

Christian Schober, Constanze Beeck, Olivia Rauscher

Studie

zum gesellschaftlichen Mehrwert der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir GmbH mittels einer Social Return on Investment (SROI) - Analyse



Vorbemerkung

Die vorliegende Studie wurde vom NPO & SE Kompetenzzentrum der WU Wien im Auftrag von der sozio-ökonomischen Hausverwaltung dahir GmbH erstellt. Die Studie bedient sich der Methode der Social Return on Investment (SROI)-Analyse.

Eine erste Vorarbeit zur dieser Studie leistete eine Studierenden-Gruppe des Kurses Social Impact Measurement im Sommersemester 2018 auf der WU Wien, welche im Rahmen eines Praxisbeispiels die Hausverwaltung dahir analysierte. Diesen Studierenden sei an dieser Stelle unser Dank ausgesprochen.

Darüber hinaus beruhen die Ergebnisse auf Daten, die im Rahmen von Interviews und quantitativen Datenerhebungen ermittelt wurden. In diesem Zusammenhang danken wir all jenen MieterInnen, MitarbeiterInnen und ExpertInnen, die hier mitgewirkt und Einblicke in ihre Arbeits- und Lebenswelt gewährt haben sowie ihre Expertise zur Verfügung gestellt haben.

Mit Frau DI Kotzmuth und Herrn Kotzmuth von dahir waren wir laufend in Kontakt, um die Erhebungen vorzubereiten und verschiedene Fragen abzuklären. Auch ihnen sei herzlich für die konstruktive Zusammenarbeit gedankt.

Ohne das Zutun all dieser Personen wäre diese Studie von deutlich minderer Qualität.

Auf Seiten der AutorInnen war es eine sehr spannende und erkenntnisreiche Studie, die deutlich zeigt, dass Miteinander reden und Verständnis zeigen einen großen Mehrwert darstellt.

Wien, am 20.12.2018

Dr. Christian Schober

Constanze Beeck, MSc

Mag.a Olivia Rauscher

Inhalt

Vorbemerkung	1
Inhalt	2
Tabellenverzeichnis.....	4
Abbildungsverzeichnis	5
Abkürzungsverzeichnis	6
1. Einleitung	7
1.1. Ausgangssituation	7
1.2. Die Methode der sozioökonomische Hausverwaltung „dahir“	7
1.2.1. Tätigkeitsbereiche der sozioökonomischen Hausverwaltung.....	8
1.2.2. Vergleich mit Wiener Wohnen	11
1.3. Ziel der Studie	11
1.4. Aufbau des Berichts	12
2. Methodisches Vorgehen.....	13
2.1. Wirkungsanalyse	13
2.2. Social Return on Investment – Analyse	15
3. Umfang der Analyse	18
3.1. Konzeptionalisierung	18
3.2. Identifizierung der Stakeholder	18
3.3. Datenerhebung	20
4. Analyse der Kostenstruktur	22
5. Berechnung der Wirkungen	23
5.1. Alternativszenario	23
5.2. MieterInnen	25
5.2.1. Wirkungskette MieterInnen	28
5.2.2. Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen.....	29
5.3. EigentümerInnen.....	32
5.3.1. Wirkungskette EigentümerInnen	34
5.3.2. Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen.....	34
5.4. Hausverwaltung	36
5.4.1. Wirkungskette Hausverwaltung	36

5.4.2.	Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen	37
5.5.	MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	38
5.5.1.	Wirkungskette MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	38
5.5.2.	Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen	39
5.6.	VernetzungspartnerInnen	40
5.6.1.	Wirkungskette VernetzungspartnerInnen	41
5.6.2.	Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen	41
6.	SROI-Wert – Gesamtrechnung.....	42
7.	Resümee.....	44
8.	Literaturverzeichnis.....	46
9.	Anhang	49
9.1.	Wirkungsketten	49
9.2.	Datentabelle	51

Tabellenverzeichnis

Tabelle 3-1: Ausmaß der SROI-Analyse.....	18
Tabelle 3-2: Inkludierte Stakeholder.....	19
Tabelle 3-3: Exkludierte Stakeholder	20
Tabelle 3-4: Engagement-Plan	21
Tabelle 4-1: Kostenstruktur von dahir im Vergleich zu konventionellen Hausverwaltungen	22
Tabelle 5-1: Wohnsituation der MieterInnen im Alternativszenario.....	24
Tabelle 5-2: Beratungssituation der MieterInnen im Alternativszenario.....	25
Tabelle 5-3: MieterInnen-Struktur nach Nationalitäten im Jahr 2017.....	25
Tabelle 5-4: Wirkungskette der MieterInnen	28
Tabelle 5-5: monetarisierte Wirkungen der BewohnerInnen.....	29
Tabelle 5-6: Wirkungskette EigentümerInnen	34
Tabelle 5-7: monetarisierte Wirkungen der EigentümerInnen.....	34
Tabelle 5-8: Wirkungskette Hausverwaltung	37
Tabelle 5-9: monetarisierte Wirkungen der Hausverwaltung	37
Tabelle 5-10: Wirkungskette MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	39
Tabelle 5-11: monetarisierte Wirkungen der MitarbeiterInnen der Hausverwaltung.....	39
Tabelle 5-12: Wirkungskette VernetzungspartnerInnen	41
Tabelle 6-1: Berechnung SROI-Wert.....	42
Tabelle 6-2: Investitionen und soziale Profite der Hausverwaltung dahir – Gesamtbetrachtung 2017	42
Tabelle 9-1: Wirkungsketten.....	49
Tabelle 9-2: Zuordnung von Daten und Quellenangaben	51

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2-1: Wirkungskette.....	13
Abbildung 2-2: SROI-Analyse im Überblick	15
Abbildung 2-3: Grundlegende Schritte einer SROI-Analyse	16
Abbildung 3-1: Wesentliche Stakeholder für die Analyse	19
Abbildung 6-1: Stakeholderanteile an der Gesamtinvestition und den Profiten	43

Abkürzungsverzeichnis

AK	Arbeiterkammer
SROI	Social Return on Investment
NPO	Nonprofit Organisation

1. Einleitung

1.1. AUSGANGSSITUATION

Integration sowie soziales Wohlbefinden im multikulturellen Umfeld bilden heutzutage oftmals den Kern gesellschaftlicher Diskussionen und stellen somit auch im politischen Exkurs eine der bedeutendsten Fragestellungen dar. Hinter diesen Begriffen verbirgt sich ein Zusammenspiel von einer Vielfalt an unterschiedlichen Faktoren – einen davon bildet die Wohnraumsituation von sozial schlecht integrierten Personengruppen.

Daran orientierend versucht die dahir GmbH mittels ihres Konzepts einer sozioökonomischen Hausverwaltung verschiedene Lösungsansätze für die bessere Wohnraumversorgung und Objektverwaltung zu entwickeln und dabei ein besonderes Augenmerk auf gesellschaftliche Randgruppen, wie AsylwerberInnen, Menschen mit Migrationshintergrund oder Arbeitssuchende, zu legen. Kern von dahir ist die stetige Kommunikation zwischen MieterInnen, EigentümerInnen und der Hausverwaltung. Im persönlichen Gespräch werden MieterInnen ausgewählt und individuelle Lösungen bei Problemlagen entwickelt. dahir stellt somit die Wertschätzung von Menschen in den Mittelpunkt und nicht allein die wirtschaftliche Wertschöpfung der Immobilienverwaltung. Zielgruppe von dahir sind gesellschaftlich schlecht integrierte Randgruppen auf der Seite der MieterInnen, aber ebenso EigentümerInnen und Hausverwaltungen, denn sie alle profitieren von dem Ansatz einer sozioökonomischen Hausverwaltung.

Ziel der vom NPO & SE Kompetenzzentrum durchgeführten Studie ist die Darstellung des gesellschaftlichen und ökonomischen Mehrwerts der sozioökonomischen Hausverwaltung. Hierbei soll eine monetäre Bewertung der Wirkungen vorgenommen werden. Um die Wirkung der angebotenen Dienstleistungen messen und analysieren sowie darstellen zu können, wurde entschieden, eine Social Return on Investment (SROI-) Analyse light (Schober/Then 2015) durchzuführen, bei der ausschließlich die wichtigsten Stakeholder von dahir untersucht und verstärkt Annahmen getroffen werden. Die Analyse wurde für das Jahr 2017 für die verwaltete Liegenschaft „Griesplatz Graz“ erstellt und hat den sogenannten SROI-Wert als Spitzenkennzahl zum Ergebnis. Diese Kennzahl basiert auf einer durchwegs komplexen Erhebung und Analyse der Wirkungen bei den einzelnen Stakeholdern und zeigt sehr verdichtet auf, welchen gesellschaftlichen Mehrwert dahir schafft.

1.2. DIE METHODE DER SOZIOÖKONOMISCHE HAUSVERWALTUNG „DAHIR“

Die dahir GmbH ist eine Hausverwaltungsgesellschaft, die mehrere Liegenschaften im Raum Graz betreut. Im Rahmen ihrer Tätigkeit versucht sich die Gesellschaft in der Entwicklung von neuen Lösungsansätzen, um altbekannten Problemstellungen der Wohnraumverwaltung entgegenzuwirken. Insbesondere die Integration von BewohnerInnen mit Migrationshintergrund und das gesellschaftliche Miteinander von teils Tür an Tür lebenden Angehörigen unterschiedlicher Kulturen steht im Hauptaugenmerk des Konzepts der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir.

Der Grundgedanke hinter diesem Konzept einer sozioökonomischen Hausverwaltung ist, dass mittels intensiver Kommunikation zwischen MieterInnen, EigentümerInnen und der Verwaltungsgesellschaft eine Win-Win Situation für sämtliche Parteien erreicht werden kann. Die Methode „dahir“ versucht insbesondere die

festgefahrenen Strukturen in der Immobilienbranche zu durchbrechen – weg von rein ökonomischer Gewinnplanung, hin zu ganzheitlicher Renditenberechnung unter Berücksichtigung der Interessen aller. Um den gesellschaftlichen Mehrwert einer Hausverwaltung auszuweiten, baut die Hausverwaltung ihr Tätigkeitsfeld und die Angebote für MieterInnen aus. So leistet dahir alle Leistungen einer klassischen Hausverwaltung und bietet darüber hinaus zusätzliche Angebote für EigentümerInnen und MieterInnen an. Diese Analyse bezieht sich auf die Tätigkeiten und erzielten Wirkungen der Hausverwaltung dahir in einer prototypischen Liegenschaft am Griesplatz in Graz mit 232 MieterInnen. Die Tätigkeiten von dahir in dieser Liegenschaft werden im Folgenden vorgestellt.

1.2.1. Tätigkeitsbereiche der sozioökonomischen Hausverwaltung

Auswahl neuer MieterInnen

Während konventionelle Hausverwaltungen neue MieterInnen meist aufgrund rein finanzieller Gesichtspunkte auswählen, wird in der sozioökonomischen Hausverwaltung Wert auf die Zusammensetzung der MieterInnen und das Wohlbefinden aller in einer Liegenschaft gelegt. Um dies zu gewährleisten, lädt die Hausverwaltung potenzielle neuen MieterInnen zu einem persönlichen Gespräch in ihr Büro ein. Ein Lohnzettel wird bei diesem Gespräch nicht verlangt. Das Gespräch dient weniger der Auswahl neuer MieterInnen, sondern viel mehr einem gegenseitigen Kennenlernen. Die Hausverwaltung interessiert sich für die Lebenssituation der potenziellen MieterInnen: Wie sind die neuen MieterInnen mit Graz verbunden? Wer wird alles in die Wohnung einziehen bzw. gehört zur Familie? Wo gehen Kinder oder Jugendliche zum Kindergarten oder zur Schule? Wo arbeiten die MieterInnen oder sind sie arbeitssuchend?

Der Hausverwaltung ist es wichtig, dass die Zusammensetzung der MieterInnen in einem Objekt harmonisch ist. Das heißt, es wird ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Familien mit Kindern und Jugendlichen, Alleinstehenden, jungen und älteren Personen hergestellt. Auf diesem Weg werden potenziellen Problemen, wie die Entstehung zu viel Lärms, vorgebeugt.

Im Beobachtungsjahr 2017 wurden insgesamt 11 persönliche Gespräche mit neuen MieterInnen geführt.

Provisionsfreier Zugang zu Mietwohnungen

Neue MieterInnen zahlen keine Provision an die Hausverwaltung bzw. an mit ihr verbundene Makler. Stattdessen zahlen die EigentümerInnen für den zusätzlichen Verwaltungsaufwand eine Monatsmiete Provision an die Hausverwaltung für jede neu vermietete Wohnung.

2017 wurde 11 neuen MieterInnen ein provisionsfreier Zugang zu Wohnraum gewährt.

Flexible Zahlungsmöglichkeiten

Für die MieterInnen offeriert die Hausverwaltung Cash-Zahlungsoptionen und Ratenvereinbarungen für den monatlichen Mietzins sowie für die Kautions. Hier passt sich die Hausverwaltung an die Lebensrealitäten ihrer BewohnerInnen an, die zum Teil keine hohen Rücklagen für Kautionszahlungen haben, und im Falle einer unerwarteten hohen Ausgabe in Zahlungsschwierigkeiten geraten. Die Hausverwaltung bietet den MieterInnen aktiv an, in ihr Büro zu kommen, sollte es Probleme bei Mietzahlungen geben. Es werden dann gemeinsam Lösungen entwickelt. Ist zum Beispiel der Mietzins langfristig für MieterInnen zu hoch, sucht dahir nach Möglichkeit eine günstigere Wohnung für die MieterInnen.

Im Jahr 2017 zahlten 10 MieterInnen regelmäßig in bar und bzw. oder in vorab vereinbarten Raten. Es wurden 118 Cash-Belege im Jahr 2017 geschrieben.

Anstellung eines Haustechnikers

Die sozioökonomische Hausverwaltung dahir hat einen eigenen Haustechniker, welcher Reparaturarbeiten schnell und unkompliziert für die MieterInnen und EigentümerInnen erledigt. Während MieterInnen sonst häufig bei externen Firmen einige Tage warten müssen bis HandwerkerInnen freie Termine haben, beseitigt der Haustechniker Probleme in kurzer Zeit, meist noch am gleichen Tag. Der Haustechniker verrichtet außerdem Tätigkeiten, für die per Gesetz MieterInnen zuständig sind, mit den MieterInnen zusammen. Beim Auszug von MieterInnen wird beispielsweise gemeinsam mit den MieterInnen die Wohnung für die Wohnungsübergabe vorbereitet, indem Schäden vorab beseitigt werden.

Im Beobachtungszeitraum 2017 hat der Haustechniker in 120 Fällen Reparaturen in den Wohnungen des Prototyps am Griesplatz durchgeführt.

Anstellung von HausbesorgerInnen bzw. Integrationslotsen

Die Hausverwaltung stellt bevorzugt HausbesorgerInnen ein, die in der Liegenschaft selbst MieterInnen sind und sich bereit erklären, andere MieterInnen ab und an zu unterstützen. Das heißt, HausbesorgerInnen führen nicht nur die klassischen Tätigkeiten, wie die Reinigung des Stiegenhauses durch, sondern sie sind ebenso AnsprechpartnerInnen für MieterInnen und dienen somit als Integrationslotse. Ganz praktisch heißt dies, dass der/die HausbesorgerIn bei der Wohnungsüberhabe neuer MieterInnen dabei ist und Telefonnummern ausgetauscht werden. Er/Sie führt neue MieterInnen in die Liegenschaft ein, steht für Fragen zur Verfügung und unterstützt neue MieterInnen auch einmal als DolmetscherIn bei einem Amt oder beim Kindergarten. Insgesamt nehmen diese Tätigkeiten ca. eine Stunde pro Woche ein.

Im Jahr 2017 unterstütze ein Hausbesorger-Ehepaar die MieterInnen des Prototyps am Griesplatz ca. 52 Stunden als Integrationslotsen.

Persönliche Beratung und Vernetzung mit Behörden und Nonprofit-Organisationen

Die dahir Methode sieht den Aufbau einer persönlichen Beziehung zwischen BewohnerInnen und den MitarbeiterInnen der Hausverwaltung vor. Durch den regelmäßigen Austausch untereinander können bereits frühzeitig Probleme und Konflikte erkannt und Kompromisslösungen erarbeitet werden. Die dadurch entstandene Vertrauensbasis wirkt sich in weiterer Folge positiv auf das interkulturelle Zusammenleben aus und bewirkt ein sicheres und konfliktfreies Umfeld für alle MieterInnen. Bei Problemen, wie ausbleibenden Mietzahlungen, geht die Hausverwaltung aktiv und persönlich auf die MieterInnen zu. Können keine internen Lösungswege gefunden werden, berät die Hausverwaltung zu externen Angeboten der öffentlichen Hand oder von Nonprofit-Organisationen (NPOs). Hierbei geht es der Hausverwaltung primär darum, einen Zugang zu den nötigen Informationen bzw. eine Vermittlung zu den zuständigen Personen (z.B. beim AMS oder Sozialamt) herzustellen. Insbesondere geflüchtete Menschen und andere Menschen mit Migrationshintergrund haben bei Behördenwegen aufgrund von Verständigungsproblemen und mangelnder Systemkenntnisse Nachteile, die seitens der Hausverwaltung ausgeglichen werden können.

Im Jahr 2017 hat die sozioökonomische Hausverwaltung dahir in 200 Fällen MieterInnen bei der Lösung diverser Probleme geholfen.

Organisation von DolmetscherInnen

Die gute Beziehung zwischen der Hausverwaltung und den BewohnerInnen sorgt dafür, dass die Hausverwaltung auch auf die Potenziale der MieterInnen zurückgreifen kann. So weiß die Hausverwaltung, welche MieterInnen welche Sprache sprechen und organisiert schnell DolmetscherInnen bei Sprachbarrieren mit MieterInnen oder potenziellen neuen MieterInnen. Zusätzlich hat die Hausverwaltung einen Lehrling eingestellt, der Arabisch und Türkisch in den meisten Fällen übersetzen kann.

Im Jahr 2017 wurden ca. 96 Stunden Dolmetschleistungen verrichtet.

