

## **Bericht «Immobilienwirtschaft und Integration»**

Im Auftrag des  
Bundesamtes für Wohnungswesen BWO, Eidgenössisches Volkswirtschafts-  
departement EDV

Daniela Gloor und Hanna Meier, Soziologinnen, Dr. phil.

Grenchen, Juni 2010

# Inhaltsverzeichnis

## Vorwort des Auftraggebers

### **1 Ausgangslage**

- 1.1 Massnahmenpaket des Bundes zur Integrationsförderung
- 1.2 Massnahmen des Bundesamts für Wohnungswesen – Forschungsauftrag

### **2 Vorgehen und Aufbau des Berichts**

### **3 Was gibt es, und was wird getan im Feld «Immobilienwirtschaft und Integration»?**

#### **3.1 Immobilienwirtschaft**

- a) Strategisch-politische Ebene: Verbände und Berufsorganisationen
- b) Praxisebene
  - Merkmale der schweizerischen Immobilienwirtschaft
  - Ist-Stand bei der privatwirtschaftlichen Immobilienbewirtschaftung
  - Ist-Stand bei den gemeinnützigen Wohnungsanbietern
  - Aus- und Weiterbildung im Immobilienbereich

#### **3.2 Integrations- und Wohnungspolitik**

- a) Strategisch-politische Ebene: Bund, Kantone und Gemeinden
- b) Praxisebene: Spezialangebote, Organisationen und Einrichtungen

#### **3.3 Forschung und Projektarbeit**

- a) Strategisch-politische Ebene: Forschung, Projektarbeit, Evaluation
- b) Praxisebene: Forschungsprogramme, Pilotprojekte, Beratungsangebote

### **4 Was sind Lücken, wo ist ein Bedarf?**

Zwei Welten – Immobilienwirtschaft und Integration

Sozialmanagement zur Verständigung zwischen den Planeten

Bewusstseinsbildung über die Verbände

Unternehmen: Handlungsleitlinien und Vorgaben der Führungsebene für die Angestellten

Institutionen und Angebote des Hilfsnetzes als Bindeglied zwischen Wohnungssuchenden und Immobilienwirtschaft

Aus- und Weiterbildungsangebote für Immobilienfachleute

### **5 Fazit und Blick in die Zukunft**

### **6 Literatur**

# Vorwort des Auftraggebers

Die Schweiz ist ein kleines, dicht besiedeltes Land mit einem hohem Lebensstandard für breite Kreise der Bevölkerung. Im Zuge der globalen Migration gelangen Menschen mit ganz unterschiedlichen Lebens- und Wohnvorstellungen in unser Land und wollen mit Wohnraum versorgt werden. Verschiedene Sprachen, Kulturen und Religionen treffen aufeinander und stellen neue Anforderungen an das nachbarschaftliche Zusammenleben. Das BWO beschäftigt sich seit vielen Jahren mit Fragen der Quartieraufwertung und Massnahmen zur Integration der ausländischen Bevölkerung. Es wurden Studien in Auftrag gegeben, Fachtagungen durchgeführt und auch Projekte vor Ort in den Quartieren begleitet und unterstützt. Der Wohnbereich ist für die Integrationsarbeit deshalb geeignet, weil im privaten Umfeld Eltern, Kinder und Jugendliche gemeinsam in die Aktivitäten einbezogen werden können. Massnahmen im Wohnumfeld vermögen zudem breite Kreise für die Mitarbeit zu motivieren und führen in absehbarer Zeit zu sichtbaren Resultaten. Eine wichtige Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die Bemühungen von Gemeinden, Wohnungsanbietern und Verwaltungen mitgetragen und gefördert werden.

Die vorliegende Studie befasst sich ausschliesslich mit der Immobilienwirtschaft und ihrer Rolle im Bereich Integration und Zugang zum Wohnungsmarkt für schwierige Mieter und Mieterinnen. Sie beleuchtet deren Strukturen, deren Selbstverständnis und Zielvorgaben für die Ausbildung von Führungskräften und Immobilienfachleute. Ergänzt wird der Bericht durch eine Auswahl von Aktivitäten seitens der öffentlichen Hand und der wenigen Brückenangebote von privaten Organisationen.

Der Bericht wurde vor seiner Publikation auf der BWO-Website mit Vertreterinnen und Vertretern der grossen Immobilienverbände diskutiert. Die von den Autorinnen geschilderte konträre Interessenlage von Vermieter- und Mieterseite hat sich auch im Gespräch weitgehend bestätigt. Bei den Gewinn orientierten Verwaltungen stehen die konfliktfreie Vermietung und die rationelle Bewirtschaftung der Liegenschaften im Vordergrund. Ihnen gegenüber stehen Wohnungssuchende, Sozialämter und Beratungsstellen, die auf ein ausreichendes und preisgünstiges Wohnungsangebot angewiesen sind und bei Mieterproblemen eine professionelle Klärung erwarten. Zwei konträre Haltungen, die zunächst unvereinbar scheinen. Die gemeinnützige Wohnbaugenossenschaften mit ihrem sozialen Auftrag bieten in dieser Hinsicht eine andere Perspektive. Sie vermieten preisgünstigen Wohnraum und kümmern sich zudem aktiv um das nachbarschaftliche Zusammenleben in ihren Siedlungen.

Das Gespräch mit den Immobilienverbänden hat gezeigt, dass Brückenangebote und Vermittlungsstellen einen wichtigen Beitrag leisten, um Hemmnisse abzubauen und gegensätzliche Positionen einander näher zu bringen.

Grenchen, 28. Juni 2010

# 1 Ausgangslage

## 1.1 Massnahmenpaket des Bundes zur Integrationsförderung

Mit dem Bericht «Probleme der Integration von Ausländerinnen und Ausländern in der Schweiz», der im Jahr 2006 unter Federführung des Bundesamtes für Migration (BFM) erstellt wurde, ist erstmals eine umfassende Bestandesaufnahme über Fakten, Problemlagen, bestehende Massnahmen und den Handlungsbedarf im Bereich Integration vorgelegt worden (Bundesamt für Migration, 2006). Der Bericht verweist auf eine grundsätzlich als erfolgreich bezeichnete Integrationssituation, benennt aber auch Defizite und zeigt Prioritäten für zukünftige Bestrebungen auf. Der Bundesrat hat in der Folge und mit Beschluss vom 30. August 2006 die zuständigen Departemente und Ämter beauftragt, den integrationspolitischen Handlungsbedarf und allfällige Massnahmen in ihren Zuständigkeitsbereichen zu ermitteln. Die Ergebnisse sind im «Bericht Integrationsmassnahmen» vom 30. Juni 2007 festgehalten (Bundesamt für Migration, 2007). Vorgesehen sind folgende Massnahmen:

1. *Massnahmen zur Integrationsförderung in den Bereichen Berufsbildung, Arbeit und soziale Sicherheit, insbesondere auch Sprachförderung*

2. *Massnahmen zur Förderung der gesellschaftlichen Integration im Wohnumfeld*

Das Programm «Projet urbains», das in Zusammenarbeit mit den Kantonen und mehreren Bundesstellen unter der Federführung des Bundesamts für Raumentwicklung ARE durchgeführt wird, unterstützt ganzheitliche und nachhaltige Quartierentwicklungsprozesse in Wohngebieten mit besonderen Anforderungen.

3. *Weitere Massnahmen: Unterstützung und Ausbau von Massnahmen, welche zur Verbesserung der Rahmenbedingungen und damit zu einer erfolgreichen Integration beitragen*

Der Erfolg der Integration in den Bereichen Sprache, Bildung und Arbeit ist von günstigen Rahmenbedingungen abhängig. Weitere Massnahmen wurden in den Bereichen Gesundheit, Wohnsituation, soziale Kontakte sowie Ordnung und Sicherheit vorgesehen, die vom Interdepartementalen Ausschuss Integration (IAI) koordiniert werden.

Die Begleitung der Umsetzung des Berichts «Integrationsmassnahmen» ist der Interdepartementalen Arbeitsgruppe Migration (IAM) übertragen. Sie ist unter der Federführung des Bundesamts für Migration (BFM) für die Koordination und das Monitoring der Massnahmen sowie die jährliche Berichterstattung an den Bundesrat zuständig. Der erste Bericht «Umsetzung Massnahmenpaket Integration 2008» wurde im Dezember 2008 vorgelegt (Bundesamt für Migration, 2008).

## 1.2 Massnahmen des Bundesamts für Wohnungswesen – Forschungsauftrag

Verschiedene Aufgaben des Bundesamtes für Wohnungswesen (BWO) liegen in einem für die Integrationsförderung relevanten Sektor. Gemäss «Bericht Integrations-

massnahmen» stehen für das BWO zwei Massnahmenbereiche respektive Ziele im Vordergrund:

- a) Massnahmen im Bereich der ‚gesellschaftlichen Integration in Wohngebieten‘ – hier beteiligt sich das BWO am Programm «Projet urbains», das zurzeit in der Umsetzungsphase ist.
- b) Im Bereich ‚weitere Massnahmen‘ geht es um die Entwicklung von Ideen und um Empfehlungen für Massnahmen mit dem Ziel, «Planungsfachleute, Bauträger, Vermieter- und Mieterschaft im Hinblick auf die Verbesserung des Zugangs zum Wohnungsmarkt, den Abbau von Versorgungsdefiziten sowie auf die Schaffung einer stabilen und langfristigen Wohnsituation der ausländischen Zielgruppen zu sensibilisieren.» (Bundesamt für Migration, 2007, S. 68)

Der vorliegende Bericht ist Teil des unter b) genannten Vorhabens.

