



**wohnpartner**

Gemeinsam für  
eine gute Nachbarschaft

[www.wohnpartner-wien.at](http://www.wohnpartner-wien.at)

Nachbarschaft  
Dialog gemeinschaftlich  
Wiener Gemeindebau miteinander  
Fairness  
Mediation  
Zusammenleben miteinander  
**Grundsätze**  
Kommunikation  
Willkommen  
Nachbar! Hausgemeinschaft  
Vernetzung  
Energiepartner  
Respekt





**Redaktionsteam**

Azza Diebler-Atig

Lena Göpfrich

Natascha Artner

Rene Selinger

Saloni Grover

Tove Raiby, Leitung

Vincent Wohinz

**Impressum:** *Herausgeber:* Wohnservice Wien Ges.m.b.H.,

*Bereich:* **wohnpartner** – Gemeinsam für eine gute Nachbarschaft;

*Adresse:* 1030 Wien, Guglgasse 7–9; *Stand:* Februar 2014

*Fotos:* J. Fetz, I. Gawrilowitsch S. Meitz, M. Mikulik, L. Schedl



*Druck:* Druckwerkstatt Handels GmbH.

Gedruckt auf ökologischem Druckpapier aus der Mustermappe von „ÖkoKauf Wien“



## Einleitung

Im April 2011 reflektierten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen einer großen Kick-off-Veranstaltung über das Dokument „Angebot und Leistung“, das bis dahin die Grundlage der wohnpartner-Tätigkeit darstellte. Auf Basis der daraus resultierenden Beiträge aktualisierte ein vielfältig zusammengesetztes Team Angebote, Strategien, Arbeitshaltungen und Werte für unsere Organisation.

Dieses 2012 erschienene Dokument ist nach wie vor eine wichtige Grundlage für unsere Tätigkeit. Die darin formulierten Ansprüche sind hoch angesetzt. wohnpartner fühlt sich den Prinzipien Partizipation, Selbstorganisation und Empowerment verpflichtet. Diese Arbeitsprinzipien leben und fördern wir sowohl innerhalb der Organisation als auch im Wiener Gemeindebau. Wir versuchen stets, ihnen bestmöglich gerecht zu werden.

Entscheidend für die positive Weiterentwicklung von wohnpartner ist es, dass wir weiterhin gemeinsame Ziele verfolgen und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren individuellen Stärken zur Erreichung dieser Ziele beitragen. Anlässlich der zweiten Auflage der „wohnpartner Grundsätze“ lade ich alle Kolleginnen und Kollegen nochmals herzlich dazu ein!

Wien, Februar 2014

Mag. Josef Cser  
Leiter wohnpartner

## wohnpartner-Grundsätze

Das oberste Ziel von wohnpartner ist es, mit den Bewohnerinnen und Bewohnern das nachbarschaftliche Miteinander, die Wohnzufriedenheit und die Lebensqualität im Wiener Gemeindebau zu stärken und zu verbessern.

Dies bedeutet für wohnpartner, in enger Zusammenarbeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern eine Gemeinschaft zu fördern, in der respektvoller Umgang, gegenseitige Wertschätzung und Weltoffenheit gelebt werden.

Wesentlich in der Arbeit von wohnpartner ist die Betrachtung von Bewohnerinnen und Bewohnern als Expertinnen und Experten ihres Wohn- und Lebensumfeldes. wohnpartner orientiert sich daher an deren Bedürfnissen.

Zudem fördert wohnpartner das Demokratiebewusstsein mit sozialem und solidarischem Handeln sowie die Eigenverantwortung und die Selbstorganisation der Bewohnerinnen und Bewohner, um ihnen die Teilhabe am Geschehen und die positive Mitgestaltung ihres Wohnumfeldes zu ermöglichen.

Um Kennenlernen und Kommunikation unter den Bewohnerinnen und Bewohnern zu ermöglichen und zu fördern, schafft wohnpartner Begegnungsmöglichkeiten vor Ort. Dadurch soll das Zugehörigkeits- und Gemeinschaftsgefühl gestärkt werden.

Die Leistungen von wohnpartner richten sich an Bewohnerinnen und Bewohner, lokale Vereine, Institutionen sowie Initiativen, die Interesse an der Stärkung des Zusammenlebens haben. Das Angebot beruht auf Freiwilligkeit.

Das wichtigste Kapital, um diese Ziele gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu erreichen, sind die wohnpartner-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter.



