

TOOLBOX

HAUSVERWALTUNG



Präsentation Toolbox und Schulung IN KOMMUNIKATION MIT NACHBARSCHAFTEN

13. September 2017, ÖWG Wohnbau

TOOLBOX
HAUSVERWALTUNG



PROJEKTTEAM



Projektpartner für nachhaltige
Entwicklung, Tirol
Georg Mahnke



Einrichtung der GBV Steiermark
unterstützt vom Land Steiermark
Mag. Janosch Hartmann
Mag. Christina Trattner



PROJEKTENTWICKLUNG





AUSGANGSSITUATION

- Gesellschaftliche Veränderungen, Ansprüche der MieterInnen und eine mangelnde Kommunikation innerhalb der Wohnanlagen stellen eine große Herausforderung für die Verwaltungen dar.
- Das Thema Nachbarschaft gewinnt immer mehr an Bedeutung und verursacht einen erheblichen Mehraufwand innerhalb der Verwaltung.



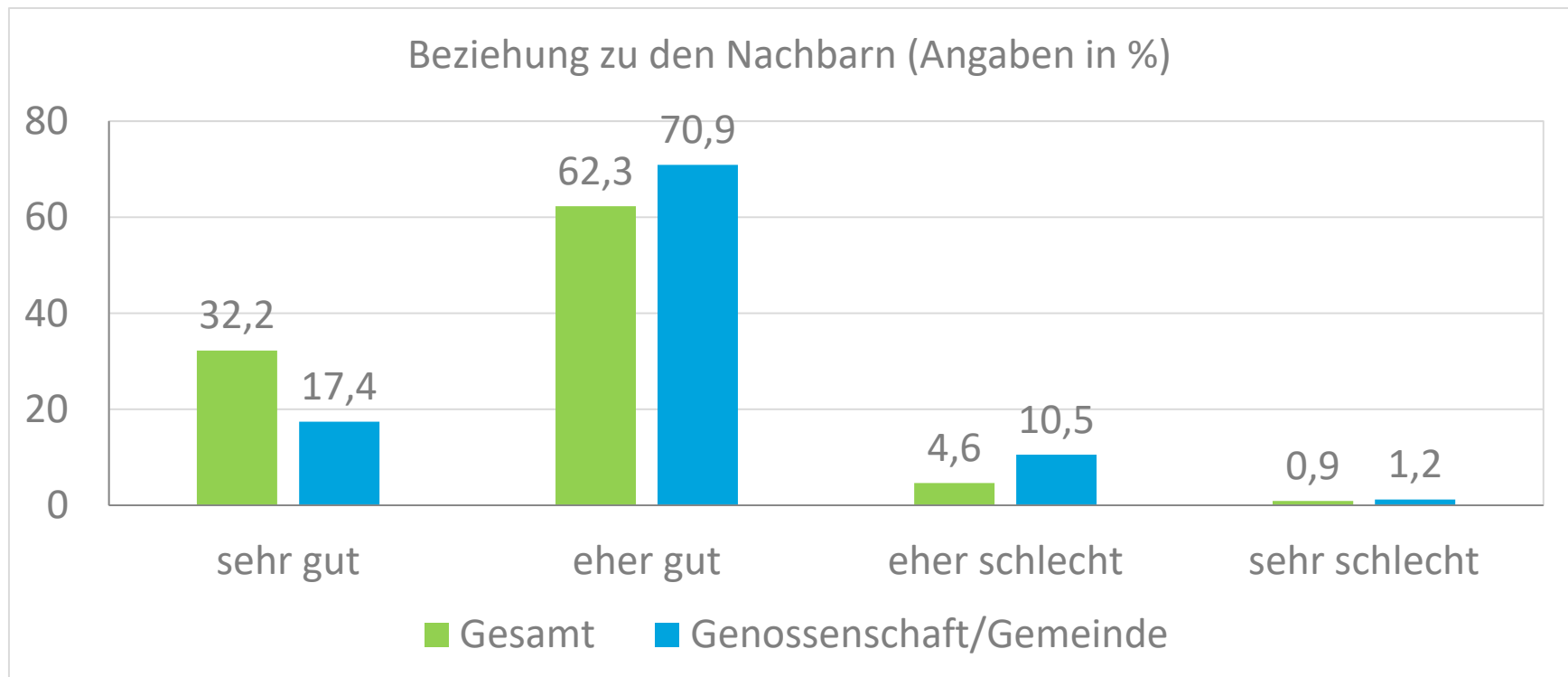
Wie stellen sich die Veränderungen dar?