Eine vom BWO veranlasste Erhebung zu aktuellen Projekten und Tätigkeiten im Bereich ‚Integration und Wohnen‘ zeigt folgendes Bild (Bäumli/Obrist, 2008): Auf individueller Ebene werden bezüglich ‚Integration und Wohnen‘ etliche Anstrengungen und Tätigkeiten festgestellt. Verschiedene Informationsmaterialien und Unterlagen für Mieter und Mieterinnen stehen zur Verfügung. So zum Beispiel das Infoblatt «Wohnen in der Schweiz», das von verschiedenen Partnerorganisationen gemeinsam erarbeitet wurde und in 12 Sprachen erhältlich ist. Ebenso sind auf der Ebene Stadt- und Quartierentwicklung zahlreiche Bemühungen und Projekte im Gange, die eine bessere Integration zum Ziel haben (unter anderem das Programm «Projet urbains»).

Ein Wissensdefizit besteht dagegen im Bereich der Immobilienwirtschaft. Es ist nicht bekannt, wie Wohnungsanbietende, Bewirtschafter und Bewirtschafterinnen die Thematik ‚Integration und Wohnen‘ wahrnehmen und in ihrer Tätigkeit berücksichtigen. Um dieses Wissensdefizit zu beheben, erteilte das Bundesamt für Wohnungswesen Social Insight im Juni 2009 den Auftrag, einen aktuellen Überblick zum Thema ‚Immobilienwirtschaft und Integration‘ zu erstellen. Insbesondere soll eruiert und zusammengestellt werden, welche Aus- und Weiterbildungsangebote im Bereich interkulturelle Kommunikation und Konfliktmanagement für die Immobilienwirtschaft zur Verfügung stehen und welche Beratungs- und Sensibilisierungsangebote verfügbar sind.

## 2 Vorgehen und Aufbau des Berichts

Für die Untersuchung «Immobilienwirtschaft und Integration» wurden verschiedene Arbeiten durchgeführt:

- Rezeption des vom BWO zur Verfügung gestellten Materials und Literatur
- Recherche (Internet, Mail) zu relevanten Projekten und Bestrebungen in der Schweiz, Zusammenstellung von Aus- und Weiterbildungen im Immobilienbereich sowie Angebote zum Themenfeld «Integration»
- Kurzrecherche zur Situation in andern Ländern, insbesondere Deutschland, sowie Mails und Interviews ([www.sozialmanagement-sabine-petter.de](http://www.sozialmanagement-sabine-petter.de); Cities for Local Integration Policy, 2007)
- Interviews mit Akteuren aus den Bereichen Immobilienwirtschaft und Integration (Wohnintegration); Verbände (Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft SVIT, Hauseigentümerverband Schweiz HEV), privatwirtschaftliche Immobilienbewirtschaftungsunternehmen (Wincasa, Simo Immobilien), Integrationsfachstellen<sup>1</sup>. Erfassen des aktuellen Stands sowie Sicht und Erfahrungen der Branche. Transkription und qualitative Auswertung der Gespräche.<sup>2</sup>

### Aufbau des vorliegenden Berichts:

In Kapitel 1 ist die Ausgangslage dargelegt, das heisst, welche Bemühungen von der Bundesverwaltung und anderen Akteuren bisher unternommen worden sind, und welche Fragestellung dem vorliegenden Bericht zugrunde liegt.

Kapitel 2 macht Angaben zum gewählten Vorgehen und zu den durchgeführten Arbeiten innerhalb der vorliegenden Studie.

In Kapitel 3 wird ein Überblick gegeben zu den zentralen Akteuren und Handlungsebenen im Bereich Immobilienwirtschaft und Integration. Darauf wird der Stand der Aktivitäten und Angebote in der Schweiz aufgezeigt, wenn es um den Bereich der Immobilienwirtschaft und um Fragen der Integration geht.

In Kapitel 4 werden, bezogen auf die aktuelle Situation, die festgestellten Lücken und der Bedarf an Aktivitäten und Massnahmen im Bereich «Immobilienwirtschaft und Integration» aufgezeigt.

In Kapitel 5 ziehen wir ein Fazit und zeigen Ideen für zukünftige Schritte, Aktivitäten und Massnahmen auf.

---

<sup>1</sup> Z.B. die Stiftung Domicil, eine Fachorganisation im Bereich interkulturelle Fragen und Wohnen.

<sup>2</sup> Wir danken folgenden Fachpersonen für ihre Teilnahme an den Gesprächen: Dieter Beeler, Winterthur (Wincasa, Bereichsleiter Vermarktung und Bau), Dr. Peter Burkhalter, Bern (SVIT Exekutivrat und Verwaltungsrat Swiss Real Estate School), Annelies Dürr, Zürich (Geschäftsleitung Domicil), Marcel Hug, Zürich (Geschäftsführer Swiss Real Estate School des SVIT), Beat Keller, Zürich (SIMO-Immobilien, Geschäftsführer), lic. iur. Eva Näf, Zürich (HEV Schweiz), Marco Oss, Winterthur (Wincasa, Leiter KAM und Business Support, Stv. Bereichsleiter Bewirtschaftung), Sabine Petter, Deutschland (Sozialmanagement in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft), Monika Sommer, Zürich (HEV Schweiz, Stv. Direktorin).

### 3 Was gibt es, und was wird getan im Feld «Immobilienwirtschaft und Integration»?

Die Übersicht zu den zentralen Akteuren des Felds «Immobilienwirtschaft und Integration» zeigt auf, welche Akteure mit der Thematik konfrontiert sind und für wen das Thema «Immobilienwirtschaft und Integration» bedeutsam ist. In der Darstellung sind drei Ebenen unterschieden: die strategisch-politische Ebene, die Praxisebene sowie die Nutzungsebene, das heisst Miete und Eigentum (vgl. Darstellung: Ebenen a–c).

Darstellung: Akteure im Feld «Immobilienwirtschaft und Integration»

|                                                           | <b>3.1</b><br><b>Immobilienwirtschaft</b>                                                    | <b>3.2</b><br><b>Integrations- und<br/>Wohnungspolitik</b> | <b>3.3</b><br><b>Forschung und<br/>Projektarbeit</b>       |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>a)</b><br><b>Strategisch-<br/>politische<br/>Ebene</b> | Verbände und<br>Berufsorganisationen                                                         | Bund, Kantone,<br>Gemeinden                                | Öffentlicher und privater<br>Sektor                        |
| <b>b)</b><br><b>Praxis-<br/>ebene</b>                     | Private, institutionelle<br>und gemeinnützige<br>Wohnungsanbieter,<br>Aus- und Weiterbildung | Spezialangebote,<br>Organisationen und<br>Einrichtungen    | Forschungsprogramme<br>Pilotprojekte,<br>Beratungsangebote |
| <b>c) Ebene<br/>Nutzende</b>                              | Miete und Eigentum<br>(Diese Ebene ist nicht Gegenstand der Studie.)                         |                                                            |                                                            |

In den Kapiteln 3.1 «Immobilienwirtschaft», 3.2 «Integrations- und Wohnungspolitik» sowie 3.3 «Forschung und Projektarbeit» wird der Ist-Zustand beschrieben, wenn es um das Thema «Immobilienwirtschaft und Integration» geht. Angesprochen sind die strategisch-politische und die konkrete Praxisebene. In den Kapiteln 3.1 bis 3.3 ist ausgeführt, welche Strategien verfolgt werden und welche Angebote zurzeit umgesetzt und zur Verfügung gestellt werden.

#### 3.1 Immobilienwirtschaft

##### a) Strategisch-politische Ebene: Verbände und Berufsorganisationen

Mehrere Verbände und Berufsorganisationen vertreten die Interessen der Immobilienwirtschaft, prägen die strategisch-politischen Themen sowie die Ausrichtung und den Inhalt der Ausbildungsgänge und Weiterbildungsangebote. Im SVIT und der Union suisse des professionnels de l'immobilier USPI sind grosse, mittlere und kleine

professionelle Bewirtschaftungsfirmen zusammengeschlossen. Der SVW<sup>3</sup>, der SWE<sup>4</sup> und der VLB<sup>5</sup> vertreten die gemeinnützigen Bauträger, insbesondere Wohnbaugenossenschaften. Der HEV wendet sich an private Eigentümer, Vermieter, Verwaltungen und Bauherrschaften mit ganz unterschiedlichen Portfolios, vom Einfamilienhaus bis zur grossen Verwaltungsgesellschaft. Die Verbände und Berufsorganisationen prägen die Politik ihrer Mitglieder. Sie nehmen entscheidende Weichenstellungen vor bei der Wahl von Themen und der Bestimmung von Rahmenbedingungen für die Branche. Die Immobilienfirmen orientieren sich an der Politik und der Ausrichtung ihrer Verbände.

SVIT und HEV haben mit finanzieller Unterstützung der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA) in den Jahren 2005 bis 2008 das Projekt «Interkulturelle Kompetenz von Vermietern» durchgeführt. Es umfasst eine Befragung von 30 Immobilienbewirtschaftungsfirmen<sup>6</sup>, eine Sensibilisierungskampagne von Fachleuten der Immobilienwirtschaft sowie das Planen und Umsetzen von Bildungsmassnahmen im Integrationsbereich. Die Resonanz der Bemühungen ist insgesamt als eher gering einzustufen. Zwar sind aufgrund des Projekts Anstrengungen im Bereich Bildung unternommen worden (siehe weiter unten), das Interesse an den Veranstaltungen zum Thema Integration war jedoch nicht sehr gross. Zurzeit besteht gemäss SVIT und HEV auch kein weiterer Bedarf.

