



**LEITFADEN**  
**Partizipative Gestaltung von  
Modernisierungsprozessen im Wohnbau**

ein Prozess- und Partizipationsleitfaden  
mit Fokus auf die Einbeziehung älterer BewohnerInnen  
basierend auf Erfahrungen in zwei Wiener Wohnanlagen  
des geförderten Wohnbaus aus den 1960er und 1970er Jahren

Juli 2017

### AutorInnen

Katharina Kirsch-Soriano da Silva, Caritas

### Grundlagenarbeit

Mara Verlic, Caritas

Lukas Botzenhart, Caritas

Alexis Sancho-Reinoso, ÖIN

### Layout & Grafik

Katharina Kirsch-Soriano da Silva, Caritas

Leonhard Schilling, Caritas

Dieser Leitfaden ist im Rahmen des Smart Cities Sondierungsprojekts  
**Smartes Wohnen für Generationen** entstanden.

### ProjektpartnerInnen

Caritas der Erzdiözese Wien – Stadtteilarbeit

Österreichisches Institut für Nachhaltige Entwicklung (ÖIN)

Austrian Energy Agency (AEA)

Schwarzatal – Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsanlagen

Wohnbauvereinigung der Gewerkschaft öffentlicher Dienst (WBV GÖD)

### FördergeberInnen

Klima- und Energiefonds und Forschungsförderungsgesellschaft (FFG)  
im Rahmen der Programmschiene **Smart Cities Demo**

Caritas  
&Du

ÖIN  
ÖSTERREICHISCHES  
INSTITUT FÜR  
NACHHALTIGE  
ENTWICKLUNG

ea  
AUSTRIAN ENERGY AGENCY

SCHWARZATAL

WBV



GÖD

klima+  
energie  
fonds



FFG

- 4 Einleitung**
- 7 Alternsgerechtes Wohnen**
- 12 Prozesse & Methoden**
  - 12 Modernisierung als komplexe Veränderungsprozesse von Lebenswelten mit Potenzialen und Herausforderungen
  - 14 Mögliche Methoden der Kommunikation und Partizipation am Beginn eines Modernisierungsprozesses
- 28 Praxisbeispiele**
- 32 Lernerfahrungen & Leitsätze**

# Einleitung

Dieser Prozess- und Partizipationsleitfaden entstand im Rahmen des Projekts „Smartes Wohnen für Generationen: Partizipative Entwicklung von altersgerechten Modernisierungskonzepten“, einem Smart Cities Sondierungsprojekt, das von Juli 2016 bis Juli 2017 durch den Klima- und Energiefonds und die Forschungsförderungsgesellschaft gefördert wurde.

## Basis - Das Projekt „Smartes Wohnen für Generationen“

Das Projekt „Smartes Wohnen für Generationen“ hatte zum Ziel, altersgerechte und multidimensional gestaltete Modernisierungskonzepte gemeinsam mit älteren BewohnerInnen zu entwickeln, die soziale, technologische, bauliche und klima- und energierelevante Aspekte miteinander verbinden. Dabei wurden Methoden der Einbindung älterer Menschen in die Entwicklung verschiedener altersgerechter Maßnahmen der Wohnumfeldgestaltung erprobt und evaluiert, die es ermöglichen sollen, erlebte Hürden und Unsicherheiten durch Kommunikation und Partizipation abzubauen und Mitgestaltungsmöglichkeiten zu eröffnen.

Konkret wurden Wiener Wohnanlagen zweier gemeinnütziger Wohnbauträger begleitet, die in den 1960er und 1970er Jahren erbaut wurden und in denen aktuell noch ein hoher Anteil an heute bereits älteren ErstmieterInnen lebt: die Wohnanlage Meißauergasse 2a (des Bauträgers Schwarzatal) und die Wohnanlage Budinskygasse 11-17 (des Bauträgers WBV GÖD). Die Partizipation in den beiden Wohnanlagen zielte insbesondere auf die Identifizierung von Bedarfslagen der BewohnerInnen ab. Gleichzeitig sollten die BewohnerInnen auch zur aktiven Mitgestaltung von zukünftigen Modernisierungsmaßnahmen eingeladen werden. In partizipativen Prozessen wurden die Bedürfnisse und Ideen der BewohnerInnen eingeholt und in die Entwicklung von Modernisierungskonzepten integriert. Dabei wurden wertvolle Erfahrungen in Hinblick auf die Herausforderungen und Potenziale dieser Prozesse gesammelt, die mit diesem Leitfaden an Interessierte weitergegeben werden sollen.

## Entstehung dieses Leitfadens

Die partizipativen Prozesse in den Wohnanlagen wurden von einem Team der Stadtteilarbeit der Caritas Wien durchgeführt und vom Österreichischen Institut für nachhaltige Entwicklung (ÖIN) sozialwissenschaftlich begleitet und evaluiert. Teilnehmende Beobachtungen der Partizipation vor Ort, Gruppendiskussionen im Projektteam und Feedbackgespräche mit BewohnerInnen dienten als Grundlage für die Evaluierung und Reflexion der Prozesse, sowie für die Erstellung dieses Leitfadens. Darüber hinaus flossen Erkenntnisse aus im Vorfeld geführten ExpertInnen-Interviews sowie aus einer vertiefenden Literaturrecherche ein.

## Ein Leitfaden...

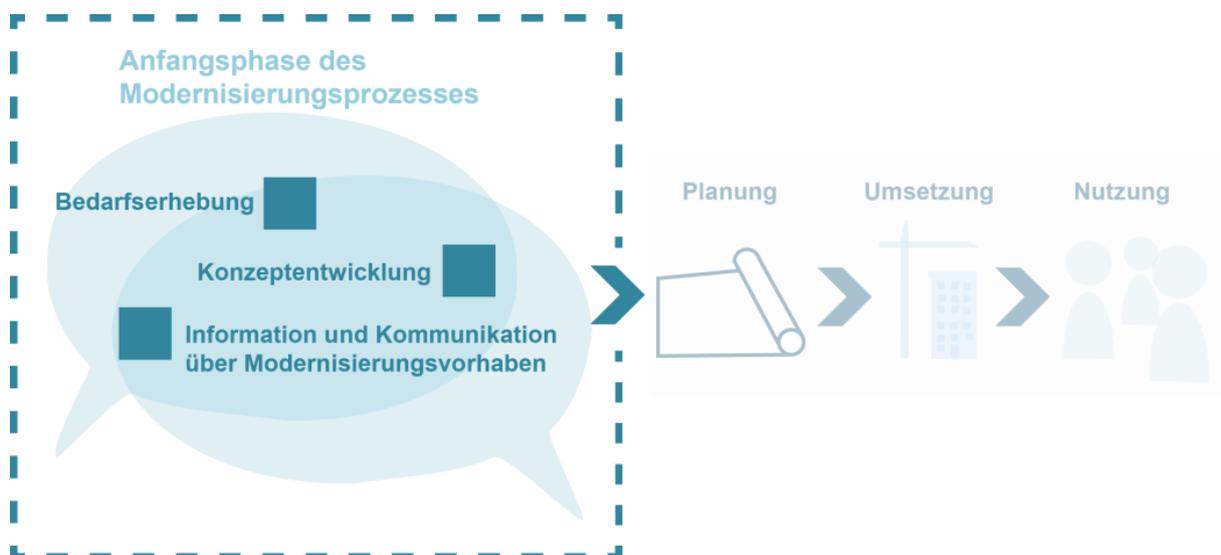
### ...als Unterstützung für Konzeption und Reflexion

Dieser Prozess- und Partizipationsleitfaden richtet sich in erster Linie an Wohnbauträger und Hausverwaltungen, sowie an Verantwortliche für Partizipation und Prozessbegleitung. Auch interessierten PlanerInnen, Städten und Gemeinden kann er als hilfreiche Grundlage für die Gestaltung von Modernisierungsprozessen dienen.

Der vorliegende Leitfaden versteht sich dabei als ein Instrument, das bei der Konzeption und Reflexion von Prozessen unterstützen kann. Er möchte Erfahrungen und Erkenntnisse weitergeben und dazu anregen, Modernisierungsprozesse als dynamische und komplexe Prozesse zu verstehen, welche die Lebenswelten von BewohnerInnen betreffen und daher mit Potenzialen, aber auch mit Herausforderungen und Widerständen verbunden sein können. Im Leitfaden befinden sich konkrete Praxiserfahrungen in Hinblick auf die mögliche Gestaltung von Prozessen und die Anwendung von Methoden. Besondere Erwähnung finden die Erfahrungen in der Einbeziehung von älteren BewohnerInnen, um die Partizipation dieser Gruppe auch bei zukünftigen Projekten zu stärken.

### ...für den Beginn von Modernisierungsprozessen

Die umgesetzten Partizipationsprozesse, die den Ausgangspunkt des Leitfadens darstellen, waren am Beginn von zukünftigen Modernisierungsprozessen verortet. Der Leitfaden fokussiert daher darauf, wie der Start eines Prozesses gestaltet werden kann. Unterschiedliche Ausgangssituationen – wie etwa ein schon sehr konkreter Plan einer Modernisierung oder ein noch sehr offenes Ausloten von möglichen Maßnahmen – können Prozesse entsprechend unterschiedlich prägen. Dies wird auch anhand der beiden Praxisbeispiele sichtbar.



*Der Leitfaden bezieht sich auf den Beginn eines Modernisierungsprozesses.*

Unabhängig davon, kommt dem Beginn des Prozesses immer eine entscheidende Bedeutung zu. Was und wie hier kommuniziert wird, welche Mitsprachemöglichkeiten gegeben sind und welche Gelegenheiten der Beteiligung eröffnet werden, kann auch die weitere Entwicklung des Prozesses wesentlich beeinflussen. Vertrauen und Beziehungsarbeit spielen dabei eine wichtige Rolle, wobei diese gerade im Bestand nie bei null anfangen sondern ihrerseits wiederum durch die bereits zuvor aufgebaute Kommunikationskultur und -struktur zwischen Hausverwaltung und BewohnerInnen wesentlich mitgeprägt wird.

### ...der Fragen aufwirft und Perspektiven aufzeigt

So wie die beschriebenen Prozesse stehen auch die Erkenntnisse daraus erst am Beginn. Sie sind als erste Lernerfahrungen zu verstehen, welche sich im weiteren Verlauf der Modernisierungsprozesse weiter verdichten und ergänzen werden. Sie ermöglichen es, Fragen aufzuwerfen und Perspektiven aufzeigen, die für die gelebte Praxis hilfreich sein können.

### Gliederung dieses Leitfadens – Vier Teile

#### \* **Altersgerechtes Wohnen:**

Hier werden Faktoren für altersgerechtes Wohnen in einem kurzen Überblick dargestellt.

#### \* **Prozesse & Methoden:**

Hier werden Modernisierungsprozesse kontextual betrachtet und konkrete Methoden für den Beginn eines partizipativ angelegten Modernisierungsprozesses beschrieben.

#### \* **Praxisbeispiele:**

Hier werden Methoden und mögliche Prozessverläufe mit Praxisbeispielen der beiden Wiener Wohnanlagen aus dem Projekt „Smartes Wohnen für Generationen“ illustriert.

#### \* **Lernerfahrungen & Leitsätze:**

Hier werden Lernerfahrungen zusammengefasst und als Orientierung gebende Leitsätze formuliert.

# Altersgerechtes Wohnen

Generationengerechtes bzw. altersgerechtes Wohnen gewinnt angesichts aktueller demographischer Entwicklungen zunehmend an Bedeutung. Bei einer Zunahme der älteren Bevölkerung, der steigenden durchschnittlichen Lebenserwartung sowie der Tendenz, auch bei Betreuungs- und Pflegebedarf möglichst lange und möglichst selbständig im eigenen Zuhause zu verweilen, gilt es neue Konzepte zu entwickeln, die diese Entwicklungen aufgreifen.

