Hausprofile und die Dokumentation der Hausversammlung werden ca. 1,5 Stunden benötigt. Hinzu kommt ein Betrag von etwa 5 Euro pro Hausversammlung für die Bereitstellung von Getränken und Gebäck für die Mieter.

Projekte zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften erfordern häufig die Zusammenarbeit von Mitarbeitern aus unterschiedlichen Abteilungen des Unternehmens

Viele Projekte zur Förderung von Sicherheit erfordern die Zusammenarbeit von Personen aus verschiedenen Abteilungen des Unternehmens, zum Beispiel von Mitarbeitern des Sozialmanagements und der Buchhaltung bei der Betreuung von Mietschuldnern oder die Kooperation des Sozialmanagements mit der technischen Abteilung, wenn die Gemeinschaftsräume gestaltet werden sollen. Zum Gelingen solcher Projekte ist eine klare Zuweisung der Verantwortlichkeiten absolut notwendig. Dabei muss auch die Frage der Weisungsbefugnisse und die Koordination von Alltagsgeschäft und Projektaktivitäten geklärt werden.

In mittleren und größeren Unternehmen, die eine Abteilung für Sozialmanagement haben, übernimmt diese häufig die Planung und Steuerung von Aktivitäten zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften. In Unternehmen, die mit integrierter Sachbearbeitung in Teams arbeiten, sind es häufig diese Serviceteams, die diese Aktivitäten tragen. Sie werden ggf. verstärkt durch Mitarbeiter aus dem Sozialmanagement oder durch externe Dienstleister.

Manche Projekte, z. B. die Einführung eines veränderten Belegungsmanagements für Wohnungen mit Belegungsbindung, erfordern Kooperationen mit kommunalen Entscheidungsträgern und Kontakte zu externen Einrichtungen. Dies gilt für alle Aktivitäten der Quartiersentwicklung, die in Kooperation mit kommunalen und privaten Akteuren durchgeführt werden, z. B. ein quartiersbezogenes Konzept verbesserter Freizeitmöglichkeiten für Jugendliche. Ein solches Konzept kann z. B. von Mitarbeitern eines Wohnungsunternehmens in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, mit Streetworkern, der Polizei und dem zuständigen Jugendpfleger entwickelt werden. Solche Projekte lassen sich nur umsetzen, wenn die Kooperation zwischen diesen Akteuren gelingt.

Bei neuen Projekten greifen Geschäftsführer und Mitarbeiter auf Erfahrungen anderer Unternehmen zurück

Geschäftsführer und Mitarbeiter, die sich erstmals mit der Planung einer Aktivität beschäftigen, die sie bisher nicht ausgeführt haben, nutzen für diesen Schritt die Erfahrungen anderer Unternehmen. Sie nutzen die Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch bei Tagungen und Seminaren oder besuchen andere Unternehmen, um sich vor Ort zu informieren. Sie verschaffen sich einen Eindruck, wie das jeweilige Projekt tatsächlich abläuft, welche Ressourcen notwendig sind und welche Hilfsmittel eingesetzt werden.

Zugleich betonen Personen, die Erfahrungen mit Projekten zur Stärkung der Sicherheit in Nachbarschaften gesammelt haben, dass sich kein Projekt direkt auf ein anderes Unternehmen übertragen lässt. „Gute Beispiele“ müssen an die besonderen Bedingungen im eigenen Unternehmen angepasst werden. Deshalb nehmen Geschäftsführer, aber auch Mitarbeiter in verantwortlicher Position Kontakt zu erfahrenen Kollegen auf und klären die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen des Projekts. Dies versetzt sie in die Lage abzuschätzen, ob die Aktivität erfolgversprechend übertragen werden kann.

Zusammenfassung der Vorbereitungsphase

In der Vorbereitungsphase entscheidet die Geschäftsführung des Wohnungsunternehmens über den Beitrag, den das Unternehmen zur Lösung von Sicherheitsproblemen leistet. Handelt es sich um Problemlagen, die auf einzelne Wohnanlagen beschränkt sind, trägt das Unternehmen in der Regel die Verantwortung für alle Maßnahmen. Bei quartiersbezogenen Problemlagen teilen Unternehmen die Verantwortung mit anderen Akteuren im Quartier.

Welche Aktivitäten durchgeführt werden können, hängt von Ressourcen und Kompetenzen des Unternehmens ab. Einzelfall- und gemeinwesenbezogene Sozialarbeit erfordern professionelle Qualifikationen, die in vielen kleinen und manchen mittleren Unternehmen nicht vorhanden sind.

Wohnungsunternehmen können Kompetenzen hinzu gewinnen, indem sie ihre Mitarbeiter schulen oder mit externen Dienstleistern zusammenarbeiten. Sie erweitern ihre Ressourcen, wenn sie mit anderen Akteuren im Quartier kooperieren und/oder Freiwillige einsetzen, die sie unterstützen.

Die Entscheidung über die Durchführung von Aktivitäten liegt bei der Geschäftsführung, die diese in Kooperation mit Mitarbeitern und ggf. Mietern trifft. Im Zuge der Projektplanung muss eine zeitliche Abfolge von Arbeitsschritten bzw. „Arbeitspaketen“ festgelegt und terminlich abgestimmt werden. Die Projektorganisation erfordert die Festlegung der Personen, die an der Umsetzung mitwirken sollen, sowie die Abstimmung ihrer Verantwortungsbereiche. Auch diese Schritte müssen von der Geschäftsführung unterstützt werden.

5.3 Maßnahmen umsetzen

Wie die Aktivitäten zur Umsetzung von Maßnahmen konkret aussehen, hängt von der Art des Projektes ab. Eine Videoüberwachung erfordert ein anderes Vorgehen als eine Hausversammlung in einem Haus, in dem es zu Nachbarschaftskonflikten gekommen ist, eine Stiefmütterchen-Pflanz-Aktion in einer anonymen Wohnanlage andere Aktivitäten als ein Streetball-Turnier mit benachteiligten Jugendlichen. Einige grundlegende Schritte der Projektdurchführung können jedoch festgehalten werden.

Checkliste Projektdurchführung

Die an der Durchführung beteiligten Personen müssen ausgewählt, informiert und vorbereitet werden. Sofern sie nicht bereits an der Planung beteiligt waren, werden sie über die Ziele des Projekts und die damit verbundenen Aktivitäten informiert. In jedem Fall müssen zu diesem Zeitpunkt Aufgaben verteilt und Verantwortungsbereiche voneinander abgegrenzt werden. Um den Beginn des Projekts klar zu markieren, empfiehlt sich ein so genannter „Kick off“. Dabei handelt es sich um eine kurze (!) Zusammenkunft, bei der das Ziel des Projekts genannt wird, die Beteiligten ihre Aufgaben nennen und grundlegende Regeln der Zusammenarbeit absprechen, insbesondere über die Art und Weise, wie sich die Teammitglieder gegenseitig über den Stand ihrer Arbeit informieren und was getan werden soll, wenn es Schwierigkeiten gibt.

Die Rahmenbedingungen für die geplante Aktivität müssen geschaffen werden: ein geeigneter Ort, ein Termin, ggf. Ausstattung und Materialien.

Die Zielgruppe, die an der Aktivität teilnimmt bzw. von ihr profitieren soll, muss angesprochen und motiviert werden.

Während der Durchführung muss der Ablauf der Aktivitäten überwacht werden. Bei umfangreichen Aktivitäten mit zahlreichen Beteiligten sollte explizit festgelegt werden, wer für die Überwachung des Projektablaufs verantwortlich ist und wer in welcher Weise informiert werden soll, falls unvorhergesehene Ereignisse eintreten. Bei Aktivitäten, die kein „natürliches Ende“ haben, muss festgelegt werden, zu welchem Zeitpunkt nach welchen Kriterien über die Fortsetzung oder Beendigung der Maßnahmen entschieden wird. Mögliche Hindernisse, Probleme und Schwierigkeiten sollten ebenso thematisiert werden wie geeignete Gegenmaßnahmen. Wenn möglich sollte bereits vorab geklärt werden, woher bei Bedarf Unterstützung kommen kann.

Bei Aktivitäten, die für das Image bzw. Marketing des Unternehmens von Bedeutung sind, muss festgelegt werden, auf welche Weise Öffentlichkeitsarbeit betrieben wird.

© F+B GmbH 2005

Da die Abläufe je nach Art des Projekts unterschiedlich sind, werden im Folgenden vier prototypische Beispiele dargestellt, die als Maßnahmen zur Stärkung von Sicherheit in Expertengesprächen häufig genannt werden. Es handelt sich um A) baulich-technische Maßnahmen, B) Überwachungsmaßnahmen, C) punktuelle Aktivitäten sowie D) kontinuierliche Aktivitäten zur Förderung nachbarschaftlicher Kommunikation. Die Darstellungen sind schematisch, um wichtige Stationen der Umsetzungsphase zu verdeutlichen.

Projekttyp A

Baulich-technische Maßnahmen

Baulich-technische Maßnahmen können die Wohnung betreffen – wenn z. B. einbruchshemmende Wohnungstüren eingebaut, Terrassen- oder Balkontüren gesichert oder – im Erdgeschoss – Fenster mit Schließsystemen ausgerüstet oder Rauchmelder, Tresore und Bewegungsmelder eingebaut werden. Diese Maßnahmen können für eine Wohnanlage einheitlich getroffen werden, aber auch für einzelne Wohnungen, auf Veranlassung des Vermieters oder des Mieters.

Maßnahmen, die sich auf das gesamte Haus beziehen, sind Sicherheitseinrichtungen für Eingangstüren und Nebeneingänge, Gegensprech- und Alarmanlagen, die Umgestaltung von Eingängen und Treppenhäusern. Eine besonders aufwändige Maßnahme ist der Einbau einer Pfortner-Loge mit einer Videoüberwachung für Nebeneingänge, Aufzüge und Tiefgaragen.

Weitere Maßnahmen betreffen Außenanlagen und Fassaden, z. B. die transparente und übersichtliche Gestaltung von Wegen und Zufahrten, Verbesserung der Beleuchtung, Errichtung von Zäunen und Sicherung von Parkplätzen. Diese Maßnahmen erfordern Kompetenzen, die in den Kernbereich von Wohnungsunternehmen gehören. Sie brauchen daher nicht weiter erläutert werden.

Beteiligte: Technische Abteilung, Bau- und/oder Gartenbaufirmen.

Zeitpunkt: Günstig ist der Einbau von Sicherungsanlagen im Zuge der Neuerrichtung oder Grundsanie rung von Wohnanlagen. Akute Sicherheitsprobleme in einer Wohnlage geben Anlass, die baulich-technischen Sicherheitseinrichtungen zu überprüfen und ggf. rasch zu verstärken. Vandalismusschäden sollten umgehend beseitigt werden.

Ankündigung der Aktivitäten: Bewohner sollten in der gleichen Weise informiert werden wie über andere Baumaßnahmen auch.

Kontrolle der Durchführung: Wie bei anderen Sanierungs- oder Baumaßnahmen, ggf. orientiert an der Europäischen Norm „Vorbeugende Kriminalitätsbekämpfung in der Stadt- und Gebäudeplanung“ ENV 14383-2 (vgl. Kap. 3).

Mögliche Probleme/Schwierigkeiten: Der Einbau von Sicherheitseinrichtungen trifft u. U. nicht die Bedürfnisse der Bewohner. Aufwändige Sicherungsanlagen (mehrfache Schlösser, vergitterte Fenster, hohe Zäune) signalisieren, dass Gefahren abgewehrt werden müssen und tragen so unter Umständen zur Beunruhigung der Bewohner bei.

Unterstützung: Unterstützung bei der Planung bieten Polizeidienststellen und spezialisierte Sicherheitsfirmen.

Öffentlichkeitsarbeit: In der Regel keine Veröffentlichung. Bei größeren Umgestaltungsmaßnahmen können ästhetisch gelungene oder besonders praktische Lösungen dargestellt werden.

Projekttyp B Überwachungsmaßnahmen

Die Einführung von Überwachungsmaßnahmen (Sicherheits- oder Wachdienst, Videoüberwachung) erfolgt auf Beschluss der Geschäftsleitung. Für die Umsetzung sind in der Regel keine Fachkompetenzen erforderlich, die in Wohnungsunternehmen nicht vorhanden sind.

Beteiligte: Sicherheitsdienst, ggf. technische Abteilung.

Zeitpunkt: Unmittelbar in der Folge beunruhigender Vorfälle in der Wohnanlage. Präventiver Einsatz ist möglich, aber aufwändig, daher meist nur in Verbindung mit anderen Lösungen sinnvoll (z. B. Kombination aus Videoüberwachung und Concierge-Loge).