## Allgemein

Das wohnpartner Angebot, das sich aus Gemeinwesenarbeit, Konfliktarbeit und Vernetzung zusammensetzt, ist:

- ⇒ aktivierend
- ⇒ freiwillig
- ⇒ integrativ
- ⇒ kostenlos
- ⇒ mehrsprachig
- ⇒ methodisch vielfältig
- ⇒ nachhaltig
- ⇒ niederschwellig (unbürokratisch, direkt vor Ort)
- ⇒ partizipativ
- ⇒ prozessorientiert
- ⇒ ergebnisoffen



Dieses Angebot

- ⇒ orientiert sich zielgruppenübergreifend und situationsangepasst an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner im Gemeindebau
- ⇒ orientiert sich an den vorhandenen Ressourcen des Stadtteils
- ⇒ entwickelt sich den Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag gemäß permanent weiter.

## Gemeinwesenarbeit

wohnpartner orientiert sich an den Leitstandards der Gemeinwesenarbeit nach Definition von Maria Lüttringhaus, die als Grundlage methodischen Handelns in der täglichen Arbeit gelten sollten (vgl. Hinte/Lüttringhaus/Oelschlägel 2001):

- ⇒ zielgruppenübergreifendes Handeln
- ⇒ Orientierung an den Bedürfnissen und Themen der Menschen
- ⇒ Förderung der Selbstorganisation und der Selbsthilfekräfte
- ⇒ Nutzung der vorhandenen Ressourcen
- ⇒ Verbesserung der immateriellen Faktoren
- ⇒ Vernetzung und Kooperation

wohnpartner versteht Gemeinwesenarbeit als einen dynamischen Prozess, der durch die Arbeit in Facharbeitskreisen, durch Reflexionen und Schulungsmaßnahmen sowie insbesondere durch die praktische, alltägliche Arbeit ständig weiterentwickelt wird.

### **wohnpartner-Angebote**

- ⇒ wohnpartner begleitet, initiiert und unterstützt ergebnisoffene Prozesse vor Ort durch die Aktivierung vorhandener Ressourcen.



⇒ wohnpartner fördert Partizipation, um gemeinsam mit den Bewohnerinnen und Bewohnern nachhaltige Lösungen zu erarbeiten.

⇒ wohnpartner fördert das Demokratiebewusstsein mit sozialem und solidarischem Handeln. Dazu zählen die Förderung der Mietermitbestimmung durch den Aufbau und die Unterstützung von Mieterbeiräten sowie andere Formen der Mitgestaltung der Bewohnerinnen und Bewohner an ihrem Wohnumfeld.

⇒ wohnpartner ermöglicht Begegnungen durch dezentrale Räumlichkeiten und Angebote vor Ort und unterstützt niederschwellig die Schaffung von neuen lokalen Begegnungsräumen.

- ⇒ *wohnpartner unterwegs* geht vor Ort in die Wohnhausanlage, nimmt Anliegen und Bedürfnisse auf und trägt dazu bei, dass die Kommunikation und das gegenseitige Verständnis und somit das Zusammenleben verbessert werden.
- ⇒ wohnpartner bietet für Bewohnerinnen und Bewohner, Mietervertreterinnen und Mietervertreter sowie Hausbetreuerinnen und Hausbetreuer Schulungs- und Informationsveranstaltungen zu Themen an, die für das Zusammenleben relevant sind.
- ⇒ wohnpartner fördert den Dialog zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern so wie zwischen Bewohnergruppen und anderen Initiativen und Gruppen im Gemeindebau. Damit trägt wohnpartner zu einer Stärkung der lokalen Netzwerke im Stadtteil bei.

## Konfliktarbeit

Konflikte werden von wohnpartner als mögliche Indikatoren für sozialen Wandel und gesellschaftliche Weiterentwicklung verstanden. Dabei geht es in der Begleitung, die wohnpartner anbietet, vor allem um das Aufspüren von Ressourcen, welche die Bewohnerinnen und Bewohner selbst zur Konfliktbewältigung nutzen können. Somit sind Konflikte auch immer Ausgangspunkte, um Handlungskompetenzen zu erweitern und unterschiedliche Interessen sichtbar zu machen.

### *wohnpartner Angebote*

- ⇒ wohnpartner bietet Beratung, Vermittlung und Unterstützung im Umgang mit Konfliktsituationen zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern im Gemeindebau an.
- ⇒ wohnpartner ermutigt und befähigt die Bewohnerinnen und Bewohner darin, ihre Konflikte selbst konstruktiv und eigenverantwortlich zu bearbeiten, und stellt fachlich kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ausgebildete Mediatorinnen und Mediatoren bei Bedarf zur Verfügung.