Dabei sind nicht nur innovative Konzepte und Wohnformen im Neubau angesprochen, sondern auch neue Konzepte für die Modernisierung und Adaptierung im Bestand, die gewährleisten, dass sich bestehende Wohnanlagen mit sich verändernden Bedürfnissen weiter entwickeln und altersgerechtes Wohnen möglich wird.

## Wohnen im Alter und Adaptierungen im Wohnumfeld

Die Bedeutung des Wohnens nimmt im Alter zu. Für viele ältere Menschen steht das Wohnen im Mittelpunkt ihrer alltäglichen Lebenserfahrungen, wird die Wohnung zum überwiegenden Aufenthaltsort. Gleichzeitig berücksichtigen Bebauungs- und Siedlungsstrukturen nicht immer die Bedürfnisse einer alternden BewohnerInnen-schaft.

Aktuell gelangt insbesondere die Weiterentwicklung und Modernisierung von Siedlungsstrukturen aus den 1950er bis 1970er Jahren in den Fokus der Stadtentwicklung und Stadterneuerung. Diese weist Erneuerungsbedarf in vielfältiger Hinsicht auf – von thermischer Sanierung über die nachträgliche Ermöglichung von Barrierefreiheit bis zur Optimierung von gemeinschaftlichen Freiflächen oder der Errichtung von Gemeinschaftsräumen, die zur Zeit der Errichtung der Wohnanlagen meist nicht vorgesehen waren. Da häufig noch viele ErstmietlerInnen in den Wohnanlagen dieser Zeit leben, sind bei der Modernisierung die Bedürfnisse der älter werdenden Bevölkerung besonders zu berücksichtigen.

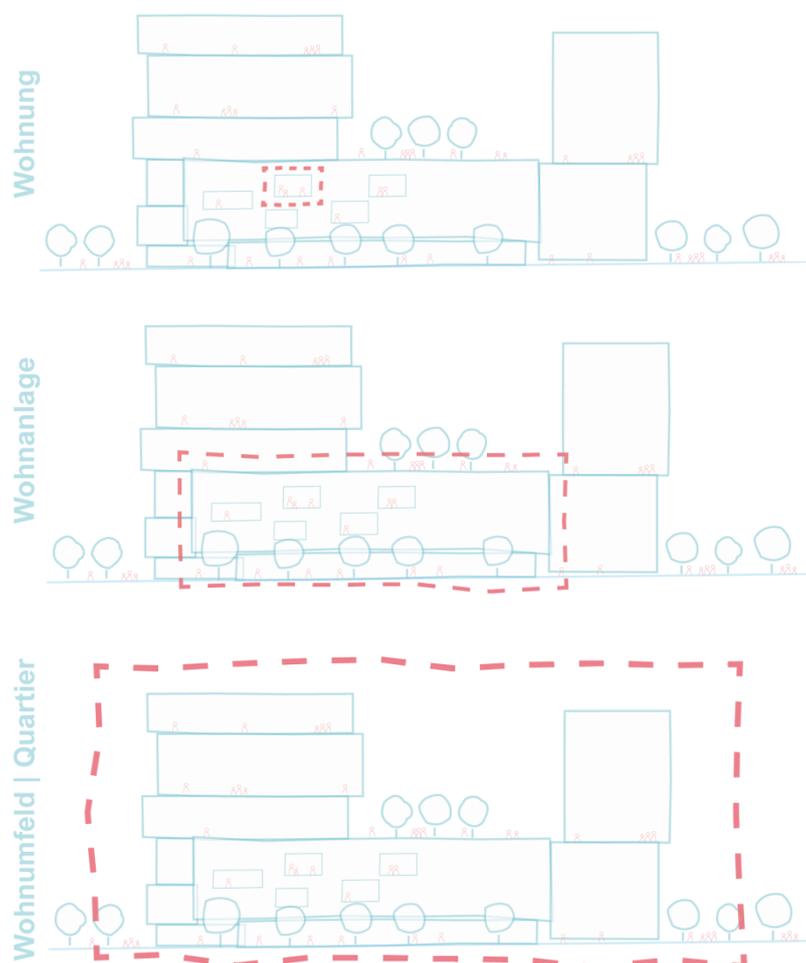
Der österreichische „Bundesplan für Seniorinnen und Senioren“ aus dem Jahr 2013 empfiehlt explizit Adaptierungen im Wohnumfeld wie den Ausbau von barrierefreiem Bauen und die Adaptierung von bestehenden Gebäuden, die seniorInnen-gerechte Adaptierung von bestehendem Wohnraum, die Unterstützung von Entwicklungen im Bereich der Technik, die nutzerInnen-orientierte und bedienungsfreundliche technische Geräte forcieren, sowie die Entwicklung von quartiersbezogenen Wohnkonzepten, in denen Betreuung, soziale Kontakte und gegenseitige Hilfe kleinräumig organisiert werden.

## Alternsgerechtes Wohnen und Diversität von Bedürfnissen

Der Begriff des „alternsgerechten“ Wohnens – im Unterschied zum „altersgerechten“ Wohnen – drückt aus, dass es sich beim älter werden um einen Prozess und nicht um einen Zustand handelt. Der Prozess kann ebenso wie die älter werdenden BewohnerInnen und ihre Bedürfnisse vielfältig und unterschiedlich sein. Die Diversifizierung von Vorstellungen, Interessen und Bedarfslagen sollte sich dabei auch in den Wohnkonzepten widerspiegeln. Partizipation ermöglicht es, individuelle Bedürfnisse zu identifizieren und Wohnung, Wohnumfeld und Quartier möglichst bedarfsgerecht zu gestalten.

## Faktoren für alternsgerechtes Wohnen

In Bezug auf die alternsgerechte Wohnraumgestaltung sind sowohl bauliche und technische als auch soziale Aspekte von zentraler Bedeutung. Smarte Technologien können für den Lebensalltag alternder Menschen ebenso hilfreich sein wie die Ermöglichung von alltagstauglichen baulichen Gegebenheiten sowie die Schaffung von sozialen Strukturen des Austauschs, der Unterstützung und des Lernens. Im Folgenden werden einige Faktoren, die für alternsgerechtes Wohnen relevant sein können, in einem kurzen Überblick dargestellt. Die Faktoren betreffen die Ebenen **Wohnung – Wohnanlage – Wohnumfeld | Quartier**.



*Verschiedene Maßstabebenen sind bei alternsgerechtem Wohnen zu berücksichtigen.*

## Wohnung

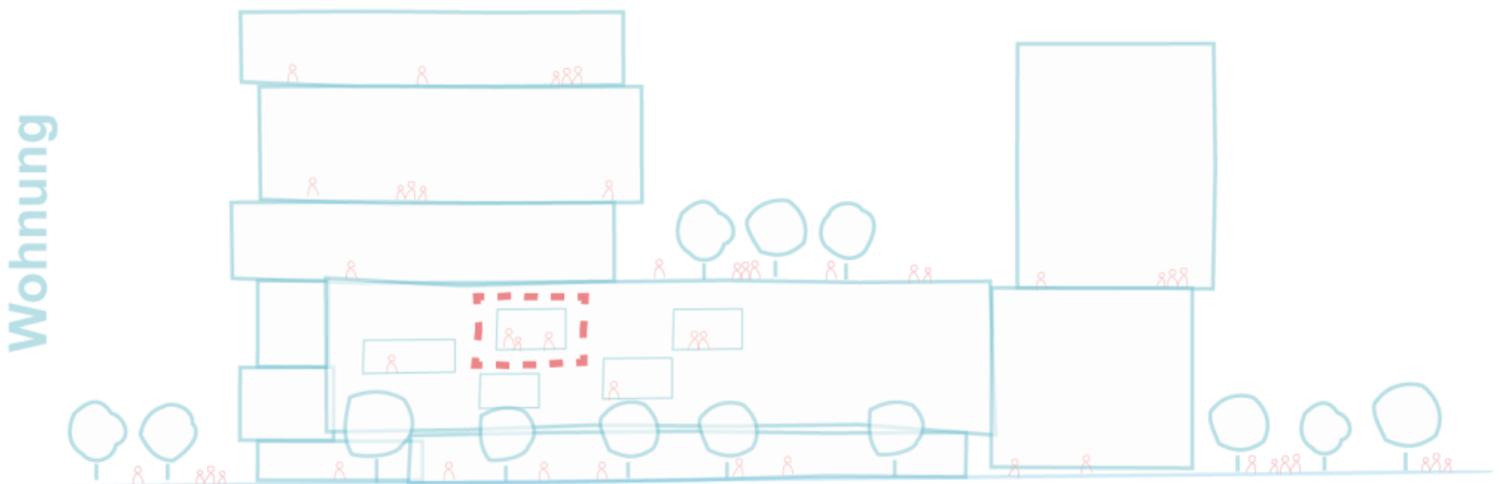
Um altersgerechtes Wohnen zu ermöglichen ist ein Grundriss, der die barrierefreie Begehung und Befahrung aller Wohnbereiche zulässt, wesentlich. Auch die allgemeine Ausstattung der Wohnung muss gegebenenfalls an verminderte motorische Fähigkeiten und Reichweite angepasst werden. Der Einsatz von smarten Technologien kann ebenfalls zu Sicherheit und Komfort im altersgerechten Wohnen beitragen. Zentral erscheinen darüber hinaus soziale Aspekte wie spezifische Beratungs- und Hilfeleistungen oder besondere Wohnformen.

### Bauliche Aspekte

- Großzügige Bewegungsflächen für große Aktionsradien (Rollatoren, Rollstühle)
- Anpassungsfähigkeit der Raumaufteilung an sich verändernde Bedürfnisse  
z.B. Zusammenlegung von Räumen, Raumverbindungen, Funktionstausch
- Raumkühlung und/oder Beschattung

### Wohnformen

- Vielzahl an Wohnungsgrößen für altersgerechtes Wohnen mit wechselnden Wohnbedürfnissen
- Vielzahl an Wohnformen mit unterschiedlichen sozialen Aspekten und Betreuungsangeboten  
z.B. Mehrgenerationen-Wohngruppen, SeniorInnenwohngemeinschaften, betreute / betreubare Wohneinheiten, Gästewohnungen



### Soziale Aspekte

- Beratung für Anpassungsmaßnahmen der Wohnungen
- Unterstützung im Alltag
- Betreuungs- und Pflegeangebote  
z.B. Mobile Pflegedienste
- Beratung für die Verwendung smarter Technologien
- Stärkung regelmäßiger sozialer Kontakte

### Ausstattung

- Anpassung an eingeschränkte Greifhöhe / Greifweite  
z.B. bei Schaltern, Laden, Beleuchtung
- Einsatz smarter Technologien  
z.B. Herdplatten Abschaltung, Alarmknöpfe, Notruf
- Förderung von Sicherheit und Minimierung von Hindernissen und möglichen Gefahrenquellen  
z.B. rutschfeste Böden, keine Schwellen, Schlüsselsafe
- Bodenebene Duschen
- Sitzmöglichkeiten und Haltegriffe
- Unterfahrbare Küchenmöbel und Sanitäranlagen
- Balkone mit Überdachung und Witterungsschutz

## Wohnanlage

Die Wohnanlage stellt im Kontext von altersgerechtem Wohnen vor allem in Bezug auf die Erschließung der Wohnungen, der allgemeinen Räumlichkeiten und der nachbarschaftlichen Beziehungen im Fokus. Gute Kommunikation und nachbarschaftliche Kontakte innerhalb der Wohnanlage sind zentrale Komponenten im altersgerechten Wohnen.