Ankündigung der Aktivitäten: Soll die Überwachung der Ermittlung von Verursachern dienen, wird der Einsatz eines Wachdienstes oder die Installation einer Videoüberwachung nicht angekündigt. Die Streifengänge erfolgen in diesem Fall nach einem flexiblen Einsatzplan. Soll die Überwachung (auch) psychologisch wirksam werden, sollten die Hausbewohner davon erfahren (uniformierter Sicherheitsdienst, Fahrzeuge mit entsprechender Beschriftung, Hinweisschilder auf Videoüberwachung).

Kontrolle der Durchführung: Mit der ausführenden Sicherheitsfirma sind überprüfbare Leistungsmerkmale zu vereinbaren, z. B. tägliche Berichte über Kontrollgänge und Beobachtungen. Beim Einsatz einer Videoüberwachung sind alle Bewohner vorab zu informieren und die hierzu gültigen Datenschutzrichtlinien zu beachten. Weitere Auskünfte hierzu erteilen auch die jeweiligen Landesbeauftragten für den Datenschutz.

Ein kritischer Punkt ist die Frage nach dem Ende von Überwachungsmaßnahmen, insbesondere von solchen, die nicht (nur) der Ermittlung von Verursachern dienen. Es sollte regelmäßig überprüft werden, ob die Weiterführung der Überwachung sinnvoll/notwendig ist.

Mögliche Probleme/Schwierigkeiten: Überwachungsmaßnahmen lösen die meisten Probleme nicht, sondern verdrängen sie lediglich. Sie können unterlaufen werden (Personen, die kontrolliert werden sollen, gehen dem Wachdienst aus dem Weg). Videoanlagen sind nicht selten Ziel von Vandalismus.

Unterstützung: Unterstützung bei der Planung bieten Polizeidienststellen und spezialisierte Sicherheitsfirmen.

Öffentlichkeitsarbeit: In der Regel keine, es sei denn, der Sicherheitsdienst übernimmt zugleich die Funktion eines Notdienstes, an den sich Mieter außerhalb der Arbeitszeiten der Geschäftsstelle bzw. des Servicecenters wenden können.

© F+B GmbH 2005

Projekttyp C

Punktuelle Aktivitäten zur Förderung der nachbarschaftlichen Kommunikation

Punktuelle Aktivitäten zur Förderung der nachbarschaftlichen Kommunikation, wie z. B. Hausversammlungen, Kinder- oder Nachbarschaftsfeste, Ausflüge, Weihnachtsfeiern etc. gehören zum gewohnten Repertoire vieler Wohnungsunternehmen, insbesondere der Genossenschaften. Sie erfordern in der Regel keine Ressourcen und Kompetenzen, die im Unternehmen nicht vorhanden sind. Ausnahmen können Hausversammlungen in gravierenden Konfliktlagen sein, zu denen ggf. ein professioneller Moderator hinzugezogen werden sollte.

Beteiligte: Geschäftsleitung, zuständige Sachbearbeiter und Hauswarte, evtl. Mitarbeiter der Abteilung „Sozialmanagement“. Wenn möglich, auch bei der Vorbereitung bereits engagierte Bewohnerinnen und Bewohner der Wohnanlage.

Zeitpunkt: Hausversammlungen können einmal jährlich oder je nach Bedarf stattfinden. Feste, Feiern und Ausflüge finden zum Teil mit jahreszeitlichem Bezug statt (Karneval, Sommerfest, Weihnachtsfeier etc.). Einige Unternehmen führen Nachbarschaftsfeste durch, sobald ein Neubau oder eine sanierte Wohnanlage bezogen wurde. Zu beachten ist, dass der Zeitpunkt der Veranstaltung (vormittags, nachmittags, abends, wochentags oder am Wochenende) darüber entscheidet, welche Zielgruppen erreicht werden können.

Ankündigung der Aktivitäten: Rechtzeitige Ankündigungen in alle Briefkästen der Wohnanlage oder per Aushang in den Hausfluren. Engagierte Bewohner/Meinungsführer sollten auch persönlich angesprochen werden mit der Bitte, für die Teilnahme an der Veranstaltung zu werben.

Kontrolle der Durchführung: Zahl der Teilnehmenden sollte dokumentiert werden, wenn möglich auch (informelle) Rückmeldungen zur Veranstaltung.

Mögliche Probleme/Schwierigkeiten: Die Hauptschwierigkeit besteht darin, die Zielgruppen zur Teilnahme an den Veranstaltungen zu motivieren. Häufig nehmen gerade diejenigen Personen(-gruppen) nicht teil, die durch die Aktivität in die Hausgemeinschaft integriert werden sollen (z. B. Alleinstehende oder Migranten). Wenn gravierende Nachbarschaftskonflikte bestehen, werden Veranstaltungen teilweise genutzt, um Streitigkeiten auszutragen.

Unterstützung: Sportvereine, Jugendfeuerwehr oder Pfadfinder bieten u. U. Unterstützung bei der Ausrichtung von Kinder- und Familienfesten.

Öffentlichkeitsarbeit: Bei aufwändigeren Veranstaltungen kann es gelingen, die lokale Presse zu interessieren. Über Hausversammlungen wird die Öffentlichkeit in der Regel nicht informiert.

© F+B GmbH 2005

Projekttyp D

Kontinuierliche Aktivitäten zur Förderung der nachbarschaftlichen Kommunikation

Die Etablierung kontinuierlicher Aktivitäten zur Förderung nachbarschaftlicher Beziehungen (z. B. die Einrichtung eines Nachbarschaftstreffs, eines Mietercafés oder eines Jugendtreffs) liegt außerhalb der Kernaufgaben von Wohnungsunternehmen. Einige Unternehmen beschäftigen Sozialarbeiter/Sozialpädagogen, die sich u. a. dieser Aufgabe annehmen, oder die Unternehmen haben einen Nachbarschaftsverein oder eine Stiftung zur Erfüllung dieser Aufgaben eingerichtet.

Voraussetzungen: Je nach Ausgangslage im Quartier und den eigenen personellen Ressourcen und Kompetenzen ist der Beitrag des Unternehmens unterschiedlich: Die Spannweite möglicher Aktivitäten reicht von der Bereitstellung der Räumlichkeiten über die Entwicklung eines Veranstaltungsprogramms bis zur Übernahme der Verantwortung für den alltäglichen Betrieb. Letztere Aufgabe wird in der Regel engagierten Bewohnern übertragen, die dies ehrenamtlich oder gegen geringes Entgelt übernehmen. Inwieweit sich Unternehmensmitarbeiter bei der Programmgestaltung engagieren, wird unterschiedlich gehandhabt.

Beteiligte: Geschäftsführung, Mitarbeiter des Sozialmanagement, engagierte Bewohner (Ehrenamtliche), ggf. Nachbarschaftsverein, externe Berater.

Zeitpunkt: Jederzeit, sofern in einer Wohnanlage/einem Quartier Interesse an einem Treffpunkt besteht.

Ankündigung der Aktivitäten: Rechtzeitig zur Eröffnung, anschließend regelmäßig zur Bekanntgabe des Programms (z. B. vierteljährlich über die Mieter-/Mitgliederzeitschrift).

Kontrolle der Durchführung: Dokumentation der Angebote, Teilnehmerzahl bei Veranstaltungen, (informelle) Rückmeldungen von Teilnehmern und Ehrenamtlichen.

Mögliche Probleme/Schwierigkeiten: Nachbarschaftstreffs und ähnliche Einrichtungen benötigen gelegentlich längere Anlaufphasen, bevor sie sich etablieren. Sie können auch, nach anfänglich großem Interesse, unter „Auszehrung“ leiden. Nachbarschaftstreffs können von bestimmten Gruppen „in Besitz genommen“ werden, die alle anderen verdrängen oder „vergraulen“. Wegen dieser und ähnlicher Schwierigkeiten kommen Nachbarschaftstreffs nicht ohne Begleitung und Betreuung der Ehrenamtlichen aus.

Unterstützung: Freiberuflich tätige Quartiersentwickler können u. U. als Dienstleister herangezogen werden. Die Zusammenarbeit mit Bürgerzentren, Familienbildungsstätten, Jugendzentrum etc. kann sinnvoll sein.

Öffentlichkeitsarbeit: Sowohl die Eröffnung des Nachbarschaftstreffs als auch größere Veranstaltungen sollten durch Pressearbeit begleitet werden.

Es gibt einige charakteristische Schwierigkeiten und Hindernisse, mit denen bei Projekten zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften gerechnet werden muss

In der Durchführungsphase besteht eine zentrale Aufgabe der Projektsteuerung darin, Ereignisse, die den Projektplan behindern, rechtzeitig zu erkennen und die Arbeitsweise entsprechend anzupassen. Einige häufige Hindernisse, die bei der Durchführung von Projekten zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften häufiger auftreten, sind im Folgenden zusammengestellt.

Hindernis 1: Projekte zur Beteiligung von Mietern und Mitgliedern leiden unter Anlaufschwierigkeiten

Viele Projekte, die auf die Beteiligung von Mietern und Mitgliedern setzen, leiden unter Anlaufschwierigkeiten. Mieterversammlungen finden geringe Resonanz, Veranstaltungen wenig Nachfrage, Nachbarschaftstreffs und Mietercafés werden nur von wenigen besucht. In dieser Situation stehen Wohnungsunternehmen vor der Entscheidung, ob sie das Projekt abbrechen oder Arbeitszeit von Mitarbeitern investieren, um die Mieter/Mitglieder zu aktivieren und für das Projekt interessieren. Das gilt besonders für Versuche, Bewohnergruppen zu integrieren, die sich von den übrigen absondern. Kommunikationshindernisse – z. B. Sprachbarrieren und kulturelle Differenzen – lassen sich durch Einladungen zu Festen oder Treffen allein nicht überwinden.

Gerade in stark belasteten oder anonymen Nachbarschaften braucht es Zeit und Anstrengungen, um kommunikationsfördernde Maßnahmen zu etablieren. Professionelle Kompetenzen sind notwendig, um Kontakte und Aktivitäten der Bewohner nachhaltig zu fördern. Es ist empfehlenswert, Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen, die auf den Bereich der Gemeinwesenarbeit spezialisiert sind, in solche Projekte einzubeziehen. Sie können z. B. als Honorarkräfte engagiert werden, um Anlaufschwierigkeiten von Maßnahmen der Bewohnerbeteiligung zu überwinden.

Hindernis 2: Wohnungsunternehmen stellen fest, dass die Nachfrage nach Serviceleistungen geringer ausfällt als erwartet

Einige Experten, die Serviceleistungen für Senioren (Essensversorgung, Haushalts- und Einkaufshilfe etc.) etablieren wollten, mussten feststellen, dass deutlich weniger Nachfrage bestand als eine zuvor erstellte Marktanalyse erwarten ließ. Ähnliche Erfahrungen gibt es auch im Zusammenhang mit im engeren Sinne „sicherheitsrelevanten“ Leistungen, wie z. B. den Anschluss an eine Notdienstzentrale. Auch technische Sicherheitsanlagen, wie Wach- und Sicherheitsdienste, treffen auf wenig Resonanz, wenn die Kosten von den Mietern übernommen werden müssen. Diese Risiken müssen bei Vereinbarungen mit Dienstleistern über die Inanspruchnahme von Serviceleistungen berücksichtigt werden. U. U. hilft der Erfahrungsaustausch mit Unternehmen, die die geplanten Serviceleistungen bereits in ihr Angebot aufgenommen haben.

Hindernis 3: Angebote werden „zweckentfremdet“ – Aktivitäten haben unerwünschte Konsequenzen

Einige Unternehmen haben die Erfahrung gemacht, dass Treffpunkte und Gemeinschaftsräume in die „falschen Hände“ geraten und Haus- bzw. Quartiersfremde anlocken, deren Anwesenheit die Problemlagen weiter verschärft. So nehmen z. B. fremde Jugendliche eine Freizeiteinrichtung in Beschlag, oder bestimmte Personen verdrängen durch unangepasstes Verhalten andere Bewohner aus Gemeinschaftsräumen.

Darüber hinaus ist mit allen Aktivitäten zur Bewohneraktivierung das Risiko verbunden, dass diese einen „Eigensinn“ entwickeln und sich in einer Weise betätigen, die mit den Zielen des Unternehmens in Konflikt gerät. Ein Mitarbeiter eines Wohnungsunternehmens schildert eine solche Situation:

„Also zum Teil haben wir auch schlechte Erfahrungen mit Mieterbeiräten gemacht, die wir finanziell unterstützen. Die haben dann ein anderes Selbstverständnis entwickelt und sich mehr als Mieterverein oder Mieterschutzverein verstanden. Diese Kräfte haben sich dann ins Gegenteil gewendet und eher negative Stimmungen transportiert als Transparenz und vertrauensvollen Umgang. Deshalb sind wir etwas vorsichtiger geworden und haben noch mal eine Satzung verändert, dass wir die Möglichkeit haben, die Zusammenarbeit mit dem Mieterbeirat aufzukündigen.“

Wichtig ist, dass Wohnungsunternehmen solche Aktivitäten nicht sich selbst überlassen, sondern sich in geeigneter Weise beteiligen, um ggf. gegensteuern zu können. Es ist sinnvoll, in der Satzung Möglichkeiten zu verankern, die eine Zweckentfremdung aus der Sicht des Unternehmens verhindern.

