

**Bestandaufnahme und Zukunftsaussichten  
von Serviceeinrichtungen  
der Stadt Barcelona im Vergleich zu  
bestehenden Einrichtungen der Stadt Wien  
- im speziellen zu Gebietsbetreuungen -  
- 2005 -**

Fr. Ing. Sandra Czach  
&  
Hr. Georg Basche

innovation - innovación ...

familie - familia ,gerent...

haus - casa, gebäude - edificio ...

verantwortung - responsabilidad ...

mitgefühl - compasión, hilfe - ayuda ...

gesellschaft - sociedad, gerüst - armazón .

öffentlich - público, ökonomisch - económico

information - información, initiative - iniciativa

kommunikation - comunicación, jugend - joventut ...

service - servicio, einrichtung - institución ,plan...

stadt - ciudad, entwicklung - evolución ,kultur - cultura ...

gebiet - zona, betreuen - asesorar ,planen - planear ...

sozial - social, gleichberechtigung - igualdad de derechos ...

vienna - barca - vienna - barcelona

wien - barcelona

# Inhaltsverzeichnis

1. **Einleitung**
2. **Detaillierte Bestandaufnahme der Servicestellen und Vergleich zu Gebietsbetreuungen der Stadt Wien und deren Aufgaben**
  - 2.1 Bestandaufnahme und Vergleich
  - 2.2 Aufgabenbereich
3. **Barcelona Housing – Plan**
  - 3.1. Die gegenwärtige Situation
  - 3.2. Die Situation am Anfang von 2004
  - 3.3. Allgemeines im Wohnhäuserplan
  - 3.4. Barcelona – Haus – Konsortium
4. **Qualitätsverbesserung der Sozialeinrichtungen**
5. **Vernetzung und Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Einrichtungen, Vereinen und Institutionen wie etwa Universität**
  - 5.1 Auf politischer Ebene
  - 5.2 Management Ebene
  - 5.3 Dienststellen Ebene
6. **Kompetenzaufteilung hierarchisch**
  - 6.1 Struktur der Stadtregierung
  - 6.2 Verwaltung
  - 6.3 Bürgerbeteiligung
7. **Einfluss des Masterplans 2010 auf die Qualitätsverbesserung im Bereich Service für die Bürger**
  - 7.1 Zielsetzung
  - 7.2 Durchführung
  - 7.3 Schwierigkeiten
8. **Arbeitsweise der 2003-2004 gegründeten Netzwerke**
9. **Kommentar**
10. **Quellenverzeichnis**

## 1. Einleitung

Das Ziel jeder modernen Großstadt, und damit der Stadtregierung, ist unter anderem das Erkennen von aktuellen und zukünftigen Entwicklungen in der Gesellschaft. Und gleichzeitig mit Flexibilität und Weitblick rasch auf diese Bedürfnisse zu reagieren. Eine wichtige Quelle um diese Erfordernisse zu erkennen sind die Serviceeinrichtungen der Stadtverwaltung, die als Schnittstellen zwischen Magistrat und Bürger täglich mit den Problemen, Anliegen und Beschwerden der Bevölkerung konfrontiert sind. Sie sind aber auch wichtige Indikatoren was die Zufriedenheit der Bürger in der Stadt bzw. dem jeweiligen Stadtviertel anbelangt. Bedeutende Serviceeinrichtungen in diesem Zusammenhang sind die Wiener Gebietsbetreuungen, deren Aufgabengebiet in den letzten Jahren stetig zugenommen hat. Diverse zukunftssträchtige Modelle betreffend Erweiterung von Serviceleistungen, Effektivität und Vernetzung einiger Serviceeinrichtungen der Stadt Wien befinden sich derzeit in einer Planungsphase. Erkenntnisse aus anderen europäischen Städten könnten einen wichtigen Beitrag dazu liefern.

Als langjährige Mitarbeiter zweier städtischer Dienstleistungen in Wien (Gebietsbetreuung und Wohnservice – Wien) hat uns ein Vergleich einer weiteren aufgeschlossenen Stadt in Europa sehr interessiert. Nach diversen Recherchen haben wir die Stadt Barcelona dafür auserkoren, um einen für uns interessanten Vergleich des Services einzelner Dienststellen zu erstellen.

Barcelona, die bereits als innovative Stadt auf einigen Sektoren gilt, bietet sich als Vergleichsmodell bzw. Anschauungsmodell geradezu an, da sie auch schon in anderen Bereichen (wie z.B. im barrierefreien öffentlichen Raum) als Orientierungshilfe fungiert.

Spannend in diesem Zusammenhang war die Tatsache, dass die Antwort der Stadt auf die alten und neuen Anforderungen bzw. Herausforderungen an die Stadtregierung ein umfassender Plan zur Transformation der städtischen Organisation bis 2010 ist.

In welcher Form dieser „Masterplan“ sich auf die Servicestellen auswirkt, ist ebenfalls ein Teil dieser Studie.

Abschließend möchten wir uns für die Unterstützung der Magistratsabteilung 50 und dem Büro der Geschäftsgruppe für Wohnbau und Stadterneuerung bedanken. Ein weiterer Dank ergeht an die Kollegen bzw. Kontaktpersonen der einzelnen Dienststellen in Barcelona ganz besonders Fr. Battlib Monika, die besonderen Dank verdient.

## **2. Detaillierte Bestandaufnahme der Servicestellen und Vergleich zu Gebietsbetreuungen der Stadt Wien und deren Aufgaben**

### **2.1 Bestandsaufnahme und Vergleich**

#### Allgemeines/Organisation

Nach den ersten Jahren mit dem Schwerpunkt sanfte Stadterneuerung, ist heute das ursächliche Aufgabengebiet der Gebietsbetreuung die Information, Beratung und Betreuung aller wohnenden und arbeitenden Bürger im Betreuungsgebiet. Als Vermittlerin zwischen den Interessen der Bürger und den politisch Verantwortlichen bzw. der Verwaltung muss ihr besonders Bedeutung geschenkt werden. Als Betreuungsgebiete wurden deklarierte Stadterneuerungsgebiete definiert und in den letzten Jahren auch weitere Gebiete städtischer Wohnhausanlagen integriert. Dennoch wird den Gebietsbetreuungen auch der Spielraum für Projekte außerhalb des Erneuerungsgebietes eingeräumt.

In den Aufnahmebestimmungen ist festgesetzt, dass mindestens 2-mal jährlich Koordinationsgespräche bezüglich laufender Projekte, Problemstellungen, Abstimmung und einheitlicher Vorgangsweisen für die Erstellung von Lösungsansätzen zu organisieren sind. Dazu sind Vertreter aus dem Bezirk, MD-BD Geschäftsstelle Infrastruktur Stadterneuerung, MA 25 und erforderliche zuständige Dienststellen des Magistrats einzuladen.

Eine Teilnahme an diverser wichtiger Bezirksbesprechungen oder Kommissionen ist mit den jeweiligen, politisch gewählten Bezirkspolitikern bzw. mit dem Bezirk abzuklären.

Vorausschickend muss festgehalten werden, dass in Barcelona Einrichtungen wie Gebietsbetreuungen nicht bzw. noch nicht existieren. Grund dafür scheint nicht nur die unterschiedliche historische Entwicklung der Stadt und die damit verbundene anders gelebte Stadterneuerung zu sein, sondern auch erst die, in den letzten Jahren auflebende, Hinwendung zu einer sozialeren Stadt nach dem Vorbild anderer europäischer Städte.

Institutionen „nach dem Vorbild“ von Gebietsbetreuungen werden bereits angedacht, was mit einer zukünftigen Veränderung der Mieter – Eigentümer – Verhältnisse und einem Mehr an „sozialen Wohnbau“ in Zusammenhang steht, wie im Anschluss im „Barcelona Housing Plan“ näher erörtert werden wird.

Auch in Barcelona wurde das Aufgabengebiet in Bezirken aufgeteilt beziehungsweise beschränkt. Anders als in Wien (23) wurde die Stadt in 10 Bezirke so genannte Barrios gegliedert. 10 Bezirke, in dem jeder unabhängig für Information, Beratung und Betreuung von Bezirksbürgern zur Verfügung steht.

Einmal monatlich treffen so genannte Arbeits-Kreise zusammen, um laufende Projekte, Problemstellungen und Lösungen abzustimmen und Lösungsansätze

abzuklären. Auch etwaige Verbesserungen der internen Strukturen werden in solchen Sitzungen diskutiert und ausgearbeitet.

Also ist die gegenwärtige Situation zwar jene, dass es nicht eine einzige Institution gibt, die gebündelt in einer städtischen Organisation alle Aufgabengebiete von Gebietsbetreuungen in sich vereinigt, wohl aber werden einige der Aufgaben durch unterschiedliche Institutionen abgedeckt, was sich wie folgt darstellt:

## **2.2 Aufgabenbereiche**

### Gemeinwesen- und Vernetzungsarbeit

Die Gebietsbetreuung ist in ihrer Aufgabenstellung auf dem Gebiet der Stadterneuerung und ihrer Funktion als Drehscheibe und Netzwerk auch im Bereich des Gemeinwesens gefordert, beinhaltend Menschen aller Generationen, unterschiedlicher Herkunft und verschiedener Bedürfnisse, ihrer Aufmerksamkeit anzunehmen. Durch verstärkt auftretende Konfliktsituationen soll eine engere Zusammenarbeit der verantwortlichen Verwaltungs- und Betreuungsstellen, der Interessensgruppen und der betroffenen BürgerInnen zu einer Lösung bzw. Ansätzen dazu beitragen.

Auf Gemeinwesen und Vernetzungsarbeit wird auch in Barcelona ein großes Augenmerk gelegt. Durch die monatlichen Zusammenkünfte aller bezirksinternen Dienststellen werden jegliche Ausschreitungen des Generationenkonfliktes, der Missachtung unterschiedlicher Herkunft und deren Bedürfnisse erkannt und Lösungsansätze für eine Verbesserung erarbeitet. Dabei werden nicht nur die vorgetragenen Problemstellungen bearbeitet, sondern auch die aktuell erkennbaren Konfliktsituationen mittels Diskussionen im Vorfeld gemildert. Bezüglich der Vernetzung wird noch in diesem Bericht der Studie ausführlicher eingegangen.

### Soziales

Die GB ist ein Vermittler zwischen den Interessen der Bewohner, den Einrichtungen des Bezirkes, den zuständigen Magistratsdienststellen und Institutionen. Ziel davon soll die Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität sein. Durch Bemühungen und Maßnahmen soll ein konfliktfreies Zusammenleben zwischen allen Bewohnern des Betreuungsgebietes und der städtischen Wohnhausanlagen mit unter Einbeziehung aller Infrastrukturnetze und unter Einbeziehung externer Institutionen erreicht werden.

Barcelona bietet auf diesem Sektor 33 Stadt-Zentren an, die den Bürgern die Möglichkeit bieten, ihre Interessen, Anliegen und Probleme vorzubringen. Sie decken damit die sozialen Aufgaben einer Gebietsbetreuung und vieles mehr ab. Sie sind daher am ehesten mit Dienststellen der Stadt vergleichbar, wie z.B. dem Amt für Jugend und Familie, dem Sozialamt etc.

Die Mitarbeiter dieser 33 Institutionen haben auch die Möglichkeit Hausbesuche bei Menschen und Familien durchzuführen, um eine Verschlechterung ihrer Bedingungen zu verhindern oder zu vermindern.

Diese Dienststellen stehen folgenden Personengruppen zur Verfügung:

- ältere Personen, die alleine leben oder mit einer anderen Person, die genauso Hilfe benötigen
- Familien in schwierigen gesellschaftlichen Situationen, die medizinische Unterstützung für ihre Kinder oder ein Familienmitglied benötigen, das krank oder behindert ist
- Personen mit Behinderung

In allen Fällen wird geholfen, wenn ungenügend wirtschaftliche Hilfsmittel zur Verfügung stehen.

Die angebotenen Dienstleistungen beinhalten Hilfe bei: medizinischer Assistent für Ältere, Kinder, Personen die mit einem Gebrechen und/oder einer anderen Krankheit leiden, die ihre Autonomie hemmt; Stütze und Hilfestellung in Gebieten bezogen auf Hygiene, Gesundheit und Ernährung.

Diese Aufgaben werden von so genannten Heim-Hilfe Experten durchgeführt. Diese Heimhilfeexperten können verschiedene Aufgaben durchführen, Priorität jedoch hat das objektive Erkennen und das Eingreifen. Die Hilfe soll mit der Bedachtnahme der Integration ihrer gesellschaftlichen Umgebung bezogen werden.

Diese Dienstleistung kann mittels eines Tele-Assistenten, bei Notfallsituationen, 24 Stunden benutzt werden. Eine Installation von einem Apparat am zentralen Empfang von Notsignalen ist dafür notwendig. Indem man auf den Knopf drückt, bekommt man eine unmittelbare Antwort, wo vorerst abgeklärt wird ob notwendige Hilfsmittel benötigt werden, oder im Bedarfsfall ein Experte in ihre Wohnung oder Heim vorbei kommt. Diese Einrichtung wächst jährlich und wird von der Bevölkerung sehr gerne und gut angenommen.

Weiter wird in dieser Stelle Haus-/Reparaturen angeboten. Diese technische Möglichkeit soll die notwendigen Reparaturen in den Wohnungen der Bürger und Familien erleichtern. Vorrangig werden die Maßnahmen bei Reparaturen von Küche und Badezimmer, für notwendige hygienische Maßnahmen, durchgeführt wie etwa Heißwasserinstallationen. Für gesundheitliche Maßnahmen wie Wasser- und Gas Lecke, Lüftung, etc. oder bei Sicherheitsvorkehrungen wie etwa Elektroinstallationen, etc..

Für Personen die entweder an Krankheit, durch altersbedingter oder angeborenen Gebrechen leiden, die eben sehr schwer bis kaum den Weg zu ihrer Mahlzeit schaffen, werden Heim-, Nahrungs-, Dienstleistungen angeboten. Unter anderem werden dabei die betroffenen Personen mit Mahlzeiten versorgt.

Bezüglich der Reinigung von Wäsche und Beseitigung vom Müll kann in diesen Servicestellen auch geholfen werden.

Diese Service-Stellen sollen dem Zweck entgegensteuern der Ausschließung gesellschaftlicher Prozesse. Bei dem Gespräch mit der Managerin der sozialen

Aufgaben, Fr M. Glória Figuerola i Anguera wurde uns der Eindruck des stetigen Ausbaues solcher notwendigen Maßnahmen und Hilfestellungen vermittelt. Im Speziellen soll Nachbarschaftskonflikten in den nächsten Jahren an Bedeutung geschenkt werden.

Maßgeblich in diesem Zusammenhang ist die Klärung der Frage, welcher Bereich der Stadtverwaltung diese Aufgaben übernehmen soll. In den Interviews kommt immer wieder klar hervor, dass die Modelle anderer Städte Europas bereits bekannt sind, wie auch das Modell der Gebietsbetreuung in Wien und, dass die Bestrebungen Barcelonas, diese Modelle als Vorbild sehen.

### Wohnbetreuung im Bezirk

Bewohner und Bewohnerinnen die von Absiedlungsmaßnahmen und Wohnungsspekulation betroffen sind, erhalten durch Unterstützung und Beratung, gegebenenfalls durch Einbindung der mobilen Gebietsbetreuung oder Weiterleitung an jene Stellen, die mit Mieterschutz befasst sind, Hilfeleistung.

Mittels Bestandaufnahme, Problemanalysen des Sachverhaltes unter Einbindung der Betroffenen und durch Kontaktaufnahme der beteiligten Parteien - Geschädigte, Hauseigentümer, Hausverwaltung – sollen einvernehmliche Lösungen und Anliegen erreicht werden.

Weiter sollen die Gebietsbetreuungen bei der Feststellung von Bauschäden der Substanz an Häusern sofortige Meldung und Hilfestellung an die zuständigen Behörden leisten.