- ⇒ wohnpartner vernetzt sich mit vielen anderen Institutionen der Stadt Wien auf Bezirks- und Stadtebene und leitet nach Abklärung in der Rolle als Drehscheibe die Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner an die zuständigen Stellen weiter. Gleichzeitig steht wohnpartner mit den umfassenden Kenntnissen über den Gemeindebau auch Behörden und Institutionen als Ansprechpartner zur Verfügung und leitet Anregungen an die Bewohnerinnen und Bewohner weiter.



## Überregionale Vernetzung

wohnpartner als lernende Organisation betreibt ressortübergreifende, überregionale, nationale und internationale Vernetzung, um grundsätzliche Kooperationen einzugehen und gemeinsame Strategien festzulegen. Diese Vernetzungen dienen auch der fachlichen Weiterentwicklung.

## Haltungen und gemeinsame Werte – Arbeitsprinzipien

wohnpartner agiert allparteilich. **Allparteiliches** Vorgehen bedeutet ein aktives Eintreten für **alle** Betroffenen in einem Gebiet. Die Interessen und Bedürfnisse aller Bewohnerinnen und Bewohner werden gehört und sichtbar gemacht. Zudem werden die Bewohnerinnen und Bewohner durch die Arbeit von wohnpartner dazu angeregt, unterschiedliche Perspektiven einzunehmen, um eine ganzheitliche Sichtweise auf Phänomene zu entwickeln.

Die Allparteilichkeit verbindet die notwendige Distanz mit wechselnder Zuwendung und Parteinahme für alle Beteiligten. wohnpartner engagiert sich somit für alle Beteiligten in gleicher Weise, wobei besondere Sensibilität gegenüber möglicher ungleicher Machtverteilung angebracht ist. wohnpartner versteht sich als intermediäre Instanz.

wohnpartner ist sozialräumlich orientiert (**Sozialraumorientierung**). wohnpartner arbeitet mit den Themen der Menschen in einem Gebiet/in einer Wohnhausanlage. wohnpartner initiiert, begleitet und moderiert ergebnisoffene Prozesse, in denen die Menschen selber Lösungen erarbeiten, die ihren spezifischen Bedürfnissen und Lebenssituationen entsprechen.

wohnpartner stärkt und unterstützt die vorhandenen Kompetenzen der Bewohnerinnen und Bewohner und bemüht sich um die Aktivierung weiterer Ressourcen im Gebiet/im Stadtteil (**Empowerment**). Die Bewohnerinnen und Bewohner werden in ihrer Eigenverantwortung gefördert und darin unterstützt, zur Lösung ihres Problems und zur Umsetzung ihrer Interessen selbst beizutragen. Dadurch können Bedürfnisse artikuliert und Ideen besser umgesetzt werden. Auf diese Weise trägt wohnpartner zur Nachhaltigkeit der Lösungen bei.

wohnpartner begegnet den Menschen kooperativ, respektvoll und wertschätzend und sieht deren Verschiedenartigkeit als Bereicherung an.

## Strategien

wohnpartner ist eine lernende Organisation, die auf gesellschaftliche und sozialräumlich-spezifische Entwicklungen flexibel und adäquat reagiert.

wohnpartner arbeitet mit bereits bestehenden lokalen Netzwerken (Mieterbeiräte, Hausbesorgerinnen und Hausbesorger, aktive Bewohnergruppen und andere Anrainerinnen und Anrainer), um Initiativen und Interessen zu bündeln und die Selbstorganisation zu stärken. Wo solche Netzwerke fehlen, unterstützt wohnpartner den Aufbau. wohnpartner unterstützt die Bewohnerinnen und Bewohner bei der Kontaktaufnahme mit Entscheidungsträgerinnen und -trägern von der Bezirks- bzw. Stadtpolitik und bindet diese bei Bedarf für bestimmte Anliegen ein.

