

## Wohngebietsbezogene Mieterstrukturanalysen

GOE Bielefeld, Am Bahnhof 6, D-33602 Bielefeld, Tel: 0521 - 875 22 22, E-Mail: goe@goe-bielefeld.de  
Weitere Informationen im Internet unter <http://www.goe-bielefeld.de>

### Einleitung

**W**ohnungsunternehmen benötigen Informationen und Erkenntnisse aus ihren Wohngebieten, um Entscheidungen treffen zu können,

- wie (Struktur)Probleme abzubauen sind,
- wie eine geringe Fluktuation erreicht werden kann,
- wie die Mieterzufriedenheit und
- die Bindung der Bewohnerschaft an das Unternehmen erhöht werden kann.

Aus unseren eigenen Erfahrungen, die wir in verschiedenen Studien für die Wohnungswirtschaft sammeln konnten, haben wir die Erkenntnis gewonnen, daß es unerlässlich ist, Wohnungsbestände und Bewohnerschaften *quartiersbezogen* zu untersuchen.

Nur so läßt sich Handlungsbedarf punktgenau erkennen, so daß die notwendigen Maßnahmen entwickelt werden können und sichergestellt werden kann, daß die Investitionen in die richtigen Maßnahmen fließen.

Um dieser Anforderung gerecht werden zu können, haben wir die "Wohngebietsbezogene Mieterstrukturanalyse" als Produkt zur Entscheidungsfindung für die Geschäftsführung von Wohnungsunternehmen entwickelt und bereits erfolgreich eingesetzt.

Im Rahmen dieser Mieterstrukturanalysen wird in Wohngebieten untersucht, welche Faktoren für die Mieterzufriedenheit, für die Fluktuation und für andere entscheidende Größen verantwortlich sind und wie sie diese beeinflussen. Die Abbildung unten auf dieser Seite zeigt einige Beispiele für solche Faktoren:

#### Infrastruktur:

Welche Einrichtungen sind im Wohngebiet vorhanden und den Bewohnern bekannt? Werden diese Einrichtungen und ihre Angebote akzeptiert und genutzt? Welche Angebote fehlen?

#### Wohnungsangebot:

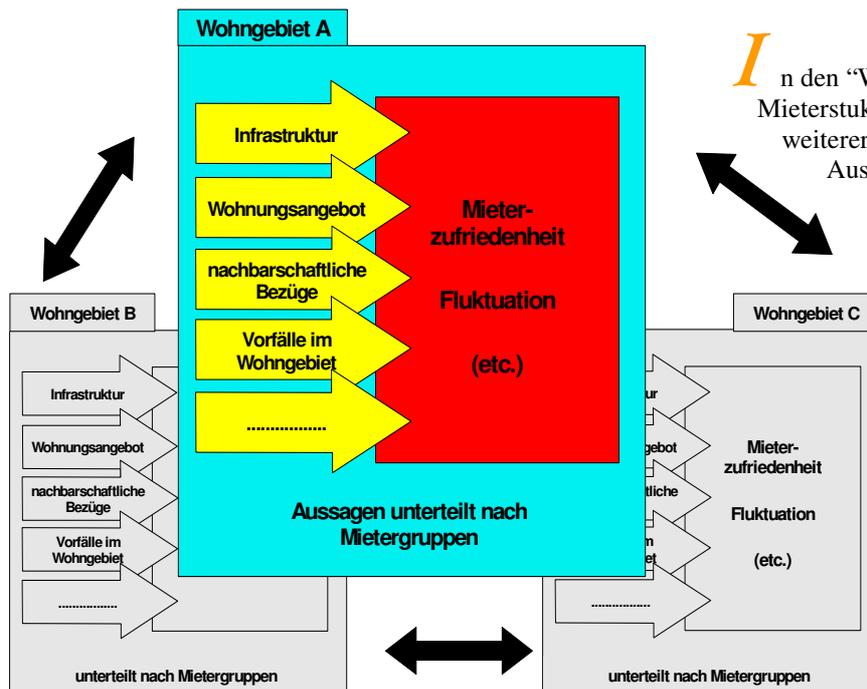
Welche Eigenschaften der Wohnung und der Häuser (z.B. Zusammensetzung der Hausgemeinschaft) fördern bzw. reduzieren die Mieterzufriedenheit oder die Fluktuation?

