



Institut für **Konflikt** Forschung

**Evaluation der  
Gebietsbetreuung „neu“**

Studie im Auftrag des  
Amtes der Wiener Landesregierung,  
Magistratsabteilung 50

ENDBERICHT  
erstellt von:  
Dr. Birgitt Haller  
unter Mitarbeit von  
MMag.<sup>a</sup> Karin Stögner

Wien, im Dezember 2004

Vorbemerkung	1
Struktur der GB neu	3
Leitung und Staff	5
Wichtigkeit und Nutzen der GB neu für die TrägerInnen	6
Arbeitsausmaß und Tätigkeiten der TrägerInnen	9
Aufgaben der GB neu	11
Umfang des Arbeitsauftrags	13
Kompetenzen	15
Einschätzung der spezifischen Problematik in den Bezirken	15
Auftraggeber	19
Büro des Wohnbaustadtrats	19
Magistratsdirektion	20
MA 25	20
Vertragslaufzeit und Ressourcenausstattung	20
„Hierarchisch und bürokratisch“	22
Fehlende Wertschätzung	23
„Kontrollbedürfnis“	24
Beratungsstatistiken	25
Alternativen zur Organisationsform	28
Kooperationspartner	30
Wiener Wohnen	30
Bezirkspolitik	35
Vernetzung mit anderen Einrichtungen	38
Betreuung von psychisch Kranken	41
Zusammenarbeit zwischen den GB neu	43

Zentrale Tätigkeitsbereiche	45
Konfliktbearbeitung	45
Konflikthanlässe	45
Formen der Konfliktbearbeitung	49
Projekte	53
Einschätzungen zur Sinnhaftigkeit der Tätigkeit	57
Arbeitssituation der GB-MitarbeiterInnen	59
Wertigkeit der GB neu	59
Anforderungsprofil	60
Gehälter	61
Mehr-/Überstunden	63
Personalstand	64
Supervision	65
Weiterbildung	66
Berufliche Möglichkeiten	66
Resümee	68

## Vorbemerkung

Ziel dieser Untersuchung war es, einerseits die bisherige Aufgabenerfüllung durch die GB neu gemessen an den Vorgaben von Seiten der Stadt Wien zu evaluieren, und andererseits Probleme bzw. Defizite aus der Sicht der GB neu zu erheben.

Dazu wurden insgesamt 37 Interviews in den 17 GB neu durchgeführt, die größtenteils zwischen Juni und August 2004 erfolgten. Befragt wurden alle 13 von der Stadt Wien beauftragten Träger<sup>1</sup> sowie weiters in der Mehrzahl der Einrichtungen ein/e VertreterIn des Teams, der/die schwerpunktmäßig in der Beratungsarbeit tätig war. In acht GB neu erfolgten zwei Interviews: bei den GB 6/7 und 8/9<sup>2</sup> sowie bei den GB 21 und 22, weil deren Leitung von ProjektleiterInnen vor Ort wahrgenommen wird, bei der GB 10, weil diese den Bezirk mit der größten Anzahl von Gemeindewohnungen betreut, bei der GB 11 auf Wunsch des Trägers sowie bei den GB 14 und 19 auf Wunsch des Teams.

Themen der leitfadensorientierten Interviews waren die Struktur und das Aufgabenprofil der GB neu, das Verhältnis zu den Auftraggebern, Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern, die zentralen Tätigkeitsbereiche sowie die Arbeitssituation der MitarbeiterInnen in den einzelnen GB neu. Der Bericht ist diesen Schwerpunktsetzungen entlang strukturiert, abgeschlossen wird er mit einem Resümee, in dem auch versucht wird, Verbesserungsmaßnahmen auf verschiedenen Ebenen herauszuarbeiten.

Ergänzend wurden neben den Interviewaussagen die Tätigkeitsberichte aller Einrichtungen aus den Jahren 2002 und 2003 sowie deren Beratungsstatistiken aus dem Jahr 2003 für die Untersuchung herangezogen.

Die Evaluierung stieß bei den GesprächspartnerInnen, und dabei insbesondere bei den GB-MitarbeiterInnen, auf großes Interesse und eine hohe Gesprächsbereitschaft. Dies war nicht zuletzt deshalb möglich, weil eine Anonymisierung der Aussagen zugesichert werden konnte. Die Nennung einzelner Einrichtungen erfolgt daher ausschließlich in Zusammenhang mit Auskünften, die ohnehin bereits etwa in den Tätigkeitsberichten bekannt gemacht worden

---

<sup>1</sup> Ein Träger leitet vier GB's, und eine GB ist beim Magistrat angesiedelt.

<sup>2</sup> Die Projektleitung wird in beiden Einrichtungen von derselben Person wahrgenommen, mit der also nur ein Interview geführt wurde.

waren bzw. die als unproblematisch eingeschätzt wurden. Besonders markante Aussagen werden im Bericht wiedergegeben und durch Anführungszeichen kenntlich gemacht.

Abschließend soll darauf hingewiesen werden, dass dieser Bericht ausschließlich subjektive Erfahrungen und Einschätzungen von Seiten der GB neu wiedergibt – die „andere Seite“, insbesondere Sichtweisen der Auftraggeber und Kooperationspartner, wurde aufgrund der methodischen Anlage der Evaluierung nicht gehört.

## Struktur der GB neu

Die Zahl der Gemeindewohnungen in den von den GB neu betreuten Bezirken variiert beträchtlich: Die kleinste GB neu ist die für den 6./7. Bezirk mit 2.312 Gemeindewohnungen, die größte die im 10. Bezirk mit 28.722 Gemeindewohnungen.<sup>1</sup> Nach Auskunft der MA 25 orientiert sich das Honorar für die einzelnen GB neu nicht nur an der Zahl der Gemeindewohnungen, sondern berücksichtigt auch die *Größe des jeweiligen Bezirks*.

Das geringste *jährliche Honorar*<sup>2</sup> belief sich 2003 auf 50.000 Euro und entfiel auf die GB neu für den 6. und 7. Bezirk, in denen sich auch tatsächlich die wenigsten Gemeindewohnungen befinden und die gleichzeitig flächenmäßig die kleinste Einheit darstellen. Für die GB neu im 6./7. Bezirk stehen damit je Wohnung 21,6 Euro zur Verfügung – das ist genau das Doppelte des den GB's durchschnittlich für jede Gemeindewohnung zur Verfügung stehenden Betrags von 10,8 Euro. Diesbezüglich über eine bessere Mittelausstattung verfügt nur die GB neu für den 8./9. Bezirk, nämlich mit 26,7 Euro je Wohnung. Relativ viel Geld je Wohnung – nämlich 15 Euro – erhält auch die GB 3. Dagegen haben die für die meisten Gemeindewohnungen zuständigen GB's, nämlich die GB 10 und die GB 21, obwohl ihnen das Maximalhonorar in Höhe von jeweils 150.000 Euro zugestanden wurde, pro Wohnung nur 5,2 bzw. 5,7 Euro zur Verfügung.

Tab.1: Honorare GB neu 2003

Gebietsbetreuungen	Honorar gesamt in €	Honorar je Wohnung in €	Anzahl Gemeinde- wohnungen - Rang	Fläche des Bezirks - Rang <sup>3</sup>
10. privat	150.000	5,2	1	5
(nur NEU) 21. SEG	150.000	5,7	2	3
(nur NEU) 22. SEG	150.000	7,2	3	1
(nur NEU) 13./23. privat	150.000	8,6	4	2
3. privat	145.000	15,0	10	11
11. ÖSW	100.000	6,0	5	7
12. privat	100.000	6,8	6	10

<sup>1</sup> Quelle: Statistisches Zentralamt; Informationen zur Verfügung gestellt von der MA 25.

<sup>2</sup> Nicht berücksichtigt wurde hier die GB Karmeliterviertel, weil es sich bei ihr um eine magistratsinterne Einrichtung handelt.

<sup>3</sup> Quelle: Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien. Ausgabe 2003, Seite 17.

20. privat	100.000	7,9	7	12
16. privat	100.000	9,5	8	9
(nur NEU) 19. GEWOG	100.000	9,8	9	6
(nur NEU) 14. privat	100.000	10,8	11	4
4./5. GESIBA	100.000	12,3	12	15
15. privat	75.000	10,0	13	14
17./18. privat	75.000	10,1	14	8
8./9. SEG	75.000	26,7	15	13
6./7. SEG	50.000	21,6	16	16

Bei den insgesamt 17 GB neu fungiert in einem Fall die Stadt Wien als *Träger*, bei neun Einrichtungen Private und bei sieben gemeinnützige Einrichtungen: je einmal die GESIBA, die GEWOG und das ÖSW, viermal die SEG.

Eine weitere Unterscheidung ergibt sich dahingehend, dass die GB neu zwar mehrheitlich *bei einer bestehenden klassischen GB* angesiedelt wurden (insgesamt zwölf), für manche Bezirke aber *ausschließlich eine GB neu* eingerichtet wurde (im 14., 19., 21. und 22. Bezirk sowie für den 13./23. Bezirk). Bei einer gemeinsamen Beauftragung von GB klassisch und neu gibt es im Regelfall ein gemeinsames Büro, dies ist nur bei den GB 4/5, 10 und 20, wo die GB neu jeweils als Außenstellen geführt werden, nicht der Fall. *Zusätzliche Außenstellen* für die Betreuung städtischer Wohnhausanlagen bestehen im 7. Bezirk (Stützpunkt Lerchenfeld) und im 12. Bezirk (Am Schöpfwerk).

Bei acht der zwölf GB's, die mit den Agenden „neu“ und „klassisch“ beauftragt sind, besteht eine *personelle Trennung* zwischen den beiden Bereichen, d.h. die MitarbeiterInnen arbeiten grundsätzlich ausschließlich entweder für „neu“ oder „klassisch“. Dabei gibt es gelegentlich klar definierte Doppelzuständigkeiten, wie etwa im 3. Bezirk, wo die Projektleiterin der GB neu auch für Notfallwohnungen, die bei der klassischen GB ressortieren, verantwortlich ist. Bei zwei weiteren GB's (GB Karmeliterviertel und GB 12) sind alle MitarbeiterInnen für beide Bereiche zuständig, bei den GB 6/7 und 16 haben einzelne Beschäftigte Doppelzuständigkeiten.

Personelle Überlappungen beim Mitarbeiterstand von einzelnen GB neu gibt es ausschließlich in Einrichtungen, die von der SEG geführt werden: Einzelne Beschäftigte arbeiten sowohl für die GB 6/7 und 8/9 bzw. für die GB 21 und 22.

## **Leitung und Staff**

Die neun privat geführten Einrichtungen werden alle – wie es die Anforderungen in der Ausschreibung vorsehen<sup>4</sup> – von DiplomingenieurInnen bzw. ArchitektInnen geleitet, auch die GB's für den 13./23. sowie für den 14. Bezirk, wo ausschließlich GB neu eingerichtet wurden. Die gemeinnützigen Träger setzen für die *Projektleitung* vor Ort ebenfalls fast ausschließlich Personen mit denselben Qualifikationen ein, nur in der GB 21 arbeitet ein Sozialwissenschaftler für die GB neu.

Auf der Ebene der *MitarbeiterInnen* dagegen überwiegen sozialarbeiterische Qualifikationen gegenüber den planerisch-technischen. Von unseren 21 InterviewpartnerInnen waren acht ausgebildete SozialarbeiterInnen und zwei Pädagoginnen, fünf hatten eine planerische Ausbildung (drei von ihnen zusätzlich eine Mediationsausbildung), eine war doppelt qualifiziert. Die fünf übrigen hatten sehr unterschiedliche Ausbildungshintergründe, die meisten von ihnen allerdings auch mit einem Schwerpunkt im sozialen Bereich, wie z.B. eine pensionierte Volksschullehrerin und eine Mediatorin.

Die *Zahl* der in den GB neu *beschäftigten Personen* variiert von einem Mitarbeiter in der GB 17/18 bis zu fünf Beschäftigten in der GB 21. Die Durchschnittsgröße liegt bei einem zweiköpfigen Team, wobei allerdings ein großer Teil der Beschäftigten nur in Teilzeit arbeitet. Das *wöchentliche Stundenaufkommen* der MitarbeiterInnen für die GB neu beträgt zwischen 20 (GB 17/18) und rund 100 (GB 10, 20, 21, 22). Zwischen 45 und 55 Stunden für die GB neu werden in fünf Einrichtungen aufgebracht (GB 8/9, 11, 15, 16, 13/23), rund 30 in der GB 6/7 und 14, rund 60 in der GB 3 und 19 sowie 90 in der GB 4/5.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Den Bestimmungen für die Anbotslegung zufolge ist für eine Bewerbung „eine einschlägige Befugnis nach dem Ziviltechnikergesetz oder der Gewerbeordnung“ erforderlich (Beilage A1).

<sup>5</sup> Da in der GB Karmeliterviertel und in der GB 12 alle MitarbeiterInnen für die Agenden klassisch und neu zuständig sind, wurde hier der Stundenaufwand nicht erhoben.

Das *Auftragsvolumen* spiegelt sich nicht eindeutig im Stundenaufkommen wider. So fallen etwa im 20. Bezirk relativ viele Mitarbeiterstunden an, in der GB 13/23 ebenso wie in der GB 3 dagegen relativ wenige. Das lässt sich einerseits damit erklären, dass die Arbeitsstunden der TrägerInnen in der GB neu stark variieren: In der GB 13/23 etwa arbeiten neben den beiden Angestellten auch alle drei Mitglieder des Trägerkonsortiums in der GB mit. Andererseits spielen hier vermutlich zum Teil auch die unterschiedlichen Gehälter, die von den einzelnen Einrichtungen bezahlt werden,<sup>6</sup> eine Rolle sowie das Profitinteresse von TrägerInnen. Dass ein höheres Stundenkontingent für Anstellungen nicht erforderlich wäre, kann in den meisten GB's wohl verneint werden, da viele MitarbeiterInnen meinten, die Tätigkeit in der GB neu sei „ein Fass ohne Boden“ und sie wären mit Arbeit „zugeschüttet“.

Da die Angebote der TrägerInnen auf normierten Honorarsätzen (inklusive Overheads) basieren, die MitarbeiterInnen – mit der einen Ausnahme der GB 14 – aber im Regelfall in der Einrichtung angestellt und ihre Arbeitsstunden inklusive Lohnnebenkosten<sup>7</sup> wesentlich billiger sind als die der MA 25 gegenüber veranschlagten Honorare, ist das System wenig transparent: Gegenüber der MA 25 abgerechnet werden die angebotenen „teuren“ Stunden und nicht die tatsächlich geleisteten.

Das Angebot an die MA 25 umfasst Arbeitsstunden von ProjektleiterInnen, StadterneuerungsexpertInnen, BetreuungsspezialistInnen und Fachkräften. Der Stundensatz der StadterneuerungsexpertInnen beträgt 80 Prozent des Satzes für ProjektleiterInnen, der von BetreuungsspezialistInnen 65 Prozent und der von Fachkräften 50 Prozent. Die interne Einstufung der in der GB neu Beschäftigten erfolgt entweder unter der Rubrik Stadterneuerung oder Betreuung, und zwar in vielen Fällen anscheinend unabhängig vom Ausbildungshintergrund oder vom Tätigkeitsbereich, sondern als Ergebnis von Gehaltsverhandlungen.

### **Wichtigkeit und Nutzen der GB neu für die TrägerInnen**

Die in ihrer Funktion als Träger der GB neu befragten InterviewpartnerInnen meinten mit nur einer Ausnahme<sup>8</sup>, dass für sie die *GB neu* gegenüber der klassischen Gebietsbetreuung

---

<sup>6</sup> siehe das Kapitel „Arbeitssituation“.

<sup>7</sup> Der durchschnittliche Nettostundensatz der angestellten MitarbeiterInnen in Höhe von 8,5 Euro kostet den Dienstgeber inklusive Lohnnebenkosten und „Abfertigung neu“ bei einer Vollzeitbeschäftigung maximal 20 Euro, bei einer 20-Stunden-Woche maximal 16 Euro.

<sup>8</sup> Diejenigen Träger, die ausschließlich mit der GB neu beauftragt sind, wurden dazu nicht befragt.

*gleichwertig* sei. Es seien lediglich die Tätigkeitsfelder anders gelagert, sodass die klassische eher planerisch und städtebaulich orientiert sei, währenddessen es in der GB neu viel mehr auf die zwischenmenschliche Dimension ankomme. Einzelne betonten, dass ihnen bereits vor der Einrichtung der GB neu die „soziale Komponente“ bzw. die Gemeinwesenarbeit immer wichtig gewesen sei, daher hätten sie seit jeher auch in der klassischen GB SozialarbeiterInnen beschäftigt. Nur ein Gesprächspartner erklärte, dass ihn die GB neu nicht interessiere, er empfand die Tätigkeit im Gemeindebau als „eher technokratisch“, wenn auch mit sozialen und psychologischen Elementen, wogegen es bei der klassischen GB um Stadterneuerung gehe, und da liege sein persönlicher Schwerpunkt. Allerdings habe auch er in der klassischen GB immer schon mit SozialarbeiterInnen gearbeitet.

Durchgängig betont wurde die Sinnhaftigkeit der Beauftragung mit den Agenden sowohl der klassischen GB als auch der GB neu: Da sich die beiden Bereiche berührten, könnten so *Synergieeffekte* genützt werden.

In fast allen Interviews wurde danach gefragt, ob die Übernahme einer GB neu für einen Träger *finanziell einträglich* sei. Das wurde von den *gemeinnützigen Einrichtungen* durchgängig verneint: Als Non-profit-Unternehmen dürfe man keine Gewinne erwirtschaften. Die meisten Gemeinnützigen erklärten allerdings, dass auch bei den GB neu Regiekosten und Overheads verrechnet würden. Nur die Gesprächspartnerin von der GEWOG meinte, dass die GB ausschließlich deshalb nicht defizitär sei, weil auf sie der Gemeinkostenschlüssel des Unternehmens nicht angewendet werde und Kosten für Controlling, EDV oder Buchhaltung nicht eingerechnet würden.

In den Interviews wurde als Nutzen der Übernahme einer GB neu herausgestrichen, dass man durch diese Tätigkeit viel *für andere Projekte lernen* könne, die man als Bauträger oder Hausverwalter betreibe. Nur ein Gesprächspartner erzählte, er habe seine GB in der Hoffnung übernommen, dadurch im Bezirk zu anderen Aufträgen zu kommen, was sich aber nicht bewahrheitet habe. Dagegen wurde von privaten Trägern mehrfach vermutet, dass Gemeinnützige sich vor allem deshalb für GB's interessierten, weil sie über in deren Rahmen hergestellte Kontakte Bauaufträge lukrieren könnten.

Von den *privaten TrägerInnen* wollten einzelne auf die Frage nach dem Profit überhaupt nicht eingehen, die Antworten der anderen variierten stark. Im Übrigen wurde meistens nicht zwi-

schen der klassischen GB und der GB neu unterschieden. Ein Gesprächspartner erklärte, dass die GB für ihn einen wichtigen finanziellen Rückhalt darstelle, und vertrat die Ansicht, dass jeder, der das nicht zugebe, lüge. Ein anderer meinte, er kalkuliere einen jährlichen Gewinn von 15 Prozent der Auftragssumme, weil die GB einen Teil seiner beruflichen Grundkosten abdecken müsse: Allein diejenigen Kosten, die bei ihm in Zusammenhang mit der Ziviltechnikerbefugnis anfielen, beliefen sich jährlich auf mehr als 18.000 Euro. Ein anderer strebe einen jährlichen Gewinn von sieben bis acht Prozent der Auftragssumme an. Nur in einem Interview wurde angegeben, dass man nichts an der GB verdiene und diese kostenneutral sei. Die übrigen GesprächspartnerInnen blieben sehr vage und meinten entweder, dass die GB „gut bezahlt“, oder aber, dass sie „nicht wirklich lukrativ“ sei.

Manche TrägerInnen verwenden anscheinend einen Teil der Einnahmen aus der GB für die *Schaffung von Rücklagen* etwa für Abfertigungen. Das dürfte aber nicht generell der Fall sein, da einzelne TrägerInnen meinten, sie „fürchteten“ sich vor solchen Zahlungen, die allerdings eher bei den klassischen GB's aufgrund der dort schon deutlich länger währenden Beschäftigungsverhältnisse erwartet werden. Ein Träger gab an, er bilde Rücklagen dafür, um gegebenenfalls finanzielle Engpässe abdecken zu können – und es komme vor, dass man das Budget um 5.000 bis 6.000 Euro überschreite, weil man sich bei den Tätigkeiten der Gebietsbetreuung leicht „verzetteln“ könne.

Die *Erwartungen an „Nebeneffekte“* der Übernahme einer GB – wobei primär an Bauaufträge gedacht wurde – sind unterschiedlich. So gibt es Träger, die in dem Bezirk, in dem sie eine GB innehaben, bewusst nicht versuchen würden, privat Aufträge zu lukrieren – die GB solle sich auf „neutralem Boden“ befinden. Eine Trägerin bedauerte dagegen, dass manche Kollegen über die GB Hochbauaufträge, v.a. für Sockelsanierungen, erhielten, sich diese Erwartung aber bei ihr nicht erfüllt hätte. Ein anderer Träger erklärte, die GB eröffne keinen Zugang zu Bauaufträgen, weil die GB im Bezirk verankert sei und auf Bezirksebene keine Bauaufträge vergeben würden. Ein weiterer Gesprächspartner meinte, man bekomme zwar nicht „automatisch“ Aufträge, weil alle Bauvorhaben ausgeschrieben würden, habe aber im Bezirk über die GB zumindest „einen Fuß drinnen“. Für einige Träger bestehe die Motivation zur Betreibung einer GB darin, dass ihnen „ihr“ Bezirk am Herzen liege und sie über die GB Langzeitentwicklungen beobachten wollten.

Private ebenso wie gemeinnützige TrägerInnen, die aktuell eine GB betreiben, gaben an, nicht an der Übernahme einer zweiten Einrichtung interessiert zu sein. Als Praxisfeld für die Erweiterung ihrer Erfahrungen reiche eine solche Einrichtung aus, der erforderliche Zeitaufwand für eine weitere lohne sich nicht.

### **Arbeitsausmaß und Tätigkeiten der TrägerInnen**

Mit zwei Ausnahmen (GB 11 und 17/18) gaben alle von uns danach befragten TrägerInnen an, in der GB neu tätig zu sein, dies jedoch in unterschiedlichem Ausmaß, wobei sich bei den meisten die Tätigkeiten auf eine *punktueller Mitarbeiter* beschränken. In einem deutlich größeren Umfang arbeiten jene privaten TrägerInnen mit, die ausschließlich einen Auftrag für die GB neu haben: Sie sind nach eigenen Angaben im Ausmaß von rund 15 Wochenstunden (GB 14) bzw. rund 40 Wochenstunden (GB 13/23) in der GB beschäftigt (und dabei vor allem für bauliche Fragen zuständig). Inhaltlich am stärksten bringt sich (bei einer Wochenarbeitszeit von zehn bis 15 Stunden) der Träger der GB 12 ein, der zugleich als Leiter der GB fungiert. Da er die generelle Verantwortung trage, sei er überall eingebunden: Er sehe jeden Brief, der hinausgehe, gebe vor, wie welcher Fall zu behandeln sei, und übernehme schwierige Fälle selbst.

In einzelnen GB neu hätten sich die TrägerInnen in der Aufbauphase in größerem Ausmaß selbst eingebracht, mittlerweile würden aus ihrer Sicht die MitarbeiterInnen „das auch sehr gut alleine machen“.