- Delegation von Nachbarschaft und ihrer Konflikte
- In einer dienstleistungsorientierten Gesellschaft werden zunehmend alltägliche, soziale Aushandlungsprozesse ausgelagert.
- Die Individualisierung und Arbeitsteiligkeit der Gesellschaft verstärken diesen Trend.



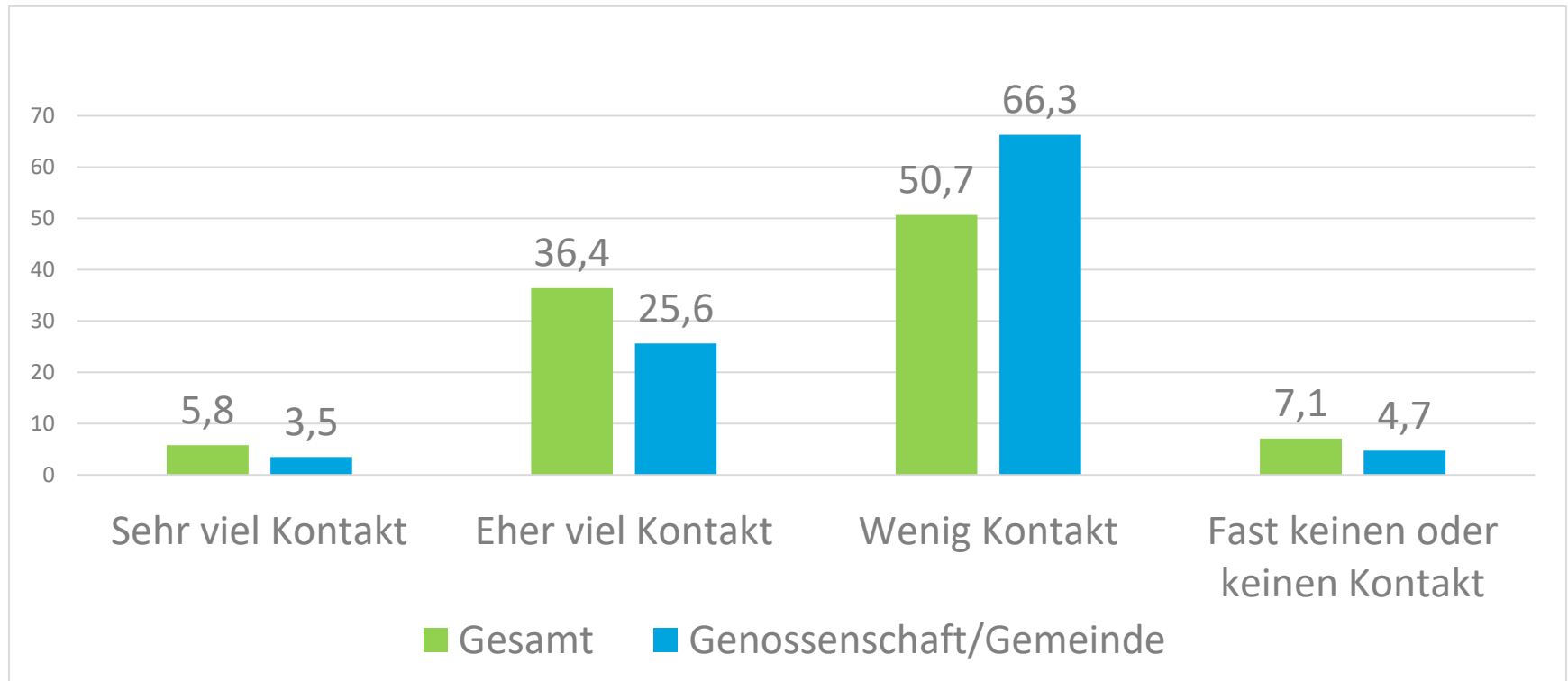
Nachbarschaftsbarometer 2014