Veranstaltungen in der Liegenschaft

Die Hausverwaltung organisiert regelmäßig Veranstaltungen in der Liegenschaft. Hierzu zählen Hausversammlung in denen Probleme und diverse organisatorische Angelegenheiten, wie die Trennung von Müll in der Liegenschaft, besprochen werden. Zusätzlich hat dahir die ARGE DO.IT.TO.DO.DO. gegründet. Im Rahmen dieser Initiative wurde zum Beispiel ein Theaterstück in der Liegenschaft einstudiert und aufgeführt. Das interkulturelle und mobile Theaterstück „Full House“ für Kinder und Erwachsene dient dem Aufbau eines gegenseitigen Verständnisses und der Schaffung eines Wir-Gefühls in der Liegenschaft.

Im Jahr 2017 wurden 2 Hausversammlungen abgehalten und 1 Theaterstück in der Liegenschaft aufgeführt.

Flexible Konditionen bei Auszug von MieterInnen

Die sozioökonomische Hausverwaltung gewährt MieterInnen eine kurzfristige Kündigung des Mietverhältnisses, wenn diese einen/eine Nachmieter/in vorschlagen. In diesem Fall müssen die MieterInnen nicht die gesetzliche vorgeschriebene dreimonatige Kündigungsfrist einhalten.

Im Beobachtungsjahr 2017 wurden 10 Monate an Mietzinszahlungen für BestandsmieterInnen, welche die Kündigungsfrist nicht einhielten, erlassen.

Gemeinschaftsaktivitäten mit der Hausverwaltung und MieterInnen

Die Hausverwaltung legt Wert auf einen guten Kontakt aller ihrer MitarbeiterInnen zu den MieterInnen und fördert die Sensibilisierung der MitarbeiterInnen für die Lebensrealitäten und die kulturelle Herkunft ihrer MieterInnen. Hierfür werden informelle Kochabende organisiert und Essenseinladungen bei den MieterInnen wahrgenommen.

Im Jahr 2017 veranstaltete die Hausverwaltung 2 Kochabende für MitarbeiterInnen und MieterInnen und die MitarbeiterInnen aßen mehrmals als Gast bei MieterInnen.

Kooperationen mit Nonprofit-Organisationen

dahir arbeitet mit Nonprofit-Organisationen, die Wohnraum für KlientInnen brauchen, zusammen und vermietet Wohnungen entweder direkt an die Organisation oder an ihre KlientInnen. Bei den KlientInnen der Nonprofit-Organisationen handelt es sich um Personen, die Schwierigkeiten haben, selbstständig auf dem Wohnungsmarkt eine eigene Wohnung zu finden, wie zum Beispiel Geflüchtete.

2017 kooperierte dahir mit 2 NPOs und vermittelte 4 Wohnungen an NPOs oder ihre KlientInnen.

1.2.2. Vergleich mit Wiener Wohnen

Wiener Wohnen ist die größte kommunale Hausverwaltung Europas, welche das Ziel hat, leistbare Wohnräume mit hoher Qualität für einkommensschwache und bedürftige Menschen zur Verfügung zu stellen. Da Wiener Wohnen als öffentliche Unternehmung der Stadt Wien, vom Rechnungshof geprüft wird, müssen Entscheidungen stets wirtschaftlich gerechtfertigt und begründet werden. Um bei Wiener Wohnen eine angemessene Wohnung zu erhalten, müssen einige Voraussetzungen vorliegen, zum Beispiel muss ein Mindestalter von 17 Jahren erreicht sein, die MieterInnen müssen eine österreichische Staatsbürgerschaft oder einen Reisepass eines EWR-Lande bzw. einen gültigen Aufenthaltstitel welcher zu einer unbefristeten Niederlassung berechtigt, innehaben (Wohnberatung Wien 2018).

Wiener Wohnen hat jährlich mit einem hohen Anteil an Mietausfällen zu kämpfen. Dies zeigt sich daran, dass jährlich rund 10.000 Räumungsklagen eingebracht werden, wovon rund 800 Haushalte am Ende zwangsgeräumt werden müssen (Wiener Wohnen 2017). Im Vergleich mit dahir, wird der Kontakt zu den MieterInnen erst ab der dritten Mahnstufe gesucht, wobei hier Wiener Wohnen bereits die Kündigung ausgesprochen hat. Vergleicht man diesen Ablauf mit dahir, ist zu erkennen, dass die MieterInnen grundsätzlich selbst den Kontakt mit der Hausverwaltung bei Zahlungsschwierigkeiten suchen bzw. die Hausverwaltung aktiv auf die MieterInnen bei einem Rückstand zugeht, um gemeinsam eine individuelle Lösung zu finden. Diese auf Vertrauen und Sicherheit aufbauende Herangehensweise der Hausverwaltung dahir führt bisher zu einer vollkommenen Vermeidung von Delogierungen.

Es ist zu erkennen, dass Wiener Wohnen aufgrund der höheren Distanz zu den MieterInnen und den späteren Eingreifen mit höheren Ausfällen bzw. höheren Folgekosten als dahir zu kämpfen hat. Aufgrund der engeren Beziehungen zwischen dahir und den MieterInnen kennt die Hausverwaltung die tatsächlichen Probleme ihrer MieterInnen und hat somit die Möglichkeit rechtzeitig einzugreifen und zu handeln. Schlussendlich zeigt sich, dass die sozioökonomische Herangehensweise die Ausfallkosten bzw. Folgekosten auf nahezu null senkt. Zu beachten ist allerdings, dass aufgrund des Größenunterschiedes und einer unterschiedlichen MieterInnen-Struktur ein Vergleich nur eingeschränkt möglich ist.

1.3. ZIEL DER STUDIE

Ziel der hier skizzierten Studie ist die Darstellung der gesellschaftlichen und ökonomischen Wirkungen der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir. Hierbei soll eine monetäre Bewertung der Wirkungen vorgenommen werden. Die monetarisierten Wirkungen werden im Sinne einer Social Return on Investment Analyse (SROI-Analyse) den Investitionen in das Projekt gegenübergestellt. Als Analysezeitraum wurde das Jahr 2017 herangezogen.

Im Rahmen der Studie gilt es folgende Forschungsfragen zu beantworten:

Die **Forschungsfrage 1** lautet: „Welche Wirkungen bzw. welchen Nutzen entfaltet dahir bei den relevanten Stakeholdergruppen?“

Die **Forschungsfrage 2** lautet: „Wie lassen sich die im Rahmen von dahir erzielten Wirkungen sinnvoll und valide messen und monetarisieren?“

Die **Forschungsfrage 3** lautet: „Welcher monetarisierte Gesamtnutzen ergibt sich aus einem in dahir investierten Euro?“

Sofern Wirkungen auftreten, die nicht sinnvoll monetarisiert werden können, werden sie als zusätzliche Effekte angeführt. Es würde in diesem Fall zu einer Unterschätzung der mit monetären Werten ausgedrückten Wirkungen kommen.

Die vorliegende Analyse betrachtet die Wirkungen immer auf Basis eines **Alternativszenarios**. Im vorliegenden Fall wird als Alternativszenario angenommen, dass der **Prototyp am Griesplatz von einer konventionellen Hausverwaltung betreut wird**. Die Beschreibung des Alternativszenarios wurde in Kapitel 5.1. vorgenommen.

1.4. AUFBAU DES BERICHTS

Die Einleitung im Kapitel 1 beinhaltet die Ausgangssituation dieser Studie, die Methode der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir inklusive ihrer Tätigkeitsbereiche, einen Vergleich zu Wiener Wohnen sowie die Ziele der vorliegenden Studie. Das Kapitel 2 beschreibt das methodische Vorgehen und erklärt die Social Return on Investment Analyse. Das Kapitel 3 stellt den Umfang der Analyse, die Konzeptionalisierung, die berücksichtigten Stakeholder und die Datenerhebung vor. Im Kapitel 4 wird die Kostenstruktur der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir der Kostenstruktur einer konventionellen Hausverwaltung gegenübergestellt. Das Kapitel 5 bildet den Kern der Analyse und widmet sich der Beschreibung des Alternativszenarios sowie der stakeholderspezifischen Berechnung der Wirkungen. Pro Stakeholder werden jeweils die Ziele bzw. der Nutzen, die Wirkungsketten und die Berechnungen der monetarisierten Wirkungen (Profite) dargestellt. Im Kapitel 6 wird schließlich der SROI-Wert berechnet und anschließend in Kapitel 7 ein Resümee der gesamten Studie gezogen. Das Literaturverzeichnis sowie der Anhang komplettieren die Studie.

2. Methodisches Vorgehen

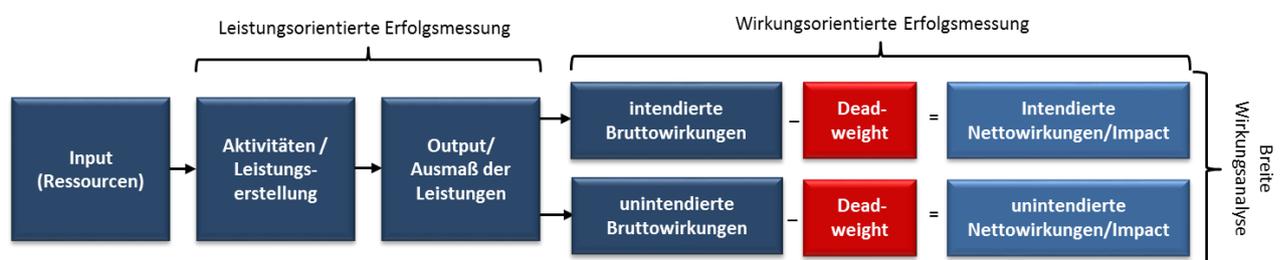
2.1. WIRKUNGSANALYSE

Die Stichwörter Wirkungen, Wirkungsanalyse, Wirkungsmessung und Social Impact sind mittlerweile weit verbreitet. Wie Schober/Rauscher (2014a) aufzeigen wird das Thema Wirkungen und Wirkungsanalyse in der Evaluationsforschung, im Bereich des Rechnungswesens, der Umwelt- und Sozialverträglichkeitsprüfung, der NPO-Forschung, im Zusammenhang mit sozialem Unternehmertum und hinsichtlich des Themas Corporate Social Responsibility (CSR) bzw. Ethik bei Unternehmen diskutiert. Viele Organisationen und Unternehmen versuchen ihren gesellschaftlichen Mehrwert darzustellen.

Nun gibt es allerdings eine Reihe von Analysemethoden, die den Anspruch erheben Wirkungen zu identifizieren und/oder zu messen und/oder zu bewerten. Die Methoden kommen zum Teil aus völlig unterschiedlichen Traditionen bzw. Themenbereichen und haben daher auch verschiedene inhaltliche wie konzeptionelle Schwerpunkte. Einen Überblick über ausgewählte Methoden geben Schober/Rauscher (2014b: 38-42).

Vielen Methoden und auch der hier angewandten SROI-Analyse liegt das Denken in Wirkungsketten zugrunde. Eine solche Wirkungskette ist nachfolgend in Abbildung 2-1 dargestellt.

ABBILDUNG 2-1: WIRKUNGSKETTE



Quelle: Schober/Rauscher 2014b: 9

Zur Missionserreichung werden mittels der in die Organisation investierten Ressourcen (**Input**) regelmäßig Aktivitäten gesetzt werden, die **Leistungen** unterschiedlichster Art erstellen. Hieraus lässt sich schon der Unterschied zwischen Leistungen und Wirkungen herauslesen. Leistungen werden in der Regel nicht als Selbstzweck erstellt, sondern dienen dazu, die in der Mission definierten Wirkungen zu erreichen. Wirkungen entfalten sich somit aus der Leistungserstellung. Leistungen sind den Wirkungen vorgelagert. Der **Output** stellt das Ausmaß der erbrachten Leistungen dar. Ist die Leistung eine Beratung von Angehörigen, ist der Output die Anzahl an Leistungsstunden.

Wirkungen bezeichnen im Gegensatz dazu jene positiven und/oder negativen Veränderungen, die an Begünstigten bzw. Betroffenen nach erbrachter Aktivität bzw. konsumierter Leistung (z.B. Menschen, Gruppen, Gesellschaft) oder in der Umwelt festzustellen sind. Stehen die Wirkungen im Fokus, wird es nochmals komplexer. Wirkungen können intendiert oder nicht-intendiert sein. Sind sie intendiert, also für den angestrebten Erfolg wesentlich, handelt es sich um geplantes zielorientiertes Handeln. Sind sie nicht-intendiert,

können sie dennoch bedeutsam sein und einen positiven oder auch negativen Einfluss auf die Gesamtwirkung der gesetzten Aktivitäten bzw. erbrachten Leistungen haben. Dies ist von zentraler Relevanz hinsichtlich der Art und Breite einer allfälligen Wirkungsanalyse. Wird nur auf intendierte Wirkungen fokussiert, handelt es sich um einen zielbasierten Ansatz. Dieser hat zwangsläufig einen engeren Fokus und kann lediglich Aussagen über einzelne Wirkungsdimensionen machen. Zudem werden (Wirkungs-)Ziele meist entlang von wünschenswerten Kategorien etabliert und negative Wirkungen bewusst oder unbewusst außer Acht gelassen.

Als **Deadweight** werden jene Wirkungen bezeichnet, die ohnehin eingetreten wären, auch ohne die konkreten Aktivitäten. In der Evaluationsliteratur wird in diesem Zusammenhang auch vom Programmeffekt (Rossi et al. 2004: 207) oder kontrafaktischer Evaluation gesprochen. Diese Wirkungen müssen konsequenterweise von den Bruttowirkungen abgezogen werden, um schließlich jene Wirkungen zu erhalten, die ausschließlich durch die Organisation bzw. das Projekt generiert werden.

Nur wenn unintendierte und auch negative Wirkungen sowie der Deadweight in die Analyse inkludiert werden, kann von einer umfangreichen Beurteilung im Sinne einer Gesamtwirkungsbetrachtung ausgegangen werden. Eine breite Wirkungsanalyse umfasst daher immer die Betrachtung der intendierten und der unintendierten Wirkungen. Die SROI-Analyse ist eine solch breite Form der Wirkungsanalyse.

Die skizzierte Wirkungskette wird für jeden Stakeholder des analysierten Projekts, Programms oder der Organisation aufgestellt. Diese logische Kette zeigt auf was ein Stakeholder investiert (Input), welche Aktivitäten mit den Ressourcen gesetzt werden, welcher Output damit produziert wird und welche Wirkungen (Brutto und Netto) hierdurch letztlich für den Stakeholder zustande kommen. Die Summe der identifizierten Wirkungsketten der Stakeholder stellt das Wirkungsmodell der analysierten Organisation bzw. des Projekts dar.

Wirkungen entfalten sich als Folgen von Handlungen oder Leistungen in vielfältiger Hinsicht. Sie sind in der Regel nicht eindimensional. So hat die Heilung der Krankheit einer bestimmten Person nicht nur Folgen für die körperliche Gesundheit der betroffenen Person, sondern auch ökonomische und soziale Folgen. Es werden mehr oder weniger Folgekosten im Gesundheitssystem anfallen und die sozialen Kontakte der geheilten Person werden zunehmen.

Wirkungen können somit in unterschiedlichen inhaltlichen Dimensionen zum Tragen kommen. Auf aggregierter Ebene können dies folgende sechs Dimensionen sein (Rauscher et al. 2015: 48):

- kulturell
- politisch
- sozial
- ökonomisch
- ökologisch
- psychisch und physiologisch

Die identifizierten Wirkungen von NPOs oder auch anderen Organisationen, Unternehmen oder Individuen, können also in einer oder mehrerer dieser inhaltlichen Dimensionen verortet werden. Zusätzlich spielt auch die zeitliche und strukturelle Dimension eine Rolle.

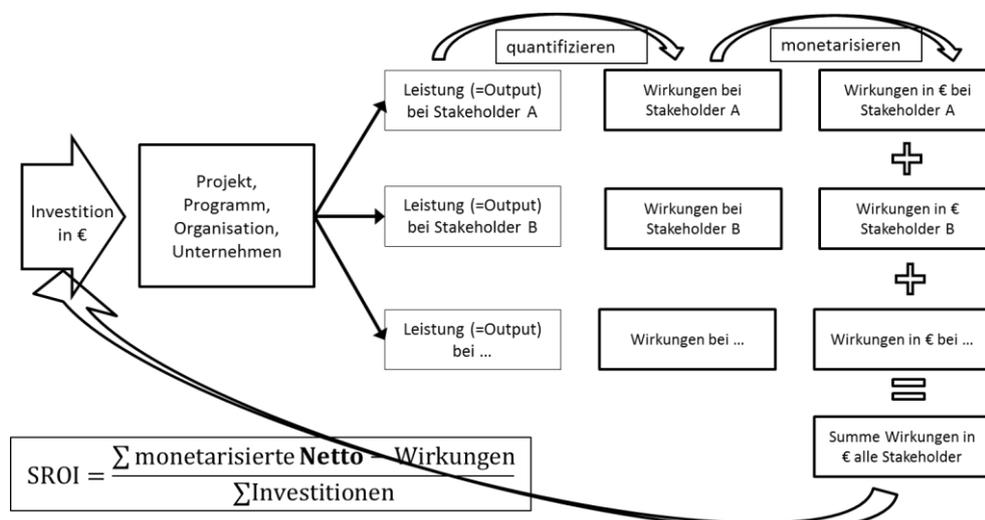
Gesellschaftliche Relevanz entfalten die Wirkungen, wenn sie, wie im vorangegangenen Kapitel beschrieben, entweder viele Individuen betreffen und daher Kraft ihrer Breite relevant werden oder kollektive Bedürfnisse befriedigen. Um gesellschaftliche Kernwirkungen wird es sich wiederum handeln, wenn sie direkt auf breit akzeptierte Werte oder allgemein anerkannte Normen positiv einwirken (Schober/Rauscher 2014b).

2.2. SOCIAL RETURN ON INVESTMENT – ANALYSE

Die SROI-Analyse ist aktuell die am weitesten verbreitete Form eine umfassende Wirkungsanalyse durchzuführen.