Die häufigste Form der Mitarbeit von TrägerInnen in der GB neu ist die (laufende oder fallweise) Teilnahme an *Teambesprechungen*, in denen meist Agenden sowohl von GB neu als auch klassisch besprochen würden. Weiters wurde von vier TrägerInnen (GB 3, 14, 16, SEG) der Bereich *Öffentlichkeitsarbeit* als jenes Feld genannt, in dem sie explizit für die GB neu tätig würden. Zu den Arbeitsbereichen von TrägerInnen zählen auch die Repräsentation der GB nach außen und dabei insbesondere der Kontakt zu BezirkspolitikerInnen, die Teilnahme an den GB-LeiterInnentreffen, konzeptionelle Tätigkeiten sowie die fallweise Teilnahme an Veranstaltungen. Schließlich wurden noch Networking, das Verfassen des bzw. die Mitarbeit am Tätigkeitsbericht, die Verantwortung für bzw. die Kontrolle des Teams, die Kommunika-

tion zwischen der GB klassisch und neu sowie administrative Aufgaben als Betätigungsfelder genannt.

Einzelne private TrägerInnen waren gegenüber der Trägerschaft von gemeinnützigen Einrichtungen skeptisch. Die gemeinnützigen Träger hätten im Regelfall nichts mit der GB zu tun und wüssten nicht, was dort ablaufe, wodurch Reibungsverluste entstünden.

Faktum ist, dass die *interne Struktur der GB's sehr unterschiedlich* ausgestaltet ist, wobei etwa die Zahl der MitarbeiterInnen oder die Frage, ob die GB neu und die klassische GB gemeinsame Räumlichkeiten benützen oder nicht, eine Rolle spielt. Die Form der Trägerschaft scheint weniger relevant, weil sowohl bei den Privaten als auch bei den Gemeinnützigen unterschiedlich hohe Aktivitätsniveaus bestehen. In einigen Interviews entstand allerdings der Eindruck, dass sich die TrägerInnen bzw. die dazwischen geschalteten ProjektleiterInnen stärker der klassischen GB verpflichtet fühlten als der GB neu und kaum Leitungsaufgaben im Rahmen der GB neu wahrnehmen. Insbesondere problematisch ist dies in Bezirken, in denen die MitarbeiterInnen immer wieder Konflikte mit der Bezirkspolitik austragen müssen, ohne von der Leitung unterstützt oder entlastet zu werden. Aber es gibt auch bei den Teams unterschiedliche Erwartungshaltungen: Manche InterviewpartnerInnen betonten v.a. den Aspekt der großen Selbstständigkeit, der ihnen viel bedeute und das Gefühl des Im-Stich-gelassen-Werdens aufwiege, anderen war es wichtig, eine „greifbare“ Leitung zu haben, die Rückendeckung und Unterstützung gebe.

## Aufgaben der GB neu

Im „Arbeitsrahmenprogramm für Gebietsbetreuungen zur Betreuung städtischer Wohnhausanlagen“<sup>1</sup> sind drei Aufgabenbereiche mit ihren Unterbereichen fixiert:

- Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit
  - Soziales
  - Wohnbetreuung
- Gebietserneuerung und Stadtteilmanagement
  - Partizipation und Stadtteilarbeit
  - Blocksanierung
  - Öffentlicher Raum
  - Nahversorgung
  - Impulsprojekte
- Öffentlichkeitsarbeit
  - Medial
  - Veranstaltungen.

Auf den Stellenwert dieser drei Schwerpunkte in ihren jeweiligen Einrichtungen angesprochen, gaben sowohl MitarbeiterInnen als auch TrägerInnen der GB neu an, dass die Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit ihre Haupttätigkeit ausmache und für die übrigen beiden Bereiche kaum Zeitressourcen zur Verfügung stünden. Bei den meisten GB's, die mit den Aufgaben klassisch und neu betraut sind, besteht faktisch dahingehend eine Aufgabenteilung, dass die GB neu für Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit und die klassische GB für Gebietserneuerung und Stadtteilmanagement zuständig ist. Für die Öffentlichkeitsarbeit ist gelegentlich der Träger bzw. die Trägerin persönlich zuständig, manchmal wird sie von der klassischen GB betrieben, selten von beiden Sparten gemeinsam.

Die *Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit* wird allgemein als *Kernaufgabe* der GB neu gesehen, nur einzelne InterviewpartnerInnen erwähnten, dass in diesem Feld auch die klassische Gebietsbetreuung tätig werde. Von manchen GesprächspartnerInnen wurde diese Aufgabenbezeichnung aber als hochtrabend empfunden: Das, was die Schlagwörter evozierten, könne nicht geleistet werden, weil es dafür an Ressourcen mangle. Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit werde nicht umfassend, sondern nur in Form von Einzelprojekten durchgeführt – weil

---

<sup>1</sup> Beilage D2 der Ausschreibungen für die Vergabe eines Werkvertrags für die Jahre 2003 bis 2005.

im Zentrum der Tätigkeiten der GB neu die individuelle *Fallarbeit* stehe, die fast alle personellen Ressourcen binde.

Die übrigen Aktivitäten im Bereich der Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit differieren oft beträchtlich. Genannt wurden beispielsweise: die Beteiligung in Regionalforen, offizielle und informelle Kontakte zu anderen Institutionen (z.B. verschiedenen Magistratsabteilungen, Wiener Wohnen, Bezirksvorstehung, Jugendzentren, Polizei, Bürgerdienst, Volkshochschulen), Vernetzungsfrühstücke, Jours fixes mit HausbesorgerInnen, Teilnahme an Arbeitsgruppen zu verschiedenen Themen, oder auch Projekte im öffentlichen und halböffentlichen Raum wie Theater oder Hoffeste, zu denen auch die umliegenden AnwohnerInnen eingeladen werden. Als wichtige Schwerpunkte wurden insbesondere die Arbeit mit Jugendlichen sowie die Integration von MigrantInnen genannt.

Die Haltung in den GB neu – sowohl bei MitarbeiterInnen als auch bei TrägerInnen – gegenüber den Aufgaben *Gebietserneuerung und Stadtteilmanagement* variiert: Einige erklärten diese Bereiche zu ausschließlich planerischen, weshalb sie auch klar bei der klassischen Gebietsbetreuung ressortieren und die GB neu nicht betreffen würden. Andere meinten, dass zu diesem Tätigkeitsfeld die Betreuung von Sanierungshäusern gehöre, und das werde von ihrer GB neu wahrgenommen bzw. sei wegen des guten Zustandes der Gemeindebauten im Bezirk nicht erforderlich. Schließlich vertraten einzelne GesprächspartnerInnen die Ansicht, dass manche Gemeindebauten als eigene Stadtteile zu betrachten seien und Stadtteilmanagement erforderlich sei. Vereinzelt wurde die Durchführung von Projekten, die meist in Kooperation mit der klassischen GB erfolgten, auch diesem Arbeitsschwerpunkt zugeordnet.

Das Thema *Öffentlichkeitsarbeit* erwies sich in den Interviews als wenig ergiebig: Viele MitarbeiterInnen und TrägerInnen erklärten, dass diese wegen Zeitmangels oft zu kurz komme. Einzelne GesprächspartnerInnen wiesen außerdem darauf hin, dass sich die GB neu schlecht vermarkten lasse. Bei vielen zu bearbeitenden Konflikten seien MigrantInnen involviert und durch ein Ansprechen von Problemen laufe man Gefahr, „den falschen Leuten in die Hände zu spielen“. Bei einzelnen Einrichtungen wurde erklärt, man betreibe überhaupt keine Öffentlichkeitsarbeit, andere verwiesen in diesem Zusammenhang auf von ihnen durchgeführte Feste und Veranstaltungen bzw. auf die Herausgabe von Informationsblättern oder themenbezogenen Foldern.

Trotz der Schwachstelle Öffentlichkeitsarbeit waren die meisten GesprächspartnerInnen der Ansicht, dass ihre GB neu bei den BewohnerInnen der Gemeindebauten gut bekannt sei, obwohl dies gelegentlich durch die Vermutung relativiert wurde, dass die GB neu als Teil von Wiener Wohnen gesehen werde. Ein hoher Bekanntheitsgrad sei insbesondere in den transdanubischen Bezirken aufgrund der Weitläufigkeit ihres Betreuungsgebietes nicht gegeben (und diese könne auch nur durch die Einrichtung von zusätzlichen Außenstellen verbessert werden). Auch von anderen wurde vereinzelt ein geringer Bekanntheitsgrad gemutmaßt – entweder bedauernd oder unter Hinweis darauf, dass Hilfesuchende ohnehin, falls erforderlich, von Wiener Wohnen zur GB neu geschickt würden.

### **Umfang des Arbeitsauftrags**

Von vielen InterviewpartnerInnen wurde festgestellt, dass der Arbeitsauftrag der GB neu *wenig verbindlich* formuliert ist. In der Anfangsphase habe sich seitens der Auftraggeber niemand eine genaue Aufgabenstellung überlegt, wodurch der Auftrag dahingehend zu verstehen gewesen sei, für alles zuständig zu sein, was nicht in den Bereich von Wiener Wohnen falle. Diese als ausufernd empfundenen Vorgaben konnten mit den vorhandenen Ressourcen nicht bewältigt werden. Durch *eigene Schwerpunktsetzungen* musste sich jede Einrichtung erst ein Profil erarbeiten. Weiters waren Rollenklärungen mit anderen Institutionen, z.B. mit Wiener Wohnen, notwendig – wobei es etwa bei WW immer noch keine klaren Richtlinien dafür gebe, wann die GB neu einzuschalten sei. Vor allem in diesem Bereich wurde von den GesprächspartnerInnen weiterer Handlungsbedarf verortet.

Die Mehrzahl der befragten Personen gab jedoch an, dass gerade die ungenaue Ausformulierung des Rahmenprogramms der MA 25 Vorteile dahingehend habe, dass jede einzelne GB neu eigene Akzente setzen und besser *auf die unmittelbaren Erfordernisse* im jeweiligen Bezirk *reagieren* könne. Mit stärkeren Vorgaben würden gewisse Aspekte der Arbeit vor Ort nicht erfasst. Im Grunde sei die genaue Festlegung der Tätigkeitsbereiche Sache der AntragstellerInnen und in weiterer Folge der einzelnen Teams, die im jährlichen Arbeitsplan selbst Schwerpunkte der Tätigkeiten festlegten. Auch diese würden möglichst offen gehalten, da im Vorhinein sehr schwer abzuschätzen sei, wie viel Budget für einzelne Projekte zur Verfügung stehen werde bzw. welche Entwicklungen sich aktuell ergeben würden.

Durch das Offenhalten des Rahmenprogramms der Ausschreibung wie des Arbeitsplans der einzelnen GB's würden Freiräume garantiert, welche von allen befragten GB-MitarbeiterInnen begrüßt und für die tägliche Arbeit im Bezirk für notwendig befunden wurden. Flexibilität bei den Arbeitsschwerpunkten sei nicht zuletzt deshalb ein positiver Aspekt der Strukturen der GB neu, weil sie die persönliche Entwicklung der einzelnen MitarbeiterInnen ermögliche.

Trotz der überwiegend positiven Bewertung des nur groben Arbeitsauftrages wurde jedoch auch *punktueller Kritik* laut: So sei man aufgrund der ungenauen Vorgaben mit *überzogenen Erwartungshaltungen* von Seiten Wiener Wohnens und des Stadtratsbüros konfrontiert. Hinzu kämen die informellen Vorgaben seitens der Bezirkspolitik, denen man sich – wie mehrere InterviewpartnerInnen bemerkten – in der Praxis der GB-Arbeit ebenso verpflichtet fühlen müsse wie den tatsächlichen Auftraggebern. Manche InterviewpartnerInnen fühlten sich von den unterschiedlichen und unüberblickbaren Zuständigkeiten tendenziell überfordert.

Die unverbindliche Definition der erwarteten Tätigkeiten mache zudem eine den vorhandenen Ressourcen angemessene Begrenzung des *Arbeitsaufwandes* trotz Schwerpunktsetzung schwierig. Man müsse mit dem Zeitbudget verantwortungsvoll haushalten. Das Grundkonzept der GB neu sei das einer niederschweligen Institution, wodurch man häufig mit Anfragen seitens GemeindebaumieterInnen, aber auch anderer BewohnerInnen des Bezirks konfrontiert sei, die nicht in die Zuständigkeit der GB neu fallen würden. So würden allgemeine Missstände im Bezirk bei der GB neu deponiert, beispielsweise Ärger über Hundekot auf den Straßen, fehlende Fußgängerüberquerungen, Vandalismus in öffentlichen Parks und dergleichen. Hinzu komme, dass etwa von verschiedenen Magistratsabteilungen (z.B. MA 11) viele „Irrläufer“ an die GB neu weitergeleitet würden. Es sei aber gerade die Stärke der GB neu, dass hier niemand abgewimmelt werde. Nach wie vor sei die Vermittlung eines klaren Profils der GB neu nach außen schwierig. Die GB 14 etwa versuche diesem Problem durch die Gestaltung von Foldern zu begegnen, die sich in erster Linie auf häufig gestellte Fragen beziehen.

Neue Probleme bezüglich des Tätigkeitsprofils wurden durch die Auflösung des *Wiener Integrationsfonds* befürchtet, vor allem was die künftigen Zuständigkeiten für die bisher gemeinsam bearbeiteten Felder der Integrationsarbeit betreffe.

## **Kompetenzen**

Von einigen GesprächspartnerInnen wurde kritisiert, dass die GB neu in ihrem Tätigkeitsfeld zwar über eine informelle Generalkompetenz, aber *kaum* über *offizielle Handlungskompetenzen* verfüge. Das Problem der GB neu sei, dass sie stets nur Empfehlungen aussprechen könne und auf die sie unterstützenden Stellen angewiesen sei – und der Erfolg ihrer Arbeit sei vom Tätigwerden anderer Einrichtungen abhängig. Sie müsse bei jeder Entscheidung rückfragen und Hierarchien und Instanzenwege einhalten, was die Arbeit beträchtlich erschwere. In der Praxis schicke die GB neu beispielsweise diverse soziale Einrichtungen zu von ihr betreuten Personen, ohne offiziell dazu befugt zu sein. Es spiele sich viel in einem Graubereich ab, was nur so lange gut gehen könne, wie die Arbeit der GB neu von der MA 25, dem Stadtratsbüro, dem Bezirk und Wiener Wohnen geduldet und gutgeheißen werde – und das bedeute eine starke Abhängigkeit. Die ausstehende Aufteilung von Kompetenzbereichen spiele insbesondere im Verhältnis zu Wiener Wohnen eine wichtige Rolle.

Um eine höhere *Akzeptanz* sowohl bei anderen Institutionen als auch bei KlientInnen zu erzielen, wurden mehr Entscheidungsbefugnisse und vereinzelt auch eine Gleichstellung der GB neu mit dem Magistrat gefordert.

## **Einschätzung der spezifischen Problematik in den Bezirken**

Fast durchgängig wurde die Einstiegsfrage für die Interviews, ob das jeweilige Betreuungsgebiet als „besonders problematisch“ empfunden werde, von den GB-MitarbeiterInnen ebenso wie von den TrägerInnen verneint.

Mehrere GesprächspartnerInnen meinten, dass die *Problemlagen* im Grunde in allen Bezirken *dieselben* seien. Die GB neu habe es überall mit häufig *als schwierig empfundenen Gruppen* wie MigrantInnen, psychisch Kranken, Jugendlichen, Arbeitslosen und „nicht integrierbaren ÖsterreicherInnen“ wie etwa Haftentlassenen zu tun. Während vereinzelt vermutet wurde, dass in Gemeindebauten mehr MigrantInnen, AlkoholikerInnen und psychisch Auffällige als in Privathäusern leben würden, was das Konfliktpotential erhöhe, verwiesen andere in Zusammenhang mit Mieterkonflikten auf *Spezifika der BewohnerInnen* der Gemeindebauten. Die AltmietterInnen würden sich mit „ihrem“ Gemeindebau stark identifizieren und sich daher

vehement gegen Veränderungen wehren. Sie seien streitbarer als private MieterInnen und, gerade wenn sie ein Naheverhältnis zur SPÖ hätten, sofort bereit, sich mit ihren Anliegen an den Stadtrat oder die Bezirksvorstehung zu wenden, die ihrerseits zugunsten ihrer Klientel intervenieren würden. Diese Beobachtungen wurden vereinzelt dadurch ergänzt, dass MieterInnen im Gemeindebau anders als MieterInnen in den „bürgerlichen“ Bezirken bzw. in Privathäusern selbst keine Verantwortung übernehmen wollten und kein Eigenengagement zeigten.

Darüber hinaus kamen einzelne *bezirksspezifische Eigenheiten* – bezogen auf die Gemeindebauten, deren BewohnerInnen bzw. das Umfeld – zur Sprache, die für die Arbeit der GB neu als relevant erachtet wurden.

Das unterschiedliche *Sanierungsniveau* der städtischen Wohnhausanlagen und dessen Auswirkungen auf die Bewohnerstruktur wurden mehrfach angesprochen. In den *Bezirken 4 bis 7* etwa seien die Wohnungen in der Regel in sehr gutem Kategorie A-Zustand, was sich auf den Mietzins auswirke, so dass sozial Schwächere in andere Bezirke verdrängt worden seien. In den Bezirken innerhalb des Gürtels habe man aufgrund der guten Ausstattung der Wohnhausanlagen auch relativ wenige Notfallwohnungen. Anders sieht die Situation etwa im wenig sanierten *15. Bezirk* aus: Hier sei man mit spezifischen Problemen wie Drogen, Prostitution und Gewalt konfrontiert, und weil viele Wohnungen in die Kategorie C fielen, sei die Zahl der Notfallwohnungen hoch. Auffällig sei auch, dass in den Gemeindebauten dieses Bezirks viele Haftentlassene untergebracht seien, die keine Bewährungshilfe hätten.

Im *10. und 20. Bezirk* wurde als Spezifikum auf die große Zahl an Gemeindebauten und die damit verbundene Anhäufung von Problemfällen hingewiesen. In den teilweise schlecht sanierten Favoritener Gemeindebauten lebten vor allem sozial Schwache und aufgrund der großen Anzahl von Notfallwohnungen auch viele MigrantInnen. Alkoholismus sei ein weitverbreitetes Problem; in manchen Bauten habe sich bei den BewohnerInnen Hoffnungslosigkeit breit gemacht. Darüber hinaus gebe es im 10. Bezirk einige „stigmatisierte Bereiche“ wie beispielsweise das Ernst-Kirchwegger-Haus, ein neues Flüchtlingsheim sowie ein Gefängnis, in dem insbesondere Drogenabhängige einsäßen. Während die Mitarbeiterinnen der GB 10 vor allem auf daraus resultierende Probleme verwiesen, strich der Träger heraus, dass dieser Bezirk ein gutes Feld für Gemeinwesenarbeit sei: Favoriten sei nicht so dicht bebaut wie andere Bezirke, hier würden die Menschen wohnen und auch arbeiten, was sich positiv auf die Le-

bensqualität auswirke. Er wies jedoch darauf hin, dass auch hier immer mehr Geschäfte leer stünden und das Gewerbe absiedle – eine Entwicklung, der man gegensteuern müsse.

Die *Größe der Gemeindebauten* wurde insbesondere im *12. Bezirk* als problematisch empfunden. Die Siedlung Am Schöpfwerk sei weder baulich noch städteplanerisch gut gelungen. Es seien dörfliche Strukturen entstanden, die eher wie ein Ghetto wirken würden: Viele Jugendliche kämen beispielsweise kaum aus der Anlage hinaus, weil sich auch die Schulen dort befänden. Da die Wohnungen oft sehr groß seien, würden viele kinderreiche Familien – auch mit Migrationshintergrund – dort wohnen. Immer wieder komme es deshalb zu Problemen aufgrund von Lärmbelästigung, wobei Alltagsrassismus durchbrechen würde. Insgesamt jedoch seien Konflikte in der Wohnhausanlage Am Schöpfwerk nicht virulenter oder häufiger als in anderen Gemeindebauten. Auf 1.800 Wohnungen kämen nur fünf bis zehn „Problemfamilien“.

Im *11. Bezirk* wurde auf die drei großen Gemeindebausiedlungen am Rand der Stadt hingewiesen, deren BewohnerInnen teilweise stigmatisiert würden. In der Gemeindebauanlage am Leberberg inmitten eines ansonsten eher locker bebauten Gebietes mit Genossenschaftsbauten gebe es immer wieder Anrainerkonflikte. Ein Anstieg im Zuzug von MigrantInnen sei insbesondere seit Ende der 1990er Jahre zu verzeichnen, vorher sei der MigrantInnenanteil sehr niedrig gewesen.

Der *17. und 18. Bezirk* seien zwar im Großen und Ganzen problemlos, allerdings komme es in ehemalige „Nobelgemeindebauten“ immer wieder zu Mieterkonflikten. In diesen Häusern in Grünlage wohne eine gehobene soziale Schicht: Für die Wohnungen sei anfangs ein Baukostenbeitrag zu zahlen gewesen, was mit einer sozialen Schließung verbunden gewesen sei. Mittlerweile seien die Bauten jedoch abbezahlt und somit für den allgemeinen Zuzug offen, was von den AltmietterInnen oft nicht akzeptiert würde.

Neben Spezifika der Gemeindebauten wurden von mehreren Befragten eine *dichte Besiedlung* sowie *das Fehlen von Frei- und Grünflächen* als negative Merkmale ihres Betreuungsgebietes genannt. Es handelt sich dabei um vier Bezirke innerhalb des Gürtels (*4/5, 8/9*), aber auch um zwei Außenbezirke, nämlich den *16. und den 14. Bezirk*. Bei letzterem wurde Hütteldorf als eine „imaginäre Grenze“ bezeichnet: Während von der dahinter gelegenen Villengend nur sehr wenige Anfragen kämen, konzentrierten sich die größten Probleme im dicht

verbauten Gebiet, vor allem wegen des *fehlenden Freiraums für Jugendliche*. Kinder und Jugendliche hielten sich verstärkt in den Höfen auf, wodurch es zu Konflikten mit den anderen BewohnerInnen der Anlage komme, die sich vom Lärm gestört fühlten. Darüber hinaus würden sich Jugendgruppen die Parkflächen untereinander aufteilen, so dass die einen Parks nur österreichische Jugendliche nutzten, die anderen nur solche mit Migrationshintergrund. In der GB 4/5 wurde eine Verbesserung der Situation durch die Errichtung der „Gürtelkäfige“ verzeichnet, auch aus anderen Bezirken würden viele Jugendliche zur Freizeitgestaltung „zureisen“. Im 9. Bezirk wurde kritisiert, dass bestehende Freiflächen, etwa das Poliklinikgelände bzw. Grünflächen in der Sensengasse, nicht zur allgemeinen Nutzung geöffnet würden, und aufgrund von anstehenden Privatisierungen eine weitere Verbauung befürchtet.

## Auftraggeber

In erster Linie nannten die InterviewpartnerInnen die MA 25 als Auftraggeber für die GB neu, gelegentlich wurde auch das Büro des Wohnbaustadtrats erwähnt und in einzelnen Interviews die Geschäftsstelle Infrastruktur und Stadterneuerung in der Magistratsdirektion. Die Aussagen dazu werden hier zusammengefasst und gefolgt von Überlegungen einzelner GesprächspartnerInnen zu alternativen Organisationsformen.

## Büro des Wohnbaustadtrats

Das Stadtratsbüro wird vornehmlich als eine Stelle wahrgenommen, die *KlientInnen* zur GB neu schickt, und weniger als Auftraggeber. Wenn auch der für die GB neu zuständige Mitarbeiter des Stadtrats von den meisten GesprächspartnerInnen in inhaltlichen Belangen als unterstützend erlebt wird, gibt es doch einigen Unmut dem Stadtratsbüro gegenüber: Mehrfach wurde der Vorwurf laut, man wisse dort gar nicht, was die GB neu wirklich arbeite bzw. würden „*sinnlose Aufträge*“ erteilt. So wurde in einer Einrichtung kritisiert, dass immer wieder parallele Aufträge sowohl an Wiener Wohnen als auch an die GB neu ergingen, die Angelegenheiten betrafen, die nicht in die Zuständigkeit der GB neu fielen: z.B. solle man einem Hausbesorger klar machen, er müsse besser putzen. Wenn man einen solchen Auftrag hinterfrage, heiße es lediglich, die GB neu habe das zu erledigen.

