

Wer wirkt, bewirkt

Wissenstransfer aus dem Quartierprojekt „Zusammenleben“ Friesenberg

Luzern, 1.4.2014

Dr. phil. Claudia Meier Magistretti

Dipl. psych. Barbara Born

Unter Mitarbeit von:

Dipl. psych. Laura Jakob-Spadarotto

Inhalt

1	Ausgangslage.....	3
2	Fragestellungen.....	4
3	Vorgehen und Methode.....	4
4	Ergebnisse: zwei (Erfolgs-)Geschichten.....	5
	4.1 Ordnung ist das halbe Leben.....	5
	4.2 Wir und die anderen.....	15
5	Diskussion.....	20
	5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	20
	5.2 Erfolgsfaktoren.....	21
6	Empfehlungen.....	24

1 Ausgangslage

Mit rund 10'000 Einwohnern ist das Quartier Friesenberg eines der grössten Wohnquartiere in Zürich. Das Quartier Friesenberg besteht zu einem grossen Teil aus Genossenschaftssiedlungen und Städtischen Liegenschaften, die einen beachtlichen Anteil von subventionierten Wohnungen anbieten, dazu kommt noch die Siedlung der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien (WfkF) mit subventionierten Wohnungen. Die grösste Liegenschaftsbesitzerin ist die Familienheim Genossenschaft (FGZ), gefolgt von der Liegenschaftenverwaltung Stadt Zürich und der Stiftung Wohnungen für kinderreiche Familien (WfkF). Die Mieter/innen sind zum grössten Teil Familien aus der Mittel- und Unterschicht. Der Migrationsanteil beträgt rund 20,1%, wobei in der Siedlung WfkF ca. 85 % einen Migrationshintergrund haben.

In der Siedlung der Stiftung WfkF gab es seit längerem Schwierigkeiten, die das friedliche Zusammenleben innerhalb der Siedlung gefährdeten und zu Konflikten führten, wie beispielsweise schmutzige Treppenhäuser und Waschküchen oder Unordnung in den Kellern und rund um die Häuser bis hin zu Littering. Dadurch litt das Image der Siedlung gegenüber dem Quartier Friesenberg und der Schule. Beispielsweise verboten Eltern aus dem Quartier ihren Kindern zum Spielen in die Siedlung zu kommen, obwohl es dort sehr gute Spielmöglichkeiten gibt. Dies führte zu einer Segregation innerhalb des Quartiers Friesenberg.

Diese Probleme waren Anlass für die Stiftung WfkF, das Projekt „ZusammenLeben“ im interkulturellen Quartier Friesenberg zu lancieren. Ziele dieses Projektes waren,

- das friedliche Zusammenleben, die Integration und die soziale Kohäsion innerhalb der Siedlung der Stiftung WfkF sowie die Integration der Siedlung im Wohnquartier zu unterstützen,
- die Eigenverantwortung der Mieterschaft zu aktivieren und zu fördern sowie
- die Erfüllung der Sorgfaltspflichten in und um die Häuser und in der Siedlung zu begünstigen.

Ebenso sollte der gegenseitige Respekt gegenüber Nachbarn erhöht und Nachbarschaftskonflikte vermindert werden.

Um diese Ziele gemeinsam mit den Mieter/innen zu erreichen, wurde ein Projektteam bestehend aus der Stiftung kinderreiche Familien, dem Quartiernetz Friesenberg und der privaten Manufaktur soziale Innovation gebildet. Im Rahmen dieser Projektgruppe wurden verschiedene Massnahmen zur Bewältigung der Probleme in der Siedlung und im Quartier entwickelt sowie unterschiedliche Massnahmen für spezifische Zielgruppen organisiert. Darunter fallen beispielsweise: Mieter/innenversammlungen, Hausverantwortliche sowie Haus- und Waschküchensitzungen.

Erarbeitet wurden diese Massnahmen auf der Grundlage einer Mieter/innenbefragung, zwei Mieter/innenversammlungen und der Haussitzungen.

Die Hochschule Luzern (Kompetenzzentrum Prävention und Gesundheit) wurde mit einer Teilevaluation des Projekts beauftragt, deren Ziele, Methoden und Ergebnisse im vorliegenden Bericht beschrieben sind.

2 Fragestellungen

Die hier beschriebene Ergebnisevaluation fokussiert vom Projektteam ausgewählte Teile des Gesamtprojekts:

- Das „Teilprojekt 1“ umfasst alle Aktivitäten innerhalb der Siedlung WfkF, d.h. konkret die Projekte Hausverantwortliche, die Haus- und Waschküchenversammlungen, die Mieter/innenversammlungen, die Tandems sowie die IGs Frauen, Männer, Feste, Aussenraum und Basteltreff.
- Das „Teilprojekt 2“ beinhaltet Aktivitäten im gesamten Quartier, wie z.B. Deutschkurse, Veloflickprojekte und andere Projekte mit dem Ziel, die Quartierintegration zu verbessern.

Die Fragestellungen wurden für jedes Teilprojekt spezifisch formuliert.

Teilprojekt 1: Siedlung WfkF

- Wurden die Hauptzielsetzungen des Teilprojekts (Förderung der Siedlungskohäsion und der Eigenverantwortung der Mieter/innen) erreicht?
- Welches waren die erfolgskritischen Faktoren?
- Welche Faktoren haben Eigenverantwortung der Mieter/innen ermöglicht, welche haben sie gehemmt oder verhindert?

Teilprojekt 2: Quartierintegration

- Wurden die Hauptzielsetzungen des Teilprojekts (Quartierintegration, Partizipation der Mieter/innen) erreicht?
- Welches waren die erfolgskritischen Faktoren? Welche Faktoren haben Erfolge ermöglicht, welche haben sie gehemmt oder verhindert?

Eine detaillierte Übersicht zu den Zielen, Fragestellungen und Operationalisierungen der Evaluation findet sich im Anhang (vgl. Anhang 1).

3 Vorgehen und Methode

Zentrum des Erkenntnisinteresses ist die Sicht der Mieter/innen der Stiftung WfkF. Für die Evaluation wird die Methode des Storytelling verwendet. Diese Methode eignet sich zur Erhebung von implizitem Wissen und von Erfahrungen, die alltagsnah, aber sprachlich schwierig zugänglich sind. Storytelling beleuchtet, was hinter dem „Selbstverständlichen“ steht, z.B. Aussagen wie „das macht man doch einfach so“ oder „das kam dann einfach“. Die Methode eignet sich vor allem für Befragungen im interkulturellen Kontext. Die Ergebnisse des Storytelling¹ können sowohl für die deskriptive Evaluation als auch für die Weiterbildung von Fachpersonen genutzt werden.

Teilprojekt 1

Es wurden Storytelling-Interviews mit sechs Schlüsselpersonen aus der Mieterschaft durchgeführt, die führend im Teilprojekt 1 beteiligt und gleichzeitig auch in Teilprojekt 2 involviert sind: Hausverantwortliche, Tandem-Beteiligte, Mitglieder der Interessengruppen (z.B. IG Frauen, IG Männer, IG Feste, IG Aussenraum). Die Auswahl der Beteiligten wurde durch das Projektteam bestimmt. Die Erhebung, Auswertung und Berichterstattung erfolgten durch das Evaluationsteam der HSLU. Die Befragungen wurden nach der Methode des Storytelling ausgewer-

¹ Thier K. (2006): Storytelling. Eine narrative Managementmethode. Springer: Heidelberg.; Erlach E. (2011). Wissenstransfer mit Story Telling – das Potential narrativer Methoden bei Erfassung und Weitergabe von Erfahrungswissen. In: Reinhardt R. (Ed.): Wirtschaftspsychologie und Organisationserfolg. Lengerich: Pabst-Verlag, 481-491.

tet und in den vorliegenden Kurzbericht integriert, der die Story und eine Aufstellung der kritischen Erfolgsfaktoren in TP1 und soweit erhoben in TP2 umfasst.

4 Ergebnisse: zwei (Erfolgs-)Geschichten

Die folgenden Geschichten erzählen aus Sicht der Mieter/innen der Siedlung, ob und wie die Projektziele erreicht wurden. Ferner schildern sie weitere Bedingungen, die dabei geholfen haben oder hinderlich waren.

4.1 Ordnung ist das halbe Leben

In der ersten Geschichte „Ordnung ist das halbe Leben“ werden die Massnahmen und die zusätzlichen förderlichen oder hinderlichen Bedingungen dargestellt, die aus Sicht der Mieterschaft zur Lösung der Alltagsprobleme in den Häusern und in der Siedlung sowie zu weniger Nachbarschaftskonflikten führten.