Seitens der Genossenschaften wurde 2006 das Projekt «wohn.plus» lanciert (Schweizerischer Verband für Wohnungswesen SVW, Sektion Zürich). Strategische Ziele sind die Unterstützung der Wohnbaugenossenschaften bei der Förderung des sozialen und nachbarschaftlichen Engagements und die Stärkung des Genossenschaftsgedankens. Es wurde eine Mappe mit Merkblättern erarbeitet: Entsprechende Inhalte fördern die Integration der Mietenden. Dazu gehören Einführungen für neue Mieter und Mieterinnen, der Aufbau und die Pflege von Siedlungsgruppen, gelebte Integrationsbemühungen im Alltag, Ausführungen zur Rolle von Hauswartungen sowie das Darlegen des Genossenschaftsgedankens und die damit einhergehende Gemeinschaftsförderung.

In den Gesprächen mit SVIT und HEV wurden auf die marktwirtschaftliche Ausrichtung der Immobilienbewirtschaftungsfirmen hingewiesen. Die Mitgliederbasis erwartet von ihren Verbänden Anregungen und Inputs, die zum wirtschaftlichen Erfolg der Unternehmen beitragen. ‚Integration‘ ist deshalb nicht im Fokus der Verbände, weil von Integrationsbemühungen eher höhere Kosten als höhere Erträge erwartet werden. Zu finden – so unsere Folgerung – wäre demnach eine ‚Brücke‘, die einen Bogen zwischen ‚Integration‘ und ‚Rendite‘ zu schlagen vermag.

---

<sup>3</sup> Schweizerische Verband für Wohnungswesen SVW

<sup>4</sup> Schweizerische Verband für Wohnbau- und Eigentumsförderung SVWE

<sup>5</sup> Schweizerische Verband Liberaler Baugenossenschaften VLB

<sup>6</sup> Der Schlussbericht von Ivo Cathomen ist am 1. Mai 2008 erschienen (Cathomen, 2008).



## **b) Praxisebene**

### **– Merkmale der schweizerischen Immobilienwirtschaft**

Die Unternehmen der Immobilienwirtschaft sind ein bedeutender Akteur der Volkswirtschaft in der Schweiz. Sie bieten allein im Bereich der Bewirtschaftung, das heisst in kaufmännischen Berufen, sehr viele Arbeitsplätze an. Darüber hinaus gibt es auch in den Bereichen Hauswartung und Reinigung ein grosses Stellenangebot. In gegen 3'000 Arbeitsstätten befassen sich allein im Verwaltungssektor fast 20'000 Beschäftigte mit „fremden“ Grundstücken, Gebäuden und Wohnungen.<sup>7</sup> Weitere Arbeitsplätze bestehen in den Bereichen Vermittlung, Kauf/Verkauf und Vermietung. Mit einem jährlichen Volumen von gut 25 Milliarden ist der Mietwohnungsmarkt einer der bedeutendsten Märkte der schweizerischen Volkswirtschaft.

Wohnungsanbietende bestellen, rein finanziell betrachtet, ein wichtiges Feld. Hinzu kommt die Bedeutung des Wohnens aus sozialer Sicht, denn Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen der Menschen. Wie wiederholt zitiert wird: ‚Eine Wohnung ist nicht alles, aber ohne Wohnung ist alles nichts.‘

Unternehmenstyp: Der Anteil der von Wohnbaugenossenschaften verwalteten Wohnungen liegt schweizweit bei rund 5 %. Der Anteil kommunal verwalteter Wohnungen liegt bei gut 2 %. Der Anteil an Wohnungen, die Immobiliengesellschaften oder Privateigentümer gehören und die von Immobilienbewirtschaftungsfirmen verwaltet werden, liegt deutlich höher und macht vermutlich rund zwei Drittel aller Wohnungen aus.<sup>8</sup> Die übrigen Wohnungen werden von den Eigentümern und Eigentümerinnen selbst bewohnt und auch meist selbst bewirtschaftet (StwE). Insgesamt zeigt sich, dass die Immobilienbewirtschaftungsunternehmen den weitaus grössten Anteil an Wohnungen verwalten. Insofern sind sie – wenn es um das Thema Integration geht – eine zentrale Zielgruppe für entsprechende Bemühungen.

Grösse und Professionalität der Unternehmen: Eine wichtige Dimension ist die Grösse der Unternehmen im Bereich der Immobilienbewirtschaftung respektive der Grad ihrer Professionalität und Fachkompetenz. Während für grosse Unternehmen ausnahmslos von professionellen Bewirtschaftungsformen ausgegangen werden darf, hebt sich die Situation der kleinen Unternehmen davon ab. Die Bewirtschaftung von Liegenschaften kleiner Genossenschaften, privater Eigentümer und Eigentümerinnen oder kleiner Unternehmen wird zum Teil nebenamtlich betrieben. Die Entwicklung der letzten zehn bis fünfzehn Jahre zeigt zudem einen markanten Trend hin zu schweizweit

---

<sup>7</sup> Gemäss Betriebszählung 2005 zählen 2'599 Arbeitsstätten zu den Mikrobetrieben (bis 9 Angestellte), 263 sind Kleinbetriebe (10–49 Angestellte), 33 sind mittelgrosse Betriebe (50–249 Angestellte) und 2 sind Grossbetriebe mit 250 und mehr Angestellten (Quelle: Bundesamt für Statistik). Die Analyse nach Geschlecht zeigt grundsätzlich einen ausgeglichenen Anteil von Frauen und Männern in diesem Erwerbsbereich. Dies spiegelt sich in den Zahlen der Fachausweisempfänger/innen bei den Immobilienverwalter/innen mit eidgenössischem Fachausweis; (Quelle: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie). Anders ist die Situation bei den Hauswart/innen mit eidgenössischem Fachausweis. Diesen Ausweis erhalten jährlich rund 250–300 Männer und zwischen 3 und 10 Frauen (Quelle: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie).

<sup>8</sup> Zahlen zum genauen Anteil sind gemäss Bundesamt für Statistik nicht verfügbar.

agierenden Immobilienfirmen. Kleine Akteure agieren meist lokal. Wie das Verhältnis zwischen professionell, semiprofessionell oder nebenamtlich betreuten Wohnungen aussieht, ist nicht genau bekannt. Die Grösse und Professionalität von Unternehmen sind jedoch wichtige Kriterien, wenn es um Integrationsbemühungen geht. Massnahmen dürften sich für grosse professionelle und kleine nebenamtlich Anbietende verschieden gestalten.

Gesamtschweizerische Situation: Gemäss den geführten Gesprächen bei Verbänden und grösseren Immobilienbewirtschaftern ist davon auszugehen, dass sich die Situation in den drei Landesteilen Deutschschweiz, Romandie und italienische Schweiz ähnlich präsentiert.

### **– Ist-Stand bei der privatwirtschaftlichen Immobilienbewirtschaftung**

Führungs- und Policyebene: Die befragten Immobilienbewirtschaftungsfirmen verweisen darauf, dass sie von den Verbänden keine Signale erhalten, dass Integration ein aktuelles Thema sei. Demzufolge besteht für die Unternehmen auch kein Handlungsbedarf in Sachen Integration. Die Unternehmen verlassen sich normalerweise auf die Strategiearbeit der Verbände, die für sie Trends und Entwicklungen aufarbeiten. Weil dabei Integrationsaspekte meist fehlen, nimmt die Immobilienwirtschaft in der Folge Integration kaum als ein für sie relevantes Thema wahr.

Das Thema Integration ist zudem – wie die Abklärungen zeigen – kein Bereich, der innerhalb der Unternehmen der Immobilienbewirtschaftung auf der Policy-Ebene besonders geregelt wäre. Das bedeutet, dass die Führungsebene der einzelnen Betriebe zu Integrationsfragen und zum Umgang mit unterschiedlichen Mietern und Mieterinnen im Allgemeinen keine internen Richtlinien oder Handlungsvorschriften erlässt.

Der Entscheid, wer eine Wohnung erhält, liegt in der Hand des einzelnen Bewirtschafters, der einzelnen Bewirtschafterin. Es gibt allerdings Ausnahmen. Dazu gehören Immobilienfirmen, die als Teil ihrer Geschäfts-Policy jedes Jahr eine Anzahl Wohnungen für Personen zur Verfügung stellen, die sonst aus wirtschaftlichen, sozialen oder kulturellen Gründen keine angemessene Wohnung finden würden. Andere Eigentümer oder Eigentümerinnen machen Vorgaben, dass der Anteil der ausländischen Bewohner und Bewohnerinnen einem bestimmten Prozentanteil entsprechen soll; dieser kann besonders hoch oder tief sein. Abgesehen von solchen Beispielen liegt indes die Neubesetzung freier Wohnungen in der Kompetenz des jeweiligen Bewirtschafters oder der jeweiligen Bewirtschafterin. Erfahrung und Menschenkenntnis seien ausschlaggebend, so lautet die Aussage der befragten Führungsleute, um den ‚richtigen Mieter-Mix‘ herzustellen, wie dies in der Branche genannt wird. Bewirtschafter und Bewirtschafterinnen wählen nach Möglichkeit somit diejenigen Mieter und Mieterinnen aus, mit denen sie nachher auch zu tun haben möchten.