Hindernis 4: Das Interesse der Freiwilligen „schläft ein“

Eine Schwierigkeit kontinuierlicher Aktivitäten (z. B. Nachbarschaftstreffs, Mietercafés) besteht darin, dass das Interesse der Zielgruppe „einschläft“. Die Zahl der Nutzer und der freiwilligen Helfer reduziert sich, bis „die letzten Drei dort sitzen und Skat spielen“, wie es eine Sozialarbeiterin ausdrückt. Negative Entwicklungen in vormals gut besuchten Einrichtungen sind zu erwarten, wenn

- sich die Interessen der Nutzer verändern, z. B. weil aus Kindern Jugendliche und aus Jugendlichen junge Erwachsene geworden sind, die den Spielplatz bzw. Treffpunkt nicht mehr aufsuchen,
- die Motivation der freiwilligen Helfer nachlässt und/oder
- die Gruppe der freiwilligen Helfer zu einer „geschlossenen Gesellschaft“ wird und keine neuen Interessenten aufnimmt.

Mit solchen „Ermüdungserscheinungen“ gehen Wohnungsunternehmen unterschiedlich um. Einige überlassen diese Entwicklungen sich selbst und vertrauen darauf, dass sich neue Initiativen bilden werden, wenn alte auslaufen. Sie unterstützen Aktivitäten, die von den Bewohnern in Gang gesetzt werden, ergreifen aber nicht selbst die Initiative. Treffpunkte, an denen kein Interesse besteht, werden geschlossen. Andere Unternehmen bemühen sich, durch professionelle Begleitung das Engagement der Bewohner wach zu halten.

Welchen Weg ein Unternehmen im Umgang mit den freiwilligen Helfern geht, hängt entscheidend davon ab, welche Voraussetzungen sie in ihren Wohnanlagen vorfinden. Während in manchen Nachbarschaften ein Treff von selber „läuft“, sich immer wieder neue Initiativen bilden und Freiwillige finden, ist an anderen Orten professionelle Unterstützung unerlässlich.

Hindernis 5: Unter Freiwilligen entstehen Konflikte

Ein Grund für das Erlahmen des Interesses an gemeinsamen Aktivitäten sind Konflikte unter den Freiwilligen. Ursachen sind häufig persönliche Vorbehalte oder mangelnde Erfahrungen im Umgang mit Meinungsunterschieden. Sind die Probleme begrenzt, lassen sie sich durch Mediation bearbeiten, sofern die Konfliktparteien zu einer Schlichtung bereit sind. In ausgeprägten Konfliktfällen kann es sinnvoll sein, die Gruppe der Freiwilligen aufzulösen, die Aktivität für einige Zeit zu unterbrechen und später einen Neustart zu versuchen.

Hindernis 6: Unklare Zuständigkeiten und Konkurrenz zwischen Akteuren der Quartiersentwicklung behindern den Fortgang des Projekts

Ein Hindernis bei der Kooperation mit anderen Wohnungsunternehmen oder kommunalen Einrichtungen sind unklare Zuständigkeiten, wie z. B. durch schwierige Grundstückszuschnitte, die aus historischen Gründen in den ostdeutschen Bundesländern besonders häufig sind. Die Umsetzung des Projekts muss in vielen Fällen ruhen, bis eine Klärung erreicht ist, wobei Wohnungsunternehmen eine aktive Rolle einnehmen, diesen Prozess in Gang zu bringen.

Kompetenzüberschneidungen oder -unklarheiten treten aber nicht nur in räumlicher Hinsicht auf; auch die Betreuung von Personen in ausgeprägten Problemlagen wird erschwert, wenn die Zuständigkeiten der sozialen Dienste nicht klar definiert sind. Wohnungsunternehmen, die mit solchen Schwierigkeiten konfrontiert sind, fordern die verantwortlichen Stellen auf, ihre Hilfen aufeinander abstimmen. In vielen Sozial- und Jugendämtern werden zu diesem Zweck so genannte „Hilfekonferenzen“ durchgeführt, bei denen alle beteiligten Stellen zur Koordination ihrer Aktivitäten zusammenkommen. In bestimmten Fällen kann es sinnvoll sein, dass sich ein Mitarbeiter des Sozialmanagements an solchen Konferenzen beteiligt.

Wenn Wohnungsunternehmen sich auf dem Gebiet der Nachbarschaftsförderung betätigen, kann dies von anderen Akteuren als Konkurrenz wahrgenommen werden. Dies berichten Workshopteilnehmer, die erleben, dass ihr Engagement auf dem Gebiet des Sozialmanagements von Trägern der freien Wohlfahrtspflege mit Argwohn beobachtet wurde, da sie darin Konkurrenz zu eigenen Angeboten sahen. Abhilfe schafft die Einbindung dieser Akteure in eigene Planungen und Aktivitäten. Unter den derzeitigen wirtschaftlichen Bedingungen ist das Engagement von Wohnungsunternehmen willkommen, sofern es mit anderen Aktivitäten abgestimmt ist. In den meisten Quartieren gibt es Bedürfnisse, die bislang nicht abgedeckt sind.

Hindernis 7: Finanzierungen laufen aus, Kooperationspartner ziehen sich zurück

Kooperationsprojekte werden durch die unsichere oder schlechte Finanzlage von Kooperationspartnern u. U. zu riskanten Unternehmungen. Besonders gefährdet sind Co-Finanzierungen durch Kommunen, sofern es sich nicht um Aufgaben handelt, deren Finanzierung gesetzlich abgesichert ist. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren die Erfahrung gemacht, dass sich die Stadt aus Aktivitäten zur Quartiersentwicklung zurückzog. Aber nicht nur die Stadt, auch andere Wohnungsunternehmen ziehen sich aus gemeinsamen Finanzierungen zurück. Dies gilt besonders in Ostdeutschland, wo wirtschaftliche Probleme aufgrund hoher Leerstandsquoten zu Sparmaßnahmen zwingen.

Neue Finanzierungsquellen zu erschließen, z. B. über Fördergelder oder Spenden, ist eine anspruchsvolle Aufgabe. Unterstützung können Wohnungsunternehmen von den wohnungswirtschaftlichen Verbänden erhalten, die über Förderprogramme informieren und Hilfestellung bei der Antragstellung leisten. In vielen Fällen empfiehlt sich auch die Zusammenarbeit mit erfahrenen Quartiersentwicklern, die für ihre Arbeit auf die Kooperation mit Wohnungsunternehmen setzen und diese bei der Einwerbung von Fördergeldern beraten.

Hindernis 8: Presse und Politik üben negative Einflüsse aus

Politische Entscheidungen schaffen Rahmenbedingungen, die für Aktivitäten von Wohnungsunternehmen nicht immer förderlich sind. So schränken die Bedingungen, die an die Gewährung von Fördermitteln geknüpft sind, die Entscheidungsfreiheit der Unternehmen z. T. ein.

Eine andere Form problematischer Einflussnahme durch die Politik ist die Skandalisierung von Vorfällen und Zuständen in Quartieren zu politischen Zwecken. Weder Geschäftsführer noch Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen haben Interesse daran, dass Wohnanlagen in negative Schlagzeilen geraten. Einige haben bereits negative Erfahrungen gesammelt, wie in einem Gespräch mit dem Mitarbeiter eines großen kommunalen Wohnungsunternehmens deutlich wird:

„Daran scheitert es an vielen Standorten, dass zu viel politischer Druck entfaltet wird. Die Presse mischt immer noch kräftig mit und verbreitet noch irgendwelche Geschichten, die das Zusammenleben auch nicht einfacher machen.“

Das Ziel der Unternehmen besteht darin, Diskussionen möglichst gar nicht erst aufkommen zu lassen oder, wenn sich dies nicht mehr erreichen lässt, das Ausmaß der Probleme möglichst gering erscheinen zu lassen. Gelingt dies, kann das die Bearbeitung der Probleme und die Lösung der Konflikte erleichtern.

Zusammenfassung Umsetzungsphase

In der Umsetzungsphase stellen Aktivitäten zur Stärkung von Sicherheit in Nachbarschaften unterschiedliche Anforderungen, je nachdem ob es sich um baulich-technische Maßnahmen, Überwachungsmaßnahmen, punktuelle oder kontinuierliche Aktivitäten zur Stärkung der nachbarschaftlichen Kommunikation handelt.

Generell ist darauf zu achten, dass

- alle beteiligten Personen rechtzeitig informiert werden und Aufgaben zugewiesen bekommen,
- zeitliche, räumliche und materielle Voraussetzungen geklärt werden,
- die Aktivitäten in geeigneter Weise bekannt gemacht werden und
- der Ablauf der Aktivitäten angemessen kontrolliert wird, um bei unvorhergesehenen Ereignissen rechtzeitig reagieren zu können.

Geeignete Aktivitäten sollten möglichst von Öffentlichkeitsarbeit begleitet werden.

Wohnungsunternehmen müssen in der Umsetzungsphase mit charakteristischen Schwierigkeiten rechnen, und zwar mit

- Schwierigkeiten, Bewohner für gemeinsame Aktivitäten zu interessieren und sie über längere Zeit zu gemeinsamen Handeln zu motivieren;
- unerwünschten Entwicklungen, z. B. der „Zweckentfremdung“ von Gemeinschaftseinrichtungen oder dem Wandel des Nachbarschaftsvereins zu einem Sammelpunkt für Unzufriedene;
- Abstimmungs- und Kooperationsprobleme in der Zusammenarbeit mit anderen Akteuren,
- Finanzierungsschwierigkeiten sowie
- unerwünschter Einflussnahme durch Presse und Politik.

Es ist für Wohnungsunternehmen sinnvoll, sich im Vorfeld eines Projektes auf mögliche Schwierigkeiten einzustellen und im Projektverlauf genau zu beobachten, ob es Anzeichen für problematische Entwicklungen gibt, denen frühzeitig entgegen gewirkt werden kann. Standardlösungen für solche Schwierigkeiten gibt es nicht, aber die Erfahrungen zeigen, dass sie überwunden werden können.

© F+B GmbH 2005

5.4 Erfolge von Maßnahmen bewerten

Für jede Maßnahme sollte festgestellt werden, ob sie ihr Ziel erreicht hat. Bei kleineren Maßnahmen, z. B. einer Kaffeetafel, einem Kinderfest oder einer Pflanz-Aktion reicht es aus, wenn die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Eindrücke austauschen. Für die Bewertung langfristiger und kostenintensiver Maßnahmen lohnt ein höherer Aufwand, um sich von der Wirksamkeit der Aktivitäten zu überzeugen. Dabei kann es um drei Aspekte gehen.

1 Ausstattung

Erstens ist es sinnvoll zu prüfen, ob die Ressourcen und Kompetenzen, die für die Maßnahme zur Verfügung gestanden haben, angemessen, zu knapp oder zu großzügig berechnet waren. Dabei geht es nicht nur um finanzielle Ressourcen, sondern auch um die Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter, die mit der Umsetzung beauftragt wurden.

2 Prozesse

Zweitens kann überprüft werden, ob die Maßnahme kompetent und effizient verwirklicht wurde. Wird zum Beispiel eine Vortragsreihe in einem Nachbarschaftstreff beurteilt, können folgende Aspekte betrachtet werden (siehe Checkliste):

Checkliste: Prozessbewertung am Beispiel „Vortragsreihe im Nachbarschaftstreff“

1. Auswahl der Themen/Referenten: Wurden Themen ausgewählt, die die Besucher des Nachbarschaftstreff interessieren? Wurde das Interesse der „Stammkunden“ getroffen und wurden neue Besucher interessiert? Wurden die passenden Referenten für die Themen gefunden?
2. Gestaltung und Verschicken der Einladungen: Waren die Einladungen, Handzettel oder Plakate etc. ansprechend gestaltet? Wurde rechtzeitig eingeladen? Wurden alle Personen erreicht, die eingeladen werden sollten?
3. Vorbereitung der Räumlichkeit: Wurde der Raum rechtzeitig vorbereitet? War der Raum angenehm hell und warm? Waren genügend Stühle vorhanden und war die Sitzordnung angemessen?
4. Halten des Vortrages: Waren die Vorträge interessant und verständlich? Waren die Referenten freundlich und aufgeschlossen?

Hinweis: Die Fragenkomplexe 1 bis 3 können am besten von den Organisatoren, die Frage 4 auch von Teilnehmern beantwortet werden.