ORDNUNG IST DAS HALBE LEBEN	
<p><i>Die folgende Geschichte schildert, welche konkreten Massnahmen die Siedlungs-Sozialarbeiterin in Zusammenarbeit mit den Mieter/innen der Siedlung WfkF getroffen hat, um die zahlreichen kleineren Alltagsprobleme zu bewältigen. Insbesondere zeigt sie auf, welche strukturellen Grundlagen und welche individuellen Voraussetzungen der Mieter/innen dazu notwendig waren. Aus Sicht der Mieterschaft werden die empfundenen förderlichen und auch hinderlichen Bedingungen zur Problemlösung erzählt.</i></p>	
<p>Es war einmal... Ja, genau: Wie war es denn zu Beginn?</p> <p>Wer wirkt bewirkt</p>	
<p><i>Schon vor dem Projekt haben Mieter/innen Eigeninitiative gezeigt und Verantwortung übernommen</i></p> <p><i>und auch der Ansatz der Hausverantwortlichen lässt sich bereits erkennen...</i></p>	<p>Person F: „Vor dreissig Jahren bin ich hierhergekommen. Nein, 1995 bin ich in das Haus mit der Apotheke gekommen. Ohne dass jemand etwas gesagt hat, habe ich einfach den Platz geräumt und die Waschküche sauber gemacht. Und jetzt ist ja dann eben dieses Projekt gekommen und dann haben sie mich natürlich auch aufgeschrieben, weil ich das ja schon gemacht habe. Fünfzehn Jahre...Also einfach ein bisschen die Umgebung putzen und dann hast du halt Ruhe.“</p> <p>Person E: „Ich habe vor dem Ämtli als Hausverantwortlicher bereits Verantwortung übernommen. Angefangen habe ich in einem anderen Haus. Ich habe dort im Keller unten (...) es war überall eine Sauerei und schmutzig und so. Dann habe ich mich mit einem anderen Kollegen getroffen. Zusammen haben wir ein wenig aufgeräumt. Ich habe selber abgestaubt, gemalt, alles rundum...Und nachher, als die Sitzung dieses Projektes gekommen ist, habe ich die Verantwortung</p>

	<p>sowieso schon gehabt. Ich wollte die Verantwortung sowieso...Einfach als ich die Sauerei im Keller gesehen habe, fand ich, da muss man etwas machen. Das war bevor dieses Projekt gekommen ist.“</p>
<p><i>Wir wissen jetzt also, dass einige Mieter/innen bereits vor dem Projekt für die Probleme sensibilisiert waren und über Ressourcen verfügten, um beispielsweise in der Siedlung und in den Häusern für mehr Ordnung zu sorgen. Nur wurden diese Ressourcen noch nicht bemerkt. Noch fanden keine Anlässe wie beispielsweise die Mieter/innenversammlung statt, an welchen die Mieterschaft ihr Bedürfnis nach einer saubereren Umgebung und ihre Bereitschaft, etwas dazu beizutragen, hätten zum Ausdruck bringen können. Es gab auch keine entsprechenden Massnahmen, wie es sie heute in Form von Hausverantwortlichen gibt.</i></p> <p><i>Wie kommt es, dass es Personen gab, die bereits vor dem Projekt von sich aus aktiv wurden?</i></p> <p><i>Grund dafür könnte das Bedürfnis der Mieter/innen sein, denjenigen Sachen in der Siedlung Sorge zu tragen, die sie selber schätzen.</i></p> <p>Wertschätzung</p>	
<p><i>Die Leute schätzen die gute Wohnqualität im Quartier und wollen dazu beitragen und etwas zurückgeben.</i></p>	<p>Person E: „Ein gutes Haus haben wir, ein gutes Quartier und die Wohnungen, vor allem drin, sind sehr gut eingerichtet. Warm sind die Wohnungen und die Aussenisolation ist auch sehr warm. Das Quartier ist auch in der Nähe der Stadt, keine fünf Minuten braucht man bis zum Hauptbahnhof mit dem Zug. In fünf Minuten ist man auf dem Uetliberg an der frischen Luft.“</p> <p>Person G: „Es ist natürlich ein Quartier für Kinder und für eine Familie ist es freundlich. Und unsere Siedlung ist natürlich nicht so weit von der Stadt entfernt und die Verbindungen sind sehr gut. Und preismässig ist es auch, in der Stadt Zürich ist es sehr sehr schwierig jetzt mit der Wohnungssuche. Wenn man eine Wohnung in der Stadt findet, ist sie teuer und hier ist es relativ gut mit dem Preisverhältnis.“</p> <p>Person F: „Und wir haben es gut mit der Waschküche. Zwei Waschküchen für so ein Haus. Zwei, drei Tumbler und drei Aufhängeräume. Überhaupt kein Problem...Die Gebäude selber sind immer gut geheizt im Winter oder im Sommer. Jetzt heizen sie auch im Sommer, wenn es kalt ist. Dieses Jahr ist es ja gar schlimm... Die Siedlung ist also tiptop beieinander. Das muss man also sagen. Nie ein Problem mit der Heizung, nichts...Und zum Beispiel die Abrechnung ist auch immer tiptop.“</p> <p>Person C: „Die Häuser sind gut isoliert und wir haben gute Fenster.“</p> <p>Person E: „Es wurde schon alles renoviert. Küche, Badezimmer, Aus-</p>

	<p>senisolation.“</p> <p>Person G: „Jetzt im Moment reparieren sie auch die Hausfassade. Und das ist auch gut, finde ich.“</p> <p>Person C: „Und vor zwei Wochen ist sogar noch eine spezielle Reinigungsfirma gekommen. Um in der ganzen Siedlung die Fassaden zu reinigen und die Fenster von aussen, das war gut. Die haben die Fenster von aussen geputzt und wir von innen. Das war sehr gut (Gelächter).“</p> <p>Person B: „Wegen der Reinigungsfirma. Als ich den Leuten an meinem Arbeitsplatz erzählt habe, dass bei uns eine Firma kommt, die einfach reinigt, glaubte mir niemand. Die haben gesagt: ‚Nein, wie kann das sein? Von aussen?‘. Oh mein Gott, niemand glaubte mir, bis ich dann ein Foto gemacht habe.“</p>
<p><i>Die Sensibilität für die Unordnung und die Eigeninitiative waren bei einigen Mieter/innen bereits vorhanden und könnten Ausgangspunkt gewesen sein für die Bereitschaft sich zu engagieren. Dass die Mieterschaft die guten Wohnbedingungen schätzt, erleichterte die Lösung der Probleme.</i></p> <p>Der Startschuss...</p> <p><i>...war hier die Mieter/innenversammlung. Sie brachte den Stein ins Rollen.</i></p>	
<p><i>Am Anfang braucht es eine MIETER/INNEN-VERSAMMLUNG, welche die Neugierde weckt.</i></p> <p><i>Die Mieter/innenversammlung war also die INITIATIVE, die den Prozess auslöste.</i></p> <p><i>Wichtig: die Mieter/innenversammlung war obligatorisch und die</i></p>	<p>Person C: „Als die erste Einladung für unsere Mieter/innenversammlung gekommen ist, haben wir gedacht, was ist das? Was soll das für eine Versammlung sein? Gehen wir doch einfach mal hin und schauen, was das ist und was dort gemacht wird. Und dann sind wir an die Mieter/innenversammlung gegangen und haben gesehen, dass mit dem Projekt etwas erreicht werden kann.“</p> <p>Person A: „Initiative, als erstes braucht es Initiative. Ja, es waren alle Leute bereit, etwas zu machen. Aber wir wussten nicht, was und wie wir es machen mussten. Zuerst braucht es Initiative. Wir haben viele Sitzungen im Schweighof-Restaurant gehabt und haben dort aufgeschrieben, was wir wollen und was wir machen können. Nachher hatten viele Leute verschiedene Ideen.“</p> <p>Person C: „200 Leute waren da. Die wurden alle eingeladen...Von allen Familien musste eine Person gehen. Man musste in diese Sitzung gehen. Es war dann auch die Chefin dabei.“</p> <p>Person G: „Es war fast zwingend, dass alle Familien kommen. Dass sie informiert werden. Und damals (...) wirklich, fast alle Familien sind damals gekommen.“</p>