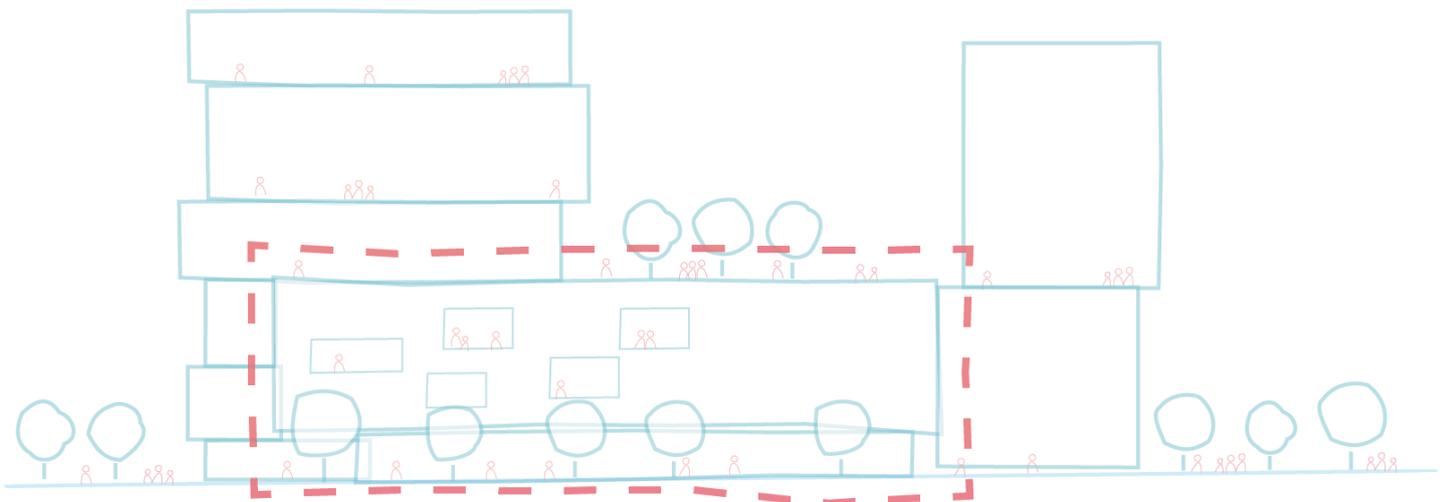
### Allgemeinräume

- Abstellmöglichkeit für Rollstühle, Fahrräder, Rollatoren etc.
- Gute Erreichbarkeit von Lager-/ Abstellräumen und Müllräumen
- Notrufmöglichkeiten in Allgemeinräumen
- Gemeinschaftsräume an gut erreichbaren und leicht zugänglichen Stellen  
z.B. Veranstaltungen, Fitness, Leseraum, Spielzimmer, Musikzimmer oder Bastelraum

### Soziale Aspekte und Kommunikation

- „KümmererInnen“ für die Wohnanlage  
z.B. GemeinwesenarbeiterInnen, HausmeisterInnen mit erweiterten Zuständigkeiten
- Für alle zugängliche Formen der Kommunikation  
z.B. digitales / analoges schwarzes Brett, Aushänge, Nachbarschaftstreffen
- Veranstaltung von gemeinsamen Aktivitäten, die zu Begegnung und zum Kennenlernen einladen
- Mitsprachemöglichkeiten bei der Gestaltung von Wohnen und Zusammenleben

Wohnanlage



### Erschließungsbereiche

- Leicht bedienbare Türen, ggf. mit elektrischen Türöffnern
- Barrierefreiheit durch stufenlose Erreichbarkeit eines Aufzugs
- Ausreichend lange Öffnungszeiten der Aufzugstüren
- Gute Beleuchtung mit verlängerten Lichtphasen
- Informationstafeln und Anschlagblätter
- Gut lesbares Klingeltableau
- Vordach bei Hauseingang
- Ablageflächen, Sitzmöglichkeiten und Handläufe

## Wohnumfeld und Quartier

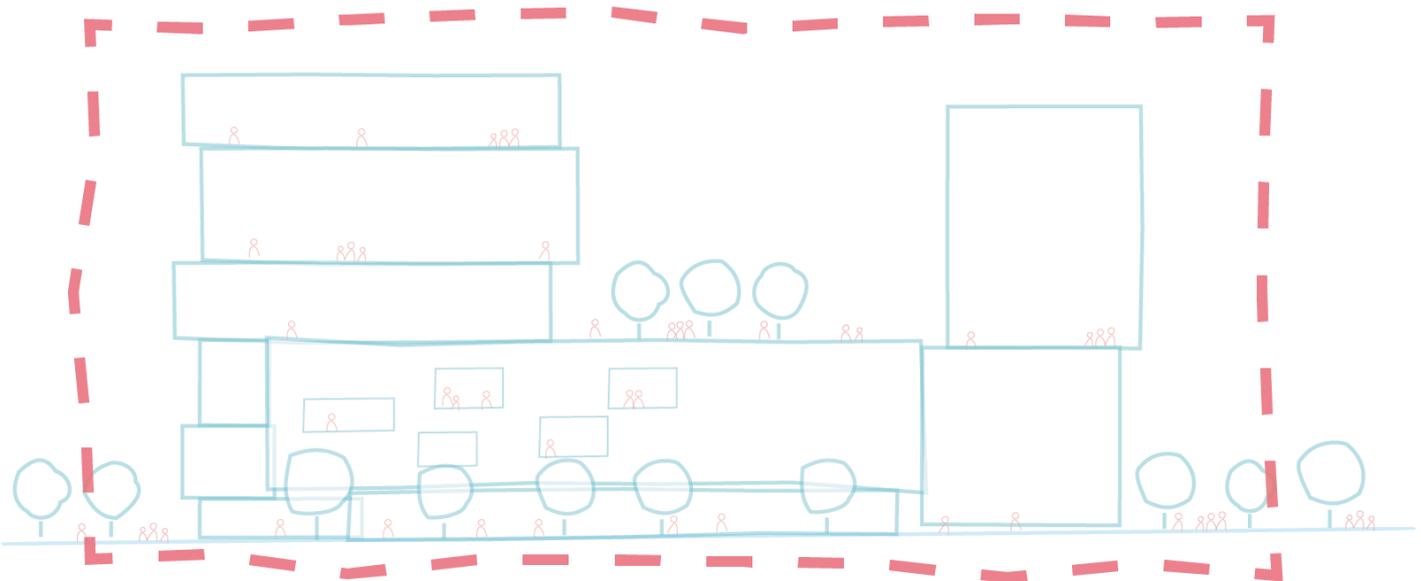
Das direkte Wohnumfeld und Quartier spielt eine große Rolle vor allem bei eingeschränkter Mobilität. Größere Distanzen können nicht mehr zurückgelegt werden oder werden nicht mehr in Kauf genommen, wodurch auch die Anforderungen an die nahe Umgebung steigen. Wichtige Faktoren betreffen hier Mobilitätsangebote, allgemeine Infrastrukturen im Wohnquartier, Freiflächengestaltung und soziale Aktivitäten.

### Mobilität

- Nahe gelegene und leicht erreichbare Haltestellen des öffentlichen Verkehrs
- Witterungsschutz und Sitzmöglichkeiten an den Haltestellen
- Gute Querungsmöglichkeiten, u.a. durch Ampelregelungen mit längeren Zeiten für FußgängerInnen
- Mobilitätsangebote wie Car Sharing, Transportorganisation
- PKW Parkplätze für BesucherInnen

### Freiflächen im Wohnumfeld

- Hindernisfreie Wege
- Vielfältige Aktivitätsmöglichkeiten z.B. MieterInnengärten, Hochbeete
- Interaktionsmöglichkeiten z.B. Pavillon, Sitzgruppe
- Sitzmöglichkeiten und Haltegriffe
- Öffentliche Toiletten



### Aktivitäten im Wohnumfeld

- Soziale Netzwerke und Nachbarschaften, die Kontakte und gegenseitige Hilfe ermöglichen
- Nachbarschafts- und BewohnerInnenverein
- Betätigungsangebote für ehrenamtliches Engagement (wie Besuchsdienste, Unterstützung für andere, Organisation von Nachbarschaftsfesten, Gartenpflege)
- Regelmäßiges Nachbarschaftscafé

### Infrastruktur im Quartier

- Gesundheitsfördernde Freizeit- und Sportangebote für alle Altersgruppen z.B. Generationenparks, Fitnessclub
- Arzt, Apotheke, Lebensmittelgeschäft, Post, Öffentliche Verkehrsmittel, Bank in Gehweite
- Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen z.B. Wohnungsreinigung, Kleinreparaturen, Einkauf, Wäscheservice, Friseur, Maniküre
- Leicht erreichbare SeniorInnentageszentren

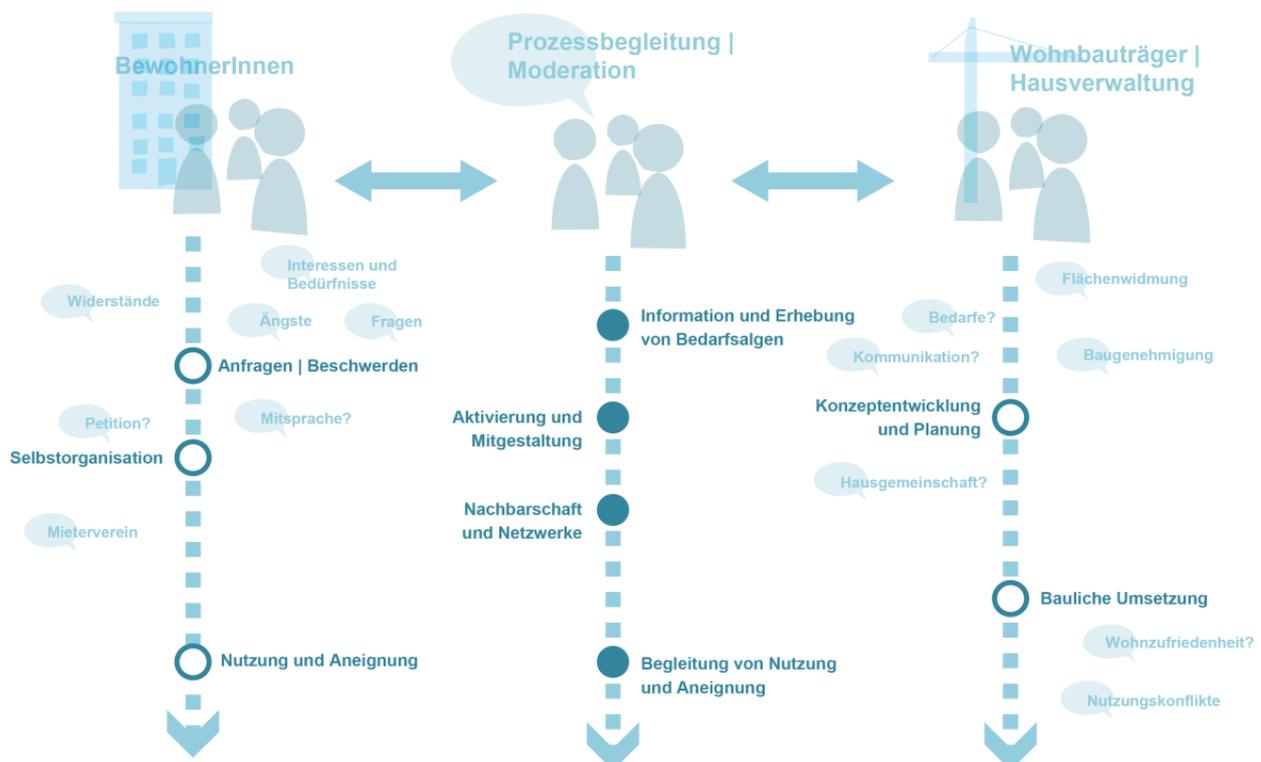
# Prozesse & Methoden

## Modernisierung als komplexe Veränderungsprozesse von Lebenswelten mit Potenzialen und Herausforderungen

Modernisierungsprozesse sind komplex und bedeuten gleichzeitig für die betroffenen BewohnerInnen Veränderungsprozesse ihrer gewohnten Lebenswelten. Sie sind einerseits mit Potenzialen zur Verbesserung der Wohn- und Lebensqualität verbunden, werden aber andererseits häufig auch als Herausforderungen erlebt. Dies ist insbesondere darauf zurückzuführen, dass sie meist nicht von den BewohnerInnen selbst initiierte Prozesse sind, gleichzeitig aber unmittelbar in deren Alltag und Wohnumfeld eingreifen.