3 Wirkungen

Schließlich geht es um die wichtigste Frage, den Erfolg der Maßnahme. Oft gibt es unterschiedliche Kriterien für Erfolg: Den Ehrenamtlichen ist es wichtig, dass das Nachbarschaftsfest gut geklappt hat und viele Nachbarn gekommen sind, die Sozialarbeiterin betont, dass das Team der Ehrenamtlichen besser zusammenarbeitet, der Hauswart bemerkt, dass die Atmosphäre im Haus freundlicher geworden sei und die Geschäftsleitung fragt, ob der Vermietungserfolg seither gestiegen ist. Eine Übersicht über „Erfolgskriterien“ bietet die folgende Checkliste.

Checkliste: Kriterien für die Bewertung von Aktivitäten zur Stärkung von Sicherheit in Nachbarschaften

Rückgang der Häufigkeit von sicherheitsrelevanten Vorfällen, Vandalismus und Graffiti in der Wohnanlage

Abnahme von Fluktuation, Leerstand, Mietrückständen, Kosten für die Beseitigung von Vandalismusschäden

Rückgang der Häufigkeit von Beschwerden und Nachbarschaftsstreitigkeiten

Positive Rückmeldungen der Mitarbeiter vor Ort

Positive Resonanz von den Teilnehmern an Veranstaltungen bzw. den Nutzern von Einrichtungen

Positive Effekte in systematischen Mieterbefragungen (Bekanntheit und Bewertung der Angebote, Anstieg der Mieterzufriedenheit)

© F+B GmbH 2005

Wie eine Maßnahme bewertet wird, hängt auch vom Zeitpunkt ab, zu dem die Bewertung erfolgt. Da z. B. ein Nachbarschaftstreff erst nach einiger Zeit von den Bewohnern genutzt wird, sollte die Auswertung nicht zu früh erfolgen. Experten empfehlen für die Bewertung von komplexen Maßnahmen (z. B. Nachbarschaftstreffs, Beratungsangebote) einen Zeitraum von zwölf Monaten. Wenn sich in dieser Zeit keine Verbesserung abzeichnet, so ein Quartiersentwickler, „sei das Angebot kein Teil der Lösung, sondern ein Teil des Problems“ geworden. Andererseits verlieren sich Wirkungen von kurzfristigen Aktivitäten, z. B. einem Nachbarschaftsfest, natürlich nach einer Weile auch wieder. Die Bewertung solcher Ereignisse sollte innerhalb einiger Wochen nachgefragt werden, damit sich die Bewohner noch daran erinnern.



Befragungen können Wohnungsunternehmen wichtige Hinweise zur Sicht ihrer Mieter liefern

Wenn Sie es genau wissen wollen: Fragebogen

Wohnungsunternehmen, die eine umfassende Mieterbefragung zum Thema „Sicherheit“ durchführen möchten, können sich an einem Fragebogen orientieren, der zur Bewertung der Wirksamkeit eines Nachbarschaftstreffs konstruiert wurde. Dieser ist auf der Seite www.sichere-nachbarschaften.de als Datei zum Herunterladen abgelegt.

Wenn eine Fragebogenaktion zu aufwändig ist, können vielleicht „Haustürgespräche“ geführt werden. Dabei handelt es sich um kurze Gespräche (ca. fünf bis zehn Minuten), in denen die Meinung der Bewohner zu konkreten Maßnahmen eingefangen wird. Das folgende Beispiel stammt aus einer Untersuchung zur Bewertung einer Concierge-Loge. Die Leitfragen können leicht an andere Themen angepasst werden.

Checkliste: Leitfragen für kurze „Haustürgespräche“ zum Thema „Sicherheit“ und „Concierge-Loge“

- 1 Allgemeines zur befragten Person
 - Wohndauer
 - Geschlecht
 - Alter
- 2 Nachbarschaft und Zusammenleben
 - Wie bewerten Sie das nachbarschaftliche Zusammenleben in Ihrem Haus?
 - Fühlen Sie sich durch Nachbarn gestört?
 - Gibt es Konflikte/Probleme? Wenn ja, welche?
 - Wie bewerten Sie das nachbarschaftliche Zusammenleben im Stadtteil?
 - Fühlen Sie sich durch Bewohner(-gruppen) im Stadtteil gestört?
 - Gibt es Konflikte/Probleme? Wenn ja, welche?

- 3 Sicherheitsempfinden
 - Wie sicher fühlen Sie sich in Ihrem Haus?
 - Ggf. Gründe für Unsicherheiten im Haus
 - Ggf. Angst-Räume im Haus
 - Wie sicher fühlen Sie sich in Ihrem Quartier?
 - Ggf. Gründe für Unsicherheiten im Quartier
 - Ggf. Angst-Räume im Quartier

- 4 Bewertung der Concierge-Loge
 - Wie gefällt Ihnen die Concierge-Loge in Ihrem Haus?
 - Welche Veränderungen haben Sie durch den Einbau der Concierge-Loge in Ihrem Haus wahrgenommen?
 - Inwiefern hat die Concierge-Loge zur Verbesserung Ihres Sicherheitsempfindens beigetragen?
 - Inwiefern hat die Einrichtung der Concierge-Loge zur Verbesserung des Zusammenlebens in Ihrem Haus beigetragen?
 - Gibt es Probleme durch die Concierge-Loge?

- 5 Sonstige Anmerkungen des Befragten aufnehmen

© F+B GmbH 2005

Wenn die Antworten der Befragten gleich vor Ort festgehalten werden, ist die Auswertung der Ergebnisse mit wenig Aufwand verbunden.

Eine andere Möglichkeit, um die Meinung der Mieter zu erfragen, sind Gruppengespräche. Meistens wird dazu ein kleiner Kreis von Mietern eingeladen, die ehrenamtlich für das zu bewertende Projekt tätig sind: Mitglieder- bzw. Mietervertreter oder Personen, die das Angebot häufig nutzen.

Die folgende Struktur wurde für eine Gruppendiskussion mit dem Beirat eines Nachbarschaftstreffs entwickelt und kann für die Auswertung ähnlicher Projekte entsprechend abgewandelt werden.

Checkliste: Struktur für die Durchführung einer Gruppendiskussion zum Thema „Sicherheit“ und „Nachbarschaftstreff“ mit dem Beirat eines Nachbarschaftstreffs

- 1 Projektvorstellung
- 2 Vorstellungsrunde der Teilnehmer
- 3 Allgemeine Gebietseinschätzung des Quartiers
 - Wie schätzen Sie die derzeitige Situation des Quartiers ein?
 - Welche aktuellen Entwicklungen zeichnen sich ab?
 - Worin bestehen die zentralen Probleme des Quartiers?
 - Worin liegen Stärken und Potenziale des Quartiers?
- 4 Bedeutung des Nachbarschaftstreffs für das Quartier
 - Welche Funktion und Bedeutung hat der Nachbarschaftstreff für die Bewohner des Quartiers?
- 5 Engagement der Bewohner und Nutzung des Nachbarschaftstreffs
 - Wie und in welchem Umfang engagieren und beteiligen sich die Bewohner im Nachbarschaftstreff?
 - Welche Angebote gibt es?
 - Wer bietet diese an?
 - Wer nimmt sie wahr (Nutzergruppen)?

- 6 Feedback der Bewohner
 - Welche Rückmeldungen erhalten Sie von den Bewohnern?
 - Wie interpretieren Sie diese Rückmeldungen? Wie gehen Sie mit diesen Rückmeldungen um?

- 7 Einschätzung des nachbarschaftlichen Zusammenlebens im Quartier
 - Wie lässt sich die Nachbarschaft im Quartier beschreiben?
 - Wie sieht sie im Verhältnis zu anderen Gebieten aus?
 - Welche nachbarschaftlichen Konflikte treten auf?

- 8 Subjektives Sicherheitsempfinden der Bewohner
 - Wie ist das subjektive Sicherheitsempfinden der Bewohner im Quartier?
 - Welche Unsicherheiten gibt es?
 - Welche Zusammenhänge bestehen zwischen Wohlbefinden bzw. subjektiven Unsicherheitsempfindungen und dem Rückbau?
 - Gibt es Unsicherheitsempfindungen, die im Zusammenhang mit Wohnungsleerständen und Rückbau stehen?

- 9 Sicherheitsrelevanz und Wirksamkeit des Projekts
 - Welchen Bezug zum Thema Sicherheit hat der Nachbarschaftstreff?
 - Wie schätzen Sie die Wirksamkeit des Projekts hinsichtlich einer Verbesserung des Sicherheitsempfindens der Bewohner ein?
 - Wie schätzen Sie die Wirksamkeit des Projekts in Bezug auf die Verbesserung des nachbarschaftlichen Zusammenlebens im Quartier ein?

- 10 Rolle des Wohnungsunternehmens im Projekt
 - Welche Rolle spielt und spielte das Wohnungsunternehmen bei der Initiierung und dem Betreiben des Nachbarschaftstreffs?

- 11 Umsetzungsphasen des Projekts:
 - Initiierungsphase/Startphase:
 - Was war wichtig als das Projekt initiiert wurde?
 - Wie hat dieses Projekt angefangen/wurde diese Aktivität gestartet?
 - Anlass, Anforderungen, Ziele
 - Projektidee, Anregungen/Vorbilder, Alternativen
 - Publikationen oder Veranstaltungen des Verbandes?
 - Initiatoren, Beteiligte, Entscheider, Kooperation mit anderen Unternehmen und anderen Akteuren, Einbindung in Netzwerke

 - Vorbereitungsphase:
 - Was muss bei der Planung und Vorbereitung des Projekts bedacht werden?

 - Durchführungsphase:
 - Was war während der Durchführung zu beachten?
 - Wer ist für die Durchführung verantwortlich?
 - Wie werden die Aktivitäten angekündigt?
 - Wie wird sichergestellt, dass die Planungen angemessen umgesetzt werden?
 - Wie wird mit unvorhergesehenen Ereignissen umgegangen?

 - Bewertung:
 - Was ist in Bezug auf die Bewertung der Aktivitäten zu beachten?
 - Wann erfolgt eine Bewertung?
 - Wer nimmt sie vor?
 - Welche Kriterien für Erfolg und Misserfolg werden zu Grunde gelegt?
 - Wie ist die Weiterführung des Projekts/der Aktivität geplant?
 - Gibt es einen Wechsel bei den Verantwortlichkeiten?
 - Gibt es Veränderungen in der Vorgehensweise?

Für Maßnahmen, an denen mehrere Experten und verschiedene Institutionen mitgewirkt haben, kann ein Expertenworkshop eine angemessene Auswertungsmethode darstellen. Zur Orientierung kann das folgende Programm eines halbtägigen Workshops zur Bewertung eines Belegungsmanagements dienen, der mit Akteuren der Stadt, Vertretern des Wohnungsunternehmens, dem Stadtteilmanager und dem Projektentwickler durchgeführt wurde.

Checkliste; Struktur eines Expertenworkshops zum Thema „Sicherheit“ und „Belegungsmanagement“

Vorstellung des Projekts/der Maßnahme

Vorstellung der Teilnehmer

Aktueller Stand und bisherige Ergebnisse des Projekts/der Maßnahme

Allgemeine Einschätzung des Quartiers: Stärken und Schwächen, Nachbarschaft und Zusammenleben, Sicherheitsempfinden und Sicherheitslage

Bedeutung, Relevanz und Wirksamkeit des Projekts hinsichtlich der Verbesserung des Sicherheitsempfindens der Bewohner und des nachbarschaftlichen Zusammenlebens

Funktion der einzelnen Akteure in den jeweiligen Phasen des Projekts

Bewertung des Projekts/der Maßnahme aus der Sichtweise der verschiedenen Akteure

© F+B GmbH 2005

Informelle Gespräche, Bewohnerbefragungen, Gruppendiskussionen und Expertenworkshops sind die wichtigsten Möglichkeiten, die sich zur Bewertung von Projekten zur Förderung von Sicherheit in Nachbarschaften bewährt haben.

Zum Weiterlesen

Handbuch Zielentwicklung und Selbstevaluation in der Sozialen Stadt NRW.

Herausgegeben vom Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung und Bauwesen des Landes Nordrhein-Westfalen (Dortmund, 2004).

Das Handbuch richtet sich grundsätzlich an Akteure aus Verwaltung und Stadtteilmanagement, gibt aber auch im Bereich des Sozialmanagements und der Quartiersentwicklung tätigen Mitarbeitern von Wohnungsunternehmen zahlreiche Hinweise zum Thema Evaluation und zu einer möglichen Selbstüberprüfung der Zielerreichung ihrer durchgeführten Projekte und Maßnahmen.

Zu beziehen über den Buchhandel (ISBN 3-8176-6194-0) oder das ILS (www.ils.nrw.de).