Ebene Bewirtschaftung und Hauswartung: Wie soeben erwähnt, erhalten die Angestellten ‚von oben‘ in der Regel keine Handlungsleitlinien zur Thematik der Integration. Dies im Unterschied zu vielen administrativen, technischen und finanziellen Aspekten, die innerhalb der Geschäftspolitik umfassend geregelt sind und somit auch überprüft

werden können. Der soziale Bereich indes – Integrationsfragen oder allgemein die Kommunikation mit Mietern und Mieterinnen – ist als weitgehend unreglementiert zu bezeichnen. Somit werden Integration und Kommunikation ‚von oben nach unten‘ delegiert und wird der Bewirtschaftung bzw. der Hauswartung selbst überlassen.

Sofern Bewirtschafter eine Wahl haben, suchen sie sich ihre nachmalige Kundschaft aus. Potenzielle Mieter und Mieterinnen werden nach Leumund, Solvenz, Referenzen etc. überprüft. Wie solche Überprüfungen vonstatten gehen, wird sowohl innerhalb der Ausbildungen wie auch betriebsintern ausführlich vermittelt.

Personen, die sich bei Immobilienverwaltungen für eine Wohnung bewerben, sind nebst der formalen Überprüfungen vom individuellen ‚Goodwill‘ des jeweiligen Bewirtschafters oder der jeweiligen Bewirtschafterin abhängig. Und genau hier setzt einer der Kritikpunkte – zum Beispiel des Mieterverbands – an, dass die Vergabe von Wohnungen an bestimmte ausländische Personengruppen Diskriminierungsvorgängen unterliegen kann (Mieten & Wohnen, 2009, Nr. 6, S. 11).<sup>9</sup>

Dienstanweisungen oder Vorschriften, welche die Vermietung und Betreuung der Mieterschaft regeln, existieren in der Regel nicht. Dasselbe gilt für Hauswarte und Hauswartinnen (der ‚verlängerte Arm‘ der Bewirtschaftung) im Kontakt mit der Mieterschaft: Auch für Hauswarte gibt es meist keine Vorgaben, die sie einhalten müssen, respektive an die sie sich halten können. Sie müssen nach eigenem Gutdünken handeln. Persönlichkeit, Lebenserfahrung und Gespür dieser Berufsleute wird ein grosser Raum zugestanden.

Bewirtschaftende, Hauswarte und Hauswartinnen, so unsere Schlussfolgerung, stehen unter einer grossen Belastung. Ohne auf Vorgaben ‚von oben‘ abstützen zu können, müssen sie bei Integrationsfragen, die im Alltag auf sie zukommen, einen individuellen Weg finden. Eine Untersuchung zur Situation und zum Alltag der beiden Berufsgruppen wäre sicher interessant und könnte Aufschluss geben über den Problemdruck und über Lösungsstrategien im Umgang mit schwierigen Mietern und Mieterinnen.

### **– Ist-Stand bei den gemeinnützigen Wohnungsanbietern**

Gemeinnützige Wohnungsanbietende unterscheiden sich in ihren Zielen deutlich von anderen Immobilienbewirtschaftungsfirmen. Während nicht gemeinnützige Unternehmen primär renditeorientiert und umsatzsteigernd arbeiten müssen, haben erstere auch einen sozialen Auftrag zu erfüllen. Eine gute Integration im Haus und in der Siedlung gehört zu den Grundanliegen vieler gemeinnütziger Anbieter. Dies wird am Vorgehen einzelner (grosser) Genossenschaften wie beispielsweise der ABZ deutlich. Sie nehmen den sozialen Auftrag wichtig und sind bemüht, zeitgemässe Umsetzungen zu finden.

---

<sup>9</sup> Im Verlauf der Studie hat sich bemerkenswerterweise gezeigt, dass es in der Schweiz keine unabhängige Beratungsstelle gibt, die sich möglichen rassistischen Vorkommnissen im Wohnbereich gezielt annimmt und die gegebenenfalls aufgrund des Rassismusgesetzes Klagen unternehmen könnte.

Es zeigt sich, dass den Genossenschaften mit den «wohn.plus»-Materialien des SVW verschiedene Merkblätter, Kurse und Workshops zur Verfügung stehen. Diese unterstützen Siedlungskommissionen, Geschäftsstellen und Funktionsträger und –trägerinnen von Wohnbaugenossenschaften darin, «auf die neuen Herausforderungen und Erwartungen an das ‚Mehr als Wohnen‘» reagieren zu können (Brunner, 2008, S. 5). Inwieweit solche von Verbandsseite angeregten Anstrengungen in der Alltagspraxis der einzelnen Genossenschaften auch tatsächlich aufgenommen und umgesetzt werden, ist nicht näher bekannt.

## – Aus- und Weiterbildung im Immobilienbereich

Ausbildung: Verschiedene Ausbildungsgänge im Immobilienbereich führen zu einem eidgenössischen Fachausweis, der vom BBT ausgestellt wird. Das Angebot umfasst die Bereiche Immobilienbewirtschaftung, Immobilienbewertung, Immobilienvermarktung und Immobilienentwicklung. Im Weiteren stellt das BBT für Immobilien-Treuhänder bzw. Treuhänderinnen ein eidgenössisches Diplom aus. Träger dieser Ausbildungen sind die Berufsverbände der Immobilienwirtschaft, das heisst SVIT, USPI und, für das Thema «Immobilienbewertung», die Schweizerische Vereinigung kantonaler Grundstücksbewertungsexperten SVKG (Quelle: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT).

Weitere unter der Aufsicht des BBT stehende Ausbildungen betreffen die Hauswartung: Hauswarte mit eidgenössischem Fachausweis sowie die Höhere Fachprüfung für Hausmeister und Hausmeisterinnen (Diplom). Zur Trägerschaft dieser beiden Ausbildungen gehören der Schweizerische Verband der Hauswarte (SFH), der Berufsverband der Ausgebildeten Hauswarte (BAH), die Schweizerische Kader-Organisation (SKO) und der Verband Schweizerischer Reinigungs-Unternehmen (Allpura). Alleinig zur Trägerschaft für die Ausbildung Hauswart/in mit eidgenössischem Fachausweis gehören der Schweizerische Spenglermeister- und Installateur-Verband (SSIV), der Verband Christlicher Institutionen (VCI), der Verein der Kantonalen Hausdienst- und Institutsangestellten Zürich (VHIZ), der Verband des Personals öffentlicher Dienste (VPOD) sowie die Gewerkschaft unia<sup>10</sup>.

Im Weiteren besteht ein **Masterstudiengang**, der vom Center für Real Estate & Urban Management Zürich (CUREM) initiiert wurde. Der Masterstudiengang entstand 2003 als private Initiative aus der und für die Immobilienbranche. Seit 2009/2010 hat die Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Universität Zürich die Trägerschaft inne und übt auch die Aufsicht über den Studiengang aus. Das Curriculum besteht aus vier Fach- und zwei Managementmodulen, dauert achtzehn Monate und schliesst mit einer Masterthesis ab. Masterlehrgänge bieten zudem die Fachhochschule in St. Gallen (Master of Advanced Studies in Real Estate Management) in Zürich die Fachhochschule für Wirtschaft an (MAS Real Estate Management). Letzterer wurde

---

<sup>10</sup> Alleinig zur Trägerschaft für die Ausbildung der höheren Fachprüfung für Hausmeister/innen gehören der Hauseigentümerverband Schweiz (HEV) und der Schweizerisch-Liechtensteinische Gebäudetechnikverband (suissetec). (Quellen: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT sowie Ausbildungsunterlagen und Curricula der anbietenden Schulen)

von der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich und der Swiss Real Estate School des SVIT gemeinsam entwickelt. (Quelle: Ausbildungsunterlagen und Curricula der anbietenden Schulen)

Im Rahmen der erwähnten Ausbildungen gibt es gemäss unseren Recherchen keine Angebote im Bereich interkulturelle Kompetenz. Dies betrifft sowohl das Fachausweis, als auch das Diplom- und das Masterniveau. In den Gesprächen mit Vertretern und Vertreterinnen aus der Immobilienwirtschaft wird diesbezüglich auch auf keinerlei Bedarf aufmerksam gemacht. Zwar gibt es sehr wohl Fachleute, die die Thematik als wichtig erachten. Insgesamt besteht aber zurzeit keine nennenswerte Nachfrage für ein Ausbildungsmodul in interkultureller Kompetenz. Dies bestätigt auch ein bei der Swiss Real Estate School des SVIT durchgeführter Versuch. Der betreffende Pilotkurs wurde 2007 innerhalb des EKA-Projekts von SVIT und HEV angeboten, musste aber mangels Interesse wieder eingestellt werden (Dürr, 2007).

In der Immobilienwirtschaft hat das Thema interkulturelle Kompetenz nur einen geringen Stellenwert.<sup>11</sup> Die Erfahrung zeigt zudem, dass sich Integration nicht auf Personen mit Migrationshintergrund beschränkt und dass ein Fach «Sozialmanagement» besser geeignet wäre, die künftigen Fachleute auf ihre Arbeit vorzubereiten.<sup>12</sup>

Betriebsexterne Weiterbildung: Seit dem Jahr 2007 bieten verschiedene Organisationen Weiterbildungen im Bereich interkulturelle Kompetenz an. Ein eintägiges Kursprogramm wurde zum Beispiel im Rahmen eines EKA-Projektes von Domicil entwickelt.