### Auf unterschiedlichen Ebenen finden Prozesse statt

Im Rahmen eines Modernisierungsprozesses finden Prozesse auf unterschiedlichen Ebenen statt. Die Wohnbauträger und Hausverwaltungen sind für die Steuerung und Abwicklung von möglichen Modernisierungsmaßnahmen verantwortlich. Dabei handelt es sich um komplexe Prozesse der Projektentwicklung und Projektumsetzung, die im Rahmen der Planung, Genehmigung und Ausführung verschiedene AkteureInnen involvieren. Auf Seite der BewohnerInnen bestehen vielfältige Bedürfnisse, Wahrnehmungen und Interessen, sowie der Wunsch nach Mitsprache in Hinblick darauf, ob und welche Maßnahmen in ihrem Wohnumfeld umgesetzt werden sollen.



Unterschiedliche Ebenen eines Modernisierungsprozesses

Die Vertretung der eigenen Interessen führt in vielen Fällen zu verschiedenen Formen der Selbstorganisation unter den BewohnerInnen. Der Mangel an Mitsprache kann auch zu Gefühlen der Frustration, Unzufriedenheit und Ohnmacht führen. Durch eine Prozessbegleitung können Prozesse der Partizipation und Kommunikation gestaltet werden, welche zwischen den Prozessen bei Bauträgern und Hausverwaltungen sowie bei BewohnerInnen vermitteln und diese stärker miteinander verbinden. Eine partizipative Gestaltung von Modernisierungsprozessen soll es ermöglichen Bedarfslagen von BewohnerInnen in die Konzeption und Umsetzung von Maßnahmen miteinzubeziehen und die BewohnerInnen im Umgang mit den sensiblen Veränderungsprozessen zu begleiten. Durch Angebote der Partizipation sollen BewohnerInnen dazu ermächtigt werden, Anliegen einzubringen und nicht nur die Schwierigkeiten, sondern auch die Potenziale des Prozesses zu sehen und zu nutzen.

## Vielfältige Faktoren beeinflussen diese Prozesse

Verschiedene AkteurInnen und Faktoren haben Einfluss auf den Prozessverlauf und sind daher bei der Gestaltung von Kommunikation und Beteiligungsmöglichkeiten zu berücksichtigen. Prozesse und Methoden der Partizipation können nicht losgelöst von diesen Kontexten und Einflussfaktoren verstanden werden und erfordern neben einem gestalterischen auch einen analytischen und reflexiven Zugang, der es ermöglicht auf Ereignisse und Interventionen laufend flexibel zu reagieren. Die beispielhaft aufgezeigten Faktoren illustrieren auch, dass gerade bei älteren Menschen, die schon länger in einer Wohnanlage wohnen, die Identifikation mit der Anlage besonders hoch sein kann und jede Modernisierung, trotz etwaiger Potenziale, möglicherweise auch als sensible Veränderung wahrgenommen wird.



*Viele unterschiedliche Faktoren wirken auf einen Modernisierungsprozess.*

## Mögliche Methoden der Kommunikation und der Partizipation am Beginn eines Modernisierungsprozesses

Im Folgenden werden mögliche Methoden für die Kommunikation und Partizipation am Beginn eines Modernisierungsprozesses beschrieben. Je nach Ausgangssituation, Offenheit des Prozesses oder Größe der Wohnanlage können situationsbedingt unterschiedliche Methoden Anwendung finden. Auf Basis der durchgeführten Prozesse im Rahmen des Projekts „Smartes Wohnen für Generationen“ werden praxisnahe Erfahrungen weitergegeben sowie Erfahrungen in Hinblick auf die Einbeziehung älterer BewohnerInnen.

Der Beginn einer partizipativen Gestaltung des Prozesses kann dabei durch folgende Phasen und Methoden gekennzeichnet sein, die nachfolgend genauer erläutert werden.

### 1) Information über das Vorhaben & Vorstellung der AkeurlInnen:

Informationsschreiben, Informationsveranstaltung, Sammlung und Beantwortung von Fragen.

### 2) Erhebung von Anliegen und Bedarfs-lagen & Aktivierung zur Mitgestaltung:

Aktivierende Befragung, Bedarfserhebung mit Fragebogen und Formular zur Interessensbekundung, Interessentensuche für Interessensgruppen.

### 3) Ermöglichung von Diskussion und Mitsprache & Kommunikation weiterer Schritte:

Nachbarschaftstreffen, Themenabend mit ExpertInnen, Interessensgruppen, Gemeinsame Exkursionen, Feedbackgespräche mit BewohnerInnen, Information über weitere Schritte, Sprechstunden.



## 1) Information über das Vorhaben & Vorstellung der AkteurInnen

In der ersten Phase der Prozessbegleitung werden die BewohnerInnen über das Vorhaben informiert und die beteiligten AkteurInnen mit ihren Aufgaben und ihrer Rolle im Prozess vorgestellt. Folgende Methoden können dabei zum Einsatz kommen.

### Informationsschreiben

Die erste Kontaktaufnahme mit den BewohnerInnen kann mit einem Informationsschreiben erfolgen. Dieses ermöglicht es, jeden Haushalt persönlich anzuschreiben und die wichtigsten Informationen zum geplanten Vorhaben schriftlich an alle betroffenen BewohnerInnen zu verteilen. Das Schreiben kann gleichzeitig dazu dienen, zu einer kommenden Aktivität einzuladen oder diese anzukündigen (z.B. eine Informationsveranstaltung mit detaillierteren Informationen oder eine persönliche BewohnerInnenbefragung).

Auch wenn bereits eine Prozessbegleitung beauftragt wurde, empfiehlt es sich, das erste Informationsschreiben im Namen der Hausverwaltung zu verfassen, da diese die gewohnte Ansprechpartnerin für die BewohnerInnen ist und beispielsweise einer angekündigten Aktivität durch eine externe Prozessbegleitung damit Bedeutung verleiht. Das Schreiben seitens der Hausverwaltung kann dazu genutzt werden, weitere beteiligte AkteurInnen und deren Rolle kurz vorzustellen sowie deren Kontaktdaten bekanntzugeben.

Ein Informationsschreiben kann ausgedruckt per Postwurfsendung verteilt werden oder per Email, falls die Hausverwaltung über einen Email-Verteiler aller BewohnerInnen verfügt und dieser auch den üblichen Kommunikationskanal zwischen Hausverwaltung und BewohnerInnen darstellt. Darüber hinaus kann das Schreiben auch als Aushang im Stiegenhaus auf schwarzen Brettern oder Schaukästen für alle BewohnerInnen der Wohnanlage aufgehängt werden. Es ist damit zu rechnen, dass sich aufgrund des Schreibens einzelne BewohnerInnen mit Fragen und Anliegen telefonisch oder per Email an die Hausverwaltung oder ggf. auch andere AnsprechpartnerInnen wenden möchten. Insofern ist es sinnvoll, dass bereits im Schreiben Ansprechpersonen für Rückfragen genannt werden bzw. auch die allgemeine KundInnenbetreuung in der Hausverwaltung über das Schreiben informiert ist, um Auskunft geben zu können bzw. eintreffende Anfragen an die geeigneten AnsprechpartnerInnen weiterleiten zu können.

### Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen

Im Rahmen der konkreten Prozesse konnte beobachtet werden, dass gerade ältere BewohnerInnen mit ihren Anliegen oder Fragen, die aufgrund eines Informationsschreibens entstehen, gerne den telefonischen Kontakt suchen. Neben einer Erreichbarkeit per Email, empfiehlt es sich daher, dass kompetente Ansprechpersonen seitens der Hausverwaltung in den Tagen nach der Verteilung eines Informationsschreibens auch telefonisch erreichbar sind.

## Informationsveranstaltung

Im Rahmen einer Informationsveranstaltung können auf persönlichem Wege detailliertere Informationen über Vorhaben und Prozess gegeben werden und gleichzeitig erhalten auch BewohnerInnen die Möglichkeit, ihre Fragen und Anliegen dazu zu artikulieren. Zu der Veranstaltung werden alle (betroffenen) BewohnerInnen eingeladen.

Um auch tatsächlich möglichst viele BewohnerInnen zu erreichen, ist es wesentlich einen geeigneten Rahmen für die Veranstaltung zu wählen. Dabei gilt es, im Vorfeld eine geeignete Zeit und Örtlichkeit zu definieren und zur Veranstaltung möglichst zeitgerecht mit einem Einladungsschreiben einzuladen. Als Zeit empfiehlt sich ein Tag unter der Woche (von Montag bis Donnerstag) am früheren Abend. Als Ort empfehlen sich Räumlichkeiten, die über eine entsprechende Größe und Ausstattung verfügen und von der Wohnanlage aus möglichst gut erreichbar sind. Dies können ein größerer Gemeinschaftsraum in der Anlage selbst oder ein nahe gelegener Veranstaltungsraum – wie etwa in Räumlichkeiten von Volkshochschulen, Bibliotheken, Schulen, dem Haus der Begegnung oder auch Extrazimmer in Gaststätten – sein.

Bei einer besonders hohen erwarteten Anzahl an TeilnehmerInnen ist es auch möglich, mehrere Veranstaltungen abzuhalten und z.B. eigene Veranstaltungen für einzelne Stiegen oder Bauteile zu organisieren. Diese Entscheidung richtet sich einerseits nach der Anzahl an BewohnerInnen in der Wohnanlage und der Größe des Veranstaltungsorts, andererseits nach dem geplanten Ablauf der Veranstaltung. Eine Diskussion im Plenum kann beispielsweise bei einer sehr großen Zahl an TeilnehmerInnen eine Herausforderung darstellen, die es entsprechend zu berücksichtigen gilt.

Für eine größere Informationsveranstaltung empfiehlt sich eine externe Moderation des Abends, die keine inhaltliche Rolle einnimmt, sondern ausschließlich den Ablauf und die Strukturierung der Veranstaltung im Blick hat. Der Ablauf der Informationsveranstaltung kann unterschiedlich gestaltet sein. Im Allgemeinen gibt es einen Informationsteil, bei dem sowohl die Hausverwaltung als auch andere im Prozess involvierte AkteurInnen (wie Stadt oder Gemeinde, ArchitektInnen, FreiraumplanerInnen, soziale Einrichtungen, ProzessbegleiterInnen) Inputs liefern.

Im Anschluss an den Informationsteil wird den BewohnerInnen die Möglichkeit geboten, Fragen zu stellen sowie ihre Anliegen und Meinungen in Hinblick auf die präsentierten Informationen einzubringen. Dies kann einerseits im Plenum passieren, wo Verständnisfragen gleich für alle Anwesenden gemeinsam beantwortet werden. Andererseits können, insbesondere für Detailfragen bzw. zur Artikulation und Diskussion von Anliegen, in diesem zweiten Teil der Veranstaltung weitere Formate angeboten werden. Beispielsweise können Thementische (mit Plakaten und Stehtischen) eingerichtet werden, wo BewohnerInnen zu einzelnen Thementischen hingehen und mit den dort anwesenden AnsprechpartnerInnen persönlich ins Gespräch kommen können.

Auf diese Weise können Anliegen angesprochen werden und Gehör finden. Die Thementische bieten zudem auch für BewohnerInnen, die sich nicht im Plenum zu Wort melden möchten, eine Möglichkeit ihre Fragen und Anliegen ebenfalls einzubringen.

Die Diskussion an den Thementischen kann bereits einen informelleren Charakter haben und in den Ausklang der Veranstaltung überleiten, bei dem es auch Getränke und Snacks gibt, die zu den Stehtischen mitgenommen werden können. Wichtige Ankündigungen auf die weiteren Schritte sollten vor der Auflösung des Plenums und dem Übergang zu kleinteiligeren Diskussionsformaten stattfinden.