<p><i>Chefin war anwesend.</i></p> <p><i>Mit PARTIZIPATION lassen sich gemeinsame Lösungen finden.</i></p>	<p>Person E: „Es wurde eine Sitzung im Schweighof-Restaurant gemacht. Wir teilten uns in Gruppen auf, jede Gruppe bestand aus fünf, sechs Personen. Und die Verwaltung machte auch ein Blatt. Wie das gemacht wird, was geändert werden muss, was verbessert werden soll und was für eine Idee jeder hat. Dann hat jeder seine Ideen aufgeschrieben.</p> <p>Ich glaube, das hat viel geholfen. Ich glaube, nach dieser Sitzung, wo wir gemacht haben, wusstest du schon etwas mehr, wie man das Problem lösen kann. Wenn es so viele Leute hat, gibt es viele Ideen. Und diese Ideen muss man nachher weiterkochen und am Ende kommt ein gutes Menü heraus.“</p>
<p><i>Wir wissen jetzt: die obligatorische Mieter/innenversammlung war die Initiative, die den Stein zur Lösungsfindung ins Rollen brachte. Entscheidend war dabei die Partizipation der Mieter/innen. Aber...</i></p> <p>Blick durch die Haustüre</p>	
<p><i>Die Interviews zu Beginn des Projektes waren für die Mieterschaft selber wohl nicht so wichtig.</i></p>	<p>Person C: „Zuerst sind wir informiert worden über das Projekt...Ja, zuerst sind in jede Familie zwei Leute gekommen. Dann sind wir über das Projekt informiert worden. Ob wir das möchten oder nicht.“</p> <p>Person G: „Ja, sie haben einen Praktikant.“</p> <p>Person C: „Ja, der hat alles aufgeschrieben, worüber wir gesprochen haben.“</p> <p>Person B: „Und danach ist das Projekt gekommen.“</p>
<p><i>Durch die Mieter/innenbefragung fand eine Sensibilisierung für das Projekt statt. Aber ob dadurch auch Partizipation erreicht werden konnte, ist nicht ersichtlich.</i></p> <p><i>Die Mieter/innenversammlung war offensichtlich die Initiative zur Lösungsfindung.</i></p> <p><i>Was hat dazu beigetragen, dass die Wirkung der Mieter/innenversammlung nicht gleich nach der Durchführung wieder „verpuffte“? Die Mieter/innen beschreiben hier diejenigen Massnahmen, die aus ihrer Sicht dafür gesorgt haben, dass die Lösung der Probleme im Siedlungsalltag nachhaltigen Erfolg hatte.</i></p> <p>Person G: „In den Häusern haben die Hausverantwortlichen geholfen, dass es besser wurde.“</p> <p>Person C: „Und dann die Waschküchensitzung. Das ist die Hauptsache.“</p> <p>Person F: „Eigentlich immer gewesen.“</p> <p>Person E: „Für die Frauen.“</p>	

Person E: „Die Haussitzungen haben auch geholfen.“

Wichtige Massnahmen waren die Hausverantwortlichen, die Waschküchensitzungen und die Haussitzungen.

Wie sieht die Aufgabe von Hausverantwortlichen aus?

Jedes Haus verfügt über eine Hausverantwortliche, einen Hausverantwortlichen als Kontaktperson zwischen der Verwaltung, der Sozialarbeiterin oder dem Hauswart. Dieser Informationsaustausch soll dazu beitragen, dass Konflikte in den Häusern und in der Siedlung früher erkannt und gelöst werden können. Ebenso werden sie für kleinere Arbeiten zur Bewältigung der Alltagsprobleme eingesetzt. Beispielsweise helfen sie bei der sachgemässen Entsorgung von Altpapier und Karton mit, indem sie ihre Nachbarn mit Infotafeln auf diese Entsorgungstage hinweisen.

Schritt für Schritt – der Weg zum Ziel

Schritt 1: Die Hausverantwortlichen

Was bewirken die Hausverantwortlichen und was ist ihre Funktion?

Die Hausverantwortlichen bewirken, dass die Ordnung besser ist und die Leute achtsamer sind.

Die Hausverantwortlichen erhalten informelle Unterstützung.

Person G: „Also im Haus ist die Ordnung viel besser geworden. In der Waschküche und auch im Treppenhaus. Die Leute wissen jetzt, dass es jemanden gibt der schaut und so sind sie noch etwas vorsichtiger geworden.“

Person B: „Ja, es hat sich viel verändert. Bevor es bei uns die Hausverantwortlichen gab, war es schon schwierig, weil jeder hat gewaschen, wie es ihm gerade passte, auch am Sonntag. Niemand schaute und es gab keine Kontrolle. Aber jetzt mit den Hausverantwortlichen wäscht jede Familie einen Tag.“

Person C: „Unser Haus hat sich auch verändert, seit sie (A) Hausverantwortliche ist. Aber ich helfe mit, sie ist den ganzen Tag nicht zuhause. Ich bin mehr zuhause. Und wenn jemand etwas macht, was er nicht machen sollte, melde ich melde es ihr (Person A).“

Person A: „Wie eine Spionin...“

Person A: „Ich habe auf dem Fenstersims im Treppenhaus oft eine leere Zigaretenschachtel gefunden. Ich habe gedacht, wem gehört dieses leere Schachtel. Dann habe ich einen Jugendlichen gesehen. Ich sagte zu ihm: ‘Bitte, wirf das nächste Mal nicht die leere Schachtel ins Treppenhaus’. Und er hat gelacht. Und nachher habe ich keine leeren Schachteln mehr gefunden...Und auch die Kinder. Sie haben nicht Angst. Aber viele Kinder und so, wenn sie mich sehen, verhalten sich ganz anders. Ich weiss nicht, vielleicht haben sie Res-

<p><i>Hausverantwortliche haben Erziehungsautorität und erhalten Respekt.</i></p> <p><i>Die Hausverantwortlichen erinnern die Mieter/innen an ihre Aufgaben.</i></p>	<p>pekt.“</p> <p>Person B: „Zum Beispiel wenn du als Hausverantwortlicher zu einer Familie gehst und etwas wegen der Waschmaschine oder etwas anderes Fragen willst, passiert folgendes: wenn du klopfst und sie die Tür öffnen, nehmen sie sofort die Schuhe rein. Die denken einfach, du klopfst wegen den Schuhen. Dann sage ich: ‘Eigentlich wollte ich etwas anderes Fragen. Nein, ich war nicht wegen den Schuhen hier. Ich wollte bezüglich der Waschmaschine etwas fragen.’ Dann nehmen die einfach sofort die Schuhe rein.“</p> <p>Person C: „Mit den Zeitungen ist es auch viel besser geworden, oder? (B und G bejahen). Jeder Hausverantwortliche hängt einen Zettel an der Tür auf, auf welchem steht: " Morgen sind Zeitungen oder Kartons zum Wegwerfen". Alle Frauen oder Männer die Familien haben, haben viel zu tun mit ihren Kindern, so dass sie die Zeitungen manchmal nicht rausbringen. Wenn man aber einen Zettel aufhängt, einen Brief, dann sieht jeder ‘ah, morgen ist Zeitungsabfuhr’. Das ist gut. Vorher haben wir das nicht gehabt. Man musste selber schauen und wissen, dass wir die Zeitungen jede zweite Woche wegwerfen können.“</p>
<p><i>Funktioniert das eigentlich, ohne mit den Leuten zu reden? Nein, natürlich spielt die Kommunikation eine wichtige Rolle.</i></p>	
<p><i>Direktes und rasches Ansprechen von Problemen hilft.</i></p> <p><i>Auch die Art, wie etwas gesagt wird, ist wichtig: Freundlichkeit führt schnell zum Ziel.</i></p> <p><i>Manchmal müssen die Hausverantwortlichen auch ein wenig erziehen und kontrollieren.</i></p>	<p>Person A: „Es gab das Problem mit dem Rauchen im Treppenhaus. Ich finde, man sollte solche Sachen auch direkt ansprechen, wenn man jemanden sieht: ‘Bitte, das ist nicht gut. Rauchen ist verboten. Bitte alle draussen Rauchen’. Die sollen warten, bis sie draussen sind.“</p> <p>Person F: „Eben, letztens habe ich mal reklamieren müssen (A lacht). Am Sonntag am Morgen haben sie über mir in der Dreizimmer-Wohnung von halb Zehn bis um halb Zwölf staubgesaugt. Von halb Zehn bis um halb Zwölf. Dann bin ich dann rauf.“</p> <p>Person B: „Und der Hauswart hat auch immer gute Laune. Auch wenn die Kinder am Abend ein ‘Puff’ im Quartier hinterlassen, lacht und begrüsst uns der Hauswart. Er sagt nicht: ‘Ah, schaut mal was ihr gemacht habt’. Nein, er sagt: ‘Hallo, hallo’. Und ‘Ciao, wie geht es euren Kindern?’ Er sagt nicht zu uns: ‘Ihr schaut nicht zu euren Kindern’. Er ist sehr nett.“</p> <p>Person G: „In fast jedem Haus gibt es Familien oder eine Familie, die einfach nicht mitmachen wollen. Solche Sachen sind eben schwierig. Man muss diese Familien so eine Art wie erziehen. Man muss immer mit den Leuten reden und so. Es ist eine Gewohnheit, dass man die</p>