Im laufenden Jahr werden die folgenden Weiterbildungskurse angeboten:

- Workshop für Hauswarte: ‚Hauswart – Psychologe im Treppenhaus?‘, jeweils 1 Tag, Durchführung im Januar und September, (HEV, SVW, Domicil)
- ‚Konfliktmanagement beim Wohnen: Kommunikation ist der Schlüssel‘, für Fachpersonen aus dem Bereich Immobilienbewirtschaftung und weitere interessierte Kreise, 1 Tag, im November, (SVIT, Domicil)
- ‚Erfolgreiche Kommunikation im Alltag‘, 1-tägige Weiterbildung, im September, Oktober und November, (Schweizerischer Fachverband der Hauswarte SFH)

Die ersten Erfahrungen zeigen, dass Kurse, die unter dem Stichwort «interkulturelle Kompetenz» angeboten werden, eher wenig Anklang finden. Die Gespräche mit den Fachleuten weisen denn auch darauf hin, dass es sowohl aus Sicht der Immobilienbewirtschaftung wie auch aus Sicht von Domicil besser wäre, generell den Umgang

---

<sup>11</sup> Auch die teils verwandte Thematik «Sozialkompetenzen» hat in den erwähnten Ausbildungen keinen grossen Stellenwert und ist in keinem der Ausbildungsgänge prüfungsrelevant.

<sup>12</sup> Sozialmanagement thematisiert u. a. Integration, setzt indes nicht bei den zu integrierenden Personen an, sondern bei der Perspektive und der Alltagspraxis der Immobilienwirtschaft. Das heisst, Sozialmanagement nimmt konkrete Fragen und Problemstellungen der Immobilienwirtschaft in neuer Form auf. Für Themen wie «schwierige Mieter und Mieterinnen», «Mietzinsausstände», «Inkassowesen», «hohe Fluktuation», «Vandalismus» etc. stellt das Sozialmanagement innovative Handlungsmöglichkeiten und Lösungen zur Verfügung, die effizient und sozialverträglich sind (vgl. Beuerle/Petter 2008). Das heisst, mit Sozialmanagement kann es gelingen, Integrationsanliegen und Anliegen der Immobilienwirtschaft zusammen zu bringen. Vgl. auch Kapitel 4 und 5.

mit schwierigen Mietern und Mieterinnen' ins Zentrum zu rücken, als Interkulturalität und damit die ausländische Bevölkerung.

Bei den Weiterbildungen handelt es sich um qualitativ hoch stehende Angebote. Wie erwähnt werden sie von Fachpersonen aus den Bereichen interkulturelle Kompetenz und Kommunikation konzipiert, geleitet und durchgeführt. Interne Kurzevaluationen der Kursleitenden verweisen zudem auf eine hohe Zufriedenheit der Teilnehmenden. Diese können von den Angeboten für ihre Praxisarbeit profitieren. Die Kursbelegung ist allerdings eher gering. Pro Jahr erhalten schätzungsweise lediglich 100–200 Fachpersonen eine solche eintägige Weiterbildung. Es sind primär Hauswarte sowie einige wenige Fachleute aus der Bewirtschaftung. Sie besuchen die Weiterbildung aus eigenem Antrieb, das heisst freiwillig. Die grosse Mehrheit hingegen, sei es aus den Bereichen Hauswartung, Bewirtschaftung, Kader oder Führung, besucht keine entsprechende Weiterbildung.

Betriebsinterne Weiterbildung: Grosse Immobilienfirmen bieten zum Teil betriebsinterne Weiterbildungen an. Gemäss Auskünften sind vereinzelt Kurse in den Bereichen «interkulturelle Kompetenz» oder «Sozialkompetenz» im Angebot. Im Hinblick auf die kleineren Betriebe ist festzuhalten – sie machen die grosse Mehrheit der Immobilienunternehmen aus –, dass sie in der Regel keine innerbetriebliche Weiterbildung anbieten können. Sie sind für ein eigenes Angebot zu klein und die Ressourcen dafür sind nicht vorhanden.

### **3.2 Integrations- und Wohnungspolitik**

#### **a) Strategisch-politische Ebene: Bund, Kantone und Gemeinden**

Innerhalb der Verwaltung – auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene – sind jeweils verschiedene Stellen für die Bereiche Integration und Wohnen zuständig. Auf Bundesebene, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Bericht im Vordergrund steht, zählen das Bundesamt für Wohnungswesen (BWO), das Bundesamt für Migration (BFM) sowie die Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen (EKM) als Teil des BFM zu den relevanten Akteuren im Bereich Immobilien, Wohnen und Integration. Im Weiteren ist auch das BBT – über die Zertifizierung der Ausbildungen im Immobilienbereich – involviert. Der Bericht «Integrationsmassnahmen» aus dem Jahr 2008 gibt über die verschiedenen Bemühungen und Projekte nähere Auskunft.

#### **b) Praxisebene: Spezialangebote, Organisationen und Einrichtungen**

Die Recherchen ergeben, dass in der Schweiz das Angebot an «Wohnhilfen» und «Wohnunterstützung» sehr klein ist. Die Dienstleistungen der Stiftung Domicil in Zürich und der IG-Wohnen in Basel sind Ausnahmen. Umgekehrt verdeutlichen viele Hinweise aus dem Sozialwesen, dass sehr wohl ein – grosser – Problemdruck besteht. Allerdings sind keinerlei Studien zu dieser Problematik greifbar, die einerseits zum Alltag der Bewirtschafter und Hauswarte gehört, andererseits aber auch zu den alltäglichen Schwierigkeiten vieler Fachleute aus dem sozialen Bereich, die sich

um Menschen in wirtschaftlich und sozial schwierigen Lagen kümmern. Die Problematik betrifft, darin sind sich die Experten und Expertinnen aus dem Immobilien- und dem sozialen Bereich einig, nicht nur die ausländische Mieterschaft, sondern ebenso auch schweizerische Mieter und Mieterinnen. Allerdings können fehlende Sprachkenntnisse die Situation erschweren. Viele Probleme mit sogenannt schwierigen Mietern und Mieterinnen haben keinen Bezug zur Staatszugehörigkeit.

**Verein Domicil Zürich und IG-Wohnen Basel:** Die Stiftung Domicil spielt in der Schweiz im Bereich „Wohnen und Integration“ eine Vorreiterrolle. Das Kerngeschäft der Stiftung ist die Vermittlung von Wohnraum an Benachteiligte. Darüber hinaus ist sie im Bildungswesen und in der Konfliktberatung tätig. Domicil sucht Wohnungen für Menschen, die aus wirtschaftlichen, sozialen oder kulturellen Gründen Schwierigkeiten haben, eine angemessene Wohnung zu finden. Die Stiftung stellt sich in solchen Situationen als finanzielle und vertrauensbildende Garantin zwischen Mietende und Vermietende.<sup>13</sup> Im Bereich interkulturelle Kompetenz hatte Domicil vorerst ein Kursangebot entwickelt, das auf Situationen und Konflikte mit ausländischen Mietern und Mieterinnen ausgerichtet war. Nach ersten Erfahrungen wurde das Angebot weiterentwickelt und generell auf den Umgang mit schwierigen Mietern und Mieterinnen ausgeweitet. Handlungsleitend war die Erkenntnis, dass der Umgang mit schwierigen Mietspersonen für die Bewirtschaftung und die Hauswartung unabhängig von deren Herkunft ein Problem ist, das sich im Berufsalltag erschwerend bemerkbar machen kann. Häufig werden dann Defizite in der Handlungs- und Kommunikationskompetenz spürbar. Die von Domicil vermittelten Kompetenzen für Bewirtschafterinnen und Hauswarte bieten für Problemsituationen ein Handlungsrepertoire an Interventionsmöglichkeiten an. Im Bereich der Prävention wird zudem die Frage behandelt, wie problematische Situationen mit Mietenden verhindert oder gemindert werden und damit der Aufwand oder Mehraufwand gesenkt werden kann.

Die Kurse von Domicil sind generell auf Konfliktsituationen in der Mieterschaft ausgerichtet. Sie verstehen sich auch als Angebot im Bereich «Sozialmanagement». Die Kurse und Unterstützungsangebote von Domicil sind als fachlich hoch stehende Arbeit in der Deutschschweiz breit anerkannt und stossen sowohl bei den Wohnungssuchenden als auch bei Bewirtschafterinnen und Bewirtschaftern, die Erfahrung mit Domicil haben, auf eine hohe Akzeptanz.

Mit der IG-Wohnen gibt es in Basel ein weiteres Angebot, das demjenigen von Domicil ähnlich ist (Burri, 2008). Darüber hinaus gibt es gemäss Recherchen keine weiteren Angebote im Bereich von Wohnhilfen und Unterstützung.

**Sozialämter der Gemeinden:** Die Schweiz verfügt über rund 2'600 Gemeinden und etwa ähnlich viele Sozialämter. Innerhalb dieser Untersuchung konnte nicht näher geklärt werden, inwiefern es zu den Aufgaben der sozial Tätigen gehört, in Not geratenen Personen bei der Suche nach einer Wohnung behilflich zu sein und – in der Art

---

<sup>13</sup> Zum Angebot der Stiftung Domicil für Liegenschaftsverwaltungen siehe: [www.domicilwohnen.ch](http://www.domicilwohnen.ch): --> Wohnungsvermittlung --> Liegenschaftsverwaltungen --> Information und Kontakt.

von Domicil – als Bindeglied zwischen den Vermietenden (Immobilienwirtschaft) und den Mietenden (Klienten und Klientinnen) zu fungieren. Gemäss verschiedenen Aussagen können die Sozialämter aufgrund ihrer immensen Arbeitsbelastung solche Leistungen im Bereich der Wohnhilfe nicht adäquat übernehmen – Ausnahmen sind selbstverständlich möglich.