Vereinzelt wurde das Stadtratsbüro als diejenige Stelle genannt, die die *Öffentlichkeitsarbeit* der GB neu kontrolliere, bzw. wurde in einer GB neu der massive Druck von Seiten des Stadtratsbüros angesprochen, häufig Veranstaltungen durchzuführen, was aber aufgrund der beschränkten Ressourcen eine Überforderung bedeute.

Ebenso vereinzelt wurde dem Stadtrat vorgeworfen, *politische Verantwortung* an die GB neu „*abzuschieben*“. Dies wurde etwa damit in Zusammenhang gebracht, dass die GB neu als Reaktion auf die Ablehnung von GemeindebaubewohnerInnen gegenüber MigrantInnen und einen daraus resultierenden starken Zulauf zur FPÖ eingerichtet worden seien. Die Abwanderung zur FPÖ habe gestoppt werden können, von Seiten der Politik seien aber keine weiteren Aktivitäten mit dem Ziel einer verbesserten Integration von ZuwanderInnen gesetzt worden.

Jetzt müssten die GB neu mit ihren beschränkten Mitteln versuchen, Konflikte zwischen Mehrheitsbevölkerung und MigrantInnen zu entschärfen.

### **Magistratsdirektion**

Die Geschäftsstelle Infrastruktur und Stadterneuerung in der Magistratsdirektion wurde ausschließlich von einzelnen Trägern als Auftraggeber bzw. als „inhaltlich zuständige Stabsstelle“ genannt. Die Zusammenarbeit wurde von diesen als sehr gut empfunden und auf den regen Gedankenaustausch hingewiesen.

### **MA 25**

Die Träger von fünf GB neu meinten, sie seien die Kooperation mit der MA 25 betreffend vollauf zufrieden – wenn auch angemerkt wurde, dass man sich mehr Ressourcen für die GB neu wünsche. Als positiv wurde insbesondere herausgestrichen, dass sich die Magistratsabteilung fachlich nicht einmische und freie Hand lasse. Die befragten MitarbeiterInnen dieser fünf Einrichtungen und die Träger ebenso wie die MitarbeiterInnen der übrigen GB's äußerten Kritikpunkte auf verschiedenen Ebenen.

### Vertragslaufzeit und Ressourcenausstattung

Ein Kritikpunkt, der immer wieder angesprochen wurde, war die zu *kurze Laufzeit* der Beauftragungen. Zwar sei die Verlängerung auf drei Jahre erfreulich, aber immer noch nicht ausreichend für eine gewisse Planungssicherheit auf Seiten der Träger und hinsichtlich der Arbeitsplatzsicherheit für die MitarbeiterInnen. Von einem einzigen Gesprächspartner, einem GB-Mitarbeiter, wurde die regelmäßige Ausschreibung der GB's positiv bewertet, weil dadurch einer „Verfestigung“ entgegengewirkt werden könne (obwohl auch er zu bedenken gab, dass ein Trägerwechsel mit einer Kündigung des alten Teams verbunden sei). Einzelne TrägerInnen befürchteten im Übrigen, dass von Seiten der Stadt größere Umstrukturierungen bei den GB-Trägern geplant wären.

Durchgängig als Manko angesprochen wurde die zu *geringe Mittelausstattung* der GB neu. Es wurde bemängelt, dass für die GB neu generell, aber auch im Vergleich zur klassischen GB zu wenig Geld zur Verfügung stünde, und dies damit in Zusammenhang gebracht, dass der Betreuung der Gemeindebauten kein hoher Stellenwert zukomme. Aus Sicht einzelner fehle insbesondere Geld für die Anstellung von SozialarbeiterInnen. In mehreren Interviews wurde von MitarbeiterInnen darauf hingewiesen, dass die klassische GB viel weniger arbeitsintensiv sei als die GB neu, gleichzeitig aber viel besser honoriert werde (aus Sicht der TrägerInnen ist dagegen die klassische GB deutlich aufwändiger als die Betreuung der Gemeindebauten). Um mehr Transparenz hinsichtlich der Aufteilung der Gelder zwischen der GB neu und der klassischen GB zu erzielen, schlugen einzelne Gesprächspartner vor, die beiden Zweige sollten getrennt geführt und abgerechnet werden.

Zum Stichwort Ressourcen wurde auch angesprochen, dass der Schlüssel für die *Aufteilung der GB neu-Mittel* auf die Bezirke nicht stringent sei.

Ein einziger Träger erklärte, bei der nächsten Ausschreibung kein Anbot mehr legen zu wollen, sollte das Budget nicht aufgestockt werden: In den vergangenen Jahren habe sich bei gleichbleibendem Budget die Zahl der Beratungsfälle verdreifacht, er könne so nicht mehr sinnvoll arbeiten.

Um die vorhandenen Geldmittel flexibler verwenden zu können, wünschte sich eine Trägerin kein Splitting von Personal- und Sachkosten oder zumindest die Möglichkeit einer problemlosen *Umwidmung von Sachkosten* für Personalaufwand: Sie habe zu wenig Geld für Personal, könne gleichzeitig aber die Sachkosten nicht immer ausschöpfen. Öfter war allerdings zu hören, dass auch der Sachaufwand knapp bemessen sei – allein für eine Veranstaltung benötige man mehr als 1.000 Euro für Werbung, Einladungen und Plakate, die allerdings teilweise von Sponsoren finanziert würden.

Der MA 25 wurde mehrfach vorgeworfen, bei der Ausschreibung der GB neu ein „*Preisdumping*“ zu betreiben. Kriterium für die Auftragsvergabe sei nicht die Qualität des Angebots, sondern Effektivität und Kostengünstigkeit – Vorgaben, die für Sozialarbeit nicht adäquat seien. Daher legten InteressentInnen unrealistische Angebote für die GB neu, was zur Ausbeutung der MitarbeiterInnen führe. Tatsächlich variierte in den Angeboten für das Jahr 2003, die von der MA 25 für die Untersuchung zur Verfügung gestellt wurden, der den Projektleiter-

stunden zugrunde gelegte Satz zwischen 50.- und 43.- Euro, während der Ziviltechnikersatz circa 61.- Euro betrug.

Einzelne Träger meinten, dass sie aufgrund der zu geringen Ressourcen für die GB neu bzw. der fehlenden Flexibilität der MA 25 *als Arbeitgeber in Bedrängnis* kämen. Mehrfach wurde angesprochen, dass dann, wenn Beschäftigte länger krank seien, deren Gehälter weiter bezahlt werden müssten, gleichzeitig aber deren Arbeit nicht erledigt werde und Stunden gegenüber der MA 25 nicht abgerechnet werden könnten. Daraus folge letztlich für einen Arbeitgeber, dass bei einem längeren Krankenstand eine Kündigung ausgesprochen werden müsste, was aber als asozial empfunden wurde. Vom Träger der GB 15 wurden solche Überlegungen in die Praxis umgesetzt: Er sperrte im heurigen August die GB neu drei Wochen lang zu und schickte seine MitarbeiterInnen ohne Gehalt auf Zwangsurlaub. Da in der ersten Jahreshälfte aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens viele Überstunden geleistet worden seien, sei er zu dieser Maßnahme gezwungen gewesen. Er kreierte der MA 25 an, auf diese Zwangslage nicht reagiert zu haben.

Von den GB's für den 13./23., den 20., den 21. und den 22. Wiener Gemeindebezirk, die alle flächenmäßig große Gebiete betreuen, wurde der Wunsch nach einem *weiteren Bürostandort* im Bezirk geäußert.

#### „Hierarchisch und bürokratisch“

Einige GesprächspartnerInnen monierten, dass die Strukturen der Zusammenarbeit mit der MA 25 stark *hierarchisch* seien. Obwohl die GB's „genau genommen selbstständig“ seien, werde man nicht entsprechend behandelt, man müsse dauernd rückfragen und „Instanzenwege einhalten“. Gleichzeitig seien Zusagen von MitarbeiterInnen oft nicht verbindlich: „Der eine sagt das und der andere etwas anderes.“ Die hierarchischen Strukturen behinderten in manchen Fällen eine flexible und rasche Reaktion von Seiten der GB neu.

Die Selbstständigkeit der GB neu wurde von einzelnen TrägerInnen auch in Zusammenhang mit den Abrechnungsmodalitäten als fragwürdig empfunden. Aus ihrer Sicht sollte die GB neu eine *Pauschalsumme* für einen vereinbarten Leistungsumfang erhalten: Die Qualität der Leistungen und nicht Stundenabrechnungen sollten als Tätigkeitsnachweis gelten.

In fast allen Interviews erfolgten negative Äußerungen hinsichtlich des *hohen bürokratischen Aufwands* bezogen auf das Führen von Stundenlisten, Tagesberichten, Regiebüchern und Statistiken. Die Sinnhaftigkeit dieser vielfältigen Aufzeichnungen wurde in fast jedem Interview in Frage gestellt: Sie seien entweder – wie die Statistiken, die die Komplexität der Arbeit nicht widerspiegeln – nicht aussagekräftig oder würden vermutlich ohnehin von niemandem gelesen; dabei sei das Führen dieser Unterlagen aber sehr zeitaufwändig. Mehrfach wurde auch die Vermutung geäußert, es handle sich bei diesen Vorgaben nicht nur um bürokratische Auswüchse („Steckartenmentalität“), sondern sie seien Ausdruck eines starken Kontrollbedürfnisses. Darüber hinaus seien die *Vorgaben* für die Statistiken, die Regiebücher und die Tagesberichte für die Tätigkeiten der GB neu *nicht adäquat*, weil sie offenkundig für die klassische GB entworfen worden seien.

Kritik an einem weiteren formalen Erfordernis bezog sich auf die vorgeschriebenen *Öffnungszeiten* der Betreuungslokale, die ohne Rücksicht auf den Personalstand der einzelnen GB's diktiert würden. So habe man in einer kleineren GB neu die Hausbesuche deutlich reduzieren müssen, weil man diese grundsätzlich nur zu zweit absolviere, und man insbesondere durch den „langen Donnerstag“ stärker ans Büro gebunden sei.

Mehrmals erfolgten Klagen in Zusammenhang mit *Büroräumen*. So fordere etwa die GB 20 schon seit längerem besser geeignete Räumlichkeiten. Wenn alle vier MitarbeiterInnen im Dienst seien, müssten drei von ihnen sich einen Raum teilen, und das verunmögliche das Gespräch mit KlientInnen in einem intimeren Rahmen, der Anonymität gewährleiste. Es gebe ein aus der Sicht des Teams geeignetes Lokal, dessen Anmietung aber angeblich an den Kosten scheitere.

### Fehlende Wertschätzung

Die *geringe Wertschätzung*, die der GB neu generell von Seiten der MA 25 entgegengebracht werde, wurde in mehreren Interviews thematisiert. Sie drücke sich nicht nur – wie schon erwähnt – in der niedrigen Dotation aus oder in den Formularen, die auf die Tätigkeiten der klassischen GB ausgerichtet seien, sondern sei in der gesamten *Struktur der MA 25* begründet. Diese sei planungszentriert und technisch ausgerichtet, für Sozialarbeit gebe es dort keinen

Platz. Während einige diese Kritik abschwächten und meinten, man könne „trotzdem mit allen gut reden“, gab es auch andere Stimmen, die die Ansicht vertraten, dass in der Abteilung das Verständnis für die Tätigkeit in den GB neu fehle. Dies führe nach Ansicht einer Interviewpartnerin zu einer „sozialromantischen“ Haltung der MA 25 gegenüber den Anforderungen an die GB neu: Die BeamtInnen glaubten, Konflikte ließen sich durch das „Plaudern mit den Betroffenen“ oder durch ein Hoffest lösen, weil letztlich ohnehin alle einsichtig seien.

Mehrfach wurde gefordert, auf der Leitungsebene der MA 25 solle auch ein/e SozialarbeiterIn eingebunden sein, um die Sozialarbeit dort zu verankern. Eine Gesprächspartnerin kritisierte, dass die Controller für die GB neu aus dem kaufmännisch-technischen Bereich kämen und deren Tätigkeit gar nicht beurteilen könnten.

Als ein konkretes Beispiel für die Geringschätzung der GB neu wurde erwähnt, dass diese bei der *Öffentlichkeitsarbeit der MA 25* kaum eine Rolle spiele – so sei man etwa in die Planung der Feierlichkeiten zu „30 Jahre GB“ im heurigen Sommer nicht einbezogen worden. Auch ein zweiter Interviewpartner erzählte, er habe auf die Frage, was die GB neu zu dieser Feier beitragen könne, zur Antwort bekommen: „Am besten gar nichts.“

Eine andere Gesprächspartnerin war verärgert, weil den GB neu GIS-Daten und -Pläne, die für verschiedene Projekte benötigt würden, nicht unentgeltlich zur Verfügung gestellt würden – die GB neu würden hier nicht wie Auftragnehmer des Magistrats, sondern wie Externe behandelt.

### „Kontrollbedürfnis“

Bei der *eigenen Öffentlichkeitsarbeit* von GB's kommt es anscheinend ebenfalls manchmal zu Ärger über die MA 25. So gab ein Gesprächspartner an, dass er seine Zeitungartikel der MA 25 vorlegen müsse und deren Freigabe „ewig“ dauere. Ein Träger erzählte, er sei von der MA 25 gerügt worden, weil in seiner Einrichtung zu wenig Zeit für Öffentlichkeitsarbeit aufgewendet würde. Er erwähnte in diesem Zusammenhang auch, dass er in einem Jahresbericht nicht nur Positives, sondern auch kritische Punkte anführen wollte, und aufgefordert worden sei, dies zu unterlassen.

Kritik zum Umgang mit den *Jahresberichten* wurde mehrfach geäußert, und zwar, weil diese nur in einer geringen Auflage gedruckt und von der MA 25 ausschließlich an PolitikerInnen verteilt würden. In mehreren Interviews wurde erwähnt, dass die GB neu ihre jeweiligen Tätigkeitsberichte an niemanden weitergeben dürften. Einzelne GesprächspartnerInnen wünschten sich eine größere Auflage und eine größere Verbreitung, z.B. eine Weitergabe an die anderen GB neu, um so eine stärkere Vernetzung zwischen den Einrichtungen zu fördern.

An den „*offiziellen*“ *GB-Leiter-Treffen* wurde vereinzelt kritisiert, dass die Tagesordnung „durchgezogen“ werde und keine Zeit für einen allgemeinen Austausch bzw. für andere Probleme bleibe. Schließlich kritisierten mehrere InterviewpartnerInnen, dass die MA 25 die *Vernetzung* der GB neu untereinander *zu wenig fördere* bzw. es wurde vermutet, dass solche Initiativen unterbunden würden, weil die MA 25 einen Kontrollverlust befürchte, wenn es stärkere Absprachen untereinander gebe.

### Beratungsstatistiken

Auf die von der MA 25 geforderten Beratungsstatistiken soll hier detaillierter eingegangen werden, weil sie in der vorliegenden Form für eine Leistungserhebung der GB neu untauglich sind.

Das Konzept dieser Untersuchung sah vor, auf Grundlage der Beratungsstatistiken Tätigkeitsschwerpunkte der einzelnen GB neu herauszuarbeiten und Typologisierungen entsprechend dem Arbeitsanfall in unterschiedlichen Bereichen vorzunehmen. So war etwa daran gedacht zu überprüfen, unter welchen Bedingungen Mieterkonflikte besonders häufig anfallen. Im Zuge der Auswertung der Statistiken für das Jahr 2003 wurden allerdings rasch Unstimmigkeiten offenkundig, wie z.B. extrem unterdurchschnittliche Häufigkeiten von Beratungen im Feld „Soziales“ bezogen auf die Gesamtheit der Beratungen oder teilweise ein sehr hoher Anteil von nicht zuordenbaren Anfragen. Im Zuge der Interviewphase wurden die Hintergründe für solche „Ausreißer“ rasch deutlich.

Die interviewten GB-MitarbeiterInnen, ProjektleiterInnen und TrägerInnen waren im Grunde einhellig der Meinung, dass die Beratungsstatistiken *wenig bis gar keine Aussagekraft* über das tatsächliche Arbeitsaufkommen der GB neu hätten. Dies wurde einerseits auf die variie-

rende Intensität der Fälle zurückgeführt, andererseits auf die groben Kategorien, die von den einzelnen MitarbeiterInnen unterschiedlich aufgefasst werden. Die Fälle, mit denen man in der täglichen Arbeit konfrontiert sei, seien in der überwiegenden Mehrzahl so vielschichtig, dass allein schon in der Kategorie „Wohnen“ die Zuordnung zu den vorgegebenen Bereichen sozial/ Wohnumfeld/ rechtlich/ baulich äußerst schwer falle.

Aus den Interviews ergab sich ein *uneindeutiges Bild* dessen, wie die Bereiche „sozial“ und „Wohnumfeld“ voneinander abzutrennen seien. So wurde der Bereich „sozial“ einesteils sehr eingeschränkt interpretiert, beispielsweise auf die Einschaltung einer sozialen Einrichtung (Jugendamt, PSD, Bewährungshilfe etc.) begrenzt, andernteils aber so umfassend, dass alle Konflikte – unabhängig davon, ob sie zwischen Nachbarn oder im Wohnumfeld situiert waren – in diese Kategorie fielen. „Wohnumfeld“ wurde zumeist mit dem Gemeindebau im weiteren Sinne in Verbindung gebracht, etwa mit Hofnutzungskonflikten, Hofbegrünung, Spielplätzen, Müllcontainern, Sitzbänken usw., aber ebenso mit den umliegenden Straßen (Fußgängerüberquerungen, Ampeln, Hundekot etc.). Die Unvergleichbarkeit der Statistiken der einzelnen GB's resultiert wohl hauptsächlich aus diesen unterschiedlichen Interpretationen der vorgegebenen Kategorien.

Die Bereiche „rechtlich“ und „baulich“ kamen im Verhältnis bei weitem weniger häufig vor als die anderen beiden, was sich durch die Tätigkeitsfelder der GB neu erklären lasse. Vor allem die baulichen, aber auch die rechtlichen Anfragen würden häufig an die KollegInnen aus der GB klassisch delegiert. In einer GB neu wurde darauf hingewiesen, dass Rechtsfragen an die Mietervereinigung weitergeleitet würden und dass diese die GB neu als Konkurrentin empfinde.

Die meisten InterviewpartnerInnen gaben an, wie von der MA 25 gefordert lediglich die *Erstkontakte* in die Listen aufzunehmen. Gerade das erzeugt aber vielfach Unzufriedenheit: Ungeachtet dessen, ob es sich um kurze Auskünfte oder um Fälle handelt, mit denen man mitunter über Monate hinweg zu tun habe, könne man nur eine Eintragung machen. Bei *vielschichtigen Anfragen* erfolge die Zuordnung meist danach, welcher Bereich der jeweils überwiegende sei, in manchen GB neu würden in solchen Fällen aber Mehrfachzuordnungen vorgenommen. Eine Interviewpartnerin behauptete, von der MA 25 sei gewünscht worden, jede Kontaktaufnahme in die Statistik aufzunehmen.

Während viele InterviewpartnerInnen angaben, grundsätzlich nur Beratungsgespräche und nicht jedes kurze Telefonat zu vermerken, habe eine GB neu die Anweisung bekommen, alles einzutragen, also etwa auch Wegauskünfte an Personen, die zufällig in das gut sichtbare Lokal kommen. Dies dürfte der Grund dafür sein, dass in der Statistik dieser GB der Bereich „Sonstiges“ sehr hoch ausfällt.

In manchen GB's erfolgt die Zuordnung von Fällen in der Statistik durch den/die BearbeiterIn, in anderen tragen alle MitarbeiterInnen ihre Fälle in eine Datenbank ein und eine dafür zuständige Person führt die Kategorisierungen durch. Vier GB's gaben an, die *Strichlisten nicht genau* zu führen, sondern sie am Ende eines Monats zu schätzen und dabei mitunter auch willkürliche Zuordnungen vorzunehmen. Dies wurde in erster Linie mit der mangelnden Verwertbarkeit solcher Statistiken und dem zu hohen Aufwand gerechtfertigt, aber auch damit, dass das System generell „absurd“ sei und einer „Stechkartenmentalität“ entspreche.

Manche Träger wiederum konnten den Beratungsstatistiken durchaus Sinn abgewinnen, aber nur hinsichtlich der (von ihnen akzeptierten) Kontrolle für den Auftraggeber. Sie verweherten sich jedoch dagegen, aus den Listen einen Maßstab für die Qualität der Arbeit der GB neu ableiten zu können.

Einzelne GB's führen zusätzliche *interne Statistiken*, etwa in Form einer Excel-Datei, in welche Datum, Name, Betreuungsgrund, genauer Wohnort sowie die/der BetreuerIn eingetragen werden, oder in Form eines BesucherInnenbuches, in welchem nicht nur die Erstkontakte, sondern auch Mehrfachbefassungen, Bauansuchen und -bescheide, sowie der gesamte Postein- und -ausgang dokumentiert werden. Weiters gibt es vereinzelt interne Datenbanken für wichtige Fälle, die in erster Linie der inhaltlichen Übersicht sowie der Ressourcenbündelung dienen sollen. In einer GB wurde einmal der Versuch einer zusätzlichen Aufstellung unternommen, vor allem um herauszufinden, wie viele Telefonate, Brief- und Mailkontakte pro Einzelfall tatsächlich anfielen. Diese zusätzlichen Eintragungen wurden jedoch aufgrund des Aufwandes schnell wieder aufgegeben.

In einzelnen Interviews wurde zugestanden, dass der Umgang mit den Statistiken schon mehrfach im Rahmen von Leitertreffen mit der MA 25 und dem Stadtratsbüro diskutiert worden sei, und es war diesen GesprächspartnerInnen bewusst, dass „einiges schief läuft“. Als ein

möglicher Grund dafür wurde vermutet, dass die Konkurrenzsituation zwischen den GB neu den Austausch untereinander und damit ein einheitliches Vorgehen behindere.

Der Versuch, Unterschiede bei den Schwerpunktsetzungen der GB neu über deren *Tätigkeitsberichte* herauszuarbeiten, schlug ebenfalls fehl, weil sich die dortigen Angaben grundsätzlich auf die Beratungsstatistiken beziehen (auch wenn in den Tätigkeitsberichten teilweise nicht von Anfragen, sondern von „Fällen“ gesprochen wird). Eine stichprobenartige Kontrolle brachte darüber hinaus vereinzelt Diskrepanzen zutage, die nicht nachvollziehbar sind. So weist die Beratungsstatistik 2003 der GB neu für den 8./9. Bezirk 290 Anfragen für den Bereich „Soziales“ in der Kategorie „Wohnen“ aus, im Tätigkeitsbericht 2003 (Seite 54) wird aber berichtet, dass es dazu im 9. Bezirk 72 Anfragen gegeben habe und die Betreuungstätigkeit im 9. Bezirk primär auf Beratungen zum Mietrecht und zu Wohnungssanierungen beschränkt gewesen sei. Auch bei der GB Karmeliterviertel können die Angaben im Tätigkeitsbericht 2003 (Seite 95) nicht mit den an die MA 25 weitergegebenen Statistiken in Einklang gebracht werden.

### **Alternativen zur Organisationsform**

Die meisten GesprächspartnerInnen – und zwar sowohl Träger als auch MitarbeiterInnen – hatten „kein Problem“ mit der Ansiedlung der GB neu bei der MA 25 bzw. über Alternativen dazu noch nicht nachgedacht. Von einigen wurde dagegen darauf hingewiesen, dass aus ihrer Sicht die klassische GB wegen ihrer technischen Ausrichtung zwar gut in die MA 25 passe, dies für die GB neu allerdings nicht zutreffe, weshalb auch – wie bereits erwähnt – dafür plädiert wurde, die klassische GB und die GB neu zu entflechten.