Im Rahmen einer SROI-Analyse wird das **Wirkungsmodell**, also die Summe der identifizierten Wirkungsketten mit Kausalzusammenhängen, für ein bestimmtes Projekt, ein Programm oder eine Organisation erstellt. Im konkreten Fall handelt es sich um die sozioökonomische Hausverwaltung dahir und deren Liegenschaft am Griesplatz in Graz. Die identifizierten Wirkungen in den einzelnen Wirkungsketten werden quantifiziert und, wo möglich, monetarisiert. Die SROI-Analyse verfolgt im Kern den Ansatz, nach Möglichkeit, in Geldeinheiten dargestellte Wirkungen dem dort investierten Kapital gegenüberzustellen. Das Ergebnis wird in Form einer hochaggregierten Kennzahl, dem SROI-Wert, dargestellt. Hierbei wird stark auf die Stakeholder fokussiert, die eine konkrete Leistung erhalten, die wiederum Wirkungen auslöst. Folgende Abbildung gibt diesen grundlegenden Zusammenhang wieder.

ABBILDUNG 2-2: SROI-ANALYSE IM ÜBERBLICK



Quelle: Schober/Then 2015: 8; Schober/Rauscher 2014b: 36

Konkret fließt in eine bestimmte analysierte Organisation, hier die Hausverwaltung dahir, eine bestimmte Summe Geld. Mit diesen Investitionen werden Leistungen für unterschiedliche Stakeholder erbracht, beispielsweise für die MieterInnen einer Liegenschaft. Die erbrachten Leistungen sind aber nicht Selbstzweck, sondern bewirken etwas. Beispielsweise erhalten die MieterInnen eine stabile Wohnsituation. Die Wirkungen müssen im Rahmen der SROI-Analyse zunächst identifiziert und anschließend quantifiziert werden. Es ist also darauf zu achten, wie viele MieterInnen tatsächlich eine stabile Wohnsituation im Zuge der Maßnahme erwerben.

Die quantifiziert vorliegenden Wirkungen werden in einer SROI-Analyse dann unter Verwendung verschiedenster Methoden in Geldeinheiten bewertet. Einen Überblick über gängige Verfahren gibt Schober (2015). Das Modell versucht somit explizit auch nicht-pekuniäre Effekte, wie das Erleben eines Sicherheitsgefühls oder das Erwerben interkultureller Kompetenzen mit einzubeziehen.

Grundsätzlich ist bei Identifikation, Quantifizierung und Monetarisierung der Wirkungen immer darauf zu achten, ob im Falle der Nichtexistenz der beobachteten Intervention nicht alternative Möglichkeiten existiert hätten, die gleiche oder ähnliche Leistungen und Wirkungen hervorgerufen hätten. Hätten also, gäbe

es die Hausverwaltung dahir nicht, tatsächlich alle MieterInnen keine der identifizierten Wirkungen? Vermutlich hätten einige MieterInnen alternative Angebote in Anspruch nehmen können. Diesen Personen sind dann die Leistungen und Wirkungen nicht zuzuschreiben. Damit wird im Rahmen der SROI-Analyse auf die Nettowirkungen bzw. den Impact fokussiert, wie in Kapitel 2.1. beschrieben.

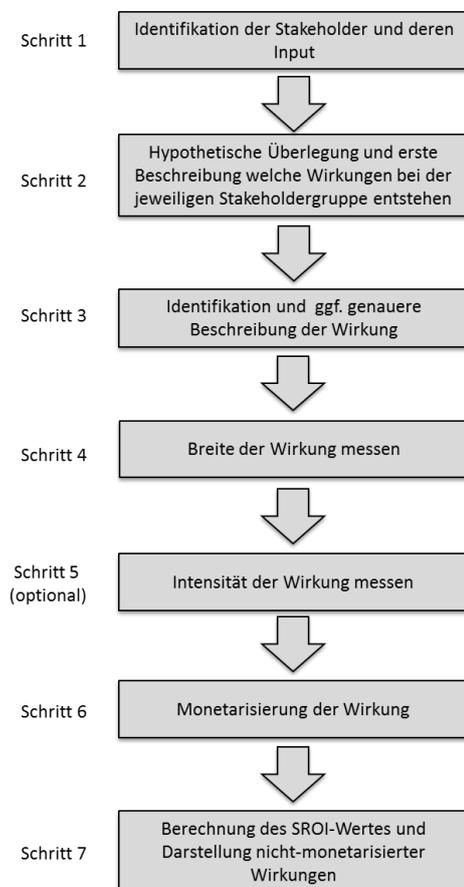
Sind am Ende der Analyse die Nettowirkungen der Stakeholder erhoben und monetarisiert worden, werden sie addiert und den investierten, meist finanziellen, Ressourcen gegenübergestellt. Daraus ergibt sich der **SROI-Wert**, der die soziale Rendite bzw. den Profit oder eben gesellschaftlichen Mehrwert angibt.

Die Herangehensweise der SROI-Analyse ähnelt herkömmlichen Kosten-Nutzen-Analysen, die in manchen Ausprägungen ebenfalls Nutzen in Geldeinheiten darstellen (cost-benefit-Analysen). Die SROI-Analyse ist hierbei allerdings wesentlich breiter und berücksichtigt explizit gesellschaftliche Wirkungen von einer Reihe von Stakeholdern, wohingegen die CBA primär einzelne Wirkungsdimensionen und Stakeholder im Fokus hat. Meist ist es der Staat und dessen Einsparungen bzw. Mehrausgaben.

Zusammengefasst steht am Ende der Analyse ein monetärer Wert, der angibt, welche monetären und monetär bewerteten Rückflüsse sich aus einem in die Hausverwaltung dahir investierten Euro ergeben.

Die hier vorgeschlagene Analyse orientiert sich am nachfolgenden, von Schober/Then (2015: 221) vorgeschlagenen, Vorgehen. Der Fokus dieses Modells liegt bei den Stakeholdern und den für sie durch die Organisation generierten Wirkungen. Dies bringt Folgendes mit sich:

ABBILDUNG 2-3: GRUNDLEGENDE SCHRITTE EINER SROI-ANALYSE



Quelle: Then/Schober 2015:221

Es handelt sich somit um einen stark stakeholderfokussierten Ansatz. Zunächst werden die relevanten Stakeholder des betrachteten Projekts, der Organisation oder Unternehmens, hier die sozioökonomische Hausverwaltung dahir, identifiziert (siehe Kapitel 3.2.) und deren Input eruiert. Anschließend wird hypothetisch und anhand von Vorwissen und vorhandener Literatur überlegt, welche positiven und negativen gesellschaftlichen Wirkungen bei den Stakeholdern eintreten könnten. In qualitativen Erhebungen, häufig mittels Leitfadeninterviews durchgeführt, wird erhoben ob die vermuteten Wirkungen tatsächlich eintreten und welche weiteren Wirkungen allenfalls noch zusätzlich existieren. In weiteren Schritten werden die Wirkungen quantifiziert und monetarisiert. Zur Messung und Monetarisierung der Wirkungen werden diesen aussagekräftige Indikatoren zugeordnet und mit Daten belegt. In diesem Schritt werden verbal beschriebene Wirkungen in verschiedene Indikatoren „übersetzt“. Häufig wird mit sogenannten „Proxy-Indikatoren bzw. Proxys“ gearbeitet, die in einer Annäherung, die Wirkungen zu quantifizieren bzw. monetär zu bewerten versuchen. Bei Proxys handelt es sich um Hilfskonstruktionen, die nicht direkt mess- und/oder monetarisierbare Größen möglichst akkurat abbilden.

Die hier angewendete Art der Monetarisierung ist beim jeweiligen Stakeholder im entsprechenden Subkapitel beschrieben (Kapitel 5).

Zum Schluss der SROI-Analyse werden die monetarisierten Wirkungen aggregiert und dem Input gegenübergestellt, um den SROI-Wert darzustellen. Nicht-monetarisierte Wirkungen werden extra angeführt. Die Berechnung des SROI-Werts der Hausverwaltung dahir folgt in Kapitel 6.

Eine SROI-Analyse kann zukunftsorientiert, im Sinne einer Prognose, oder vergangenheitsorientiert, im Sinne einer Evaluation, durchgeführt werden. Da der Beobachtungszeitraum gemeinsam mit den AuftraggeberInnen auf das Jahr 2017 festgelegt wurde, wurde eine ex-post Analyse durchgeführt. Was die Datensammlung für die monetäre Bewertung und Berechnung des SROI-Werts betrifft, wurden, soweit vorhanden, Daten aus diesem Zeitraum (2017) recherchiert und erhoben. Die Entscheidung für das Jahr 2017 wurde aus Gründen der Aktualität und Verfügbarkeit der Daten gewählt. Der eruierte Gesamtprofit (monetarisierte Wirkungen) der Stakeholder bezieht sich nur auf dieses Jahr.

3. Umfang der Analyse

3.1. KONZEPTIONALISIERUNG

Die vorliegende SROI-Analyse bezieht sich auf die Aktivitäten der dahir GmbH im Rahmen ihrer Verwaltung einer Liegenschaft am Griesplatz in Graz, welche hier als Prototyp herangezogen wird. Diese besteht aus 82 Wohneinheiten sowie 13 Geschäftslokalen zu variierenden Größen. Insgesamt umfasst die Immobilie rund 5.500 m² Nutzfläche und befindet sich in B/C -Lagen am Griesplatz in Graz.

Der Analysezeitraum umfasst das Jahr 2017, d.h. der eruierte Gesamtprofit der Stakeholder bezieht sich grundsätzlich nur auf dieses Jahr. Im Rahmen der Datensammlung für die monetäre Bewertung und Berechnung des SROI-Werts wurde auf Daten aus diesem Zeitraum (2017) zurückgegriffen.

Verfolgen zwei oder mehrere Stakeholder zumindest teilweise dieselben Ziele bzw. genießen dieselben Wirkungen, dürfen die Wirkungen nur einem Stakeholder zugerechnet werden oder es müssen die Wirkungen auf die Stakeholder aufgeteilt werden, um eine Doppelzählung zu vermeiden.

TABELLE 3-1: AUSMAß DER SROI-ANALYSE

Analysesubjekt	dahir – Sozioökonomisches Immobilien & Beziehungsmanagement
Projektträger	dahir GmbH
Dauer der Analyse	9 Monate
Berechnungszeitraum	1 Jahr (2017)

3.2. IDENTIFIZIERUNG DER STAKEHOLDER

Wie in Kapitel 2.2. skizziert ist die Sicht der Stakeholder bei der SROI-Analyse zentral, weshalb in einem ersten Schritt die für die Analyse wesentlichen Interessensgruppen identifiziert werden mussten. Gemeint sind damit all jene Gruppen, die besonders von den Leistungen und damit verbundenen Wirkungen der Hausverwaltung dahir profitieren. Die Ziele der Stakeholder bestimmen letztendlich die Erfolgskriterien für die SROI-Analyse.

Nach einer Sichtung des vorhandenen Sekundärmaterials wurden die relevanten Stakeholder identifiziert. Im Laufe der Analyse wurden die in die Analyse einzuschließenden Stakeholder fixiert. Diese sind in nachfolgender Abbildung 3-1 angeführt.

ABBILDUNG 3-1: WESENTLICHE STAKEHOLDER FÜR DIE ANALYSE



Im Folgenden werden die einzelnen Stakeholder kurz beschrieben und Gründe für deren Inklusion beziehungsweise Exklusion angegeben. Die Gründe für die Inklusion der einzelnen Stakeholdergruppen sind in übersichtlicher Form in Tabelle 3-2 dargestellt.

TABELLE 3-2: INKLUDIERTER STAKEHOLDER

Stakeholder	Hauptgründe für Inklusion (Nutzen)
MieterInnen	Profitieren durch den ermöglichten Zugang zu leistbaren Wohnungen (provisions- und ablösefrei), durch Unterstützung und Beratung bei diversen Problemlagen und durch soziale Integration in der Wohnanlage.
EigentümerInnen	Profitieren von weniger Leerständen und Mietausfall, von einer Reduktion von Sanierungs- und Instandhaltungskosten sowie von dem Wissen, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.
Hausverwaltung	Profitieren von einem guten Vertrauensverhältnis zu ihren MieterInnen sowie durch einen höheren Gewinn.
MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	Profitieren durch den Ausbau sozialer und interkultureller Kompetenzen sowie durch das Wissen, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.
VernetzungspartnerInnen	Profitieren vom schnellen und unkomplizierten Zugang zu leistbarem Wohnraum für ihre KlientInnen.

Im Allgemeinen werden in einer SROI-Analyse auch Gruppen aus der Analyse exkludiert, wenn der Erhebungsaufwand aufgrund der Datenlage bzw. Möglichkeit empirische Erhebungen durchzuführen im Verhältnis zum vermuteten Nutzen zu groß ist oder sich im Verlauf der Analyse herausstellt, dass kein Nutzen existiert.

Im vorliegenden Fall wurden die in nachfolgender Tabelle 3-3 angeführten Stakeholder exkludiert. Die Gründe für die Exklusion sind ebenfalls angeführt.

TABELLE 3-3: EXKLUDIERTER STAKEHOLDER

Stakeholder	Hauptgründe für Exklusion
LieferantInnen	Würden im Alternativszenario ebenfalls für die Hausverwaltung tätig sein und von ähnlichen Wirkungen profitieren. Entsprechend wurde 100% Deadweight angesetzt.
Staat	Überschreitet das Ausmaß der Analyse: Nutzen ist auf Basis fehlender Informationen kaum zu bewerten.
allgemeine Bevölkerung	Überschreitet das Ausmaß der Analyse: Nutzen spielt keine entscheidende Rolle in der Analyse.

3.3. DATENERHEBUNG

Nachfolgender Engagement-Plan (Tabelle 3-4) gibt pro Stakeholdergruppe die jeweilige Methode zur Datengewinnung sowie die Anzahl der Befragten pro Interessensgruppe wieder. Aufgrund der Thematik wurden neben einer **Sekundärmaterialrecherche** vor allem **persönliche Interviews und Telefoninterviews** mit den VertreterInnen der Stakeholdergruppen geführt.

Insgesamt wurden **10 Leitfadeninterviews** und Gespräche mit VertreterInnen der jeweiligen Stakeholdergruppe durchgeführt. 6 Interviews wurden persönlich und 4 telefonisch durchgeführt. Die jeweilige Anzahl an Interviews pro Stakeholdergruppe ergab sich, einem qualitativen Forschungsparadigma folgend, aus der notwendigen Anzahl bis eine theoretische Sättigung mit Information eintrat (Flick 2002). Anders gesagt: Wenn ein zusätzliches Interview keine neuen relevanten Informationen brachte. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte nach typischen Fällen.

Eine wichtige Datenquelle für die vorliegende Analyse waren die Verfügungstellung von Leistungsdaten und Outputkennzahlen von dahir.

Zudem wurden **Geschäftsunterlagen und interne Dokumente** von dahir herangezogen sowie eine intensive **Recherche** durchgeführt. Diese umfasste eine Literatur- und Internetrecherche, spezifische telefonische und persönliche Gespräche sowie E-Mails zur Informationsgewinnung im jeweiligen Themenbereich.

TABELLE 3-4: ENGAGEMENT-PLAN

Stakeholder	Methode zur Informationsgewinnung	Anzahl der Befragten pro Gruppe
MieterInnen	persönliche Interviews, Dokumentenanalyse, Recherche	3 BewohnerInnen
EigentümerInnen	Telefoninterview, Dokumentenanalyse, Recherche	1 VertreterIn
Hausverwaltung	persönliche Interviews, Dokumentenanalyse, Recherche	1 VertreterIn von dahir 1 VertreterIn einer konventionellen Hausverwaltung
MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	persönliche Interviews, Dokumentenanalyse, Recherche	2 MitarbeiterInnen
VernetzungspartnerInnen	Telefoninterviews, Dokumentenanalyse, Recherche	2 VertreterInnen von NPOs

4. Analyse der Kostenstruktur

Um den Social Return on Investment berechnen zu können, müssen alle aufgewendeten Investitionen, die getätigt wurden, um die sozioökonomische Hausverwaltung dahir zu betreiben, erhoben werden. Ebenso gilt es die Ausgaben, die direkt in Zusammenhang mit den Wirkungen stehen, zu identifizieren. Hierfür wurden die Daten von dahir zur Verfügung gestellt. Das besondere dieser SROI-Analyse ist, dass im Alternativszenario, nicht von der Nicht-Existenz einer Hausverwaltung ausgegangen wird, sondern angenommen wird, der Prototyp am Griesplatz würde von einer konventionellen Hausverwaltung betreut werden. Deshalb werden im Beobachtungszeitraum der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir nur jene Ein- und Ausgaben untersucht, die bei einer konventionellen Hausverwaltung nicht aufgetreten wären.

Die nachfolgende Tabelle 4-1 stellt die Kostenstruktur der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir einer konventionellen Hausverwaltung gegenüber.

TABELLE 4-1: KOSTENSTRUKTUR VON DAHIR IM VERGLEICH ZU KONVENTIONELLEN HAUSVERWALTUNGEN

	Konventionelle Hausverwaltung (Alternativszenario)	Sozioökonomische Hausverwaltung dahir
Hausverwaltungsentgelt	MieterInnen zahlen 3,60 € pro m ² /Jahr	MieterInnen und EigentümerInnen zahlen zum gleichen Teil die Hausverwaltung = 2 x 3,60 € pro m ² /Jahr
Provision	Neue MieterInnen zahlen 2 BMM Provision	EigentümerInnen zahlen 1 BMM Provision
Instandhaltungsarbeiten	EigentümerInnen zahlen: - außerordentliche Reinigungstätigkeiten - Instandhaltungsarbeiten, für die MieterInnen per Gesetz nicht verantwortlich sind	EigentümerInnen zahlen: - außerordentliche Reinigungstätigkeiten - einen Haustechniker für Instandhaltungsarbeiten, der zusätzlich als Integrationslotse fungiert und MieterInnen mit kleinen Reparaturen hilft, die per Gesetz MieterInnen zahlen müssten - ProfessionistInnen für Instandhaltungsarbeiten
HausbesorgerInnen	MieterInnen zahlen im Rahmen der Betriebskosten für HausbesorgerInnen	MieterInnen zahlen im Rahmen der Betriebskosten für HausbesorgerInnen, die auch als Integrationslotse fungieren können

5. Berechnung der Wirkungen

5.1. ALTERNATIVSZENARIO

Wie bereits in Kapitel 2.1. beschrieben, berechnet die vorliegende SROI-Analyse die Wirkungen immer auf Basis eines Alternativszenarios. Wirkungen, die Stakeholder auch im Alternativszenario erleben würden, werden von den Bruttowirkungen subtrahiert. In dieser Analyse wird davon ausgegangen, dass der Prototyp, die Liegenschaft am Griesplatz in Graz, im Alternativszenario von einer konventionellen Hausverwaltung betreut wird.