Norm dürfte es sein, dass sich wohnungssuchende Sozialhilfebezüger und –bezügerinnen und andere in Bedrängnis geratene Personen eher allein zurechtfinden müssen, wenn sie mit ihrer Wohnsituation in Not geraten sind, ihre Wohnung verloren oder aus finanziellen Gründen Schwierigkeiten haben, einen Vertrag für eine neue, passende Wohnung abzuschliessen.

Auf Seiten der Immobilienwirtschaft ist umgekehrt wiederholt die Klage zu hören, dass sie als professionelle Wohnungsbewirtschafter bei Schwierigkeiten mit Mietenden von den Sozialämtern oder verwandten Organisationen, ‘sitzen gelassen’ würden. In den Gesprächen mit den Immobilienfachleuten wurden mehrmals solche Beispiele erwähnt. Dies, so die Quintessenz der Immobilienfachleute, würde ihre Bereitschaft mit der Zeit mindern, entsprechenden Personen überhaupt eine Wohnung zu vermieten.

Dort hingegen, wo der Mietzins vom Sozialamt direkt an den Vermieter überwiesen wird, ist die sozialhilfeabhängige Kundschaft von der Wohnungswirtschaft sehr wohl geschätzt. Schwieriger haben es demnach sozial schlecht gestellte Personen und Familien, die (noch) nicht fürsorgeabhängig sind.

### **3.3 Forschung und Projektarbeit**

#### **a) Strategisch-politische Ebene: Forschung, Projektarbeit und Evaluation**

Geht es um Forschung und Evaluation zum Thema «Immobilienwirtschaft und Integration», so sind grundsätzlich verschiedene wissenschaftliche Disziplinen bedeutsam. Dazu zählen Soziologie, Ethnologie, Kommunikationswissenschaften, Pädagogik, Betriebswissenschaft, Volkswirtschaft und Architektur.

Wichtiger Akteur im Bereich der Wohnforschung und Evaluation in der Schweiz ist das Bundesamt für Wohnungswesen. Das aktuelle Forschungsprogramm für die Legislatur 2008–2011 ist ein Leitfaden für die Aktivitäten der BWO-Ressortforschung. Im Schwerpunkt «Nachhaltige Siedlungsstrukturen und Wohnformen» geniesst die Integrationsförderung einen wichtigen Stellenwert.

Eine Stelle der öffentlichen Hand von vielen, die Forschungen und Evaluationen zu aktuellen Wohn- und Wirtschaftsfragen durchführt, ist die Fachstelle für Stadtentwicklung der Stadt Zürich.

Ein gesamtschweizerischer Akteur ist der Schweizerische Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (SNF). Das Nationalfondsprogramm NF 51 widmete sich dem Bereich «Integration und Ausschluss. Konkret zum vorliegenden Thema «Immobilienwirtschaft und Integration» wurde in diesem Programm jedoch keine Studie durchgeführt.



Weitere Akteure, die in der Schweiz Forschung zu Wohnfragen und dem Immobilienbereich betreiben, sind das ETH-Wohnforum, das dem Departement für Architektur der ETH Zürich zugehört und das jüngst im Jahr 2008 gegründete «Swiss Real Estate Institute», das der Fachhochschule Wirtschaft Zürich angegliedert ist.

#### **b)      Praxisebene: Forschungsprogramme, Pilotprojekte, Beratungsangebote**

Forschungsarbeiten im Bereich Immobilienwirtschaft, die auch Integrationsaspekte beleuchten, stehen gemäss unseren Recherchen noch aus. Eine Ausnahme bildet die im Rahmen der Aktivitäten der Eidgenössischen Ausländerkommission EKA (seit 2009 EKM) durchgeführte und bereits genannte Studie «Interkulturelle Kompetenz von Vermietern» (Cathomen, 2008). mit einer Befragung von Immobilienunternehmen. Allerdings konnten lediglich 30 der gegen 3'000 Unternehmen einbezogen werden. Sowohl die Teilnahmerate wie auch die Auswertungsmöglichkeiten sind bei dieser Ausgangslage nicht repräsentativ.

Mehr Studien gibt es zum Thema «Wohnintegration». In diesem Bereich sind verschiedene Forschungen und Evaluationen durchgeführt worden. Die Arbeiten zeigen, dass die integrative Bedeutung, die dem Wohnen – nicht nur, aber gerade auch für Migranten und Migrantinnen – grundsätzlich zukommt, heute anerkannt wird. Dazu gehört sowohl das Wohnen in der eigenen Wohnung wie auch der Blick auf Siedlung, Wohnumfeld und Quartier. Zu diesem Themenbereich hat das BWO in den letzten Jahren wertvolle Studien unterstützt. So in Schaffhausen (Projekt Birch) und in Zürich (Projekte Luchswiesen und Regina-Kägi-Hof) oder die Studie Wohnkultur der Stiftung Domicil. Weitere Projekte finden sich im BWO-Forschungsprogramm 2008–2011 im Themenbereich soziale Integration (Bundesamt für Wohnungswesen, 2008, Forschungsprogramm, S. 7).

Das Projekt «Wohnkultur» wurde von der Stiftung Domicil in Zusammenarbeit mit der Fachstelle für Stadtentwicklung (FSTE) der Stadt Zürich durchgeführt. Dieses erfolgreich verlaufene Projekt ist aus heutiger Sicht als ein früher Schritt im Bereich Integration und Sozialmanagement zu verstehen. Das Projekt wurde wissenschaftlich evaluiert (Kundert/Sommerfeld 2002), und die Angebote nachgehend ins Aufgabenprofil der Stiftung Domicil integriert.

Insgesamt verweisen die Recherchen darauf, dass zur Verknüpfung der Themen Immobilienwirtschaft *und* Integration bisher nur wenige Forschungen und Evaluationen vorliegen. Entweder liegen Studien zu immobilienwirtschaftlichen Fragen vor, die wirtschaftlich orientiert sind, oder es wurden sozial orientierte Fragestellungen zur Integrationsthematik untersucht. Ausstehend sind aber bislang Forschungen und Evaluationen, die beide Aspekte – Immobilienwirtschaft und Integration – in einer integralen Perspektive thematisieren und untersuchen.

## 4 Was sind Lücken, wo ist ein Bedarf?

### Immobilienwirtschaft und Integration – zwei Welten

Die für die vorliegende Studie durchgeführten Gespräche, Recherchen und Analysen verweisen auf eine grundlegende Problematik, wenn es um die Frage Immobilienwirtschaft und Integration geht. In einem Bild festgehalten: Die beiden Thematiken befinden sich auf zwei Planeten. Während die «Immobilienwirtschaft» auf dem einen Planeten tätig ist, das heisst Wohnungen vermietet, bewirtschaftet und in Stand hält, befindet sich die «Integration» auf einem anderen, weit entfernten Planeten. Dort geht es um die gesellschaftliche Einbindung von Bewohnern und Bewohnerinnen (Mietende), also um unterschiedliche soziale Gruppen sowie um die Reduktion von Konfliktpotenzial zwischen diesen Gruppen sowie zwischen den Mietenden und der Seite der Bewirtschaftung. Und vorab geht es dabei um die Integration von Personen mit wirtschaftlichen oder sozialen Schwierigkeiten.

Die beiden Planeten «Immobilienwirtschaft» und «Integration» stehen in ihrer Zielsetzung kaum zueinander in Bezug. Dennoch bestehen gegenseitige Erwartungen, wie die Angebote, das Verhalten und die Leistungen des jeweils anderen Akteurs sein sollten.

#### Erwartungen des Planeten «Integration» an die Immobilienwirtschaft:

Aus Integrationssicht wird erwartet, dass sich die Immobilienwirtschaft – als wichtiger Akteur im gesellschaftlich relevanten Feld des Wohnens – um die Integration von Benachteiligten bemüht. Die Immobilienwirtschaft soll sich einerseits präventiv für ein gutes Klima einsetzen und bei der Vermietung verschiedene soziale Gruppen berücksichtigen, das heisst auch Personen, für die das Finden einer angemessenen Wohnung aus wirtschaftlichen, sozialen oder kulturellen Gründen schwierig ist. Andererseits besteht die Erwartung, dass sich die Immobilienwirtschaft auch dann einsetzt, wenn unter der Mieterschaft Konflikte entstehen. In solchen Fällen soll sich die Bewirtschaftung oder Hauswartung mit geeigneten Massnahmen für die Wiederherstellung eines verträglichen Klimas unter der Mieterschaft wie auch zwischen Mietenden und Vermietern einsetzen.