#### Nachbarschaftliche Bezüge:

Welche sozialen Kontakte bestehen in den Häusern und im Wohngebiet? Wie werden sie beurteilt? Welche sozialen Unterstützungen bestehen zwischen den Mieterhaushalten?

#### Vorfälle im Wohngebiet:

Welche Ereignisse sind vorgefallen (z.B. Autos beschädigt, Kinder geängstigt, "Saufgelage")? Wer war betroffen?



Im ersten Schritt werden alle Auswertungen für das Wohngebiet zusammenfassend berechnet. Daran anschließend werden die Angaben und Urteile *verschiedener Gruppen* im Wohngebiet (z.B. Familien mit Kindern, ausländische Haushalte, Alleinwohnende) miteinander verglichen. Die Besonderheit dieser

Analysen ist, daß im letzten Schritt die *verschiedenen Wohngebiete miteinander verglichen* werden können. So können Informationen abgeleitet werden, *in welchen Wohngebieten für welche Gruppen besonderer Handlungsbedarf besteht*. Es ist aber auch möglich, daß man von einem Wohngebiet für ein anderes Wohngebiet lernen kann: Wenn in Wohngebiet A die Faktoren bestimmt wurden, die zu einer hohen Mieterzufriedenheit führen, kann der Vergleich zeigen, welche Maßnahmen für Wohngebiet B von besonderem Nutzen sein könnten. Mit unseren Mieterstrukturanalysen ist es somit möglich, das *endogene Potential* der Wohngebiete aufzuspüren und zu nutzen.

**I**m Vergleich zur wohngebietsbezogenen Mieterstrukturanalyse sind Studien wie “Überforderte Nachbarschaften – Soziale und ökonomische Erosion in Großsiedlungen” (*empirica-Studie*) aufgrund ihrer wenig spezifischen Aussagen für konkrete Maßnahmenentwicklungen nicht hilfreich. Die Ergebnisse dieser Studien können nicht als Entscheidungsgrundlage für Wohnungsunternehmen dienen. So beruhen die Aussagen der *empirica-Studie* nicht auf einer repräsentativen Stichprobe: Die untersuchten Wohngebiete wurden von den Wohnungsunternehmen selbst ausgewählt, so daß möglicherweise kritische Wohngebiete überrepräsentiert sind. Im Bericht fehlen zudem Angaben, wie viele Bewohner interviewt wurden und wie viele Angehörige verschiedener Gruppen zu Wort kamen. Somit kann man bei den dargestellten Problemen nicht einschätzen, wie typisch sie für das Wohngebiet und seine Bewohner sind bzw. welches Ausmaß sie haben. Auch erlaubt eine Studie dieser Art nicht, das endogene Potential von Wohngebieten aufzuspüren und zu identifizieren.

**D**er Wohnungsbestand von Wohnungsunternehmen verteilt sich in der Regel auf mehrere Wohngebiete. Dabei unterscheiden sich die Wohngebiete nach

- *Mietermerkmalen* (Größe der Haushalte, Alter der Bewohner, Nationalität etc.),
- *Wohnungsmerkmalen* (Größe der Wohnungen, Alter der Wohnungen, Miethöhe etc.),
- *Hausmerkmalen* (Anzahl der Wohnungen im Haus, Zusammensetzung der Hausgemeinschaft - unterschiedliche Haushaltsgrößen, Anteil von ausländischen Haushalten etc.) und
- *Wohngebietsmerkmalen* (Lage des Wohngebietes in der Stadt, soziale Infrastruktureinrichtungen im Wohngebiet etc.).

Anhand der in den Wohnungsunternehmen vorhandenen Prozeßdaten<sup>1</sup> zur aktuellen Mieterstruktur und zum Wohnungsbestand können Wohngebiete miteinander verglichen werden.

Eine geringe Fluktuation deutet auf eine hohe Wohnzufriedenheit hin, wobei jedoch nicht übersehen werden darf, daß andere Faktoren, insbesondere fehlende Alternativen, sich ebenfalls auf die Fluktuation auswirken. Nur durch die Wiederbelegung von freigewordenen

1 Prozeßdaten sind diejenigen Datenbestände, die im Unternehmen bei der täglichen Arbeit in der Mietverwaltung anfallen und dort routinemäßig gespeichert werden. Primäres Ziel dieser Daten ist es, ein effiziente Wohnungs-, Haus- und Mietverwaltung durchzuführen. Nach einer geeigneten Datenaufbereitung können solche Daten als sinnvolle, leicht verfügbare und informative Quelle für statistische Auswertungen verwendet werden. Eine solche statistische Auswertung von Prozeßdaten bezeichnet man als “Data-Mining”.