Vereinzelt klang der Wunsch an, die GB neu solle vom Magistrat selbst betrieben werden, und zwar vor dem Hintergrund der Kritik an der Zwischenschaltung von privaten Trägern: Diese würden mit der Übernahme einer GB finanzielle Interessen verfolgen, weshalb das Geld für die Anstellung von mehr MitarbeiterInnen und damit für die eigentliche Aufgabenerfüllung fehle. Wenn die Stadt direkt als Auftraggeber für die MitarbeiterInnen fungiere, sei der verfügbare Budgettopf größer.

Dagegen bewertete eine Gesprächspartnerin die bestehende Auslagerung der GB neu aus dem Magistrat dezidiert positiv. BeamtInnen hätten einen stärker bürokratischen Zugang und deshalb sei es für Hilfesuchende leichter, auf Nicht-BeamtInnen zuzugehen. Es sei ein großes Plus der GB neu, dass diese niederschwelliger sei als das Magistrat oder auch die aus ihrer Sicht sehr verbeamtete Mietervereinigung.

Ein anderer Vorschlag ging über das bestehende Modell hinaus und dachte eine völlige Auslagerung an. Dabei wurde auf das amerikanische Modell der „neighbourhood organizers“ verwiesen, die durch Spenden finanziert und von den BewohnerInnen selbst ausgewählt würden. Durch eine solche Konstruktion könne die GB neu zur Interessenvertretung der MieterInnen werden und sei nicht mehr den Interessen der Stadt oder des Bezirks verpflichtet.

## Kooperationspartner

Die GB neu arbeiten in erster Linie mit Wiener Wohnen und der Bezirkspolitik/ BezirkspolitikerInnen zusammen. Darüber hinaus wird auch auf die vielfältigen Kooperationen mit anderen öffentlichen und privaten Einrichtungen sowie die Zusammenarbeit zwischen den GB neu eingegangen.

### Wiener Wohnen

Obwohl die meisten InterviewpartnerInnen die Kooperation mit Wiener Wohnen (WW) als gut und einige sogar als sehr gut bewerteten, erfolgte im Einzelnen viel Kritik. Vier GB neu äußerten sich ausschließlich negativ über ihre Erfahrungen mit WW. Bei manchen Einrichtungen bewerteten die TrägerInnen die Zusammenarbeit tendenziell etwas besser als die MitarbeiterInnen, was wohl damit zusammenhängt, dass die TrägerInnen im Arbeitsalltag weniger mit WW zu tun haben und ihre MitarbeiterInnen nicht alle Probleme an sie herantragen.

Die meisten GB neu waren in ihrer *Startphase* mit *massiven Vorbehalten* seitens WW konfrontiert. Die GB neu wurden als Konkurrenz oder als Kontrollinstanz empfunden und in fast allen Bezirken stark abgelehnt. Eine Gesprächspartnerin erzählte, dass WW ihre Einrichtung als „eine weitere Stelle, wo sich die Leute über uns beschweren können“ wahrgenommen habe – mit dem Nachsatz, dass das allerdings auch zutreffe: Eine Vielzahl der Beschwerden richtete sich gegen WW. Das tiefe Misstrauen der Anfangszeit wurde weitgehend als überwunden gesehen, aber es wurde mehrfach kritisiert, dass manche MitarbeiterInnen von WW immer noch nicht über Rolle und Aufgaben der GB neu Bescheid wüssten bzw. dass WW versuche, die GB neu in die Rolle einer „Gemeindebaupolizei“ zu drängen.

Auch eine grundsätzlich positive Bewertung von WW wurde in den meisten Bezirken dahingehend eingeschränkt, dass das Funktionieren der Arbeitsbeziehungen stark *personenabhängig* sei. In den zuständigen Einrichtungen von WW scheint es fast überall sowohl MitarbeiterInnen zu geben, mit denen die Zusammenarbeit gut läuft, als auch solche, die von den GB neu als hindernd erlebt werden. So wurde etwa in einzelnen Bezirken moniert, dass WW immer wieder Fälle nicht an die GB neu weiterleite (GB 21, GB 4/5), was von einzelnen ReferentInnen abhängig sei.

Häufig wurde geäußert, dass manche *MitarbeiterInnen von WW* für ihre Tätigkeit ungeeignet seien, weil sie dazu neigten, sich persönlich in Konflikte zu involvieren, und sich *nicht abgrenzen* könnten. Das führe dann z.B. dazu, dass sie uneingeschränkt für eine Partei Position bezögen und den Gegner nicht einmal anhörten, und *Konflikte anheizten*, indem sie etwa einer Partei gegenüber äußerten, dass sie sich ein bestimmtes Verhalten „auch nicht gefallen lassen würden“. Den Beobachtungen einer Interviewpartnerin zufolge gebe es für WW „gute“ und „schlechte“ MieterInnen, wobei in die zweite Kategorie etwa Arbeitslose, MigrantInnen oder besachwaltete Personen fallen würden – gehört und ernst genommen würden nur die „guten“.

Ein solches Verhalten wurde v.a. bei den *WohnberaterInnen* als Folge beruflicher *Überforderung* bzw. des Fehlens einer spezifischen Ausbildung gesehen. Viele WohnberaterInnen hätten außerdem Schwierigkeiten damit, dass sie nicht mehr über die Autorität verfügten, die ihnen früher als HausinspektorInnen zugekommen sei, und würden das jetzt durch ihr Machtgehabe kompensieren. Manche von ihnen seien wenig sensibilisiert für die Probleme ihrer Klientel bzw. – was vereinzelt erwähnt wurde – sogar rassistisch und fremdenfeindlich. Sich bei der vorgesetzten Stelle über sie zu beschweren, wurde von einer Interviewpartnerin als wenig opportun gesehen, weil die WohnberaterInnen die unmittelbaren Ansprechpersonen für die GB neu seien. Außerdem würden viele sogar von ihren Vorgesetzten keine Kritik annehmen.

Den MitarbeiterInnen von WW wurde allerdings von mehreren GesprächspartnerInnen zugute gehalten, dass sie unter einem massiven *Arbeitsdruck* stünden und das *Arbeitsklima* sehr schlecht sei, was sich in einer hohen Personalfluktuaton spiegle. Die MitarbeiterInnen benötigten *Supervision* oder ein *Coaching*, weil die Hausverwaltung immer stärker sozialarbeiterisch werde und sie dafür nicht ausgebildet seien. Defizite seien in erster Linie beim Erkennen und beim Umgang mit Problemen sowie bei Techniken der Gesprächsführung auszumachen.

Manche MitarbeiterInnen von GB neu sehen einen Aspekt ihrer Tätigkeit darin, dass sie Sozialarbeit bei den MitarbeiterInnen von WW leisten, insbesondere, indem sie diese für sozialpolitische Fragen sensibilisieren würden – und sie haben den Eindruck, dass ihre Bemühungen gut angenommen werden.

In manchen Bezirken besteht eine *klare, abgesprochene Aufgabenteilung* zwischen WW und GB neu bzw. es gibt *konkrete Ansprechpersonen* für die GB's, was beides die Zusammenarbeit erleichtert. In einem Bezirk scheint allerdings ein deutlich *hierarchisches Verhältnis* zwischen WW und GB neu zu bestehen. Was WW selbst nicht machen wolle, schicke man zur GB; Vorgangsweisen würden nicht abgesprochen; wenn die GB bestimmte Informationen benötige, werde „irgendetwas“ geschickt; und die GB werde immer wieder im Kommandoton über E-Mail aufgefordert, bestimmte Angelegenheiten „sofort“ zu erledigen.

Andere GB's kritisierten einerseits, dass es von den jeweiligen ReferentInnen abhängt, ob ihnen Fälle korrekt übermittelt würden, und andererseits, dass sich WW bei allen Problemen heraushalte und die Verantwortung auf die GB abwälze, die aber mangels Kompetenzen hilflos sei. So wurde etwa vereinzelt bemängelt, dass WW Aufgaben an die GB neu delegiere, die nicht in deren Wirkungsbereich fallen würden, weil sie z.B. die Verwaltung von Anlagen betreffen.

Der *zentrale inhaltliche Konflikt* zwischen GB neu und WW ist der Umgang von WW mit „problematischen“ MieterInnen, insbesondere in Hinblick auf *Delogierungen*. Einzelne GesprächspartnerInnen spitzten es dahingehend zu, dass bei WW der Grundsatz herrsche, „nur ein ruhiger Gemeindebau (sei) ein guter Gemeindebau“, weshalb jemand, der sich nicht anpasse, hinausgeworfen werde. Die GB neu dagegen verstehe sich als Delogierungsprävention.

Eine GB-Mitarbeiterin berichtete, dass es in ihrem Bezirk zu vielen, raschen und gleichsam automatisierten Delogierungen gekommen sei: 1. Brief – 2. Brief – Unterschriftenliste – letzte Verwarnung – Delogierung. Inzwischen habe man aber vereinbart, dass bei Mieterkonflikten immer zuerst die GB verständigt werden müsse und WW erst aktiv werde, wenn die GB nichts mehr tun könne. Häufiger als eine rasche Delogierung wurde angesprochen, dass WW auf Beschwerden von MieterInnen lange nicht reagiere und *den Fall verschleppe*, bis WW schließlich als letztes Mittel die BewohnerInnen auffordere (oder, wie in einem Interview gesagt wurde, sogar „aufstachle“), Unterschriften gegen eine Mietpartei zu sammeln. Wenn ein Fall aber in diesem Stadium angelangt sei, könne die GB neu nichts mehr tun. Eine Sozialarbeiterin erzählte in diesem Zusammenhang, sie habe schon öfters Befragungen bei UnterzeichnerInnen von Unterschriftenlisten durchgeführt und erfahren, dass die meisten von ihnen

keine Probleme mit der zu delogierenden Partei gehabt und ausschließlich der Hausgemeinschaft zuliebe unterschrieben hätten.

Obwohl in mehreren Interviews berichtet wurde, dass das Vorgehen bei Delogierungen inzwischen abgesprochen werde, wurde zumindest in einer GB kritisiert, dass sie nach wie vor nicht einmal über laufende Delogierungen informiert werde. In einem anderen Interview wurde angemerkt, dass klare Regelungen für den Umgang mit Delogierungen nicht nur gegenüber der GB neu fehlten, sondern auch intern bei WW. Eine Gesprächspartnerin sah als Hintergrund für eskalierende Konflikte und Delogierungen das Fehlen eines entsprechenden Frühwarnsystems bei WW.

Kritik auf einer inhaltlichen Ebene wurde – wenn auch viel seltener – hinsichtlich der Haltung von WW zu *Wohnungswechseln* geäußert. Manche GB-MitarbeiterInnen meinten, dass Konflikte zwischen Mietparteien gelegentlich nur durch den Wohnungswechsel einer Partei aufgelöst werden könnten – z.B. wenn in einem Wohnhaus viele MigrantInnen angesiedelt würden und einzelne „AltmietterInnen“ damit nicht zurecht kämen. Es sei aber fast nicht möglich, WW zu einer Zustimmung zu einem Wohnungswechsel zu bewegen; in den wenigen Fällen, in denen es gelinge, dauere es sehr lange; und falls schon eine Unterschriftenliste vorliege, sei ein Wohnungswechsel gänzlich ausgeschlossen. Einzelne GesprächspartnerInnen kritisierten außerdem, dass auch *Wohnungszuweisungen* durch WW intransparent seien bzw. die „Besiedlungspolitik“ Probleme verursache, weil etwa kinderreiche Familien in Höfen angesiedelt würden, in denen sehr viele Alte lebten.

Eine weitere Konfliktebene besteht in einem Bezirk darin, dass WW Spielplätze, Sitzbänke u.ä. sukzessive abbaue. Aus Sicht der Gesprächspartnerin werde damit die Vertreibung von Jugendlichen aus dem halböffentlichen Raum und als Folge eine Reduktion des Konfliktpotentials bezweckt.

In einzelnen Bezirken wurde kritisiert, dass WW zu häufig *selbst die Bearbeitung von Konflikten* übernehme. Diese MitarbeiterInnen seien anscheinend der Ansicht, sie selbst könnten Konflikte genau so gut wie die GB neu lösen, und würden dabei übersehen, dass sie sich in einer gänzlich anderen Ausgangssituation befänden: Während die GB unparteiisch sei, müsste WW Wertungen vornehmen, und zudem seien die MieterInnen von WW abhängig.

Als ein weiteres Manko wurde mehrfach angesprochen, dass sich WW weigere, MitarbeiterInnen, die *selbst in einem Konflikt Partei* wären, zu einem Mediationsgespräch zu entsenden. In anderen Bezirken, wie z.B. bei der GB 14, scheint das allerdings problemlos zu funktionieren.

Auf der *Kommunikationsebene* gab es großen Ärger bei den GB neu darüber, dass ihre Anrufe vom Call-Center von WW nicht zu den zuständigen MitarbeiterInnen durchgestellt wurden. Nachdem in Folge einer Initiative von Simone Delivuk aus der GB 3 dieser Missstand angesprochen worden war, werden jetzt bei den meisten GB neu Anrufe durchgestellt, allerdings nicht bei allen. Problemlos funktioniert das Anrufen nur für zwei GB's: Die GB Karmeliterviertel erreicht WW über magistratsinterne Nummern und bei der GB 11 verfügt das GB-Team über die Handynummern der MitarbeiterInnen von WW. Einzelne GesprächspartnerInnen erzählten außerdem, dass die MitarbeiterInnen von WW nicht zurückrufen würden: Es komme vor, dass man bis zu zehn Tage auf einen Rückruf warte und sich dann anhören müsse, dass es der/die Zuständige ja versucht hätte – aber ausschließlich außerhalb der Öffnungszeiten.

Kritisiert wurde vereinzelt auch, dass WW relevante Informationen wie etwa personelle Veränderungen nicht kommunizieren würde – *Informationen* seien für die GB immer eine „*Holschuld*“. WW erachte es auch nicht als notwendig, Entscheidungen zu begründen. Zwei GB neu wollten in einem ihrer Gemeindebauten Treffpunkte für die BewohnerInnen etablieren und WW hätte sich ohne Angabe von Gründen geweigert, ihnen dafür ein Lokal zur Verfügung zu stellen.

Einzelne GB neu haben zu WW nur fallweise, anlassbezogene Kontakte, bei anderen erfolgen zwei- oder dreimal jährlich Koordinationstreffen, bei den meisten aber ist die Kooperation in Form eines *Jour fixe* institutionalisiert, wobei die Zeitabstände zwischen den Treffen bei manchen vier, bei anderen sechs oder acht Wochen betragen. Informelle Zusammenkünfte finden vereinzelt noch häufiger statt. Die Zusammensetzung des Teilnehmerkreises ist unterschiedlich, in den meisten Bezirken nehmen die Leitung von WW und das kaufmännische Referat teil, seltener WohnberaterInnen. Gelegentlich erfolgen die Treffen mit WW in einem größeren Rahmen unter Einbindung z.B. der Bezirksvorstehung.

Über unmittelbare Kooperationserfahrungen hinausgehend erfolgte vereinzelt auch *grundsätzliche Kritik* an WW. So verstehe WW den Gemeindebau nicht als sozialen Wohnbau und das beeinflusse den Umgang mit der Klientel. (Im Übrigen scheinen aus diesem Grund auch manche BezirkspolitikerInnen Konflikte mit WW auszutragen.) In einem anderen Interview wurde WW als „rein bautechnisch ausgerichtet“ empfunden und bemängelt, dass vor allem seit der Auslagerung von WW die Bewohnerkultur nicht mehr gefördert werde – so fänden Mieterversammlungen etwa nur noch in Zusammenhang mit Sanierungen statt.

## **Bezirkspolitik**

Die meisten InterviewpartnerInnen betonten, dass die Zusammenarbeit der GB neu mit BezirkspolitikerInnen *gut bis sehr gut funktioniere*, wenn auch die Intensität der Kontakte und Kooperationsformen abhängig von den involvierten Personen und von Parteizugehörigkeiten sei. So wurde beispielsweise des öfteren gesagt, dass VertreterInnen der ÖVP sich traditionellerweise weniger für die Arbeit der GB neu interessieren würden als jene der SPÖ und teilweise der Grünen.

*Engste Kontakte* – die im Übrigen fast überall auf das Engagement der GB-MitarbeiterInnen zurückgeführt wurden – bestehen etwa im 12., 14., 16. und 17. Bezirk, wo z.B. Projekte gemeinsam geplant und durchgeführt oder gemeinsame Sprechstunden abgehalten werden. In manchen Fällen sieht die GB neu sich als Beraterin der BezirkspolitikerInnen oder als Schnittstelle zwischen diesen und der Bevölkerung (8/9, 12, 16), wogegen andererseits etwa im 11. Bezirk der Kontakt zwischen GB-Team und Bezirksvorstehung über die Zuweisung von Konfliktfällen in Gemeindebauten kaum hinausgehe. In einzelnen GB neu wurde erzählt, dass BezirkspolitikerInnen in letzter Zeit vermehrt Interesse zeigten, gemeinsam mit der GB neu Projekte wie z.B. Veranstaltungen durchzuführen, aber das sei aufgrund der limitierten Personalressourcen nicht immer möglich.

Vereinzelt seien die *Kontakte sehr mangelhaft* oder fehlten überhaupt, was ausschließlich den betreffenden Bezirksvorstehungen angelastet wurde. So sei eine GB neu vom Bezirksvorsteher anfangs regelrecht boykottiert und niemand an diese weiterverwiesen worden. Dieses Verhalten wurde auf die politisch konservative Ausrichtung der Bezirkspolitik zurückgeführt. Ein zusätzliches Problem sei die interne Spaltung der SPÖ-Fraktion im Bezirk. Dadurch be-

finde sich die GB neu in einer schwierigen Situation: Man dürfe sich keine Gruppe zum Feind machen, weil diese sonst gegen eine Vertragsverlängerung stimmen könnte, und solche Rücksichtnahmen in alle Richtungen erschwerten die Arbeit. Die Probleme mit der Bezirkspolitik hätten auch schon zu politischen Interventionen gegen einzelne GB-MitarbeiterInnen geführt.

Auch in einem SPÖ-dominierten Bezirk fühlte sich die GB „nicht so recht gewollt“: Der Bezirksvorsteher habe sich schon einige Male beim Träger über die GB beschwert, was jedoch bislang folgenlos geblieben sei. In einem anderen Bezirk wurde dem Bezirksvorsteher vorgeworfen, sich nicht besonders für die Arbeit der GB neu zu interessieren und deren Expertise gering zu schätzen. Eine weitere GB neu hatte anfangs ebenfalls mit mangelnder Akzeptanz von Seiten des Bezirksvorstehers zu kämpfen; das Verhältnis habe sich aber verbessert, u.a. anscheinend deshalb, weil ihn die GB neu dadurch entlaste, dass sie nun Anlaufstelle für viele Probleme sei.

In vielen Bezirken gibt es einen *vernetzungstechnischen Jour fixe*, bei dem auch BezirksvertreterInnen eingebunden sind. Wo dies nicht der Fall ist, bestehen zumindest anlassbezogene Kontakte, die als durchaus fruchtbar bezeichnet werden. Die Ausnahme bilden hierbei zwei Bezirke, in welchen wenig bis gar kein offizieller Kontakt zur Bezirksleitung besteht, wengleich informelle Beziehungen der GB-MitarbeiterInnen zu einzelnen MandatarInnen unterhalten werden. In zwei weiteren Bezirken befinde sich die Kooperation mit der Bezirksvorstehung – in einem davon aufgrund eines Personalwechsels – erst in einer Aufbauphase.

In manchen Fällen war zu beobachten, dass die Kooperation zwischen GB neu und Bezirkspolitik von den *TrägerInnen* bzw. LeiterInnen der GB neu *intensiver eingeschätzt* wurde als von den MitarbeiterInnen, die tatsächlich vor Ort tätig waren. Das hängt wohl nicht zuletzt damit zusammen, dass die Vertretung der GB neu nach außen, also auch gegenüber der Bezirkspolitik, im Regelfall durch die Leitung erfolgt und der interne Informationsfluss in der GB mangelhaft ist, was von manchen InterviewpartnerInnen an anderer Stelle nicht selten erwähnt wurde.

Bei den einzelnen BezirkspolitikerInnen differiere nicht nur ihr Engagement beträchtlich, sondern auch ihr *Wissensstand* über die GB neu. So seien manche MitarbeiterInnen mit einer falschen Erwartungshaltung konfrontiert, etwa mit der Vorstellung, die GB neu könne „alle Probleme lösen“ und solle sich um alle BewohnerInnen im Bezirk kümmern. Auch würden

von Seiten des Bezirks nicht selten Fälle an die GB neu herangetragen, die von den GB-MitarbeiterInnen bereits als unlösbar eingestuft worden waren. Beispielfhaft wurden Anfragen bezüglich Kinderlärm erwähnt: Die GB könne nichts tun, weil das laut Hausordnung zu akzeptieren sei; solche Beschwerden würden aber trotzdem an sie delegiert, statt dass der Bezirk sie sofort negativ beantworte.

Nicht wenige GemeindebaumieterInnen hätten im Übrigen ein spezielles Verhältnis zur Lokalpolitik und wendeten sich im Konfliktfall sofort an die Bezirksvorstehung oder das Stadtratsbüro. Weil sich PolitikerInnen fürchteten, Wählerstimmen zu verlieren, veranlassten sie selbst in ungerechtfertigten Fällen häufig eine Intervention von Seiten der GB neu.

Neben dieser Erwartungshaltung hinsichtlich der Schlichtung von Konflikten, welche von den betroffenen GesprächspartnerInnen manchmal als überzogen bzw. als naiv betrachtet wurde, scheint ein weiteres wichtiges Thema die *mangelnde Anerkennung* durch BezirkspolitikerInnen zu sein. So wurde von Jours fixes berichtet, in denen in erster Linie bautechnische Belange zur Sprache kämen, die Konflikte zwischen GemeindebaumieterInnen hingegen einen oft sehr geringen Stellenwert einnehmen würden. Aus diesem Grund werden diese gemeinsamen Besprechungen auch nicht immer als fruchtbar empfunden.

Sehr wichtig ist die *finanzielle und organisatorische Unterstützung* der Arbeit der GB neu durch den Bezirk: Alle InterviewpartnerInnen gaben an, dass eine solche Unterstützung für die meisten *Projekte* unumgänglich sei. Oftmals besteht in Bezug auf Projekte im (halb-)öffentlichen Raum (etwa Hoffeste, Hofgespräche, Theater, Begrünung von Innenhöfen) im Rahmen des Regionalforums ein Ideen- und Gedankenaustausch zwischen Bezirk und GB neu. Solche gemeinsam initiierten Projekte sind beispielsweise das (2003 wieder eingestellte) Jugendinitiativprojekt Am Schöpfwerk (12.), die Revitalisierung des Meidlinger Markts (12.) oder das Projekt „Spielräume schaffen“ (17.). In einer anderen GB neu dagegen wurden zwar immer wieder Projekte gestartet, die dann aber wegen des Desinteresses der Bezirksvertretung abgebrochen werden mussten.

Die meisten GesprächspartnerInnen werteten bestehende Kooperationen mit BezirkspolitikerInnen durchaus positiv und für die eigene Arbeit wichtig. Nichtsdestotrotz wurden auch Stimmen laut, die vor einer *Vereinnahmung* der GB neu durch die *Bezirkspolitik* warnten und jede „Verbandelung“ mit politischen Stellen strikt ablehnten: Das dauernde Taktieren mit

PolitikerInnen koste viel Energie, mache die Arbeit beschwerlich und führe dazu, dass „die wichtigsten Auftraggeber, nämlich die Bewohner des Bezirks, dabei schnell aus dem Blick geraten“ würden. Dem wurde von anderer Stelle entgegengehalten, dass die BezirkspolitikerInnen als gewählte VertreterInnen die ersten und wichtigsten AnsprechpartnerInnen für die GB neu sein müssten.