Zusammenfassung Auswertungsphase

Die Punkte der systematischen Auswertung sind:

- Ausstattung
- Prozesse
- Wirkungen

Die Aussagekraft der Auswertung hängt vom Zeitpunkt der Bewertung ab und von den Kriterien, die an das Projekt angelegt werden. Sinnvolle Kriterien können sein:

- Rückgang sicherheitsrelevanter Vorfälle
- Verbesserung von Unternehmensdaten (Fluktuation, Leerstand, Mietrückstände etc.)
- Rückgang der Häufigkeit von Beschwerden und Nachbarschaftsstreitigkeiten
- Positive Rückmeldungen der Mitarbeiter vor Ort
- Positive Resonanz von den Veranstaltungsteilnehmern und Nutzern
- Hohe Bekanntheit und gute Bewertung der Angebote, Anstieg der Mieterzufriedenheit).

Um Mieter oder Mitglieder und Beteiligte in die Bewertung von Maßnahmen einzubeziehen, bieten sich folgenden Vorgehensweisen an:

- Mieterbefragung
- Haustürgespräche
- Gruppengespräche
- Expertenworkshops

Nach der Auswertung wird über das weitere Vorgehen entschieden, z. B. ob die Überwachungsmaßnahme beendet werden kann, ob ein Nachbarschaftsfest auch im kommenden Jahr durchgeführt wird oder ob der Nachbarschaftstreff bestehen bleibt.

© F+B GmbH 2005

5.5

Langfristiger Erfolg und wirtschaftliche Sicherung von Projekten

Projekte verändern sich, wenn sie erfolgreich sind. Von Sonderaufgaben, die im Rahmen eines Projektes behandelt werden, wandeln sie sich zu Routineaufgaben. Das Projektteam gibt Aufgaben ab, andere Personen übernehmen die Verantwortung. So geht z. B. die Verantwortung für den Nachbarschaftstreff von Mitarbeitern des Wohnungsunternehmens in die Hände von Freiwilligen über. Oder das veränderte Belegungsmanagement, das von einer Projektgruppe eingeführt wurde, wird von der Vermietungsabteilung übernommen.

Projekte verändern sich auch, wenn sich der erwartete Erfolg nicht einstellt. Wenn ein Nachbarschaftstreff oder der Einsatz eines Sicherheitsdienstes nicht den erwarteten Erfolg hat, eventuell sogar negative Nebenwirkungen nach sich zieht, wird das Vorhaben beendet und es werden andere Möglichkeiten gesucht, das Ziel dennoch zu erreichen.

Projekte, die über eine längere Zeit erfolgreich sein sollen, müssen sich verändern. Wohngebiete und Wohnanlagen „reifen“, die Bewohnerstruktur ändert sich und damit die Bedürfnisse und Interessen der Bewohner. Das zeigt sich besonders bei Aktivitäten, die sich an bestimmte Altersgruppen wenden. Besonders in Wohnanlagen mit relativ homogener Belegung zeigen sich solche Effekte: Spielwohnungen oder Eltern-Kind-Gruppen sind nach einigen Jahren nicht mehr aktuell, weil die Kinder dem Kleinkindalter entwachsen sind. Es werden Freizeiteinrichtungen für Jugendliche benötigt, die sich jedoch ebenfalls nach einigen Jahren überlebt haben. Doch auch die Interessen von Senioren wandeln sich: Statt Kaffeeklatsch und Häkelgruppen werden vielleicht Sportangebote und Internetkurse aktuell. Wohnungsunternehmen, die diesen Entwicklungen folgen, begleiten diese Aktivitäten fortlaufend und bleiben mit ihren Mietern oder Mitgliedern in Kontakt.

Für langfristige Projekte besteht darüber hinaus die Herausforderung der dauerhaften Sicherung der Finanzierung. Fördergelder laufen in der Regel nach einer gewissen Frist aus, Kooperationspartner ziehen sich unter Umständen zurück. Dies erfordert eine Neuorientierung, z. B. durch Umstellung von Förderfinanzierung auf die Finanzierung durch Eigenmittel, durch eine Stiftung oder durch Mitgliedsbeiträge und Spenden in einem Verein. Da sich Förderquellen und Förderbedingungen ändern, bleiben aktive Unternehmen in Kontakt mit den Kommunen, informieren sich auf Veranstaltungen der Wohnungswirtschaft und pflegen Kontakte zu Quartiersentwicklern. Dieses Engagement lohnt sich, denn sichere Wohngebiete tragen langfristig entscheidend zum Geschäftserfolg von Wohnungsunternehmen bei.

6 Praxisbeispiele zur Förderung sicherer Nachbarschaften

In diesem Abschnitt sollen sechs Praxisbeispiele ausführlich dargestellt werden, die die Beschreibungen der vorangegangenen Kapitel illustrieren. Sie haben unterschiedliche strategische Ausrichtungen bzw. Zielsetzungen und wurden an verschiedenen Orten der Bundesrepublik durchgeführt. In das Raster, das in Kapitel 4 vorgestellt wurde, lassen sie sich wie folgt einordnen:

Abb. 6.1
Einordnung der Beispiele in diesem Kapitel

Strategien	A Baulich- technische Maßnahmen	B Beratung und Betreuung	C Mieterbeteili- gung und Förderung von Verantwortung
Zielsetzungen			
1 Verminderung von Schutzlosigkeit: Sicherheit vor Bedrohungen	---	Abschnitt 6.3: Sicherheitsdienst der jenawohnen GmbH	---
2 Verminderung von Unsicherheit im Umgang: Regelung des Zusammenlebens/Konfliktregelung	Abschnitt 6.1: Concierge-Loge Altonaer Spar- und Bauverein eG	Abschnitt 6.2: Mediation bei der Baugenossenschaft Dennerstraße Selbsthilfe eG	Abschnitte 6.4 und 6.5: Belegungsmanagement LEG Wohnen Köln; Bewohner-Selbstverwaltung SBV Solingen eG
3 Verminderung von Unsicherheit und Ungewissheit: Förderung von Kommunikation und Gemeinschaft	---	---	Abschnitt 6.6: Nachbarschaftstreff der SWG Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG

© F+B GmbH 2005

6.1 Concierge-Loge

Altonaer Spar- und Bauverein eG

Unternehmenssteckbrief

Altonaer Spar- und Bauverein eG (altoba)
Max-Brauer-Allee 69
22765 Hamburg
Tel. (040) 38 90 10 - 0
<http://www.altoba.de>
Ansprechpartner Concierge-Loge: Herr Dennis Voss

Art des Unternehmens: Genossenschaft

Gründungsjahr: 1892

Anzahl der Mitarbeiter: 106

Anzahl eigener Wohnungen: rund 6.400 WE

Das Hochhaus Bornheide ist ein Objekt mit 171 Wohneinheiten auf 16 Geschossen und einem zentralen Eingang. Alle Wohnungen obliegen einer Belegungsbindung durch das Wohnungsamt.

Problemstellung und Handlungsbedarf

Durch den erheblichen Sanierungs- und Renovierungsbedarf der Fassaden und des Eingangsbereichs war das Äußere des Hauses Ende der 1990er Jahre unattraktiv geworden. Außerdem waren sowohl das Innere des Gebäudes als auch das direkte Wohnumfeld erneuerungsbedürftig. Die Genossenschaft beobachtete parallel eine negative Veränderung der Bewohnerstruktur in der Wohnanlage. Diese Situation wirkte sich zunehmend auch hinderlich bei der Neuvermietung aus. Der Altonaer Spar- und Bauverein eG (altoba) entwickelte deshalb ein umfassendes Konzept zur Verbesserung der Gesamtsituation.

Problemlösung

Das Unternehmen entschied sich für eine dreiteilige Strategie zur Stabilisierung des Hochhauses: Erneuerung der Außenanlagen, der Fassaden und des Treppenhauses sowie die Einrichtung einer Concierge-Loge und eines Mietertreffs. Durch den Bau der Loge wurde eine größere Übersichtlichkeit und damit verbunden eine erhöhte Kontrolle und eine gestalterische Aufwertung des Gebäudeeingangs angestrebt.

Um ihren Blickwinkel auf das gesamte Quartier auszuweiten und eigene Handlungsstrategien in Abstimmung mit anderen Wohnungsunternehmen zu entwickeln, ist die Genossenschaft Mitglied verschiedener Netzwerke auf Stadtteilebene (Stadtteilkonferenz, Runder Tisch der Wohnungsunternehmen).



Der Eingangsbereich wurde umgebaut. Es entstanden die Pförtner-Loge und der Mietertreff.

Umsetzung

Die Baukosten der Loge betragen inklusive der Aufwendungen für den integrierten Mietertreff rund 750.000 Euro. Es konnte eine Zuwendung von der Stadt Hamburg im Rahmen des Programms Soziale Stadtteilentwicklung (STEP) über 75.000 Euro erwirkt werden.

Die Pförtner-Loge ist seit August 2001 mit 3,5 Stellen ausgestattet. Sie ist werktags von 7 bis 22 Uhr, samstags von 7 bis 23 Uhr und sonntags von 14 bis 22 Uhr besetzt. Die Arbeitsstellen, die über einen Beschäftigungsträger besetzt werden, werden bislang über die Stadt Hamburg im Rahmen von Strukturanpassungsmaßnahmen (SAM) gefördert. Die laufenden Personalkosten für 3,5 Stellen lagen für die altoba bisher bei rund 16.000 Euro im Jahr.

Die wichtigsten Aufgaben der Pförtner sind die Präsenz in der Wohnanlage, die Zugangskontrolle und die Kontrollgänge im Gebäude. Darüber hinaus stehen sie im Austausch mit den Bewohnern, sie nehmen Paket-sendungen an, verwahren Schlüssel oder tragen Einkaufstüten. Die Pförtner fungieren als wichtige Kontaktstelle zwischen den Mitarbeitern der Genossenschaft und den Bewohnern.



Die Pförtnerloge im Hochhaus Bornheide

Erfolg

Die Genossenschaft bewertet die Wirkung der Pförtner-Loge sehr positiv. Bereits in der Wohnzufriedenheitsanalyse im Jahr 2002 zeigte sich, dass in der Wohnanlage Bornheide ein sehr hoher Anteil zufriedener Mitglieder lebt. Ein positiver Nebeneffekt der verstärkten Kontrolle innerhalb des Gebäudes ist, dass Mieter kündigten, die Schwierigkeiten hatten, sich an die Hausordnung und an andere allgemeinverbindliche Regeln zu halten. Deshalb hat sich die Bewohnerstruktur stabilisiert.

Die Mieteinnahmen sind seit Einrichtung der Concierge-Loge gestiegen, weil der Leerstand verringert werden konnte. Die Instandhaltungskosten sind deutlich zurückgegangen. Trotz der hohen Kosten für die Sanierung bewertet der Altonaer Spar- und Bauverein den Kosten-Nutzen-Faktor des Projektes positiv.

Das Image der Genossenschaft hat sich positiv verbessert: Die Mieter haben bemerkt, dass die Genossenschaft ihre Belange berücksichtigt und aktiv versucht, Probleme zu beseitigen. Auch die kleinen Serviceleistungen und Hilfestellungen, die von den Pförtnern angeboten werden, sind bei den Mietern gerne gesehen.

6.2

Mediation von Nachbarschaftskonflikten

Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG

Unternehmenssteckbrief

Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG (BDS)
Hufnerstraße 28
22083 Hamburg
Tel: 040/20 200 30
<http://www.bds-hamburg.de>
Ansprechpartner Mediation: Herr Uwe Sommerfeld

Art des Unternehmens: Genossenschaft

Gründungsjahr: 1924

Anzahl der Mitarbeiter: 47

Anzahl eigener Wohnungen: rund 4.800 WE

Die Mediation von Nachbarschaftskonflikten ist seit 2003 ein wichtiger Bestandteil des Sozialmanagements in der Abteilung für Mitglieder, Wohnen und Service der BDS.

Problemstellung und Handlungsbedarf

Bei der Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG (BDS) gehen immer wieder Beschwerden von Mitgliedern über das Verhalten ihrer Nachbarn ein. Viele Hausgemeinschaften können diese Konflikte nicht selbst beilegen. Unterstützung wird vor allem dort benötigt, wo in Hausgemeinschaften, die seit 20 oder 30 Jahren weitgehend unverändert bestanden haben, neue Nachbarn einziehen, die einer anderen Generation angehören, die in ungewohnten Familienkonstellationen leben, aus einer anderen Kultur stammen oder einen anderen Lebensstil pflegen, andere Gewohnheiten oder einen anderen Tagesrhythmus haben.