Organisation von Hausversammlungen, Informationsveranstaltungen sowie zielorientierte Präsentationen und Bereitstellung von Informationsmaterial ist ein wesentlicher Bestandteil des Aufgabengebietes dieser Institution.

Bürger, welche in desolaten, gesundheitsschädlichen Verhältnissen leben oder wo ernsthafte Gefährdung für die gesundheitliche Entwicklung von Kindern besteht, wird Hilfestellung gewährt – so genannte „in Not geratene Bürger“.

Ansprechpartner für die Bewohner der städtischen Wohnhausanlagen. Bei Interessenskonflikten durch die Einsetzung und Anwendung von mediatorischen Werkzeugen können Mieter Unterstützung erhalten. Bestandaufnahme und Weiterleitung diverser baulicher Probleme an die städtische Wohnhäuserverwaltung – Wiener Wohnen.

Auch regelmäßige Treffen über anfallende Probleme städtischer Wohnhausanlagen mit Wiener Wohnen werden organisiert um Lösungsansätze zu besprechen.

Bezüglich der Beratung und Unterstützung von BewohnerInnen gibt es in Barcelona derzeit die bereits im Pkt. Soziales erwähnten 33 sozialen Dienstzentren, welche mittels sozialer Maßnahmen Hilfestellung anbieten. Eine Wohnbetreuung im Sinne der Aufgabenbereiche der Gebietsbetreuung gibt es allerdings nicht.

Sehr wohl wird bei Absiedlungsmaßnahmen, bedingt durch Veränderungen bzw. Umstrukturierungsmaßnahmen von Bezirksteilen, Hilfe und Unterstützung angeboten

die von der Stadtplanung durchgeführt wird sowie Feststellung von Bauschäden von Miethäusern und Gebäuden.

Jedoch Problemanalysen und Bestandaufnahme sowie Klärung zwischen den Betroffenen und der Hausverwaltung werden in Barcelona von keiner Institution abgedeckt. Bei dem Gespräch mit dem Direktor des Wohnbaus, Hr. Bernada, wurde uns mitgeteilt, dass solch eine Maßnahme bzw. Unterstützung aufgrund unterschiedlicher Wohnungspolitik in näherer Zukunft nicht geplant sei.

Für Organisation von Hausversammlung sieht die Stadt Barcelona derzeit keinen Bedarf, da die Mitbestimmung durch Internetplattform und Ratsversammlungen genügend abgedeckt sein dürfte.

Hilfestellung für „In Not geratene Bürger“ wird von den sozialen Dienstzentren abgedeckt, wo die Unterstützung im Punkt Soziales näher erläutert wurde.

### Gebietsbetreuung und Stadtteilmanagement

Interessen, der im Gebiet wohnenden und arbeitenden Bürger, werden erhoben und analysiert. Dies soll zur Entwicklung der strategischen Erneuerungskonzepte mit den politischen Verantwortungsträgern und den zuständigen Dienststellen und Institutionen beitragen.

Für die Entwicklung von Stadtteilen sowie die Interessen der im Gebiet wohnenden und arbeitenden Bürger ist die Institution Municipal d'Urbanisme zuständig. Hier wird genauso Analyse und Erhebung durchgeführt. Es gibt im erweiterten Sinn keine eigens installierte Institution für solche Durchführungsmaßnahmen.

### Partizipation und Stadtteilarbeit

Erhebung verschiedenster Interessen und Einbindung in Erneuerungsprojekten für die im Gebiet wohnenden und arbeitenden Bürger soll die Partizipation fördern. Zielsetzungen, Organisation und Ablauf für die Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität, wie zum Beispiel durch Grätzelforen, und dem Mitwirkung bei Projekten werden dafür durchgeführt. Die Finanzierung solcher Gemeinschaftsprojekte muss von dem jeweiligen Bezirk und dem Auftraggeber akkordiert werden.

Dabei wird in Barcelona großer Wert gelegt; Partizipation ist ein Schlüsselement im Innovationsplan von Barcelona. Dabei wird mehr über die Internetplattform und dafür gewählten Räten von verschiedenen Interessensgruppen gezielt hingearbeitet. Jene Räte sollen durch eigene Erhebungen die Interessen der Bewohner dem Bezirk näher bringen bzw. Vorschläge unterbreiten. Für diese Räte gibt es vom Arbeitsrahmenprogramm kaum Einschränkungen und soll speziell als Sprachrohr für den Bezirk fungieren. Alle Erneuerungsprogramme werden über diese Schnittstelle abgehalten. Jegliche Information und der jeweiligen Stand der Entwicklung wird vorab mit den Räten ausgearbeitet und weitergeleitet.



## Städtebauliche Struktur

Für die städtebauliche Struktur und Entwicklung der Betreuungsgebiete wird seitens der Bebbietsbetreuungen Dokumentation und Analyse betrieben und wird im Anschluss mit der zuständigen Fachabteilung und dem Bezirk abgestimmt.

Dokumentation und Analyse erfolgt in Barcelona lediglich durch die Stadtplanung. Es gibt bei diesem Prozess kaum Mitgestaltung von Mitbewohnern bzw. Bürgern. Diese Möglichkeit möchte sich die Stadt selbst vorbehalten. Einzig bei kleinen Änderungen wie etwa Ampelsetzungen und behinderten gerechte Gehsteigabschrägungen, etc. kann wiederum über die Räte, die die Bewohner fortwährend informieren, Anregungen mitgeteilt werden, um bei der nächsten Planungssitzung der Projektarbeit behandelt zu werden.

## Bauliche Erneuerung

Erneuerungsprojekte und Gebiete sowie gezielte Initiierung von Sanierungsprojekten und Programmen werden ermittelt, und nach Abstimmung und Zustimmung des Bezirks, WBSF und den zuständigen Stadtplanungsabteilungen wird an einem gemeinsamen Konzept gearbeitet.

Beratung von planungs-, förderungsrechtlichen und bautechnischen Zusammenhängen von Eigentümer und Mietern, sanierungsbedürftiger Objekte und Wohnungen werden durchgeführt. Die GB soll die Prüfung der Sachlage, Erstellung erster Konzepte sowie Kontaktaufnahme vornehmen und mit den zuständigen Dienststellen informieren.

In konkreten Sanierungsprojekten, zwecks Abstimmung der erforderlichen Arbeiten, begleitet die Gebietsbetreuung die diversen Kontaktaufnahmen bei Gesprächen und Hausversammlungen.

Die Ermittlung von erneuerungsbedürftigen Gebäuden und Gebieten sowie gezielte Sanierungsprogramme werden in BCN ausschließlich von der Stadtplanung übernommen.

Eine bautechnische Beratung von Sanierungsobjekten wird seitens der Stadtregierung nicht angeboten. Sehr wohl gibt es eine Planungsberatung, die auch den Experten der Stadtplanung vorbehalten ist, jedoch ist dies mehr eine Information als eine Beratung. Daher gibt es auch keine begleitende Betreuung im Sinne der Gebietsbetreuung von Wien.

## Blocksanierung

Diverse Baublöcke sollen für eventuelle Strukturverbesserungen und Sanierungen untersucht werden. Bei städtischen Wohnhausanlagen muss dies auch mit Wiener Wohnen, Verwaltung von Gemeindewohnungen, abgestimmt werden.

Mit Abstimmung des Bezirks und den zuständigen Dienststellen wird eine Analyse der Wohnfeldsituation erarbeitet sowie die Entwicklung von Verbesserungsvorschläge.

Konzeption und Umsetzung von Hof- und Dachbegrünungen.

Entwicklung von Konzepten für die Verbesserung für den halböffentlichen Raum im inneren Bereich eines Wohnhauses.

In Barcelona werden zwar größere wie auch kleinere Objekte komplett neu saniert bzw. gebaut, jedoch in einer komplett anderen Art und Weise. Es wird nicht wie in Wien, bei einer Blocksanierung die Kategorie als wesentlicher Bestandteil dieser Sanierungsmöglichkeit gesehen, sondern radikaler Weise wird in Barcelona das komplette Haus von innen her abgerissen. Das bedeutet, dass die Fassade zwar belassen wird bzw. belassen werden muss, die Innenstruktur des Hauses an die erforderliche Struktur angepasst wird. Damit möchte Barcelona das Stadtbild in seiner bestehenden Form erhalten.

Diese Art der Erneuerung bzw. Sanierung ist nicht nur eine technisch mühsame sondern auch eine sehr kostenintensive.

### Öffentlicher Raum

Hier werden Konzepte und Verbesserungsvorschläge erarbeitet, die zur Neugestaltung des öffentlichen Raumes und Freiflächen dienen. Alle Erfordernisse bezüglich der Anforderungen aller Altersgruppe bei eventuellen Defiziten werden miteinbezogen.

Mittel- und langfristige Vorschläge für den öffentlichen Straßenraum ebenso Lösungsvorschläge für den ruhenden Verkehr.

Eine Neugestaltung von öffentlichen Freiräumen sowie Erstellung von Konzepten zur Neugestaltung wird in Barcelona von der Stadtplanung und dem Bezirk durchgeführt. Hierbei ist der Einfluss den, durch die dafür eigens von den Bezirksbürgern bzw. betroffenen Bewohnern, gewählten Räten vorbehalten.

### Nahversorgung

Die Gebietsbetreuungen leisten ihren Beitrag zur Mitgestaltung von Projekten für die Attraktivierung und Erweiterung von infrastrukturellen Einrichtungen und jene die für die Sicherung der Nahversorgung dienen.

Hier wird auch in Barcelona größter Wert auf die artikulierten Bedürfnisse der Bewohner gelegt. Diese formen sich oft selbständig zu Interessensgruppen, die ihre Anliegen gemeinsam vorbringen und eine Umsetzung fordern.

### Gewerbe

Erstberatung von Gewerbebetrieben im Erneuerungsgebiet wird angeboten.

Ob, und in welcher Art, die Stadt Barcelona Beratungen für Betriebe anbietet, konnte nicht eruiert werden. Was ganz klar ein Anliegen der Stadt respektive der

Stadtplanung ist und somit auch in den städtebaulichen Prozess aufgenommen wird, ist die Ansiedelung von Gewerbebetrieben in eigens dafür vorgesehenen Arealen. Begründet durch die landschaftliche Begrenztheit der Stadt, die sich kaum noch ausdehnen kann und damit der Wohnraum immer knapper wird.

### Impulsprojekte

Die Gebietsbetreuungen sind angehalten Projekte, die auf Grund ihrer Lage und Wirksamkeit eine strukturverbessernde Maßnahme für den Bezirk bewirken zu initiieren.

Auch hier sind in Barcelona die Bewohner selbst gefordert, und wird auch von ihnen wahrgenommen, wie in den bereits angeführten Möglichkeiten, z.B. Bürgerinitiativen, Internetkontakt zur Stadt etc.

### Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit der Gebietsbetreuungen durch Präsenz im Internet, Grätzzeitungen, Folder und Broschüren sollen ein Beitrag zur Imagepflege sein.

Aber auch Informationsveranstaltungen und Vorträge zu aktuellen Themen werden für die Bewohner veranstaltet.

Organisation von Grätzfesten sowie Mitwirkung bei Bezirksfestwochen.

Abhaltung von Veranstaltungen, die durch aktuelle Veränderung, Erneuerung thematische Wichtigkeit erkennen lassen.

Natürlich hat Öffentlichkeitsarbeit auch in Barcelona einen hohen Stellenwert. Jede Institution, diverse Dienststellen sind angehalten durch mediale Öffentlichkeitsarbeit mittels Internet-Präsenz, Broschüren und Folder, selbst und mittels Absprache mit den dafür zuständigen Managern, zu betreiben.

Auch Organisation und Präsenz bei Veranstaltungen und Grätzfesten haben in Barcelona einen hohen Stellenwert. Die Art und Weise und vor allem die Uhrzeiten sind aber völlig anders als in Wien, was natürlich mit einem komplett anderen Lebensrhythmus der Bewohner zu begründen ist. So ist es keine Seltenheit, dass man als Tourist nächstens ganz unverhofft auf größere und kleinere Feste einzelner Wohnhausanlagen oder in Grätzeln trifft, wo jeder herzlich willkommen scheint und zum Verweilen und Mitfeiern ermutigt wird.

### **3. BARCELONA HOUSING PLAN**

Der „Wohnhausplan“ von Barcelona betrifft den Zeitraum von 2004-2010, zur Erreichung und Umsetzung wurden folgende Richtlinien gesetzt.

#### **3.1 Die Gegenwärtige Situation:**

Durch die Entwicklung und den bestimmten Richtlinien von gesamtwirtschaftlichen Variablen wie etwa die Preissteigerung der Nutzfläche und Materialien hat die Herstellung erschwinglicher Häuser schwierig gemacht.

Gesamtwirtschaftliche staatliche und behördliche (fiskale) Richtlinien der Politik und die Entwicklung von Zinssätzen tragen zu zwei wesentlichen Gründen bei:

- stärkere Besteuerung für gemietete Wohnungen und Umbau
- Steuererleichterung für neu errichtetes Privathaus, das gekauft wird.

Geplante Vorgaben, auf Land und Haus gezielt, die vereinbart wurden sowie die entsprechend getroffenen Gesetz, und der damit verbundenen Taxen von Land, haben die Leistungsfähigkeit deutlich gehemmt. Wohnbaupläne, die gegen die Versorgung von neu errichteten Häusern gerichtet wurden, sind nicht angemessen gewesen, um das Verlangen nach erschwinglichen Häusern/Wohnungen abzudecken.

#### **3.2 Die Situation am Anfang von 2004**

Privat-Betreiber haben sich auf die Förderung von Privathäusern spezialisiert

Die Konstruktion von „sozialem“ Wohnbau ist in den Händen von öffentlichen Agenturen.

Neue Segmente der Bevölkerung sind ohne Zugang zum Wohnungsmarkt erschienen, (junge Leute die von zu Hause ausziehen - Jungfamilien, ältere Menschen, Singles, Alleinerzieherinnen und Immigranten,.....). Daher hat sich die Regierung entschlossen, einen Wohnhäuserplan aufzulegen, der sich diesen Problemen stellt.

## MARKTBETREIBER ZUR FÖRDERUNG VON ERSCHWINGLICHEM WOHNRAUM



### WOHNBAU - RICHTLINIEN - DIE PRIORITÄT DER HANDELNDEN REGIERUNG BARCELONAS IN DREI STUFEN 2004-2007

**Ministerium für Wohnbau:** 180.000 Heimplätze sollen pro Jahr entstehen. Reform von sektoralen Vorschriften für Land und Häuser und für den gesamtwirtschaftlichen Bedarf.

**Autonome Regierung** von Katalonien: 42.000 erschwingliche Wohnungen sollen erschaffen werden und das Neubau-Gesetz soll reformiert werden.

**Barcelona-Stadt-Rat:** 10.000 erschwingliche Wohnungen sollen geschaffen werden und ein Barcelona-Haus-Konsortium, das dem Wohnservice-Wien bzw. Wiener Wohnen sehr ähnelt, die für den Ankauf und Vergabe zuständig sein werden, soll gegründet werden.

### 3.3 Allgemeines im Wohnhäuser Plan 2004-2010

Verbesserung und Erleichterung des Zuganges zum geförderten „sozialen“ Wohnbau für die Bürger von Barcelona, in Übereinstimmung mit neuen Anforderungen und Koordination mit dem großstädtischen Gebiet, in dafür geeigneten Häusern.

Förderungen für den Umbau und Umgestaltung von Wohnungen und Bezirken.

Alle Aktivitäten öffentlicher Verwaltungsahtgelegenheiten sollen miteinander verbunden, vernetzt und koordiniert werden.

### **Ziele des Wohnhäuserplans:**

- Förderung des erweiterten Zugangs auf erschwingliches und geschütztes Wohnen

mit großer öffentlicher Aktivität und stärkerem Einbeziehen des Privatsektors. Besonderer Aufmerksamkeit wird auf das gesellschaftliche Integrationsprogramm und Antworten auf bestimmte gesellschaftliche Gruppen gelegt.