Wohnungen - gleichgültig ob durch Tod freigeworden, durch Auszug oder erzwungene Fluktuation aufgrund von fristlosen Kündigungen, Räumungsklagen oder Zwangsräumungen - kann Einfluß auf die Belegung und die Bewohnerstruktur in Häusern genommen werden. Durch neu einziehende Haushalte kann die Stabilität und Qualität einer Hausgemeinschaft positiv oder negativ beeinflusst werden.

Dies gilt auch für die Erstbelegung von fertiggestellten Neubauobjekten. Durch die Zusammensetzung der neu einziehenden Haushalte wird die Stabilität und Qualität der zukünftigen Hausgemeinschaften positiv oder negativ beeinflusst.

Stabile Systemzustände / Wohngebiete	Instabile Systemzustände / Wohngebiete
Überwiegend zufriedene Bewohner	Überwiegend unzufriedene Bewohner
Unterschiedliche Haushaltsgrößen, Haushaltstypen und Altersgruppen	Vorwiegend gleiche Haushaltsgrößen, Haushaltstypen und einseitige Altersgruppen (z. B. Überalterung)
Tragfähige soziale Netze mit einer starken Leistungsfähigkeit instrumenteller sowie emotionaler Unterstützung	Fehlende oder unausgewogene oder feindliche, aggressive Bewohnerinteraktionen
Lebensphasenangepaßtes (Familiengründung, Wohnen im Alter) Wohnen möglich	Lebensphasenangepaßtes Wohnen (Familiengründung, Wohnen im Alter) kann nicht im Wohngebiet realisiert werden
Persönliche Entfaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten für die Bewohner (Infrastruktur)	Mangelnde persönliche Entfaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten für die Bewohner

## Wohngebiete als Soziotope

Nicht nur Hausgemeinschaften sondern auch Wohngebiete können sozial stabil oder instabil sein. Dabei kann man Wohnquartiere in Analogie zu Ökosystemen beschreiben. (Diese Analogie kann jedoch nur bis zu einer gewissen Grenze betrieben werden, ohne sich in Überinterpretationen und nutzlosen Vergleichen zu erschöpfen.)

Wohngebiete können durch bestimmte Merkmale charakterisiert werden, wobei zwischen *statischen* und *funktionalen* Merkmalen unterschieden werden kann. Zu den statischen Merkmalen zählen die Wohngebietmerkmale, Hausmerkmale, Mietermerkmale und Wohnungsmerkmale. Funktionale Merkmale sind u.a. Unterstützungsleistungen unter den Bewohnern und der soziale Austausch zwischen den Haushalten, das Auftreten von Aggressionen und Vandalismus etc.

Nach der Erstbelegung zeigt sich in den Wohngebieten aufgrund von Aus- und Einzügen eine Veränderung der Bewohnerstruktur. Ein Wohngebiet kann als *Klimaxgesellschaft* bezeichnet werden, wenn ein *ausbalanciertes (End)Stadium* erreicht ist, bei dem durch die Wiederbelegung von freigewordenen Wohnungen keine grundlegende Änderung in der Mieterstruktur eintritt. Solche Wohngebiete weisen, wenn es nicht zu gesellschaftlichen Änderungen kommt, eine hohe Stabilität auf. Diese Wohngebiete sind bis zu einem gewissen Grad in der Lage, "Gleichgewichtsstörungen" wieder auszubalancieren.

Bisher fehlen fundierte Erkenntnisse, wie Mieter-, Wohnungs-, Haus- und Wohngebietsmerkmale die Stabilität und die Mieterfluktuation beeinflussen und wie eine zukünftige Belegungsstruktur gestaltet werden kann, damit eine geringe Fluktuation, gepaart mit einer hohen Wohnzufriedenheit zu stabilen und qualitativ starken Wohngebieten führt.