marketagent.com im Auftrag des Landes Steiermark, n=549



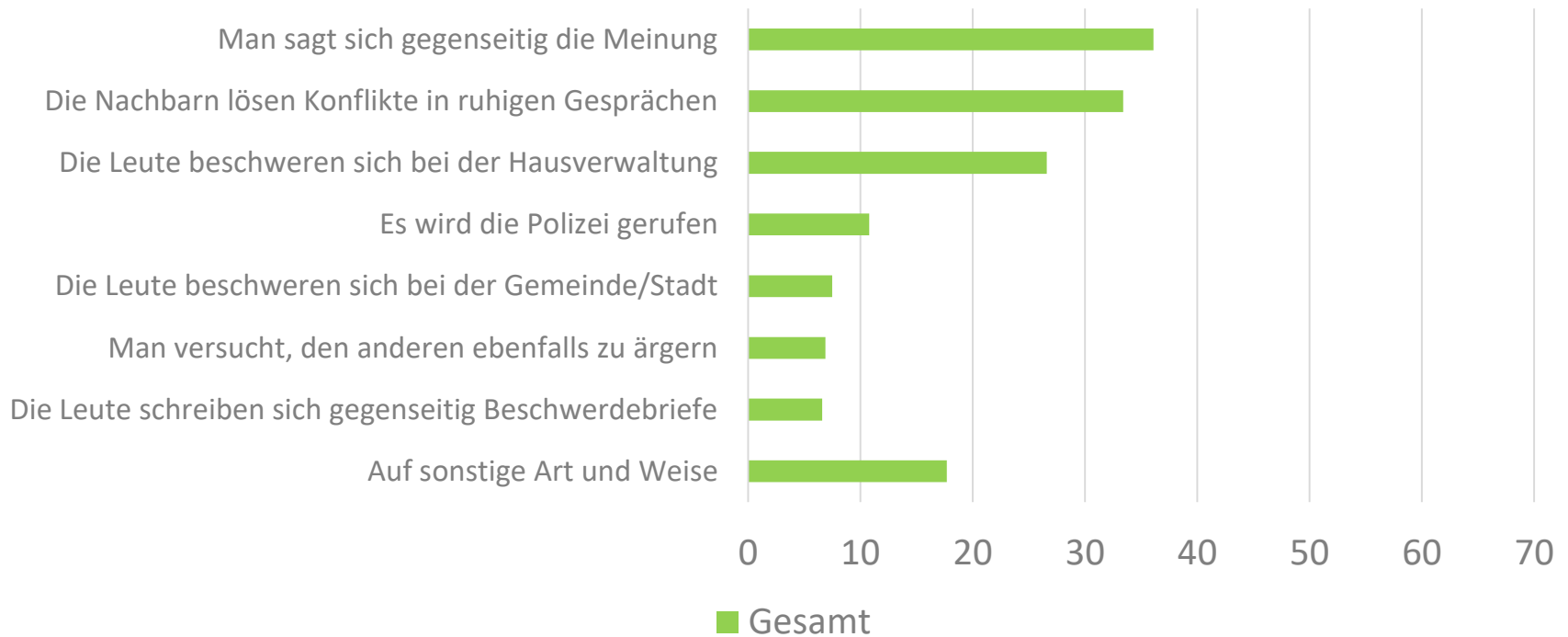


Kontakt innerhalb der Nachbarschaft



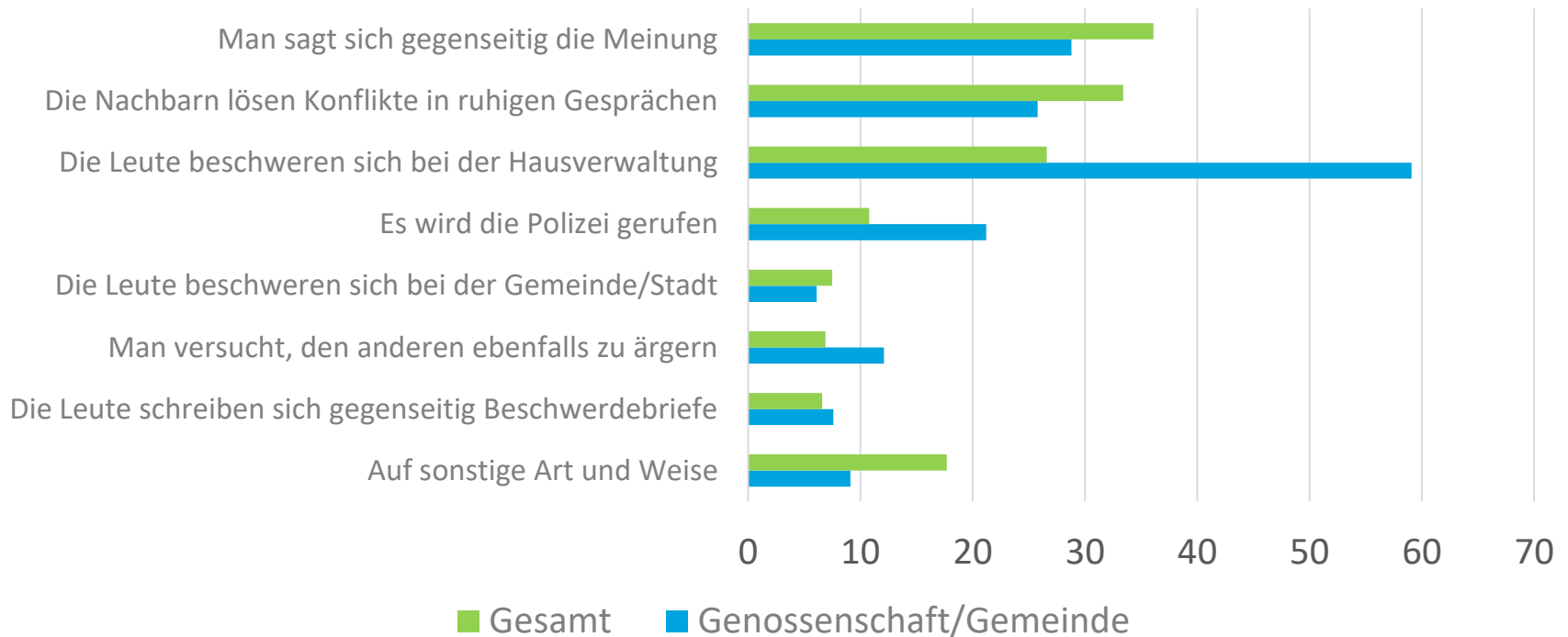


Wie mit Konflikten umgegangen wird



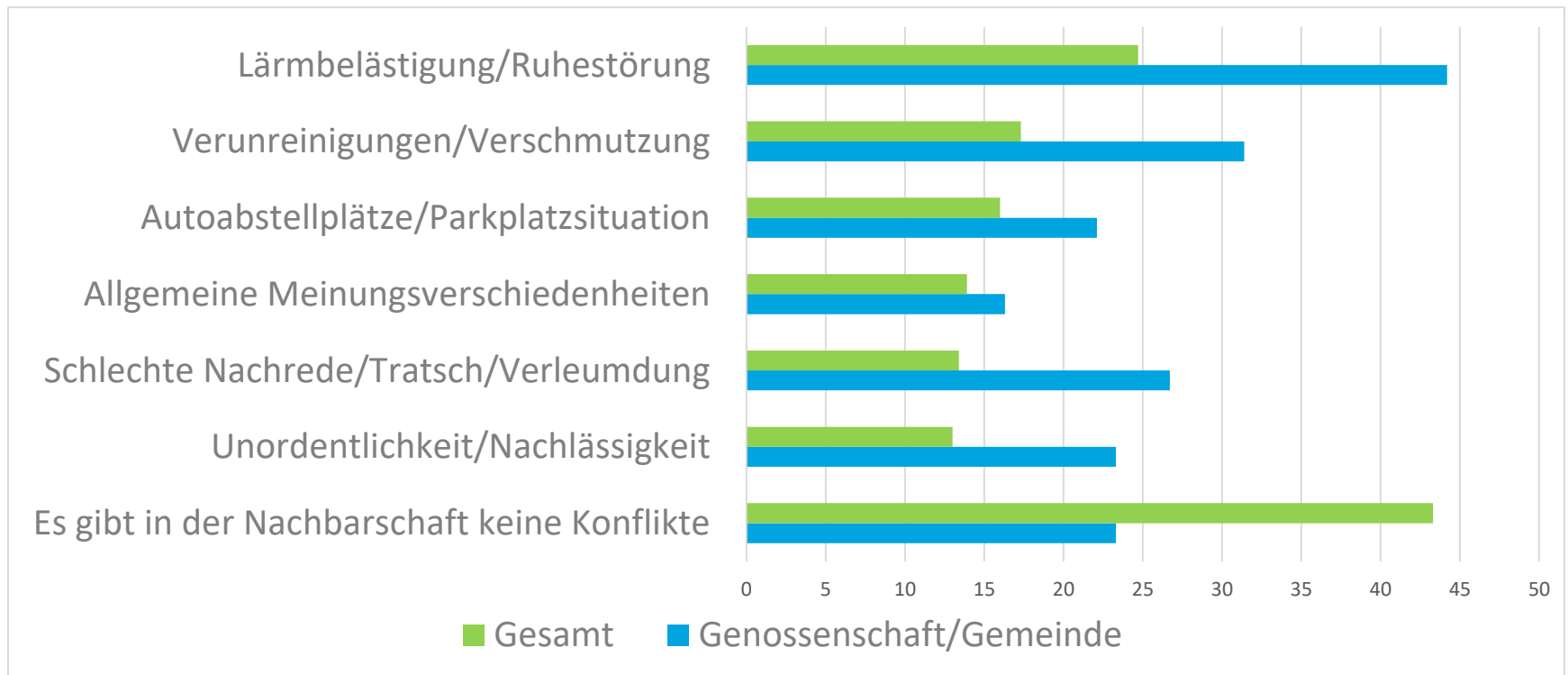


Wie mit Konflikten umgegangen wird





Nachbarschaftliche Konfliktthemen