Konventionelle Hausverwaltungen versuchen, mit möglichst geringen Verwaltungsaufwand, eine maximale Anzahl an Quadratmeter zu betreuen. Nach Mietvertragsunterzeichnung wird in der Regel deshalb kein weiterer Kontakt zu den BewohnerInnen gesucht. Hierbei arbeiten Hausverwaltungen mit EDV-Programmen, die zum Beispiel bei Zahlungsrückständen automatisch Mahnungen an MieterInnen versenden. Mit guten EDV-Programmen können somit bis zu 30 Liegenschaften pro MitarbeiterIn verwaltet werden. (Interview 11)

Um möglichst wenig Verwaltungsaufwand zu haben, bevorzugen konventionelle Hausverwaltungen Liegenschaften in denen keine Probleme auftreten. Das heißt, Hausverwaltungen vermeiden die Vermietung von Wohnungen an NPOs oder ihre KlientInnen. Hier sind vermehrte Anrainerbeschwerden oder ähnliche Probleme zu erwarten, die den Verwaltungsaufwand erhöhen würden. Durch das Verlangen von Einkommensnachweisen bei der Auswahl neuer MieterInnen, versuchen Hausverwaltungen stattdessen, das Risiko von Mietausfällen zu minimieren. Des Weiteren arbeiten konventionelle Hausverwaltungen gerne mit ImmobilienmaklerInnen zusammen, um nicht selbst neue MieterInnen suchen zu müssen. Da die neuen MieterInnen die Kosten der ImmobilienmaklerInnen in Form von einer Provision zahlen müssen, bedeutet dies keine Mehrkosten für die Hausverwaltung. (Interview 11)

Einnahmen erzielen konventionelle Hausverwaltungen durch das jährliche Hausverwaltungsentgelt von 3,60 Euro pro Quadratmeter, welches von den MieterInnen gezahlt wird, sowie durch Kickback-Zahlungen bei LieferantInnen. Viele Hausverwaltungen verrechnen darüber hinaus noch extra EDV-Gebühren oder Zahlscheingebühren bei ihren MieterInnen. (Interview 11)

Nachstehend wird auf Basis der MieterInnen-Struktur sowie des gesammelten und analysierten Datenmaterials eine Annahme über die Lebenssituation der MieterInnen im Alternativszenario getroffen.

Zunächst wird im Folgenden aufgeschlüsselt, wie die MieterInnen des Griesplatzes im Alternativszenario wohnen würden (Tabelle 5-1). Je nach Wohnsituation im Alternativszenario, werden unterschiedliche Wirkungen erreicht, die als Deadweight in die Berechnung des SROI-Wertes eingehen. Im Alternativszenario kann davon ausgegangen werden, dass ein Teil der MieterInnen des Griesplatzes eine gleich große Wohnung in einer Liegenschaft mit einer konventionellen Hausverwaltung anmietet, da diese MieterInnen kein Problem damit haben, einen Einkommensnachweis vorzuweisen und Provisions- und Kautionszahlungen bei Mietvertragsunterzeichnung zu tätigen. Andere MieterInnen würden ebenso in einer Wohnung einer konventionellen Hausverwaltung wohnen, aber eine kleinere Wohnung haben, da sie aufgrund mangelnden Wissens über den Wohnungsmarkt in Graz und aufgrund fehlender Sprachkenntnisse eine eher überbewertete Wohnung anmieten würden. Sie könnten sich bei einem hohen Quadratmeterpreis weniger Quadratmeter

zum selben Preis leisten. Außerdem wird angenommen, dass sehr wenige MieterInnen in einer Übergangswohnung einer Nonprofit-Organisation oder des Staates leben würden. Dies können MieterInnen sein, die sich in Problemlagen befinden und den Eintritt in den regulären Wohnungsmarkt nicht schaffen. Eine weitere Gruppe an MieterInnen würde nach Annahme bei FreundInnen oder Verwandten und in keiner eigenen Wohnung wohnen. Dies sind MieterInnen, die aufgrund eines fehlenden Einkommensnachweises, keine Wohnung bei einer konventionellen Hausverwaltung bekommen und sich die Provision vieler Hausverwaltungen nicht leisten könnten. Da in der Liegenschaft des Prototyps am Griesplatz keine AsylwerberInnen wohnen, sondern nur Asylberechtigte sowie subsidiär Schutzberechtigte, würden im Alternativszenario keine MieterInnen in AsylwerberInnenheimen leben.

TABELLE 5-1: WOHN-SITUATION DER MIETERINNEN IM ALTERNATIVSZENARIO

Wohnsituation im Alternativszenario	Anteil/Anzahl an MieterInnen
MieterInnen, die in gleich großen Wohnungen in einer Liegenschaft mit konventioneller Hausverwaltung wohnen	70%; 162 Personen
MieterInnen, die in kleineren Wohnungen in einer Liegenschaft mit konventioneller Hausverwaltung wohnen	27%; 63 Personen
MieterInnen, die in einer Übergangswohnung wohnen	1%; 2 Personen
MieterInnen, die bei FreundInnen/Verwandten wohnen	2%; 7 Personen
MieterInnen, die im AsylwerberInnenheim wohnen	0%; 0 Personen
MieterInnen Gesamt	100%; 232 Personen

Zusätzlich wurde im Rahmen der Analyse eine Annahme darüber getroffen, wie die Lebenssituation der MieterInnen im Alternativszenario wäre, wenn die MieterInnen keine AnsprechpartnerInnen bei der Hausverwaltung hätten, die in vielfältigen Lebenslagen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Für die Hälfte der MieterInnen würde sich nichts verändern, denn diese MieterInnen haben keinen Unterstützungsbedarf, der über die üblichen Tätigkeiten einer Hausverwaltung hinausgeht. 15% der MieterInnen hat einen Unterstützungsbedarf, wüsste im Alternativszenario jedoch, bei welchen privaten oder staatlichen Beratungsstellen man Hilfestellungen bekommt. Unter Umständen dauert es für jene MieterInnen etwas länger Beratung zu erhalten, da sie erst über Umwege an die fehlenden Informationen kommen oder weil sie bei anderen Beratungsstellen lange Wartezeiten haben. Schließlich gibt es einen Anteil von 35% an MieterInnen, die einen Unterstützungsbedarf haben, aber im Alternativszenario nicht wüssten, wo sie Hilfe bekommen. In dieser Situation werden Probleme, wie der fehlende Kindergartenplatz oder Platz im Deutschkurs, nicht gelöst, was meist in weiterer Folge mit negativen Auswirkungen auf die Integration verbunden ist.

TABELLE 5-2: BERATUNGSSITUATION DER MIETERINNEN IM ALTERNATIVSZENARIO

Ausmaß des Unterstützungsbedarf	Anteil/Anzahl an MieterInnen
MieterInnen ohne Unterstützungsbedarf	50%; 116 Personen
MieterInnen mit Unterstützungsbedarf, die wissen, wo man abseits von dahir Hilfe bekommen kann	15%; 35 Personen
MieterInnen mit Unterstützungsbedarf, die nicht wissen, wo man abseits von dahir Hilfe bekommt	35%; 81 Personen
MieterInnen Gesamt	100%; 232 Personen

5.2. MIETERINNEN

Die MieterInnen des untersuchten Prototyps am Griesplatz in Graz zählen zu den wichtigsten Stakeholdern der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir. Im Jahr 2017 wohnten **232 Personen** in der Liegenschaft am Griesplatz. Betrachtet man die nationale Herkunft der BewohnerInnen, so zeigt sich die kulturelle Vielfalt des Zusammenlebens am Griesplatz. Ein gutes Viertel der MieterInnen sind ÖsterreicherInnen ohne Migrationshintergrund (siehe Tabelle 5-3), während 22,60% der MieterInnen ÖsterreicherInnen mit Migrationshintergrund sind. Etwas weniger als die Hälfte der MieterInnen hat keine österreichische Staatsangehörigkeit. Hierzu zählt ein Anteil von 17,80% der MieterInnen, die aus der Türkei stammen, gefolgt von MieterInnen aus dem arabischen Raum, der Russischen Föderation, der EU und MieterInnen aus anderen Drittstaaten.

TABELLE 5-3: MIETERINNEN-STRUKTUR NACH NATIONALITÄTEN IM JAHR 2017

Herkunft	Anteil an MieterInnen
ÖsterreicherInnen o. Migrationshintergrund	27,80%
ÖsterreicherInnen m. Migrationshintergrund	22,60%
Türkei	17,80%
Arabischer Raum	8,50%
Restl. Afrika	6,90%
Russ. Föderation	5,40%
EU	5,20%
Rest. nicht EU	4,70%
Altm Mieter	1,10%
MieterInnen Gesamt	232 Personen

Im Rahmen der Datenerhebung wurden im Oktober 2018 drei persönliche Interviews mit MieterInnen geführt, um nachstehende Wirkungen zu erfassen. Hierbei wurde eine gewisse Heterogenität der befragten

MieterInnen sichergestellt. Das heißt, es wurde mit MieterInnen unterschiedlicher Herkunft und mit unterschiedlichen Bedarfen an Unterstützungsleistungen gesprochen. Durch dieses Vorgehen ließ sich eruieren, welche MieterInnen von welchen Wirkungen betroffen sind, bzw. wie hoch der Deadweight einer Wirkung ist.

Wie bei jeder Hausverwaltung profitieren die MieterInnen von der **möglichen und angenehmen Wohnsituation aufgrund der generellen Verwaltung**. Hierzu zählt die Reinigung und die Instandhaltung der Anlage und der Wohnungen sowie die Mietvorschreibungen und vieles mehr. Auf diese Wirkung wird nicht im Detail eingegangen, da MieterInnen einer konventionellen Hausverwaltung ebenso von dieser Wirkung betroffen sind.

Das Besondere an dahir ist vielmehr, dass einige BewohnerInnen durch dahir eine **Stabilisierung ihrer Wohnsituation** erlangen. Dies gilt für MieterInnen, die ohne dahir aufgrund fehlenden Einkommensnachweises und mangelnden finanziellen Mitteln keine eigene Wohnung gefunden hätte und für jene MieterInnen, die im Jahr 2017 in Zahlungsschwierigkeiten geraten sind. Seit dem Einzug in die Liegenschaft am Griesplatz wissen MieterInnen, dass sie bei Zahlungsschwierigkeiten keine Sorge haben müssen, delogiert zu werden, sondern gemeinsam mit der Hausverwaltung eine Lösung finden können, die ihnen eine stabile Wohnsituation garantiert. Schon beim Erstgespräch mit der Hausverwaltung weist diese ihre zukünftigen MieterInnen darauf hin. Ein Mieter erzählte in einem Interview beispielsweise, dass seine Frau nach Österreich nachgezogen ist und die hohen Kosten des Fluges ihm nicht ermöglichten, in diesen Monat die Miete zu Monatsbeginn zu zahlen. Er wendete sich an die Hausverwaltung und vereinbarte eine vorübergehende Ratenzahlung der Miete (Interview 3). Im Vergleich zu herkömmlichen Hausverwaltungen ist dahir sehr flexibel mit den Zahlungsfristen, da es ein generelles Vertrauensverhältnis zwischen MieterInnen und der Hausverwaltung gibt: „Wenn ich nicht unbedingt am 7. die Miete zahlen kann, dann sagen sie nichts. Auch wenn ich 2 Monate zusammen zahle sagen sie nichts, weil es Vertrauen gibt.“ (Interview 3)

MieterInnen profitieren außerdem ganz praktisch durch **finanzielle Einsparungen** von der sozioökonomischen Hausverwaltung. Gleich zu Beginn bei Mietvertragsunterzeichnung müssen MieterInnen nicht die sonst übliche Provision von zwei Bruttomonatsmieten zahlen. Diese Ausgabe ist für die meisten MieterInnen eine Hürde, die sie von einem Großteil des Wohnraumes in Graz ausschließt (Interview 3).

Die finanziellen Einsparungen der MieterInnen betreffen außerdem jene Instandhaltungskosten einer Wohnung, die per Gesetz MieterInnen übernehmen müssten. Aufgrund des guten Kontakts der MieterInnen zu der Hausverwaltung, melden MieterInnen Schäden in der Wohnung sofort der Hausverwaltung. Folglich lässt die Hausverwaltung, wenn möglich, den Schaden vom Haustechniker beseitigen. Ein ehemaliger Mieter der Hausverwaltung berichtete: „Und wenn etwas kaputt ist, sollte man sich nur melden und der Haustechniker kommt sofort. In einer anderen Wohnung war der Kühlschrank kaputt und die Hausverwaltung hat gesagt: ‚das ist dein Problem‘“ (Interview 6). Hierfür müssen die MieterInnen in der Regel nichts zahlen und sie sparen vergleichsweise hohe Kosten für externe HandwerkerInnen. Diese laufende Instandhaltung der Wohnung führt in weiterer Folge dazu, dass MieterInnen bei Auszug nicht mit hohen Kosten in Form einer einbehaltenden Kautio- n überrascht werden. Im Jahr 2017 hat die Hausverwaltung dahir alle Kautio- nen vollständig zurückgezahlt (Interview 1). Zusätzlich wird den MieterInnen ein günstiger Auszug aus der Wohnung ermöglicht indem die MieterInnen immer die Möglichkeit haben, selbst NachmieterInnen zu suchen, falls sie die 3-monatige Kündigungsfrist nicht einhalten. Dies erspart den MieterInnen weitere Kosten.

Eine weitere wichtige Wirkung im Leben der MieterInnen ist die **gefühlte individuelle Betreuung**. Die MieterInnen haben direkte AnsprechpartnerInnen in der Hausverwaltung und können bei individuellen Problemen die Hausverwaltung aufsuchen. In den Gesprächen mit den MieterInnen hat sich ein fast schon freundschaftlicher Umgang zwischen MieterInnen und der Hausverwaltung herauskristallisiert: „Hier habe ich immer Kontakt mit der Hausverwaltung. Ich komme einmal im Monat wegen der Miete hier her und wenn ich komme begrüße ich immer alle. Sie sind Bekannte von mir und ich von ihnen. Auch auf der

Straße, wenn wir uns sehen, dann grüßen wir uns“ (Interview 3). Die sozioökonomische Hausverwaltung geht in der Betreuung der Wohnungen stark über das übliche Ausmaß hinaus. Viele MieterInnen sind Asylberechtigte und damit neu in Österreich. Sie kennen das Sozial-, Gesundheits-, und Bildungssystem in Graz nicht und brauchen weit mehr Unterstützung als nur eine Wohnung. In diesen Fällen berät die Hausverwaltung ihre MieterInnen individuell. Eine Mieterin berichtete wie die Hausverwaltung ihr bei Angelegenheiten mit dem AMS, mit dem Sozialamt, mit der Gebietskrankenkasse und mit Spitälern geholfen hat (Interview 5). Die langjährige und wachsende Erfahrung der Hausverwaltung ermöglicht es ihr, MieterInnen zu Leistungen und Förderungen von staatlichen und nichtstaatlichen Einrichtungen zu beraten und MieterInnen gezielt an die richtigen Stellen zu verweisen. Die Geschäftsführerin von dahir, Frau Kotzmuth berichtete in einem Gespräch: "Es ist selbst für uns sehr schwierig herauszufinden, was die Institutionen eigentlich genau wollen. Für jemanden der neu hier ist, ist das fast ein Ding der Unmöglichkeit" (Interview 7).

Diese individuelle Beratung führt dazu, dass MieterInnen viel schneller Lösungen für ihre Probleme finden und somit von einer Zeitersparnis profitieren, welche unten erläutert wird. Zusätzlich zeigt sich, dass durch diese Beratung MieterInnen Leistungen, wie die Förderung der Kautions, den Erhalt eines Kindergartenplatzes, einer Lehre oder eines Ausbildungsplatzes erlangen. Diese Studie geht davon aus, dass die MieterInnen diese Leistungen im Alternativszenario unter zusätzlichem Zeitaufwand auch geltend machen würden, da das Datenmaterial keine Hinweise liefert das Gegenteil anzunehmen. Dies ist eine strenge Annahme. Unter Umständen gibt es MieterInnen, welche ohne die persönliche Betreuung der Hausverwaltung keinen Zugang zu erwähnten Leistungen erhalten hätten. Der tatsächliche gesellschaftliche Mehrwert, der hier geschaffen wird, könnte folglich noch höher sein, als in dem hier ermittelten SROI-Wert abgebildet.

Nicht nur die MieterInnen, die im Jahr 2017 von der Hausverwaltung individuell unterstützt wurden profitieren von den Beratungstätigkeiten der Hausverwaltung. Auch jene MieterInnen, die im Jahr 2017 keine Zahlungsschwierigkeiten oder anderen Probleme hatten, wissen, dass im Fall der Fälle die Hausverwaltung bei der Entwicklung individueller Lösungswege assistiert. Hieraus ergibt sich ein **Sicherheitsgefühl** für all jene MieterInnen, die solch einen Ansprechpartner woanders nicht auffinden.