#### Erwartungen des Planeten «Immobilienwirtschaft» an die Integrationsfachstellen:

Die Immobilienwirtschaft ihrerseits will in der Regel möglichst wenig mit sozialen Aufgaben zu tun haben. Diese verursachen ihrer Meinung nach lediglich Aufwand und damit Kosten, die es zu vermeiden gilt. Das A und O der Immobilienwirtschaft ist ein positiver Geschäftsabschluss. Dies entspricht dem Anspruch der im Hintergrund stehenden Eigentümer und Eigentümerinnen, seien dies institutionelle Anleger oder Privateigentümerinnen. Sie alle wollen aus ihren Liegenschaften einen Gewinn erwirtschaften. Aus diesen Gründen ist es nicht möglich – so die Sicht der Immobilienwirtschaft –, dass die Bewirtschaftung oder Hauswartung den Mietern und Mieterinnen bei der Bewältigung von Wohn- oder Lebensproblemen behilflich ist. Immobilienwirtschaft hat nichts mit Sozialarbeit zu tun. Vielmehr besteht die Erwartung an die für soziale Anliegen zuständigen Personen, Stellen und Organisationen – zuvorderst an die öffentliche Hand –, dass die Lösung von Wohnproblemen ihnen obliegt. So sollen

zum Beispiel Sozialämter oder speziell beauftragte Fachstellen wie Domicil die nötigen Integrationsleistungen im Wohnbereich erbringen.

### **Sozialmanagement zur Verständigung zwischen den Planeten**

Als Fazit kann festgehalten werden, dass die Verständigung zwischen den zwei Planeten «Immobilienwirtschaft» und «Integration» zurzeit schwierig scheint.

Nützlich kann in dieser Lage der Blick über die Landesgrenzen hinaus nach Deutschland sein. Dieser Blick verweist auf einen aktuellen Trend im Bereich der Immobilienwirtschaft: den Einbezug von Sozialmanagement in die Geschäftstätigkeit (Beuerle/Petter, 2008). Ein solcher ist in der Immobilienbewirtschaftung der Schweiz bisher kaum feststellbar. In Deutschland hingegen wird das Vorgehen in weiten Kreisen als ein Erfolg versprechender Teil einer modernen Immobilienbewirtschaftung verstanden. Sozialmanagement wird dabei sowohl von gemeinnützigen als auch von renditeorientierten Wohnungsunternehmen angewendet (Schmidt, 2008; Hanhörster, 2006). Es wird – neben den herkömmlichen Pfeilern des Wohnungsbaus, der Wohnungsvermietung und -verwaltung – als weiteres wichtiges Standbein verstanden. Nebst baulichen und kaufmännischen sind, so die Erkenntnis, auch soziale Kompetenzen notwendig. So können die Bedürfnisse der Mieter und Mieterinnen präventiv und bei Konflikten mit Hilfe von Interventionen besser berücksichtigt werden. Aber auch die Seite der Immobilienwirtschaft wird dabei begünstigt, indem Mietschulden, Instandhaltungskosten, Vandalismus, Fluktuation, Leerstände und Prozesskosten vermindert werden. Zudem verzeichnen die Unternehmen, die mit Sozialmanagement arbeiten, einen Imagegewinn und leisten zudem einen Beitrag zum sozialen Frieden.

Es könnte also gelingen, mittels Sozialmanagement als effizientes Instrument und Anliegen der Unternehmensführung eine Annäherung und eine Verständigung zwischen den zwei Planeten «Immobilienwirtschaft» und «Integration» zu erreichen.

### **Bewusstseinsbildung über die Verbände der Immobiliensektors**

Auf Ebene der Verbände und Berufsorganisationen ist ein Prozess der Bewusstseinsbildung zum Thema Sozialmanagement anzustreben. Politik, Tätigkeiten und Angebote der Verbände haben für die einzelnen Unternehmen des Immobilienwesens eine grosse Bedeutung. Sozialmanagement kann deshalb, so unsere Folgerung, für die Unternehmen erst dann an Bedeutung gewinnen, wenn die Verbände und Berufsorganisationen den Nutzen für die Unternehmen erkennen. Ein Input zu Theorie und Praxis des Sozialmanagements durch Fachleute aus Deutschland könnte für die Situation in der Schweiz hilfreich sein.

## **Unternehmen: Handlungsleitlinien und Vorgaben der Führungsebene für die Angestellten der Immobilienbranche**

Auf der Ebene der Unternehmen besteht ein Bedarf an Policy-Vorgaben zum Thema Integration respektive zum Umgang der Bewirtschafter und Bewirtschafterinnen bei der Vermietung von Wohnungen und im Verhältnis von Hauswartung und Mieterschaft. Das Problem, dass Bewirtschafter und Bewirtschafterinnen bei sozialen Fragen und Konflikten auf sich allein gestellt sind, sollte erkannt und thematisiert werden. Die Führungsebene sollte im Bereich der Vermietungspolitik und im Umgang mit schwierigen Mietern und Mieterinnen Verantwortung übernehmen.

Im Wettbewerb um private und institutionelle Eigentümer/innen können Policy-Vorgaben zu einem Vorteil werden. Der Einsatz für immaterielle Werte kann das Image von Unternehmen verbessern. Analoge Beispiele aus dem Bereich von Umweltfragen, umweltschonendes Verhalten, Zertifikate, können dabei als Vorbild dienen.

Handlungsleitlinien und Vorgaben der Führungsebene könnten die Bewirtschafterinnen und Hauswarte vom Druck der Gesamtverantwortung für den 'Mieter-Mix' entlasten, indem die Angestellten ihre Entscheide auf entsprechende Policy Richtlinien abstützen könnten. Das würde sie in der täglichen Arbeit entlasten und ihre Arbeitsbedingungen verbessern. Umgekehrt wären sie dann aber auch rechnungspflichtig und könnten von den Vorgesetzten kontrolliert werden, ob sie die Vorgaben im Bereich Integration einhalten.

## **Institutionen und Hilfsangebote als Bindeglied zwischen Wohnungssuchenden und Immobilienwirtschaft**

Das Modell der Stiftung Domicil aus Zürich ist erprobt, funktioniert und stösst sowohl bei der Immobilienwirtschaft wie auch in Integrationsfachkreisen auf ein positives Echo und wird von Wohnungssuchenden intensiv genutzt.<sup>14</sup> Das Angebot von Domicil sollte in der Schweiz verbreitet werden und Schule machen. Diese Aufgabe kann grundsätzlich von Sozialämtern oder von spezialisierten Einrichtungen wie Domicil übernommen werden. Wir gehen davon aus, dass eine Kosten-Nutzenrechnung aufzeigen könnte, dass sich entsprechende Investitionen der öffentlichen Hand für ein solches Unterstützungsangebot lohnen. So dürften integrative Massnahmen im Wohnbereich sowohl Fürsorge- wie auch Erwerbslosenkosten einsparen und auch im Bereich der Gesundheitskosten sind Einsparungen denkbar. Deshalb sollten Dienstleistungen für Menschen, die aus wirtschaftlichen, sozialen oder kulturellen Gründen keine angemessene Wohnung finden oder während der Mietdauer in Schwierigkeiten geraten, flächendeckend auf die gesamte Schweiz ausgeweitet werden.

Die Immobilienwirtschaft – dies zeigen die Recherchen und Gespräche – ist bei ihrer Arbeit auf die Unterstützung durch Fachleute aus dem sozialen und dem Integrations-

---

<sup>14</sup> Die Stiftung Domicil feiert 2009 ihr 15-jähriges Bestehen und hat auf diesen Zeitpunkt den Film «Wohnen in der Schweiz» veröffentlicht. Der Film erläutert Regeln des Wohnens in der Schweiz und zeigt, wie Konflikte gut gelöst werden können. Der Film ist in 10 Sprachen vorhanden.

bereich angewiesen. Zudem sind eigene Anstrengungen im sozialen Bereich notwendig. Wenn sich aber die Immobilienbranche stärker als bisher für Integrationsfragen öffnen soll, müssen ihr – gerade für spezielle Fragen, Problemlagen und Konflikte – Hilfsdienstleistungen von dritter Seite, wie sie die Stiftung Domicil anbietet, zur Seite gestellt werden.

### **Aus- und Weiterbildungsangebote für Immobilienfachleute**

Die Lücke im Bereich «Sozialmanagement», die sowohl in der Ausbildung als auch in der Weiterbildung der Immobilienfachleute besteht, sollte geschlossen werden. Zentral wäre für die Zukunft, dass die Themen «Sozialmanagement» und «Sozialkompetenzen» sowohl innerhalb von Ausbildungen wie im Bereich von Weiterbildungen vermittelt werden. Dazu gehören Kompetenzen und ein Handlungsrepertoire, die auf Interventionen bei bereits vorliegenden Problemen und Konflikten zielen wie auch präventive Handlungsmöglichkeiten, die zu einem positiven Verhältnis im Umgang mit der Mieterschaft sowie Mieter und Mieterinnen unter sich beitragen – und deshalb auch wirtschaftlich interessant sind.

Mit entsprechenden Aus- und Weiterbildungsmodulen sind nicht nur einzelne Gruppen des Immobilienwesens – etwa Hauswarte und Hauswartinnen – anzusprechen. Um eine Kultur des Sozialmanagements zu verbreiten, ist es von grundlegender Bedeutung, alle Hierarchieebenen einzubeziehen. Dazu zählen sowohl die Führungsebene und das Kader als auch die gesamte Bewirtschaftung und Hauswartung sowie weitere relevante Berufsgruppen des Immobilienbereichs.

Unabdingbar ist zudem, dass der im Bereich Sozialmanagement vermittelte Stoff prüfungsrelevant ist.

Eine im Sozialmanagement ausgebildete Generation von Immobilienfachleuten bildet das Fundament, auf dem die Immobilienbranche ihren Beitrag zur Integration leisten kann, wirtschaftlich und rentabel.