Besonders wichtig für die nachhaltige Wirkung der wohnpartner-Tätigkeit ist die intensive Netzwerkarbeit mit Kooperationspartnern, allen voran mit *Wiener Wohnen* und den gemeinnützigen Genossenschaften, welche die Gemeindebauten im Auftrag der Stadt Wien verwalten. Die Zusammenarbeit mit anderen sozialen und Bildungseinrichtungen ist für die Erreichung der oben angeführten Ziele ebenso unerlässlich.

wohnpartner strebt danach, durch die Tätigkeit mit den Bewohnerinnen und Bewohnern das Image der Gemeindebauten in der Öffentlichkeit zu verbessern. Durch gezielte abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit soll ein differenziertes und realistisches Bild des Wiener Gemeindebaus vermittelt werden.

Die wohnpartner-Teams sind nach dem Prinzip der Diversität zusammengestellt. Die Vielfalt an Interessen, Bedürfnissen und Lebenssituationen im Gemeindebau macht in den Teams eine ebenso große Vielfalt an Wissen, Fähigkeiten, Erfahrungen etc. notwendig. Diese Diversität zu sichern, ist erklärtes Ziel der wohnpartner-Personalpolitik.

Zur wohnpartner-Kultur gehört die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung sowie in Entscheidungsfindungsprozesse von wohnpartner. Dazu gehören auch transparente und nachvollziehbare Strukturen und Abläufe.



## Rahmenbedingungen

Folgende Rahmenbedingungen ermöglichen wohnpartner die Verfolgung dieser Strategien und sichern die **Qualität der Arbeit**:

## Organisationsstruktur

- ⇒ Neun *lokale Teams* erfüllen den Auftrag, Gemeinwesenarbeit, Konfliktarbeit und Vernetzung im Gemeindebau zu leisten.
- ⇒ Die *wohnpartner-Zentrale* sorgt für den reibungslosen Ablauf, die dazu erforderlichen Rahmenbedingungen für die Teams (u. a. die Infrastruktur) und kommuniziert mit dem Auftraggeber und überregionalen Kooperationspartnern.
- ⇒ wohnpartner verfügt über ein eigenes zusätzliches Team von Expertinnen und Experten zur *fachlichen Entwicklung und Qualitätssicherung* (FEQs).
- ⇒ Unterstützung in Hinblick auf *Marketing und Public Relations* erhält wohnpartner durch ein eigenes Kommunikations-Team.



## Personalpolitik

Die Teams sind divers und multiprofessionell hinsichtlich Alter, Geschlecht, Herkunft, des beruflichen Hintergrunds, Ausbildungen und Sprachkenntnissen zusammengesetzt.

Als Ergänzung zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Teams verfügt wohnpartner über einen Pool von internen und externen Mediatorinnen und Mediatoren.

Die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die fachliche Entwicklung und Qualitätssicherung von wohnpartner erfolgt in Prozessen wie z. B. Reflexion und Entwicklung der vorliegenden „wohnpartner-Grundsätze“ sowie durch die Mitarbeit in Facharbeitskreisen und die Teilnahme an internen Veranstaltungen und Reflexionen.

Einzel- und Teamsupervision sowie Teambuilding, Weiterbildung, Fokusgruppen und Interventionen sichern die Professionalität sowie den fachlichen Austausch über die Arbeit und ihre Herausforderungen, welchen die wohnpartner-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter in ihrem Berufsalltag begegnen.

wohnpartner schafft Möglichkeiten für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sich auch außerhalb des Arbeitsalltags zu treffen und sich informell auszutauschen und zu vernetzen. Darunter versteht wohnpartner gemeinsame Aktivitäten abseits des Berufsalltags wie Ausflüge, Stammtischtreffen etc.

## **Infrastruktur**

Durch die fixen Öffnungszeiten und die zusätzliche telefonische Erreichbarkeit sowie die Möglichkeit von persönlichen flexiblen Terminen ist wohnpartner für die Bewohnerinnen und Bewohner leicht zu kontaktieren und sehr individuell erreichbar.

wohnpartner verfügt über Standorte in nahezu allen Bezirken mit einer Büro-, EDV- und technischen Infrastruktur, welche eine zeitgemäße und effiziente Arbeit sowie eine professionelle Dokumentation der Tätigkeiten ermöglicht.

## **Interner und externer Wissenstransfer**

wohnpartner entwickelt und nutzt viele Instrumente des internen und externen Wissenstransfers: Reflexionen, Teambesprechungen, interne Schulungen und Workshops, Fachtagungen, Kamingespräche, Themenabende, Methodentage und Ideenbörse. wohnpartner beauftragt zudem externe Beraterinnen und Berater zur Sicherung der inhaltlichen und fachlichen Qualität. Abläufe, Standards und interne Richtlinien von wohnpartner werden schriftlich festgehalten und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über ein allgemein erreichbares Laufwerk zugänglich gemacht (Grundsatzpapier, Mitarbeiterhandbuch).