- Verstärkte Umbauprogramme,  
Wo, mittels Aktionen, das bestehende städtische Gebiet soll weiter garantiert sowie die Reduktion der Vereinnahmung von Freiflächen muss dadurch aktiv entgegengesetzt werden.
- Mutiger und verbessernder Umbau von Stadtbezirken,  
der besondere Aufmerksamkeit benötigt.
- Lenkinitiative am Wohnungsmarkt,  
mit einem regulativen und städtischen Planungsgerüst, das neuen Familien gesellschaftlichen Tribut zollt und an den unterschiedlichen Bedingungen mehr angepasst wird.
- Vorhandene administrative Mittel und Instrumente,  
sollen dem Management des Plans und großstädtischer Koordination angemessen werden.

### Struktur:

Der Häuserplan wird von vier Schlüsselteilen strukturiert

- . **Umbau**
- . **Änderung der Landesgesetze**
- . **Förderung erschwinglichen Wohnraumes**
- . **Orientierung und Dienstleistung für die Bürger**

Ein Instrument von Gesetzen und Richtlinien soll das Barcelona –Wohnhaus-Konsortium sein. Neubaupläne von der autonomen Regierung von Katalonien und der Staatsregierung wurden angefordert um an gemeinsamen übergreifenden Projekten leichter zusammenarbeiten zu können.

## **UMBAU**

### **Ermunterung des Umbaus von Wohnungen auf bestehenden Grundstücken (Land, Stadt und Gemeinde):**

- a. Bestimmte Kampagnen: Zugänglichkeit, Umgebung, Erbe, Gruppen von städtischen Gebäuden, äußere Teile und Fassaden
- b. Eingreifen in den bestehenden Innenstadtbereich: Ansporn für den Umbau von Gebäuden und Aufkategorisierung bzw. Sanierung von bestehenden Wohnungen in Miethäusern

Bezirke und Gebiete die der besonderen Aufmerksamkeit bedürfen:  
Unzulänglichkeiten wirken sich mit besonderer Strenge auf Gebiete aus wie altstädtische Zentren, Gebiete von städtischer Expansion und Wohnsiedlungen

## **LAND-RICHTLINIEN bzw. LANDESGESETZE**

Vorschlag für die Modifizierung des Gesetzes vom Wert des Landes:

- den Prozess flexibler und einfacher gestalten
- Festlegung des Preises für bestehende (nicht für die Zukunft) bestimmte Grundstücke oder städtischem Land für Projekte von öffentlichem Interesse
- Verstärkte Planung mit der Reservierung von mind. 25% des Landes für den geschützten Wohnbau
- Requirierung des verfügbaren ungenutzten Landes als Eigentümer (Staat und Autonome Regierung): delegierte Kommunalverwaltung
- Effektive Verwaltung des Erblandes der Stadt, um den Bau von erschwinglichem Wohnhäusern zu fördern: Register des Stadt-Erb-Landes
- Erstellen von Formeln um ein direktes Eingreifen der Stadt zu ermöglichen, für den Fall wo noch nicht erschlossenes Bauland, das dem Planungskalender nicht entspricht, genutzt werden kann.

## **FÖRDERUNG VON ERSCHWINGLICHEN HÄUSERN/WOHNUNGEN**

- Priorität für öffentliche Programme zum Thema Mietwohnungen

- Neue Maßnahmen für direkte Hilfe, Finanz- und Steuerbehandlung
- für Besitzer von leerstehenden Wohnungen (Garantien, Mediation.....)
- für Personen mit dem Recht für erschwingliches Wohnen
- für Projekte von öffentlichem Interesse für Miet- und Eigentumswohnungen
- Neue Konzepte von erschwinglichen Wohnhäusern in Großstädten (regulierter Preis)
- Modifizierung der städtischen Planungsvorschriften in Übereinstimmung mit der neuen Situation der Wohnungen in Barcelona
- Anwendung von Maßnahmen bezüglich der Qualität und Tragbarkeit (Erhaltung) in Gebäuden, deren Umbau geplant sind
- größtmögliche Priorität für das Programm von Mediation und Umbau in bestehenden Stadtgebieten, um Wohnungen auf den Markt bringen zu können
- gesellschaftlicher Bericht in den Neuplanungsinstrumenten

## **ORIENTIERUNG UND DIENSTLEISTUNGEN FÜR DEN BÜRGER**

- Auskunft und Rat für die Bürger. Speziell das Management von Prozessen, die sich auf das Gebiet von Wohnhäusern in Barcelona beziehen, soll vereinfacht werden bzw. verständlicher und bürgerfreundlicher gestaltet werden.
- Stationierung von Barcelona-Wohnhaus-Büros
- Koordinierung der Methodik und Zuweisung für den Zugang zum Wohnungsmarkt: Stadt-Register vom Zugang zu den Wohnungen Miteinbeziehen.
- Garantien von transparentem und gerechtem Zugang für den einzelnen Bürger zu Projekten in ganz Barcelona, einschließlich dem Potentials für Konstruktion und Charakteristik jedes Bezirkes
- Plan für Unterstützungsmaßnahmen für den Zugang für Gruppen mit Schwierigkeiten wie etwa ethnischer festlegen, wo der direkte Zugang zum Wohnungsmarkt ermöglicht wird.



### **3.4 EIN INSTRUMENT: DAS BARCELONA-HAUS-KONSORTIUM**

- Überarbeitung und Adaption der Statuten für die neuen Anforderungen der gegenwärtigen Situation
- Plan und leitende Aktivitäten in erschwinglichem Wohnhaus im Stadtgebiet von Barcelona in all ihren Formen und großstädtischer Koordination
- beispielhafte Kontrolle, Führung und Monitoring (Überwachung) von öffentlichen- oder privaten Betreibern im Rahmen des Barcelona-Wohnhäuser-Plans erstellen
- Finanzprogramme und Instrumente mit dem Barcelona-Wohnhäuser-Plan verbinden
- Leitung der Fonds und Unterstützung des Staates und der autonomen Regierung wird der Wohnungsplan an die Stadt Barcelona zugewiesen
- Koordination der Dienstleistungen für Bürger, Stütze und Ratsprogramme
- gesellschaftliche Wohnhaus-Plattform (Mieterbeirat): Beratender Körper mit einer gesellschaftlichen Zusammensetzung und Kompetenz

## AKTIONS-PROGRAMME 2004-2010

1. Umbau-Programm
2. Aufgebot vom leeren Wohnhäuservorrat

3. Land-Management

4. Neue Gebiete für Umwandlung
5. Förderung von geschütztem Gehäuse/Wohnhäuser
6. Programm von Konstruktion
7. Plan für die Versorgung von Mietwohnungen

8. Regulative Reform in Angelegenheiten auf die Dienstleistungen des Bürgers
9. Hilfe des Zugangs zu integrieren
10. Optimierungen von städtischen Planungsverfahren

	Total Wohnungen 2004-2010 <sup>(1)</sup>		zukünftige Wohnungen 2004-2010	
	A	B	A	B
<b>Durch Umbau von Wohnungen</b>	<b>8.000</b>	<b>32.000</b>	----	<b>12.000<sup>(2)</sup></b>
<b>Neue Wohnungen auf bestehenden städtischem Gebiet</b>	<b>13.000</b>	<b>15.000</b>	----	----
<b>Neue Wohnungen mit Baugenehmigung</b>	<b>15.000</b>	<b>17.000</b>	<b>5.000</b>	<b>6.000</b>
<b>Neue Wohnungen mit Baugenehmigung praktisch</b>	<b>8.000</b>	<b>10.000</b>	<b>2.000</b>	<b>3.000</b>
<b>Neue Wohnungen in den Bezirken mit Umbau und Baugenehmigung bevorstehend</b>	<b>14.000</b>	<b>18.000</b>	<b>5.000</b>	<b>8.000</b>
<b>Programm für Spende von Häusern</b>	<b>7.000</b>	<b>8.000</b>	<b>7.000</b>	<b>8.000</b>
<b>Totaler Wohnhaus-Plan 2004-2010</b>	<b>65.000</b>	<b>100.000</b>	<b>19.000</b>	<b>37.000</b>

**Im Zeitraum 2004-2007 ist das Potential für die Errichtung von 10.000 neuen erschwinglichen Wohnungen (öffentlich oder privat) geplant und das Stadtbudget für die Investition ist in der Höhe von 449 Millionen € veranschlagt**

<sup>(1)</sup> Wohnungen (private oder gemeinnützige) abgeschlossen oder in Konstruktion, Öffentliche- oder Privatprojekt, zu verkaufen oder zu vermieten

<sup>(2)</sup> Neubau von erschwinglichem Wohnungen und Angebot von leeren Wohnungsverbänden

## 4. Qualitätsverbesserung der Sozialeinrichtungen

Da der Leistungsumfang einer Gebietsbetreuung gezielt einer einzelnen Institution in Barcelona nicht zuzuordnen war und ist, haben wir den Plan für die Qualitätsverbesserung der Sozialeinrichtungen der Provinz und der Stadt näher betrachtet.

Im sozialen Bereich muss auf zwei unterschiedliche Weisen eingegangen werden. Einerseits ist der provinzielle Rat (Gemeinderat) von Barcelona eine allgemeine Leitung, der seinen Zweck, die technische und ökonomische Unterstützung der 311 Stadtbezirke inne hat, die die Gegend der Provinz von Barcelona bilden, in dem mehr als 6 Million Einwohner wohnen.

Die Schlüsselaufgabe des provinziellen Rates und folglich des Bereichs der Sozialwohlfahrt ist: mehr Qualität, Wirksamkeit und Leistungsfähigkeit den Sozialeinrichtungen zu verleihen, worauf die Bürger ein Anrecht haben.

Die Verbesserung der Leistungsfähigkeit und der Wirksamkeit bedeutet, dass die Sozialeinrichtungen zum Erzielen der Höchstzahl von Zielsetzungen und von Resultaten fähig sind ihre technischen, ökonomischen und materiellen Betriebsmittel zu optimieren. Es wurde der Akzent auf die Unterstützung des Managements von Sozialeinrichtungen gesetzt. Unter anderen können wir die folgenden Tätigkeiten hervorheben:

Die Verbesserung der Qualität deutet das Arbeiten an, um zu sehen, dass die Fachleute und die Manager der Sozialeinrichtungen in Erwägung ziehen, die Meinungen und die Zufriedenheit von „Benutzerbürger“, zu verbessern und mehr Dienstleistungen anzubieten. Entlang dieser Linie hat die Stadt einen Satz von Tätigkeiten durchgeführt, um das Management der Dienstleistungen zu messen, auszuwerten und zu verbessern.

Diese Arbeit ist nach zwei Schlüsselmethoden der Tätigkeit ausgearbeitet worden:

**Lagebestimmung und Nähe** zu den Stadtbezirken. Dieses ist ein Hauptwert – die Nähe, eine Bekanntschaft mit den Notwendigkeiten der Stadtbezirke zu gewinnen erlaubt und sie zu beantworten.

**Lokale Netze für Management.** Das sind Räume der Zusammenarbeit zwischen den Stadtbezirken, allgemeine Räume, die erlauben, dass Bemühungen verbunden werden, die die Optimierung der Erfahrung und der Betriebsmittel als Leitbild beitragen sollen.

Sehr wohl kommt es in der Qualitätsverbesserung von Sozialeinrichtungen zu Schwierigkeiten. Einerseits haben die Nutzer von den Einrichtungen kaum ein alternatives Service, woraus vielleicht Probleme leichter zu erforschen wären, und andererseits kann man nur etwas verbessern, das ausgewertet werden kann; und es ist nur jenes auszuwerten was gemessen werden kann. Daher wird versucht, dass eine jede Sozialeinrichtung ihr eigenes System entwickelt soll, um so einen Rückschluss ziehen zu können.

Die Zufriedenheit der Klientel ist eine Schlüsselaufgabe, die sich die Sozialeinrichtungen gesetzt haben. Aus diesem Grund kann angedacht werden, dass die Ermittlung von Qualität der Sozialeinrichtungen die Grundlage über den Grad der Zufriedenheit ihrer Benutzer immer ein Risiko birgt.

Dennoch trotz dieser Bedingungsfaktoren, hat die Erfahrung gezeigt, dass die Meinung der Benutzer eine unersetzliche Quelle der Informationen für die Abfragung und Ermittlung der Verbesserungs-Aspekte von Organisationen selbst bildet. Infolgedessen sind Informationssysteme, die diese Zufriedenheit reflektieren, eine Möglichkeit die gefördert wird.

Für das Qualitätsmanagement als Kern der Organisation wurde jedem Stadtbezirk ein Fachmann zugeteilt, der als ein Referent des provinziellen Rates und dem technischen Rat dient. Dieser soll Informationen und Anleitung in Beziehung zum Training zur Verfügung stellen und Innovations-Tätigkeiten aufbereiten.

Alle zwei Jahre wird eine Übersicht unter allen Klienten durchgeführt, um ihren Grad der Zufriedenheit des Services, auszuwerten und über die verschiedensten Erwartungen der Klientel zu lernen.

Für die Zielsetzung der Qualitätsverbesserung wird das Instrument des Trainings der Fachleute, Manager und Beamte sehr stark unterstützt. Derzeit ist der erste Schritt getan, das vorhandene Niveau der Qualität zu messen zwecks Richtung zur Qualitätskontrolle, Verbesserung und Förderung und Verhinderung der Aspekte, die Qualität verringern könnten.

Tätigkeiten, die vom provinziellen Rat des Bereichs Sozialwohlfahrt Barcelonas durchgeführt werden, um die Qualität von Sozialeinrichtungen in diesem Abschnitt zu verbessern.

Anbei stellen wir sechs Tätigkeiten dar, die durch den Sozialwohlfahrt-Bereich durchgeführt werden, um Qualität zu verbessern:

- a. Kreation der Netze
- b. Zwischen-städtische Vergleich Kreise
- c. Verbesserungs-Pläne
- d. Übersicht von Benutzer-Zufriedenheit
- e. Protokolle für Management Hausunterstützung der Sozialeinrichtungen
- f. Beirat des lokalen Netzes von Haus-Unterstützung der Sozialeinrichtungen

Ad a: Der provinzielle Rat von Barcelona hat sich auf den Netzwerkanschluss konzentriert und es hat ein Netz der Stadtbezirke verursacht, die, indem sie zusammen arbeiten, eine größere Stärke und eine höhere Kapazität der politischen und Sozialtätigkeit dadurch erreicht haben.

- Das Netz erlaubt die Verbesserung von Dienstleistungen.
- Das Netz erlaubt die Miteinbeziehung, mit größerer

Mitverantwortung, aller lokalen Mitteln. Diese Miteinbeziehung verbessert die Kapazität der Anpassung zu den Veränderungen.

- Das Netz erlaubt eine komplette Annäherung zur Übertragung von lokaler Dienstleistungen, die dem städtischen Diagramm zur Verfügung gestellt wird und unter passenden Bedingungen dies verhindert.
- Das Netz erlaubt die Bestimmung der homogenen lokalen Services in einer in hohem Grade verbundenen Gegend, in der die Bürger ihre Tätigkeiten in den verschiedenen Stadtbezirken durchführen.

Im Jahr 2002 wurde das lokale Netz Haus- Unterstützung der Sozialeinrichtungen, wo praktisch alle Stadtbezirke und Grafschaften der Provinz teilnehmen, gegründet. Die derzeitige Mitgliedschaft wird durch eine Gesamtmenge von 278 lokalen Gemeinden gebildet.

#### Ad b:

Die „Zwischen-städtischen Vergleich Kreise“ - sind Arbeitsgruppen die sich durch Stadtbezirke die, die benchmarking Methode verwenden, bildeten, um die Resultate ihrer Tätigkeiten zu vergleichen, beste Praxis teilen und Verbesserung kennzeichnen. Jährlich bereitet jeder Kreis einen „Zwischen-städtischen Report“ mit der Unterstützung eines technischen Sekretariats vor, das im Bereich der Sozialwohlfahrt gelegen ist.