	<p>Schuhe auszieht, bevor man in einem Haus in eine Wohnung reingeht. Dann muss man den Leuten sagen: 'bitte stellen sie nicht 20 Schuhe vor die Wohnungstür'."</p>
<p><i>Und wenn reden nichts nützt, hilft schreiben... oder in besonders hartnäckigen Fällen wird Unterstützung von aussen geholt und eine Krisensitzung abgehalten.</i></p>	
<p><i>Wenn reden nichts nützt, hilft oft ein Zettel...</i></p> <p><i>...oder eine Sitzung mit der Siedlungs-Sozialarbeiterin.</i></p>	<p>Person G: „Oder beispielsweise haben wir gemerkt, dass junge Leute unten in der Waschküche rauchen. Und zwar nicht nur Zigaretten. Es wurden andere Sachen geraucht. Und dann habe ich sofort einen Zettel geschrieben. Und den habe ich jetzt der Siedlungs-Sozialarbeiterin gegeben. Es ist nachher weniger geraucht worden.“</p> <p>Person G: „Die Kinder werfen manchmal Papierchen auf den Boden im Treppenhaus. Wir haben unter dem Treppenhaus einen Platz, wo die Leute manchmal Karton oder Papier hinstellen. Dann habe ich einmal einen Zettel geschrieben. Es sei nicht in Ordnung, dass sie an diesem Platz Karton oder Papier hinstellen. Einerseits wegen der Feuerpolizei und andererseits weil wir jeden Monat fürs Treppenhausputzen Geld zahlen. Und dann habe ich noch geschrieben, dass sie das ihren Kindern auch beibringen sollten. Und das hat wirklich etwas bewirkt. Und wenn ich sehe, dass die Leute auf meine Zettel positiv reagieren, dann freut es mich natürlich.“</p> <p>Person C: „Also bei uns haben wir ein Problem mit einer Familie gehabt. Mit der Waschküche. Und dann hat diese Familie die Siedlungs-Sozialarbeiterin -angerufen. Sie ist gekommen und der Hauswart ist gekommen. Und noch eine Sozialarbeiterin von einer anderen Stiftung ist gekommen. Alle haben wir über das Problem geredet. Dann ist es (...) gelöst worden. Plötzlich ist es gut gegangen.“</p> <p>Person B: „Wenn wir ein Problem nicht mehr selber lösen können, dann müssen wir die Siedlungs-Sozialarbeiterin informieren. Dann kommt sie, organisiert ein Treffen und dann schaut sie und spricht mit den Leuten.“</p>
<p><i>Nebst den Hausverantwortlichen wird von den Mieter/innen die Waschküchen- und Haussitzung als zweite wichtige Massnahme zur Bewältigung der Alltagsprobleme genannt.</i></p> <p>Schritt 2: Die Waschküchen- und Haussitzung</p> <p><i>Was genau muss man sich unter einer Waschküchensitzung vorstellen? Und wie hat diese Massnahme zur Problemlösung beigetragen?</i></p>	
<p><i>Die Waschküchensitzungen finden tatsäch-</i></p>	<p>Person C: „Wenn wir eine Waschküchensitzung hatten, sind wir in den Keller gegangen. Einfach dort, wo die Waschküche ist. Dort ha-</p>

<p><i>lich in der Waschküche statt!</i></p> <p><i>Ein gemeinsam erarbeiteter Waschplan war Teil der Problemlösung...</i></p> <p><i>Ebenso ein Reinigungsplan für die Waschküche- der Staubsauger steht nun immer griffbereit da.</i></p>	<p>ben wir fünfzehn Minuten oder eine halbe Stunde geredet. So lange hat das jeweils gedauert.“</p> <p>Person C: „Das war eben das grosse Problem, die Waschküche. Es hat viele Leute gehabt wo gewaschen haben. Dann haben sie die Wäsche aufgehängt und zwei, drei Tage im Raum gelassen. Und dann musste die nächste Person, die ihre Wäsche waschen wollte und den Raum brauchte, bei der entsprechenden Person läuten gehen. Dieses Problem hatten wir früher...Aber damit jeder weiss, wie die Regeln in der Waschküche sind, haben wir selber einen Plan gemacht: wer an diesem Tag waschen will, schreibt auf um welche Zeit er möchte, und wann er die Wäsche aufhängen möchte.“</p> <p>Person B: „An einem Abend wurden alle Leute vom Haus eingeladen. An diesem Abend wurden die Tage zum Waschen verteilt. Wir wurden gefragt, an welchem Tag wir waschen können. Es waren alle einverstanden mit ihren Tagen, glaube ich. Wir sind sechs Familien. Wir waschen von Montag bis am Samstag, dann am Sonntag ist sowieso Ruhetag. Sonst läuft alles gut.“</p> <p>Person A: „Und putzen auch. Wir haben einen Staubsauger in der Waschküche.“</p> <p>Person C: „Ja, wir haben einen Staubsauger in der Waschküche gelassen. Jeder saugt selber, lüftet und schreibt auf, dass er das gemacht hat. Wirklich, in unserem Haus läuft es sehr gut.“</p>
<p><i>Und aus der Waschküchensitzung entstehen manchmal auch Sitzungen zu ganz anderen Themen.</i></p>	
<p><i>Die Frauen organisieren sich selber.</i></p>	<p>Person C: „Und dann treffen sich alle Frauen am Sonntagabend ab und zu im Keller. Dieses Treffen betrifft nur die Frauen und hat mit der Waschküche, dem Trockenraum und dem Treppenhaus zu tun. Und mit den Kindern.“</p>
<p><i>Natürlich lief die Umsetzung der Massnahmen nicht völlig reibungslos. Es gibt auch Leute in der Siedlung, die sich nicht an die vereinbarten Regeln halten.</i></p> <p>Sandkörnchen im Getriebe</p>	
<p><i>Es gibt immer Unbelehrbare, die sich bewusst nicht an die Regeln halten...</i></p>	<p>Person A: „Man muss mit den Schuhen etwas machen draussen im Gang. Also ein Beispiel. Ich habe drei Kinder und sie (C) vier. Wir haben nicht nur ein Paar Schuhe, sondern vier Paare Schuhe. Acht Paar Schuhe. Das ist normal mit so vielen Kindern. Ich kann nicht jede Woche die Schuhe waschen. Zudem kann ich die Schuhe nicht</p>

<p><i>...und es gibt die anderen, die sich zwar an die Regeln halten möchten, aber bei der Umsetzung noch etwas Mühe haben.</i></p>	<p>im Wohnzimmer lassen. Das stinkt. Und deshalb braucht es eine Kiste. Aber aus Metall und nicht aus Holz. Und nachher sollte diese Kiste an die Wand gehängt werden und die Sommer oder Winterschuhe darin versorgt werden. Normalerweise hat man im Sommer Sommerschuhe. Im Winter Winterschuhe. Die anderen nicht benutzten Schuhe sind im Keller. Die muss man wechseln. Und deshalb haben wir Probleme. Aber was nützt das, wenn die Mieter/innen nicht mitmachen. Auch die Mieter/innen müssen etwas machen.“</p> <p>Person G: „[Dann muss man den Leuten sagen: ´bitte stellen sie nicht 20 Schuhe vor die Wohnungstür´.] Und das akzeptieren sie nicht. Es gibt bis heute Familien, wo nichts von dem Wissen wollen. Das gibt es immer noch. Und solche Sachen sind natürlich schwierig.“</p> <p>Person F: „Gerade letzte Woche ist wieder etwas gewesen. Dort wo die Container sind, hat jemand einfach die Bretter eines zerlegten Schrankes hinter die Container getan. Die nehmen doch diese Bretter nicht mit, wenn die Abfallabfuhr kommt. Die Abfallabfuhr nimmt doch das nicht mit. Jemand muss das doch wieder versorgen.“</p> <p>Person F: „Was mich immer noch ein bisschen aufgeregt hat ist, wenn Papier- oder Kartonabfuhr gewesen ist. Dann nehmen sie nicht alles mit. Und dann bleibt das einfach wieder liegen.“</p> <p>Person C: „Ja, das ist weil die Zeitungen oder Kartons nicht zusammengebunden sind.“</p>
<p><i>Mit diesen Einzelfällen muss man leben können und sich an diejenigen halten, die einen unterstützen.</i></p> <p><i>Im Ganzen wurden die gesetzten Ziele erreicht. Zu all diesen Erfolgen haben aber nicht nur die Mieter/innen mit ihren Ressourcen beigetragen, sondern auch weitere Personen, die das Projekt tatkräftig unterstützt haben. Wer dabei auch noch wie geholfen hat, das ist hier zu lesen:</i></p> <p>Die Baumeister des Erfolges</p>	
<p><i>Die Verwaltung war Mitinitiantin beim Projekt.</i></p> <p><i>Und auch wichtig: eine Fachperson, die Interesse für die Mieter/innen</i></p>	<p>Person E: „Die Verwaltung zuerst.“</p> <p>Person F: „Eben, wollte ich gerade sagen, die Verwaltung. Die hat das organisiert.“</p> <p>Person E: „Dort hat es angefangen, dann haben wir weitergemacht.“</p> <p>Person C: „Ja, ja, die Verwaltung. Sie haben zuerst eine Sozialarbeiterin gesucht....Ich denke, nicht jede Stiftung oder jede Verwaltung</p>