In diesem Geflecht sich gegenseitig beeinflussender Variablen sind eine Vielzahl unterschiedlicher Anforderungen zu beachten. So stellt sich beispielsweise die Frage einer angemessenen Belegung für ausländische Haushalte: durch die Mieterzusammensetzung im Haus soll kein erhöhter Anpassungsdruck für die ausländischen Haushalte und zugleich keine Fremdenfeindlichkeit entstehen. Zugleich muß den Wünschen und Bedürfnissen der deutschen Mieter Rechnung getragen werden.

Zentrales Ziel ist es, eine geringe Fluktuation bei einer hohen Wohnzufriedenheit zu erreichen und dennoch Personengruppen im Bestand mit Wohnraum zu versorgen, die sich nicht aus eigener Kraft am Wohnungsmarkt versorgen können (ausländische, einkommensschwache Haushalte, alleinerziehende Frauen etc.). Dies ist für die Unternehmen am leichtesten für den Teil der (Sozial)wohnungen zu realisieren, über *deren Belegung sie frei verfügen können* (insbesondere auch im Hinblick auf Vereinbarungen zur Vermeidung einer Verordnung nach § 5a WoBinG) gilt aber auch für die *Wohnungen*, bei denen die *Kommune das Belegungsrecht* hat und dieses ausübt.

## Vorgehensweise

Als ersten Schritt bei der Durchführung einer “Wohngebietsbezogenen Mieterstrukturanalyse” ist es sinnvoll, multivariate statistische Auswertungen der im Unternehmen vorhandenen Prozeßdaten durchzuführen. So können erste Erkenntnisse gewonnen und die Wohngebiete, die genauer untersucht werden sollen, ausgewählt werden.

Die Auswertung der Prozeßdaten bezieht sich zunächst auf

- Mietermerkmale (Größe der Haushalte, Alter der Bewohner, Nationalität, etc.) und
- Wohnungsmerkmale (Größe der Wohnungen, Alter der Wohnungen, Ausstattung der Wohnungen, Miethöhe etc.)

Dabei wird zum einen der *aktuelle* wohngebietsbezogene Wohnungs- und Mieterbestand ausgewertet. Darüber hinaus werden aber auch die Daten der *ehemaligen Mieter* wohngebietsbezogen ausgewertet und analysiert.

So ergeben sich Wohngebietsprofile, die unterschiedliche Fluktuationsraten erkennen lassen. Daneben ergeben sich auch Erkenntnisse zu unterschiedlich stark fluktuierenden Mietergruppen, zu ihrem Alter, ihrer Haushaltsgröße, ihrer Wohndauer, ihrer Nationalität, zu den von ihnen ehemals bewohnten Wohnungen (z.B. Wohnungsgröße, Anzahl der Zimmer, Ausstattung).

Nach diesem Schritt erfolgt eine Auswertung der Hausmerkmale<sup>2</sup> (Anzahl der Wohnungen im Haus, Zusammensetzung der Hausgemeinschaft wie