**Benchmarking** kann definiert werden, wie „vergleichend für Verbesserung“. Es basiert auf der Grundregel der maximalen Leistungsfähigkeit gegründet auf der Anwendung der Erfahrung und der besten Praxis von verschiedenen Organisationen, die Zielsetzungen teilen und ähnliche Strukturen haben. Als Arbeitsmethode entstand Benchmarking im Kontext der industriellen Industrieproduktion mitten in den achtziger Jahren. Die Hauptleiter der großen multinationalen Firmen betrachteten, dass es nicht rentabel war, sich Zeit, Bemühung und Geld der Erfindung von etwas, das andere bereits erfunden hatten, oder Suche zu widmen für Lösungen von Problemen, die andere Firmen bereits überwunden hatten. Die Grundidee war, auf Klagen auf den Austausch von Erfahrungen und von Ideen unter Firmen des gleichen Sektors zu entscheiden, zwecks Qualität ihrer Produkte zu verbessern.

Die zwei Grundprinzipien, auf denen Benchmarking basiert, sind Leistungsfähigkeit und Qualität.

- Leistungsfähigkeit, in der Richtung, dass sie uns erlaubt, die Erfahrung von anderen zu verwenden, um Probleme zu lösen und unsere Organisation Kosten bewusst zu verbessern.
- Qualität, weil sie uns erlaubt, Mängel zu überwinden, verbessern unsere Dienstleistungen und erhöhen infolgedessen die Zufriedenheit der Benutzer.

Auf diese Art wurden einige minimale Kriterien für Teilnahme in den Zwischen-städtischen „Vergleich Kreisen“ für Sozialeinrichtungen hergestellt:

- Eine minimale Vergleichbarkeit der verschiedenen städtischen

Wirklichkeiten (Zahl der Einwohner, Überdimensionale Bürokratie der Organisation von Sozialeinrichtungen, interne Systeme für die Erfassung und Management der Informationen).

- Der ausdrückliche Wille der oberen technischen und politischen Manager, an der Erfahrung teilzunehmen und infolgedessen sich der Pläne für Verbesserung der Qualität ihrer städtischen Sozialeinrichtungen aufzunehmen. Ein Schlüsselaspekt, der dem Erfolg von jedem möglichen Qualitätsverbesserungsprozesses versichert, ist eine maximale Verpflichtung und eine Führung von den oberen politischen und technischen Managern. Die besten Erfahrungen in der Qualitätsverbesserung werden gefunden, wo es eine tiefe Miteinbeziehung des maximalen Niveaus des Stadtbezirkes der politischen und technischen Verantwortlichkeit gegeben hat.

Das Vergleichsmodell, das benutzt wird, ist eine Anpassung des Modells, das durch die europäische Grundlage für Qualitätsmanagement entwickelt wird, bekannt durch seine Initialen „EFQM“, das ihnen erlaubt, auf vier Arbeitsmaße sich zu konzentrieren:

- Ausführung von Zielsetzungen oder politischen Aufgaben
- Benutzer-Zufriedenheit
- Mitarbeiter-Zufriedenheit
- Finanzielles Management

Das erste Maß, Ausführung von Zielsetzungen, erlaubt den Entwicklungsgrad und Deckung der Sozialeinrichtungen zu erlernen, die in den Stadtbezirken Mängel und Schwächen im Management zu ermitteln bereitgestellt werden.

Das zweite Maß, Benutzer-Zufriedenheit, ist ein grundlegendes Element in der Verbesserung der Qualität und in einem Aspekt, der, in den Sozialeinrichtungen behoben wird. Man weiß, dass die meisten Mitbürger-/Benutzern in vielen Fällen sichernde Benutzer sind-, das heißt sie haben keine alternativen Dienstleistungen oder Unterstützung.

Das dritte Maß, Mitarbeiter-Zufriedenheit, ist ein anderer Schlüsselaspekt, wenn es dem Erfolg und der Wirksamkeit von Sozialpolitik sichert.

Das letzte Maß, das betrachtet wird, finanzielles Management, ist der vorderste Aspekt dieses Managements, das auf der Grundregel von Leistungsfähigkeit in der Behandlung der allgemeinen Betriebsmittel basiert. Es wird daran gearbeitet, dass die Betriebsmittel vernünftig und der Notwendigkeit ihres Gebrauches eingesetzt werden.

Ad c: Ein allgemeiner Fragebogen wird in allen Stadtbezirken aufgelegt um zu einem annehmbaren Resultat zu kommen die in den Kreisen vorgebracht und analysiert werden.

Die Ausgangszielsetzungen des Projektes sind:

- unter Fachleuten die Kultur der Benutzerlagebestimmung zu fördern  
ein Vergleich der Resultate
- das Qualitätsmanagement basiert auf Daten vorzustellen

Ad d: Die Arbeit, die seit 2001 in den Vergleich Kreisen durchgeführt wird, hat die Befragung von Schwächen in der Tätigkeit der städtischen Sozialeinrichtungen erlaubt. Auf der Grundlage dieser Analyse wurde vorgeschlagen, ein Programm für Verbesserung des Erstaufnahme Services in der Primär-Unterstützung von Sozialeinrichtungen aufzuerlegen.

Diese Erfahrung ist im Jahr 2003 von vier Stadtbezirken durchgeführt und Ende 2004 durch vier Stadtbezirke angefangen worden, die Verbesserungsvorschläge durchzuführen.

Jeder teilnehmende Stadtbezirk hat die Gruppe der Fachleute definiert, die den Verbesserungsplan ausführen bzw. umsetzen sollen.

Ad e: Die Mission des Netzes ist die technische Mitarbeit für die harmonisierte Entwicklung der Hausunterstützung der Sozialeinrichtungen und sucht ihre quantitative und qualitative Zunahme vom Zugang und Gebrauch von den Sozialeinrichtungen.

Auf Veranlassung vom Management des lokalen Netzes der Haus-Unterstützung der Sozialeinrichtungen, im Jahr 2003 wurden zwei technische Arbeitskommissionen spezifisch gebildet um den Dialog, Vermittlung und Übereinstimmung zu ermöglichen.

Die erste technische Kommission hatte die Zielsetzung der Errichtung eines Modells des Stromkreises der Aufmerksamkeit des hausunterstützenden Services zu den Benutzern.

Die zweite Kommission hatte seinen Zweck in der Vorbereitung eines Instrumentes für die Übermittlung des Abhängigkeitsniveaus der Personen. Die Zielsetzung ist, ein Unterstützungsprotokoll aufzustellen, das die Fachleute der Sozialeinrichtungen verwenden können, wenn sie hausunterstützende Dienstleistungen bestimmen und zuweisen.

Ad f: Im spezifischen Fall von den hausunterstützenden Dienstleistungen, sind verschiedene Sektoren beteiligt: die Leitungen, Lieferanten (Firmen), Berufsvereinigungsverbände, Gewerkschaften und deren Benutzerverbindungen.

Es wurde ein Kreis des lokalen Netzes Haus-Unterstützung der Sozialeinrichtungen mit ausschließlich repräsentativer Funktion der verschiedenen Sektoren gegründet. In diesem Kreis, bestehend meistens aus Mitarbeitern, die in ihrer Freizeit sich engagieren und daraus entwickelt sich der Beirat.

## **5. Vernetzung und Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Einrichtungen, Vereinen und Institutionen wie etwa Universität**

Die Vernetzung und damit verbundene Zusammenarbeit mit den unterschiedlichsten Einrichtungen wurde sofort nach der Umsetzung bzw. begleitend der neu eingerichteten Internetplattform genutzt. Bezüglich Vernetzung gelang den beteiligten Gründern des Masterplans ein wichtiger Schritt, hin zur generellen Partizipation. Ein jedes Glied als Person sollte die Kette weiter stärken. Der Weg zur institutionellen Dienstleistung zu einer öffentlichen Dienstleistung war damit vorgegeben.

Wegen dieser sehr engen Vernetzung aller Dienstleistungen, mussten vorerst etliche Probleme wie technischer Einrichtung, personeller Art, anderer Motivationsaufbau des Personals und so weiter bewältigt werden. Durch anfängliche Konzentration auf der Basis der leitenden Angestellten bezüglich Einbindung, Umsetzung und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter wurde ein System geschaffen, das wohl in Europa seines gleichen sucht bzw. für das Gemeinwohl der Bürger noch verstärkt bedacht ist.

Es wurde ein Management-Team installiert, in dem alle öffentlichen bzw. halböffentlichen Dienststellen und private Organisationen übergreifend ihrer spezifischen Aufgaben mitarbeiten. Es wird ein Konsens bei Hilfestellung an den einzelnen Bürger angeboten. Nicht nur das Gemeinwohl soll verbreitet verbessert werden sondern das jeweilige Individualproblem eines jeden Bürgers soll damit in Betracht gezogen werden.

In den Gesprächen mit diversen Direktoren verschiedenster Einrichtungen konnten wir erkennen, dass es ihnen wichtig war zum Ausdruck zu bringen, Dienstleistung für jeden Bürger unabhängig seiner Herkunft, Beeinträchtigung und Alters anzubieten. Weiters ist der Bürger nicht mehr als Aktennummer sondern als Mensch zu betrachten, um somit vielleicht anderwärtige Probleme zu erkennen und Lösungsansätze sowie Lösungen bereit zu stellen.

Die Zusammenarbeit ist nicht Projekt bezogen, da der Innovationsplan als Gesamtprojekt gesehen wird. Natürlich gibt es verschiedene Arbeitsgruppen mit denen wir uns in diesem Kapitel näher beschäftigen wollen und wie folgt hierarchisch auflisten:



## **5.1 Auf politischer Ebene**

Primär ist die Vernetzung und Zusammenarbeit dem unseres politischen Systems in Wien gleichzusetzen. Der Bürgermeister, der Stadtrat sowie der Gemeinderat sind jeweils bei den Gemeinderat-Sitzungen vernetzt bzw. sie erarbeiten gemeinsam die Stadtcharter. Zweierlei Unterschiede zu Wiens politischer Ebene sind die einzelnen, speziell eingeführten, Kommissionen, die in der politischen Hierarchie näher beschrieben wurden, und der Arbeitskreis der politischen Parteien.

In dieser Arbeitsgruppe sind alle gewählten politischen Parteien, die sich auch zu den Mitgliedern des konstituierten Gemeinderats zählen, vertreten. Dieser Arbeitskreis befasst sich mit aktuellen Themen meist integrativen Fragen. Hier wird nicht durch Mandatsmehrheit eine Idee gestaltet oder gar umgesetzt. Es wird auch in dieser Gruppe nach breitem Konsens gesucht wo wichtige Themen diskutieren, analysiert und auf Papier gebracht werden. So genannte Arbeitsprotokolle werden verfasst und an die, dafür zuständige Kommission bezüglich einer Umsetzung weitergereicht. Eine Kopie ergeht jeweils an den Bürgermeister und Stadtrat. Nachdem die Kommission einen Vorschlag einer Erneuerung ausgearbeitet hat, wird dieser zur Abstimmung in den Gemeinderat eingebracht.

Diese Arbeitsgruppe wird je nach Schwerpunkten und der Notwendigkeit einberufen, zumindest einmal im Monat.

Einzig im Personellen Service gibt es eine globale Zusammenarbeit nicht. Hier wird alles in zwei internen Organisationen bewegt. In Zentral und Dezentral werden die Entscheidungen getroffen. Die Zentrale befasst sich mit den Stellen des Ajuntament, also der Stadt bzw. den Stadtbezirken innerhalb Kataloniens. Im Personal Service - dezentral werden alle diesbezüglichen Angelegenheiten in den 10 Außenstellen, in jedem Bezirk von Barcelona-Stadt, entschieden. Bei dieser Dienststelle wird nicht wöchentlich oder monatlich eine Sitzung abgehalten sondern nach Bedarf, dass auch nach unserem Ermessen so einzig Sinn macht.

## **5.2 Management Ebene**

Auf der Management Ebene findet die totale Vernetzung und Zusammenarbeit statt. Hierbei werden alle Management-Körper - Stadträte, Direktoren einzelner Dienststellen und Stellvertreter dessen sowie Abteilungsleiter – miteinander verbunden. Bei einem monatlichen Hearing werden alle Probleme die innerhalb ihrer Kompetenz auftreten vorgebracht und an einer gemeinsamen Lösung miteinander gearbeitet. Es soll dabei übergreifende Lösungsansätze gefunden werden. Keine einzelne Dienststelle soll einen autonomen Stand aufweisen, so dass übergreifende Maßnahmen für die allgemeine Strukturverbesserung erreicht werden kann.

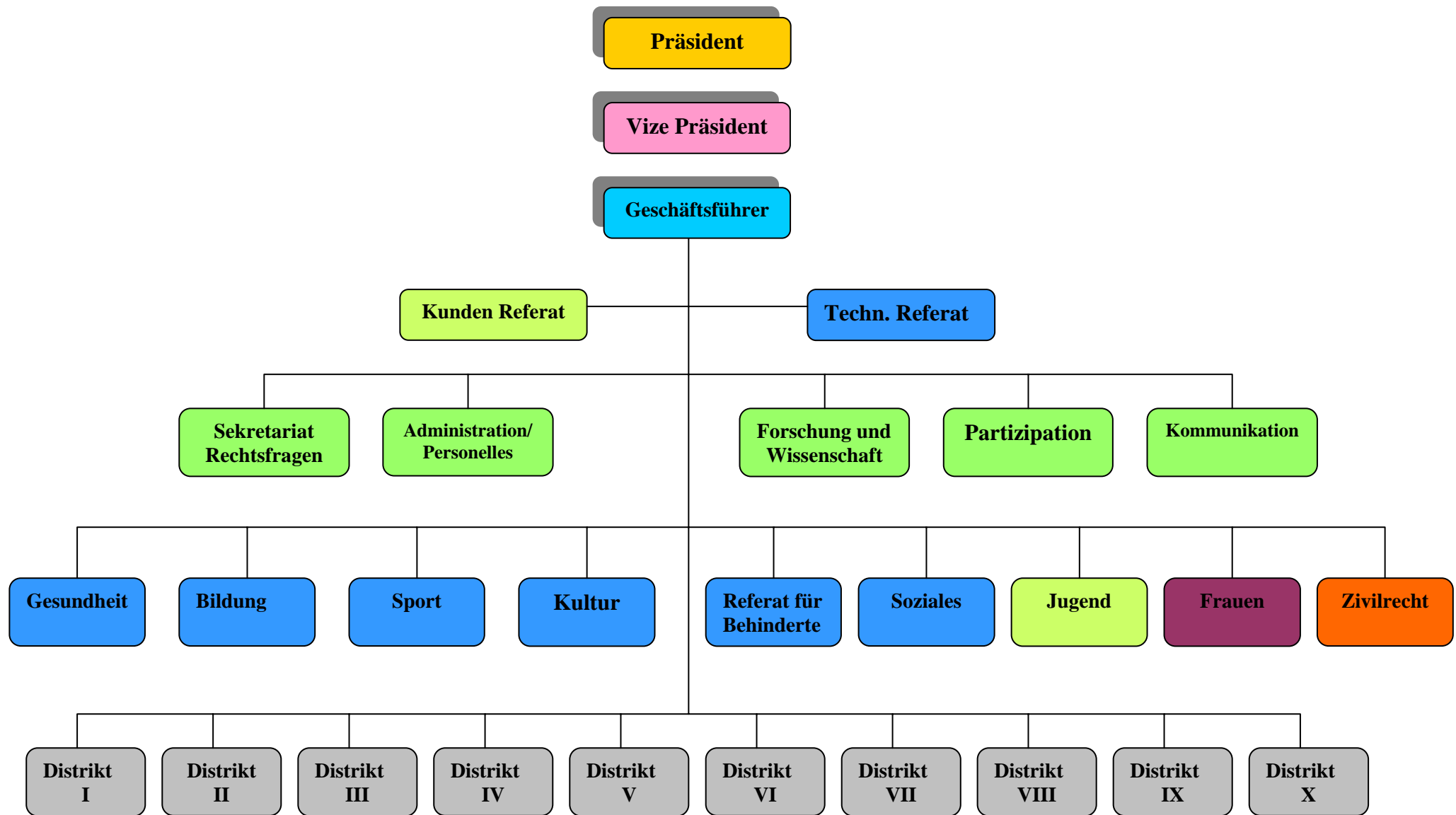
Diese Protokolle ergehen dann in die einzelnen Kommissionen und anschließend in den Gemeinderat.