<p><i>zeigt.</i></p> <p><i>Und eine Verwaltung, die sich darum bemüht, dass Wünsche umgesetzt werden.</i></p>	<p>hat eine Sozialarbeiterin, die sich so für die Mieter/innen interessiert.“</p> <p>Person G: „Also, es gibt einen weiteren Punkt, den ich positiv finde. Dass die Verwaltung sich bemüht, unsere Wünsche zu erfüllen, die sie an unseren periodischen Treffen hören. Sie versuchen, unsere Wünsche zu realisieren. Jetzt werden sie im Sommer auch ein Fest organisieren. Oder der Fussballplatz wird auch renoviert und der Bastelraum hat man wieder aktiviert. Der war lange Zeit geschlossen. Das ist natürlich alles positiv für die Leute, die hier wohnen.“</p> <p>Person F: „Was ich noch sagen wollte, mit der Verwaltung ist es natürlich auch super. Da hast du nie nichts mit der Verwaltung. Das muss ich also sagen.“</p> <p>Person B: „Ohne Verwaltung können wir nichts machen. Und ohne die Siedlungs-Sozialarbeiterin können wir auch nichts machen.“</p>
<p>Fazit</p>	
<p><i>Aktive Zufriedenheit: Die Ziele sind erreicht, die Menschen engagieren sich weiter.</i></p>	<p>Person G: „Also im Haus ist die Ordnung viel besser geworden.“</p> <p>Person A: „Wir hatten vorher mehr Probleme und wenn etwas war, ist man zum Hauswart gegangen. Jetzt gibt es Verantwortliche in den Häusern und wenn es ein Problem gibt, schaut man als erstes mit diesen. Dort wo ich wohne ist es normal, dass es zwischen den Frauen Probleme bezüglich dem Waschen gibt. Aber jetzt - wenn es solche Probleme gibt - treffen wir uns alle im Keller und reden höflich mit den Frauen. Jetzt haben wir weniger Probleme. Das ist ganz gut und ist vor allem wegen dem Projekt.“</p> <p>Person F: „Die Unordnung in der Siedlung. Die Unordnung, das hat gebessert. Ja, es werden einfach nicht mehr so viele Sachen rumgeworfen.“</p> <p>Person B: „Wir sind sehr stolz. Ja.“</p>

4.2 Wir und die anderen

In der zweiten Geschichte „Wir und die anderen“ wird aufgezeigt, wie der grosse Zusammenhalt innerhalb der Siedlung WkF entstehen konnte und weshalb die Integration der Siedlung in das Quartier Friesenberg im 'Jetzt' noch nicht erwartet werden kann.

<p>Wir und die anderen</p> <hr/> <p><i>In der zweiten Geschichte wird beschrieben, ob und wie aus Sicht der Mieter/innen die Integration gefördert und soziale Kohäsion innerhalb der Siedlung erreicht werden konnte.</i></p> <p><i>Bevor wir jedoch mit der Geschichte beginnen, möchten wir beschreiben, wie wir dem Zusammenhalt in der Siedlung im Interview begegnet sind. Am Interviewtermin nahmen sechs Mieter/innen teil: es war am späteren Freitagabend nach einer langen Arbeitswoche. Uns hat beeindruckt, wie offen sich die Leute begegneten. Die ersten zwei Personen, die in den Sitzungsraum kamen, kannten sich nicht. Sofort begann ein heiteres Gespräch darüber, wer der andere war, wer bereits wie lange in welchem Haus wohnte, zu wem welche Kinder gehörten. Mit der Zeit füllte sich der Raum mit den Interviewteilnehmerinnen und -teilnehmer. Die Gespräche setzten sich in einer wohlwollenden, heiteren Stimmung fort. Es war ein freundliches, neugieriges aufeinander Zugehen. Nie entstand eine beklemmende Stille. Im Gegenteil, es wurde lebhaft miteinander gesprochen und gescherzt. Eine Person stiess als letzte dazu, als das Interview bereits begonnen hatte. Sie hatte noch Besuch und kam deshalb später, ohne dass sich die anderen darüber aufgehalten hätten. Es herrschte Wohlwollen allen gegenüber...</i></p>	
<p>Zusammenhalt nach innen</p> <p><i>Der Zusammenhalt nach innen ist nicht Programm, aber Alltag, der sich an vielen konkreten Situationen zeigt. Die Mieter/innen leben...</i></p> <p>...WIE EINE GROSSE FAMILIE</p>	
<p><i>Wenn sich eine Gruppe wie eine Familie fühlt, ist das soziale Kohäsion in Reinform.</i></p>	<p>Person A: „Wir leben hier wie eine Familie....Wenn du Hilfe brauchst helfen wir einander, auch die Kinder....Bei uns geht es ganz gut. Wir reden alle miteinander. Und wenn jemand etwas vier Stockwerke hochtragen muss, dann hilft die Nachbarin oder auch die Kinder helfen: 'Ah, brauchst du Hilfe? Ich kann dir helfen'.... Oder ein anderes Beispiel: in meiner Wohnung mache ich Ordnung. Warum soll ich nicht auch im Keller Ordnung machen? Oder wenn ich ein Glas Wasser trinke oder so. Dann wasche ich das Glas selber ab. Man soll nicht warten, bis jemand anderes kommt und mein Glas wäscht... Das muss jede Person selber machen. Ich sage das auch meiner Familie, den Kindern.... Das ist unser Haus. Wir leben hier alle zusammen wie eine grosse Familie. Unsere Kinder leben hier... Wenn die Kinder beispielsweise eine Glace im Treppenhaus essen, dann sollten sie das Papier nicht im Treppenhaus wegwerfen. Die Treppe muss sauber bleiben... Das muss man jeder Mutter und jedem Vater sa-</p>

	<p>gen:...Meine Kinder sind deine Kinder....Und das die Kinder die Treppe nicht schmutzig machen sollten...Wir sind wie eine grosse Familie. Alle Kinder sind unsere Kinder.“</p>
<p><i>Und wie in einer Familie helfen sich alle gegenseitig, übernehmen Verantwortung und schauen zueinander. Wie wird eine Siedlung zur Familie?</i></p> <p>Die Unterstützung am Anfang...</p> <p>DAS TANDEM</p>	
<p><i>Das Tandem – eine gute Basis zum Kennenlernen, Kontakte knüpfen und Tritt finden beim Einzug.</i></p>	<p>Person F: „Also, diese Zusammenkünfte sind ja gekommen wegen den Ausländern. Einfach dass alle integriert werden. Vorher hat es das ja gar nicht gegeben. Da sind Leute gekommen oder wieder ausgezogen. Man ist überhaupt nie in Kontakt gekommen.“</p> <p>Person G: „Es gibt jetzt eine neue Tradition, welche mit dem Projekt angefangen hat. Und zwar das Tandem. Jede Familie, wo neu in die Siedlung zieht, wird von einer Mieterin/einem Mieter wenn möglich mit gleicher Nationalität besucht. Die Familie erhält zur Begrüssung beispielsweise Blumen oder eine andere Kleinigkeit. Die Familie wird durch die Mieterin/den Mieter über die Siedlung informiert. Beispielsweise wie sieht es aus mit waschen, wie ist das Leben im Quartier. Solche Sachen. Das ist gut für die neue Familie. Dass sie sich nicht so alleine fühlen.“</p>
<p><i>Das Tandem-Angebot ermöglicht den Einstieg in die Gemeinschaft. Die Siedlung wie auch die Familie sind Gemeinschaften, in denen man miteinander leben und auskommen muss. Mit entsprechenden Angeboten kann der Zusammenhalt gefestigt werden und die Entwicklung eines Wir-Gefühls unterstützt werden...</i></p> <p>Wir-Gefühl</p>	
<p><i>Somalischer Frauentreff</i></p> <p><i>Ein Ort für Frauen, wo sie sich in Ruhe über Alltagsprobleme oder die Siedlung unterhalten können, scheint wichtig zu sein.</i></p>	<p>Person B: „Ich komme von Somalia. Wir Frauen sehen uns sehr wenig und nur kurz, zum Beispiel an der Bushaltestelle oder im Coop. Deshalb haben wir Frau Sanders von der Verwaltung gefragt, ob wir einen Raum haben können, wo wir uns treffen können. Wir haben ihr gesagt, dass wenn wir an der Haltestelle oder im Coop sind, wenig Zeit haben und nicht laut über Sachen wie beispielsweise die Siedlung, das Quartier, den Spielplatz oder unsere Kinder reden können. Jetzt treffen wir uns im Monat einmal, nicht alle Suaheli Familien, aber zehn von denen. Wir können einfach miteinander reden, essen und lachen. Jede kocht etwas und bringt Getränke mit. Jetzt haben wir mehr Kontakt und sprechen darüber, was es Neues gibt.“</p> <p>Person C: „Mein Mann und ich waren viele Male mit der Siedlungs-</p>