### **Wer vertritt die Anliegen der Integration und des Sozialmanagements?**

Die Anliegen der Integration und des Sozialmanagements verbreiten sich nicht von allein. Gefragt sind Akteure, welche die Anliegen gezielt vertreten und an den zentralen Stellen einbringen. Dies betrifft sowohl die allgemeine Politik wie auch die Verbands- und die Bildungspolitik im Immobilienbereich. Bisher – so haben die Recherchen ergeben – gibt es keine starken Akteure, die sich für Integration und Sozialmanagement einsetzen. Für einen Richtungswechsel wären solche jedoch dringend nötig.

## 5 Fazit und Blick in die Zukunft

Gelingt es in Zukunft, die Immobilienwirtschaft für die Thematik des Sozialmanagements zu sensibilisieren und aufzuzeigen, dass Sozialmanagement zwar teilweise einen Mehraufwand bedeutet, unter dem Strich aber die Rentabilität und Effizienz der Bewirtschaftung fördert und zudem gesellschaftspolitische Ziele unterstützt, werden damit auch Anliegen und Ziele der sozialen Integration der Mietenden gefördert.

Als Fazit der Studie werden folgende Ideen für Projekte, Studien und Massnahmen im Bereich «Immobilienwirtschaft und Integration» skizziert. Sie sollen Wissenslücken füllen und eine Basis für konkrete Handlungsmöglichkeiten bieten:

- a) Durchführen einer Recherche im Ausland zum Stand des Bereichs «Immobilienwirtschaft und Integration», das heisst zu Forschungsprojekten, konkreten Praxisprojekten und (Hilfs-)Strategien im Alltag der Immobilienwirtschaft und von Einrichtungen im Integrationsbereich.
- b) Organisation und Durchführung einer Impulstagung «Sozialmanagement» mit Frau Sabine Petter, Deutschland, zum Thema Sozialmanagement. Was sind die Vorteile? Was sind die Vorgehen? Teilnahme: BWO, Verbände und Berufsorganisationen der Immobilienwirtschaft, Fachleute aus dem Bereich «Wohnen und Integration».
- c) Organisation und Durchführung einer Zukunftswerkstatt zum Thema «Immobilienwirtschaft und Integration». Entwickeln von Szenarien: Was wäre optimal im Bereich «Immobilienwirtschaft und Integration»? Welches sind konkrete Schritte in Richtung der entwickelten Ideen? Teilnahme: BWO, Verbände und Berufsorganisationen der Immobilienwirtschaft, Fachleute aus dem Bereich «Wohnen und Integration».
- d) Wo drückt der Schuh im Bewirtschaftungsalltag? Durchführen einer qualitativen Untersuchung bei den Berufsleuten der Immobilienbewirtschaftung zu ihren Problemen und Problemlösungsstrategien mit Mieterinnen und Mieter, zu Fragen des Mieter-Mix und zum Kontakt mit ihnen unterstellten Hauswart/innen. In einem zweiten Schritt Durchführen einer quantitativen Untersuchung zu denselben Fragen bei den Berufsleuten der Immobilienbewirtschaftung. Mit einer solchen qualitativen und quantitativen Studie entsteht ein Bild über die Situation, die Aktivitäten und den Problemdruck dieses Berufszweigs in der Schweiz.
- e) Durchführen einer Studie zum Ausmass der Problematik «Wohnungssituation: Versorgungslücken und Erfahrungen von Menschen in sozial schwierigen Lagen»: Wie viele Betroffene suchen eine Wohnung und finden innert nützlicher Frist keine passende Wohnung (überbezahlte Mieten, zu kleine Wohnung für Familien, erzwungene Wohnungswechsel etc.)? Wie ist das Wohn- und Mobilitätsverhalten aufgrund kontextueller Bedingungen und sozialer Schicht geprägt? Die Ergebnisse einer solchen Studie ermöglichen die Planung adäquater Hilfe, wie sie zurzeit die Stiftung Domicil in Zürich und IG-Wohnen in Basel anbieten.

- f) Analyse zu Firmen der Immobilienwirtschaft, anhand von Leitbildern, Homepages, Interviews. Eine solche Studie verschafft einen Überblick zur Frage, wie sich Unternehmen der Immobilienbranche ausrichten und positionieren.
- g) Erarbeiten einer quantitativen Studie zur Immobilienwirtschaft (mit Grundlagen des BfS, Betriebszählung, Volkszählung etc.). Ziel ist eine Übersicht über die Branche und die zugehörigen Berufsleute, sowohl gesamtschweizerisch wie für die einzelnen Regionen (entsprechende Zahlen liegen zurzeit nicht vor).

## 6 Literatur

Publikationen:

Bäumli Anita, Obrist Bigi (2008): Massnahmen Integrationsförderung. Recherche Literatur und Projekte „Wohnen und Integration“. Zwischenbericht, Arbeitspapier zuhanden des Bundesamtes für Wohnungswesen.

Beuerle Iris, Petter Sabine (2008): Sozialmanagement in Wohnungsunternehmen. 2. Auflage, Hammonia Verlag, Hamburg.

Brunner Beat (2008): wohn.plus – ein Projekt der genossenschaftlichen Gemeinschaftsförderung. Externe Evaluation, Schlussbericht, Landert Partner, Zürich.

Bundesamt für Migration (2006): Probleme der Integration von Ausländerinnen und Ausländern, Bern.

Bundesamt für Migration (2007): Bericht Integrationsmassnahmen. Bericht über den Handlungsbedarf und die Massnahmenvorschläge der zuständigen Bundesstellen im Bereich Integration von Ausländerinnen und Ausländern per 30. Juni 2007, Bern.

Bundesamt für Migration (2008): Umsetzung Massnahmenpaket Integration 2008. Berichterstattung der Interdepartementalen Arbeitsgruppe Migration an den Bundesrat per Dezember 2008, Bern.

Bundesamt für Wohnungswesen BWO (2008): Wohnforschung 2008–2011. Forschungsprogramm des Bundesamtes für Wohnungswesen, Bern.

Burri Anne (2008): Wohnempowerment. Die neue Zusammenarbeit zwischen der Sozialhilfe der Stadt Basel und der IG-Wohnen. In: Bürgergmaindzytig, Nr. 86, S. 6–7.

Cathomen Ivo (2008): EKA-Projekt «Interkulturelle Kompetenz von Vermietern». Schlussbericht. HEV, SVIT.

Cathomen Ivo, Dürr Annalies (2008): Stressfreier Umgang mit Konfliktsituationen. In: Immobilia, Juli 2008, S. 52.

Cities for Local Integration Policy (2007): Housing and integration of migrants in Europe. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen (Langfassung in Englisch: 107 S.; Kurzfassung auf Deutsch: «Wohnraum und Integration von Migranten in Europa: ein Leitfaden», 8 S.).

Dürr Annalies, Domicil (2007): Auswertungsbericht Pilotkurs „Umgang mit Mieterinnen und Mietern“ im Rahmen des EKA-Projekts „Interkulturelle Kompetenz von Vermietern“, zuhanden der Steuerungsgruppe und Realis.



Hanhörster Heike (2006): Interkulturelle Nachbarschaftskonflikte: Wenn die Wände wackeln ... Reflexionen einer Hamburger Konfliktvermittlerin. In: Die Wohnungswirtschaft Nr. 11, Thema des Monats – Sozialmanagement, S.11–13.

Kundert Sonja, Sommerfeld Peter (2002): Evaluation und wissenschaftliche Begleitung des Pilotprojektes «Wohnkultur» Zürich, Integration und soziales Management. Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz, Olten.

Mieten & Wohnen; Mieterverband (2009): «Wer -ic heisst, hat es bei der Wohnungssuche schwer.» Nr. 6, September 2009, S. 7.

Petter Sabine (2006): «Eine sichere Anlage?! Probleme und Konfliktlösungsmodelle in Grosswohnanlagen.» Referat beim Konfliktmanagement-Kongress am 7. und 8. Juli 2006, Landgericht Hannover, Niedersächsisches Justizministerium ([www.km-kongress.de/2006\\_03.htm](http://www.km-kongress.de/2006_03.htm): --> Ergebnisse --> Forum 3 --> Abstract Petter).

Sauter Daniel, Hüttenmoser Marco (2008): Ein grosses Integrationspotenzial liegt auf der Strasse! In: Verkehrszeichen, Zeitschrift für Mobilität und Umwelt, Nr. 1, S. 17–21.

Schmidt Ulla (2008): Neuer Fachausschuss „Sozialmanagement“ beim vtw. berufen. In: netzwerk WOHNEN, Nr. 2, S. 22–23.

#### Materialien:

Ausbildungsunterlagen und Curricula in den Bereichen Immobilienbewirtschaftung und Hauswartung: diverse Schulen, Fachhochschulen und Universitäten.

Bundesamt für Berufsbildung und Technologie, BBT: Datengrundlagen zu Immobilienberufen und Fachausweisen sowie Angaben zur Zertifizierungen und Prüfungsordnungen.

Bundesamt für Statistik, BfS: Berechnungen und Datengrundlagen zu Betriebsstätten und Beschäftigten etc., Betriebszählung 2005.

Schweizerischer Verband für Wohnungswesen SVW (2006; Sektion Zürich): «wohn.plus» – Gemeinschaftsförderung für Wohnbaugenossenschaften. Mappe mit Merkblätter zu verschiedenen Themen, unter anderem zu Integration.

Stiftung Domicil: Tätigkeitsberichte der Stiftung Domicil sowie «Domicil News»-Hefte, diverse Nummern.

Weiterbildungsausschreibungen und -unterlagen von HEV-, SVIT-, SVW-, Domicil-, SFH-Angeboten.