Wie oben angemerkt, bewirken viele Aktivitäten der Hausverwaltung eine **Zeitersparnis** im Leben der MieterInnen. Der direkte persönliche Kontakt zur Hausverwaltung sowie die Kompetenzen und die Erfahrungen der Hausverwaltung sorgen dafür, dass potenziellen Problemen präventiv entgegengewirkt wird oder diese rasch beseitigt werden können. Hierzu zählen zum Beispiel die mangelnden Deutschkenntnisse vieler MieterInnen. Während MieterInnen einer konventionellen Hausverwaltung bei Sprachproblemen einen/eine DolmetscherIn beantragen müssen oder Freunde/Verwandte bitten, weiß dahir, welche MieterInnen als DolmetscherInnen hinzugezogen werden können. Außerdem kann dahir mit ihrem arabisch und türkisch-sprechenden Mitarbeiter selbst einen Dolmetscher zur Verfügung stellen. Des Weiteren repariert die Hausverwaltung sehr schnell Schäden in den Wohnungen, da der Haustechniker eine hohe Verfügbarkeit hat und keine Termine mit externen Dienstleistern vereinbart werden müssen: "He fixed everything immediately (...) it is so important when you have children and the water is cold." (Interview 5) Schließlich sparen die MieterInnen Zeit bei der Lösung ganz individueller Herausforderungen. Während es beispielsweise Wochen dauern kann jemanden zu finden, der einen nicht verständlichen Bescheid erklärt, kann die Hausverwaltung zeitnah helfen und somit Prozesse massiv beschleunigen. Zusätzlich vernetzt die Hausverwaltung die MieterInnen mit entsprechenden Ansprechpersonen in Ämtern und Organisationen. Dies erspart MieterInnen Wartezeiten bei falschen Stellen (Interview 5).

Der Haustechniker hilft den MieterInnen nicht nur rasch und unkompliziert, er bemüht sich außerdem die MieterInnen in seine Tätigkeiten zu integrieren und ihnen zu zeigen, was wie gemacht werden muss. Hierdurch erlernen MieterInnen neue **Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens** und werden selbstständiger, denn oft sind es sehr kleine Dinge, wie das Auswechseln einer Glühlampe oder die Bedienung des Sicherheitskastens, die für MieterInnen eine Herausforderung darstellen (Interview 8).

Dadurch, dass es eine gute Hausgemeinschaft im Prototypen am Griesplatz gibt profitieren die MieterInnen von einer **Integration in ein soziales Netzwerk im Haus**. Diese Wirkung wird durch die von der Hausverwaltung organisierten Gemeinschaftsaktivitäten, wie das Theaterstück, gefördert.

Durch den stetigen Kontakt mit der Hausverwaltung und insbesondere mit dem Haustechniker, der viel Zeit in den Wohnungen der MieterInnen verbringt erlernen die MieterInnen **interkulturelle Kompetenzen** und einen **Verantwortungsvollen Umgang mit Wohnraum**. Die Hausverwaltung erklärt den MieterInnen beispielsweise ausführlich, wie der Müll zu trennen ist und welche Schäden in einer Wohnung behoben werden müssen.

5.2.1. Wirkungskette MieterInnen

Die MieterInnen investieren in erster Linie finanzielle Mittel in Form von Nutzungsentgelten (Mieten und Betriebskosten) und der Kautionshinterlegung in die Hausverwaltung dahir. Darüber hinaus bringen sie ihre Zeit, ihr Vertrauen und ihre Bereitschaft sich betreuen zu lassen ein. Die sozioökonomische Hausverwaltung dahir bringt hingegen ihre vielfältigen Angebote, die über die Tätigkeit einer konventionellen Hausverwaltung hinausgehen, ein. Aus diesen ergibt sich eine gewisse Anzahl an Leistungsstunden als Output. Als eine der Hauptzielgruppen der Organisation profitieren die MieterInnen von einer Vielzahl an Wirkungen. Die erzielten kurz- und mittelfristigen Wirkungen sind nachfolgender, in Tabelle 5-4 dargestellten Wirkungskette zu entnehmen und werden in den Kapiteln 5.2.2. genauer beschrieben.

TABELLE 5-4: WIRKUNGSKETTE DER MIETERINNEN

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome (Wirkungen)	Deadweight
	MieterInnenauswahl auf Basis eines persönlichen Gesprächs	Anzahl an MieterInnen Anzahl persönlicher Gespräche mit neuen MieterInnen	mögliche und angenehme Wohnsituation aufgrund der generellen Verwaltung	
	Erlassung der Provisionszahlung	Anzahl der Fälle in denen Provision erlassen wurde	Stabilisierung der Wohnsituation	
Mietzahlungen	Ermöglichung von Raten- und Cashzahlungen		Sicherheitsgefühl	
Kautionshinterlegung	Mieterlass bei Nichterhaltung der Kündigungsfrist bei Organisation von NachmieterInnen durch MieterInnen	Anzahl an MieterInnen, die Raten- oder Cashzahlungen nutzten	finanzielle Einsparungen	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
Zeit		Anzahl der Fälle in denen Miete erlassen wurde	gefühlte individuelle Betreuung	
Bereitschaft, an Veranstaltungen teilzunehmen und sich betreuen zu lassen	Beratung und Vermittlung zu öffentlichen/privaten Leistungen	Anzahl an geleisteten Beratungsstunden	Zeitersparnis bei der Lösung diverser Probleme	
	Anstellung eines Hausbesorgers der/die auch als Integrationslotse fungiert	Anzahl an Stunden, in denen Reparaturen für MieterInnen geleistet wurden	Integration in ein soziales Netzwerk im Haus	
	Zurverfügungstellung eines Haustechnikers	Anzahl an organisierten Gemeinschaftsaktivitäten	Erwerb interkultureller Kompetenzen	
			Erlernen eines verantwortungsvollen Umgangs mit Wohnraum	

Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten Anzahl an geleisteten Dolmetsch-Stunden

Organisation von DolmetscherInnen

5.2.2. Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen

Für die MieterInnen ergibt sich durch die sozioökonomische Hausverwaltung insgesamt ein monetarisierte Nutzen in der Höhe von **€ 75.669** für den analysierten Zeitraum, das Jahr 2017. Wie sich der Profit zusammensetzt, wird in nachfolgender Tabelle 5-5 dargestellt und in den anschließenden Ausführungen detailliert erläutert.

TABELLE 5-5: MONETARISIERTE WIRKUNGEN DER BEWOHNERINNEN

MieterInnen	
mögliche und angenehme Wohnsituation aufgrund der generellen Verwaltung	
keine Quantifizierung und Monetarisierung aufgrund eines Deadweights von 100%	€ 0
Stabilisierung der Wohnsituation	
Mietpreisdifferenz zwischen einem WG-Zimmer und einer privaten Wohnung in Graz multipliziert mit der Anzahl an BewohnerInnen, die von einer vorübergehenden Stabilisierung der Wohnsituation profitieren abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit, dass MieterInnen im Alternativszenario durch andere Dienstleister ihre Wohnsituation stabilisiert hätten = 20%)	€ 34.560
finanzielle Einsparungen	
<i>Erläss der Provisionszahlung:</i> monetärer Wert der erlassenen Provisionszahlungen abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die im Alternativszenario auch keine Provision gezahlt hätten = 80%)	
<i>Mieterlass bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist:</i> Umfang der erlassenen Miete bei MieterInnen, die eigenständig ein NachmieterInnen suchen abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die im Alternativszenario bei Organisation von NachmieterInnen auch die Miete erlassen bekommen hätten = 80%)	
<i>Einsparung von Instandhaltungskosten durch den Haustechniker:</i> durchschnittlicher Stundensatz von HandwerkerInnen multipliziert mit den Stunden, die der Haustechniker für MieterInnen arbeitete abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die im Alternativszenario andere kostenlose Lösungen gefunden hätten = 60%)	
	€ 3.335
individuelle Betreuung	
durchschnittliche Kosten eines Berufs-/Life-Coaches multipliziert mit der Anzahl geleisteter Beratungsstunden abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die sich im Alternativszenario auch individuell betreut gefühlt hätten = 20%)	€ 2.940
Sicherheitsgefühl	
Jahresprämie einer Haushaltsversicherung	€ 4.640

multipliziert mit der Anzahl an MieterInnen, die einen Unterstützungsbedarf haben abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die im Alternativszenario auch ein Sicherheitsgefühl gehabt hätten = 20%)

Zeitersparnis bei der Lösung diverser Probleme

eingesparte Wartezeiten bei Behörden:

Mehrkosten für ein VIP Ticket im Freizeitpark zur Reduktion von Wartezeiten multipliziert mit der Anzahl an Fällen, in denen die Hausverwaltung MieterInnen geholfen hat abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit, dass MieterInnen im Alternativszenario woanders Unterstützung erhalten hätten = 20%)

schnelle Lösungen von Problemen in der Wohnung:

Mehrkosten für einen Sofort-Schlüsselnotdienst an Feiertagen multipliziert mit der Anzahl an Fällen, in denen der Haustechniker schnell und unkompliziert Reparaturarbeiten geleistet hat abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit, dass im Alternativszenario Probleme auch schnell und unkompliziert gelöst worden wären = 10%)

eingesparte Organisation von DolmetscherInnen:

Mehrkosten für einen Sofort-Schlüsselnotdienst an Feiertagen multipliziert mit der Anzahl an Fällen, in denen die Hausverwaltung DolmetscherInnen organisiert hat abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit, dass im Alternativszenario auch jemand unkompliziert gedolmetscht hätte = 70%)

€ 7.880

Erlernen von Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens

durchschnittliche Kosten eines VHS Kursen zum Thema Heimwerken multipliziert mit 70% der Fälle in denen der Haustechniker bei MieterInnen arbeitete abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die im Alternativszenario auf anderem Wege neue Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens erlangt hätten = 10%)

€ 4.914

Integration in ein soziales Netzwerk im Haus

Kosten für eine Mitgliedschaft in einem Service-Club multipliziert mit der Anzahl der BewohnerInnen, die einen Unterstützungsbedarf haben abzüglich Deadweight (Anzahl an MieterInnen, die sich im Alternativszenario auch in ein soziales Netzwerk im Haus integriert gefühlt hätten = 70%)

€ 17.400

Gesamtwirkungen der MieterInnen

€ 75.669

Die MieterInnen profitieren von einer **möglichen und angenehmen Wohnsituation aufgrund der generellen Verwaltung**. Diese Wirkung wird nicht quantifiziert und monetarisiert, da sie bei jeder konventionellen Hausverwaltung ebenso eintritt und somit ein Deadweight von 100% vorhanden ist.

Der Erhalt eines eigenen Wohnraums ist eine große Herausforderung für gesellschaftlich schlecht integrierte Gruppen in Österreich. Auch wenn Personen in einer eigenen Wohnung leben, gibt es viele, die mit der Angst kämpfen, ihre Wohnung aufgrund knapper finanzieller Mittel zu verlieren. Durch dahir wird diesem Zustand entgegengewirkt und es erleben viele MieterInnen eine **Stabilisierung ihrer Wohnsituation**. Da diese Wirkung nicht direkt bewertet werden kann, wird ein Proxy-Indikator zur Monetarisierung der Wirkung verwendet. Es wird der Preisunterschied zwischen einem WG-Zimmer und einer Einzimmerwohnung in Graz herangezogen, da davon auszugehen ist, dass viele MieterInnen, die keinen eignen Wohnraum hätten bei FreundInnen oder Verwandten leben würden. Die Mietpreisdifferenz zwischen einem WG-Zimmer und einer Einzimmerwohnung liegt in Graz bei 150 Euro im Monat (WG-gesucht 2018, willhaben 2018). Multipliziert mit 12 Monaten ergibt dies 1800 Euro für den Analysezeitraum 2017. Dieser Wert

wird mit jenen MieterInnen multipliziert, die im Alternativszenario in keiner eigenen Wohnung leben würden und die 2017 von Zahlungsschwierigkeiten betroffen waren und im Alternativszenario vermutlich von einer Delogierung betroffen gewesen wären. Von diesem errechneten Nutzen wird ein Deadweight von 20% abgezogen. Dieser stellt die Wahrscheinlichkeit dar, dass MieterInnen im Alternativszenario durch andere Dienstleister, FreundInnen oder Verwandte ihre Wohnsituation stabilisiert hätten (Interview 3).

Der Provisionserlass für MieterInnen und die weiteren Angebote der Hausverwaltung führen zu **finanziellen Einsparungen** bei den MieterInnen. Da es sich hierbei um eine finanzielle Wirkung handelt, können die tatsächlich eingesparten Kosten herangezogen werden. Üblicherweise zahlen MieterInnen 2 Bruttomonatsmieten Provision. Dies sind bei einer durchschnittlichen Miete von 500 Euro in der Liegenschaft 1000 Euro. Hiervon profitierten im Analysezeitraum jene 11 MieterInnen, die 2017 in die Liegenschaft gezogen sind. Allerdings wird hier ein Deadweight von 80% abgezogen, da die Interviews ergeben haben, dass MieterInnen im Alternativszenario nur im Notfall eine Wohnung mit Provisionszahlung beziehen würden. Stattdessen nutzen sie ihr soziales Netzwerk, um eine provisionsfreie Wohnung zu erhalten: „Wir gehen nicht zu Hausverwaltungen. Wenn ich eine Wohnung suche, dann gehe ich zu einem Freund“ (Interview 3). Des Weiteren hat die Hausverwaltung allen MieterInnen, die 2017 ausgezogen sind, gewährt selbst neue NachmieterInnen zu suchen, sodass die Restmiete bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist erlassen wurde. Dies waren 5.029,80 Euro von denen ein hoher Deadweight von 80% abgezogen wird, da die meisten konventionellen Hausverwaltungen MieterInnen ebenfalls frühzeitig bei selbstständiger Organisation eines/einer NachmieterIn ausziehen lassen. Ferner sparen MieterInnen Kosten für externe HandwerkerInnen ein, da der Haustechniker von daher viele Arbeiten für die MieterInnen tätigt. Im Jahr 2017 hat der Haustechniker 5 Stunden für MieterInnen gearbeitet. Bei einem durchschnittlichen Stundensatz von 64,29 Euro für HandwerkerInnen (AK Oberösterreich 2018) entspricht dies einem monetären Wert von 321,45 Euro. Von diesem Nutzen wird ein Deadweight von 60% abgezogen. Dieser Deadweight entspricht der Wahrscheinlichkeit, dass MieterInnen im Alternativszenario andere kostenlose Lösungen für die nötigen Reparaturen gefunden hätten, indem sie beispielsweise FreundInnen um Hilfe gefragt hätten.

Als weitere wichtige Wirkung für die MieterInnen hat sich die **gefühlte individuelle Betreuung** herauskristallisiert. Der häufige Kontakt zur Hausverwaltung und die dadurch entstandenen Beziehungen, die auf Vertrauen beruhen, werden als besonders positiv hervorgehoben. Hierfür werden die Kosten eines persönlichen Berufs-/Life-Coaches mit 105 Euro pro Stunde (Itene International 2018, Creative Coaching 2018, Happy in Life 2018) als Proxy-Indikator herangezogen und mit der Anzahl der getätigten Beratungsstunden multipliziert. Von diesem Nutzen werden 20% subtrahiert, da es eine gewisse Wahrscheinlichkeit gibt, dass die betroffenen MieterInnen durch Alternativangebote von Nonprofit-Organisationen oder des Staates eine individuelle Betreuung erlebt hätten.

Die Hausverwaltung bemüht sich in den vielfältigsten Problemlagen der MieterInnen individuelle und für die MieterInnen passende Lösungen zu entwickeln. Dieses sich hieraus ergebene **Sicherheitsgefühl** der MieterInnen lässt sich nicht direkt monetär bewerten. Mithilfe eines Proxy-Indikators, die Jahresprämie einer Haushaltsversicherung, kann sich dem wahren Wert dieses Sicherheitsgefühls angenähert werden. Die Kosten einer Haushaltsversicherung von 50 Euro pro Jahr (VAV 2018) drücken aus, was es Menschen wert ist, die Sicherheit zu haben, im potenziellen Fall eines Schadens in der Wohnung keine Kosten tragen zu müssen und einen/eine AnsprechpartnerIn zu haben. Es ist davon auszugehen, dass einige MieterInnen, die von diesem Sicherheitsgefühl profitieren, im Alternativszenario durch ihr soziales Netzwerk oder andere Angebote ein ähnliches Sicherheitsgefühl erlangen würden. Deshalb wird ein Deadweight von 20% abgezogen.

Durch den direkten Kontakt der Hausverwaltung und deren schnelle und unkomplizierte Unterstützung erleben MieterInnen eine **Zeitersparnis** bei der Bewältigung diverser Herausforderungen. Die Hausverwaltung vernetzt die MieterInnen zum Beispiel mit AnsprechpartnerInnen bei Behörden und Nonprofit-Organisationen. Die hierdurch eingesparte Wartezeit kann mit den Mehrkosten von 20 Euro für ein VIP Ticket im

Freizeitpark (Heide Park World 2018), durch welches man bei Fahrgeschäften nicht anstehen muss, monetarisiert werden. Diese Mehrkosten drücken aus, was Menschen bereit sind zu zahlen, um keine Zeit durch Anstehen zu verlieren. Diese Vernetzung könnte im Alternativszenario durch FreundInnen und Bekannte mit geringer Wahrscheinlichkeit auch stattfinden, weshalb ein Deadweight von 10% abgezogen wird. Des Weiteren müssen MieterInnen nicht lange warten, bis ein Schaden in ihrer Wohnung beseitigt wird, da der Haustechniker Schäden sehr schnell beseitigt. Im Alternativszenario dauert es oft Tage oder Wochen bis Hausverwaltungen HandwerkerInnen organisieren und diese kommen. In der Zwischenzeit können MieterInnen beispielsweise bei defektem Herd nicht kochen. Die Mehrkosten von 30 Euro dafür, dass ein Schlüsseldienst sofort und auch am Wochenende kommt (AK Wien 2015) bildet die Zahlungsbereitschaft für die schnelle Lösung eines Problems in der Wohnung ab. Dieser Wert wird mit der Anzahl aller Fälle 2017, in denen der Haustechniker geholfen hat, multipliziert und mit einem Deadweight von 10% berechnet. Derselbe Proxy-Indikator kann für die Zeitersparnis durch eine schnelle Organisation von DolmetscherInnen seitens der Hausverwaltung verwendet werden. MieterInnen müssen nicht mehrere Tage warten, bis ein/eine DolmetscherIn einer Nonprofit-Organisation kommt, damit sie eine Wohnung besichtigen können. Hier muss allerdings ein höherer Deadweight von 60% angesetzt werden, da die Wahrscheinlichkeit relativ hoch ist, dass Betroffene selbst sehr schnell DolmetscherInnen aus dem Verwandten- und Bekanntenkreis organisieren könnten.