Von einigen GesprächspartnerInnen wurde die Bezirkspolitik nicht als Kooperationspartner, sondern als (einer von zu vielen) Auftraggebern empfunden. Eine Mitarbeiterin war der Ansicht, dass die GB neu der Bezirkspolitik gegenüber „weisungsgebunden“ und daher nur eine „Erfüllungsgehilfin für Stadt und Bezirk“ sei.

### **Vernetzung mit anderen Einrichtungen**

Die GB neu kooperieren auf vielschichtigen Ebenen mit einer ganzen Bandbreite anderer sowohl öffentlicher als auch privater Institutionen, wobei die Zahl der Partner und die Intensität der Zusammenarbeit bei den einzelnen GB's stark von einander abweichen. Als Kooperationspartner wurden genannt (in alphabetischer Reihenfolge): back on stage, backbone, Bundespolizei, Bürgerdienst, Caritas, FEM Süd, Gesundheits- und Sozialzentrum, Kiddy + Co., Kinder- und Jugendanwaltschaft, Kinderfreunde, Magistratsabteilungen der Stadt Wien (11, 12, 13, 15, 47, 50), Mieterbeiräte, Nachbarschaftszentren, Psychosozialer Dienst, SOS-Mitmensch, Verein Indibet („Individuelle Betreuung“), Verein Wiener Jugendzentren, Volkshochschulen, Wiener Integrationsfonds, Wohndrehscheibe, ZARA.

Die Vernetzung mit anderen im Feld tätigen Institutionen war allen GesprächspartnerInnen wichtig, das Selbstverständnis der GB's ist das einer *Kommunikationsdrehscheibe*, wenn auch darauf verwiesen wurde, dass das Anknüpfen und Aufrechterhalten von Kontakten sehr *zeitintensiv* sei. Vernetzungen seien insbesondere deshalb essentiell, weil dadurch eine *Ressourcenbündelung* ermöglicht werde, was insbesondere aufgrund der beschränkten Mittel der GB neu sehr vorteilhaft für den Bezirk sei. Kooperationen seien nicht nur notwendig, um ein gutes *Betreuungsverhältnis* in verschiedenen Problembereichen im Bezirk zu gewährleisten, sondern auch, um *Projekte* durchzuführen.

Die meisten GesprächspartnerInnen gaben an, dass die *Vernetzungsdichte* im Bezirk *kontinuierlich zunehme*, nur in einem Bezirk, wo es überdies nur wenige kooperierende Institutionen gebe, sei dies explizit nicht der Fall.

Viele GB neu haben sich mittlerweile Strukturen erarbeitet, die über die bloß fallweise Kooperation mit anderen Institutionen hinausgehen und eine intensive flächendeckende Vernetzung mit einem regelmäßigen Erfahrungsaustausch ermöglichen. Solche Vernetzungen finden in erster Linie über die jeweiligen *Regionalforen* statt. In manchen Bezirken hat das Regionalforum sehr viele Beteiligte, etwa im 10. Bezirk mit bis zu 40 oder im 8./9. Bezirk mit ca. 30 TeilnehmerInnen. Daneben wurden verschiedene Arbeitskreise zur Integration diverser Institutionen wie Polizei, Caritas etc. ins Leben gerufen, die beispielsweise als Stützpunktbesprechungen stattfinden. Darüber hinaus arbeiten einige GB neu aktiv im „Wiener Vernetzungsfürhstück für Gemeinwesenarbeit“ mit, einem informellen Zusammenschluss von Einrichtungen, die in der Gemeinwesen- und Stadtteilarbeit tätig sind.

Aber nicht nur die institutionalisierten Kontakte zu Einrichtungen vornehmlich aus dem Bereich Sozial- und Gemeinwesenarbeit seien für die Bearbeitung der Aufgabenfelder der GB neu wichtig, sondern ebenso ein beständiger *informeller Erfahrungsaustausch*. Von mehreren Seiten erfuhren wir, dass in der Praxis stärker mit einzelnen Personen als mit Institutionen kooperiert werde.

Exemplarisch für *regionale* Vernetzungsstrukturen, in welche die GB neu intensiv eingebunden ist, sei etwa „Hermit“ (Hernals miteinander) genannt, wo sich soziale, kulturelle, politische und kirchliche Einrichtungen alle drei Monate zum Gedankenaustausch treffen. Diese Vereinigung organisiert u.a. Deutschkurse für MigrantInnen. Ein weiteres Beispiel wäre das Regionalteam Wilhelmsdorf, in dem alle sozialen Einrichtungen Meidlings vernetzt sind.

Daneben bestehen auch *thematische* Vernetzungen. So wurde 2002 von einigen GB neu gemeinsam mit dem PSD der „Arbeitskreis Psychiatrie“ initiiert, der sich einerseits mit der Situation und den spezifischen Anforderungen von psychisch Kranken sowie andererseits mit Strukturen einer koordinierten Zusammenarbeit beider Einrichtungen befasste. Ein anderes Beispiel sind die aktuellen Bemühungen um die Einrichtung eines Arbeitskreises zu Mediation.

Von mehreren Seiten wurde die *Zusammenarbeit mit dem WIF* hervorgehoben und seine Auflösung bedauert. In manchen GB neu habe es gemeinsame Fallbearbeitungen gegeben bzw. seien Fälle vom WIF an die GB neu herangetragen worden. Hilfreich sei die Unterstützung durch WIF-MitarbeiterInnen bei Sprachproblemen gewesen, wenn auch in der Regel bei fehlenden Deutschkenntnissen von KlientInnen Verwandte oder Bekannte dolmetschen würden. Im Grunde jedoch seien auch die Ressourcen des WIF meist zu gering gewesen, um eine effiziente Kooperation zu gewährleisten. In einigen Einrichtungen wurde seit der Auflösung des WIF bereits ein Ansteigen der KlientInnenzahlen registriert.

Vereinzelt wurde Sorge bezüglich der Ungewissheit geäußert, die aus der Umstrukturierung bzw. Auflösung des WIF entstanden sei. Es seien gewohnte AnsprechpartnerInnen verloren gegangen, neue Kontakte müssten erst geknüpft werden. So sei nach wie vor unklar, wie die bisher oft gemeinsam betriebene Integrationsarbeit nun strukturiert werden solle bzw. wie sich die Kooperation mit der MA 17 in der Praxis gestalten werde. In einem Bezirk gebe es derzeit ein Projekt mit dem Ziel, Möglichkeiten der künftigen Zusammenarbeit auszuloten.

Mit dem *Amt für Jugend und Familie* (MA 11) erfolgten regelmäßig Absprachen, sobald sich ein Verdacht auf Gewalt gegen Minderjährige ergebe. Bei näherer Betrachtung eines bestimmten Konfliktes, beispielsweise einer Beschwerde über einen lärmenden oder randalierenden Nachbarn, bemerke man rasch, dass hinter dem Verhalten der beklagten Partei oftmals schwere Probleme wie Verelendung oder Trunksucht stehen würden. Dies wiederum gehe nicht selten mit familiärer Gewalt einher. Die GB neu initiiere in solchen Fällen eine Intervention von Seiten der Behörden und fungiere in weiterer Folge als Schnittstelle zwischen den zugezogenen Einrichtungen. Von zwei GesprächspartnerInnen wurde darauf hingewiesen, dass die MA 11 weniger Hausbesuche mache als früher.

*PolizeibeamtInnen* würden gelegentlich zu Aussprachen zwischen Konfliktparteien hinzugezogen, wenn den Streitparteien verdeutlicht werden solle, dass eine Fortsetzung ihres Verhaltens strafrechtsrelevant werden könne.

Ein wichtiger Kooperationspartner für manche GB neu sind ferner die *Mieterbeiräte*, die Wien-weit in den Gemeindebauten allerdings in sehr unterschiedlichem Ausmaß bestehen. So gebe es etwa in den Wohnhausanlagen im 1. Bezirk fast überall engagierte Mieterbeiräte, was einerseits mit der hohen sozialen Verantwortung der dort lebenden MieterInnen und anderer-

seits mit der Kleinheit der Anlagen in Verbindung gebracht wurde. Dagegen bestünden im 6. und 7. Bezirk, wo die Gemeindebauten ebenfalls relativ klein sind, kaum Mieterbeiräte, dort würden sich jedoch Einzelpersonen engagieren, ohne gewählt zu sein.

Die GB neu unterstütze die Mieterbeiräte, weil man durch diese entlastet werde, vor allem bei Konflikten zwischen MieterInnen und WW. In zwei Bezirken laufe außerdem derzeit unter Beteiligung der GB neu ein Pilotprojekt, das darauf ziele, Jugendliche verstärkt in den Mieterbeirat einzubinden. Bedauert wurde, dass die GB neu bzw. deren Tätigkeitsprofil bei MietervertreterInnen zu wenig bekannt sei: Die Beiräte suchten die Kooperation mit der GB neu vor allem anlässlich der Ausrichtung von Hoffesten und Mieterversammlungen.

Manche InterviewpartnerInnen schätzten die Situation der Mieterbeiräte ähnlich der der GB neu ein: Diese würden oft als „Mädchen für alles“ gesehen, hätten keine klaren Zuständigkeiten und seien bei WW nicht willkommen (was gelegentlich dazu führe, dass die GB neu zwischen WW und Mieterbeiräten vermittele). Die Haltung von WW gegenüber Mieterbeiräten scheint allerdings nicht einheitlich zu sein: Eine Gesprächspartnerin wies darauf hin, dass WW diese fördere. Kritik an den MietervertreterInnen konzentrierte sich darauf, dass sich diese in Auseinandersetzungen zwischen MieterInnen oft nicht neutral verhalten und damit Konflikte manchmal auch schüren würden. Nicht selten würden MietervertreterInnen in erster Linie Partikularinteressen vertreten.

### Betreuung von psychisch Kranken

GesprächspartnerInnen verwiesen vielfach auf ihre Beobachtung, in der täglichen Arbeit *verstärkt mit psychisch Kranken konfrontiert* zu sein. Das wurde einerseits mit dem zunehmenden Bekanntheitsgrad der GB neu in Zusammenhang gebracht, andererseits damit, dass die Zahl psychisch Kranker während der letzten Jahre sukzessive angestiegen sei, weil Kranke weniger schnell als früher in stationäre Behandlung aufgenommen würden. Psychisch Kranke bekämen über die soziale Schiene eine Gemeindewohnung zugewiesen, für eine effiziente Betreuung werde jedoch nicht gesorgt. Manche Betroffenen seien insofern nicht „alltagsfähig“, als sie keine Arbeit und daher keinen geregelten Tagesablauf hätten und überdies mit der Sozialhilfe nicht haushalten könnten. Die Folge sei nicht selten Verelendung, Delogierung und Obdachlosigkeit.

Als größtes Problem wurde der Umstand betrachtet, dass die Betroffenen in ihrer Krankheit allein gelassen würden. Während eines Krankheitsschubes würden sie nachts oft randalieren, Schreianfälle bekommen oder Möbel aus dem Fenster werfen. Die NachbarInnen wüssten oft gar nicht, dass der „Störer“ krank sei, oder hätten kein Verständnis dafür, dass es für den Kranken auch „normale“ Phasen gebe: Einmal auffällig geworden, seien die Kranken meistens stigmatisiert und würden in die soziale Isolation gedrängt.

Etwas besser sei die Situation bei alterspsychiatrischen Fällen wie Altersparanoia oder Altersdemenz, weil diese MieterInnen oft schon lange im Haus wohnten und den anderen Parteien bekannt seien. Die Betroffenen würden sich jedoch zuweilen in ihren Wohnungen verbarrikadieren, niemanden zu sich vorlassen und NachbarInnen etwa des Diebstahls oder der Verfolgung bezichtigen. Problematisch seien weiters „Sammler“, welche die Wohnungen mit Unrat voll stopften, wodurch es zu Geruchsbelästigung komme.

Viele der psychisch Kranken hätten keinerlei Krankheitseinsicht und würden sich deshalb auch nicht selbstständig um Hilfe bemühen. Die Folgewirkungen für das gesamte Wohnklima wurden von mehreren GesprächspartnerInnen als beträchtlich eingestuft. Die *Vorgehensweise* seitens der GB neu ist in diesen Fällen unterschiedlich. Manche würden versuchen, eine Brücke zwischen psychisch kranken und anderen MieterInnen zu schlagen, die NachbarInnen von der Krankheit der Betroffenen zu informieren und Zugang zu den Kranken zu finden. Dies sei jedoch mitunter sehr schwierig, da die Situation oft schon verfahren sei. Eine GB-Mitarbeiterin gab an, dass sich ihre Einrichtung in solchen Fällen gar nicht engagiere, weil niemand im Team eine entsprechende Ausbildung habe – ein Punkt, auf den auch anderweitig hingewiesen wurde. Stattdessen leite man den Fall umgehend an geeignete Einrichtungen, insbesondere an den PSD, weiter.

Auffallend ist das *nicht einheitliche Vorgehen des PSD* in den Bezirken: Etwa zu gleichen Teilen wird ausschließlich Betreuung in den PSD-eigenen Räumlichkeiten angeboten bzw. auch aufsuchend gearbeitet. In Bezirken, in denen der PSD nicht aufsuchend tätig wird, sei mehreren GB-MitarbeiterInnen auf deren Nachfrage hin mitgeteilt worden, dass der PSD dazu nicht berechtigt sei. Vereinzelt wird insofern ein „Mittelweg“ gewählt, als bereits bekannte PatientInnen auch zuhause besucht werden. In denjenigen Bezirken, in denen der PSD nicht aufsuchend arbeitet oder auch keine Nachbetreuung anbietet, kooperieren die GB neu ver-

stärkt mit anderen psychosozialen Einrichtungen, etwa dem Verein Indibet oder dem Sozialpsychiatrischen Dienst, die beide aufsuchend arbeiten würden. Auch mit SachwalterInnen werde zuweilen direkt kooperiert – ein Gesprächspartner zog dies der Zusammenarbeit mit dem PSD vor, weil er nicht eine „Front von Institutionen“ gegen einen Kranken errichten wolle.

*Vereinzelt* scheint ein *sehr gutes Arbeitsverhältnis* zwischen GB neu und PSD zu bestehen, das sich durch regelmäßige Treffen zwischen beiden Einrichtungen bzw. durch gemeinsame Hausbesuche und Lokalaugenscheine auszeichne. Eine grundsätzliche Erschwernis bei der Kooperation zwischen GB neu und PSD besteht in datenschutzrechtlichen Bestimmungen: Der Informationsaustausch könne nur einseitig von der GB neu zum PSD verlaufen, während der PSD nicht berechtigt sei, Daten über PatientInnen weiterzugeben. Dies wurde zwar in Hinblick auf die Effizienz der Zusammenarbeit bedauert, aber als korrekt akzeptiert.

### **Zusammenarbeit zwischen den GB neu**

Während die Vernetzung mit anderen Institutionen aus dem Bereich der Sozial- und Gemeinwesenarbeit insgesamt sehr gut zu funktionieren scheint, ist die Kooperation zwischen den einzelnen GB neu aus Sicht der befragten MitarbeiterInnen nicht sehr eng. Dies sei nicht zuletzt von Seiten der MA 25 so gewollt, die eine nachhaltige, auch institutionalisierte Vernetzung der GB neu hintanhalt. Dahinter wird seitens mancher GB-MitarbeiterInnen das Bestreben vermutet, die GB's nicht „zu mächtig“ werden zu lassen.<sup>1</sup>

Die meisten GesprächspartnerInnen stimmten darin überein, dass die Kooperation zwischen den GBs über *informelle und persönliche Kontakte* zu einzelnen MitarbeiterInnen anderer GB neu nicht hinausginge. Solche Kontakte würden in erster Linie über Kurse und Fortbildungen geknüpft und wurden als wünschenswert und hilfreich empfunden. Nur ein Gesprächspartner meinte, dass die Zusammenarbeit mit anderen GB's mittlerweile gut funktioniere und auch ein inhaltlicher Austausch gegeben sei: Er selbst habe Kontakte zu acht weiteren GB neu, wobei allerdings auch diese auf einer informellen Ebene angesiedelt seien.

---

<sup>1</sup> siehe auch „Auftraggeber, MA 25“.

Bezüglich der Frage, ob eine *engere, auch institutionalisierte Vernetzung* und Zusammenarbeit zwischen den einzelnen GB neu erwünscht sei, konnte kein einheitliches Bild gewonnen werden. Eine *Mehrheit* der GesprächspartnerInnen plädierte für eine *bessere Vernetzung*, da man es in allen Bezirken grundsätzlich mit denselben Problemlagen zu tun habe und ein Austausch hilfreich sei. Außerdem könnten durch Kooperationen Ressourcen gebündelt und darüber hinaus eine Vereinheitlichung der bislang unterschiedlichen Standards bewerkstelligt werden.

Andere wiederum empfanden die bestehenden Kooperationsformen nicht als defizitär. Von manchen GesprächspartnerInnen wurden Befürchtungen vor allem dahingehend geäußert, dass eine engere Zusammenarbeit der GB's zu *zeitaufwändig* wäre und daher wichtige Ressourcen von der Arbeit vor Ort abgezogen würden.

Mehrere GesprächspartnerInnen führten die Tatsache, dass es trotz des oft gegenteiligen Wunsches der MitarbeiterInnen nach wie vor keine flächendeckende Vernetzung zwischen den GB neu gebe, auf den Umstand zurück, dass alle untereinander *Konkurrenten* seien. Die Projektausschreibung habe nicht zuletzt das gegenseitige Unterbieten der AntragstellerInnen zum Ziel. Aus diesen vorgegebenen strukturellen Rahmenbedingungen würden sich automatisch Grenzen der Kooperation mit anderen AuftragnehmerInnen ergeben. Auch auf der Ebene der MitarbeiterInnen sei man zuweilen bedacht, die Kooperation zu begrenzen, weil man andere Teams nicht mit selbst erarbeiteten Erfahrungen und Erkenntnissen aus dem Praxisfeld versorgen wolle.

## Zentrale Tätigkeitsbereiche

Wie schon weiter oben bei den Aufgaben der GB neu erwähnt wurde, besteht deren Haupttätigkeit in der Bearbeitung von Mieterkonflikten. Wenn darüber hinaus Ressourcen verfügbar sind, fließen diese in Projekte – vielfältige Initiativen auf verschiedenen Ebenen, deren Zuordenbarkeit zu den Aufgabenfeldern Gemeinwesenarbeit/Gebietserneuerung und Stadtteilmanagement/Öffentlichkeitsarbeit teilweise schwimmt bzw. bei denen teilweise auch Mehrfachzuordnungen möglich sind.

### Konfliktbearbeitung

Die Kernaufgabe der GB neu ist aus der Sicht der GB-MitarbeiterInnen die individuelle Konfliktbearbeitung, in die auch die meisten Ressourcen investiert würden. Der Anteil der Konfliktbearbeitungen an den Tätigkeiten der GB neu variiert allerdings stark: Einige schätzten ihn auf „mehr als fünfzig Prozent“, andere meinten, sie seien „fast nur noch“ damit befasst. Im Folgenden werden die wichtigsten Anlässe und Hintergründe von Konflikten beschrieben, im Anschluss daran erfolgt eine Zusammenfassung der Strategien der Konfliktbearbeitung.

#### Konflikthanlässe

Bei Konflikten in städtischen Wohnhausanlagen handle es sich in der Regel um Nachbarschaftskonflikte, die in erster Linie um das Thema *Lärmbelästigung* kreisen würden. Der Anlass seien sehr oft *spielende Kinder*, wobei sich saisonale Unterschiede zeigten: Während man in der kalten Jahreszeit vor allem mit Auseinandersetzungen zwischen direkten NachbarInnen zu tun habe, entstünden in den Frühjahrs- und Sommermonaten Konflikte rund um die Hofnutzung. Obwohl laut neuer Hausordnung das Spielen und Radfahren in den Höfen erlaubt und Kinderlärm zu dulden sei, komme es immer wieder zu Problemen, weil diese Neuregelung oft nicht akzeptiert werde.

Von mehreren GesprächspartnerInnen wurde darauf hingewiesen, dass Lärmkonflikte oft *Generationenkonflikte* seien: In erster Linie beschwerten sich ältere MieterInnen, und zwar auffallend häufig manche alleinstehenden älteren Frauen, über den Lärm junger Familien. Oft-

mals wurde angemerkt, dass die Toleranzschwelle der beschwerdeführenden Parteien sehr niedrig sei und man sich über Kleinigkeiten aufrege. Wirklich massive Fälle von Lärmbelästigung kämen eher selten vor.

Über außerhalb der Wohnhausanlage entstehenden Lärm beschwere man sich kaum, da dafür meist keine Akteure persönlich verantwortlich gemacht werden könnten. Wo dies jedoch möglich sei, wie etwa in einem Bezirk, wo der Pausenhof einer Schule direkt an den Hof eines Gemeindebaus grenzt, komme es mitunter zu schwerwiegenden Konflikten zwischen der Hausgemeinschaft und den LärmverursacherInnen.

Konflikte um die Lärmbelästigung durch NachbarInnen entzündeten sich nicht nur zwischen den Generationen, sondern häufig auch zwischen *ÖsterreicherInnen und MigrantInnen*. Verantwortlich dafür sei das mangelnde Verständnis für unterschiedliche Lebensweisen, was oft mit einem starken Selbstbewusstsein vor allem älterer und alteingesessener MieterInnen einhergehe: Aufgrund der langen Wohndauer vor Ort glaubten sie mehr Rechte als neuzugezogene MieterInnen zu haben, die sich den eingeschliffenen Lebensgewohnheiten anzupassen hätten. (Das richte sich allerdings nicht nur gegen MigrantInnen, sondern häufig gegen alle „Neuen“.)

Da *MigrantInnenfamilien* in der Regel größer seien als österreichische Familien, komme es durch die hohe Kinderzahl tatsächlich oft zu erhöhter Lärmbelastung. Darüber hinaus hätten MigrantInnen teilweise andere Lebensgewohnheiten, insbesondere was Besuche in den Wohnungen betreffe. So seien an manchen Tagen „unzählige“ Verwandte und Bekannte zu Besuch, und da brauche man gar nicht besonders laut zu sein, um Grund für Beschwerden zu geben. Auch in punkto Kindererziehung komme es zu Unverständnis von Seiten vieler ÖsterreicherInnen, die der Meinung seien, türkischen Buben würde von ihren Eltern zu viel erlaubt. Die Kinder seien spät abends noch im Freien und würden im Hof lärmern. Als weiterer häufiger Konfliktpunkt wurde das Kochen mit fremden Gewürzen genannt, was von anderen MieterInnen rasch als Geruchsbelästigung empfunden werde.

Viele GesprächspartnerInnen wiesen darauf hin, dass in den Gemeindebauten der *Alltagsrassismus* stark sei. Manche MieterInnen würden den Zuzug von MigrantInnen nicht „ertragen“ können. Insbesondere wende man sich gegen die ausländische MieterInnen in Notfallwohnungen. Mehrere InterviewpartnerInnen merkten an, dass von Seiten der ÖsterreicherInnen in

erster Linie türkisch-stämmige BewohnerInnen als problematisch und auffällig empfunden würden, weil sich diese durch Kleidung und Lebensformen viel stärker vom österreichischen Durchschnitt unterscheiden würden als etwa ZuwanderInnen aus dem ehemaligen Jugoslawien, die jedoch die Mehrheit der MigrantInnen in den Gemeindebauten stellen würden.

Derzeit sei die Stimmung im Gemeindebau bezüglich des Zuzugs vom BewohnerInnen mit Migrationshintergrund wieder einmal sehr angespannt. Man könne einen wellenartigen Anstieg der Fremdenfeindlichkeit bemerken. Während Mitte der 1990er Jahre die Situation etwas entspannter gewesen sei, verzeichne man seit circa zwei Jahren einen neuerlichen Anstieg von Konflikten um MigrantInnen. In mehreren Interviews wurde darauf hingewiesen, dass MigrantInnen so gut wie nie BeschwerdeführerInnen seien (weil sie große Angst hätten, ihre Wohnung zu verlieren), aber in der überwiegenden Mehrzahl von Konflikten (in einer GB neu wurde geschätzt: zu neunzig Prozent) die beklagte Partei.