Einem jeden Stadt-Manager wird ein politischer Vertreter zugeteilt, der als zusätzliches Mitglied gehandelt wird. Bevor dieser Arbeitskreis tagt, wird auch noch eine eigene Sitzung der Oppositionsparteien abgehalten. Die Wünsche und Anregungen bzw. die Resultate dieses Oppositionellen Kreises werden in den monatlichen Managerkreis behandelt und diskutiert. Nach den Gesprächen mit solch Managern wurde uns übermittelt, dass dies nicht ausschließlich als Kontrollfunktion dienen, sondern lediglich als ein Projekt des Miteinanders fungieren soll.

### **5.3 Dienststellen - Ebene**

Auf dieser Ebene wird genauso agiert wie in den oberen Gremien. Eine monatliche Sitzung soll für Effizienz innerhalb der Dienststelle sorgen. In Tagespunkten werden Probleme technischer wie politischer Ebene besprochen und abgeklärt. Großes Augenmerk soll der Weiterbildung der Mitarbeiter dienen. Um das Geflecht eines Sektors näher bringen zu können, haben wir, unter Rücksprache der zuständigen Direktorin, vom Sektor Kultur, Immigration und Soziales eine Skizze ausgearbeitet. Diese ist als Beispiel für alle anderen 6 Sektoren anzusehen.

**Organigramm für den Sektor: Kultur, Bildung und Soziales**



Weiter gibt es ein Konsortium die zu einem Netzwerk vereint wurden. Dabei handelt es sich um Institutionen von Townholder, ajuntament und privaten Organisationen. Die geschäftsführenden Organe treffen einander monatlich um anfallende Problematiken im speziellen übergreifender gemeinsamer Projekte zu verbessern oder einer Lösung zuzuführen.

Eine genauere Betrachtung solcher Vernetzungen galt dabei der Universität. Wir haben untersucht in wie weit die Teilnahme der Universität erwünscht war oder ist. In den verschiedenen Arbeitsgruppen ist auch die Universität von Barcelona miteingebunden. Weniger in die Stadtplanung als, speziellen das gesamte soziale Umfeld betrifft. Seit nunmehr ca. 20 Jahren wird die Universität gebeten bei den Arbeitskreisen bezüglich Soziales mitzuwirken. Spezielle Untersuchungen der Universität sollen dabei helfen Immigrationsprobleme aufzuzeigen. Vorab werden bei erkennbarer oder auftretender Problematik die Universität und deren Instrumente gebeten eine Ursachenforschung zu erstellen. Dieser Arbeitskreis wird dann jedes Mal von der weiteren Entwicklung der Forschung miteingebunden und informiert. Nach dieser Ursachenforschung wird ein strukturierter Plan zusammengestellt, der alle Punkte des Problems darstellt. Im weiteren Schritt wird ein Vorschlag zur Verbesserung der Situation ausgearbeitet. Nach dieser Leitlinie der Universität wird ein Kostenvoranschlag dafür erstellt.

Die Universität wird, wie erwähnt, nicht durch die Stadt Barcelona mit der Durchführung von spezifischen Problemen beauftragt, sondern betreibt vielmehr eigene Forschung. Da die Universität über ein gutes Instrumentarium verfügt, Einrichtung und Studenten, ist die Mitwirkung der Universität in den Arbeitskreisen von enormer Wichtigkeit. Ein Beispiel dafür ist mit Sicherheit die Forderung von Immigrations- Büros aus dem Jahre 1999. Davor hatte die Stadt Barcelona zu kämpfen, dass eine Vielzahl von Marokkanern Jahr für Jahr in die Stadt einwanderte. Damals gab es kein vernünftiges Angebot für die Immigranten bzw. ausreichende Unterstützungsbüros. Daraufhin hatte der Arbeitskreis, unter der Federführung der Universität, Büros für Immigranten gefordert und auch durchgesetzt (PLCs-Manager-Büros).

PLCs – Manager Büros sind solche, wo die Stadt Barcelona teilweise oder totale Teilhaberschaft innehat. Dabei werden die Aktivitäten funktionell innerhalb des Anwendungsbereichs von einem Sektor integriert. Eine Übereinstimmung mit den Dienstleistungen, für die sie sorgen, und werden danach mit dem dazugehörigen Sektor-Manager koordiniert.

## 6. Kompetenzaufteilung hierarchisch

Barcelona, als eine Stadt im spanischen Staat, ist hierarchisch abhängig von den Bedingungen der spanischen Beschaffenheit, und als Hauptstadt von Katalonien, mit ihrer eigenen autonomen Satzung und bestehenden Prinzipien.

In diesem Zusammenhang, und von den einmaligen historischen Umständen des spanischen Territoriums bedingt, war es deutlich notwendig, den Staat politisch in Bezug auf seine eigenen Stufen von Verwaltung zu organisieren: der Staat (durch den Kongress und vom Senat), das Peripheriegerät (durch die Bezirksräte und die Provinzabteilungen von den verschiedenen Ministerien), das autonome (die Regierungen jeder der autonomen Gemeinschaften) und der Einwohner (die Stadträte).

Die autonome Verwaltung, von den Bedingungen der Beschaffenheit von 1978, besteht aus jeder der Gruppen von Provinzen mit üblichen historischen, kulturellen und wirtschaftlichen Merkmalen und einer historischen Existenz, die sie für Selbstverwaltung geeignet macht und ihnen volle gesetzgebende Kompetenz innerhalb ihres eigenen Territoriums gewährt.

Im Fall von Katalonien wird diese autonome Verwaltung in „The Generalitat de Catalunya“ als das Organ von Selbstverwaltung von Katalonien aufgenommen, aus dem Parlament bestehend, dem Präsidenten von der Generalitat und dem exekutiven Rat oder Regierung. Die Verfahren und Vorschriften, die sich auf die Funktionen von Selbstverwaltung beziehen, werden in der Satzung aufgezeigt, die deutlich die politischen Institutionen definiert, die der Generalitat de Catalunya, seine Kompetenz und seine Beziehungen zum Staat konfigurieren.

Die strukturierte Satzung, als das basische Anstaltsinstrument für das katalonische Territorium, die territoriale Organisation von Katalonien in Gemeinden und Landkreisen oder Bezirken.

Die Gemeinde hat ein bestimmtes Gewicht innerhalb der Struktur vom Staat, seinem Gerichtsstatus und volle Kompetenz in der Durchführung seiner Ziele. Unter der Spanischen Beschaffenheit und der Satzung von Autonomie wird die Gemeinde als ein Grundbestandteil der politischen Struktur vom spanischen Staat anerkannt.

Seit 1979 ist Katalonien eine autonom verwaltete Region innerhalb von Spanien. In dieser Region leben ca. 6,2 Millionen Menschen wovon ca. 1,5 Millionen Menschen in der Stadt Barcelona leben. In Barcelona gibt es daher zwei Unterteilungen bezüglich der Regierungsarbeit. Einerseits wird die Region – The Generalitat de Catalunya – und andererseits die Stadt/Gemeinde – das Ajuntament – getrennt verwaltet.

Diese Teilung der politischen Regierbarkeit soll in seiner Charakteristik jedoch mehr einen formeller Akt darstellen als seine tatsächliche Beschaffenheit. Die Zusammenarbeit beider Verwaltungssenate ist eng miteinander verbunden, das dem architektonischen der beiden Sitze der Gebäude in der Stadt Barcelona nicht widerspiegelt. Im gegenüberliegenden Gebäude des Rathauses ist der Sitz der

Region Katalonien „ The Generalitat the Catalunya“. Nicht ein Gegenüber, mehr ein Miteinander ist der politische Gedanke beider Verwaltungssenate, wovon eine Vielzahl von Stadtpolitikern auch einen Sitz in der Region Kataloniens innehaben.

## **6.1 Struktur der Stadtregierung**

Innerhalb des gesetzlichen Rahmens besteht die Stärke, dass alle politischen Organe natürliche Entscheidungsträger und andere mit beratender Funktion, Aufsichtspersonen und welche mit Koordinierungsfunktionen sind. Diese Organe können eine Person oder eine Gruppe von Personen sein.

Die Ratsmitglieder werden vom Bürger alle vier Jahre, in Übereinstimmung mit einem System von einem Verhältniswahlrecht, gewählt.

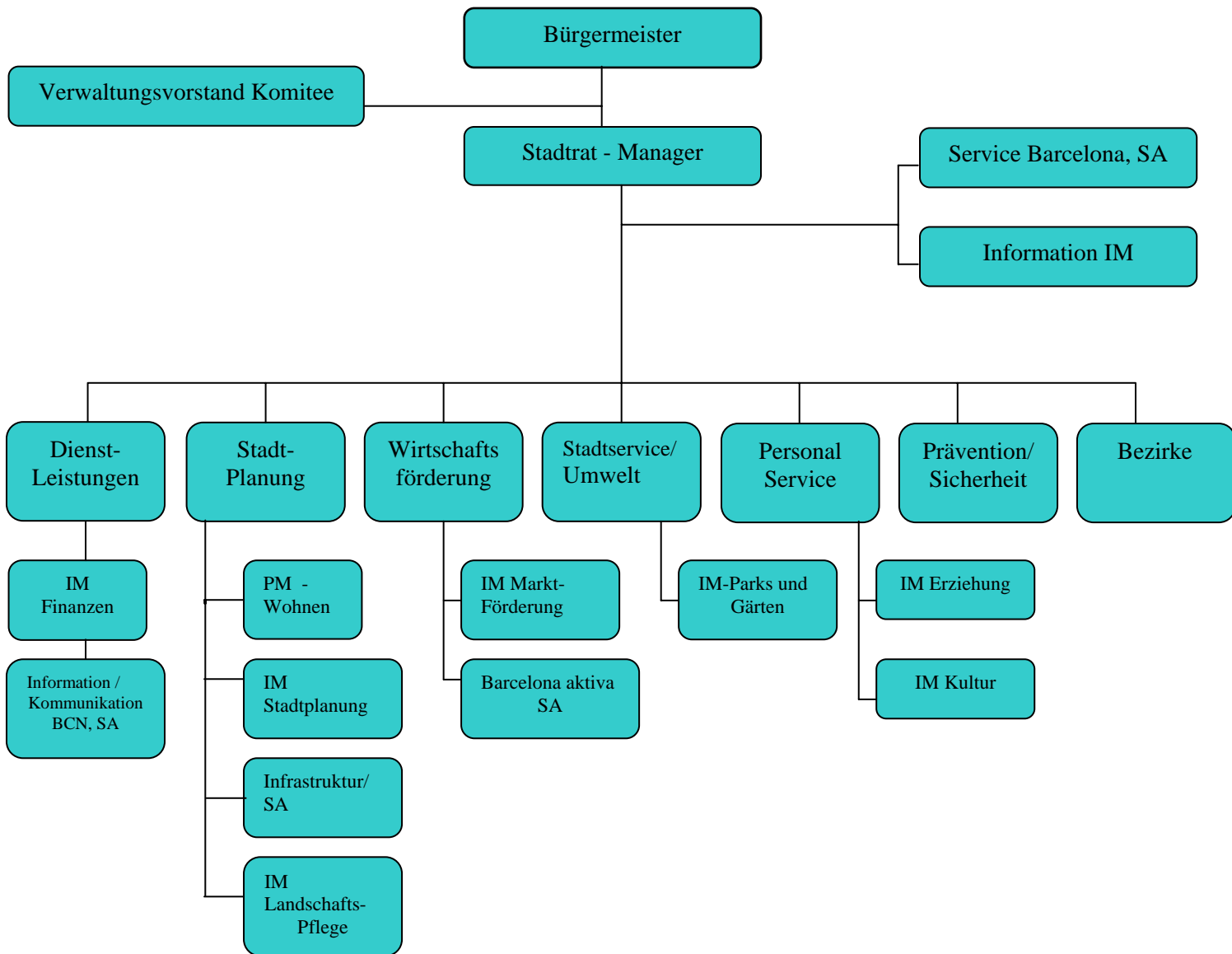
### Der Bürgermeister

Der Bürgermeister wird von der der absoluten Mehrheit der Ratsmitglieder gewählt; sollte er diese benötigte absolute Mehrheit im ersten Wahlgang nicht erhalten; wird derjenige als Bürgermeister verkündet, der die meisten Stimmen bei der Wahl bekommen hat. Dem Bürgermeister auferlegte Amtsgewalt ist wie folgt aufgeteilt:

- 1., Vorsitzender des Gemeinderats und der Regierungs- Kommission
- 2., Chef der städtischen Administration, betreffend Management, Werbung, Kontrolle, Verfügung über die Ausgaben, Anordnung von Gebühren, sozialer Wohnbau, Strafsanktionen gegenüber Ungehorsamkeit, Personalmanagement, etc.

### Bürgermeister Stellvertreter

Es gibt fünf Stellvertreter des Bürgermeisters. Sie sind die unmittelbaren, direkten ständigen Kollaborateure des Bürgermeisters. Der Austausch des Bürgermeisters, wenn dieser abwesend ist und sein Amt nicht ausführen kann, beschließt ausdrücklich die Delegation. Sie ersetzen den Bürgermeister, wenn er abwesend ist und trainieren die Autorität, die der Bürgermeister ihnen ausdrücklich überträgt.