Eine weitere Wirkung ist das **Erlernen von Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens** aufgrund des Engagements des Haustechnikers, der MieterInnen bei seinen Tätigkeiten teilhaben lässt. Die durchschnittlichen Kosten von Volkshochschulkursen im Bereich des Heimwerkens in Höhe von 65 Euro (VHS 2018) dienen als Proxy-Indikator zur Monetarisierung dieser Wirkung. Auf Basis des Datenmaterials wird die Annahme getroffen, dass diese Wirkung bei 70% der Fälle eintritt, in denen der Haustechniker bei MieterInnen arbeitet. Dem sich hieraus ergebenden monetären Wert wird ein Deadweight von 10% abgezogen, da eine geringe Wahrscheinlichkeit besteht, dass MieterInnen im Alternativszenario durch FreundInnen oder Bekannte ebenfalls neue Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens erlernen.

In der Hausgemeinschaft vernetzen sich insbesondere die MieterInnen gleicher Herkunft untereinander und helfen sich gegenseitig. Diese **Integration in ein soziales Netzwerk** lässt sich nicht direkt monetär messen, sondern wird durch die Kosten einer Mitgliedschaft in einem Service-Club als Proxy-Indikator monetarisiert. Die Kosten einer Mitgliedschaft in Höhe von 500 Euro (Lions Club Wien Mozart 2018) werden mit der Anzahl an MieterInnen multipliziert, die einen Unterstützungsbedarf haben und von dem sozialen Netzwerk im Haus besonders profitieren. Zusätzlich wird ein Deadweight von 70% angesetzt, welcher die Wahrscheinlichkeit abbildet, im Alternativszenario auch in ein soziales Netzwerk im Haus integriert zu sein.

Die beiden Wirkungen **Erwerb interkultureller Kompetenzen** und das **Erlernen eines verantwortungsvollen Umgangs mit Wohnraum** werden in dieser Studie nicht monetarisiert. Es gibt zwar Anzeichen, dass diese Wirkungen bei einigen MieterInnen eintreffen, jedoch zu wenig belegendes Datenmaterial dafür, wie viele MieterInnen tatsächlich von dieser Wirkung profitieren.

5.3. EIGENTÜMERINNEN

Die EigentümerInnen einer Liegenschaft, welche ihre Immobilien zur entgeltlichen Nutzung an MieterInnen überlassen, möchten dass die jeweiligen Mietverträge eingehalten werden und die Mieten rechtzeitig überwiesen werden. Manche EigentümerInnen geben Aufgaben, wie Behördenwege, Instandhaltungsaufgaben oder die Mietvorschreibungen, an Hausverwaltungen ab, da die EigentümerInnen oft selbst nicht über das nötige Wissen oder die nötigen Ressourcen verfügen, um dies zu bewerkstelligen. Wie bei jeder anderen Hausverwaltung profitieren die EigentümerInnen bei daher, indem sie **keinen Verwaltungsaufwand** haben und wenig Zeit in die Liegenschaft investieren müssen.

Die sozioökonomische Hausverwaltung dahir bezieht ein Hausverwaltungsentgelt von den EigentümerInnen, welches im Fall einer konventionellen Hausverwaltung nicht anfällt. Diesem erhöhten Input der EigentümerInnen werden jedoch eine Vielzahl anderer Wirkungen entgegengestellt, die sich aus dem engen Kontakt der Hausverwaltung zu ihren MieterInnen ergeben.

Dadurch, dass dahir bei ersten Anzeichen von Zahlungsschwierigkeiten Lösungen mit ihren MieterInnen entwickelt, kann dahir Mietausfälle stark minimieren bzw. 2017 sogar vollständig eliminieren. Zusätzlich führt die gute Beziehung zwischen Hausverwaltung und MieterInnen dazu, dass Schäden in Wohnungen sofort gemeldet und beseitigt werden und nicht erst bei Auszug der MieterInnen der Hausverwaltung bekannt werden. Dieser positive Umstand sowie die Organisation von NachmieterInnen seitens der MieterInnen sorgt für eine verminderte Leerstandsrate. Folglich ergeben sich **höhere Mieteinnahmen durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall** für die EigentümerInnen.

Während konventionelle Hausverwaltungen oft einen Rechtsanwalt bei ausbleibenden Mietzahlungen oder anderen Problemen mit MieterInnen einschalten, erzeugt dahir **keine Rechtsanwaltskosten** für die EigentümerInnen. Die Hausverwaltung klärt Unstimmigkeiten direkt mit ihren MieterInnen bzw. beugt potenziellen Problemen durch einen engen Kontakt zu den MieterInnen vor.

Wie schon erwähnt, wird die Hausverwaltung sofort von ihren MieterInnen über Schäden informiert und dahir beseitigt kleinere Schäden sehr rasch. Hierdurch vergrößern sich Schäden nicht. Für die EigentümerInnen bewirkt dies eine **Senkung der Instandhaltungs- und Sanierungskosten**.

EigentümerInnen profitieren jedoch nicht nur durch die ordentliche Verwaltung ihrer Liegenschaft und einer Senkung von Kosten. Die Hausverwaltung dahir pflegt außerdem eine enge Beziehung zu EigentümerInnen und informiert diese über ihre Tätigkeiten als Hausverwaltung und die Situation der MieterInnen in der Liegenschaft. Hierdurch erlangen die EigentümerInnen ein Wissen über den gesellschaftlichen Mehrwert, der die Verwaltung der Liegenschaft stiftet und EigentümerInnen erleben ein **gutes Gefühl, mit der Liegenschaft einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten** (Interview 9).

5.3.1. Wirkungskette EigentümerInnen

Die EigentümerInnen leisten einen finanziellen Input in die sozioökonomische Hausverwaltung dahir. Sie zahlen ein Hausverwaltungsentgelt von 3,60 Euro pro Quadratmeter im Jahr und zahlen eine Bruttomonatsmiete an Provision bei Neuvermietungen. Die Hausverwaltung dahir verwaltet die Liegenschaft durch ihre sozioökonomische Methode und stellt hierfür einen eigenen Haustechniker an. Als Output ergeben sich hieraus die Anzahl verwalteter Quadratmeter und die Anzahl geleisteter Arbeitsstunden des Haustechnikers. Dieser Output erzeugt eine Vielzahl an Wirkungen, die in der Wirkungskette in Tabelle 5-6 dargestellt sind.

TABELLE 5-6: WIRKUNSKETTE EIGENTÜMERINNEN

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome (Wirkungen)	Deadweight
Bezahlung der Hausverwaltung	Verwaltung der Liegenschaft mit der dahir Methode Anstellung eines Haustechnikers	Anzahl der verwalteten m ² nach der dahir Methode Anzahl an geleisteten Arbeitsstunden des Haustechnikers	kein Verwaltungsaufwand	Mieteinnahmen und Kosten, die durch die Verwaltung einer konventionellen Hausverwaltung entstanden wären
			höhere Mieteinnahmen durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall	
			keine Rechtsanwaltskosten	
			Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten	
			gutes Gefühl mit der Liegenschaft, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	

5.3.2. Berechnung der stakeholder-spezifischen monetarisierten Wirkungen

Die EigentümerInnen profitieren mit einem monetarisierten Nutzen in Höhe von € 68.822 von dem Konzept der sozioökonomischen Hausverwaltung. Eine Übersicht über die Bewertung der einzelnen Wirkungen ist in Tabelle 5-7 gegeben.

TABELLE 5-7: MONETARISIERTE WIRKUNGEN DER EIGENTÜMERINNEN

EigentümerInnen	
kein Verwaltungsaufwand	
keine Quantifizierung und Monetarisierung aufgrund eines Deadweights von 100%	€ 0
höhere Mieteinnahmen durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall	
durchschnittlicher Anteil an Mietausfällen und Leerstandskosten bei konventionellen Hausverwaltungen, der bei dahir nicht anfällt multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft abzüglich Deadweight (ist schon in der Quantifizierung enthalten = 0%)	€ 35.112

keine Rechtsanwaltskosten

durchschnittlicher Anteil an Rechtsanwaltskosten bei konventionellen Hausverwaltungen, der bei dahir nicht anfällt
 multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft
 abzüglich Deadweight (ist schon in der Quantifizierung enthalten = 0%)

€ 13.860**Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten**

durchschnittlicher Anteil an Instandhaltungs- und Sanierungskosten bei konventionellen Hausverwaltungen, der bei dahir nicht anfällt
 multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft
 abzüglich Deadweight (ist schon in der Quantifizierung enthalten = 0%)

€ 6.753**gutes Gefühl mit der Liegenschaft, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten**

Gehaltsunterschied im Nonprofit- und Profit-Bereich
 multipliziert mit dem Berechnungszeitraum (1 Jahr)
 multipliziert mit der Anzahl der EigentümerInnen
 abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit im Alternativszenario ein gutes Gefühl zu haben, mit der Liegenschaft einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten = 10%)

€ 13.097**Gesamtwirkungen der EigentümerInnen****€ 68.822**

EigentümerInnen beauftragen Hausverwaltungen, damit sie selbst **keinen Verwaltungsaufwand** haben. Diese Wirkung trifft im Alternativszenario bei konventionellen Hausverwaltungen auch ein, was ein Deadweight von 100% darstellt und eine Monetarisierung der Wirkung überflüssig macht.

Die monetär bewerteten wichtigsten Wirkungen sind vielmehr die **höheren Mieteinnahmen**, die sich **durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall** ergeben. Um zu bewerten wie viel höher die Mieteinnahmen der EigentümerInnen bei dahir sind, wurden Durchschnittswerte für Leerstands- und Mietausfallkosten bei konventionellen Hausverwaltungen ähnlicher Größe herangezogen. In der Regel kostet Leerstand EigentümerInnen 5% der Nettojahreseinnahmen und Mietausfall 5% der Nettojahreseinnahmen (Interview 11). Bei dahir betragen diese Kosten im Jahr 2017 2,40% der Nettojahreseinnahmen für den Leerstand, während der Mietausfall vollständig eliminiert wurde. Die Differenz dieser Anteile multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft ergibt den Wert der höheren Mieteinnahmen.

Die Rechtsanwaltskosten liegen bei einer konventionellen Hausverwaltung in etwa bei 3% der Nettojahreseinnahmen (Interview 11). Da die sozioökonomische Hausverwaltung im Jahr 2017 **keine Rechtsanwaltskosten** hatte ergibt sich der Wert dieser eingesparten Kosten aus dem durchschnittlichen Anteil an Rechtsanwaltskosten bei konventionellen Hausverwaltungen von 3% multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft.

Ähnlich lässt sich der monetäre Wert der Wirkung **Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten** errechnen. Eine konventionelle Hausverwaltung gibt durchschnittlich 3% der Nettojahreseinnahmen für Instandhaltungs- und Sanierungskosten aus (Interview 11). Für die Kosten, die dahir in diesem Bereich tätigte, wurde ein Durchschnitt der letzten 6 Jahre gebildet, da es sich um sehr unregelmäßige Ausgaben handelt. Die sozioökonomische Hausverwaltung dahir hatte in den letzten 6 Jahren Instandhaltungs- und Sanierungskosten in Höhe von 1,46% der Nettojahreseinnahmen. Die Differenz dieser Anteile multipliziert mit den Nettojahreseinnahmen der untersuchten Liegenschaft ergibt den monetären Wert der eingesparten Instandhaltungs- und Sanierungskosten.

Die EigentümerInnen sparen durch die sozioökonomische Hausverwaltung nicht nur Kosten, sie wissen darüber hinaus, dass ein umfassender gesellschaftlicher Mehrwert mit der von ihnen zur Verfügung gestellten Liegenschaft einhergeht. Folglich ergibt sich ein **gutes Gefühl mit der Liegenschaft, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten** bei den EigentümerInnen. Diese Wirkung kann nicht direkt monetär gemessen werden. Mithilfe eines Proxy-Indikators lässt sich jedoch ermitteln, was es Menschen wert ist, das Gefühl zu haben, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten. Für die Monetarisierung der Wirkung wird deshalb der durchschnittliche jährliche Gehaltsunterschied zwischen dem Nonprofit- und dem Profitbereich in Höhe von 14.553 Euro (Statistik Austria 2014) herangezogen. Hiervon wird ein Deadweight von 10% abgezogen, da es eine geringe Wahrscheinlichkeit gibt, dass eine andere Hausverwaltung auch einen zusätzlichen gesellschaftlichen Mehrwert erzeugt hätte.

5.4. HAUSVERWALTUNG

Die wesentliche Aufgabe einer Hausverwaltung besteht in der Verwaltung und Erhaltung einer spezifischen Liegenschaft unter Berücksichtigung der Interessen der EigentümerInnen. Die Hausverwaltung dahir verwaltet in der Liegenschaft Griesplatz, Graz, welche hier als Prototyp und Analysegegenstand fungiert, 5.500 Quadratmeter Wohn- und Geschäftsflächen. Die Liegenschaft besteht aus 82 Wohneinheiten und 13 Geschäftslokalen und befindet sich in B-C Lagen in Graz.

Die Hausverwaltung wendet ihre selbst entwickelte Methode der sozioökonomischen Hausverwaltung an. Die zusätzlichen Hausverwaltungstätigkeiten dieser Methode finanziert dahir durch höhere Einnahmen. Die Hausverwaltung dahir verlangt ein Verwaltungsentgelt von den MieterInnen und von den EigentümerInnen. Hieraus ergibt sich ein **zusätzlicher Gewinn** für die Hausverwaltung, welcher den Gewinn einer konventionellen Hausverwaltung übertrifft. Die enge Beziehung zu den MieterInnen, welche die Methode der sozioökonomischen Hausverwaltung vorsieht, führt im Gegenzug zu **zusätzlichen Personalaufwand** für die Hausverwaltung.

Des Weiteren führt die Methode der sozioökonomischen Hausverwaltung dazu, dass die Hausverwaltung ein **starkes Vertrauensverhältnis zu EigentümerInnen und MieterInnen** hat. Folglich gewähren EigentümerInnen der Hausverwaltung einen großen Entscheidungsspielraum und die Hausverwaltung kann Risiken, wie Mietausfälle oder hohe Instandhaltungskosten minimieren.

5.4.1. Wirkungskette Hausverwaltung

Die Hausverwaltung erhebt Provisionen und ein Entgelt für ihre Verwaltungstätigkeit bei den EigentümerInnen und bei den MieterInnen. Der entsprechende Output stellt die Anzahl verwalteter Quadratmeter und die Anzahl neuer Mietvertragsabschlüsse dar. Für die Hausverwaltung als Institution ergibt sich hieraus ein Nutzen in Form zusätzlichen Gewinns und in Form eines starken Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen. Des Weiteren führen die Unternehmensaktivitäten zu einem höheren Personalaufwand. Die Wirkungskette ist in Tabelle 5-8 abgebildet.

TABELLE 5-8: WIRKUNGSKETTE HAUSVERWALTUNG

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome (Wirkungen)	Deadweight
N/A	Erhebung von Entgelt und Provisionszahlung bei den EigentümerInnen und MieterInnen	verwaltete Quadratmeter (5.500)	zusätzlicher Gewinn zusätzlicher Personalaufwand	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
	Verwaltung der Liegenschaft nach der dahir Methode	Anzahl der neuen Mietvertragsabschlüsse	Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen	

5.4.2. Berechnung der stakeholderspezifischen monetarisierten Wirkungen

Insgesamt erzielt die Hausverwaltung monetarisierte Wirkungen in Höhe von **4.906 Euro**. Wie sich diese zusammensetzen ist der Tabelle 5-9 zu entnehmen.

TABELLE 5-9: MONETARISIERTE WIRKUNGEN DER HAUSVERWALTUNG

Hausverwaltung	
zusätzlicher Gewinn	
monetärer Wert des zusätzlichen Gewinns abzüglich Deadweight (ist schon in der Quantifizierung enthalten = 0%)	€ 6.000
zusätzlicher Personalaufwand	
monetärer Wert der zusätzlichen Personalkosten abzüglich Deadweight (ist schon in der Quantifizierung enthalten = 0%)	€ 1.500
Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen	
Kosten einer Bankgarantie multipliziert mit dem Umsatz der Hausverwaltung abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines starken Vertrauensverhältnisses im Alternativszenario = 10%)	€ 406
Gesamtwirkungen der Hausverwaltung	€ 4.906

Die Hausverwaltung erzielt mit ihren Tätigkeiten einen **zusätzlichen Gewinn**, der höher ist als der Gewinn einer konventionellen Hausverwaltung im Alternativszenario. Während eine konventionelle Hausverwaltung einen Gewinn von 2 Euro pro Quadratmeter erwirtschaftet (WAG 2018; nachrichten.at 2016), erreichte dahir 2017 einen Gewinn von 3,09 Euro pro Quadratmeter. Die Differenz dieser beiden Werte multipliziert mit der Anzahl der verwalteten Quadratmeter ergibt folglich den Wert dieser Wirkung.

Eine negative Wirkung ist hingegen der **zusätzliche Personalaufwand** für die Betreuungsaktivitäten der sozioökonomischen Hausverwaltung in Höhe von 1.500 Euro. Dieser Wert ist den internen Dokumenten der Hausverwaltung zu entnehmen und an sich schon monetär.

Aufgrund der laufenden Kommunikation zu EigentümerInnen und MieterInnen ergibt sich eine Stärkung des **Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen**. Zur Monetarisierung dieser Wirkung werden die Kosten einer Bankgarantie, welche bei einem fehlenden Vertrauen in Geschäftsbeziehung Verwendung findet, als Proxy-Indikator herangezogen. Die Kosten einer Bankgarantie von 1% (Förderportal 2018) multipliziert mit dem Umsatz der Hausverwaltung abzüglich 10% Deadweight ergibt den monetären Wert dieser Wirkung.