Problemlösung

Als günstig hat sich erwiesen, dass alle Beschwerden an zentraler Stelle in Bericht Sozialmanagement eingehen und bearbeitet werden – sofern sie nicht rein technische Angelegenheiten betreffen. Die Sozialarbeiter versuchen immer, die Bereitschaft der (Haupt-)Beteiligten für ein gemeinsames Gespräch zu gewinnen. Gelingt dies, wird ein Mediationsgespräch vereinbart. Dann ist das Ziel, die Streitenden in die Lage zu versetzen, gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten, die für alle akzeptabel ist. Bislang werden pro Jahr etwa fünf bis zehn Mediationsgespräche durchgeführt.

Die Mehrzahl der Beschwerden wird durch telefonischen Kontakt, in Einzelgesprächen oder in schriftlicher Form bearbeitet.

Umsetzung

Die BDS ermöglichte ihrem Sozialarbeiter eine Fortbildung zur Mediation von Konflikten und übernahm die Kosten in Höhe von 2.500 Euro.

Während der Vermittlungsgespräche, die in einem störungsfreien Raum stattfinden, wird allen Konfliktparteien die Möglichkeit gegeben, die Ereignisse aus eigener Sicht darzustellen. Die Gespräche werden zielorientiert geführt, d. h. die Beteiligten werden dabei unterstützt, zu Abmachungen zu kommen, wie Konflikte in Zukunft gelöst bzw. vermieden werden können. Dabei gilt das Prinzip, dass nur solche Vereinbarungen geschlossen werden, mit denen sich alle Parteien einverstanden erklären. Die Position des Mediators/der Mediatorin ist neutral.

Der Mitarbeiter trifft sich vierteljährlich mit anderen Mediatorinnen und Mediatoren zu einem fachlichen Austausch.

Erfolg

Die Genossenschaft bewertet die Möglichkeit, Konflikte durch Mediation zu lösen, sehr positiv. Durch die Gespräche wird das Verständnis für die Lage der anderen Konfliktparteien verbessert. Auch wenn unterschiedliche Einstellungen bestehen bleiben, fällt das Zusammenleben nach dem Gespräch leichter. In den meisten Fällen kann die Situation nachhaltig geklärt werden, dass keine weiteren Beschwerden entstehen.

Durch die Wirksamkeit der Konfliktmediation spart das Unternehmen erhebliche Kosten ein, denn ein ausufernder Konflikt in einer Wohnanlage verursacht Folgeschäden wie „Lagerbildung“, Mietminderungen oder Prozesskosten hohe Belastungen für die Beteiligten und das Unternehmen.

Insgesamt legt das Unternehmen Wert auf einen präventiven Umgang mit Konflikten im Zusammenleben. Deshalb ist die Tätigkeit des Sozialmanagements eng vernetzt und abteilungsübergreifend wirksam. Insbesondere bei der Tätigkeit der Hausverwalter und des Vermietungspersonals gelingt es, mit Konflikten auch außerhalb von Mediation konstruktiv umzugehen.

6.3

Einsatz eines Sicherheitsdienstes

jenawohnen GmbH

Unternehmenssteckbrief

jenawohnen GmbH
Löbdergraben 19
07743 Jena
Tel. 03641/884-0
<http://www.jenawohnen.de>
Ansprechpartnerinnen:
Frau Sabine Wiedemann, Leiterin Unternehmens-/Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement
Frau Doreen Geiß, Leiterin Marketing/PR

Art des Unternehmens:	„Semi-kommunales“ Wohnungsunternehmen (zu 94 % von den Stadtwerken Jena-Pößneck übernommen)
Gründungsjahr:	1990
Anzahl der Mitarbeiter:	153
Anzahl eigener Wohnungen:	rund 14.000 WE

Seit April 2004 ist in den Häusern und Quartieren der jenawohnen in den Abend- und Nachtstunden ein Sicherheitsdienst im Einsatz. Das Unternehmen will mit der kontinuierlichen Präsenz des Sicherheitsdienstes, der für alle Mieter ansprechbar ist, das Sicherheitsgefühl der Bewohner erhöhen. Darüber hinaus trägt er zu mehr Ordnung und Sauberkeit in den Wohngebieten bei und wirkt abschreckend gegenüber Menschen mit abweichendem oder sogar kriminellem Verhalten.

Der Sicherheitsdienst ist Teil des Sicherheit-Ordnung-Sauberkeit-Konzepts (SOS) des Unternehmens. Zusammen mit dem Aufbau eines kompetenten Sozialmanagements und der Stärkung des Dienstleistungsgedankens aller Mitarbeiter gegenüber den Kunden des Unternehmens sowie einer Steigerung der Vor-Ort-Kompetenzen des Unternehmens bildet das SOS-Konzept einen dreigliedrigen Maßnahmenkatalog zur praktischen Umsetzung des Unternehmensleitbildes.

Problemstellung und Handlungsbedarf

In den Jenaer Großwohnsiedlungen Lobeda und Winzerla ist seit der Wende ein sozialstruktureller Entmischungsprozess zu beobachten. Dieser Entwicklung soll durch den neuen quartiersbezogenen Ansatz der Unternehmensarbeit entgegengewirkt werden.

Insbesondere Großwohnsiedlungen laufen nach Ansicht des Geschäftsführers Stefan Wosche-Graf Gefahr, durch eine unangemessene Darstellung in den Medien als unsichere Quartiere stigmatisiert zu werden. Gefühle der Unsicherheit bei den Bewohnern der Wohnanlagen können die Folge dieser Berichterstattung sein.

Zu Beginn des Jahres 2004 führte das Wohnungsunternehmen eine Mieterbefragung zur Wohnzufriedenheit in Lobeda durch. Etwa 90 % der Befragten gaben an, dass die Sicherheit ihres Wohngebietes ein sehr wichtiger Aspekt ist.

Problemlösung

Sicherheit ist eine wichtige Serviceleistung des Unternehmens und wird als Instrument zur Erhöhung der Mieterzufriedenheit eingesetzt. Im Vergleich zu anderen Maßnahmen zur Verbesserung des Sicherheitsempfindens sorgt der Einsatz eines Sicherheitsdienstes nach Ansicht des Geschäftsführers Wosche-Graf für eine besonders große Breitenwirkung, weil er im gesamten Wohngebiet sichtbar ist.

Ausgehend von dieser Überzeugung und positiven Erfahrungen der Leitungsebene des Unternehmens mit dem Einsatz eines Sicherheitsdienstes in einer Berliner Großwohnsiedlung entschied sich jenawohnen GmbH zum Einsatz eines Sicherheitsdienstes in den eigenen Wohnanlagen.

Außerdem ist das Unternehmen davon überzeugt, dass es gegen abweichendes Verhalten am besten mit der „Zero Tolerance Strategy“ vorgeht. Zusätzlich wurde das Netzwerk zu kommunalen Unternehmen und freien Trägern ausgebaut. Es wird u. a. durch Projektarbeit gestärkt, die auf das Wohnungsunternehmen ausgerichtet ist.

Umsetzung

Die jenawohnen GmbH beauftragte ein privates Sicherheitsunternehmen, deren Mitarbeiter durch Arbeitskleidung und Dienstfahrzeuge als Vertreter des Wohnungsunternehmens erkennbar sind. In zwei Teams patrouillieren vier Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes in den Abend- und Nachtstunden auf abgesteckten Routen in den Wohnanlagen und schreiten bei Bedarf ein. Konfliktfälle werden ggf. einer Mitarbeiterin des Sozial- bzw. Beschwerdemanagements gemeldet, die zur Mediatorin fortgebildet wurde, um zwischen den Parteien zu vermitteln und die Konflikte zu schlichten.

Der Sicherheitsdienst arbeitet vor allem mit dem Service-Center des Wohnungsunternehmens, aber auch mit der Polizei und der Feuerwehr zusammen. In regelmäßig stattfindenden Arbeitstreffen werden Sicherheitsfragen gemeinsam geklärt, Problemlösungen erarbeitet und die Schwerpunkte der Streifengänge festgelegt. Über die Kontrolle von Ordnung und Sauberkeit hinaus nimmt der Sicherheitsdienst auch Aufgaben der Verkehrssicherung wahr, wie z. B. das Freihalten von Feuerwehrzufahrten und die Kontrolle der Funktionstüchtigkeit von Außen- und Notbeleuchtung.



Eine Übung der Feuerwehr macht deutlich wie wichtig es ist, auf die Verkehrssicherheit zu achten. Besonders in den Abend- und Nachtstunden, wenn die meisten Mieter zu Hause sind.

Die Kosten des Sicherheitsdienstes werden über die Betriebskosten im Rahmen des erweiterten Hausmanagements auf die Mieter umgelegt. Durch diese Umlage fallen je Wohneinheit zusätzlich Betriebskosten in Höhe von monatlich ca. 1,20 Euro an.

Erfolg

Die Wirkung des Sicherheitsdienstes wurde aufgrund der geringen Laufzeit bislang noch nicht systematisch evaluiert.

Das Wohnungsunternehmen bewertet den Einsatz des Sicherheitsdienstes bislang sehr positiv und stellte fest, dass vor allem die Zahl der Ruhestörungen zurückgegangen ist. Über die Service-Center vor Ort erhält das Wohnungsunternehmen ein positives Feedback von den Bewohnern. Darüber hinaus gaben die lokalen Medien und die kommunalen Gremien der Stadt eine positive Resonanz, die die Unternehmensleitung in ihrem Vorgehen bestärkt.

6.4

Belegungsmanagement unter Einbeziehung der Hausbewohner

LEG Wohnen Köln GmbH

Unternehmenssteckbrief

LEG Wohnen Köln GmbH
Großer Griechenmarkt 2, 50767 Köln
Tel.: 0221 / 20905-0
www.leg-nrw.de
Ansprechpartnerin: Frau Cornelia Hüneburg, Leiterin des Mieterzentrums im Berliner Viertel in Monheim am Rhein

Weiterer Ansprechpartner für das Projekt außerhalb der LEG:
Herr Dirk Ruß, Planungsgruppe STADTBÜRO Dortmund
(www.stadtbuero.com)

Art des Unternehmens:	Geschäftsbesorgendes Wohnungsunternehmen
Gründungsjahr:	2004
Anzahl der Mitarbeiter:	37
Anzahl bewirtschafteter Wohnungen:	rund 8.200 Wohnungen

Das Belegungsmanagement im Berliner Viertel ist als Modellprojekt konzipiert worden und wurde in zwei Etappen in den Jahren 2003 und 2004 durchgeführt.

Problemstellung und Handlungsbedarf

Seit den 1980er Jahren nahm der Anteil an einkommensschwächeren Haushalten und an Migranten zu. In vielen Häusern kam es zu nachbarschaftlichen Konflikten. Bauliche und städtebauliche Defizite und die unzureichende Anknüpfung an das übrige Stadtgebiet verstärkten die sozialen Problemlagen. Die Siedlung und damit auch das Unternehmen war mit einem negativen Außenimage belegt.



Das Berliner Viertel in Monheim am Rhein

Problemlösung

In Zusammenarbeit mit der Planungsgruppe STADTBÜRO, dem Stadtteilbüro Berliner Viertel und der Stadt Monheim konzipierte die LEG Wohnen Köln GmbH ein Belegungs- und Quartiersmanagement, das an den Bedürfnissen der Bewohnerschaft orientiert war und Maßnahmen zur Imageverbesserung der Siedlung einschloss. Ein weiterer vorbereitender Arbeitsschritt bestand in der Beschaffung und Auswertung von komplexen, kleinräumlichen Daten zur Bevölkerungs- und Sozialstruktur und zum Wohnungsbestand.

In einem Modellabschnitt mit 53 Wohneinheiten wurde eine Mieterbefragung zur Wohnzufriedenheit mit den Themen Wohnung, Wohnhaus, Wohnumfeld, Siedlung, Nachbarschaft und Mieterservice durchgeführt. Ausgehend von den Erkenntnissen aus der kleinräumlichen Datenanalyse und der Wohnzufriedenheitsanalyse wurde eine Strategie für das Belegungsmanagement im Berliner Viertel entwickelt und umgesetzt. Es folgte ein Modellversuch, der positiv verlief.

Für die Neubelegung von Wohnungen wurde folgendes Vorgehen erarbeitet: Nachdem die Hausverwaltung von einer Kündigung erfährt, werden die Mieter in kurzen Haustürgesprächen zu ihren Wünschen an ihre neuen Nachbarn befragt und die Mehrheitsmeinung festgestellt. Im Idealfall werden den Bewohnern drei potenzielle Nachbarn vorgestellt, die der Mehrheitsmeinung entsprechen. Die potenziellen Nachmieter werden zeitversetzt ins Haus eingeladen und eine Begegnung zwischen Mietern und potenziellen Neumieter organisiert, die durch je einen Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens und des Stadtteilbüros moderiert wird. In Abwesenheit der möglichen Nachmieter entscheidet sich die Hausgemeinschaft für einen der Bewerber. Den Wohnungssuchenden, die nicht ausgewählt werden, bietet die LEG alternative Wohnungen an.