Einzelne GesprächspartnerInnen meinten, dass sich die Konflikte um MigrantInnen im Gemeindebau legen könnten, wenn die städtischen Wohnhausanlagen für AusländerInnen geöffnet würden. Derzeit sei dies ausschließlich über die Schiene der Notfallwohnungen der Fall, was zur Folge habe, dass die BewohnerInnen der Gemeindebauten nur die ärmsten und sozial schwächsten AusländerInnen zu Gesicht bekämen und sich daher MigrantInnen gegenüber generell abgrenzen wollten. In einem Interview wurde als weiteres Negativum im Gemeindebau gesehen, dass MigrantInnen aus denselben Herkunftsländern in einzelnen Stockwerken oder Stiegen massiert angesiedelt würden. Dadurch komme es zu Gruppenbildungen, die verhinderten, dass sich die MigrantInnen an die hiesigen Lebensgewohnheiten anpassen und diese auch übernehmen würden.

Eine weitere Gesprächspartnerin merkte an, dass sich MigrantInnen deshalb nur schlecht an die Situation im Gemeindebau anpassen könnten, weil sie darauf nicht vorbereitet würden. Die Stimmung in städtischen Wohnhausanlagen und das Selbstverständnis der BewohnerInnen seien nicht mit dem privaten Wohnbau vergleichbar. Deshalb sollten ihrer Ansicht nach MigrantInnen in den Gemeindebau begleitet werden, was jedoch aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich sei. Sie schlug deshalb vor, dass die GB neu ein Fest organisieren könnte, um MigrantInnen zu begrüßen. Zu befürchten sei bei solcher Vorgehensweise jedoch gleichzeitig eine erneute Stigmatisierung. Als ersten Schritt in Richtung eines positiven Emp-

fangs von MigrantInnen in Gemeindebauten empfand diese Gesprächspartnerin, dass die Hausordnung nun teilweise in mehreren Sprachen ausgehängt werde.

Oftmals seien Konflikte rund um Lärmbelästigung lediglich *Ventile für andere Probleme*, beispielsweise Armut, Arbeitslosigkeit, Überforderung durch eine Ausnahmesituation auf persönlicher Ebene wie etwa Krankheiten und dergleichen, aber auch die Vereinsamung insbesondere älterer, alleinstehender Menschen im Gemeindebau. Darüber hinaus entstehe schnell eine gewisse Gruppendynamik: Um nicht aus der Hausgemeinschaft ausgeschlossen zu werden, würden sich viele MieterInnen an Unterschriftenaktionen gegen eine bestimmte Hauspartei beteiligen, wenngleich sie selbst gar keine Probleme mit den betreffenden MieterInnen hätten. Wenn andere Probleme hinter den Konflikten steckten, versuchten die GB-MitarbeiterInnen dafür Unterstützung anzubieten, indem sie Kontakte zu zuständigen Einrichtungen wie dem Sozial- oder dem Jugendamt herstellten.

Aus Sicht einzelner GesprächspartnerInnen würden vor dem Hintergrund nicht angesprochener Probleme auch immer wieder kulturelle Unterschiede zwischen ÖsterreicherInnen und MigrantInnen hochgespielt und letztere beschuldigt, sich nicht anpassen zu wollen. Bei Vermittlungsversuchen zeige sich dann erstaunlich häufig auf beiden Seiten Einsicht.

Von manchen GesprächspartnerInnen wurde das *Sanierungsniveau* der Gemeindebauten mit der Häufigkeit von Beschwerden über Lärm in Verbindung gebracht. So sei ein sprunghafter Anstieg von Klagen über lärmende NachbarInnen nach dem Einbau moderner Lärmschutzfenster zu bemerken gewesen – vermutlich, weil durch die Dämpfung des Außenlärms jener innerhalb des Hauses verstärkt wahrgenommen worden sei. Weiters sei auffällig, dass es in ab den 1980er Jahren entstandenen Bauten zu weniger Konflikten um Lärmbelastung komme als in älteren. Gebäude jüngerer Datums seien durch Maßnahmen wie schwimmenden Estrich, Trittschalldämmung und dergleichen wesentlich weniger hellhörig als ältere. Wenn die Lärmentwicklung nachträglich durch Teppichböden oder ähnliches eingedämmt werden solle, sei dies Angelegenheit der jeweiligen MieterInnen, die solche Maßnahmen selbst finanzieren müssten, was eine große Hürde darstelle.

Ein anderer Gesprächspartner meinte hingegen, die hohe Anzahl von Konflikten rund um Lärm könne nichts mit der Bausubstanz und einer besonderen Hellhörigkeit der Gemeindebauten zu tun haben, weil die städtischen Wohnhausanlagen in der Regel besser gebaut seien

als andere, zeitgleich entstandene Wohnhäuser. Vielmehr seien die Leute im Gemeindebau *streitbereiter* als jene im privaten Wohnbau und hätten mit Wiener Wohnen und der GB neu direkte Ansprechstellen, um ihre Beschwerden zu deponieren. Weiters hätten Gemeindebau-mieterInnen oftmals ein „besonderes Verhältnis“ zur Lokalpolitik, würden sich schneller an die Bezirksvorstehung oder das Stadtratsbüro wenden, wo man wiederum um WählerInnenstimmen fürchte und daher eine Intervention veranlasse.

Zwei GesprächspartnerInnen merkten an, dass trotz aller Konflikte das soziale Klima im Gemeindebau besser sei als in privaten Zinshäusern. Arbeitslosigkeit gelte in städtischen Wohnhausanlagen nicht sofort als stigmatisierend. In Problemfällen dränge man nicht unverzüglich auf Delogierung, sondern suche primär Hilfe von außen.

Schließlich wurde darauf hingewiesen, dass die Konflikte im Gemeindebau meist nicht gravierend seien, es jedoch an Selbstverantwortung und Eigeninitiative seitens vieler MieterInnen mangle. Anstatt von sich aus ein klärendes Gespräch mit den NachbarInnen zu initiieren, lasse man den Ärger oft über einen langen Zeitraum hinweg aufstauen, bis dieser schließlich unverhältnismäßig heftig hervorbreche, die Situation eskaliere und die Polizei gerufen werde. Auffällig sei dies insbesondere bei Fällen, in welche psychisch Kranke involviert seien. Dann erst wende man sich an Wiener Wohnen oder an die GB neu, die allerdings bei derart hochgeschaukelten Fällen nicht mehr viel tun könne.

### Formen der Konfliktbearbeitung

Die GB neu erfährt von Konflikten im Gemeindebau auf mehreren Wegen. Viele Fälle würden von WW übermittelt; auch vom Stadtratsbüro kämen manchmal Anfragen, unter denen sich nicht selten bereits bekannte Fälle befänden, welche die GB neu als unlösbar eingestuft hatte. Die betreffenden MieterInnen würden sich jedoch damit nicht abfinden und sich an das Stadtratsbüro wenden; das gelte vor allem für MieterInnen, die ein Naheverhältnis zur SPÖ hätten. Auch vom Bezirk würden Fälle übermittelt. Mittlerweile habe die GB neu einen gewissen Bekanntheitsgrad erreicht – durch Stiegenaushänge, das Auflegen von Infomaterial in Supermärkten u.ä., Veranstaltungen, Mundpropaganda etc. –, sodass sich immer mehr MieterInnen direkt an die Einrichtung wenden würden.

Die meisten GB neu haben mittlerweile eine relativ *standardisierte Vorgehensweise* in der Konfliktbearbeitung. Zu Beginn werde eine eingehende *Problemauslotung* vorgenommen, d.h. man sehe sich jeden Fall genau an, um die Situation abschätzen zu können und herauszufinden, welche Probleme tatsächlich hinter einer Beschwerde stecken würden. Die GB neu habe stets eine *neutrale Position* einzunehmen, alle Konfliktparteien gleichermaßen anzuhören und Hilfestellung für eine Klärung des Konflikts zu leisten. Je nach Sachlage würden andere Institutionen beigezogen, wobei die GB neu auf ein gut funktionierendes Netzwerk sozialer Einrichtungen zurückgreifen könne.

Am wichtigsten sei es, die streitenden Parteien zu einem *gemeinsamen Gespräch* zu bringen. Das sei nicht immer möglich, weil sich viele Konfliktpartner weigerten, miteinander zu reden. In solchen Fällen könne die GB nichts tun, den Kontrahenten bleibe dann letztlich nur der Weg zu Gericht. Wenn sich die Konfliktparteien auf ein Gespräch einließen, fänden diese grundsätzlich in den *neutralen Räumlichkeiten* der GB statt. Dies werde jedoch gelegentlich abgelehnt, weil manche Leute unbedingt in ihrer gewohnten Umgebung bleiben wollten, nicht zuletzt in der Erwartung eines „Heimvorteils“. In solchen Fällen mache man auch Hausbesuche, jedoch immer zu zweit, um Zeugen zu haben und jeglichen Missverständnissen vorzubeugen. Es könne nämlich mitunter vorkommen, dass man hernach des Diebstahls oder ähnlichem bezichtigt werde. *Lokalaugenscheine* würden insbesondere dann vorgenommen, wenn es sich um Hofnutzungskonflikte handelt. Jedoch auch bei Konflikten zwischen MieterInnen von angrenzenden Wohnungen sei es oft hilfreich, sich die Lage vor Ort anzusehen. Bisweilen führe man gegenseitige Begehungen der involvierten Wohnungen durch, um Verständnis für die Lage der jeweils anderen Partei zu wecken, was dann auch zu einer Entspannung der Situation führe.

Manchmal seien Fälle sehr schnell zu lösen. Die GB neu vermittele zwischen den Konfliktparteien und schlage einfache Lösungen vor, die rasch angenommen würden. Gelegentlich reiche es schon aus, den Austausch von Telefonnummern anzuregen, so dass die Betroffenen die Lärmverursacher direkt anrufen könnten, oder es handle sich um Lärmbelästigungen durch leicht zu behebbende bauliche Mängel wie quietschende Türen und dergleichen. Viele Streitparteien würden sich nach nur einem Gespräch nicht mehr melden. Der Arbeitsauftrag der GB neu sei damit beendet und man nehme an, dass der Konflikt gelöst werden konnte. Allerdings wird in keiner GB neu eine solche Erledigungsstatistik geführt.

Bei der Konfliktarbeit werde vielfach großer Wert auf *Techniken der Mediation* gelegt, allerdings häufig mit der Einschränkung, dass in der Praxis eine „echte“ Mediation meist nicht möglich oder auch nicht erforderlich sei. Man ziehe aber bestimmte, aus der Mediation kommende Techniken der Gesprächsführung und Vermittlung heran. Eine tatsächliche Mediation sei viel zu aufwändig, man habe dafür keine Ressourcen. Außerdem werde den Streitparteien in einer Mediation sehr viel abverlangt: Konfliktfähigkeit, sich an Regeln zu halten und sich auf einen Prozess der Streitschlichtung einzulassen. Die dabei geforderte aktive Mitarbeit der beteiligten Streitparteien könne man oft nicht voraussetzen, da von Seiten der Betroffenen schnelle und einfache Maßnahmen gefragt seien.

In Vorgesprächen werde abgeschätzt, ob mediative Techniken zum Einsatz gebracht werden könnten bzw. wie erfolgversprechend eine derartige Vorgehensweise sei. Die *Häufigkeit* des Einsatzes von Mediationen ist sehr unterschiedlich: Während in einer GB neu im vergangenen Jahr bei fast der Hälfte aller Anfragen von den Betroffenen eine Mediation gewünscht und durchgeführt worden sei, meinte eine andere Interviewpartnerin, dass bei circa fünf Prozent der Mieterkonflikte ein Mediationsgespräch erfolge.

Gelegentlich würden Pendelmediationen eingesetzt, weil vor allem in verfahrenen Konflikten die Beteiligten ein direktes Zusammentreffen mit der gegnerischen Partei oft ablehnten, oder auch Runde Tische, wenn eine größere Zahl von Beteiligten involviert sei. Manchmal komme es so weit, dass ein ganzer Gemeindebau in einen Konflikt involviert sei bzw. sich mehrere Konflikte in einer Anlage konzentrierten. In solchen Fällen sei eine sehr zeitaufwändige Großmediation oft die einzige Möglichkeit der nachhaltigen Konfliktbearbeitung.

Ein besonders hoher Stellenwert kommt Mediationen in der GB 10 zu. Die dafür zuständige Mitarbeiterin erzählte im Interview, sie habe ein spezifisches Mediationsmodell für die GB mit einer aufwändigen Clearingphase entwickelt, in der die Sozialarbeiterinnen in Vorgesprächen mit den Konfliktparteien abklärten, ob eine Mediation sinnvoll sei, bzw. bei diesen auch „empowerment“ leisteten. Die Durchführung der Mediationen ist mit der Unterzeichnung eines Mediationsvertrags und einem abschließenden Ergebnisprotokoll stark professionalisiert. Im Jahr 2003 konnten 79 Prozent aller Mediationen positiv abgeschlossen werden.

Einzelne InterviewpartnerInnen hatten gehört, dass die MA 25 die Einrichtung eines *Mediationspools* plane. Dabei sei beabsichtigt, dass MediatorInnen aus einzelnen GB neu Mediationen

nen in anderen Einrichtungen durchführen sollten. Das wurde einerseits begrüßt, weil dadurch die Neutralität der VermittlerInnen in besonderem Ausmaß gewährleistet werden könne, andererseits aber auch beargwöhnt: Die Tätigkeit in den GB neu sei unterbezahlt, und die Stadt Wien wolle sich so ExpertInnen zu Dumpingpreisen „einkaufen“. In einem Interview wurde eingewendet, dass man Mediationen nicht sinnvoll auslagern könne, weil der aufwändigste Teil der Arbeit die Vorgespräche mit den Parteien seien, und es sei nur daran gedacht, das Mediationsgespräch von Externen durchführen zu lassen.

In der GB neu wolle man in erster Linie bewusstseinsbildend arbeiten und die *Eigenverantwortung* der BewohnerInnen städtischer Wohnhausanlagen fördern. Bei frischen Konflikten sei die Intervention einfacher als bei bereits lange bestehenden, bei denen die Fronten meist schon sehr verhärtet seien. Ein Gesprächspartner gab an, dass sich trotz Intervention an der Lärmproblematik selbst oft nichts ändere – lärmende Parteien würden selten tatsächlich ruhiger –, man aber doch meist Wege finde, sich zu arrangieren. Manche Fälle seien trotz Hilfe von außen *nicht lösbar*. Als letzte Möglichkeit stehe den Betroffenen oft nur noch der Gerichtsweg offen. Manchmal wäre ein Wohnungswechsel sinnvoll, dies jedoch sei sehr schwierig, da einerseits manche MieterInnen beträchtliche Mittel in die eigene Wohnung investiert hätten und andererseits ein Wohnungswechsel von WW erschwert werde.

Ein wichtiger Punkt der GB-Arbeit sei die aktive *Prävention* von Konflikten im Gemeindebau. So führe man etwa Hofgespräche durch, die von den MieterInnen sehr gut angenommen würden. Man lege großen Wert auf gemeinschaftliche Aktivitäten, um eine positive Entwicklung im Bau und ein gegenseitiges Kennenlernen der MieterInnen einzuleiten. Dies helfe, Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen und die Eigenverantwortung zu stärken. Es sei wichtig, die BewohnerInnen aus ihrer Passivität zu holen und sie zur positiven Gestaltung ihres direkten Lebensraums anzuregen. In vielen Fällen – etwa bei Hofbegrünungen oder Neugestaltung von Gemeinschaftsflächen – scheitere man jedoch an einer restriktiven Finanzpolitik seitens WW.

Die *Erfolgsaussichten* in der Konfliktbearbeitung wurden von den InterviewpartnerInnen unterschiedlich bewertet. Manche meinten, es sei schon ein Erfolg, wenn man die Streitparteien dazu bringe, miteinander zu reden. So könne Verständnis für die Lebenswelt der anderen geweckt werden. In den meisten Fällen könne man keine Lösung des Konflikts bewirken, auch keine langanhaltenden Kompromisse, sondern lediglich *labile Gleichgewichte*. Man müsse

damit rechnen, dass die Streitigkeiten jederzeit wieder aufflammen könnten, und das komme auch häufig vor – das sei allerdings kein Spezifikum im Gemeindebau, sondern treffe generell auf Nachbarschaftskonflikte zu. Mit dieser Dynamik gehen die GB-MitarbeiterInnen unterschiedlich um, die Reaktionen variieren zwischen Gelassenheit und Frust.

## **Projekte**

Der Begriff Projekte wurde von den InterviewpartnerInnen unterschiedlich interpretiert, was einen Vergleich der Intensität der Projektarbeit erschwerte. Die von ihnen genannten Initiativen wiesen mit mehrjährigen Großmediationen in Gemeindebauten bis hin zu kulturellen Aktivitäten im weiteren Umfeld der städtischen Wohnhausanlagen eine hohe Bandbreite auf. Insgesamt kann festgehalten werden, dass Tätigkeiten erst ab dem Zeitpunkt als Projekt im eigentlichen Sinn eingestuft wurden, wenn sie über die individuelle Fallarbeit hinausgingen.

Von einigen GesprächspartnerInnen wurde betont, dass Projekte im öffentlichen und halböffentlichen Raum für die Arbeit der GB neu theoretisch einen *hohen Stellenwert* einnehmen und im Grunde als Teil des Arbeitsauftrages gesehen werden müssten. Projekte seien insbesondere deshalb wichtig, weil sie die Chance bieten würden, *präventiv* tätig zu werden und nicht immer nur Konflikte im Nachhinein aufzuarbeiten. Außerdem hätten sie einen *PR-Effekt*: Der kontinuierlich steigende Bekanntheitsgrad mancher Einrichtungen sei nicht zuletzt durch das Auftreten der GB neu in der Öffentlichkeit im Rahmen von Projekten erreicht worden. Aufgrund der höheren Publizität sei allerdings wiederum ein Anstieg der Fallarbeit zu verzeichnen, und bei der Konfliktarbeit auf individueller Ebene handle es sich um den primären Arbeitsauftrag der GB neu.

Von mehreren Seiten wurde daher darauf hingewiesen, dass die *Ressourcen der GB neu* zu *knapp* bemessen seien, um dem Auftrag, Projekte durchzuführen, nachkommen zu können. Deswegen würden keine oder nur sehr wenige Projekte gemacht bzw. solche über die Organisation und Leitung von MieterInnenversammlungen und dergleichen nicht hinausgehen. Dies wurde zumeist bedauert, die grundsätzliche Notwendigkeit von Projektarbeit kann also durchaus als anerkannt gelten.

Die Gründe, warum in den einen Bezirken die Durchführung von Projekten möglich sei, in anderen wiederum nicht, dürften abgesehen vom Budget auch mit den jeweiligen *Kooperationsstrukturen* der einzelnen GB's zusammenhängen. Ist die Zusammenarbeit mit der klassischen GB und anderen Institutionen nicht oder nur mangelhaft gegeben (z.B. auch, wenn in einem Bezirk nur wenige Sozialeinrichtungen aktiv sind), stoßen die MitarbeiterInnen der GB neu in punkto Projektarbeit sehr schnell an personelle wie organisatorische Grenzen.

Ein weiterer relevanter Aspekt besteht darin, dass die GB neu anscheinend in einzelnen Bezirken seit Aufnahme ihrer Tätigkeit v.a. von *Wiener Wohnen* in einem „Übermaß“ mit Konfliktfällen „versorgt“ wird, sodass bereits früh eine starke Konzentration auf die individuelle Konfliktbearbeitung erfolgte und für Projektarbeit keine Ressourcen erübrigt werden können.

Eine Rolle dürften allerdings auch *persönliche Präferenzen* der GB-MitarbeiterInnen spielen. Während einzelne InterviewpartnerInnen sehr bedauerten, nicht genügend Zeit für Projekte zu haben, weil diese viel „spannender“ wären als die Beratungen und die „Highlights“ der Tätigkeiten darstellten, engagieren sich andere gerne in der Einzelfallarbeit, etwa mit dem Argument, dass man dabei unmittelbare und sichtbare Erfolge erzielen könne. Diese persönlichen Schwerpunktsetzungen sind unabhängig vom Ausbildungshintergrund der Befragten.

Mehrmals wurde bei „gemischten“ GB's erwähnt, dass allein die klassische GB für Projekte im öffentlichen Raum zuständig sei. Es ergebe sich jedoch mitunter das Problem der Differenzierung zwischen öffentlichem und halböffentlichem Raum, sodass als Gradmesser für die Zuständigkeit der GB neu stets der *Zusammenhang mit dem Gemeindebau* herangezogen werde: Projekte der GB neu müssten direkt mit Belangen der GemeindebaumieterInnen zu tun haben. Bei Projekten im öffentlichen Raum sei die GB neu dann hinzuzuziehen, wenn es sich um ein dichtes Gemeindebaugebiet handle.

Dass sich auch aus diesen Vorgaben ein breites Spektrum an Betätigungsfeldern im (halb-)öffentlichen Raum ergibt, davon zeugt die Vielfalt der von der GB neu initiierten und durchgeführten Projekte. Viel Kapazität nähmen als Projekte definierte regelmäßige *Informationsveranstaltungen in Höfen* ein, bei denen sich auch andere Institutionen aus dem Bereich Sozial- und Gemeinwesenarbeit präsentieren könnten. Derartige Initiativen fänden vor allem in solchen Gemeindebauten statt, in denen sich bereits lang andauernde Konflikte zwischen den MieterInnen abspielten.

In der GB 4/5 etwa wurden als wichtigstes Projekt die „Hofgespräche“ genannt, bei denen Gemeindebauten ohne fixe Themenvorgabe aufgesucht würden und man offen sei für alle Anliegen der MieterInnen. Im 4. Bezirk gebe es darüber hinaus seit anderthalb Jahren ein Mitbestimmungsprojekt für BewohnerInnen, das gemeinsam mit ParkbetreuerInnen, StreetworkerInnen, WW und dem Bezirk im Bertha von Suttner-Hof durchgeführt werde. Es handelt sich dabei um erweiterte und intensivere Hofgespräche. Nach einer Vorbereitungsphase, in welcher der tatsächliche Bedarf erhoben und die NutzerInnenkonflikte ausgelotet worden seien, befinde man sich nun im Stadium der Umsetzung in Form von mehreren Workshops, etwa einer „Blumenfrauengruppe“ oder einer „Hundegruppe“. Für dieses Projekt habe die MA 25 ein zusätzliches Budget bereitgestellt.

Manche GB neu nehmen die zentralen Konfliktlinien im Gemeindebau auf und organisieren Veranstaltungen zur Bearbeitung von *Generationen- und Nationalitätenkonflikten*. Um Verständnis für verschiedene Lebensweisen zu wecken, aber auch um Konflikte zwischen den Generationen abzubauen, wurde im 16. Bezirk nach der Methode des Erinnerungstheaters ein Prozess initiiert, bei dem BewohnerInnen einer städtischen Wohnhausanlage gemeinsam mit den SchülerInnen einer benachbarten Schule jene Konflikte in Form eines Theaterstücks bearbeiteten, die aus der Nachbarschaft beider Gebäude heraus entstanden waren. Dieses Projekt versteht sich als präventive Gemeinwesenarbeit und findet in Kooperation mit der MA 17 und unter finanzieller Unterstützung der Wirtschaftskammer statt. Die GB 21 setzt einen Schwerpunkt bei der Unterstützung der Bedürfnisse von Kindern: Sie ließ im heurigen Sommer die alten Verbotsschilder durch von Kindern bemalte Tafeln mit der Aufschrift: „In dieser Wohnhausanlage sind Kinder erwünscht!“ im Rahmen einer gemeinsam mit der Kinder- und Jugendanwaltschaft durchgeführten Veranstaltung im Dr. Franz Koch-Hof austauschen.