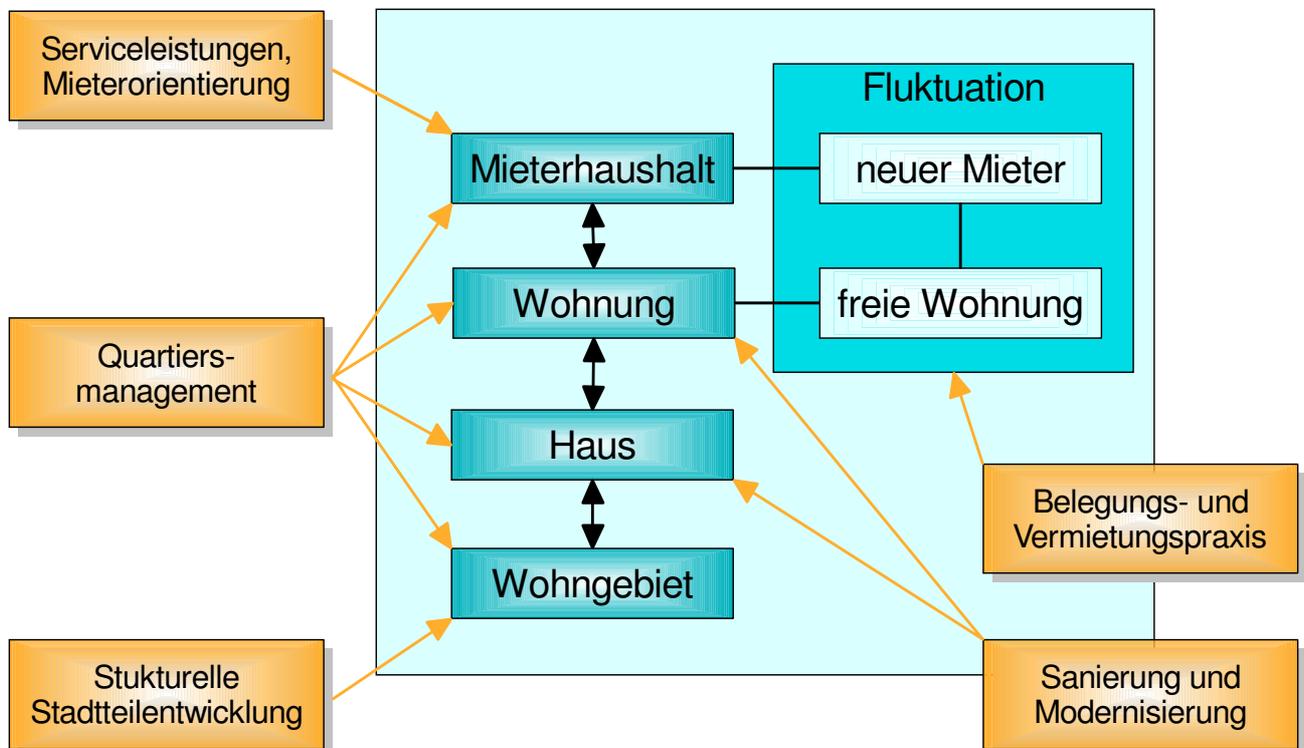
unterschiedliche Haushaltsgrößen, Anteil von ausländischen Haushalten etc.)

Diese Auswertung ergänzt die ersten Auswertungen unter anderem um den Aspekt des Einflusses der Hausgröße (Anzahl der Wohnungen im Haus, Baujahr der Gebäude etc.) oder des Anteils von ausländischen und deutschen Haushalten auf die Mieterfluktuation.

Diese drei Auswertungen können mit den Routinedaten der Wohnungsunternehmen durchgeführt werden, ohne daß zusätzliche Erhebungen notwendig sind.

Die Auswertungen und Analysen werden multivariat durchgeführt. Somit besteht die Möglichkeit, die zukünftig zu erwartende Fluktuationsrate von Wohngebieten aus dem Zusammenwirken mehrerer verschiedener Variablen zu prognostizieren. Dies beinhaltet auch die Vorhersage, ob die Fluktuation in den einzelnen Wohngebieten zu- oder abnimmt.

<sup>2</sup> Um diese Auswertung durchführen zu können, ist eine andere Vorgehensweise als bei der Auswertung der Mieter- und Wohnungsmerkmale notwendig. Bei der Auswertung der Mieter- und Wohnungsmerkmale stellt der Mieter (Haushalt) oder die Wohnung die Beobachtungsgröße dar. Bei der Auswertung der Hausmerkmale ist die Beobachtungsgröße das Haus und als Datenbasis gilt die Anzahl der Häuser pro Wohngebiet. Dieses erfordert eine Umorganisation der bestehenden Datenbestände und wurde von der GOE bereits bei der Auswertung von Datenbeständen anderer Wohnungsunternehmen



**Einflußmöglichkeiten des Wohnungsunternehmens auf verschiedene Komponenten und Strukturen des Sozietops "Wohngebiet"**

## Wohngebietsbeschreibung

In diesen Teil der Untersuchung dokumentieren und bewerten wir die

- Wohngebietsmerkmale (Lage des Wohngebietes in der Stadt, soziale Infrastruktureinrichtungen (Kindergärten, Schulen, Läden, Freiflächen, Spielplätze, Restaurants, psychosoziale Beratung/Betreuung, Ärzte usw.) im Wohngebiet etc., Beschäftigungs-, Erwerbsmöglichkeiten). Ebenfalls untersucht wird die Nutzung und Akzeptanz der Infrastruktureinrichtungen durch die Bewohner.