Sechs Wochen nach dem Einzug des Neumieters werden die Hausgemeinschaften telefonisch oder im Haustürgespräch befragt. Ziel dieser Befragung ist es, das Verhältnis der alten Hausgemeinschaft zu ihrem neuen Nachbarn sowie die Meinung des Betroffenen zum Belegungsverfahren zu untersuchen. Kritik und Anregungen der Mieter sollen dazu beitragen, das Belegungsmanagement noch besser an die Wünsche der bestehenden Hausgemeinschaft anzupassen.

Erfolge

Die LEG hat zusammen mit Politik, Verwaltung und anderen Institutionen Lösungswege gesucht. Dieser integrative Ansatz hat sich aus Unternehmenssicht bewährt. Das Projekt zeigt, dass das Belegungsmanagement unter Beteiligung von Mietern ein konstruktiver Baustein im Rahmen einer Gesamtstrategie zur Stabilisierung eines Quartiers sein kann.

Durch das Belegungsmanagement kann das nachbarschaftliche Zusammenleben und die Wohnzufriedenheit der partizipierenden Bewohner nachhaltig verbessert werden. Zudem zog das Projekt die Aufmerksamkeit des Fachpublikums auf sich und wurde positiv bewertet.

6.5

Nachbarschaftsverein Bewohner-Selbstverwaltung

Spar- und Bauverein Solingen eG

Unternehmenssteckbrief

Spar- und Bauverein Solingen eG (SBV)

Kölner Straße 47

42651 Solingen

Tel.: 0212- 20 66 451

www.sbv-solingen.de

Ansprechpartner: Herr Ulrich Bimberg (Vorstand), Frau Christa Böhm

Ansprechpartner außerhalb des SBV zur Bewohner-Selbstverwaltung:

Herr Dr. Arno Mersmann, Wohnen in Genossenschaften e. V.

(www.wohnen-in-genossenschaften.de)

Art des Unternehmens: Genossenschaft

Gründungsjahr: 1897

Anzahl der Mitarbeiter: 115 Voll- und
15 Teilzeitbeschäftigte

Anzahl eigener Wohnungen: rund 7.400 WE

Die Bewohner-Selbstverwaltung wurde 1921 gegründet und war früher vor allem verwalterisch tätig (Mietinkasso, Einsammeln der „Wassergelder“ etc.). Heute regelt die Bewohner-Selbstverwaltung die Organisation und Einhaltung der Hausordnung, vermittelt bei Nachbarschaftskonflikten und initiiert Gemeinschaftsaktivitäten wie Siedlungsfeste und die Einrichtung von Nachbarschaftstreffs.



Sitzung der Mitglieder der Bewohner-Selbstverwaltung beim SBV Solingen

Problemstellung und Handlungsbedarf

Von einer ursprünglich eher verwalterischen Tätigkeit ausgehend, haben sich die Aufgabenbereiche der Bewohner-Selbstverwaltung in den vergangenen Jahren verändert und es sind neue Handlungsfelder entstanden. Zudem war die bisher stark formalisierte Organisationsstruktur mit Bezirkssprecher, Siedlungssprecher und Vertrauensmann nach Ansicht der Mitarbeiter und der Aktiven veraltet und zu starr.

Problemlösung

Aus diesem Grunde werden derzeit alle Aufgabenfelder der Selbstverwaltung und die Organisationsstruktur – insbesondere der übergeordneten Ebenen – überprüft.

Zusammen mit den Bewohnern werden die Aufgabenbereiche neu definiert. Zentrale Arbeitsschwerpunkte und die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in verbindlichen Strukturen werden schriftlich festgesetzt

Zu den zentralen Aufgaben der Bewohner-Selbstverwaltung gehört heute die Regelung des Zusammenlebens im Haus. Hierzu zählt die Organisation der Einhaltung der Hausordnungen (insbesondere Treppenhaus- und Gehwegreinigung) ebenso wie die Schlichtung bei Nachbarschaftskonflikten und die Beteiligung der Bewohner bei Modernisierungsmaßnahmen oder der Neugestaltung des Wohnumfelds. Im Rahmen der Neuregelung soll außerdem die Betreuung und Vorbereitung von Gemeinschaftsaktivitäten, wie Siedlungsfeste und Nachbarschaftstreffs, ein wesentlicher Schwerpunkt im Aufgabenbereich der Selbstverwaltung werden.

Als ausgesprochen wichtig wird die Wahl einer Vertrauensperson vor allem in größeren Häusern mit einer anonymen Mieterschaft angesehen. Hier achtet die Vertrauensperson darauf, dass die Gemeinschaftsflächen wie Treppenhaus, Fahrstuhl oder Waschküche in einem ordentlichen Zustand bleiben.

Seit etwa vier Jahren hat die Bewohner-Selbstverwaltung außerdem Einfluss auf die Neubelegung von Wohnungen. Ihr Rat wird von der Genossenschaft eingeholt, wenn eine Wohnung neu belegt werden soll. Die in das Projekt eingebundenen Siedlungs- und Bezirkssprecher stellen die Schnittstelle zwischen Genossenschaft und Hausgemeinschaft dar.

Die Zuständigkeiten der Siedlungssprecher wurden räumlich neu strukturiert und stärker auf bestehende Siedlungszusammenhänge und nachbarschaftliche Kontakte ausgerichtet. Daneben wurde die Satzung „schlanker“ und der Vorstand wurde demokratischer organisiert. Zusätzlich sind die Siedlungssprechersitzungen auch für Initiativgruppen geöffnet worden, die allerdings kein Stimmrecht haben.

Damit die ehrenamtlichen Mitarbeiter ihren Tätigkeiten auch gerecht werden können, bietet der SBV Solingen regelmäßig Fortbildungen an. Etwa 50 bis 60 engagierten Mitgliedern ermöglicht die Genossenschaft zudem jedes Jahr einen Urlaub über ein Erholungswerk, das in Form einer internen Stiftung betrieben wird.

Erfolg

Die Bereitschaft der Mieter, für einzelne Projekte aktiv zu werden, ist gestiegen. Der Ansatz des SBV, die alten Strukturen aufzubrechen und durch neue zu ergänzen, trägt dieser gesellschaftlichen Entwicklung Rechnung. Dass die bestehenden Strukturen eine wertvolle Basis darstellen, die es zu erhalten und zu nutzen gilt, zeigt das nach wie vor sehr große Engagement der Aktiven in der Bewohner-Selbstverwaltung und die regelmäßig hohe Beteiligung bei den Wahlen.

Die aktiven Mitglieder der Bewohner-Selbstverwaltung sind der Ansicht, dass ihre Arbeit einen direkten Einfluss auf das Sicherheitsgefühl der Bewohner hat. Sie fungieren als Kontaktpunkte und werden z.B. benachrichtigt, wenn ein älterer Nachbar längere Zeit nicht gesehen wurde. Hierdurch konnte einer Nachbarin, die einen Schlaganfall erlitt, gerade noch rechtzeitig geholfen werden. Außerdem treten die Vertrauenspersonen bei Konfliktfällen innerhalb der Hausgemeinschaft als Vermittler auf.



Die Schlichtung in Konfliktfällen durch die Bewohner-Selbstverwaltung hilft das gute Klima in den Hausgemeinschaften des SBV zu erhalten und zu fördern.

6.6 Nachbarschaftstreff

Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG

Unternehmenssteckbrief

Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG)
Leonhard-Frank-Straße 35
19059 Schwerin
Tel. 0385/7450-0
www.swg-schwerin.de
Ansprechpartner: Herr Jürgen Wörenkämper,
Abteilung Soziales Management

Art des Unternehmens: Genossenschaft

Gründungsjahr: 1957

Anzahl der Mitarbeiter: 71

Anzahl eigener Wohnungen: rund 10.000 WE

Der Nachbarschaftstreff in der Tallinner Straße wurde zu Beginn des Jahres 2001 eröffnet. Seitdem wird er von Mitarbeitern des Vereins Hand in Hand e. V. mit ehrenamtlicher Unterstützung betrieben.



Der Nachbarschaftstreff „nebenan“ der SWG in der Tallinner Straße (Stadtteil Neu Zippendorf) ist einer von insgesamt sechs Treffs der Genossenschaft in Schwerin.

Problemstellung und Handlungsbedarf

Der starke Bevölkerungsrückgang im Schweriner Stadtteil Neu Zippendorf führte zwischen 1995 und 2002 zu einer Abnahme der Zahl der Bewohner um 45 %. Damit gingen Veränderungen in der Altersstruktur (Zunahme des Anteils der über 60-jährigen und starke Abnahme der Kinderzahl) und der Sozialstruktur der Bewohnerschaft einher. Der Anteil an Wohnungen mit Modernisierungsbedarf war sehr hoch. Gleichzeitig stieg durch den wachsenden Leerstand der Rückbaubedarf.

Problemlösung

Mitte der 1990er Jahre gab es innerhalb des Unternehmens Überlegungen, wie der Segregation in den Stadtteilen durch nachbarschaftliche Netzwerke entgegengewirkt werden könnte. Kontaktmöglichkeiten zwischen Nachbarn sollten verbessert und Begegnungsräume geschaffen werden. Hierzu wurde eine eigene Abteilung für soziales Management aufgebaut. Untersuchungen des Unternehmens hinsichtlich der Bevölkerungsstruktur ergaben, dass in vielen Quartieren der Genossenschaft – so auch in Neu Zippendorf – der Anteil älterer Menschen in Zukunft weiter wachsen würde. Es folgten Überlegungen, wie Angebote und Serviceleistungen erweitert werden können. Eine Studie durch ein externes Beratungsunternehmen ermittelte Nachfragepotenziale für Beratungs- und Serviceleistungen.

Im Rahmen des Projekts „Wohngebietsbetreuer in den Nachbarschaftstreffs der Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG“, das von der Bundesagentur für Arbeit, dem Ministerium für Arbeit und Bau, der SWG und dem Verein Hand in Hand e. V. gefördert wird, konnten im Verein Hand in Hand zunächst – zeitlich begrenzt von 2000 bis 2003 – zehn Mitarbeiter eingestellt werden. Seit 2003 beschäftigt der Nachbarschaftsverein fünf Mitarbeiter.

Die öffentliche Förderung für diese fünf Mitarbeiter ist über SAM, ABM sowie Eigenfinanzierung bis zum Jahr 2007 sichergestellt. Derzeit ist die SWG bestrebt, die personellen Kapazitäten im Verein Hand in Hand e.V. wieder auf zehn Mitarbeiter zu erhöhen. Aktuell wurde ein Antrag auf die Beschäftigung von „Ein-Euro-Kräften“ bewilligt. Die Erweiterung um „Ein-Euro-Kräfte“ wird jedoch, ausgehend von den Rahmenbedingungen der öffentlichen Förderung, nur als Parallelstruktur zur Ergänzung der Arbeit in den Nachbarschaftstreffs eingesetzt werden.

Der Treffpunkt in der Tallinner Straße im Stadtteil Neu Zippendorf ist in einen sanierten Plattenbau integriert. Der Nachbarschaftstreff wird von einer Mitarbeiterin des Nachbarschaftsvereins Hand in Hand e. V. geleitet und mit Unterstützung von Bewohnern betrieben.

Der Nachbarschaftstreff bietet Bewohnern aller Altersgruppen und aller ethnischer Gruppen die Möglichkeit, ihre Freizeit gemeinsam zu gestalten und nachbarschaftliche Kontakte aufzubauen.



Ein umgebauter Plattenbau der SWG in Neu Zippendorf. Die Einrichtung des Nachbarschaftstreffs wird begleitet durch Rück- und Umbaumaßnahmen der Genossenschaft.

Er ist grundsätzlich für alle Bewohner des Stadtteils offen. Neben Veranstaltungen, die die Bewohner allgemein ansprechen, gibt es gezielte Angebote für Senioren und zielgruppenorientierte Hilfsleistungen und Beratungen. Darüber hinaus fungiert der Nachbarschaftstreff als Begegnungsraum für ungezwungene nachbarschaftliche Kommunikation. Die Organisatoren dieser Angebote sind überwiegend Ehrenamtliche. Die teilnehmenden Bewohner leisten einen eigenen geringfügigen Kostenbeitrag.