## Der Stadtrat

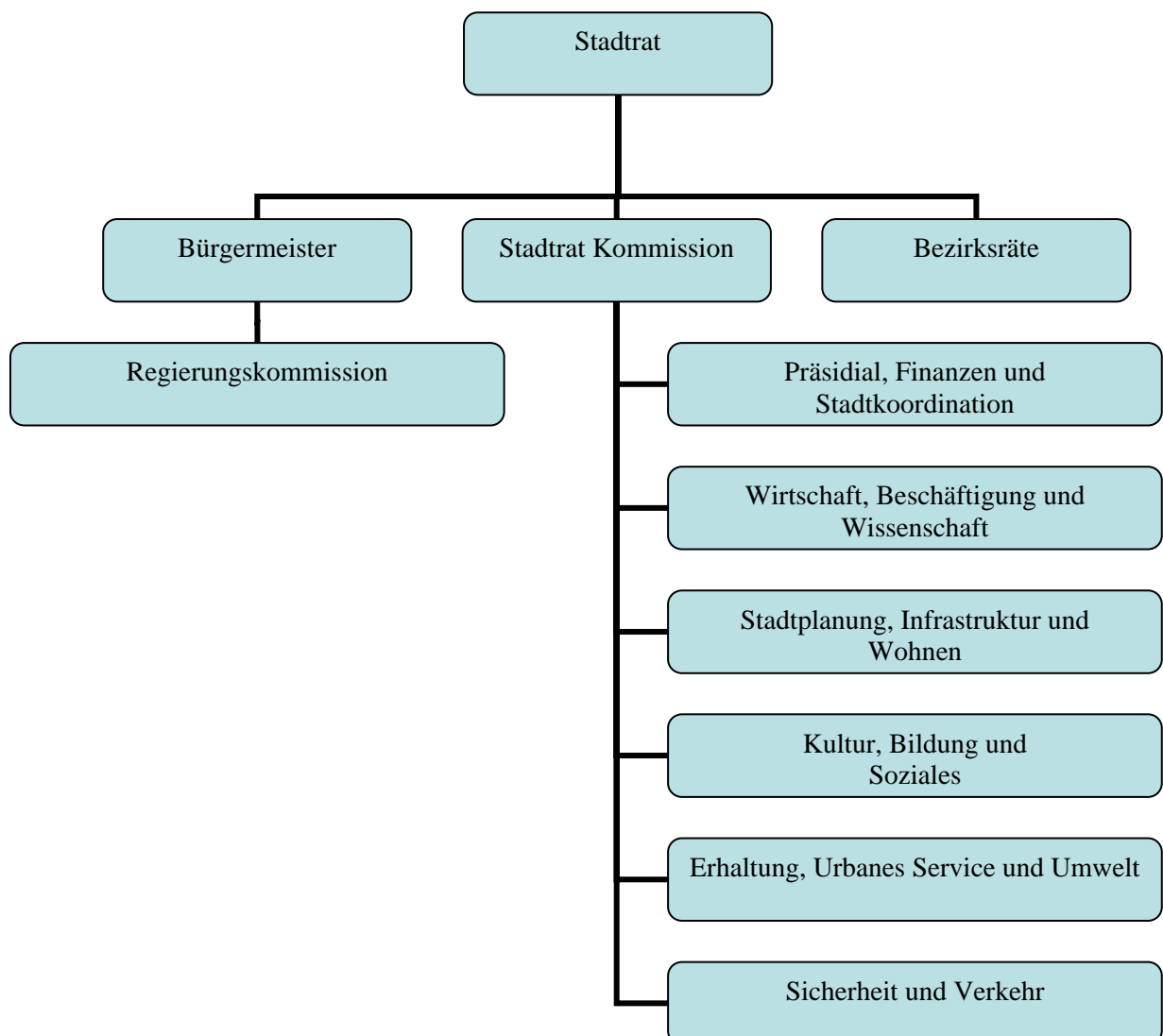
Der Akt des lokalen Regimes etabliert einen speziellen Status für den Stadtrat von Barcelona (derzeit mit Madrid als einzige Stadt Spaniens identisch). Unter anderen privilegierten Rechten, ist die Abstimmung bzw. das Abkommen eines Stadtrates ein spezielles System bezüglich der Administration und Organisation das ihm ermöglicht eine spezielle Verbindung zur Staatsregierung aufrecht zu erhalten.

Außerdem ist er an den Bestimmungen des Bürgermeisters wie den Fakultäten der Weisungen der kommunalen Angelegenheiten/Erneuerungen beteiligt und der leitende Angestellte der Kommission. Es ist eine verschiedene Zusammensetzung aus delegieren und beraten.

Bei dem finanziellen Status der Stadt ist er etabliert und gibt bei der Kommission zu erkennen, wenn die Stadt einen Tiefstand der kreativen urbanen Planung aufweist – sowie dem gewöhnlichen Service von Barcelona und anderen kommunalen Problemen.

Der Stadtrat ist die nächste Verwaltung zum Bürger, und verschafft eine Serie von Dienstleistungen, welche von drei Perspektiven berücksichtigt werden können:

- 1., Er soll der erste Ort, für die Stadt, für eine Gruppe von Individuen sein, die im kollektiv Benutzer seiner Dienstleistungen sind.
- 2., Die Stadt als einen körperlichen Raum zu sehen, die von den Einwohnern genutzt wird, innerhalb der stattfindenden Bürgerinitiativen, die eine nachhaltige Wirkung auf das großstädtische Gebiet hat.
- 3., Ebenso wie eine weit reichende geografische Grenze, die ihm eine internationale Perspektive verleiht.





## Der Gemeinderat

Der Gemeinderat besteht aus 40 Mitgliedern, wobei der Bürgermeister der Vorsitzende ist, er ist für die städtische Linie und für die Lösung der wichtigen Themen verantwortlich. Er ist mit der Pflicht der Planung zuständig und als Regulator der oberste Verwaltungsbeamte.

Er operiert in Versammlungen und Kommissionen.

Der Gemeinderat ist verantwortlich für die Durchführung von Initiativen für kommunale Änderungen, für die Anerkennung und Verbesserung der allgemeinen Vorschriften der städtischen Verordnung, für die Anerkennung der Aktion des General Planes, für den Investitionsplan des Aktivitätsprogramms, für das Finanzprogramm, dem Budget und den jeweiligen Berichten.

Es hat sich bewährt in der Professionalität der Überarbeitung des General Plans und mit der Modifikation innerhalb des Rahmens der städtischen Region, Abschluss von Förderungen der Teilpläne zur Verwirklichung des vorgegebenen Planes, die städtische Verordnungen und andere Planungs-Regulativem. Er ist außerdem verantwortlich für die Realisierung von Wirtschaftsprojekten, disziplinarrechtliche Angelegenheiten gegenüber Stadtbewohnern und anderen Mitgliedern der Gemeinde, Akzeptanz der Delegierten anderer Administrationen, und Lösung der Partizipation innerhalb der Stadtverwaltung.

In seinem Arbeitsvertrag verpflichtet sich jeder einzelne gewiss und fügsam das Gesetz zu vertreten bzw. zu wahren und seinem umfangreichen Arbeitsvertrag auch so durchzuführen.

## Kommissionen

Jede Kommission muss proportional der Anzahl von Gemeinderäten und jede politische Partei dort vertreten sein. Sie üben in der Beziehung der Angelegenheiten innerhalb ihres Wirkungsbereichs die von der Stadt-Charter und der organischen Vorschrift zugeschriebenen Funktionen aus und jene delegierten vom Magistrat.

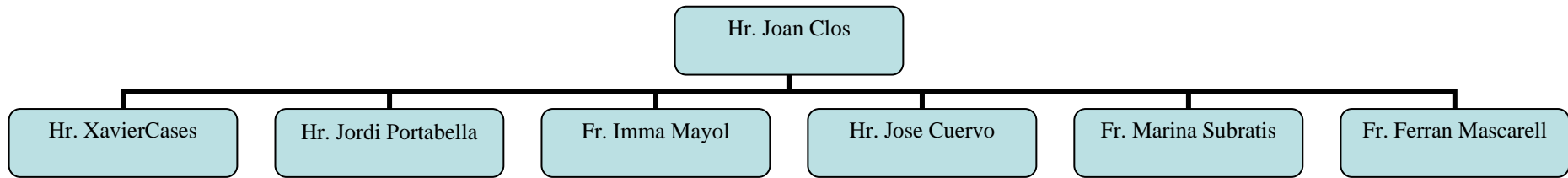
Sie treffen Entscheidungen über die Ausgaben, die vom Magistrat eingereicht werden, obwohl ihre Vorsätze nicht bindend sind. Sie tragen die Entscheidungen von Problemen an den Stadtrat, obwohl die Lösungen nicht bindend sind.

Weiter hat die Kommission die Kontrolle der Aktivitäten und die Aufsicht der städtischen Organe sowie eine periodische Überwachung der Aktionsprogramme über. Unter ihrer Entscheidungsfindung sind Funktionen wie Autorisierung und Gewähren von gewissen Administrativ- und Privatverträgen, ebenso wie der anfänglichen Zustimmung von Verordnungen auf ihren jeweiligen Wirkungsbereich bezogenen Vorschriften.

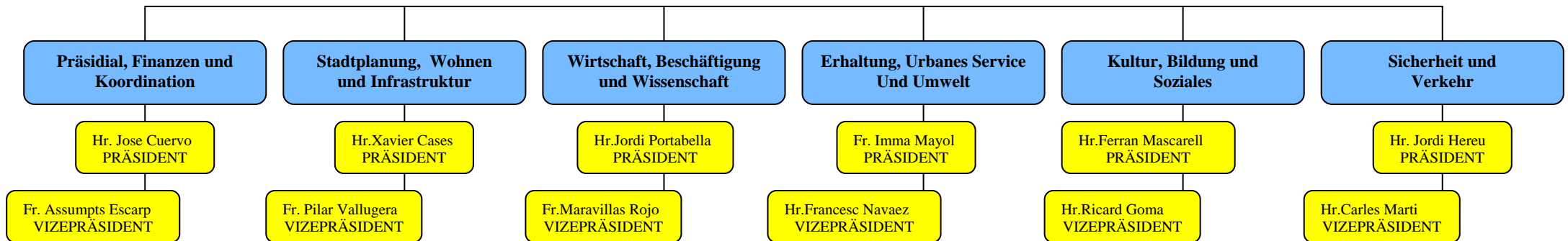
Der Magistrat funktioniert durch eine Struktur von Kommissionen. Es gibt sechs ständige Kommissionen die sich wie folgt teilen:

Kommissionen	Aufgabenbereiche
Präsidial, Finanzen und Stadtkoordination	Stadt-Organisation. Finanz, Besteuerung und Haushaltspolice, institutionelle und zivile Beziehungen.
Stadtplanung, Infrastruktur und Wohnen	Territoriale Bilanz, städtische Planung, infrastrukturelle Policen, Förderung von Häusern.
Wirtschaftliche Förderung, Beschäftigung und Wissenschaft	Wirtschaftspromotion der Stadt, Stütze für Wissens-, Geschäft und Aufgabeninitiativen. Gewerbe und Fremdenverkehr. IT- Förderung.
Erhaltung, Urbanes Service und Umwelt	Erhaltung der Stadt und städtische Dienstleistungen. Parks, Gärten und Strände. Umwelt-Richtlinien.
Kultur, Bildung und Sozialhilfe	Bildung, Kultur und Sport. Sozialarbeit. Jugend-Richtlinien und Staatsrechte.
Sicherheit und Verkehr	Bürger-Sicherheit, Zivilschutz, öffentlicher Transport und Verkehrsüberwachung.

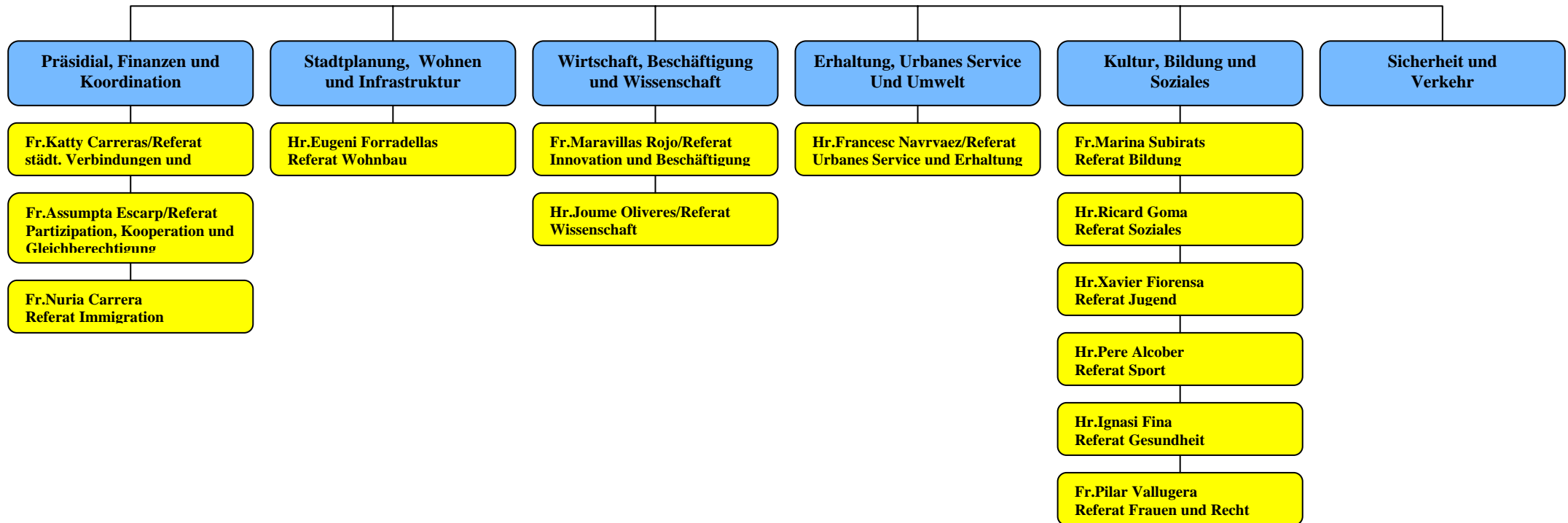
Diese sind die Organe von Diskussion, Studie, Aussage und Berichten über die Angelegenheiten innerhalb ihres Anwendungsbereiches, welche in den Sitzungen des Magistrats eingereicht werden müssen. Sie stellen einen Anfangskanal von Auskunft und Überwachung von Stadtpolice dar.



### Haupt - Kommissionen



## Referate der Stadt Kommissionen



## Die Regierungskommission

Das sind die leitenden Gremien der Regierung. Sie operieren im Gemeinderat und der Kommission. Die Regierungskommission ist geformt um den Bürgermeister, die Stellvertreter des Bürgermeisters und den Stadträten, welche vom Bürgermeister ernannt werden, diese müssen den Ratsmitglieder und dem Gemeinderat Berichte abgeben. Sie können die Gebietsräte auswählen. Bei der Präsenz, unter dem Vorsitz des Bürgermeisters, formt die Regierungskommission 24 Stadträte und sind außerdem Stadtmanager. Die Regierungskommission übt die Funktion aus, die ihr anvertraut und die ihr ausdrücklich von der Stadt Charta vorgegeben wurde.

## Die Stadtratkommission

### Vorsitzender der Stadtratkommission

Der Vorsitzende ist verantwortlich für die politischen Impulse, für die Direktion und die Fortsetzung der Sache innerhalb des Anwendungsbereichs der jeweiligen Kommission. Derzeit gibt es sechs Stadt-Rat-Kommissionen und diese sind verantwortlich für die Zuweisung folgender Angelegenheiten:

- Sport
- Finanzen
- Integrationsplan
- Stadt- und Institutionelle Beziehungen
- Partizipation, Solidarität und Zusammenarbeit
- Gesundheitswesen
- Jugend
- Land und Wohnen
- Sozialahngelegenheiten
- Erneuerungsprogramme
- Urbanservice und Instandhaltung
- Wissenschaft
- Beschäftigung und Innovation
- Bildung
- Frauen und Zivilrecht

## Bezirke

Barcelona ist in 10 Distrikten bzw. Bezirken aufgeteilt die wie folgt lauten:

Ciutat Vella  
l'Eixample  
Sants-Montjuïc  
Sarrià-Sant Gervasi  
Les Corts  
Horta-Guinardó  
Gràcia  
Sant Martí  
Sant Andreu  
Nou Barris

Der Vorsitzende des Bezirks ist offiziell der Vorsitzende der gemeinsamen Körperschaft auf Bezirksebene. Dieser wurde ernannt um den Bürgermeister von dem Abtun des Distrikts zu berichten, genauso den Stadträten und Vorschläge den Stadtrat zu unterbreiten, in Akkordierung mit der Vorsorge der Vorschrift.

Die Bezirksräte sind in ihrer Ausübung verantwortlich der Delegation des Bürgermeisters in der Angelegenheit der Zuständigkeit ihres Bezirks zu vermitteln.

Weiters gibt es Bezirks Aufgabenräte. Diese Funktion ist durch offizielle Anweisung vom Bezirksrat, vom Vorsitzenden der Bezirksräte oder dem Bürgermeister auferlegt. Diese fachmännischen Organe haben beratende Funktionen.

## **6.2 Verwaltung bzw. der Magistrat**

Diese Körperschaft ist verantwortlich für das Management der Administration. Es trifft die exekutiven Entscheidungen, die ihm zugewiesen werden, setzt die zentralen Kriterien von Management und koordiniert die Aktionen der verschiedenen Sektoren der Kommunalverwaltung. Zudem bereiten sie vor und berichten sie über die Angelegenheiten der subjektiven Meinungen dem Komitee der Stadträte, was sich bei anderen Körperschaften bewährt. Der Vorsitz wird vom Bürgermeister oder von den Stadtratsmitgliedern geführt, an das der Bürgermeister diese Funktion delegiert, und es wird vom Sektor und Bezirks-Managern gebildet. Der Vizechef ist der Stadt-Manager.