<p><i>Überall in der Welt: Feste verbinden</i></p>	<p>Sozialarbeiterin zusammen am Abend. Und mit anderen Leuten. Und dann haben wir begonnen, Feste zu organisieren. Es gibt im August ein Siedlungsfest... Das Siedlungsfest, welches wir machen, machen wir selber.... Ein Frauenfest haben wir schon gehabt. Ja, das ist ganz anders als früher. Wir haben mehr Kontakt jetzt mit den Mieter/innen von dieser Siedlung.“</p> <p>Person C: „Wir haben für alle Frauen ein Frauenfest gemacht... Alle Frauen und Mädchen sind von der die Siedlungs-Sozialarbeiterin mit einem Brief zu diesem Fest eingeladen worden. Jede Frau hat etwas von ihrer Kultur mitgebracht. Dann haben wir von unserem Land Musik mitgebracht und unsere Tänze vorgeführt. Wie wir getanzt haben, oh Gott.“</p> <p>Person F: „Und jetzt wollen sie ja ein Quartierfest machen.“</p> <p>Person C: „Jetzt wird es vielleicht noch schöner. Dann sind die Männer auch dabei (Gelächter).“</p>
<p>Neue Gruppen</p> <p><i>Wir haben jetzt vorwiegend von Angeboten für die Frauen erfahren. Wie sieht es mit den Männern aus? Es gibt zwar eine Männergruppe, aber laut Aussage der Siedlungs-Sozialarbeiterin wird dieses Angebot von den Männern der Siedlung WfkF nicht besucht.</i></p>	
<p><i>Bei den Männern funktioniert das Angebot nicht:</i></p> <p><i>Einige treffen sich informell im Restaurant...</i></p> <p><i>... und andere gehen ihren Hobbies nach.</i></p>	<p>Person F: „Die Männergruppe, die muss arbeiten gehen. Die haben keine Zeit.“</p> <p>Person C: „Wir Frauen arbeiten auch.“</p> <p>Person B: „Aber Männer haben sicher keine Zeit, denke ich. Die haben keine Zeit denke ich. Wenn ich nämlich die Männer Frage: ‘wollt ihr nicht einfach auch ein Männerfest machen oder ein Treffen?’ Dann sagen die: ‘Nein, nein.’“</p> <p>Person E: „Wir haben schon ein Männertreffen. Im Restaurant. Mit den männlichen Nachbarn wenn man guten Kontakt hat, dann geht man schon ins Restaurant. Mit den Nachbarn und anderen Kollegen. Ob das alle Männer in der Siedlung machen weiss ich nicht.“</p> <p>Person F: „Männer haben noch Hobbies. Sagen wir jetzt Männerchor, Schiessverein und dann gehen die einfach dorthin mit den Kollegen.“</p>
<p><i>Aus der Diskussion entstehen neue Wünsche:</i></p> <p>DIE FRAUEN AUS DEM KOSOVO</p>	

<p><i>Aha, da ist noch einmal etwas zur Sprache...</i></p> <p><i>Und spannend, zu nicht wahrgenommenen Ressourcen...</i></p> <p><i>...wo man in Zukunft weitere Brücken schlagen könnte?</i></p>	<p>du mit den Leuten nebenzu reden können. Und jetzt mit den Ausländern ist es halt schwierig.“</p> <p>Person C: „Ja, aber wir reden auch deutsch.“</p> <p>Person B zu Person F: „Es wäre schön, wenn Sie immer zu unseren Treffen kommen könnten, dann könnten wir auch ‘Schwizerdütsch’ von Ihnen lernen (Gelächter).“</p> <p>Person F: „‘Schwiizerdütsch, gäll’ (lacht).“</p> <p>Person B: „‘Gäll’ (lacht). Das wäre auch gut für uns. Ja, dann könnten wir an jedem Treffen ein Wort mitnehmen, dann können wir nächstes Mal dann ‘Schwizerdütsch’ mit Ihnen reden, ‘gäll’.“</p>
<p><i>Spannend hier war, dass die Diskussion über Angebote zum Quartier erst wieder lebendig wurde, wenn diese einen positiven Effekt auf die Siedlung hatten. Es sieht so aus, als bräuchte es weitere Arbeit, damit das Wir-Gefühl in der Siedlung noch weiter gestärkt wird. Erst dann scheint eine Integration der Siedlung ins Quartier möglich...</i></p> <p>Die Arbeit geht weiter</p>	
<p><i>Aktive Zufriedenheit zum zweiten. Die Leute lernen sich durch die Angebote besser kennen und kommen sich näher...</i></p> <p><i>...aber wie gesagt: die Arbeit geht weiter. Der Aufbau und die Stärkung des Wir-Gefühls sind auch in Zukunft zentral.</i></p>	<p>Person B: „Alles hat mit Projekt begonnen. Vorher haben wir uns nicht so gekannt.“</p> <p>Person E: „Die Leute kommen sich jetzt immer näher.“</p> <p>Person F: „ Ja, man hat eher ein bisschen Kontakt. Vor dem Projekt hat man einfach gewohnt und nie ist etwas passiert. Und jetzt sagen wir, wenn man mal etwas hat, dann könnte man ja jemanden anrufen. Nicht unbedingt die Verwaltung, sondern beispielsweise auch die Nachbarn.“</p> <p>Person C: „Aber was ich nicht so gut finde ist, dass wenn wir ein Treffen mit der die Siedlungs-Sozialarbeiterin haben oder so, dann kommen nur wenig Leute obwohl sehr viele Familien in dieser Siedlung wohnen. Ja, das finde ich ein bisschen schade für uns alle. Die anderen Familien wohnen und leben auch da mit ihren Kindern und mit uns.“</p>

5 Diskussion

5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Ziel dieser Evaluation sind die Dokumentation der Erfolgsgeschichte des Projekts „Zusammen-Leben Friesenberg“ und die analytische Erarbeitung von Erfolgsfaktoren im Hinblick auf die Übertragbarkeit des Projekts in andere Kontexte. Zu diesem Zweck erfolgte die Befragung bewusst mit Hausverantwortlichen aus Häusern, in denen die Projektziele gut erreicht wurden, um beschreiben zu können, wie die Erfolge zustande gekommen und wie sie an andere Quartiere vermittelbar sind. Die Angaben beschränken sich dabei auf das Teilprojekt 1.

Die wichtigsten Ergebnisse aus der Sicht der Mieter/innen, die im Gruppeninterview und in den beiden (Erfolgs-)Geschichten zu Wort gekommen sind, betreffen die sichtbaren Probleme, die gelöst werden konnten: Unordnung und Littering sind nach den Aussagen der Befragten in ihren eigenen Häusern kaum mehr vorhanden, und wenn Unordnung entsteht oder wenn auch nur ein Jugendlicher eine Zigarettenkippe im Treppenhaus liegen lässt, dann handeln die Mieter/innen unmittelbar, höflich und bestimmt. Darüber, wie mit Alltagsproblemen umgegangen wird, bestehen Klarheit und Konsens. Die Mieter/innen finden eindeutig, ihre Lebensqualität hat sich verbessert.

Nicht auf den ersten Blick sichtbar sind die Veränderungen im sozialen Klima innerhalb der Siedlung. Die sehr hohe soziale Kohäsion bildete sich auch in der Interviewsituation deutlich ab. Offenheit, Interesse und ausgeprägte Toleranz unter den Mieter/innen sind grundlegende Faktoren für die hohe Zufriedenheit.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden im Gruppeninterview als erstes nach ihrer eigenen Zufriedenheit mit dem Leben im Haus und in der Siedlung gefragt. Auf einer Skala von 1-6 markierten Sie die Zufriedenheit mit dem Leben vor dem Projekt (rot) und heute (grün) folgendermassen:

Rot: vor Projekt **Grün: Heute**

a) Wie zufrieden bin ich mit dem Leben hier in meinem Haus?

Gar nicht: 1 2 3 4 5 6: Sehr gut.

Rot: vor Projekt **Grün: Heute**

b) Wie zufrieden bin ich mit dem Leben hier in der Siedlung?

Gar nicht: 1 2 3 4 5 6: Sehr gut.

Vor und nach dem Projekt positiv bewertet wurden die Kinderfreundlichkeit der Siedlung, die hohe bauliche Wohnqualität der Häuser und die ausgezeichnete Lage der Siedlung.