Einige Projekte nehmen einen aktuellen Konflikt in einer Wohnhausanlage zum Anlass, nicht nur einen Ausgleich zwischen den Streitparteien erzielen zu wollen, sondern grundsätzliche Veränderungen zu erreichen. Im Einzugsbereich der GB 22 stritten ein Mieter, der sich über ballspielende Kinder im Hof ärgerte, und Eltern, die mehr Spielmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche forderten. Die GB beschloss, eine Umfrage durchzuführen, und forderte die MieterInnen der betroffenen Stiegen auf, sich zu dem Konflikt zu äußern. Diejenigen, die darauf reagierten, hatten mehrheitlich mit den spielenden Kindern kein Problem. Da Wiener Wohnen auf die Forderung nach mehr Spielmöglichkeiten aber nicht reagierte, recherchierte die GB

außerdem bei den Kindern und Jugendlichen deren Bedürfnisse und organisierte eine MieterInnenversammlung, die über das weitere Vorgehen entschied.

Als Projekt mit dem Ziel der stärkeren Einbeziehung alter Menschen sei das Projekt „Senior aktiv“ genannt, das von der GB 14 durchgeführt wird. Dabei werden Lesungen, Ausstellungen und andere Veranstaltungen abgehalten, die speziell dafür konzipiert seien, alte Menschen im Gemeindebau vor der Vereinsamung zu bewahren sowie deren Verständnis für andere Kulturen zu befördern.

Ein wichtiges Betätigungsfeld der GB neu seien *Hof-, Grätzel- und Bezirksfeste*. Viele der von uns befragten MitarbeiterInnen engagierten sich in diesem Bereich und trugen aktiv zur Programmgestaltung bei. Zur Durchmischung von Gemeindebau und öffentlichem Raum finden etwa im 5. Bezirk zwei mal pro Jahr Veranstaltungen statt, welche die ansonsten stark von der Umgebung abgeschotteten Höfe der städtischen Wohnhausanlagen für die AnrainerInnen öffnen. Dadurch sollen die Strukturen der Gemeindebauten nach außen hin durchlässiger werden. Außerdem soll derart zu einer Integration der Gemeindebauten in den öffentlichen Raum und zu einer positiven Identifizierung auch der BewohnerInnen der umliegenden Bauten mit dem Gemeindebau beigetragen werden.

Die GB 14 betrachtet die *Bezirkskultur* als fixen Punkt im Betätigungsfeld der GB neu. Sie ist jährlich mit mehreren Veranstaltungen bei den Bezirksfestwochen vertreten. Es werden z.B. Lesungen und Musikveranstaltungen organisiert, die in erster Linie dem Aspekt der Integration von MigrantInnen dienen sollen. Von mehreren GB neu werden Ausstellungen zu für den Bezirk relevanten Themen organisiert, diese finden in den Räumlichkeiten der GB, in Schulen und anderen öffentlichen Einrichtungen statt. Bei vielen Veranstaltungen steht die sinnvolle Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen im Mittelpunkt, beispielsweise bei Bezirksferienspielen oder beim Projekt „Spielräume schaffen“ der GB 17/18, für das Hobbyräume und Sportplätze angemietet werden.

Jene Projekte, bei denen die GB neu meist intensiv *mit der GB klassisch kooperiert*, betreffen in erster Linie Freiflächengestaltung, Beleuchtungskonzepte oder die Revitalisierung von Plätzen und Straßen (z.B. Meidlinger Markt, Zimmermannplatz). Die GB neu 8/9 engagiert sich beispielsweise durch die Organisation und Strukturierung von BürgerInnenbeteiligungen in Form von Workshops.

Bei den meisten Projekten sei die *Zusammenarbeit mit anderen Institutionen* notwendig, da sie aus finanziellen und organisatorischen Gründen von den GB neu allein nicht durchführbar wären. Vor allem die Kooperation im Rahmen des Regionalforums wurde in diesem Zusammenhang mehrfach positiv hervorgehoben. Im Fall des bereits erwähnten Erinnerungstheaters im 16. Bezirk wurde auf die Zusammenarbeit zwischen GB neu und MA 17 hingewiesen. Als wichtig wurde weiters die Kooperation mit Jugend- und MigrantInnenvereinen genannt. Projekte würden meistens von der GB neu initiiert und dem Bezirk vorgeschlagen, seltener auch umgekehrt.

Grundsätzlich müssten Projekte aus dem *Sachkostenbudget* finanziert werden. In manchen Bezirken werde die Projektarbeit der GB neu durch die Bezirkspolitik finanziell unterstützt; ein Projektleiter gab an, regelmäßig private Sponsoren zu finden. Einige GesprächspartnerInnen merkten an, dass sie gerne mehr Projekte machen würden und es auch nicht an diesbezüglichen Ideen mangle, die Durchführung jedoch sehr oft am engen finanziellen wie personellen Rahmen der GB neu scheitere. Während in einem Bezirk die MitarbeiterInnen vom Träger mit Nachdruck dazu aufgefordert würden, trotz *Zeitmangels* Projekte durchzuführen, gibt es mehrere Bezirke, in denen die GB neu dies nicht als verbindlichen Teil des Arbeitsauftrags versteht. Tatsächlich der Fall sei dies etwa in den GB 11, 17/18 und 20, deren MitarbeiterInnen angaben, kaum in Projekte im öffentlichen Raum eingebunden zu sein, da diese in den Zuständigkeitsbereich der klassischen GB fallen würden.

### **Einschätzungen zur Sinnhaftigkeit der Tätigkeit**

Obwohl viele InterviewpartnerInnen immer wieder Frustrationen äußerten und auf die Grenzen ihrer Möglichkeiten v.a. in Hinblick auf die Kernaufgabe Konflikt-schlichtung verwiesen, fiel die resümierende Einschätzung der Sinnhaftigkeit ihrer eigenen Tätigkeiten bzw. der GB neu positiv aus.

Zum einen wurde darauf hingewiesen, dass der *Bedarf* nach den Angeboten der GB neu bei den MieterInnen der Gemeindebauten außer Zweifel stehe, was die hohe Zahl von Anfragen belege. Die Nachfrage werde sogar weiter ansteigen, weil die verschiedensten Sozialeinrichtungen zunehmend aus Kostengründen ihre Betreuungsangebote reduzierten. Das Spezifikum

der Gebietsbetreuungen bestehe in ihrem „bottom-up“-Zugang, also darin, dass sie sich als niederschwellige Einrichtung vor Ort direkt mit von Betroffenen an sie herangetragenen Problemen auseinandersetzen würden.

Insbesondere in der Einzelfallhilfe seien die Erfolge sichtbar, und auch dann, wenn man Konflikte nicht dauerhaft lösen könne, sei es doch oft möglich, etwas zu bewegen. Darüber hinaus sei ein wesentlicher Effekt der Tätigkeit der GB neu das „empowerment“ im Sinne einer Stärkung von Eigenverantwortlichkeit, die sie bei den Betroffenen leiste. Manchmal könne man außerdem über die Bearbeitung eines Konflikts hinaus weiterreichende Veränderungen bei den MieterInnen bewirken bzw. ein „Hausklima“ positiv beeinflussen, beispielsweise durch ein engagiertes Auftreten gegen Fremdenfeindlichkeit.

Zum anderen sei aus der Sicht einiger GesprächspartnerInnen die GB neu *für die Stadtpolitik* und -verwaltung *unverzichtbar* geworden, v.a. wegen der Aktivitäten der GB neu im sozialen Bereich, die die Stadt entlasteten. Das würden in einigen Bezirken auch die regelmäßigen positiven Rückmeldungen von PolitikerInnen bestätigen, denen zufolge sich durch die GB neu vieles im Bezirk positiv verändert habe.

Aber es wurde auch bedauert, dass die GB neu zu oft nur „Reparaturarbeiten“ leisten könne, dass man sich in der Einzelfallarbeit verliere, und dem gegenüber insbesondere die *Prävention zu kurz komme*. Um die Möglichkeiten der GB neu effektiver zu nützen, sei daher eine bessere Ressourcenausstattung dringend notwendig.

Einige GesprächspartnerInnen betonten, dass man keine Gemeinwesenarbeit abgekoppelt von *Sozialpolitik* machen könne, und warfen der Stadt Wien in diesem Feld Versäumnisse vor. Das betraf zum einen die Vergabe- und Besiedlungspolitik in den Gemeindebauten und zum anderen die Migrationspolitik. Der zweite Punkt wurde häufig angesprochen, da auch in fast allen Interviews Rassismus und Ausländerfeindlichkeit als ein zentraler Hintergrund von Mieterkonflikten thematisiert wurden. Diese politischen Versäumnisse erschwerten bzw. konterkarierten die Tätigkeit der GB neu.

Dennoch wurde die Arbeit der GB neu letztlich mehrfach als „Erfolgsstory“ bezeichnet.

## Arbeitssituation der GB-MitarbeiterInnen

Der Themenbereich Arbeitssituation umfasste neben der Einschätzung der befragten MitarbeiterInnen zum Stellenwert ihrer Tätigkeit in ihrer Einrichtung vor allem die Frage nach dem Gehalt und der Abgeltung von Mehr- bzw. Überstunden sowie nach beruflichen Unterstützungsangeboten.

### Einschätzung der Wertigkeit der GB neu

Die Neutralität der TrägerInnen gegenüber den beiden Agenden „klassisch“ und „neu“, die diese (mit einer Ausnahme) in Anspruch nahmen<sup>1</sup>, wurde von den MitarbeiterInnen in der Regel nicht bestätigt. Generell sei die *Sozialarbeit* in der GB *nicht sehr angesehen*, viele MitarbeiterInnen fühlen sich laufend zurückgesetzt. Ein Beispiel dafür erlebten wir bei der Interviewvereinbarung, als uns ein Träger nahe legte, wir sollten im Team nicht den DSA, sondern die Architektin befragen, die „allein von der Ausbildung her“ die kompetentere Ansprechperson sei.

Der wesentliche strukturelle Grund für die Minderbewertung der GB neu liege darin, dass viele GB klassisch die GB neu lediglich dazugenommen hätten, die TrägerInnen und ProjektleiterInnen sich der spezifischen neuen Aufgaben jedoch meist nicht angenommen hätten. Man habe mehr oder weniger „*alibimäßig*“ *SozialarbeiterInnen ins Team* aufgenommen, ohne die Veränderungen auch in den strukturellen Bedingungen zu reflektieren: Die Leitungsebene sei meist auf die klassische GB fixiert, habe zwar „wohlwollendes Verständnis“ für die Belange der Sozialarbeit, es fehle jedoch an inhaltlich-fachlicher Rückkoppelung zwischen Leitung und MitarbeiterInnen. Dies spiegle sich etwa in den GB-internen Besprechungen wider, die meist auf technische und städtebauliche Fragen konzentriert seien. Die Ungleichbehandlung von „klassisch“ und „neu“ führe in einigen Einrichtungen auch teamintern zu Spannungen.

Einige GesprächspartnerInnen wünschten sich eine *eigene professionelle Leitungsebene*, durch die die Sozialarbeit innerhalb der GB aufgewertet würde, oder es wurde eine *institutionelle Trennung* der beiden Zweige *klassisch und neu* gefordert. Vereinzelt wurde die Unter-

---

<sup>1</sup> siehe das Kapitel „Struktur der GB neu“.

bewertung der GB neu gegenüber der klassischen weniger auf interne Hierarchien zurückgeführt als vielmehr auf die technikzentrierte Ausrichtung sowohl der MA 25 als auch der einzelnen TrägerInnen.

In der Pilotphase seien die Tätigkeiten der GB neu als Zusatz zur GB klassisch gedacht gewesen, ohne dass das Budget aufgestockt worden wäre. Auch jetzt noch werde die GB neu in Fragen der *Dotierung* permanent *unterbewertet*: Das Budget der GB neu liegt deutlich unter dem der klassischen GB, was von mehreren GesprächspartnerInnen als ungerecht und dem realen Arbeitsaufwand nicht entsprechend empfunden wurde. Die ungleiche Verteilung von Ressourcen schlage sich zuweilen auch auf die Gehälter nieder, sodass oft jene MitarbeiterInnen, die für GB neu zuständig sind, am niedrigsten eingestuft seien.

Trotz dieser heftigen Frustrationen wurden auch immer wieder die Vorteile eines interdisziplinären Teams und der daraus zu gewinnenden *Synergieeffekte* angesprochen. In den meisten GB's findet bis zu einem gewissen Grad eine Kooperation zwischen klassisch und neu statt; dies auch dort, wo sowohl eine räumliche als auch personelle Trennung zwischen den beiden Bereichen besteht. Die Zusammenarbeit bezieht sich in erster Linie auf Projekte im halböffentlichen Raum der Gemeindebauten, aber auch in der täglichen Arbeit findet ein Ressourcenaustausch zwischen klassisch und neu statt, etwa bei baulichen Fragen in Gemeindebauten oder bei Konfliktsituationen in privaten Wohnhäusern.

### **Anforderungsprofil**

Sowohl MitarbeiterInnen als auch TrägerInnen nannten immer wieder als Voraussetzungen für die Arbeit in der GB neu nicht nur Kompetenzen im sozialen Bereich und im Konfliktmanagement, sondern auch in den Tätigkeitsfeldern Stadtentwicklung und Sanierung. Da es sich um kein eindeutig zuordenbares und definierbares Berufsfeld handle, müsse man „*Allrounder*“ sein.

Bei den TrägerInnen war auffällig, dass in Hinblick auf Anforderungen im Tätigkeitsschwerpunkt Konfliktbearbeitung von vielen das Schlagwort *Mediation* benutzt wurde, bei Nachfragen aber mehrfach zugestanden wurde, dass die MitarbeiterInnen nicht über eine entspre-

chende spezifische Qualifikation verfügten – mit dem Hinweis, dass diese Nachbarschaftskonflikte „auch so“, ohne Ausbildung, aufgrund ihrer sozialen Kompetenz regeln könnten.

Mehrere InterviewpartnerInnen wiesen darauf hin, dass die GB neu für junge, unerfahrene MitarbeiterInnen das falsche Feld sei, da sich diese nicht gegenüber den Arbeitsbelastungen abgrenzen und Abstand zu den Problemen der KlientInnen wahren könnten – sie wären dann schnell ausgepowert. Als ein zweites Argument wurde genannt, dass jemand ohne vorherige Berufserfahrung nicht über die für die Arbeit in der GB notwendigen Kontakte und die „geeigneten Umgangsformen“ etwa mit Magistraten oder PolitikerInnen verfüge.

## **Gehälter**

Der Status der von uns zu ihrem Einkommen Befragten innerhalb der jeweiligen GB war unterschiedlich: In einigen Fällen sprachen wir mit Projekt- oder TeamleiterInnen, in anderen mit MitarbeiterInnen. Fast alle waren schon längere Zeit in der GB beschäftigt, manche von den als „MitarbeiterInnen“ bezeichneten auch in verantwortlichen Positionen. Gelegentlich gaben GesprächspartnerInnen auch Auskünfte über das Gehalt von KollegInnen bzw. wurden Träger nach den Gehältern ihrer Angestellten gefragt.

Um die Angaben über die Gehälter vergleichbar zu machen, wurde auf Basis des Nettogehalts der jeweilige Stundensatz berechnet. Dabei gibt es Unschärfen, weil nicht nachgefragt wurde, ob im Nettogehalt auch Kindergeld o.ä. enthalten ist. Die jeweilige Berufsausbildung, Zusatzausbildungen oder frühere Beschäftigungen wurden nicht berücksichtigt, weil die Voraussetzungen der einzelnen MitarbeiterInnen so unterschiedlich sind, dass eine Vereinheitlichung nicht möglich ist.

In der GB Karmeliterviertel wurden die Gehälter nicht recherchiert, weil es sich um eine magistratsinterne Einrichtung handelt. Außer in der GB 14, die von einem privaten Träger geleitet wird, der seine MitarbeiterInnen auf Honorarbasis beschäftigt, arbeiten bei den GB neu alle fixen MitarbeiterInnen in einem Angestelltenverhältnis; gelegentlich werden zusätzliche Arbeitskräfte stundenweise auf Honorarbasis beschäftigt.

Die *Gehälter variieren sehr stark*: bei den *TeamleiterInnen* von acht Euro (GB neu 20. Bezirk) bis zu elf Euro (Leiter der GB neu und klassisch im 10. Bezirk) in der Stunde, bei den *MitarbeiterInnen* von 6,9 Euro (GB 20) bis 10,1 Euro (GB 17/18) in der Stunde.<sup>2</sup>

Die erfassten Nettogehälter von MitarbeiterInnen liegen für Vollzeitbeschäftigten zwischen 1.200 und 1.400 Euro, für eine Wochenarbeitszeit von 30 Stunden zwischen 970 und 1.240 Euro.

Das *durchschnittliche Stundengehalt* der MitarbeiterInnen liegt bei den von gemeinnützigen Einrichtungen geführten GB's mit 8,52 Euro leicht über dem von privaten Trägern geleiteten mit 8,12 Euro. Gleichzeitig werden die *höchsten Gehälter von privaten Trägern* bezahlt: 10,1 Euro – wie schon erwähnt – in der GB 17/18, 9,5 Euro in der GB 15, 9,3 Euro in der GB 10, und erst an vierter Stelle liegt die GESIBA mit 9,2 Euro in der GB 19. Gleichzeitig zahlen die *privaten Träger aber auch die niedrigsten* von uns erfassten Gehälter. Die Gehälter bei den Gemeinnützigen konzentrieren sich stärker im Mittelfeld, wobei auffällig war, dass die SEG ihre MitarbeiterInnen in den innerstädtischen Bezirken laut den Informationen aus den Interviews besser bezahlt als in den transdanubischen.

Mit nur wenigen Ausnahmen wurde in den Interviews thematisiert, dass sich die MitarbeiterInnen in den GB neu schlecht oder sogar sehr *schlecht bezahlt fühlen* (was aber in vielen Interviews dahingehend relativiert wurde, dass dies für Einkommen in Sozialberufen generell zutrefte). Dies wurde zum einen der MA 25 angelastet, die zu wenig Mittel für die GB neu zur Verfügung stelle, und zum andern den Dienstgebern, die v.a. sozialarbeiterische Tätigkeiten gering schätzen würden. Ein Träger merkte dazu an, dass die in seinem privaten Unternehmen beschäftigten akademischen ArchitektInnen weniger verdienen als die GB-MitarbeiterInnen. Nur ein Träger (der im Übrigen die GB insgesamt als „gut bezahlt“ empfand) bestätigte, dass sein Team schlecht bezahlt sei.

Die MitarbeiterInnen derjenigen GB's, die von *Gemeinnützigen* getragen werden, sind den anderen Beschäftigten im Unternehmen gleichgestellt: Sie befinden sich im selben *Gehaltschema* und für sie gilt derselbe *Kollektivvertrag*, der etwa Inflationsanpassungen vorsieht (wozu von Seiten der GEWOG angemerkt wurde, dass sämtliche Angestellten eine Überzahlung bekämen, da der Kollektivvertrag schlecht sei). Bei GEWOG, GESIBA und ÖSW erfol-

---

<sup>2</sup> Das vergleichsweise hohe Gehalt der für Mediationen zuständigen Mitarbeiterin der GB 10, die in diesem Bezirk die GB aufgebaut hat, wurde hier als „Ausreißer“ nicht berücksichtigt.

gen automatische Vorrückungen, bei der SEG dagegen nach Auskunft einer Interviewpartnerin nicht. Bei der SEG wurde anscheinend auch lange über die Einstufung der GB-MitarbeiterInnen nach dem neuen Kollektivvertrag verhandelt und es konnte schließlich die bessere Einstufung erreicht werden, aber im Gegenzug wurden Vordienstzeiten nicht angerechnet.

Bei den privaten Trägern gibt es kein Gehaltsschema und keine automatischen Anpassungen, *Gehälter* müssen mit den Trägern *verhandelt* werden.

Zwei GesprächspartnerInnen erzählten, dass sie von 2003 auf 2004 eine *Stundenreduktion* mit entsprechender Gehaltskürzung hinnehmen mussten, wobei die Gründe dafür anscheinend nicht vermittelt wurden.

### **Mehr-/Überstunden**

Offiziell werden angeordnete Mehr- bzw. Überstunden durch Zeitausgleich abgegolten, meist im Verhältnis 1:1; von GEWOG und SEG werden Mehr- bzw. Überstunden auch ausbezahlt. Als Grund dafür, dass eine Auszahlung nicht möglich sei, wurde in den anderen Einrichtungen zumeist der sehr enge finanzielle Rahmen der GB neu ins Treffen geführt.

In der Praxis sei jedoch häufig auch ein *Zeitausgleich nicht möglich*, da die personellen Ressourcen mancher GB's von vorneherein zu gering seien, um die Arbeitsaufgaben abdecken zu können. In einem Team fielen beispielsweise für das Jahr 2003 fast 400 Mehrstunden an, bei einem jährlichen Gesamtbeschäftigungsausmaß von ca. 2.650 Stunden. In den Regiebüchern seien alle Stunden vermerkt worden, die MA 25 jedoch reagiere nicht auf diese Diskrepanz.

Insbesondere problematisch scheint die Abrechnung jener Stunden zu sein, die für *Abendveranstaltungen* benötigt werden. Es wurden in den Interviews Fälle genannt, in denen solche Stunden teilweise überhaupt nicht abgegolten würden, andere GB-MitarbeiterInnen gaben an, auch Stunden nach 21 Uhr nur 1:1 abrechnen zu können.

Unter den InterviewpartnerInnen befand sich außerdem ein Fall, in dem ein Zeitausgleich ebenso wie ein Krankenstand durch befürchtete Repressalien seitens des Trägers verunmöglicht wurden. In einer weiteren GB wurde das gesamte Büro (klassisch und neu) im Sommer

für drei Wochen geschlossen, da das Stundenaufkommen bis dahin viel zu hoch gewesen sei, und den MitarbeiterInnen wurde während dieser Zeit kein Gehalt ausbezahlt. Der Träger habe diese Maßnahme im Einvernehmen mit der Belegschaft getroffen, weil er sonst eine Stelle abbauen hätte müssen. Die betroffenen MitarbeiterInnen geben an, dass ihre Mehrstunden zwar nicht ausbezahlt worden seien, sie im Herbst aber kontinuierlich Stunden abbauen würden, um den Verlust wettzumachen.

In einzelnen Einrichtungen, unter denen sich sowohl kleine als auch große befanden, wiederum funktioniere der Abbau von Mehr- und Überstunden mittels Zeitausgleich recht gut bzw. brauche man gar nicht länger zu arbeiten als vorgesehen. Manchmal differiert jedoch die Einschätzung der Träger von jener der MitarbeiterInnen: So war sich beispielsweise ein Träger sicher, seine MitarbeiterInnen würden keine Überstunden benötigen, während eine seiner MitarbeiterInnen angab, dass dies sehr wohl vorkomme, insbesondere in Zusammenhang mit Abendveranstaltungen, für welche aber keine Mehrkosten berechnet werden könnten.

## **Personalstand**

In fast allen GB neu ist der *Personalstand stabil*, bei einigen gab es allerdings in der Aufbauphase eine hohe Fluktuation, weil die TrägerInnen/TeamleiterInnen mit manchen MitarbeiterInnen nicht zufrieden waren. In einzelnen Einrichtungen sind MitarbeiterInnen mit ihrer Arbeitssituation sehr unzufrieden und bewerben sich auf andere Stellen, bis zum Interviewzeitpunkt aber erfolglos.

Das *Mitsprache- oder Mitentscheidungsrecht* des Teams bei der Einstellung von neuen KollegInnen ist deutlich unterschiedlich ausgeprägt. Zum Teil sind die Hierarchien sehr flach und über Neueinstellungen wird von Träger und Team gemeinsam entschieden, teilweise entscheidet der Träger alleine.