Um eine bessere Planbarkeit der Veranstaltung zu unterstützen – sowohl in Hinblick auf die Verpflegung mit Snacks und Getränken als auch für die Gestaltung des Ablaufs – kann im Vorfeld um Anmeldung zur Veranstaltung (z.B. per Email) gebeten werden. Nach dem Auftakt des Prozesses können auch im weiteren Prozess immer wieder Informationsveranstaltungen durchgeführt werden.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Insbesondere für ältere, weniger mobile BewohnerInnen ist ein nahe und möglichst barrierefrei erreichbarer Ort für die Veranstaltung von zentraler Bedeutung. Auch eine am früheren Abend angesetzte Zeit für die Veranstaltung kommt dieser Zielgruppe erfahrungsgemäß entgegen. BewohnerInnen, die bereits sehr lange in der Wohnanlage wohnen, sind zudem meist besonders stark mit dieser verbunden und bringen daher möglichen Veränderungen auch eine besondere Skepsis entgegen. Im Gespräch ist hier häufig Verständnis und Sensibilität gefragt.

### **Sammlung und Beantwortung von Fragen**

Ein weiteres Instrument, zusätzlich zu einer Informationsveranstaltung, kann die strukturierte Sammlung und Beantwortung von Fragen sein. Oftmals tauchen erst nach einer Informationsveranstaltung weiterführende Fragen auf. Um diese zu beantworten und allen interessierten BewohnerInnen zugänglich zu machen, wird um die Übermittlung von Fragen an eine konkrete Email-Adresse bis zu einem gewissen Zeitpunkt gebeten. Seitens der Prozessbegleitung können die übermittelten Fragen dann gesammelt, zusammengeführt und thematisch strukturiert werden, sowie die Beantwortung der Fragen durch die jeweiligen AnsprechpartnerInnen koordiniert werden. Alle Fragenbeantwortungen werden schließlich gesammelt z.B. per Postwurf und/oder Aushang wieder an alle BewohnerInnen der Wohnanlage kommuniziert. Zusätzlich zur schriftlichen Übermittlung der Fragenbeantwortung könnten zudem auch persönlich Sprechstunden direkt vor Ort durchgeführt werden.

## 2) Erhebung von Anliegen und Bedarfslagen & Aktivierung zur Mitgestaltung

In der nächsten Phase sollen Anliegen und Bedarfslagen der BewohnerInnen strukturierter erhoben werden, um diese im weiteren Prozess berücksichtigen zu können. Gleichzeitig kann im Rahmen einer Bedarfserhebung auch über weitere Möglichkeiten der Mitsprache und Partizipation informiert werden und dazu motiviert werden, diese wahrzunehmen. Im Folgenden werden ausgewählte Methoden beschrieben, die zur Bedarfserhebung und Aktivierung dienen können.

### Aktivierende Befragung

Eine aktivierende Befragung von BewohnerInnen ermöglicht persönliche Gespräche vor Ort. Anregende Fragestellungen dienen dazu, ins Gespräch zu kommen und möglichst offen über Themen und Anliegen seitens der BewohnerInnen zu sprechen. Ein Leitfaden unterstützt in der Gesprächsführung und spricht verschiedene Themenbereiche an (wie etwa Wohnung, Allgemeinräume, Freiräume, Nachbarschaft), lässt aber genügend Spielraum dafür, dass BewohnerInnen genau die Themen, Fragen und Anliegen einbringen können, die ihnen wichtig erscheinen. Die Befragung kann auch unter einem Leitthema geführt werden – wie Wohnzufriedenheit, Ideen für Modernisierung oder einem runden Jubiläum der Errichtung und Fragen rund um Geschichte und Gegenwart der Wohnanlage.

Es ist wichtig, vorab eine Begehung durchzuführen, um sich mit der Wohnanlage vertraut zu machen, und die Befragung selbst (inkl. Ziel und Zeitraum) durch ein Informationsschreiben gemeinsam mit der Hausverwaltung anzukündigen. Im Informationsschreiben werden die Kontaktdaten der BefragterInnen bekanntgegeben und dazu eingeladen, dass auch telefonisch im Vorfeld Termine ausgemacht werden können. Die Abstimmung mit der Hausverwaltung ist von wesentlicher Bedeutung, damit einerseits die Hausverwaltung über die Aktivitäten informiert ist und bei Rückfragen von BewohnerInnen ebenfalls Auskunft geben kann und andererseits auch das BefragterInnenteam mit etwaigen relevanten Informationen über die Wohnanlage versorgt wird.

Die Befragung vor Ort sollte zu zweit durchgeführt werden, an unterschiedlichen Tagen und Tageszeiten, um möglichst viele BewohnerInnen auch in ihren Wohnungen anzutreffen. Einerseits werden BewohnerInnen besucht, die bereits vorab angerufen und einen Termin vereinbart haben. Andererseits wird auch bei den Türen der anderen BewohnerInnen angeklingelt, um zu sehen, ob jemand zuhause ist und Zeit für eine kurze Befragung hat. Gegebenenfalls kann auch im persönlichen Gespräch ein Termin für eine Befragung zu einem späteren Zeitpunkt vereinbart werden. Die Befragung zu zweit ermöglicht es, sich gegenseitig in der Gesprächsführung zu unterstützen bzw. sich – während der jeweils andere spricht – auch kurz Notizen zum Gespräch zu machen. Die Methode der aktivierenden Befragung dient darüber hinaus auch dazu, zur aktiven Mitgestaltung des weiteren Prozesses zu motivieren und einzuladen.

Es können Fragen geklärt werden, Informationen nochmals persönlich weitergegeben werden, kommende Aktivitäten angekündigt und Ideen seitens der BewohnerInnen gesammelt werden. Zudem bietet die Befragung die Möglichkeit eines vertieften persönlichen Kontakts zwischen ProzessbegleiterInnen und BewohnerInnen, was eine wichtige Basis für den weiteren Prozess darstellen kann.

Die Methode eignet sich besonders dann, wenn es die Größenordnung der Wohnanlage zulässt, persönliche Gespräche zu führen, sowie wenn es sich um einen eher offenen Prozess handelt, der mit dieser offenen Form der Bedarfserhebung gestartet werden kann.

Nach Abschluss der Befragung werden die Notizen und Protokolle der einzelnen Gespräche ausgewertet. Die Ergebnisse werden an die BewohnerInnen kommuniziert und dienen als Startpunkt für die weitere gemeinsame Auseinandersetzung mit den angesprochenen Themen. Die Präsentation der Ergebnisse kann einerseits mit einem für alle zugänglichen Aushang in den Stiegenhäusern oder einer persönlichen Postwurfsendung erfolgen, andererseits mit einer persönlichen Präsentation der Ergebnisse bei einer BewohnerInnenversammlung oder einem Nachbarschaftstreffen.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Die Durchführung einer aktivierenden Befragung in einer Wohnanlage mit vorwiegend älteren BewohnerInnen zeigte sehr unterschiedliche Erfahrungen. Zum einen haben sich einige BewohnerInnen auf die Ankündigung hin sofort telefonisch gemeldet und einen Termin für ein Gespräch vereinbart. Es entstand der Eindruck, dass die Möglichkeit eines persönlichen Gesprächs als eine willkommene Abwechslung und eine Form eines zusätzlichen sozialen Kontakts wahrgenommen wurde. Einzelne Gespräche dauerten dementsprechend auch länger und waren gekennzeichnet von ausführlichen Erzählungen und hoher Gesprächsbereitschaft. Zum anderen ist aber auch Verunsicherung, Misstrauen und Ablehnung sichtbar geworden, indem sich einige Personen mit Fragen oder Beschwerden an die Hausverwaltung wandten oder beim Anklingeln an der Wohnungstür den BefragterInnen nicht öffneten. Bei vereinzelt BewohnerInnen war es zudem aufgrund von gesundheitlichen Einschränkungen nicht möglich, ein Gespräch zu führen.

Insgesamt hat sich die Befragung jedoch als hilfreiche Methode erwiesen, mit BewohnerInnen ins Gespräch zu kommen. Unklarheiten und Fragen in Hinblick auf den Prozess konnten persönlich besprochen werden, Unsicherheiten konnten abgebaut werden und die BewohnerInnen konnten darin unterstützt werden, eigene Anliegen und Wahrnehmungen zu artikulieren. Für die Aktivierung zur Teilnahme an den folgenden Nachbarschaftstreffen diente die Befragung jedenfalls als wichtige Basis.

## Bedarfserhebung mit Fragebogen & Formular zur Interessensbekundung

Eine weitere Möglichkeit, Bedarfslagen unter den BewohnerInnen strukturiert zu erheben, ist eine Bedarfserhebung mittels eines schriftlichen Fragebogens. Im Unterschied zur aktivierenden Befragung erfolgt diese Fragebogenerhebung schriftlich und nicht mündlich und ist durch klare Fragestellungen strukturiert und nicht (oder nur in geringem Ausmaß) offen für das Einbringen eigener Themen und Anliegen durch die BewohnerInnen.

Diese Methode eignet sich daher besonders dann, wenn es sich um eine sehr große Wohnanlage handelt, wo eine persönliche Befragung zu ressourcenintensiv wäre, wenn eine quantitative Erhebung von Interessen und Bedarfslagen für den weiteren Prozess wichtig ist, um z.B. bei Planungen berücksichtigt werden zu können, und wenn es klar formulierte Fragestellungen gibt, zu denen Rückmeldungen und Interessensbekundungen seitens der BewohnerInnen abgefragt werden sollen. Neben den Antworten zu inhaltlichen Fragen können auch ausgewählte personenbezogene Daten erhoben werden, die zwar anonym ausgewertet werden, aber für die Aussagekraft der Auswertung hilfreich sind.

Insgesamt empfiehlt es sich, den Fragebogen einfach verständlich und vom Umfang her so überschaubar wie möglich zu halten und Kontaktdaten für etwaige Rückfragen anzugeben. Als Extrablatt können Formulare zur konkreten Interessensbekundung mitgegeben werden (z.B. für Interesse an einem Garagenplatz, Interesse an der Teilnahme an einer Interessensgruppe, Interesse an Angeboten für SeniorInnenwohnen). Auf diese Weise erfolgt ebenfalls eine gewisse Aktivierung für weitere Aktivitäten zu bestimmten Themen.

Die Verteilung des Fragebogens erfolgt per Postwurfsendung an jeden Haushalt, die Abgabe innerhalb einer gewissen Frist, z.B. in Einwurfboxen vor Ort (etwa bei den Hausmeisterwohnungen). Die abgegebenen Fragebögen werden gesammelt und ausgewertet und die Ergebnisse, analog zu den Ergebnissen der aktivierenden Befragung, präsentiert – beispielsweise in Form eines Aushangs, einer BewohnerInnenversammlung oder einem Nachbarschaftstreffen.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Bei älteren BewohnerInnen empfiehlt es sich, den Fragebogen tatsächlich schriftlich per Postwurf zu verteilen und nicht etwa online. Bei der Durchführung der Bedarfserhebung mittels Fragebogen in einer konkreten Wohnanlage zeigte sich, dass beim Rücklauf des Fragebogens gerade ältere Menschen stark vertreten waren.

## Interessensuche für Interessensgruppe oder Wohngruppe

Ein weiteres aktivierendes Element kann der aktive Aufbau von besonderen Wohnformen oder von Interessensgruppen zu bestimmten Themen sein. Die Aktivierung zu themenbezogenen Interessensgruppen (wie SeniorInnenwohnen, Freiräume, Gemeinschaftsräume oder Mobilität) kann beispielsweise bereits im Rahmen von Informationsveranstaltungen erfolgen oder auch im Rahmen einer aktivierenden Befragung bzw. durch die oben beschriebenen Formulare für Interessensbekundungen im Rahmen einer Bedarfserhebung mit Fragebogen. Dabei können Email-Adressen gesammelt werden, mit denen dann zum Auftakt von Gruppentreffen eingeladen wird.