Als Begründungen für die verbesserten Zufriedenheitswerte im **Haus** nannten die Mieter/innen die Hausverantwortlichen, den Hauswart, die Quartierarbeiterin und die Quartierssozialarbeiterin (die als einzige mit dem Vornamen und nicht mit ihrer Funktion bezeichnet wurde). Die Mieter/innen betonen, dass ein solches Projekt ein besonderes Angebot ist, das nicht alle Siedlungen haben.

Die wichtigste Veränderung in der **Siedlung** ist nach Meinung der Befragten, dass sich die Leute jetzt kennen, dass der Zusammenhalt grösser ist, dass Feste organisiert werden und sich der Kontakt unter den Mieter/innen intensiviert hat. Probleme gibt es immer noch, wobei die sich im Gegensatz zur Situation vor dem Projekt nun in einem normalen Rahmen bewegen. Die Mieter/innen meinen im Interview, dass das wie in der Familie sei - dort gebe es auch ab und zu Probleme, das sei normal, und in der Siedlung sei das sehr ähnlich. Neu sind aber jetzt die Tandems, die Hausverantwortlichen und die räumliche Nähe der Siedlungs-Sozialarbeiterin (mit dem Büro mitten im Quartier) als Ansprechpersonen da – deshalb können Probleme gleich angesprochen und gelöst werden. Auch das ist eine Verbesserung, die durch das Projekt möglich wurde. Darüber hinaus helfen die bessern Kontakte im Quartier, Probleme innerhalb der Familie zu lösen. Weil fast alle Mieter/innen Kinder haben, versteht und hilft man sich gegenseitig. (vgl. Abschnitt „Wertschätzung“ in der Geschichte „Wer wirkt, bewirkt“).

5.2 Erfolgsfaktoren

Im Folgenden werden aufgrund der Ergebnisse aus dem Gruppengespräch und gestützt auf ein Experteninterview mit der Siedlungs-Sozialarbeiterin sowie auf die Analyse der Projektdokumentationen (Zwischenberichte, Projektbeschreibung) die wichtigsten Erfolgsfaktoren aufgelistet, welche das professionelle Handeln der Beteiligten genauer charakterisieren. Die Erfolgsfaktoren dienen einem erweiterten Verständnis der Ergebnisse aus den Interviews und dem Wissenstransfer im Hinblick auf zukünftige ähnliche Projekte.

Erfolgsfaktoren auf der Ebene der Verwaltung

Erfolgsfaktor 1: eine gepflegte Liegenschaft

Die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner betonen immer wieder, wie schön sie wohnen. Sie beziehen das auf die Wohnlage, auf das Preis-Leistungsverhältnis, aber auch auf die Sorgfalt, mit der zur Siedlung geschaut und mit der sie gepflegt wird. Dass Fassaden isoliert, Fenster geputzt, kranke Bäume gefällt werden, wird nicht als selbstverständlich betrachtet. Im Gegenteil, jede einzelne Massnahme wird geschätzt, kommentiert, sogar fotografiert und im Bekanntenkreis diskutiert und bestaunt. Mehrere heutige Hausverantwortliche erzählen auch, dass das Bedürfnis, etwas zu einer so schönen Siedlung beizutragen, sie zu Haus- und Unterhaltsarbeiten vor dem Projekt und zur Übernahme der Verantwortung für ein Haus nach Beginn des Projekts, bewogen hat.²

Für die professionelle Praxis zeigt sich, dass die Pflege der Liegenschaften und der Umgebung ausserordentlich wichtig ist: nicht nur für den Werterhalt der Gebäude, sondern genauso für die Verantwortungsbereitschaft der Mieter/innen. Aus der Literatur ist bekannt, dass Gewalt und Vandalismus in Quartieren durch eine gute Umgebungsgestaltung vermindert werden³. Hier zeigt sich, dass die Wirkung durchaus weiter reicht und die Motivation zu eigenverantwortlichem Handeln im Interesse des Wohnquartiers mit einschliesst.

² Im Interview drückt das jemand so aus: *Wenn alles in schlechtem Zustand wäre, hätten sich diese Leute vielleicht die Mühe auch nicht gemacht, etwas in Ordnung zu halten*

³ Vgl. z.B. Gutzwiller-Helfenfinger, E. (2006). Jugendlicher Vandalismus: Fakten, Fragen, Prävention. In Konferenz der Städtischen Polizeidirektorinnen und Polizeidirektoren KSPD & Polizeidepartement der Stadt Zürich (Hrsg.), *Jugendprobleme - Jugendkriminalität. Referate der Tagung vom 8. September 2005*. Schriftenreihe der KSPD, Band 3. Zürich: Schulthess

Erfolgsfaktor 2: eine präzente Verwaltung

Die Interviewpartnerinnen erwähnen, dass die Verwaltung zugänglich und hilfsbereit sei. Der Kontakt zur Verwaltung sei auch jetzt sehr einfach und angenehm, aber seltener notwendig. Seit dem Projekt könne vieles ganz einfach innerhalb der Haus- oder Siedlungsgemeinschaft gelöst werden. Dennoch wird die Verwaltung als engagiert und interessiert erlebt. Die Mieter/innen schätzen es, dass Verwaltungsvertretungen an den Mieter/innenversammlungen präsent sind. Das unterstreicht nach Meinung der Befragten die Bedeutung der Versammlungen und erhöht deren Verbindlichkeitscharakter.

Für die professionelle Praxis heisst das, dass sich ein personelles Engagement bezahlt macht. Personen der Verwaltung werden stark wahrgenommen, ihre Präsenz geschätzt und als Ansporn wie im positiven Sinn als Verbindlichkeit und Verpflichtung empfunden.

Erfolgsfaktoren auf der Ebene der Projektleitung

Erfolgsfaktor 1: Beziehung statt Status

Aus Gründen der Anonymisierung ist in den Ergebniskapiteln durchgehend von der „Siedlungs-Sozialarbeiterin“ die Rede. Im Gespräch wurde die Fachperson immer mit dem Vornamen genannt. Dies geschah nicht zufällig: die Siedlungs-Sozialarbeiterin ist Person, nicht Fachperson für die Mieter/innen. Das zeigt sich in den Äusserungen im Gruppengespräch ebenso wie darin, dass sich Kinder um sie scharen, wann immer sie in der Siedlung auftaucht. Die Sozialarbeiterin ist Anlaufstelle, Ideenpool, Bezugspunkt, wird aber nie als „Sozialarbeiterin“ bezeichnet und wohl auch nicht als solche betrachtet. Die Autorität, die sie genießt, gründet in den Beziehungen zu den Menschen (deren Namen und Geschichten sie kennt), nicht auf ihrem Status als Siedlungs-Sozialarbeiterin im Auftrag der Verwaltung. Die Beziehungen, die sie herstellt, wirken als Modell für die Beziehungsgestaltung der Mieter/innen untereinander. Es ist anzunehmen, dass hier der Ursprung der beschriebenen hohen sozialen Kohäsion liegt.

Erfolgsfaktor 2: Eigeninitiative wahrnehmen, wertschätzen und weiterführen

Schon vor dem Projekt gab es Mieter/innen, die sich in verschiedener Form um Ordnung und Wohnqualität in der Siedlung kümmerten. Mit der Auswahl dieser Mieter/innen als Schlüsselpersonen ist es gelungen, diese punktuellen Initiativen in kurzer Zeit auszumachen und sie in der Funktion der Hausverantwortlichen zu institutionalisieren. Damit erfahren die betreffenden Mieter/innen offizielle Wertschätzung und einen formellen Statusgewinn, der sie in ihren bisherigen Tätigkeiten bestätigt und sie zu weiterem Engagement ermutigt. Gleichzeitig wird dadurch, dass die Hausverantwortlichen als neue wichtige Akteure in der Siedlung bestimmt werden, eine Voraussetzung für die Nachhaltigkeit des Projekts geschaffen.

Erfolgsfaktor 3: Handlungsfelder konkretisieren und Sicherheit schaffen

Durch die klare Strukturierung der Aufgaben und Funktionen der Akteure (Hausverantwortliche, Hauswart, Tandems, Quartierarbeiterin) in der Siedlung, durch die präzise Zuteilung der Aufgaben und die klare Definition der Abläufe erhalten alle Mieter/innen verständliche, hand-

habbare und sinnstiftende Handlungsfelder. Haus- und Waschküchensitzungen, Kontakttelefone zu Hausverantwortlichen, Hauswart, Quartier- und Siedlungssozialarbeit, sind einfach zugängliche Instrumente im Alltag. Damit haben alle die Möglichkeit, aktiv zu werden, wenn Probleme anstehen, wenn Initiativen wie Feste oder Gruppen gewünscht werden oder wenn andere Bedürfnisse vorhanden sind. Weil sich die Mieter/innen gegenseitig kennen und Hauswart und Hausverantwortliche Respekts- und Vertrauenspersonen zugleich sind, ist Eigeninitiative jederzeit möglich.