5.5. MITARBEITERINNEN DER HAUSVERWALTUNG

Bei der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir sind **5 MitarbeiterInnen** angestellt. Hierzu zählen 2 GeschäftsführerInnen, 2 HausverwalterInnen und 1 Haustechniker. Sie führen ähnliche Tätigkeiten, wie MitarbeiterInnen einer konventionellen Hausverwaltung durch, leisten jedoch zusätzliche Tätigkeiten, wie die Beratung von MieterInnen, Dolmetschleistungen, „Nachbarschaftshilfe“ und vieles mehr.

Hierfür beziehen die MitarbeiterInnen dasselbe **Erwerbseinkommen**, wie sie bei einer konventionellen Hausverwaltung erhalten würden. Im Unterschied zu einer konventionellen Hausverwaltung werden die MitarbeiterInnen von dahir jedoch mit fremden Lebensrealitäten und Problemlagen konfrontiert, die sie aus ihrem eigenen Umfeld nicht kennen. Sie lernen, mit Konflikten umzugehen, Kompromisse und Lösungen zu entwickeln und das Wohl einer Wohngemeinschaft im Blick zu behalten. Alles in allem bewirkt diese enge Betreuung von MieterInnen eine **Verbesserung der Sozialkompetenz** der MitarbeiterInnen.

Da dreiviertel der MieterInnen einen Migrationshintergrund aufweisen und 23 verschiedene Nationen in der Liegenschaft am Griesplatz vertreten sind, erwerben die MitarbeiterInnen **interkulturelle Kompetenzen**. So schildert ein Mitarbeiter zum Beispiel, dass muslimische Frauen oft länger brauchen, um die Haustür zu öffnen, da sich die Frauen erst etwas überziehen müssen, um sich zu bedecken (Interview 8). Diese Wirkung wird dadurch intensiviert, dass MitarbeiterInnen regelmäßig mit MieterInnen kochen oder bei ihnen zum Essen eingeladen sind.

Ein weiterer Nutzen für die MitarbeiterInnen ist die **Anerkennung und Dankbarkeit**, die MieterInnen ihnen entgegenbringen. MieterInnen laden die MitarbeiterInnen zum Essen ein und drücken immer wieder ihren Dank aus (Interview 8). Dies verdeutlicht den MitarbeiterInnen, welche positiven Veränderungen sie im Leben ihrer MieterInnen erzielen. Oft sehen MitarbeiterInnen ganz konkret, was ihre Unterstützung bewirkt, wenn MieterInnen aufgrund ihrer Hilfe eine Anstellung finden, einen Platz im Deutschkurs oder einen Ausbildungsplatz erhalten. Dies geht bei den MitarbeiterInnen mit einem **guten Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft** zu leisten einher.

5.5.1. Wirkungskette MitarbeiterInnen der Hausverwaltung

Die MitarbeiterInnen investieren in dahir ihre Arbeitszeit sowie ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten. Die Hausverwaltung stellt ihnen wiederum einen Arbeitsplatz zur Verfügung und organisiert Gemeinschaftsaktivitäten, wie gemeinsame Kochabende mit MieterInnen. Als Outputkennzahlen ergeben sich hieraus die Anzahl beschäftigter MitarbeiterInnen, die Anzahl bezahlter Stunden und die Anzahl organisierter Gemeinschaftsaktivitäten. Die Wirkungen der MitarbeiterInnen sind in nachfolgender Tabelle 5-10 dargestellt.

TABELLE 5-10: WIRKUNGSKETTE MITARBEITERINNEN DER HAUSVERWALTUNG

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome (Wirkungen)	Deadweight
Arbeitszeit	Bereitstellung von bezahlten Arbeitsplätzen und eines Ausbildungsplatzes	Anzahl an beschäftigten MitarbeiterInnen	Erwerbseinkommen	
Fähigkeiten (Sozialkompetenz, Einfühlungsvermögen, ...)	Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten mit MieterInnen und MitarbeiterInnen	Anzahl an bezahlten Stunden	Verbesserung der Sozialkompetenz	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
Fertigkeiten (Wissen, Ausbildung, ...)		Anzahl organisierter Gemeinschaftsaktivitäten mit MieterInnen	Erwerb interkultureller Kompetenzen	
			Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit gutes Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	

5.5.2. Berechnung der stakeholder-spezifischen monetarisierten Wirkungen

Die MitarbeiterInnen der Hausverwaltung haben durch die sozioökonomische Hausverwaltung dahir insgesamt einen Nutzen in Höhe von **64.039 Euro**. Wie sich der Nutzen zusammensetzt wird in nachfolgender Tabelle 5-11 dargestellt.

TABELLE 5-11: MONETARISIERTE WIRKUNGEN DER MITARBEITERINNEN DER HAUSVERWALTUNG

MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	
Erwerbseinkommen	
keine Quantifizierung und Monetarisierung aufgrund eines Deadweights von 100%	€ 0
Verbesserung der Sozialkompetenz	
durchschnittliche Einkommens- bzw. Produktivitätssteigerung bei Teamarbeit multipliziert mit dem Berechnungszeitraum (1 Jahr) multipliziert mit der Anzahl an MitarbeiterInnen abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit soziale Kompetenzen in Alternativjobs zu erlernen = 40%)	€ 14.041
Erwerb interkultureller Kompetenzen	
Kosten für ein interkulturelles Training multipliziert mit der Anzahl an MitarbeiterInnen abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit interkulturelle Kompetenzen in Alternativjobs zu erlernen = 20%)	€ 6.000
Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit	
durchschnittliche Spende eines/einer Österreicherers/in multipliziert mit der Anzahl an MitarbeiterInnen abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit in einem Alternativjob Anerkennung und Dankbarkeit zu erfahren = 40%)	€ 339
gutes Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	€ 43.658

Gehaltsunterschied im Nonprofit- und Profit-Bereich
multipliziert mit dem Berechnungszeitraum (1 Jahr)
multipliziert mit der Anzahl an MitarbeiterInnen
abzüglich Deadweight (Wahrscheinlichkeit eines Alternativjobs im Gesundheits- und Sozialbereich = 40%)

Gesamtwirkungen der MitarbeiterInnen der Hausverwaltung

€ 64.039

Das **Erwerbseinkommen** der MitarbeiterInnen bedarf keiner Quantifizierung und Monetarisierung, da MitarbeiterInnen konventioneller Hausverwaltungen ebenso von dieser Wirkung betroffen sind und ein Deadweight von 100% angesetzt wird.

Eine weitere Wirkung ist die **Verbesserung der Sozialkompetenz**. Zur monetären Bewertung dieser Wirkung werden die Ergebnisse einer Studie über die Produktivität in Teams im Vergleich zu Einzelarbeit an das Preisniveau des Jahres 2017 angepasst, was bei Teamarbeit einer durchschnittlichen jährlichen Einkommenssteigerung von 4.680 Euro pro Person entspricht (Hamilton et al. 2003). Dieser Betrag wird auf die Anzahl an MitarbeiterInnen hochgerechnet und ein Deadweight von 40% angesetzt, welcher der Wahrscheinlichkeit entspricht, dass MitarbeiterInnen in einem Alternativjob ebenfalls ihre Sozialkompetenz verbessern.

Neben der Sozialkompetenz erwerben MitarbeiterInnen **interkulturelle Kompetenzen** im Umgang mit den MieterInnen. Diese Wirkung wird mit einem Proxy-Indikator, den Kosten für einen Lehrgang „Interkulturelle Kompetenzen und Diversität“ von 1.500 Euro (Interkulturelles Zentrum 2018), monetarisiert und mit der Anzahl an MitarbeiterInnen multipliziert. Da die Möglichkeit besteht, dass MitarbeiterInnen in einem Alternativjob ebenfalls interkulturelle Kompetenzen erlernen, wird ein Deadweight von 40% den Bruttowirkungen abgezogen.

Die Wirkung **Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit** lässt sich nicht direkt messen und wird mit der durchschnittlichen Spende eines/einer Österreicher/in als Proxy-Indikator monetarisiert. Durchschnittlich spenden ÖsterreicherInnen 113 Euro im Jahr (Fundraising Verband Austria 2017). Multipliziert man dies mit der Anzahl der MitarbeiterInnen und einer Wahrscheinlichkeit von 40%, dass diese Wirkung auch im Alternativszenario erzielt werden kann, ergibt sich der Nettowert der Wirkung.

Nicht nur die EigentümerInnen, sondern auch die MitarbeiterInnen profitieren von einem **guten Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten**. Diese Wirkung wird adäquat, wie bei den EigentümerInnen, mit dem Proxy-Indikator „durchschnittlicher jährlicher Gehaltsunterschied zwischen dem Nonprofit- und dem Profitbereich“ in Höhe von 14.553 Euro (Statistik Austria 2014) monetarisiert und ein Deadweight von 40% abgezogen, da davon auszugehen ist, dass einige MitarbeiterInnen auch in einem Alternativjob, dass Gefühl haben, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten.

5.6. VERNETZUNGSPARTNERINNEN

Die sozioökonomische Hausverwaltung dahir arbeitet mit einigen Nonprofit-Organisationen zusammen bzw. vermietet Wohnraum an NPOs direkt oder an ihre KlientInnen. Hierbei handelt es sich um Projekte in NPOs, die Asylberechtigte bei der Suche einer ersten eigenen Wohnung in Österreich unterstützen und um Projekte, die Wohnungen für betreute Jugend-Wohngemeinschaften brauchen. Da dahir keine aufwendigen Prozesse hat und keine Einkommensnachweise oder ähnliches fordert, profitieren MitarbeiterInnen von NPOs von einer **Arbeitszeitersparnis**, wenn sie oder ihre KlientInnen Wohnungen von dahir beziehen können (Interview 10). Des Weiteren wissen die MitarbeiterInnen der NPOs, dass ihre KlientInnen im Falle eines Problems Unterstützung von der Hausverwaltung erhalten und den KlientInnen oder der NPO nicht

sofort die Kündigung droht, sollte sich ein/ eine KlientIn unangemessen verhalten. Dies gibt den MitarbeiterInnen eine gewisse **Sicherheit** und minimiert Risiken.

Darüber hinaus leitet dahir MieterInnen häufig an staatliche Institutionen und NPOs weiter. Die Hausverwaltung weiß, wer die richtigen AnsprechpartnerInnen in entsprechenden Organisationen sind und verschafft diesen einen **Zugang zu neuen KlientInnen**.

5.6.1. Wirkungskette VernetzungspartnerInnen

VernetzungspartnerInnen der Hausverwaltung, wie NPOs, investieren Zeit und Wissen in die Kooperation mit der Hausverwaltung. dahir stellt den PartnerInnen im Gegenzug Wohnraum zur Verfügung, leitet potenzielle KlientInnen an sie weiter und trägt zu einem Informationsaustausch bei. Der entsprechende Output ist die Anzahl zur Verfügung gestellter Wohnungen und die Anzahl weitergeleiteter KlientInnen. Die erzielten Wirkungen sind nachfolgender Wirkungskette in Tabelle 5-12 zu entnehmen.

TABELLE 5-12: WIRKUNGSKETTE VERNETZUNGSPARTNERINNEN

Input	Unternehmensaktivität	Output	Outcome (Wirkungen)	Deadweight
Zeit	Zurverfügungstellung von Wohnraum für Nonprofit-Organisationen	Anzahl zur Verfügung gestellter Wohnungen	Arbeitszeitersparnis	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
	Weiterleitung von KlientInnen zu bestimmten Leistungsangeboten		Sicherheit	
Wissen	Informationsaustausch	Anzahl weitergeleiteter KlientInnen	Zugang zu KlientInnen	

5.6.2. Berechnung der stakeholder-spezifischen monetarisierten Wirkungen

Die Wirkungen der VernetzungspartnerInnen werden nicht monetarisiert. Es wurden 2 Interviews geführt, die zum Teil widersprüchliche Ergebnisse lieferten. Es ist dennoch davon auszugehen, dass staatliche Institutionen als auch NPOs einen Nutzen aus der sozioökonomischen Hausverwaltung ziehen, auch wenn das Datenmaterial nicht ausreicht, um diesen Nutzen ausreichend zu belegen und nachvollziehbar zu quantifizieren. Folglich ist der ermittelte SROI-Wert dieser Analyse in Wahrheit noch höher als hier abgebildet.

6. SROI-Wert – Gesamtrechnung

Als letzter Schritt wird die Berechnung des konkreten SROI-Wertes für den festgelegten Zeitraum (2017) vorgenommen. Hierzu werden, wie beschrieben, die (finanziellen) Investitionen aggregiert den monetär bewerteten sozialen Wirkungen sowie monetär vorliegenden Wirkungen gegenübergestellt.

Durch die Gegenüberstellung der hochgerechneten Investitionen für das Jahr 2017 zu der Summe der monetarisierten Wirkungen, ergibt sich ein **SROI-Wert von 4,73**. Dies bedeutet, dass jeder investierte Euro Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 4,73 Euro schafft.

TABELLE 6-1: BERECHNUNG SROI-WERT

Investitionen 2017	€ 45.100
monetär vorliegende Wirkungen 2017	€ 63.559
monetarisierte Wirkungen 2017	€ 149.876
SROI gesamt	4,73

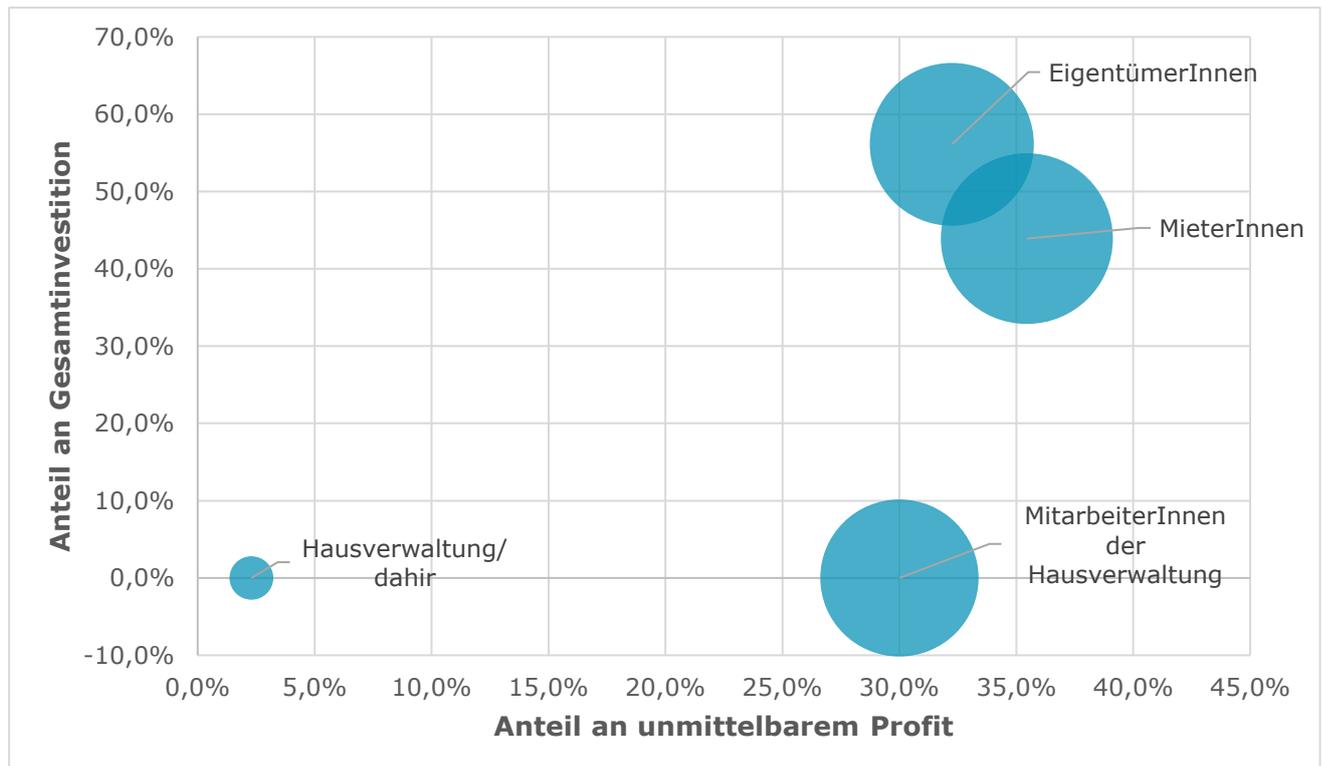
Folgende Tabelle 6-2 zeigt eine Gesamtbetrachtung der SROI-Analyse und gibt Investitionen und Profite der einzelnen Stakeholder, die zuvor in den Kapiteln 5.2. bis 5.6. genauer untersucht wurden, wieder.

TABELLE 6-2: INVESTITIONEN UND SOZIALE PROFITE DER HAUSVERWALTUNG DAHIR – GESAMTBETRACHTUNG 2017

Stakeholder	Investitionen in die Hausverwaltung dahir (in €)	Wirkungen (in €)	Anteil am Profit
MieterInnen	finanzielle Mittel € 19.800	z.B. Stabilisierung der Wohnsituation, finanzielle Einsparungen, individuelle Betreuung, Sicherheitsgefühl, Zeitersparnis € 75.669	35,5%
EigentümerInnen	finanzielle Mittel € 25.300	z.B. höhere Mieteinnahmen, keine Rechtsanwaltskosten, Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten € 68.822	32,2%
Hausverwaltung/dahir	-	zusätzlicher Gewinn, höherer Personalaufwand, Vertrauensverhältnis zu EigentümerInnen und MieterInnen € 4.906	2,3%
MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	Zeit, Fähigkeiten, Fertigkeiten	z.B. Verbesserung der Sozialkompetenz, Erwerb interkultureller Kompetenzen, Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit € 64.039	30,0%
VernetzungspartnerInnen	Zeit, Wissen	Arbeitszeitersparnis, Sicherheit, Zugang zu KlientInnen € 0	0%
SROI	€ 45.100	€ 213.435	4,73

Wie aus der obigen Tabelle ersichtlich ist, haben die einzelnen Stakeholder einen unterschiedlichen Anteil an den Investitionen und den monetarisierten Wirkungen. Folgende Grafik zeigt, dass die EigentümerInnen und die MieterInnen am meisten in die Hausverwaltung investieren, jedoch auch den größten Nutzen aus der Hausverwaltung ziehen.