Die Einbeziehung der Wohngebietsmerkmale in die Analyse führt zu der Identifizierung von Strukturschwächen und -stärken. Somit bestehen für die Wohnungsunternehmen die Möglichkeit, identifizierte Strukturstärken eigener Wohngebiete mit den sicherlich notwendigen Modifizierungen auf andere Gebiete zu übertragen. Außerdem können (absehbare) Strukturprobleme erkannt werden, so daß geeignete Konzepte entwickelt und umgesetzt werden können, um bereits im Vorfeld strukturelle Konflikte zu vermeiden und damit Kosten abzuwenden.

## Haushaltsbefragung

Aufgrund der bisherigen Auswertungsergebnisse können alle Wohngebiete miteinander verglichen werden, so daß Abweichungen und Unterschiede sichtbar werden. Dabei kommt es vor, daß Wohngebiete mit annähernd gleicher Bewohnerstruktur und/oder Wohnungsbestand unterschiedliche Fluktuationsraten aufweisen.

Deshalb ist es notwendig, in den Wohngebieten zusätzlich eine *Haushaltsbefragung* durchzuführen, um dadurch Aussagen zu gewinnen, die in den Mieter- und Wohnungsdateien der Unternehmen nicht vorhanden sind. Diese Aussagen beziehen sich auf

- die direkten Ursachen von Fluktuationen und Instabilitäten,
- die Interaktionen zwischen den Mietern und die Bewertungen dieser Interaktionen,
- die Bedeutung von strukturellen Faktoren (Infrastruktureinrichtungen etc.) und
- absehbare Veränderungen (potentielle Fluktuation durch die Erfassung von Unzufriedenheiten und Lebensplänen erkennen).

Themenkomplexe der Haushaltsbefragung sind jene Variablen, die in den Mieter- und Wohnungsdateien nicht vorhanden sind, bzw. nicht vorhanden sein können:

- sozio-demographische Daten (Einkommen, Erwerbstätigkeit, Bildung etc.)
- Wohnbiographie (Wie lange wohnen die Haushalte in den Wohnungen, im Wohnquartier? Wo und in was für

einer Wohnung haben sie vorher gewohnt? Warum sind sie umgezogen? Umzüge im Bestand?)

- Akzeptanz und Zufriedenheit mit der Wohnung, dem Haus und dem Wohnquartier (Ich wohne hier, aber fühle ich mich hier auch zu Hause?
  - Urteile zur Größe der Wohnung, zur Anzahl der Zimmer, zur Ausstattung, zur Lage im Haus, zu Mängeln/Defiziten der Wohnung etc.
  - Urteile zur Anzahl der Wohnungen im Haus, zur Belegung der anderen Wohnungen, zu Nachbarschaftskonflikten, zur Fluktuation im Haus und zu den Ursachen der Fluktuation, zu Mängeln/Defiziten im Haus etc.
  - Urteile zur Grünflächengestaltung und ihrer Nutzung, zu Stellplätzen, zur Aufenthaltsqualität im Wohnquartier, zu Art und Anzahl der Kontakte im Wohnumfeld, zu Mängeln/Defiziten im Wohnumfeld etc.)

Aussagen zur Wohnzufriedenheit liefern somit einerseits Kriterien zur Beurteilung der Qualität von Wohngebieten, andererseits können diese Aussagen dazu verwendet werden, um das "Umzugsverhalten" der Mieter "vorauszusagen" (Wohnzufriedenheit als Prädiktor).

- Auszugsverhalten / potentielle Fluktuation (Würden Sie noch einmal in diese Wohnung ziehen? Wollen Sie ausziehen? Warum wollen Sie ausziehen? Was müßte sich ändern, damit Sie nicht ausziehen? Zur Verfügung stehenden Wohnalternativen, bzw. warum diese nicht realisiert werden.)
- Zu Außenkontakten (Werden Sie von Freunden/Bekanntem besucht? Wenn nein, warum nicht?)
- Vorhandensein von tragfähigen sozialen Netze mit einer starken Leistungsfähigkeit instrumenteller sowie emotionaler Unterstützung (Nachbarschafts-, Verwandtschafts- und Freundschaftsbeziehungen, Selbsthilfepotentiale etc.)
- Zufriedenheit mit dem Vermieter und seinen Angeboten und Leistungen.