Erfolgsfaktor 4: Autoritatives Vorgehen

Die Verbesserung der Lebensqualität in der Siedlung ist nicht spontan und auf Eigeninitiative der Mieter/innen entstanden. Sie wurden deutlich eingefordert. Es wird erwartet, dass alle Mieter/innen an den Haus- und Mieter/innenversammlungen teilnehmen und Weisungen der Hausverantwortlichen, des Hauswarts sind verbindlich. Im Gruppeninterview wurde dies weder in Frage gestellt noch als etwas Aussergewöhnliches oder Besonderes thematisiert. Natürlich wurde erwähnt, dass sich einzelne Familien nicht immer an die Weisungen halten. Doch dann, so die Erklärung, weil sie die Umsetzung gewisser Regeln einfach noch lernen müssen. Selbst schmerzhaft Entschiede (z.B. das Verbot, Geranien auf den Fenstersimsen zu halten) werden so – wenn auch mit Bedauern – akzeptiert. Das autoritative Vorgehen von Verwaltung, Siedlungs-Sozialarbeiterin und Hauswart vermittelt Verbindlichkeit und Klarheit.

Erfolgsfaktor 5: Fördern und Fordern in einer partnerschaftlichen Haltung:

Die Haltung, die im Projekt tragend ist, kann nur interpretativ erschlossen werden. Sie zeigt sich einerseits im Vorgehen der Siedlungs-Sozialarbeiterin, andererseits in der Abgrenzung zu vergleichbaren Projekten. Auffallend sind die Schlüsselfaktoren und ihr Zusammenwirken: Beziehungsorientierung, Partnerschaftlichkeit im direkten Kontakt und autoritative Führung des Gesamtprojekts (Stichwort: „Fördern und Fordern“). Die Beziehungsorientierung zeigt sich im Interesse an den Personen, im aktiven Kontakt zu ihnen, in der physischen Präsenz in der Siedlung und in der Anteilnahme am Alltag und an den persönlichen Schicksalen der Menschen. Die Siedlungs-Sozialarbeiterin begnügt sich nicht mit üblichen Sprechstunden in ihrem Büro, sondern geht zu den Mieter/innen und ist in Kontakt und im Gespräch mit ihnen. Dabei – und das ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Projekt – fokussiert sie die Beziehungsarbeit nie auf die eigene Person, sondern ermöglicht und stärkt Beziehungen zwischen den Mieter/innen und schafft damit die Voraussetzungen für die Nachhaltigkeit der Projekterfolge. Beziehungen werden partnerschaftlich gestaltet: „Ohne Euch können wir nichts tun.“ könnte dazu als einer der Leitsätze formuliert werden, der ausdrückt, dass nicht Hilfe vermittelt sondern gemeinsam an Lebensqualität gearbeitet wird. Die Siedlungssozialarbeit gestaltet sich so dienstleistungsorientiert und richtet sich aus nach den Bedürfnissen der gesamten Siedlung. Dies rechtfertigt auch die erwähnte autoritative Haltung in der Führung: nicht die Bedürfnisse Einzelner zählen, sondern die Bedürfnisse aller. Damit hält sich die Siedlungssozialarbeiterin im Hintergrund und bewirkt gleichzeitig Kohäsion unter den Mieter/innen und die Nachhaltigkeit der Projekterfolge. Als „Nebenprodukt“ entwickelt sich ein starkes Selbstbewusstsein unter den Mieter/innen, welche die Erfolge (durchaus im Bewusstsein und in der Anerkennung der erhaltenen Unterstützung) als ihre eigenen erleben, stolz sind auf ihre Siedlung und ermutigt, an den erreichten Erfolgen weiter zu arbeiten.

6 Empfehlungen

In den Äusserungen der Mieter/innen tauchen neben den rückblickenden Analysen auch Anregungen für die weitere Gestaltung des Quartiers, Bedürfnisse und Entwicklungsmöglichkeiten auf. Im Bewusstsein, dass die Aussensicht der Evaluatorinnen nicht die unmittelbare Projektin-sicht wiedergeben und deshalb anfällig für Fehlinterpretationen sein kann, werden hier die im Gruppengespräch angedeuteten Bedürfnisse aufgenommen und als Empfehlungen und Vor-schläge für die Weiterentwicklung des Projekts formuliert.

Empfehlung 1: Ressourcen der älteren Mieter/innen wahrnehmen

Die Integration verschiedener Nationalitäten scheint weitgehend gelungen zu sein. Unterschied-liche Ethnien leben im Quartier mit grösserer oder kleinerer gegenseitiger Nähe und Vertraut-heit zusammen. Obwohl der Zusammenhalt innerhalb von Gruppen aus denselben Herkunfts-ländern vermutlich höher ist, gibt es keine Gruppe oder Ethnie, die aktiv ausgegrenzt würde. Dennoch zeigen Äusserungen im Interview, dass sich Schweizer und Schweizerinnen, die seit Jahrzehnten in Friesenberg wohnen, eher wenig zugehörig fühlen. Sie möchten mehr Kontakte, teilweise gelingt es ihnen auch, aber sie sind nicht als explizite Ressource im Quartier wahrgenommen oder in das Projekt eingebunden. Das Beispiel des Interviewteilnehmers, der von sei-ner Erfahrung in der Führung multinationaler Teams während seiner Berufstätigkeit berichtet, ist eindrücklich. Es ist auch anzunehmen, dass Mieter/innen, die noch nicht seit Jahrzehnten in der Siedlung leben, diese Ressourcen durchaus schätzen könnten. Im Gespräch jedenfalls wurde der erwähnte Interviewteilnehmer spontan als Deutschlehrer in die Somalische Frauengruppe eingeladen.

Empfehlung 2: Lebensqualität als Richtschnur

Die sorgfältige Pflege der Liegenschaften und der Umgebung erhöht die Lebensqualität der Mie-ter/innen und wird, wie die Äusserungen im Interview zeigen, sehr geschätzt. Neben der Wär-meisolierung der Häuser, dem Entfernen kranker Bäume und der Fassaden- und Fensterreini-gung wurde auch die gute Sicherheit in der Siedlung gelobt. Dass Pflege und Sicherheit aber im Dienst der Lebensqualität stehen und nicht umgekehrt, wurde ebenfalls deutlich. Das Beispiel: Nachdem ein schlecht befestigter Blumentopf von einem Fenstersims gefallen war, wurde aus Sicherheitsgründen das Aufstellen von Blumen auf den Fenstersimsen verboten. Im Interview sorgte das für Gesprächsstoff. Niemand zweifelte zwar den Entscheid an, aber er rief doch Be-dauern hervor. Es wäre, so die Äusserung, doch schön(er) mit Blumen. Sicher handelt es sich hier um ein Bagatellbeispiel, das aber einen Hinweis darauf darstellen könnte, zeigt, woran Interventionen im Quartier durch die Mieter/innen gemessen und beurteilt werden. Lebensquali-tät könnte die Richtschnur heissen, nach der Massnahmen entwickelt, geprüft oder – wie viel-leicht im Fall der Blumen auf den Fenstersimsen – auch wieder modifiziert werden könnten.

Empfehlung 3: Vermittlungsstrukturen stärken

Die Frauen berichten, dass sie ihre Teenager-Töchter mit an Haus- oder Waschküchensitzungen nehmen, damit diese „die Regeln kennen“ lernen. Vielleicht gibt es noch mehr und andere sol-che spontanen Verankerungsstrukturen, die bestehen, aber nicht im Interview thematisiert wur-

den. Solche Strukturen zu stärken könnte mithelfen, die Nachhaltigkeit der Projekterfolge weiterhin zu sichern.

Empfehlung 4: (Quartier-) politische Sensibilität nutzen

Die Integration der Siedlung ins Quartier scheint ein teilweise noch offener Punkt im Projekt zu sein. In der Evaluation mit Storytelling wurde diese Frage nicht vertieft. Dennoch zeigt sich ein möglicher Ansatzpunkt. Das Engagement und die Deutlichkeit, mit der auf das Parkplatzproblem im Quartier hingewiesen wurde, deuten jedenfalls darauf hin, dass eine Integration über gemeinsame quartierpolitische Interessen eventuell leichter möglich sein könnte als über integrative Angebote. Gemeinsame Anliegen oder das Lösen von Konflikten würde den Miter/innen der Siedlung ermöglichen, auch im Quartier „auf Augenhöhe“ agieren zu können und nicht nur als Teilnehmende von unterstützenden Angeboten „nach aussen“ zu treten.