## **6.3 Bürgerbeteiligung**

Um periodische Kommunikation zwischen dem Bezirksamt und den Bürgern zu fördern werden so genannte Rat- Körper aus den Reihen der Bezirksbürger auserwählt. Zusammengesetzt aus Vertretern von Organisationen, Vereinen und Gruppen sind sie für Beratung und der Teilnahme an verschiedenen städtischen Planungsprojekten miteingebunden. Diese Aufgabe ist für jeden einzelnen für einen Zeitraum von 18 Monaten bestimmt.

Die Bürgerpartizipation wird laut den Richtlinien der Agenda 21 umgesetzt und weiters nimmt ein Frauen- Rat und ein 100 Junger Leute Rat in jedem Bezirk bei den Sitzungen teil.

## **7. Einfluss des Masterplans 2010 auf die Qualitätsverbesserung im Bereich Service für die Bürger**

### **7.1 Zielsetzung**

Der Masterplan bzw. der Innovationsplan ist ein weiterer Schritt in Richtung Qualitätsverbesserung im Bereich Service für die Bürger und entstand durch das städtische Tätigkeitsprogramm (PAM) aus dem Jahre 2000 – 2003 heraus. Bei diesem Vorsatz ging der politische Wille hervor, Barcelonas Stadtratkonsoortium zu bilden um ein Beispiel der guten Regierung und der guten Leistung für die Stadtbürger zu sein. Der Innovation Plan (IP) setzt fest, alle Bemühungen zu lenken, die entworfen waren, um die Zielsetzungen zu erreichen, die durch das PAM hergestellt wurde unter der Modernisierung durch Nutzung neuer Technologien, Verbesserung der Qualität und der Leistungsfähigkeit.

Die Innovationsplan Ziele, sollen dazu beitragen die notwendige Dynamik für die städtische Organisation in einer führenden internationalen Position bei zu behalten und zu erzeugen. Unter einer allgemeinen Philosophie und einer Strategie bringt der Innovation Plan einen gesamten Satz Klagen auf Innovation und Verbesserung zusammen, die geplant durch den Stadtrat sind. Außerdem stellt der Plan einen Rahmen zur Verfügung, der für Förderung und Kohärenz zu den neuen Initiativen in den Bereichen der Qualität und der Leistungsfähigkeit maßgebend sind.

Ausgaben in Bezug auf administrative Modernisierung sind, Qualität und Verantwortlichkeit zu den Bürgern. Der Innovation Plan zielt auch darauf ab, ein Instrument zu sein, dessen Unterstützung und Verlangen der Manager hinsichtlich der Verbesserung von Dienstleistungen sein soll. Weiters ist es eine Anzeige für den Angestellten, durch ihre Teilnahme und auch ein Vorteil vom Potential des professionellen Personals des Stadtrates. Zusätzlich trägt der Plan in Richtung Erzeugung von Unternehmensidentität und Stolz unter den Mitgliedern der städtischen Organisation bei.

Der Innovation Plan stellt einen entscheidenden Wunsch dar, damit die Tätigkeit in Richtung eines Modells städtischer Organisation hinarbeitet, sowie Service für die Bürger, der im Plan selbst definiert wird, der darauf abzielt, das Management der gesamten Organisation für die nächsten Jahre zu führen.

Barcelona hat sich der Vision gestellt, bis 2010 in einem kurzen, mittel- und langfristigen Modell die Fortführung und Umsetzung des Masterplans Rechnung zu tragen. Mittelfristig sollen die Reflexionen und strategischen Lagebestimmungen für die Umwandlung der städtischen Organisation und der Definition von einem neuen Stadtratmodell, angepasst der zukünftigen Notwendigkeiten, erreicht werden.

Die Demokratie soll neue Formen der Teilnahme in den öffentlichen Angelegenheiten erhalten und somit mehr wirkungsvolle, transparente und empfängliche Leistung erlangen. Neue Formen des Protestes und der Teilnahme sollen durch die neue digitale Kultur zur weiteren Qualitätsverbesserung beitragen. Neudefinition der

Bürgerleitung Relationen, bevorzugt durch größere Zugänglichkeit, infolge von Internet, das auf Grund des Wunsches der Bürger veranlasst wurde, nehmen Sie direkt an den Entscheidungen und an den allgemeinen Dienstleistungen teil, die sie beeinflussen.

Einwohner sind die Begründung jeder Administration. Diese zu schützen und mit effektivem und qualitativem Service zu versorgen. Mit der möglichsten Nähe und auf deren Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen zu hören. Trends die maßgebend für die Aufmerksamkeit und Empfänglichkeit der Bürger bedarf nehmen, sind:

- soziale Notwendigkeiten resultierend aus der Kombination Familie und Arbeit
- neue Bedürfnisse von jungen Menschen wie z.B. wohnen, arbeiten, öffentlicher Transport, Freizeit und Kultur
- Notlage durch „neue Familienmodelle“
- neue Situationen durch andere Kulturen begründet durch die Ansiedlung von Immigranten

Der Neuerungsplan ist das Modernisierungsprojekt der kompletten Selbstverwaltungsgruppe, der Hauptsektoren, der Bezirke, der Institute, der städtischen Gesellschaften und der Konsortien und anderen Körperschaften, in denen der Stadtrat eine Schlüsselrolle spielt. Gerade deshalb ist es ein geteiltes Projekt mit einer geteilten Führung. Unter dem politischen Antrieb des Bürgermeisters und dem des Vorsitz habenden Stadtrats für Präsidentschaft und Steuer, der Selbstverwaltungsbetriebsleiter und der Betriebsleiter von allgemeinen Dienstleistungen

Deshalb wurden 6 Handlungsweisen strategisch definiert:

1. Stadtrat online.
2. Aufmerksamkeit zu den Bürgern und zur Qualität.
3. Rezeptivität, Beteiligung und Zustimmung
4. Qualität der allgemeinen Bereiche. (öffentlicher Raum)
5. Organisatorische Entwicklung. (Ausbau)
6. Neue Führungsinstrumente. (neue Management Werkzeuge)

#### ad 1: Stadtrat online

Das Internet soll als ein strategisches Werkzeug für Ausdehnungsverhältnisse mit Bürgern und Vermehrung der Vorkehrungen der Dienste eingesetzt werden. Zielsetzungen dieses Instruments wurden wie folgt definiert:

1. Förderung der Internet-Kultur unter der Bevölkerung und innerhalb des Stadtrates.
2. Vermehren des Bereichs Online-Staatsdienste.
3. Entwickeln eines individualisierten Inhaltes.
4. Verbessern des Sicherheit Online-Verfahren, dem Rechnung tragend.
5. Erleichtern der Zusammenarbeit mit anderen Verwaltungen, Lieferanten, usw. durch das Intranet.
6. Erleichterung der Eingabe der Informationen zu Online – Dienstdatenbanken um die Aufmerksamkeit zu den Bürgern zu verbessern.



Informationen, dessen Zeit die Ersparnis auf Verwaltungsverfahren und die Möglichkeit, Meinungen zu schicken und sich an den Stadt-Debatten beteiligen, sind einige von den bedeutendsten Beispielen. Es erlaubt eine genaue Segmentierung der Verbraucher von tatsächlichen städtischen Diensten, und ist daher ein Entwurf, der sich so weit wie möglich den Bedürfnissen anpasst. Es fördert nähere Verhältnisse zu den Bürgern; und schließlich sichert es den direkten Empfang der Informationen betreffend stattfindender Vorfälle in der Stadt. Bürger Stadt Rat Relationen, die kontinuierlich und in Realzeit durch das Online eine 24stündige Dienstleistung ermöglicht.

## Ad 2: Aufmerksamkeit zu den Bürgern und zur Qualität

Der Stadtrat orientiert sich zu den Bürgern, empfänglich zu ihrem Erwartungen und Nachfragen und Wert schaffend zu sein, um sie zu befriedigen, mit der Zielsetzung:

1. Insgesamt Verbesserung und Mehrzweckaufmerksamkeit durch größere Nähe zu den Bürgern.
2. Die angebotene Information für Bürger zu verbessern und dies durch die Stadt zu publizieren.
3. Beschleunigung und Vereinfachung der Verfahren; betreffend die Vereinbarungen mit Einrichtungen, um Verwaltungsverfahren für die Bürger zu erleichtern.
4. Spezifische Aufmerksamkeiten für das verschiedene Kollektiv innerhalb des gegenwärtigen Systems einzuschließen.
5. Die Qualität von Dienstleistungen zu sichern und neue Bereiche der Neuerungen zu erforschen

Verbesserung der Personalvorbereitung für das Informieren und das Betreuen der Bürger. Diese Linie schließt zwei Projekte ein, wo einerseits die Aufmerksamkeit der Bürger, mittels Initiativen, um Information und die Vereinfachung zu verbessern ermächtigt, um diese zu beschleunigen, und andererseits Qualität des Dienstes nach internationalen Standards der ISO 9000 Zertifikate zu verbessern.

## Ad 3: Empfänglichkeit, Teilnahme und Übereinstimmung

Ein offener und durchsichtiger Stadtrat, der den Bürgern zuhört und sie zu einem Teil der Beschlussfassung in einem Prozess macht und sie mit der Zielsetzung einschließt:

1. Eine empfängliche Verwaltung mit einem hohen Niveau an Teilnahme soll erreicht werden, wo die Information in zwei Richtungen fließt: dem Hören und dem Antworten.
2. Einen näheren Austausch mit bevorzugten Bürgern.
3. Neue Formeln für den Bürger zur Teilnahme schaffen, angepasst dem jeweiligen aktuellen Trend. In Betracht zu ziehen ist ein neues Kollektiv und sozialer Agenten.
4. Die Dynamik der Bevorzugung fördert gemeinsame Verantwortung. Daher werden neue Bereiche der Neuerung erforscht: Danach wird dieses bewertet und das Ergebnis gemeinsam vor den Prozessen verbreitet.

Die Bürger Barcelonas sollen wahrnehmen, nicht nur ihr Recht der Qualitätsdienstleistung zu erhalten, sondern auch in den Prozessen der Definition, Einschätzung und Verbesserung jener Dienstleistungen teilzunehmen.

#### Ad 4: Qualität öffentlichen Guts

Dabei wird auf den Gebrauch von aufrechtzuerhaltenden Technologien gesetzt. Die Zielsetzung für hohe Qualität städtischer Gebiete, mit dem Design und Wartung der Systeme, die für die Sorgen von Leuten empfänglich sind und es als Objekt Macht sieht:

1. Die Ansicht von Gebrauch und Bürger im Design zu vereinigen. Den öffentlichen Bereich durch Definition von Prozessen für Teilnahme und Beratung zu verbessern.
2. Die Sicht der Wartung und anderen strategische Stadt-Kriterien in Design von öffentlichen Bereichen zu vereinigen.
3. Landbücherrevisionen die den Warenbestand einerseits beibehalten und andererseits die Entwicklung für Gebiets-Verlangen zu fördern.
4. Voraussetzungen werden definiert, welche die Minderung des Einflusses bezüglich Bauarbeiten und Wartungsmanagement, mit einer globalen Ansicht von Bürgern und Nachbarschafts-Leben betrifft.

Die öffentlichen Bereiche der Stadt soll das Fachwerk für die harmonische Koexistenz unter den Bürgern sein. Das Erzielen eines einheitlichen öffentlichen Raumes, der verschiedensten Gebrauch und Vorstellungen in Betracht zieht, ist für Barcelona grundsätzlich, um die Lebensqualität von Bürgern zu verbessern. Die Reinheit der Stadt hat auch eine wichtige Rolle in dieser strategischen Linie und soll die maximale Umweltfreundlichkeit im Produzieren von Dienstleistungen durch den international genormten ISO 14000 sichern.

#### Ad 5: Organisatorische Entwicklung

Eine Organisation, die seinen Fachleuten und dem System für das organisatorische Lernen erwägt, deren Ziele sind:

1. „Menschliche Arbeitskräfte“ fachlich zu verbessern bezüglich Management wie etwa: Erleichterung der Beweglichkeit, schnelle Füllung freier Stellen, Analyse der Funktionen und Verantwortungen, etc.
2. Einen Lehrplan entwickeln, welcher eine Antwort auf die Stadtrat Strategien und den Erwartungen deren Fachleuten ist. Er soll zunehmend das Potential des höheren Managements und einen eigenen Stil des allgemeinen Management und der Arbeitskultur geben.
3. Fachleute und Teams motivieren wie etwa: interne Kommunikation, größere Anerkennung für ihren Beitrag und Sachkenntnisse, Handlungen für die Induktion, etc.
4. Die Kenntnisse der Fachleute teilen und Bevorzugung von Transversal-Sachkenntnisse zu verbessern für das innere Management und für die Aufmerksamkeit der Bürger.

Speziellen Wert der organisatorischen Entwicklung wird auf die Förderung von Initiativen und Projekte gelegt, deren Ziel ist, Selbstverwaltungspersonal mit Werkzeugen auszustatten, die ihnen helfen, ihr ganzes Berufspotential zu entwickeln.

#### Ad 6: Neue Verwaltungswerkzeuge

Einführung von Technologien, Werkzeugen und Systemen dessen Management, die die Dynamik der Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit der Organisation wieder belebt und verbessern soll, mit dem Ziel:

1. Schreibarbeiten über Online reduzieren - inneres Management.
2. Bevorzugung für den Informationsaustausch mit geteilten Anwendungen und Datenbanken.
3. Den Gebrauch von Spielberichtsbogen fördern und Hinweise bevorzugen, die zur Erreichung deren Ziele, Einschätzung und Ergebnisse beitragen.
4. Die Beziehung mit den „Lieferanten“ des Stadtrates erleichtern
5. Einführung der neuen Management Werkzeuge. Neue Bereiche der Erneuerung erforschen

Das Motto von Barcelona bedeutet: Zusammenführen gewisser Dienstleistungen, sichern passende Qualität. Der unveränderliche Wunsch nach der Neuerung und der Suche nach neuen Werkzeugen, die zu verbessern sind, sind der ganze Teil dieser strategischen Linie.

## **7.2 Durchführung**

Der Neuerungsprozess ist ein breiter Satz von Initiativen die aus verschiedenen Bereichen der Selbstverwaltungsorganisation entstanden sind. Sitzungen mit Leitern, Betriebsleitern, Direktionspersonal und Fachpersonal sollen diese Anwendung und Durchführung beobachten und unterstützen. Auch eine Transversale Annäherung von gemischten Arbeitsgruppen verschiedenster Sektoren von Bezirken und Organen wurde für die Erreichung jener Zielsetzungen gefordert und installiert.

Der Neuerungsplan hat auch Außenunterstützung, durch Universitäten, Beratern und individuelle Experten, die ihre Ansichten beigetragen und dabei geholfen haben, die Struktur des Plans zu bauen und umzusetzen.

Nach heutigem Stand war vorerst der erwähnenswerteste Erneuerungsschritt mit Sicherheit die Umsetzung des Internetportals und den damit verbundenen Zugangsmöglichkeiten für die Stadtbevölkerung und im Rahmen der Vernetzung der verschiedenen Organisationen das Intranet. Auch wenn man dies sehr kritisch betrachtet, wurde die Umsetzung dieses Portals den Richtlinien des Masterplans bzw. Innovationsplans Rechnung getragen. Es gelang der Stadt Barcelona ein Meilenstein dieser Kommunikation, Partizipation und der Qualitätsverbesserung auf ein breites Spektrum seinen Bürger zu publizieren und Anerkennung des Erneuerungsprozesses zu erlangen.

Auch im Bereich der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter verschiedenster Sektoren haben wir uns durch Gespräche mit solchen Personen und deren Vorgesetzten überzeugen können, dass die Umsetzung des Planes weitreichend erfolgt und auch angenommen wird.