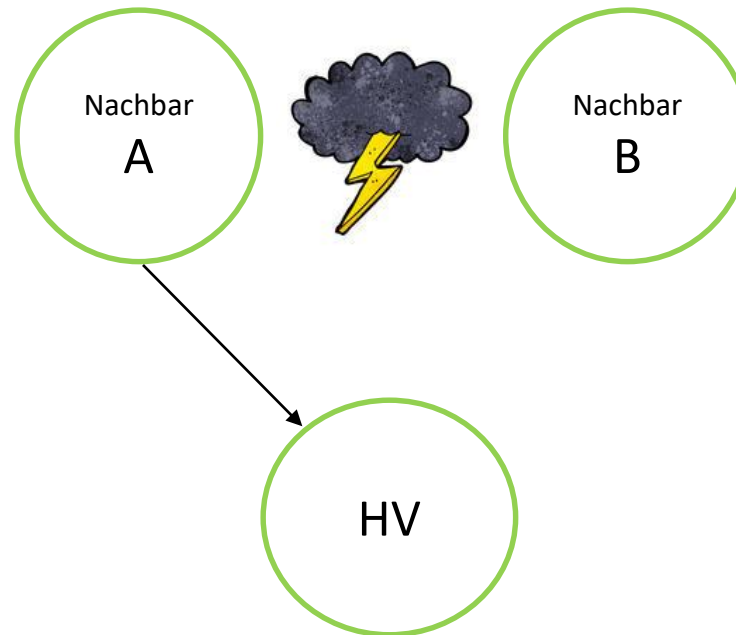


Nachbarschaftskonflikte



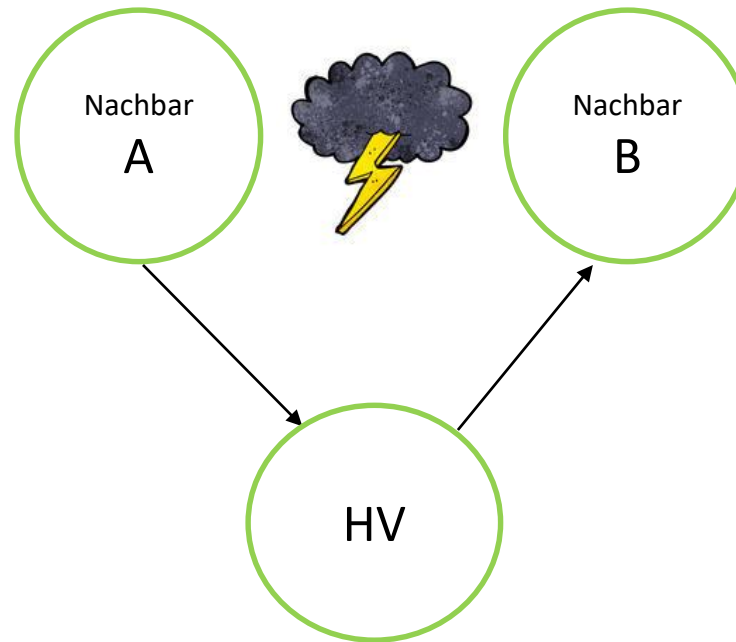


Nachbarschaftskonflikte



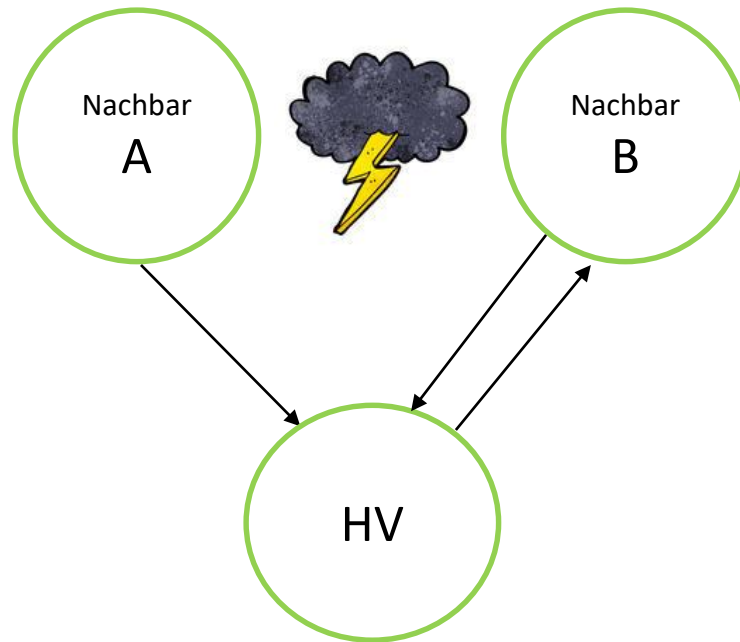


Nachbarschaftskonflikte



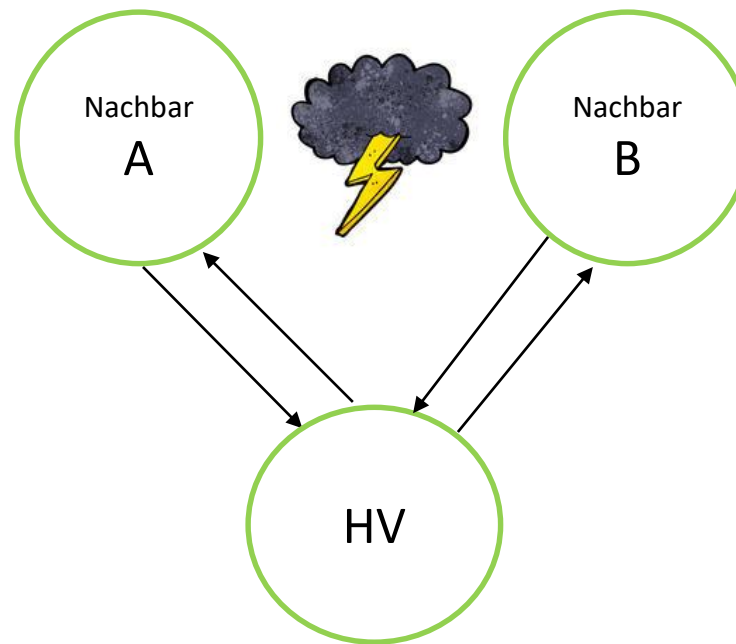


Nachbarschaftskonflikte



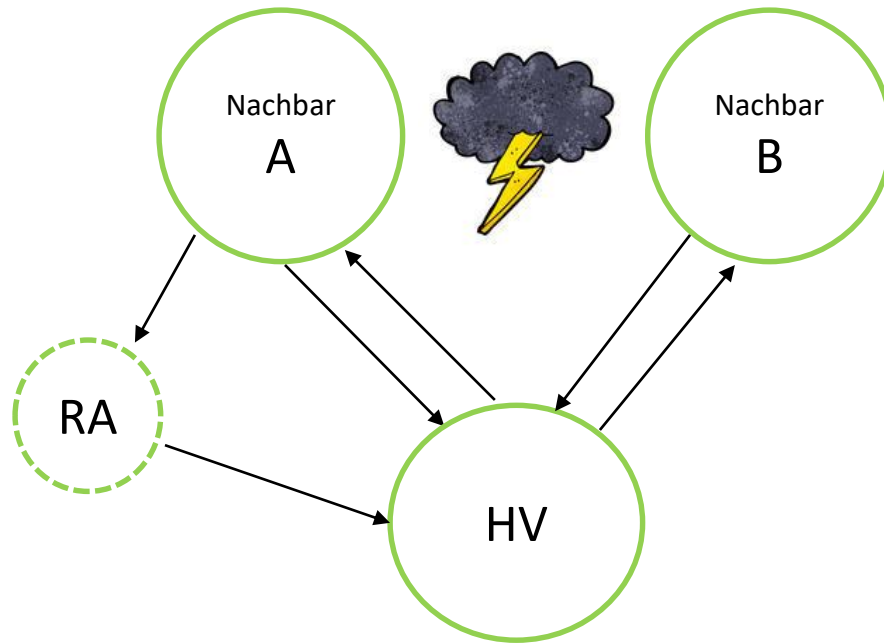


Nachbarschaftskonflikte





Nachbarschaftskonflikte