Indem die Auswertungsergebnisse der Haushaltsbefragung mit wohngebietsbezogenen Ergebnissen des Hausbestandes verglichen werden, lassen sich Aussagen ableiten, ob Unternehmen in der Lage ist, im Wohngebiet auf Bedürfnisveränderungen der Mieter in der Haushaltsgründungs-, Expansions-, Konsolidierungs- und Schrumpfungsphase zu reagieren und damit die Qualität und Stabilität der Wohnquartiere zu erhöhen. Somit lassen sich Defizite im Wohnungsangebot aufzeigen (Welche Wohnungen fehlen? Wo muß womöglich mittelfristig mit Leerständen gerechnet werden).

# Ziel der Untersuchung

**D**ie hier vorgestellte wohngebietsbezogene "Wohngebietsbezogene Mieterstrukturanalyse" umfaßt die folgenden drei aufeinander aufbauenden Stufen:

- Deskriptive Strukturanalyse
- Evaluative Strukturanalyse
- Strukturoptimierung

Jede Stufe beinhaltet ein *unterschiedliches methodisches Vorgehen* und führt zu einem definierten Wissensstatus und *Informationsgewinn*. Dabei legt die Deskription das Fundament zur Evaluation und diese das Fundament zur Optimierung. Im folgenden werden die methodischen Vorgehensweisen und die Ziele der Stufen zusammenfassend dargestellt:

## Deskriptive Strukturanalyse

Durch eine statistisch-explorative Auswertung der in dem Unternehmen vorhandenen Prozeßdaten kann die aktuelle Situation jedes betrachteten Wohngebietes beschrieben werden. Zusätzlich werden die Entwicklungen deutlich, die diese Wohngebiete in der Vergangenheit vollzogen haben.

## Evaluative Strukturanalyse

Werden die Daten der deskriptiven Strukturanalyse mit den Ergebnissen einer sorgfältig geplanten und durchgeführten Haushaltsbefragung und den Ergebnissen der Wohngebietsbeschreibung zusammengeführt, so lassen sich u.a. Fluktuationsdeterminanten und strukturelle Stärken und Schwächen des Wohngebietes bestimmen.

## Strukturoptimierung

Nun erst kann eine fundierte Bewertung der bisherigen Belegungspolitik und gegebenenfalls optimierenden Maßnahmen entwickelt werden, so daß eine verbesserte Wohnungsvergabe erfolgen kann, die zu einer Verringerung von Auszügen in den Wohngebieten führt.

Darüber hinaus liefert die wohngebietsbezogene Mieterstrukturanalyse auch detaillierte Erkenntnisse zu weiteren Handlungsmöglichkeiten des Unternehmens (Verbesserung der Serviceleistungen, Einführung von Quartiersmanagements, aktive Teilnahme bei kommunaler Stadtteilentwicklungsplanung etc.).

Diese Vielzahl unternehmerischer Handlungsmöglichkeiten erlaubt es, differenzierte Maßnahmen zu entwickeln und umzusetzen, so daß sich die Zufriedenheit der Mieterschaft erhöht und ein stabiles Gleichgewicht in den Wohngebiet erreicht wird.

**E**s werden *Empfehlungen in Form von Maßnahmenpaketen* erarbeitet, wobei insbesondere die gegenseitigen Abhängigkeiten der Einzelmaßnahmen berücksichtigt und abgestimmt werden müssen. Da ein Unternehmen nur auf einen Teil der relevanten Faktoren unmittelbaren Einfluß nehmen kann und insbesondere von Gesetzen, kommunalen und gesellschaftlichen Veränderungen sowie Marktentwicklungen abhängig ist, muß der Handlungsspielraum sorgfältig bestimmt und auch mittelbare Einflußmöglichkeiten optimal genutzt werden. Die Strukturoptimierung umfaßt neben der Erarbeitung der Maßnahmenpaketen zusätzlich die *Entwicklung von Implementationsstrategien* und die Durchführung von Erfolgskontrollen und Akzeptanzanalysen, so daß die Maßnahmenkontrolle stets gewährleistet ist.

**D**as Prinzip, das die GOE bei der Strukturoptimierung verfolgt, besteht darin, das nicht nur die Schwachstellen und kritischen Punkte aufgedeckt werden, sondern das bereits vorhandene endogene Potential des Unternehmens zu nutzen, indem

- einerseits erkannte oder erkennbare positive Tendenzen in kritischen Häusern/Wohngebieten gefördert werden und
- andererseits aus eigenen Häusern/Wohngebieten als positiv und stabilitätsfördernd erkannte Faktoren für andere kritische Häuser/Wohngebiete übernommen werden.