Im Fall von besonderen Wohnformen, wie etwa einer generationenübergreifenden Wohngruppe, können neben den bestehenden BewohnerInnen auch neue InteressentInnen eingeladen werden. Für die Einladung von potenziellen InteressentInnen werden daher vielfältige weitere Kommunikationskanäle eingesetzt – wie ein Info-Flyer, der bei Einrichtungen im Bezirk verteilt wird, Artikel in der Bezirkszeitung, Email-Aussendungen über Plattformen für Gemeinschaftliches Wohnen oder das Anschreiben bestehender Gruppen.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Das Angebot einer Mehr-Generationen-Wohngruppe als leistbare Wohnform im geförderten Wohnbau trifft aktuell durchaus auf Interesse bei älteren BewohnerInnen. Insbesondere für alleinstehende ältere Menschen, aber auch für soziale oder familiäre Verbände verschiedener Generationen eröffnen sich dadurch neue Möglichkeiten des Wohnens und Zusammenlebens auch im Alter.

### 3) Ermöglichung von Diskussion und Mitsprache & Kommunikation weiterer Schritte

Neben einer breiter angelegten Bedarfserhebung können in einer weiteren Phase auch Möglichkeiten der gemeinsamen Diskussion und Mitsprache eröffnet werden, die es interessierten BewohnerInnen ermöglichen Veränderungen im Wohnumfeld konkret mitzugestalten. Je nach Projekt können etwa gemeinsam Nutzungs- und Gestaltungsideen zu Freiräumen oder Gemeinschaftsräumen diskutiert werden oder ganz allgemein Vorschläge für kleinere Verbesserungen in der Wohnanlage erarbeitet werden. Wesentlich dabei ist es, den Rahmen der Mitgestaltung vorab gut zu klären und klar an die BewohnerInnen zu vermitteln, sowie auch die weiteren Schritte möglichst transparent und zeitnahe zu kommunizieren. Im Folgenden werden mögliche Methoden aufgezeigt, die dabei angewendet werden können.

#### Nachbarschaftstreffen

Gemeinsame Diskussion kann im Rahmen von Nachbarschaftstreffen initiiert werden. Interessierte BewohnerInnen werden zu einem gemeinsamen Treffen eingeladen, persönlich z.B. im Rahmen von vorangegangenen aktivierenden Gesprächen sowie mit einem für alle sichtbaren Aushang im Stiegenhaus. Das Treffen dient einerseits dazu, dass sich NachbarInnen untereinander besser kennenlernen und vernetzen. Andererseits können aktuelle Themen in Hinblick auf die Wohnanlage besprochen werden. Das Nachbarschaftstreffen ist ein offenes Format, bei dem Themen für die weitere Diskussion und Bearbeitung erst herausgearbeitet werden. Es eignet sich daher insbesondere für sehr offen angelegte Prozesse bzw. als begleitendes nachbarschaftsstärkendes Angebot bei längeren Begleitprozessen. Beim ersten Treffen kann beispielsweise die Präsentation einer vorangegangenen aktivierenden Befragung oder Bedarfserhebung als Ausgangspunkt dienen.

Die Planung weiterer Treffen erfolgt gemeinschaftlich. Themenbezogen können in der weiteren Folge auch die Hausverwaltung, PlanerInnen oder ExpertInnen zu bestimmten Themen eingeladen werden. Als Ort kann ein Gemeinschaftsraum oder ein nahe gelegener Raum in einer lokalen Einrichtung oder in einem Gasthaus gewählt werden. Die Zeit sollte sich nach der Verfügbarkeit der BewohnerInnen richten – nach Möglichkeit am früheren Abend an einem Wochentag. Später könnte ein Nachbarschaftstreffen aber auch einmal im Rahmen eines gemütlichen Picknicks im Innenhof oder auf den Freiflächen an einem Samstag-Nachmittag stattfinden.



#### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Insbesondere für ältere, weniger mobile BewohnerInnen ist ein nahe und möglichst barrierefrei erreichbarer Ort für die Treffen von zentraler Bedeutung. Es hat sich auch bewährt, dass gerade alleinstehende ältere BewohnerInnen gemeinsam kommen, indem etwas fittere NachbarInnen die weniger fitteren mitnehmen und den Weg mit ihnen gemeinsam gehen.

## Themenabend mit ExpertInnen

Zu bestimmten Themen können Themenabende mit ExpertInnen organisiert werden. Diese können als Infoabende z.B. zu SeniorInnenwohnen und Betreuungsangeboten oder zu alternativen Mobilitätsangeboten gestaltet sein. Geladene ExpertInnen geben praxisnahe Inputs und stehen direkt vor Ort für die Beantwortung von Fragen zur Verfügung. Gerade Angebote wie AAL Technologien können beispielsweise am besten durch direktes Ausprobieren näher gebracht werden.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Insbesondere bei neuen Technologien reagieren ältere BewohnerInnen häufig mit Skepsis. Das konkrete Zeigen und Ausprobieren etwa von Mobilitätsangeboten oder AAL Technologien kann dazu beitragen neugierig zu machen und Skepsis zu überwinden. Darüber hinaus kann es gerade beim altersgerechten Wohnen, sowie technologischen und Betreuungsangeboten sinnvoll sein, nach Möglichkeit auch Angehörige mit einzuladen.

## Interessensgruppen

Ausgehend von Themenbereichen können Interessensgruppen gebildet werden, die sich z.B. speziell mit Freiräumen, Gemeinschaftsräumen oder Mobilität auseinandersetzen. In Abstimmung mit Hausverwaltung und PlanerInnen können Nutzungs- und Gestaltungsideen gesammelt werden, um in weitere Planungsprozesse einzufließen. Konkrete Planungsvorschläge können wiederum mit den BewohnerInnen diskutiert und weiteres Feedback für Optimierungen eingeholt werden.

InteressentInnen für die Gruppen können laufend ihre Kontaktdaten übermitteln, z.B. schon im Rahmen einer ersten Informationsveranstaltung oder im Rahmen von Interessensbekundungen begleitend zur Bedarfserhebung. Die Einladung erfolgt direkt an die InteressentInnen sowie zusätzlich offen mittels Stiegenhaus-Aushang.

Für die Gestaltung der Treffen mit den Interessensgruppen können auch kreative Methoden zur Anwendung kommen – etwa zur Entwicklung von Visionen und Ideen oder auch in Form eines Speed-Datings für das gegenseitige Kennenlernen der InteressentInnen im Fall der Wohngruppe. In schwierigen Prozessen mit stark artikulierten Sorgen und Widerständen, bieten die Treffen im kleineren Rahmen zudem Gelegenheit, dass diese Sorgen und Widerstände auch ausgedrückt werden können und Zeit gegeben wird, mit Veränderungen umzugehen, mögliche Potenziale zu erkennen und im weiteren Prozessverlauf diese auch aktiv mitzugestalten.

## Gemeinsame Exkursionen

Mit den Interessensgruppen können auch gemeinsame Exkursionen organisiert werden, etwa um einen Lokalausgang zu machen (einen Spaziergang zur Diskussion der Freiräume oder eine Bauplatzbesichtigung für den zukünftigen Standort der Wohngruppe). Darüber hinaus können gemeinsam auch andere interessante Projekte besucht werden (zu gemeinschaftlichen Wohnformen oder zu Gemeinschaftsräumen), um sich inspirieren zu lassen und persönliche Erfahrungsberichte von anderen NutzerInnen und BewohnerInnen zu erhalten. Exkursionen sind zeitlich eher ideal an Freitag-Nachmittagen oder an Wochenenden.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Exkursionen können leichter von noch mobileren älteren Menschen besucht werden. Sollte es Bedarf danach geben, eine gezielte Exkursion für weniger mobile ältere Menschen zu organisieren, könnte dafür z.B. ein Kleinbus angemietet werden, um die Teilnahme auch für diese BewohnerInnen zu ermöglichen.

## Feedbackgespräche mit BewohnerInnen

In Hinblick auf eine bedarfsorientierte Gestaltung des weiteren Prozesses können Feedbackgespräche eingesetzt werden. Einerseits können diese im Rahmen von Gruppendiskussionen umgesetzt werden, z.B. am Ende von Interessensgruppentreffen oder Nachbarschaftstreffen. Andererseits können diese auch in Form von Einzelgesprächen mit aktiven BewohnerInnen umgesetzt werden.

Bei den Feedbackgesprächen geht es darum, die Wahrnehmung der BewohnerInnen auf den Modernisierungsprozess und die geplanten Maßnahmen und Veränderungen, sowie auf die Begleitung des Prozesses durch kommunikative und partizipative Interventionen in Erfahrung zu bringen. Die Gespräche werden durch einen Leitfaden unterstützt und regen auch dazu an, Verbesserungsvorschläge zu machen. Auf diese Weise können die Wahrnehmungen und Vorschläge der BewohnerInnen in den weiteren Prozess einfließen. Bei längeren Prozessen können immer wieder Feedbackgespräche geführt werden.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Bei älteren BewohnerInnen können Einzelgespräche mitunter eher geeignet sein als Gruppengespräche. Die Wahl des Settings (Einzel- oder Gruppengespräch, Ort und Zeit) sollte allerdings situationsbedingt entschieden werden.

## Information über weitere Schritte

Im Rahmen der partizipativen Phase der Diskussion und Mitgestaltung sollte immer darauf geachtet werden, dass möglichst zeitnahe über die weiteren Schritte informiert wird. Es ist zu empfehlen bei den einzelnen Treffen (wie Nachbarnstreffen oder Interessensgruppentreffen) immer auch gleich am Ende des Treffens die nächsten Schritte zu kommunizieren – also z.B. ein nächstes Treffen, Mitnehmen der Ideen in die Planungsphase, Präsentation eines Vorschlags für eine Feedbackschleife o.ä.

Darüber hinaus sollten Ergebnisse und Schritte, die alle BewohnerInnen betreffen, auch immer wieder an alle BewohnerInnen kommuniziert werden (z.B. in Form eines Aushangs oder einer Postwurfsendung), um so auch die BewohnerInnen, die selbst nicht an Gruppentreffen teilnehmen, in regelmäßigen Abständen über den weiteren Prozessverlauf und wesentliche Meilensteine zu informieren.

Dies kann beispielsweise den Charakter von Kurz-News für die Wohnanlage annehmen und ansprechend gestaltet sein. Gleichzeitig kann damit immer wieder erneut eine Einladung zur Teilnahme an kommenden Aktivitäten verbunden werden. Auf diesen schriftlichen News finden sich zudem immer Kontaktdaten der AnsprechpartnerInnen, die für weitere Fragen kontaktiert werden können.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Informationen können, wenn es eine Projekthomepage gibt, auch online weitergegeben werden. Bei einem höheren Anteil an älteren BewohnerInnen empfiehlt es sich allerdings, wichtige Informationen immer auch analog, mittels Informationsschreiben oder Aushang, zu kommunizieren.

## Sprechstunden

Ergänzend zu einer allgemeinen Information über weitere Schritte können Sprechstunden angeboten werden, die zu angekündigten Zeiten vor Ort in der Wohnanlage in Freiräumen oder Gemeinschaftsräumen oder anderen nahe gelegenen Räumlichkeiten stattfinden. AnsprechpartnerInnen aus der Prozessbegleitung, der Hausverwaltung und/oder der Planung stehen hier persönlich für Fragen zur Verfügung. Auch bei größeren Gruppen ist es sinnvoll, individuelle Gespräche zu führen und nach Möglichkeit einen Wartebereich für die anderen zu gestalten.



### **Hinweise und Erfahrungen in Hinblick auf ältere BewohnerInnen**

Sprechstunden finden insbesondere bei älteren Menschen häufig sehr positiven Anklang, da ein persönliches und individuelles Gespräch angeboten wird. Idealerweise finden die Sprechstunden direkt in der Wohnanlage statt, um auch weniger mobilen Menschen eine Ansprechmöglichkeit zu bieten.