Nachbarschaftstreff Tallinner Straße 42		
NEBENAN		
Hand in Hand e. V. Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG		
Mi 20. Okt.	Preis-Rommé	14:00 Uhr
 Alle Interessenten sind wieder zu einer besonderen Rommé-Runde eingeladen. Preis-Rommé ist angesagt. Kostenbeitrag/Einsatz: 2,00 €.		
Do 21. Okt.	Gedächtnistraining	14:00 Uhr
 Frau Retziuff erwartet Sie. Kostenbeitrag: 1,00 €.		
Die 26. Okt.	Seniorentanz	14:00 Uhr
 Frau Hevické erwartet Sie. Kostenbeitrag: 1,50 €.		
Do 28. Okt.	Gedächtnistraining	14:00 Uhr
 Frau Retziuff erwartet Sie. Kostenbeitrag: 1,00 €.		
Fr 29. Okt.	Musiknachmittag	15:00 Uhr
 Im Haus der Kultur in der Arsenalstraße (Pflaßenteich) findet ein Musiknachmittag statt. Die Veranstaltung und das Kaffeegedeck sind für Sie kostenlos. Interessenten melden sich bitte bis zum 20. Oktober bei Frau Depirade im Nachbarschaftstreff. Die Teilnahme ist nur auf Voranmeldung möglich.		

Programmankündigung im Nachbarschaftstreff Tallinner Straße der SWG

Erfolg

Eine systematische Bewertung des Nachbarschaftstreffs erfolgte durch eine Bewohnerbefragung im Rahmen dieser Studie. Daraus ergab sich, dass die Angebote des Nachbarschaftstreffs von den Bewohnern sehr gut angenommen werden. Nutzer des Nachbarschaftstreffs fühlen sich im Quartier besonders sicher. Auch das positive Feedback und das Engagement der Ehrenamtlichen im Nachbarschaftstreff machen den Betrieb des Treffs aus Sicht des Unternehmens zum Erfolg.

Durch die Aktivitäten des Nachbarschaftstreffs konnte das nachbarschaftliche Zusammenleben im Quartier verbessert werden. Der Vereinsamung, von der vor allem ältere alleinstehende Bewohner betroffen sind, wurde entgegengewirkt. Viele Bewohner gewannen mehr Vertrauen in die Nachbarschaftshilfe und kennen sich nun besser. Deshalb fühlen sich vor allem Senioren wieder sicherer.

Anhang

Literatur

- Bauman, Zygmunt (2000):
Die Krise der Politik. – Fluch und Chance einer neuen Öffentlichkeit. Hamburg.
- Bratfisch, Rainer (2004):
Die gefühlte Bedrohung – Abnehmende Kriminalität, wachsende Angst in „Stadtteilen mit besonderem Handlungsbedarf“ Berlin.
Mietermagazin 4/2004. S. 20 - 24.
- Dinges, Martin/Sack, Fritz (2000):
Unsichere Großstädte? – Vom Mittelalter bis zur Postmoderne. Konstanz.
- Hamm, Bernd (1973):
Betrifft: Nachbarschaft – Verständigung über Inhalt und Gebrauch eines vieldeutigen Begriffs.
Erschienen als Band Nr. 40 in der Reihe „Bauwelt Fundamente“ im Bertelsmann Fachverlag, Düsseldorf.
- Hartfiel, Günter & Hillmann, Karl-Heinz (1982):
Wörterbuch der Soziologie. Dritte Auflage. Stuttgart.
- Herriger, Norbert (2002; überarbeitete Auflage):
Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Stuttgart.
- Kohl, Andreas (2000):
„Veilig Wonen“ – erfolgreiche Einbruchsprävention in den Niederlanden In: Europäisches Zentrum für Kriminalprävention. Steinfurt. Kriminalistik 11/2000.
- Rat für Kriminalprävention des Landes Schleswig-Holstein (2003):
Kriminalprävention in Stadtteilen – Institutionalisierung. Konzeption. Beispiele. Empfehlungen. Kiel.
- Rohr-Zänker, Ruth & Müller, Wolfgang (Mitarbeit) (1998):
Die Rolle von Nachbarschaften für die zukünftige Entwicklung von Stadtquartieren – Expertise im Auftrag der Bundesamt für Landeskunde und Raumordnung. Bundesamt für Landeskunde und Raumordnung Arbeitspapiere 6/1998. Bonn.
- Schnittger Angela & Schubert, Herbert (2005):
Kriterien für Kriminalprävention im Städtebau und in der Wohnungswirtschaft.
In: Schubert, Herbert (2005). S. 33-108.
- Schubert, Herbert & Schnittger, Angela (2002):
Sicheres Wohnquartier, gute Nachbarschaft. Handreichung zur Förderung der Kriminalprävention im Städtebau und in der Wohnungsbewirtschaftung. Erarbeitet im Auftrag des/Herausgegeben vom Niedersächsischen Innenministerium. Hannover.
- Schubert, Herbert (2005):
Sicherheit durch Stadtgestaltung – Städtebauliche und wohnungswirtschaftliche Kriminalprävention. Konzepte und Verfahren, Grundlagen und Anwendungen. Köln.
- Schwarzer, R. & Jerusalem, M. (2002):
Das Konzept der Selbstwirksamkeit. Zeitschrift für Pädagogik, 44. Beiheft. S. 28-52.
- Soomeren, Paul van & Mölck, Julia (2004):
Die „Sicherheitsverträglichkeitsprüfung“ (SVP) in den Niederlanden als Verfahren zur Planungsverbesserung und Vorstellung der neuen Europäischen Norm ENV 1438-2 „Prevention of Crime-Urban Planning and Design“ . – Vortrag auf der Expertenwerkstatt in Hannover am 11. Februar 2004 Amsterdam.
- Statistisches Bundesamt (2002):
Datenreport 2002. Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland. Bonn.
(<http://www.destatis.de/download/veroe/datenreport02n.pdf>)
- Statistisches Bundesamt (2004):
Datenreport 2004. Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland. Bonn. (<http://www.destatis.de/download/d/datenreport/datrep04gesch.pdf>)
- Sucato, Evelyn & Haack, Silke (2004):
Handbuch. Zielentwicklung und Selbstevaluation in der Sozialen Stadt NRW In: Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung und Bauwesen des Landes Nordrhein-Westfalen. Dortmund.
- Wolf, Carolin & Genz, Hartmut O. (2004):
Projektmanagement – Eine Einführung. Hamburg.
(<http://www.hartmut-genz.de/pdfs/Projektmanagement.pdf>)

Fotonachweis

Seite 25: SBV Solingen eG, Christa Kastner; Seite 30: F+B GmbH; Seite 31: F+B GmbH; Seite 33: jenawohnen GmbH; Seite 34: F+B GmbH; Seite 37: SBV Solingen eG, Christa Kastner; Seite 38: LEG Wohnen Köln GmbH; Seite 40: LEG Wohnen Köln GmbH; Seite 42: Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG); Seite 43: Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG); Seite 64: SBV Solingen eG, Christa Kastner; Seite 81: jenawohnen GmbH; Seite 89: F+B GmbH, Seite 90: F+B GmbH; Seite 95: jenawohnen GmbH; Seite 97: F+B GmbH; Seite 99: SBV Solingen eG, Christa Kastner; Seite 101: SBV Solingen eG, Christa Kastner; Seite 102: Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG); Seite 104: Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG; Seite 104: F+B GmbH.

Danksagung

F+B bedankt sich bei allen, die ihr Wissen, ihre Erfahrung und ihre Zeit durch Teilnahme an der begleitenden Arbeitsgruppe des Projekts, an den Regionalworkshops, den Expertengesprächen und den Gesprächsrunden in das Projekt eingebracht haben. Besonders gedankt sei ausdrücklich Herrn Uwe Blöcker für die vielseitige Unterstützung des Projekts von der Antragstellung bis zur Fertigstellung des Berichts.

Ebenfalls ein besonderer Dank geht zudem an den VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V. für die Förderung und Unterstützung sowie an den VDW Verband der Wohnungswirtschaft Sachsen-Anhalt e.V. und den VdW Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e.V. für die Unterstützung bei der Durchführung des Projekts.

Auch den Mitarbeitern/-innen des Projektträgers TÜV Management Systems GmbH, Herrn Thilo Petri, Frau Isabel Amey und Frau Sandra Klatt ist für die gute Zusammenarbeit im Rahmen der Durchführung des Projekts besonders zu danken.

Mitglieder der begleitenden Arbeitsgruppe

Uwe Blöcker	Altonaer Spar- und Bauverein eG
Jens Heiser	Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG
Bruno Helms	Bauverein der Elbgemeinden eG
Dr. Bernd Hunger	GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.
Wolfgang Karsties	Wohnungsgenossenschaft Langenfelde eG
Prof. Dr. Ursula Neumann	Universität Hamburg
Michael Pistorius	VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V.
Jost Riecke	Verband der Wohnungswirtschaft Sachsen-Anhalt e.V.
Heike Severin	Ortsamt Hamburg-Wilhelmsburg (bis Ende 2004)

Teilnehmer/-innen an den Regionalworkshops und Gesprächspartner im Rahmen von Expertengesprächen

Wolfgang Albrecht	Warener Wohnungsgenossenschaft e.G.
Dimitrij Avramenko	Stadtteilbüro Neu Zippendorf
Iris Beuerle	VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V.
Ulrich Bimberg	Spar- und Bauverein Solingen eG
Christa Böhm	Spar- und Bauverein Solingen eG
Kurt-Werner Böttcher	Wohnungsbau GmbH Neumünster
David Burchard	Wohnungsbaugenossenschaft Erfurt eG
Corina Chisamba	Hallesche Wohnungsgesellschaft mbH
Brigitte Deparade	Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG)
Claus Ebert	LEG Wohnen Köln GmbH
Jens Essbach	Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH
Gerfried Fiedler	Halle-Neustädter-Wohnungsgenossenschaft eG
Peter Finke	Bauverein der Elbgemeinden eG
Kathrin Geise	WBG Weißenfels/Saale e.G.
Doreen Geiß	jenawohnen GmbH

Vicky Gumprecht Roland Günther	Baugenossenschaft freier Gewerkschafter eG Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG
Thomas Haenn	Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH
Hagen Hildebrandt Griet Höbbel-Nell Kerstin zur Horst	Lübecker Gemeinnütziger Bauverein eG ThyssenKrupp Immobilien GmbH DOGEWO Dortmunder Gemeinnützige Wohnungsgesellschaft mbH
Cornelia Hüneburg Frau Jansen Dr. Gerhard Jeschke	LEG Wohnen Köln GmbH Frank Beteiligungsgesellschaft mbH VdW Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e.V.
Heinz-Peter Junker Christine Kern	Ruhr-Lippe Wohnungsgesellschaft mbH Nassauische Heimstätte Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH
Ralf Koll Holger Kowalski Norbert Krey Dr. Arno Mersmann Stefan Möhrke	Grundstücksgesellschaft „Trave“ mbH Altonaer Spar- und Bauverein eG VeBoWAG Vereinigter Bonner Wohnen in Genossenschaften e.V. GBG Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH
Thomas Möller Ulrike Neubert Christiane Neuhaus	Baugenossenschaft Freie Scholle eG Stadt Halle, Stadtplanungsamt Glückauf Gemeinnützige Wohnungsbau-gesellschaft mbH
Chris Niepraschk Wolfgang Oehler Janet Petersen	Wohnungsgenossenschaft Halle-Süd e. G. Quartiersmanagement Osdorfer Born Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG
Matthias Rasch Stefanie Roczek	Grundstücksgesellschaft „Trave“ mbH GWG Gesellschaft für Wohn- und Gewerbeimmobilien Halle-Neustadt mbH
Dirk Ruß Hans-J. Schaper jr.	Planungsgruppe STADTBÜRO Freier Personalentwickler und Mitarbeiter der Gundlach GmbH & Co, Wohnungswirtschaftliche Unternehmen
Hans-Jürgen Schauenburg Holger Schindler	Frank Beteiligungsgesellschaft mbH GEWOBAU Wohnungsgenossenschaft Essen eG
Ludger Schmitz Nina Schoppmann	STEG Hamburg mbH VdW Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e.V.
Roswitha Sinz	VdW Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e.V.
Uwe Sommerfeld	Baugenossenschaft Dennerstraße-Selbsthilfe eG
Anke Streicher	Städtische Wohnungsgesellschaft Freiberg/Sa. mbH
Claus-Malte Surén Herbert Vetter Andreas Vondran Dennis Voss Dr. Joachim Wege	Bauverein der Elbgemeinden eG Baugenossenschaft Bergedorf-Bille eG LEG Wohnen Remscheid GmbH Altonaer Spar- und Bauverein eG VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e.V.
Sabine Wiedemann Frank Wilbertz	jenawohnen GmbH VeBoWAG Vereinigter Bonner Wohnungsbau AG
Jürgen Wörenkämper	Schweriner Wohnungsbaugenossenschaft eG (SWG)
Stefan Wosche-Graf	jenawohnen GmbH

GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.
Mecklenburgische Str. 57
14197 Berlin
Telefon: +49 (0)30 8 24 03-0
Telefax: +49 (0)30 8 24 03-199

Brüsseler Büro des GdW
47-51, rue du Luxembourg
B-1050 Brüssel
Telefon: +32 2 5 50 16 11
Telefax: +32 2 5 03 56 07
E-Mail: mail@gdw.de
Internet: <http://www.gdw.de>