In den GB neu arbeiten mit einzelnen Ausnahmen *keine MigrantInnen*, was in vielen Interviews sowohl von Beschäftigten als auch von TrägerInnen bedauert, aber als „Zufall“ abgetan wurde. Einzelne hatten bereits konkret daran gedacht, eine Migrantin/einen Migranten einzustellen, dann aber bei der Auswahl einem anderen Kriterium den Vorzug gegeben; andere hatten die Möglichkeit, MigrantInnen einzustellen, noch gar nicht in Betracht gezogen. Gera-

de mit Blick auf die Auflösung des WIF meinten manche, dass es in Zukunft wichtiger werden könnte, MitarbeiterInnen mit türkischer oder serbokroatischer Sprachkompetenz zu haben. SozialarbeiterInnen mit Migrationshintergrund scheint es in Wien jedenfalls zu geben: Eine Interviewpartnerin, die erst vor kurzem die Sozialakademie absolviert hat, erzählte, dass unter vierzig Studierenden acht MigrantInnen gewesen seien.

## **Supervision**

Von den 17 GB neu gibt es *in fünf Einrichtungen keine Supervision*. In einer dieser Einrichtungen plant der Träger, sie einzuführen – in größeren Abständen, alle zwei Jahre, und mit einem Fokus auf dem Team, nicht auf der Fallbearbeitung. In einer anderen GB neu bestätigte die Trägerin, dass die Beschäftigten Supervision wollten, aber nur um teaminterne Konflikte zu klären, und das sei aus ihrer Sicht kein ausreichender Grund. In einer weiteren GB reiche das Sachkostenbudget nicht aus, um daraus auch eine Supervision zu finanzieren – die Gelder würden für Ausstellungen u.ä. benötigt. Dieser Träger regte daher an, die MA 25 möge ein zentralisiertes Angebot für Supervision zur Verfügung stellen oder dafür ein gesondertes Budget zur Verfügung stellen. Zwei – lang gediente – GB-Mitarbeiterinnen aus unterschiedlichen Einrichtungen wussten nicht, dass die Kosten für Supervision mittlerweile aus dem Sachkostenbudget bestritten werden können.

Bei den *meisten anderen GB neu* gibt es Supervisionen *in mehrwöchigem Abstand*, vereinzelt auch nur ein- oder zweimal jährlich. In den Einrichtungen, in denen es personelle Überschneidungen gibt, erfolgt die Supervision gemeinsam mit der Partnereinrichtung (GB 21 und 22, GB 6/7 und 8/9), teilweise zusätzlich auch in der eigenen Einrichtung.

Im Regelfall wird das gesamte *Team* supervidiert; gelegentlich besteht ergänzend die Möglichkeit einer *Einzelsupervision*, in anderen Einrichtungen wird ein solches Zusatzangebot trotz des Wunsches von MitarbeiterInnen nicht finanziert. In manchen GB neu gibt es ausschließlich Einzelsupervisionen (und manchmal auch nur für einzelne dort beschäftigte SozialarbeiterInnen). Inhaltlicher Schwerpunkt ist bei den meisten die Organisations- und Teamentwicklung, deutlich seltener wird die Fallarbeit supervidiert.

Supervisionen werden nur zum Teil, und zwar vor allem bei den gemeinnützigen Trägern, in der *Arbeitszeit* genehmigt. Bei den anderen wird dies mit dem Argument verweigert, dass diese Zeiten der MA 25 nicht verrechnet werden könnten. Mehrere TrägerInnen gaben an, sie hätten die MA 25 bereits des öfteren aufgefordert, die Durchführung von Supervisionen in der Arbeitszeit zu akzeptieren, was aber nichts gefruchtet habe.

## **Weiterbildung**

In mehreren Interviews wurde bedauert, dass für die MitarbeiterInnen in der GB neu *kaum Fortbildungen* angeboten würden. Dabei sei der Bedarf danach durchaus vorhanden, v.a. weil es generell einen großen Aufholbedarf in Sachen Gemeinwesenarbeit gebe. Als Beispiel für eine Magistratsabteilung, die für eine gute Ausbildung Sorge, wurde die MA 13 genannt. Neben einer Mediationsausbildung, die mehrere GesprächspartnerInnen absolviert hatten, hatten einige auch an einem Interkurlotsenlehrgang teilgenommen, der im Rahmen eines EQUAL-Projektes angeboten worden war und sehr positiv bewertet wurde.

In den meisten GB neu wird die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen dann finanziert, wenn die *Kosten der MA 25* verrechnet werden können; in diesen Fällen findet die Kursteilnahme auch in der Arbeitszeit statt. Wenn dies nicht möglich ist, zahlen einzelne TrägerInnen einen Zuschuss oder teilen sich die Kosten mit dem/der KursbesucherIn. Zusätzliche Förderungen werden teilweise beim AMS oder beim WAFF beantragt. Ob eine Anrechnung als Dienstzeit erfolgt, wird ebenfalls von Fall zu Fall entschieden.

Die *Mediationsausbildung* eines Beschäftigten wurde in einem Fall vom Träger bezuschusst, die anderen mussten/müssen die Kosten dafür selbst tragen. Das stieß durchgängig auf wenig Verständnis – nicht zuletzt, weil in den meisten Fällen die Qualifikation als MediatorIn nicht mit einer Gehaltserhöhung verbunden war.

## **Berufliche Möglichkeiten**

Sowohl bei den privaten als auch bei den gemeinnützigen Trägern scheint es *kaum Durchlässigkeiten* zum „Hauptbüro“ bzw. in andere Bereiche des Unternehmens zu geben. Einzelne

Träger meinten zwar, das sei „bedingt möglich“, die MitarbeiterInnen verneinten dies aber, weil die Architekturbüros bzw. die anderen Unternehmenssparten zu stark bautechnisch ausgerichtet seien.

Vereinzelt wurde darauf hingewiesen, dass sich ehemalige MitarbeiterInnen von GB neu aufgrund der in diesem Feld erworbenen Expertise beruflich verbessern konnten.

## Resümee

Bei den 17 Einrichtungen, die Wien-weit die Betreuung der städtischen Wohnanlagen durchführen, sind zunächst einmal die *großen Unterschiede* auffällig. Auf der *Strukturebene* bestehen diese darin, dass die GB neu zwar mehrheitlich bei einer klassischen Gebietsbetreuung angesiedelt sind (zwölf von ihnen), in manchen Bezirken aber ausschließlich eine GB neu eingerichtet wurde; dass als Träger sowohl Private (neun) als auch gemeinnützige Einrichtungen (sieben) und in einem Fall die Stadt Wien selbst fungieren; dass die Zahl der von ihnen betreuten Gemeindewohnungen zwischen rund 2.000 und fast 29.000 variiert; dass ihnen je betreuter Wohnung jährlich zwischen 5,2 Euro und 26,7 Euro zur Verfügung stehen.

Der umfangreiche Arbeitsauftrag führt dazu, dass die Einrichtungen selbst Schwerpunkte setzen, die von Erfordernissen und Möglichkeiten im Bezirk abhängen, und es *kein einheitliches Tätigkeitsprofil* gibt. In allen GB neu ist zwar die zentrale Aufgabe die Schlichtung von Mieterkonflikten, verbunden mit der Betreuung von MieterInnen und der in Zusammenhang damit erforderlichen Vernetzung mit anderen sozialen Institutionen, aber während manche Einrichtungen rund die Hälfte der personellen Ressourcen dafür aufwenden, sind bei anderen die MitarbeiterInnen fast ausschließlich damit beschäftigt. Die verbleibenden Kapazitäten etwa für die Durchführung von Projekten oder von Veranstaltungen sind daher unterschiedlich groß.

Darüber hinaus werden von den Stellen, mit denen sie primär zusammenarbeiten, *unterschiedliche Anforderungen* an die GB's herangetragen. Es gibt einzelne GB neu, die mit von Wiener Wohnen (teilweise fälschlich) übermittelten Fällen „zugeschüttet“ werden, und andere, die anscheinend von WW immer wieder boykottiert werden. Die Bezirkspolitik, der zweite wichtige Kooperationspartner, sucht in manchen Fällen die Zusammenarbeit mit der GB neu und bindet diese stark ein, in einzelnen anderen Bezirken sei die GB neu dagegen kaum akzeptiert.

Die *Arbeitssituation* der GB-MitarbeiterInnen variiert ebenfalls deutlich, wobei die bei den gemeinnützigen Trägern Beschäftigten etwas besser gestellt sind als die bei privaten: Bei den Gemeinnützigen sind die Durchschnittsgehälter höher, es erfolgen kollektivvertraglich geregelte Inflationsanpassungen der Gehälter, und Supervision wird in der Arbeitszeit durchgeführt. Die höchsten in den Interviews erfassten Gehälter von GB-MitarbeiterInnen werden zwar bei privaten Trägern gezahlt, aber auch die niedrigsten, was u.a. wohl damit zusammen-

hängt, dass Gehälter ausverhandelt werden müssen und man sich auf kein verbindliches Gehaltsschema beziehen kann. Die großen Gehaltsdifferenzen bei den einzelnen privat geführten GB neu dürften aber auch aus den unterschiedlichen Gewinnspannen der Träger resultieren.

Neben diesen Unterschieden bestehen allerdings auch viele *Gemeinsamkeiten*. Alle Einrichtungen sind mit denselben Problemen befasst, nämlich vorwiegend mit Nachbarschaftskonflikten, die um Lärmbelästigung kreisen und die mehrheitlich entlang den (sich teilweise überschneidenden) Linien ÖsterreicherInnen vs. MigrantInnen und Alt vs. Jung verlaufen. Das zentrale Arbeitsfeld ist die Konfliktbearbeitung, bei der häufig Techniken der Mediation angewendet werden.

Zu den Gemeinsamkeiten gehört ferner die fast durchgängige Unzufriedenheit über den Auftraggeber MA 25, die sich vor allem auf die zu geringe Ressourcenausstattung, das fehlende Verständnis bzw. die fehlende Kompetenz für Sozialarbeit und auf den von ihr geforderten hohen bürokratischen Aufwand bezieht.

Was die GB neu bzw. deren MitarbeiterInnen darüber hinaus stark eint, ist das ausgeprägte Gefühl einer ihnen entgegengebrachten *Geringschätzung*. Dies bezieht sich im Außenverhältnis v.a. auf die MA 25, Wiener Wohnen und die Bezirkspolitik aufgrund der bereits angesprochenen Probleme, im Innenverhältnis auf den Dienstgeber. Den Trägern wird in erster Linie vorgeworfen, die klassische Gebietsbetreuung zu bevorzugen, weil sie selbst aus dem planerisch-technischen Bereich kämen. Das wird daran festgemacht, dass es für die GB neu keine inhaltlich kompetenten AnsprechpartnerInnen gebe und man mit Schwierigkeiten allein gelassen werde, dass auch die gemeinsamen Besprechungen beider Sparten auf bauliche und planerische Themen fokussierten und dass die Angestellten in der GB neu am schlechtesten bezahlt würden.

Neben diesen bisher angerissenen, in den Interviews thematisierten Problemen besteht ein weiteres: nämlich massive *Defizite in der Kommunikation*, die allerdings von den InterviewpartnerInnen selbst nur in einzelnen Aspekten benannt (und vermutlich auch gesehen) wurden. Kommunikationsmängel wurden v.a. in Hinblick auf die Kooperation mit Wiener Wohnen und BezirkspolitikerInnen angesprochen (und dabei dem jeweils anderen Part angelastet), häufig auch im Kontakt zwischen den einzelnen GB neu, seltener gegenüber der MA 25 und

GB-intern. Als ein durchgängiges strukturelles Problem wurde es von niemandem wahrgenommen.

Die Gründe für diese Defizite liegen primär bei den *unklaren Arbeitsbedingungen*. Das betrifft zunächst einmal das Auftragsverhältnis, das als *Werkvertrag* bezeichnet wird, die Kriterien dafür aber nicht erfüllt. Werkverträge zeichnen sich u.a. durch die persönliche Selbstständigkeit des Werkvertragsnehmers aus. Dies wird durch die vielfältigen Vorgaben von Seiten der MA 25 wie etwa die Verpflichtung zur Stundenabrechnung konterkariert. Unklarheit wird weiters dadurch erzeugt, dass die *Kompetenzen* der GB neu in der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, und zwar insbesondere mit Wiener Wohnen, nicht geregelt sind. Zudem mangelt es an Transparenz bei den *Kriterien für eine Weiterbeauftragung* der einzelnen GB-Träger, was zu Misstrauen und Konkurrenzangst untereinander führt.

Kommunikationsdefizite sind auch in der Struktur der Gebietsbetreuungen, und zwar im hierarchischen Verhältnis zwischen den beiden *Sparten* „klassisch“ und „neu“ begründet. Da die TrägerInnen selbst aus dem planerisch-technischen Bereich stammen, sind sie in diesen Themen stärker kompetent und interessieren sich dafür wohl auch mehr. Obwohl TrägerInnen wie auch MitarbeiterInnen häufig die Wichtigkeit von Synergieeffekten in der Zusammenarbeit der GB klassisch und neu betonten, wurde dies wenig konkretisiert und es entstand der Eindruck, dass es sich dabei häufig nur um ein Schlagwort handelt. In einigen Einrichtungen klagten MitarbeiterInnen der GB neu, dass sie mit inhaltlichen Entscheidungen alleine gelassen würden. Auch das in vielen Interviews angesprochene Gefühl, der MA 25 und BezirkspolitikerInnen „ausgeliefert“ zu sein, hängt mit einem zu geringen Rückhalt in der Einrichtung zusammen. All dies verstärkt das Gefühl der Geringschätzung, die auch in den Außenbeziehungen wahrgenommen wird.

Gleichzeitig fiel in den Interviews immer wieder auf, dass das Nicht-informiert-Werden häufig hingenommen wird, dass nicht nachgefragt wird, keine Begründungen eingefordert werden, weshalb *Vorstellungen* entstehen, *die nicht immer der Realität entsprechen*. Das betrifft gelegentlich die Träger, in erster Linie aber die MitarbeiterInnen, und zwar sowohl in Hinblick auf den Dienstgeber als auch auf die MA 25. So wurde etwa mehrfach behauptet, man dürfe die Jahresberichte nicht an andere GB's weitergeben, weil die MA 25 eine interne Vernetzung verhindern wolle. In einem Hintergrundgespräch mit der MA 25 wurde dagegen dar-

auf hingewiesen, dass man aus budgetären Gründen nur eine geringe Anzahl von offiziellen Exemplaren produziere, einem internen Austausch der Berichte aber nichts entgegenstehe.

Diese Umfeldbedingungen verursachen in manchen Einrichtungen große *Frustrationen* bei den MitarbeiterInnen und belasten sie anscheinend stärker als der teilweise sehr hohe Arbeitsanfall oder die zum Teil schlechten Arbeitsbedingungen. Vermutlich sind sie auch der Grund dafür, wenn im Kleinen gelegentlich opponiert wird, wie etwa beim Führen der Beratungsstatistiken.

Wenn man die zentrale Aufgabe der GB neu in der Betreuung der städtischen Wohnhausanlagen durch eine niederschwellige Anlaufstelle für die vielfältigen Anliegen der MieterInnen sieht, dann wird diese Anforderung von den bestehenden Einrichtungen trotz aller angesprochenen Probleme auch erfüllt. Die Wahrnehmung von darüber hinausgehenden Aufgaben erfolgt allerdings in sehr unterschiedlicher Intensität und mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen.

Aus den bisherigen Ausführungen lassen sich einige *Vorschläge zu Verbesserung der Situation in den GB neu* ableiten.

Was die *Auftragsvergabe* betrifft, sind zunächst die im Arbeitsauftrag formulierten Aufgabenstellungen zuzuspitzen. Dies kann nur im Rahmen einer *Leitbildentwicklung* geschehen, wie sie bei den GB neu selbst derzeit ja in Gang ist. Als Kernaufgabe in den Gemeindebauten ist neben der individuellen Betreuung von MieterInnen, der Konfliktbearbeitung und der für die Betreuung erforderlichen Vernetzung mit anderen sozialen Einrichtungen jedenfalls auch die Gemeinwesenarbeit zu sehen, weil erst durch aktivierende Maßnahmen nachhaltige Effekte im gemeinsamen Lebensraum erzielt werden können.

Obwohl die Beratungsstatistiken der GB neu in ihrer Gesamtheit aufgrund der bereits angesprochenen Mängel nicht aussagekräftig sind, geben sie in einigen Einrichtungen einen Hinweis darauf, dass deren Ressourcen (fast) ausschließlich durch Wohnberatungen gebunden sind. Dies betrifft die GB neu im 15., 19. und 20. Bezirk, wo sich der Anteil der Wohnberatungen an den gesamten Aktivitäten<sup>1</sup> auf 95 bis 100 Prozent belief, und auch die befragten MitarbeiterInnen angaben, überwiegend mit Mieterkonflikten befasst zu sein. Diesen GB's

---

<sup>1</sup> Die anderen auszufüllenden Felder sind: Öffentlicher Raum, Sanierung, Stadtentwicklung und Sonstiges.

müssten vermutlich höhere Budgets zugestanden oder strukturelle Probleme innerhalb der Einrichtung behoben werden, um die Erfüllung zusätzlicher Aufgaben möglich zu machen.

Im Bereich der Auftragsvergabe wäre weiters zu überlegen, bei einer ausschließlichen Beauftragung mit den Agenden der GB neu die dafür in Frage kommenden *Berufsgruppen* unter Berücksichtigung des Aspektes Sozialarbeit zu erweitern: einerseits, weil für die Erfüllung der dort primär anfallenden Aufgaben diese spezifische Qualifikation sinnvoll ist, und zum zweiten, um ein Signal in Richtung Aufwertung der für die GB neu erforderlichen Kompetenzen zu setzen.

Ob für die Erfüllung der Aufgaben der GB neu *private oder gemeinnützige Träger* besser geeignet sind, kann aufgrund der großen Inhomogenität der internen Strukturen der Einrichtungen nicht beantwortet werden. Da die Träger aus dem planerisch-technischen Bereich stammen (müssen), scheint dieses Tätigkeitsfeld häufig im Vordergrund zu stehen. Unabhängig von der Trägerschaft beklagen sich daher die MitarbeiterInnen in vielen GB neu darüber, auf der inhaltlichen Ebene keinen Ansprechpartner zu haben; andere, die dies ebenfalls als Faktum feststellen, begrüßen aber den damit verbundenen großen Freiraum.

Die *Anbotskalkulationen* sollten nicht auf fiktiven Stundensätzen basieren, sondern den tatsächlichen Personaleinsatz und die realen Gehälter berücksichtigen, weil damit mehr Transparenz (auch über Gewinnspannen) hergestellt wird und unter Umständen auf eine Nivellierung der Gehälter der MitarbeiterInnen (nach oben) hingewirkt werden kann.

Darüber hinaus sollte die *Kontrolle* durch die MA 25 hinsichtlich der Aufgabenerfüllung nicht über Stundenlisten erfolgen, die bei der derzeitigen Konstruktion (hier Werkvertrag – dort Dienstverträge) den tatsächlichen Arbeitsaufwand nicht widerspiegeln. Statt dessen sollte auf den „Erfolg“ abgestellt werden, wobei die Voraussetzung dafür allerdings in einer Festlegung von klaren *Kriterien für eine erfolgreiche GB neu* besteht.

Leistungsnachweise können zumindest zum Teil durch *Statistiken* erbracht werden, die außerdem eine notwendige Information für eine adäquate Ressourcenausstattung sind. Es wird aber empfohlen, von den jetzigen Vorgaben abzugehen und nicht auf Erstkontakte, sondern auf Fälle abzustellen. Statt jeden Anruf zu verzeichnen, der u.U. nichts mit der GB neu zu tun hat, sollten ausschließlich *längerfristige Bearbeitungen* erfasst werden, die bspw. zumindest das

Anlegen eines Akts erfordern. Damit könnte ein realitätsgetreueres Bild der Tätigkeiten der GB neu entstehen.

In Erinnerung gerufen werden soll hier nochmals die *ungleiche Mittelverteilung* auf die einzelnen GB neu. Der Verteilungsschlüssel sollte zumindest dahingehend korrigiert werden, dass den Bezirken mit dem höchsten Anteil an Gemeindewohnungen ein höherer Betrag je Wohnung zugestanden wird – was vermutlich mit einer Aufstockung des Gesamtbudgets einhergehen müsste. In den GB 21 und 22, die für das größte Betreuungsgebiet zuständig sind, könnten diese zusätzlichen Gelder für den Aufbau von Außenstellen verwendet werden. Den Auskünften der dort Beschäftigten zufolge erreichen die beiden GB's vor allem MieterInnen aus dem Umfeld der Höfe, in denen sich ihre Büros befinden, in anderen Teilen der Bezirke sind die Einrichtungen vermutlich kaum bekannt.

Was die *Arbeitssituation* der GB-MitarbeiterInnen betrifft, wird einerseits die Anrechenbarkeit von Supervision als Arbeitszeit angeregt, weil es sich dabei um eine zentrale qualitätssichernde Maßnahme handelt, und andererseits das Angebot von maßgeschneiderten Fortbildungsveranstaltungen.

Um die Arbeitsfähigkeit der GB neu zu gewährleisten, sind außerdem dringend Maßnahmen zur Verbesserung der Kooperation mit den beiden zentralen Partnern, Wiener Wohnen und der Bezirkspolitik, erforderlich. Insbesondere in Hinblick auf das Verhältnis zu *Wiener Wohnen* bedarf es der schärferen Abgrenzung der jeweiligen Aufgabenbereiche, einer klaren Arbeitsteilung zwischen beiden Einrichtungen sowie einer verbindlichen Regelung der jeweiligen Kompetenzen. Gleichzeitig erscheint es dringend notwendig, Fortbildungsangebote für die dortigen MitarbeiterInnen, insbesondere für die WohnberaterInnen, zu entwickeln, die sie für ihren Tätigkeitsbereich besser qualifizieren.

Die Kooperation der *Bezirksvorstehungen/BezirkspolitikerInnen* mit den GB neu muss auf politischer Ebene sichergestellt werden. Außerdem bedarf es auch in diesem Bereich einer Kompetenzklärung sowie der Offenlegung bzw. Klärung von Konflikten, die von einzelnen GB neu als existenzbedrohend erlebt werden.

Ein Punkt, der in den Interviews mehrfach angesprochen und teilweise auch mit einer Kritik an der Ansiedlung bei der MA 25 verbunden wurde, war das Fehlen einer inhaltlich kompe-

tenten Ansprechstelle für die GB neu. Darin besteht tatsächlich ein großes Manko, das den MitarbeiterInnen die Aufgabenerfüllung erschwert. Eine „sanfte“ Lösung könnte darin bestehen, dass eine *Koordinationsstelle* wie die bestehende Steuerungsgruppe unter Einbindung zusätzlicher ExpertInnen im Bereich der sozialen Arbeit diese Aufgaben wahrnimmt. Eine Einbindung von VertreterInnen der GB neu in dieses Gremium ist sinnvoll, sollte allerdings nicht „von oben“ erfolgen, sondern auf Basis einer Wahl oder einer Delegation von Seiten der GB neu. Außerdem müsste eine solche Vertretungsaufgabe gesondert honoriert werden und nicht aus den Budgetmitteln der entsendenden GB neu.

Eine deutlich radikalere Lösung würde in einer *Entflechtung* der GB klassisch und neu bestehen, in deren Folge man die GB neu entweder als eigene Magistratsabteilung oder in Form eines Fonds betreiben könnte. Da die vorrangige Aufgabe der GB neu eine sozialpolitische ist, scheint die „Privatisierung“ durch eine Vergabe an externe Träger nicht erstrebenswert, weil sie damit der politischen Kontrolle entzogen würde. Ob eine Entflechtung sinnvoll durchführbar ist, wird man erst nach Abschluss eines Leitbildprozesses endgültig feststellen können – abhängig davon, welche Aufgaben den GB neu aufgetragen werden.