Weitere für uns erwähnenswerte Durchführung von Erneuerungen möchten wir wie folgt anführen:

- Vollendung von notariellen Verfahren und Akten online.
- Steuerbitten können online eingebracht werden
- Lieferanten/Gesellschaften haben die Möglichkeit via Intranet zu arbeiten, anzubieten und sie können über den Status der Fakturierung direkt anfragen
- Grün-Rot leuchtende Hinweise für freie oder nichtfreie Parkplätze in den Parkgaragen
- Initiativen auf Nachbarschaftsniveau um Bewusstsein unter Leuten zu heben bezüglich der Rücksicht und Toleranz zu Einwanderern
- Sammlung von Möbeln und Haushaltsartikel für das Maximum von 7 Tagen wo Interessenten diese dort beziehen können

### **7.3 Schwierigkeiten**

Bei einem solchen Umfang des Erneuerungsprozesses ergeben sich natürlich zwangsläufig Schwierigkeiten. Durch die Teilnahme an den verschiedensten Projekten durch das Internet ist nicht ein jeder Bürger in der Lage dieses leichte Instrument zu genießen bzw. zu benutzen. Sehr wohl hat ein jeder Bürger die Möglichkeit durch andere Instrumente wie z.B. Telefon, Briefen, persönliche Vorsprachen, etc. seine Anregungen, Wünsche, Anliegen, Wahrnehmungen kund zu tun, jedoch ist die 100%-ige Partizipation dadurch noch ein wenig eingeschränkt.

Die allgemeine Notwendigkeit eines solchen Prozesses, allgemeine Politik mit städtischen Dienstleistungen zu koordinieren und zu integrieren, birgt seine Schwierigkeiten, worunter teilweise die Leistung leidet, in Bezug auf Wirksamkeit und der inneren Qualität.

Auch der Mangel an der Anpassung oder Unzulänglichkeit der so genannten traditionellen Einheiten und Personen administrativer Abteilungen darf nicht außer Acht gelassen werden.

Natürlich muss die Verwaltung auch die wachsende Konkurrenz der alternativen privaten Dienstleistungen in Betracht ziehen. Dadurch wird auch bei dem qualifizierten professionellen Personal die konkurrierenden Anbieter anziehen, um ihren motivierten Stellenmarkt beibehalten zu können. Bequemlichkeit des Beibehalten bestimmter.

Legalisierung der Akten der verschiedenen sozialen Einrichtungen mit der Anforderung des persönlichen Datenschutzes.

## 8. Arbeitsweise der 2003-2004 gegründeten Netzwerke

Dabei stellte sich nicht die Frage, ob diese Stellen erst 2003-2004 speziell für die Netzwerke gegründet wurden, sondern vielmehr hat sich dabei als interessant erwiesen, wie diese Netzwerke den neuen Anforderungen und strategischen Zielen der Stadt Barcelona entsprechen.

Hierbei möchten wir die wichtigsten Netzwerke, die zu diesem Zeitpunkt verändert oder gegründet wurden, kurz auflisten.

Die City-Center-Offices (**OAC**) sind Erstanlaufstellen bei allgemeinen sozialen Anfragen. Dabei werden alle Schwierigkeiten und Problematiken der Bürger aufgenommen und Hilfestellung geleistet. In diesen Büros werden anfangs mittels Beratungsgesprächen die einzelnen Probleme besprochen. Danach wird nach der Aufnahme die weitere Vorgangsweise mit anderen Büros (Netzwerk für Soziales) festgelegt und gezielt Hilfe geleistet. 33 City Büros (**CSS**) und die Erstanlaufstellen sind zu einem gut organisierten Netzwerk zusammengeführt worden. In diesem werden ausschließlich soziale Themen behandelt. Speziell für Familien, Kinder und ältere Menschen wird versucht Hilfe zu leisten. Unter anderem werden ältere Personen, oder Personen die eine Behinderung aufweisen, mit einer Haushaltshilfe unterstützt. Weiter werden bei finanziellen Schwierigkeiten kleine notwendige Arbeiten erledigt, welche zum täglichen Leben notwendig sind, geleistet, wie etwa die Reparatur von Warmwasserspeichern, usw.

Frauenbüros wurden installiert und die Frauenhäuser erweitert. Dafür wurde ein Plan festgelegt, der die Ausweitung dieser Vorrichtungen terminologisch gestaltet und genau die Anforderung der Mitarbeiter ob der Fürsorge für Frauen definiert. Die (**EAD**) ist eine Dienstleistung für Frauen, die Tötlichkeiten erleiden mussten oder angegriffen wurden. Mehr als 900 Frauen in Barcelona haben diese Art von Hilfe bereits beansprucht. Tendenz leider steigend. Dieses Programm soll den Frauen einerseits Zuflucht gewähren, andererseits soll es eine Art integraler Ort von Sorgfalt für Frauen sein. Bereits eine Gesamtmenge von mittlerweile 230 Familieneinheiten und 425 Individuen (Frauen und Kinder) haben Tötlichkeiten über sich ergehen lassen müssen und haben darauf diese Stätte als Zufluchtsort heimgesucht. Ausserdem gibt es eine Einrichtung, basierend auf Chancengleichheit für Frauen, Hilfe anbietet (**CIRD**). Dieses Stadt-Frauen-Center hilft mittels Auskünften und Hilfsmittel (materiell wie finanziell, wie z.B. Notquartier) für die Teilnahme und Qualität der Frau.

Für die betagte ältere Gesellschaft gibt es außerhalb des generellen Services ein weiteres unterstützendes Institut, die Heim – Hilfe (**SAUV**). Diese Dienstleistung ist für die älteren Menschen gedacht, die in Heimen oder in Gemeindewohnungen leben, die aufgrund psychischer oder physischer Einschränkung finanzielle und/oder aus gesellschaftlicher Sicht Hilfe benötigen. Diese Stütze, wird je nach Situation des Mangels dem betroffenen Bürger gewährt.

Sport – 170 Sportanlagen Indoor wie Outdoor, werden, aber nicht wie bei uns durch die Kommune, sondern von privater Hand gemanagt

Seit ungefähr 6 Monaten wurde ein Ombudsmann installiert, dieser betreut auf bürgerlicher Ebene. Durch den regen Zustrom wurde ein weiterer zur Abdeckung der administrativen Arbeiten eingesetzt. Darüber gab es noch keinen Bericht. Jedoch wurde uns bei den Gesprächen mitgeteilt, dass dieser Dienst gerne angenommen wird, sodass für jeden Bezirk solch eine Einrichtung geplant ist.

Partizipation – Council Municipal und Benestar - sozial führen alle privaten Organisationen zusammen (Uni, Rotes Kreuz...)

Mehr als 100 Leute agieren hinter den Kulissen der 010 Telefondienstleistung. Dieses Service wurde zwar schon 1999 gegründet, jedoch 2003 mit einer Reform der Erweiterung bedacht. Im Jahre 2003 wurden 4,2 Millionen Anrufe entgegengenommen und fast 600,000 Verfahren konnten per Telefon durchgeführt werden.

## 9. Kommentar

Unter Berücksichtigung aller geschichtlichen und politischen Einflüsse auf Landesebene sind wir zu folgendem Entschluss gekommen:

Auch der Gesichtspunkt des Sozialstaates ist ein anderer als in Österreich. Ursprünglich gab es keinen Sozialstaat in Spanien, erst in den 70er – 80er Jahren begann langsam eine offensive Errichtung der Grundmauern dieser sozialen Gesinnung. Die Einrichtung dieser Agenda kam nur zäh voran, aufgrund mangelnden Budgets. Desto mehr Beachtung muss den Anstrengungen, der letzten Jahre geschenkt werden, mit welcher Energie und Selbstsicherheit ein Programm des totalen Umsturzes der Stadtcharta fortgeführt wird.

Aus politischer Sicht ist das System von Barcelona und der Region Katalonien ein ähnliches, fast identes, dem von Wien und Österreich bzw. entspricht den, der europäischen Union beigetretenen Staaten. Gesetze, Verordnungen und das Reglement sind genauso hierarchisch ausgerichtet wie in Wien. Barcelona hat nach unserem Eindruck ein eindrucksvolles modernes System geschaffen. Manager und Werkzeuge, ähnlich einem Wirtschaftsunternehmen, sind die Schlüsselpositionen politischer Posten. Wir befinden dies nicht nur als Hülle einer Kampagne neu orientierter Gesinnung von Dienstleistungen, sondern vielmehr eine Erneuerung der Leistungsansprüche für den Bürger. Bei allen Gesprächen mit diversen Managern, Mitgliedern und Mitarbeitern wurde uns verständlich gemacht, dass es für jeden einzelnen von ihnen ein Privileg ist, Dienstleistungen als Recht der Bürger Barcelonas, egal aus welchem Interesse oder unterschiedlichen Bedürfnissen heraus, bearbeiten zu dürfen. Es soll ein Erweiterungskonzept sein, in dem der Menschlichkeit mehr Augenmerk geschenkt wird, als den Gesetzen und Vorschriften. Natürlich müssen Gesetze geschaffen werden um Grundelemente zu wahren und zu sichern, jedoch soll eine zeitaufwendige Bürokratie vermieden werden. Mit der Vernetzung auf allen Ebenen und der vorerst durch Datenschutz bedingten Probleme, wurde ein Netzwerk geschaffen, das aus unserer Sicht, sehr notwendig für die Dienstleistung der Bürgerrechte und deren Akzeptanz, war. Jene Vernetzung bringt eine Vielzahl an wichtigen Erneuerungen und Verbesserungen. Die wichtigste Erneuerung, ist unserer Meinung nach, die Fürsorge der in Barcelona lebenden Menschen. Eben durch diese enge Zusammenarbeit der verschiedensten Institutionen kann genauer und schneller Hilfe angeboten werden, die die Leute gezielt benötigen.

Ein weiterer Aspekt sollte bzw. muss genauso erwähnt werden, nämlich der, der Mentalität. Südeuropäer, haben eine ganz andere Art der Mentalität wie etwa der Österreicher. Der Spanier ist sehr aufgeschlossen und temperamentvoll. Wir empfinden diesen Aspekt als sehr hilfreich und wichtig für unsere Beurteilung, da auf Grund verschiedener Mentalität auch unterschiedliche Bedürfnisse bezüglich Beratung, Dienstleistungen für den Bürger und Hilfestellung für den individuellen Menschen dadurch auftreten.

Auf Grund dessen, ist nach unserer Meinung nach, das Bedürfnis einer Dienstleistung für den Bürger ein anderes wie etwa in Wien. Damit ist der

Nachbarschaftskonflikt im weitesten Sinne gemeint. In Barcelona ist ein solch ausgeprägter Streit zwischen Nachbarn kaum spürbar. Es ist eher ein Zusammenhalt aller Familien auf engstem Raum. In Wien ist dies durch Neid und Angst viel emotionaler und rechthaberischer, obwohl die Spanier selbst ein recht emotionelles Gemüt allgemein besitzen. Daher ist ein Service wie das, von der Gebietsbetreuung, angeboten wird bezüglich des Nachbarschaftskonfliktes auch in solch einer Dimension vorerst nicht brauchbar. Da sich Barcelona im auferlegten Innovationsplan erst in der mittelfristigen Phase befindet ist eben ein Vergleich nicht genau zu erzielen. Im Bereich der sozialen Dienstleistung ist die Aufbauphase beendet. Hierbei ist ein engagiertes und flächendeckendes System der Stadt gelungen, worauf sehr gut aufgebaut werden kann. Bei der Stadtentwicklung und der Stadtplanung geht Barcelona einen energischen Weg, der auch von den Bürgern beherzt unterstützt wird. Es ist damit gemeint, dass die Bevölkerung die teilweisen großflächigen Umbauarbeiten und damit verbundenen Beeinträchtigungen in Kauf nehmen. Dabei wird auch mittels Öffentlichkeitsarbeit und Mediation sehr gut gearbeitet, um Konflikte im Vorfeld zu ersticken.

Im Wohnbaubereich steht Barcelona eine harte Zeit bevor. Der Anteil von Eigentumswohnungen beträgt steigt stetig. Damit ist ein sozialer Wohnbau wie etwa in Wien sehr schwer zu erreichen, wenn nicht fast unmöglich. Um diesem Problem etwas entgegenzusetzen, hat die Stadt Barcelona einen langfristigen Wohnbauplan, der in einem einzelnen Punkt dieser Studie genau beschrieben wurde, entworfen. Diese Richtlinie zeigt nach unserer Meinung nach, wichtige Schritte für eine Verbesserung der Stadt und deren Bewohner auf. Sollte dieser Plan auch so durchgeführt werden, wie einerseits es uns erklärt und andererseits im Dokument festgehalten wurde, dürfte Barcelona wieder einen weiteren Schritt Richtung sozialer Freundlichkeit gemacht haben. Vorerst kann man auf Grund der jungfräulichen Phase eben nur Engagement der Entscheidungsträger und deren Mitarbeiter mit Sach- und Fachkenntnissen erkennen. Da einzelne Bereiche ähnlich dem des Aufgabengebietes der Gebietsbetreuung geplant sind, wäre eine neuerliche Untersuchung zu einem späteren Zeitpunkt interessant und notwendig um einen klaren Vergleich zu erzielen.

Auch wenn unsere Erwartungen hinsichtlich unserer Recherche zu Beginn für diese Studie nicht erfüllt wurden, so war es für uns dennoch eine äußerst interessante und aufschlussreiche Arbeit. Es bot uns die Möglichkeit, einen tiefen ja nahezu schon intimen Einblick in die Struktur einer Stadt und der Lebensweise ihrer Einwohner zu erlangen. Alle unsere Erfahrungen, die bei weitem über den Inhalt dieser Studie hinausragen, werden uns ein Leben lang begleiten.



## 10, Quellenverzeichnis

Barcelona City Council – Pla d`Innovació  
Ajuntament Barcelona – Annual Report 2003  
Ajuntament Barcelona – Barcelona Housing Plan, May 2004  
Ajuntament Barcelona – 22@Bcn Activity District  
Ajuntament Barcelona – Infrastructure Master Plan 2001-2010  
Ajuntament Barcelona – Barcelona Accessibility Plan 2003  
Ajuntament Barcelona – Patronat Municipal de i`Habitatge 2002  
Ajuntament Barcelona – Xifres d`Habitatge 2004  
Generalitat de Catalunya – Pla de Govern 2004-2007  
Int. Forschungskonferenz – Housing Culture Convergence and Diversity – Juli 2002, Vienna  
Julia Bosch, Laura Capel –The Barcelona ICT Impact Study – Universität BCN 2005-12-20  
Dolors Clavell, Carme Trilla – Qüestions d`Habitatge 2004  
Synthesis Forschung – Wohnpolitisches Monitoring 2005-12-20  
Synthesis Forschung – Executive Summary B  
Eurobarometer – Urban Audit 2005-12-20

### Webseiten:

[www.bcn.es](http://www.bcn.es) – Offizielle Homepage der Stadt Barcelona  
[www.diba.es](http://www.diba.es) – Sozialfürsorge  
[www.pmhb.org](http://www.pmhb.org) – Wohnen  
[www.cird.bcn.es](http://www.cird.bcn.es) – Frauen  
[www.bcn.es/diversa](http://www.bcn.es/diversa) - Integration  
[www.mediambient.bcn.es](http://www.mediambient.bcn.es) – Stadtplanung und Umwelt  
[www.bcn.es/estadistica](http://www.bcn.es/estadistica) - Statistik  
<http://www.idescat.es> - Statistisches Institut von Katalonien

### Kontaktpersonen:

Fr. Battlib Monika – Direktorin der Geschäftsstelle für Internationale Beziehungen  
Fr. Santos Immaculada – Öffentlichkeitsarbeit Wohnbau  
Hr. Jaume Bernada – Direktor vom Wohnbau  
Hr. Ramón Sanahuja Vélez – Direktor für Integration  
Fr. M. Glória Figuerola i Anguera – Geschäftsführerin/Managerin für Soziales