## Vorbereitende und / oder begleitende Schritte für die Prozessbegleitung

Um den Prozess gut begleiten zu können, ist es wichtig, das Gebiet und die Ausgangslage gut zu kennen, sowie den Prozessverlauf regelmäßig zu reflektieren. Vorbereitend und begleitend können daher weitere Methoden die Prozessbegleitung unterstützen und optimieren.

### Begehung und Sozialraumanalyse

Eine Begehung vor Ort ermöglicht das Kennenlernen der spezifischen lokalen Gegebenheiten der Wohnanlage und ihrer Umgebung.

Darüber hinaus kann eine kleine Sozialraumanalyse durchgeführt werden, indem die Institutionen und Angebote im Umfeld erhoben werden und vorhandene Daten zu den BewohnerInnen analysiert werden, welche Auskunft über die Zusammensetzung der Bewohnerschaft geben (Mietdauer, Miethöhe, ggf. soziodemographische Daten).

Bei der Durchführung von Befragungen können zudem auch im weiteren Prozessverlauf etwaige relevante Informationen bei den BewohnerInnen selbst erfragt werden.

### Akteursanalyse

Eine Identifizierung der beteiligten AkteurInnen und eine Auseinandersetzung mit deren Perspektiven und Rollen sind für eine gelingende Begleitung des Prozesses zentral. Verschiedene AkteurInnen – wie PlanerInnen, FachexpertInnen und lokale Einrichtungen - werden zu bestimmten Zeitpunkten in den Prozess mit den BewohnerInnen aktiv eingebunden.

Zudem entwickeln sich unter der Bewohnerschaft selbst im Laufe der Zeit „bekannte“ AkteurInnen - seien es MietersprecherInnen bzw. VertreterInnen eines Mietervereins oder andere engagierte BewohnerInnen, die sich besonders häufig und konstruktiv an Aktivitäten beteiligen oder umgekehrt besonders aktiv Widerstände gegen den Prozess in der Bewohnerschaft organisieren. Diese werden ebenfalls zu relevanten Schlüsselpersonen im Prozess.

### Potenzialanalyse

Unterstützend zur Konzeptentwicklung können Potenzialanalysen eingesetzt werden. Diese können verschiedene Themen betreffen – etwa baulich-räumlich Potenziale, Klima- und Energiepotenziale oder soziale und nachbarschaftliche Potenziale – und auch FachexpertInnen miteinbeziehen.

## Vertiefende thematische Recherche

Zu bestimmten Themen können sich ergänzende Recherchen als sinnvoll erweisen – etwa über bisherige Erfahrungen mit bestimmten Methoden, über Faktoren und Maßnahmen für altersgerechtes Wohnen oder die Anwendung und Nutzung von neuen technischen und technologischen Produkten.

## Best Practice Beispiele und Erfahrungswerte

Parallel zum aktuellen Prozess können auch Best-Practice-Beispiele und Erfahrungswerte einbezogen werden. Dies kann über Recherche erfolgen, aber auch durch den Besuch von anderen Projekten und den Austausch mit ProjektentwicklerInnen und NutzerInnen.

## Reflexion im Projektteam

Für die laufende bedarfsorientierte Gestaltung eines Prozesses braucht es regelmäßige Reflexion im Projektteam. Dabei können – sowohl im Team der Prozessbegleitung, als auch im erweiterten Team mit Hausverwaltung, Wohnbauträger und PlanerInnen – der bisherige Verlauf des Prozesses reflektiert und gemeinsam weitere Schritte entwickelt werden. Gerade in herausfordernden Prozessen braucht es Raum für Austausch und Reflexion, um flexibel und angemessen mit diesen Herausforderungen umgehen zu können. Ein Leitfaden mit ausgewählten zentralen Fragestellungen kann die Reflexionstreffen unterstützen.

## ExpertInnen- und Stakeholderworkshops

Workshops stellen ein geeignetes Format dar, um gemeinsam mit ExpertInnen Handlungserfordernisse und Potenziale zu identifizieren und Maßnahmen und Aktivitäten zu entwickeln. Stakeholderworkshops können darüber hinaus dazu dienen, Erfahrungen und Erkenntnisse an einen weiteren Kreis an interessierten AkteurInnen weiterzugeben und/oder Feedback zu bestimmten Entwicklungen und Ergebnissen einzuholen. Eine gewisse „Außensicht“ kann dabei für die weitere Entwicklung von Prozessen sehr wertvoll sein.

## Zwei Praxisbeispiele illustrieren mögliche Prozesse und Methoden

Ein kurzer Einblick in die zwei Praxisbeispiele des Projekts „Smartes Wohnen für Generationen“ zeigt die Ausgangslagen und Herausforderungen der Wohnanlagen, sowie die Prozesse der Kommunikation und Partizipation, die zur Einbeziehung der BewohnerInnen am Beginn möglicher Modernisierungsmaßnahmen gesetzt wurden. Die beiden Beispiele illustrieren die davor beschriebenen Methoden.

# PRAXISBEISPIEL

## Wohnanlage

### Budinskygasse 11-17

### 1190 Wien

#### Die Wohnanlage

Wien, Döbling

Bauträger WBV-GÖD

Baujahre 1964-1966

4 Stiegen mit 4 Geschossen

58 Wohneinheiten

46% ErstmieterInnen

#### Ausgangslage & Herausforderungen

Bisher keine thermische Sanierung

Kein einheitliches Heizsystem

Keine barrierefreie Erschließung & Wohnungen

Keine Gemeinschaftsräume

Innenhöfe versiegelt und mit Stellplätzen, wenig Grün

Kleine Verbesserungen, mögliche zukünftige umfassendere Modernisierung

Herausforderungen in der Kommunikation zwischen neuen und alten MieterInnen sowie mit der Hausverwaltung



© Christiane Feuerstein



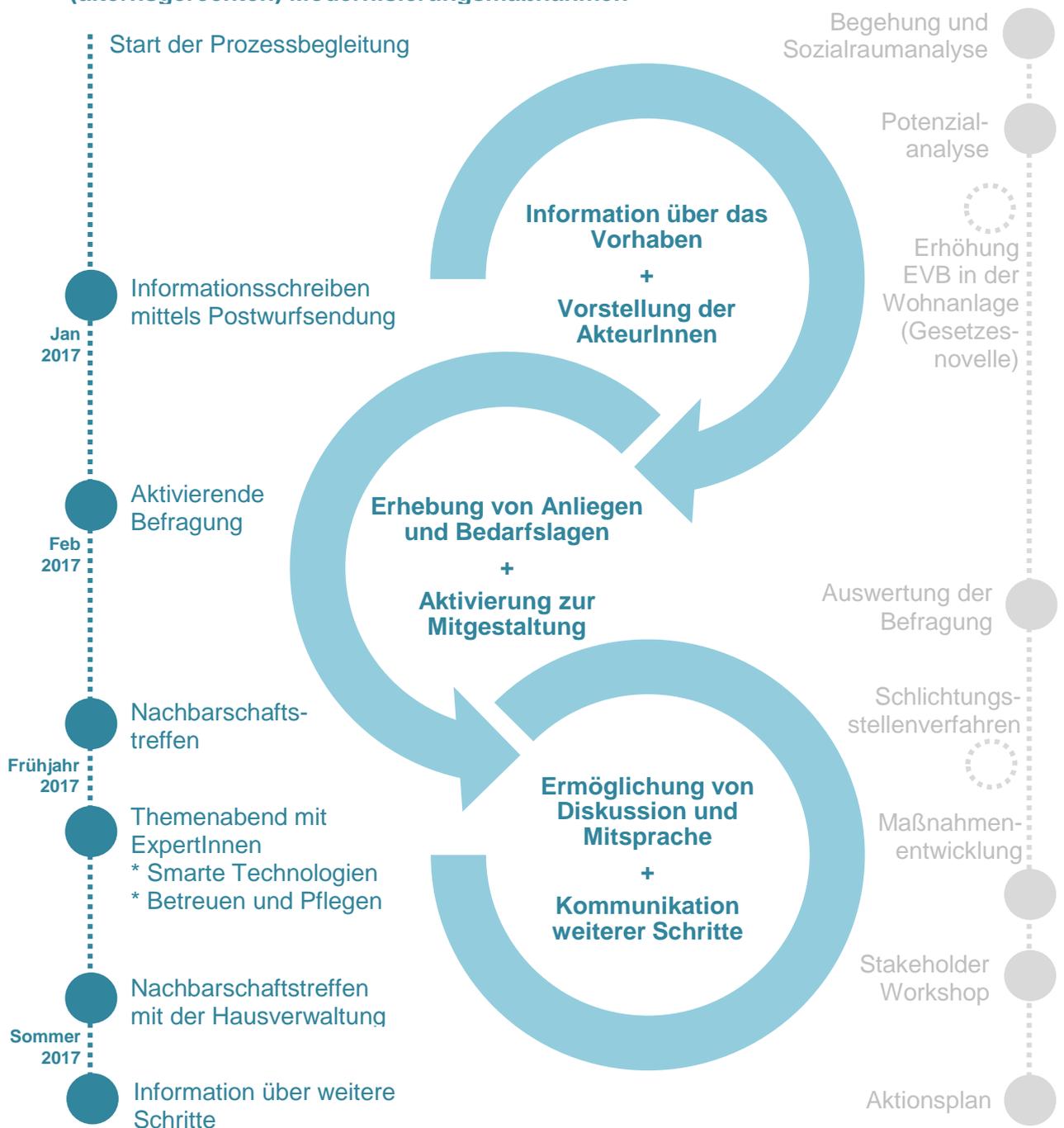
© Christiane Feuerstein



# Kommunikation und Partizipation Wohnanlage Budinskygasse

## Ziel:

**Sondierung des Modernisierungsbedarfs und partizipative Entwicklung von möglichen (alternsgerechten) Modernisierungsmaßnahmen**



## Vorläufiges Ergebnis:

**Aktionsplan für kleinere Verbesserungsarbeiten,** die zeitnahe umgesetzt werden sollen

**Aktionsplan für ein integriertes Modernisierungskonzept im Sinne der Smart City,** der als Grundlage für eine zukünftige Modernisierung der Wohnanlage dienen kann