Nachteile der Konfliktdelegation

- Informationsdefizit
- Nachhaltigkeit der Lösungen
- Sanktionsmöglichkeiten beschränkt
- Rollenkonflikte von HauverwalterInnen



AUSGANGSSITUATION

17% (Herzog 2013)

der Jahresarbeitsnettozeit einer gemeinnützigen Hausverwaltung wird für die Bearbeitung sozialer Konflikte verwendet, Tendenz steigend.

60% (Nachbarschaftsbarometer 2014)

der BewohnerInnen wenden sich bei Nachbarschaftsproblemen an die Hausverwaltung.



Wirtschaftliche Dimension

- Soziales Management im gemeinnützigen Wohnungsunternehmen ist kein Leistungsprozess.
- Kosten für Nachbarschaftskonflikte sind schwer quantifizierbar.
- Dysfunktionale Nachbarschaften belasten die Unternehmensbilanz auf vielfältige Weise: Personalkosten in allen Abteilungen, Leerstands- und Fluktuationsquoten, Rendite der eigenen Wohnhäuser



Ziele der Toolbox

- Unterstützung der Hausverwaltung mit Konfliktdelegation umzugehen
- Sensible und wirksame Kommunikationsmethoden verbreiten
- Letztendlich Eigenverantwortung der Bewohner stärken