## **Kooperationsvereinbarungen**

Mit den wichtigsten Kooperationspartnern schließt wohnpartner Kooperationsabkommen ab, welche die gemeinsame Arbeitsweise und den Umgang miteinander festlegen.

## **wohnpartner-Herangehensweise**

Wir – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von wohnpartner – treten freundlich und authentisch auf. Wir sind gut vernetzt und zeigen hohe kommunikative, soziale und fachliche Kompetenz. Ganzheitliches Denken sowie das Berücksichtigen unterschiedlicher Interessen und Bedürfnisse sind unsere Stärken. Im Gesprächsverlauf bewerten und fordern wir nicht, sondern bemühen uns um einen wertschätzenden und ausgewogenen Dialog. Wir sind neugierig, kritisch hinterfragend und lösungsorientiert.

Wir begegnen Menschen mit Respekt und Empathie. Wir reagieren überlegt und wirken deeskalierend und sensibilisierend. In all unseren Vorhaben bemühen wir uns um Praxisnähe.

Trotz aller Gemeinsamkeiten sind wir alle Individuen und achten und schätzen unsere Vielfalt.

Gut vorbereitet, strukturiert, lösungsorientiert und ergebnisoffen gehen wir auf die Menschen zu und zeigen aktive Präsenz. Durch Beobachten, aktives Zuhören und Beziehungsarbeit nehmen wir die Bedürfnisse der Menschen wahr. Bevor wir aktiv werden, überprüfen wir, ob ein Auftrag für wohnpartner vorliegt.

Um bestmöglich auf die individuellen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner eingehen zu können, werden je nach Bedarf unterschiedliche Methoden angewandt. Dadurch nehmen wir verschiedene Rollen und Funktionen ein (BeobachterIn, Coach, ModeratorIn, MediatorIn, ExpertIn, TrainerIn).

## Das Leitbild der Wohnservice Wien Ges.m.b.H.

Um eine Einbettung der vorangestellten Grundsätze in die Gesamtsicht des Unternehmens Wohnservice Wien zu gewährleisten, ist nachstehend das Leitbild der Wohnservice Wien abgebildet. Dies sichert nunmehr eine gemeinsame Grundhaltung in Bezug auf Arbeitshaltung und Grundsätze ab.

wohnpartner ist ein Angebot der Stadt Wien in der Verantwortung der *Wohnservice Wien Ges.m.b.H.*

### Das Leitbild der Wohnservice Wien Ges.m.b.H.

#### **Unsere Stärken, unser Erfolg, unsere Zukunft**

Als Wohnservice Wien sind wir mit unseren vielseitigen Angeboten erste Ansprechstelle und Dienstleistungszentrum für Wohnen in Wien.

#### **Wir sind ein dynamisches und zuverlässiges Dienstleistungsunternehmen**

Als privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen mit öffentlichem Eigentümer sind wir unseren Kundinnen und Kunden ein zuverlässiger und effizienter Dienstleister.

#### **Wir begegnen unseren Kundinnen und Kunden partnerschaftlich**

Wir orientieren unser Handeln an den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden. Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden ein transparentes Leistungsangebot an.

#### **Wir gehen mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Ressourcen verantwortungsbewusst um**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leisten einen wertvollen Beitrag zur Erreichung der Unternehmensziele. Sie sind daher auch die wertvollste Ressource unseres Unternehmens.

#### **Wir sind motiviert, kompetent und flexibel**

Wir arbeiten teamorientiert und lernen voneinander. Wertschätzung, Offenheit und die Akzeptanz unterschiedlicher Standpunkte sind die Basis unseres gemeinsamen Arbeitens.

Unsere Führungskräfte sind sich ihrer Vorbildwirkung bewusst und handeln im Sinne des Unternehmensleitbildes. Sie treffen nachvollziehbare Entscheidungen und wenden dabei effiziente Managementinstrumente an.

**Kontakt:**

wohnpartner  
Guglgasse 7-9  
1030 Wien  
Telefon: +43-1-24 503-25960  
Fax: +43-1-24 503-25993  
Email: [office@wohnpartner-wien.at](mailto:office@wohnpartner-wien.at)

**wohnpartner** – Gemeinsam für eine gute Nachbarschaft –  
eine Initiative von Wohnbaustadtrat Dr. Michael Ludwig