# PRAXISBEISPIEL

## Wohnanlage

## Meißbaurgasse 2a

## 1220 Wien

### Ausgangslage & Herausforderungen

Bestehende Wohnanlage

Thermische und sicherheitstechnische Sanierung erfolgt

Keine barrierefreie Erschließung & Wohnungen

Keine Gemeinschaftsräume

### Die Wohnanlage

Wien, Donaustadt

Bauträger Schwarzatal

Baujahr 1975

426 Wohneinheiten

2 Blöcke mit 10 Geschossen

47% ErstmietInnen

Geplante Nachverdichtung auf dem Grundstück

2 Wohnhäuser mit ca. 130 Wohnungen  
und Neugestaltung des Freiraums

Tiefgarage statt Parkdeck

Umgestaltung des angrenzenden  
Parks durch die Stadt Wien

Potenziale für weitere neue Angebote

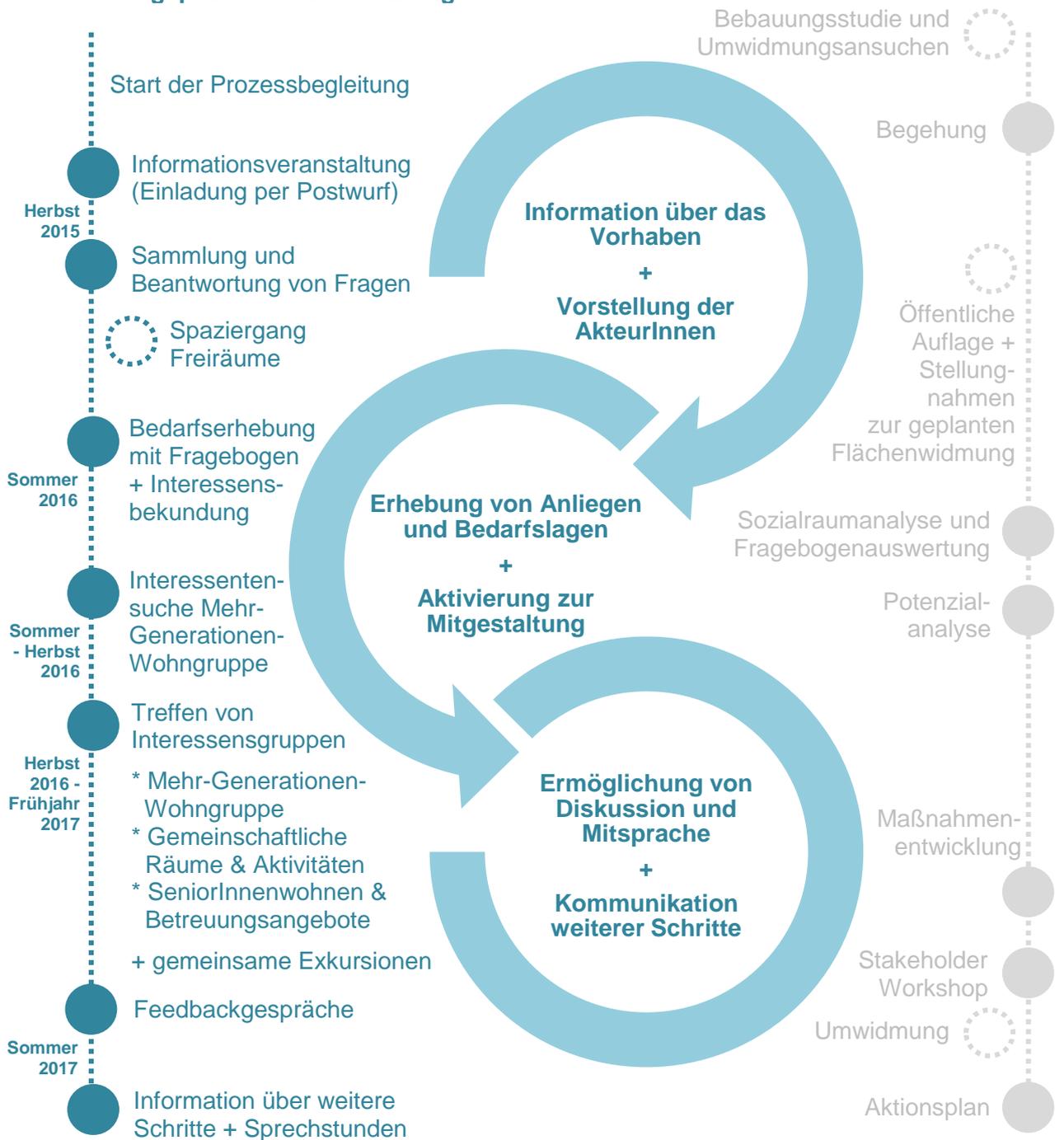
Skepsis der BewohnerInnen



# Kommunikation und Partizipation Wohnanlage Meißauergasse

**Ziel:**

**Partizipative Entwicklung eines multidimensionalen (alternsgerechten) Modernisierungskonzepts für die geplante Nachverdichtung**



**Vorläufiges Ergebnis:**

**Aktionsplan für ein integriertes Modernisierungskonzept im Sinne der Smart City**, der als Grundlage für die Erweiterung der Wohnanlage unter weiterer Einbeziehung der BewohnerInnen sowie für eine Einreichung als Demonstrationsprojekt in der Programmschiene Smart Cities Demo dient.

# Lernerfahrungen & Leitsätze

Zum Abschluss dieses Leitfadens werden die wichtigsten Lernerfahrungen aus den Prozessen als Leitsätze zusammengefasst.

## Leitsatz 1:

### **Der Rahmen eines Modernisierungsprojekts bestimmt zu einem hohen Grad den Prozess mit den BewohnerInnen.**

Die Prozesse zur Beteiligung und Einbeziehung von BewohnerInnen im Rahmen eines Modernisierungsprojekts werden ganz wesentlich von den Rahmenbedingungen des Projekts selbst bestimmt – wie viel ist bereits durch EigentümerIn und Hausverwaltung bzw. aufgrund rechtlicher, wirtschaftlicher oder kommunal-politischer Rahmenbedingungen vordefiniert, wie viel Spielraum und Offenheit gibt es noch, wie viel Mitsprache ist möglich bzw. erwünscht.

Je früher Partizipation stattfindet, desto grundlegendere Fragen können gemeinsam erörtert werden, desto mehr Mitsprache ist tendenziell möglich. Anders als bei der Begleitung der Besiedelung eines Neubaus, ist die Begleitung von Modernisierung im Bestand allerdings dadurch gekennzeichnet, dass sie in den meisten Fällen nicht von den BewohnerInnen selbst initiiert wurde, also keine freiwillige und selbst gewählte, sondern eine fremdbestimmte Veränderung des eigenen Wohnumfelds darstellt. Diese Tatsache sowie der konkrete Rahmen für Veränderungsmaßnahmen und Mitsprache prägen den Prozess.

## Leitsatz 2:

### **Hinter Widerständen verbergen sich Anliegen und Bedürfnisse, die ernst zu nehmen sind.**

Hinter Beschwerden und Widerständen stehen in der Regel konkrete Anliegen und Bedürfnisse der BewohnerInnen. Diese können aus Ängsten und Sorgen entstehen, die mit Veränderungen des gewohnten Wohnumfelds oder auch mit etwaigen Mehrkosten oder Unannehmlichkeiten durch eine angekündigte Baustelle verbunden sind, aber auch aus dem Wunsch nach Mitsprache und dem Gefühl, von den eigentlichen Entscheidungen ausgeschlossen zu sein.

Für den Prozess ist es daher ganz wesentlich, zuzuhören, Sorgen und Ärger aussprechen zu lassen und Anliegen ernst zu nehmen, um schließlich zu den dahinter liegenden Bedarfslagen zu kommen und eine ehrliche und konstruktive Mitgestaltung in einem gewissen Rahmen erst zu ermöglichen.

### **Leitsatz 3:**

#### **In komplexen und konflikthaften Prozessen kann eine externe Prozessbegleitung als vermittelnde Stelle wahrgenommen werden.**

Da Modernisierungsprozesse sehr komplexe Prozesse sind, kann eine externe Prozessbegleitung für die Einbeziehung der BewohnerInnen hilfreich sein. Eine externe Begleitung kann von den BewohnerInnen als eine „unabhängige“ Stelle wahrgenommen werden, die auch für ihre Anliegen da ist und im Bedarfsfall zwischen Hausverwaltung bzw. Bauträger und BewohnerInnen vermittelt, die verschiedenen Perspektiven gewissermaßen übersetzt.

### **Leitsatz 4:**

#### **BewohnerInnen haben Expertise und Erfahrung in Hinblick auf ihr Wohnumfeld, das in Modernisierungen einfließen sollte.**

Die BewohnerInnen verfügen über Expertise in Hinblick auf ihren Wohnraum und wie er optimiert werden könnte. Sie kennen ihn in der Nutzung und Aneignung und wissen, was funktioniert und was verbessert werden könnte. Ihre Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Kenntnisse sollten daher unbedingt in die Konzeption von Modernisierungsmaßnahmen einfließen.

### **Leitsatz 5:**

#### **Veränderungsprozesse können als Motor für Entwicklungen in der Nachbarschaft fungieren und neue Potenziale eröffnen.**

Geplante Veränderungen sind in vielen Fällen auch der Ausgangspunkt dafür, dass sich BewohnerInnen engagieren, artikulieren und organisieren. Hinter der Gründung oder Erneuerung eines Mietervereins oder der Initiierung einer Unterschriftenliste, steckt Engagement und damit auch neues Potenzial für die Nachbarschaft in einer Wohnanlage. Neue und länger ansässige BewohnerInnen, jüngere und ältere kommen plötzlich ins Gespräch. Im Sinne einer lebendigen Nachbarschaft kann dieses Potenzial gestärkt werden und reale Möglichkeiten der Mitgestaltung des eigenen Wohnumfelds eröffnet werden.

### **Leitsatz 6:**

#### **Offene Prozesse bringen Chancen, aber auch Verunsicherungen.**

Sehr offene Prozesse, bei denen ein höheres Maß an Mitgestaltung möglich ist, bieten Chancen. Gleichzeitig werden sie mitunter auch als Verunsicherungen erlebt. Prozesse können als schwierig wahrgenommen werden, wenn wichtige Faktoren (wie etwa einzuholende Genehmigungen oder konkrete Kosten) noch unbekannt sind und somit die Rahmenbedingungen zu einem gewissen Grad unklar sind. Für die Kommunikation und Partizipation empfiehlt es sich, Ziele und Rahmen des Prozesses möglichst klar zu definieren und zu kommunizieren.

### **Leitsatz 7:**

#### **Vielfältige Beteiligungsmethoden erreichen mehr BewohnerInnen.**

Mit vielfältigen Methoden können verschiedene Gruppen und damit insgesamt mehr Menschen erreicht werden. Durch unterschiedliche Möglichkeiten der Partizipation ist ein unterschiedlicher Grad an Beteiligung möglich – je nach individuellen Ressourcen und Interessen. Die Prozessbegleitung steht dabei stets vor der Frage, wer Gehör erhält und wer nicht und wie auch artikulationsschwächere BewohnerInnen einbezogen werden können. Für einen möglichst inklusiven Prozess ist es ganz wesentlich, neben den Möglichkeiten der intensiveren Beteiligung z.B. im Rahmen von Treffen oder Arbeitsgruppen, in regelmäßigen Abständen immer wieder alle BewohnerInnen über den weiteren Verlauf des Prozesses zu informieren.

### **Leitsatz 8:**

#### **Die individuellen Bedürfnisse in Hinblick auf altersgerechtes Wohnen sind sensibel auszuloten.**

Um altersgerechtes Wohnen im Rahmen von Modernisierungsprozessen zu ermöglichen, gilt es insbesondere auch die vielfältigen Bedarfslagen der älteren BewohnerInnen zu erheben. Dabei stellt sich oftmals heraus, dass gerade ältere BewohnerInnen es häufig gar nicht gewohnt sind, gefragt zu werden. Sensibilität, Beziehungsaufbau und Abbau von etwaigen Sorgen und Ängsten sind hier besonders wichtig. In Bezug auf unterstützende Dienstleistungen und Technologien sind es zudem häufig die Angehörigen, mit denen der Kontakt gesucht werden muss.

### **Leitsatz 9:**

#### **Die Kooperation zwischen Hausverwaltung, Prozessbegleitung und anderen involvierten AkteurInnen fördert wechselseitiges Lernen voneinander.**

Eine gute Zusammenarbeit insbesondere zwischen Hausverwaltung und Prozessbegleitung ist für einen gut gestalteten Prozess von wesentlicher Bedeutung. Im gemeinsamen Austausch können Perspektiven ausgetauscht und voneinander gelernt werden.

### **Leitsatz 10:**

#### **Eine laufende Reflexion des Prozesses ermöglicht ein flexibles Reagieren auf aktuelle Entwicklungen.**

Die laufende Reflexion des Prozesses ermöglicht es, komplexe Zusammenhänge besser zu verstehen und flexibel auf neue Entwicklungen zu reagieren. Gemeinsame Reflexionsworkshops können Räume bieten für eine kontinuierliche Analyse und aktive Gestaltung des Prozesses.

*„Warum werden wir jetzt befragt, nachdem wir schon 45 Jahre hier leben und uns praktisch noch niemand gefragt hat?“*

BewohnerIn im Zuge der aktivierenden Befragung  
durch die Caritas Stadtteilarbeit