ABBILDUNG 6-1: STAKEHOLDERANTEILE AN DER GESAMTINVESTITION UND DEN PROFITEN



Es ist zu erkennen, dass die MieterInnen den größten Anteil am geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert mit 35,5% bekommen. Die nächstbedeutende Stakeholdergruppe sind die EigentümerInnen, die 32,2% des sozialen Profits erhalten. Die MitarbeiterInnen haben einen Anteil von 30,0% des Profits, während die Hausverwaltung einen Anteil von 2,3% des Mehrwertes hat. Der größte Teil des kreierte Mehrwertes verteilt sich somit relativ gleichmäßig auf die MieterInnen, die EigentümerInnen und die MitarbeiterInnen der Hausverwaltung.

Insgesamt ergeben sich bei Investitionen von **45.100 Euro** monetarisierte Wirkungen von **213.435 Euro**. **Dies bedeutet, dass jeder investierte Euro gesellschaftliche Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 4,73 Euro schafft.**

7. Resümee

Das NPO & SE Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien wurde von der dahir GmbH beauftragt, die **gesellschaftlichen und ökonomischen Wirkungen der sozioökonomischen Hausverwaltung dahir** zu analysieren. Gegenstand der Analyse ist eine prototypische Liegenschaft am Griesplatz in Graz. Der Beobachtungszeitraum bezieht sich auf das Jahr 2017.

Die Evaluation erfolgt mittels einer Social Return on Investment (SROI)-Analyse, deren Ziel es ist, den durch dahir geschaffenen gesellschaftlichen Mehrwert möglichst umfassend zu bewerten. Die Methode will neben den finanziellen, explizit auch die sozialen Wirkungen des Projekts messen. Die vorliegende Analyse orientiert sich am von Schober/Then (2015) herausgegebenen „Praxishandbuch Social Return on Investment“. Ein wesentlicher Punkt ist die Identifikation der wichtigsten Stakeholder und deren Ziele zu Beginn. Für jede Stakeholdergruppe wird der investierte Input dem erzielten Output sowie dem Outcome (Wirkungen) in einer Impact Value Chain (Wirkungskette) gegenübergestellt und solcherart ein Wirkungsmodell erstellt. Die solcherart identifizierten Wirkungen werden verifiziert, ergänzt, quantifiziert und zum Schluss soweit möglich in Geldeinheiten bewertet. Zudem gilt es den Outcome um jene Wirkungen zu bereinigen, die ohnehin eingetreten wären (Deadweight). Somit kann letztlich der monetäre Wert der aggregierten Wirkungen dem gesamten in Geldeinheiten vorliegenden Input gegenübergestellt werden. Die sich ergebende Spitzenkennzahl ist der SROI-Wert, der als Verhältniskennzahl angibt, wie die monetarisierten Wirkungen proportional zu den investierten Geldern sind. Ein Wert von 1:2 signalisiert doppelt so wertvolle gesellschaftliche Wirkungen wie Investitionen.

Jede SROI-Analyse benötigt ein **Alternativszenario** zur Quantifizierung und Bewertung. Im vorliegenden Fall von dahir wird angenommen, dass die untersuchte Liegenschaft am Griesplatz in Graz von einer konventionellen Hausverwaltung betrieben wird. Bei konventionellen Hausverwaltungen ist es üblich, den persönlichen Kontakt zu MieterInnen so gering wie möglich zu halten. Prozesse und die Kommunikation mit MieterInnen sind aufgrund intensiver Anwendung von Computerprogrammen sehr standardisiert. Des Weiteren arbeiten die meisten Hausverwaltungen eng mit ImmobilienmaklerInnen zusammen, was in der Regel für MieterInnen eine Provisionszahlung von ca. 2 Bruttomonatsmieten bedeutet. Nicht alle MieterInnen des Griesplatzes könnten sich im Alternativszenario eine Wohnung mit Provision leisten. Darüber hinaus würde einem Teil der MieterInnen die persönliche und unkomplizierte Betreuung der Hausverwaltung bei individuellen Problemlagen fehlen. Die MieterInnen mit Migrationshintergrund bräuchten weitaus mehr zeitliche Ressourcen und Durchhaltevermögen, um wichtige Meilensteine ihrer Integration in Österreich zu bewältigen.

Die Studie zeigt, welche Aufgaben und Tätigkeiten die sozioökonomische Hausverwaltung dahir wahrnimmt. Sie identifiziert darüber hinaus Wirkungen für unterschiedliche Gruppen, die mit dahir in Kontakt stehen, sogenannte Stakeholder. Als Stakeholder wurden folgende Gruppen identifiziert:

- MieterInnen
- EigentümerInnen
- Hausverwaltung
- MitarbeiterInnen der Hausverwaltung
- VernetzungspartnerInnen
- LieferantInnen
- Staat

- allgemeine Bevölkerung

Zusammengefasst konnte bei den Stakeholdern gut deren Nutzen, also die Wirkungen von daher aus Sicht der Stakeholder, erhoben werden. Die Quantifizierung und Monetarisierung war im Großen und Ganzen gut möglich.

Insgesamt ergeben sich auf Basis der hier durchgeführten Erhebungen und Berechnungen für das Jahr 2017 **monetarisierter Wirkungen in der Höhe von 213.435 Euro**. Demgegenüber stehen **Investitionen von 45.100 Euro**, die insbesondere aus dem Hausverwaltungsentgelt bestehen.

Der **größte Profit** entsteht für die **MieterInnen** der sozioökonomischen Hausverwaltung. Sie haben einen Anteil von **35,5%** an den Gesamtwirkungen. Dies sind monetarisierte Wirkungen im Wert von **75.669 Euro**. Im Jahr 2017 lebten 232 Personen in der untersuchten Liegenschaft. Die MieterInnen profitieren besonders von finanziellen Einsparungen und der persönlichen Beratung und Unterstützung seitens der Hausverwaltung. Hierdurch sparen die MieterInnen Zeit bei der Lösung individueller Probleme und entwickeln ein Sicherheitsgefühl.

Der **zweitgrößte Profit** entsteht mit einem monetarisierten gesellschaftlichen Mehrwert in Höhe von **68.822 Euro (32,2%)** bei den **EigentümerInnen**. Sie profitieren insbesondere von Kosteneinsparungen durch weniger Leerstand und Mietausfälle sowie durch geringere Sanierungs- und Instandhaltungskosten. Das gute Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten stellt eine nicht monetäre Wirkung für die EigentümerInnen dar.

Schließlich entsteht für die **MitarbeiterInnen der Hausverwaltung** der **drittgrößte Profit** mit einem Anteil von **30,0%** an den Gesamtwirkungen. Durch die persönliche Unterstützung von MieterInnen aus verschiedenen Kulturen erwerben sie soziale und kulturelle Kompetenzen und erhalten Anerkennung und Dankbarkeit für ihre Arbeit. Der berechnete Profit bemisst sich bei den MitarbeiterInnen auf **64.039 Euro**.

Eine Betrachtung der rein ökonomischen Wirkungen von daher, ergibt einen SROI-Wert von 1,41. Werden alle Wirkungen, also der Gesamtprofit, auf die Gesamtinvestitionen von daher bezogen, ergibt dies einen SROI-Wert von 4,73. **Dies bedeutet, dass jeder in die Hausverwaltung daher investierte Euro Wirkungen im monetarisierten Gegenwert von 4.73 Euro schafft**. Dies ist ein relativ hoher SROI-Wert, der im vorliegenden Fall auf einen vergleichsweise geringen finanziellen Aufwand zur Erzielung vielfältiger Wirkungen zurückzuführen ist. Insgesamt zeigt sich in der Hausverwaltung daher, dass persönliche Kommunikation und das Aufeinanderzugehen und gegenseitige Wertschätzen einen sehr hohen gesellschaftlichen Mehrwert schafft.

Zusammengefasst ist die sozioökonomische Hausverwaltung daher sehr wirkungsvoll. Die monetarisierten Wirkungen, bezogen auf das Jahr 2017, waren mehr als 4 Mal so hoch wie die getätigten finanziellen Investitionen.

8. Literaturverzeichnis

- Arbeiterkammer Oberösterreich (2018): **Installateure Stundensätze und Fahrtkosten.**
https://ooe.arbeiterkammer.at/service/testsundpreisvergleiche/preisvergleiche/wohnenundenergie/2018_PV_Installateure_Stundensaetze_Fahrtkosten_neu.pdf (Stand: 07.11.2018)
- Arbeiterkammer Wien (2015): **Preismonitor. Für Handwerker tief ins Geldbörstel greifen.**
<https://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/einkaufundrecht/Handwerkerkosten.html> (Stand: 07.11.2018)
- Creative Coaching (2018): **Settings.**
<https://www.creative-coaching.net/modalit%C3%A4ten/settings-honorare/> (Stand: 19.11.2018)
- Flick, Uwe (2002): **Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung.** Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuchverlag
- Förderportal (2018): **Bankgarantie bei Förderungen – Günstig finanzieren.**
<https://www.foerderportal.at/bankgarantie-bei-foerderungen-guenstig-finanzieren/> (Stand: 19.11.2018)
- Fundraising Verband Austria (2017): **Spendenbericht 2017.**
<http://www.fundraising.at/LinkClick.aspx?fileticket=VvP4I4d1NLk%3d&tabid=623&language=de-DE>, (Stand: 12.11.2018)
- Hamilton et al (2003): **Team Incentives and Worker Heterogeneity: An Empirical Analysis of the Impact of Teams on Productivity and Participation.** Journal of Political Economy. Vol. 111. Nr. 3., S. 465-497.
- Happy in Life (2018): **Dauer und Kosten – Coaching.**
<http://www.happyinlife.at/coaching/dauer-und-kosten-einer-einheit/> (Stand: 19.11.2018)
- Heide Park World (2018): **Express Butler 2018.**
<https://www.heide-park-world.de/index.php/infos-63/informationen/service/express-butler> (Stand: 07.11.2018)
- Lions Club Wien Mozart (2018): **Mitgliedschaft im Lions Club Wien Mozart.**
<http://www.clublions.eu/index.php/about/mitgliedschaft-im-lions-club-wien-mozart> (Stand: 19.11.2018)
- Interkulturelles Zentrum (2018): **Interkulturelle Kompetenzen und Diversität.**
<http://www.iz.or.at/angebote/> (Stand: 12.11.2018)
- Itene International (2018): **Coaching.**
<https://itene.at/coaching-einzelcoaching/> (Stand 19.11.2018)
- nachrichten.at (2016): **Warum die WAG für Käufer ein gutes Geschäft ist.**

<https://www.nachrichten.at/nachrichten/wirtschaft/Warum-die-WAG-fuer-die-Kaeufer-ein-gutes-Geschaeft-ist;art15,2292277> (Stand 19.11.2018)

Rauscher, Olivia/ Mildenberger, Georg/ Krlev, Gorgi (2015): „**Wie werden Wirkungen identifiziert? Das Wirkungsmodell**“ In: Schober, Christian/ Then, Volker (Hrsg.) (2015): „Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen.“ S.41-57; Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.

Rossi, Peter H./ Lipsey, Mar. W./ Freeman, Howard E. (2004): **Evaluation: A systematic approach**. Thousand Oaks, CA: Sage

Schober, Christian (2015): „**Wie können Wirkungen monetarisiert werden?**“ In: Schober, Christian/ Then, Volker (Hrsg.) (2015): „Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen.“ S.125-159; Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.

Schober, Christian/Rauscher, Olivia (2014a): **Alle Macht der Wirkungsmessung?** In: Zimmer, Annette E./Simsa, Ruth (Hrsg.): Forschung zu Zivilgesellschaft, NPOs und Engagement. Quo vadis? Wiesbaden: Springer, S. 261-282.

Schober, Christian/Rauscher Olivia (2014b): „**Was ist Impact? Gesellschaftliche Wirkungen von (Nonprofit) Organisationen. Von der Identifikation über die Bewertung bis zu unterschiedlichen Analyseformen.**“, Working Paper, NPO&SE Kompetenzzentrum WU Wien. Download unter: http://www.wu.ac.at/npo/competence/forschungsthemen/impact_gesellschaftliche_wirkungen_von_nonprofit_organisationen.pdf (Stand: 09.06.2017)

Schober, Christian/ Then, Volker (2015): „**Was ist eine SROI-Analyse? Wie verhält sie sich zu anderen Analyseformen? Warum sind Wirkungen zentral? Die Einleitung**“ In: Schober, Christian/ Then, Volker (Hrsg.) (2015): „Praxishandbuch Social Return on Investment. Wirkungen sozialer Investitionen messen.“ S.1-22; Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart.

Statista (2018): **Durchschnittliche Wohnfläche pro Person in Hauptwohnsitzwohnungen in Österreich von 2007 bis 2017 (in m²)**.
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/512938/umfrage/wohnflaeche-pro-person-in-hauptwohnsitzwohnungen-in-oesterreich/> (Stand: 07.11.2018)

Statistik Austria (2014b): **Verdienststrukturerhebung. Ausgabe STATCube-Datenbank: Verdienste und Arbeitszeit und Voll-, Teilzeitbeschäftigung nach Werte und Geschlecht**.
<http://statcube.at/statistik.at/ext/statcube/jsf/login.xhtml> (Stand: 08.11.2018)

VAV (2018): **VAV Haushaltsversicherung**.
<https://www.vav.at/privat/wohnen/haushaltsversicherung.html> (Stand: 07.11.2018)

VHS (2018): **Heimwerken und Reparieren**.
<https://www.vhs.at/de/k/naturwissenschaften-und-technik/heimwerken-und-reparaturen> (Stand: 07.11.2018)

WAG (2018): **Zahlen und Fakten**.
<https://www.wag.at/diewag/info/> (Stand: 19.11.2018)

WG-GESUCHT (2018): **WG-Zimmer in Graz**.
<https://www.wg-gesucht.de/wg-zimmer-in-Graz.160.0.1.0.html> (Stand: 07.11.2018)

willhaben (2018): **Mietwohnungen in Graz.**

<https://www.willhaben.at/iad/immobilien/mietwohnungen/steiermark/graz/> (Stand: 07.11.2018)

Wohnberatung Wien (2018): **Voraussetzungen klären.**

<https://www.wohnberatung-wien.at/wiener-wohn-ticket/1-voraussetzungen-klaeren/> (Stand: 16.11.2018)

9. Anhang

9.1. WIRKUNGSKETTEN

TABELLE 9-1: WIRKUNGSKETTEN

Stakeholder	Input	Organisationsaktivität	Output	Wirkungen (Outcome)	Deadweight
MieterInnen	<p>Mietzahlungen</p> <p>Kautionshinterlegung</p> <p>Zeit</p> <p>Bereitschaft, an Veranstaltungen teilzunehmen und sich betreuen zu lassen</p>	<p>MieterInnenauswahl auf Basis eines persönlichen Gesprächs</p> <p>Erlassung der Provisionszahlung</p> <p>Ermöglichung von Raten- und Cashzahlungen</p> <p>Mieterlass bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist bei Organisation von NachmieterInnen durch MieterInnen</p> <p>Beratung und Vermittlung zu öffentlichen/ privaten Leistungen</p> <p>Anstellung eines Hausbesorgers der/die auch als Integrationslotse fungiert</p>	<p>Anzahl an MieterInnen</p> <p>Anzahl persönlicher Gespräche mit neuen MieterInnen</p> <p>Anzahl der Fälle in denen Provision erlassen wurde</p> <p>Anzahl an MieterInnen, die Raten- oder Cashzahlungen nutzen</p> <p>Anzahl der Fälle in denen Miete erlassen wurde</p> <p>Anzahl an geleisteten Beratungsstunden</p> <p>Anzahl an Stunden, in denen Reparaturen für MieterInnen geleistet wurden</p> <p>Anzahl an organisierten Gemeinschaftsaktivitäten</p>	<p>mögliche und angenehme Wohnsituation aufgrund der generellen Verwaltung</p> <p>Stabilisierung der Wohnsituation</p> <p>Sicherheitsgefühl</p> <p>finanzielle Einsparungen</p> <p>gefühlte individuelle Betreuung</p> <p>Zeitersparnis bei der Lösung diverser Probleme</p> <p>Integration in ein soziales Netzwerk im Haus</p> <p>Erwerb interkultureller Kompetenzen</p> <p>Erlernen eines verantwortungsvollen Umgangs mit Wohnraum</p>	<p>Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre</p>

		Zurverfügungstellung eines Haustechnikers Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten Organisation von DolmetscherInnen	Anzahl an geleisteten Dolmetsch-Stunden		
EigentümerInnen	Bezahlung der Hausverwaltung	Verwaltung der Liegenschaft mit der dahir Methode Anstellung eines Haustechnikers	Anzahl der verwalteten m ² nach der dahir Methode Anzahl an geleisteten Arbeitsstunden des Haustechnikers	kein Verwaltungsaufwand höhere Mieteinnahmen durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall keine Rechtsanwaltskosten Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten gutes Gefühl mit der Liegenschaft, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	Mieteinnahmen und Kosten, die durch die Verwaltung einer konventionellen Hausverwaltung entstanden wären
Hausverwaltung	N/A	Erhebung von Entgelt und Provisionszahlung bei den EigentümerInnen und MieterInnen Verwaltung der Liegenschaft nach der dahir Methode	verwaltete Quadratmeter (5.500) Anzahl der neuen Mietvertragsabschlüsse	zusätzlicher Gewinn zusätzlicher Personalaufwand Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	Arbeitszeit Fähigkeiten (Sozialkompetenz, Einfühlungsvermögen, ...) Fertigkeiten (Wissen, Ausbildung,...)	Bereitstellung von bezahlten Arbeitsplätzen und eines Ausbildungsplatzes Organisation von Gemeinschaftsaktivitäten mit MieterInnen und MitarbeiterInnen	Anzahl an beschäftigten MitarbeiterInnen Anzahl an bezahlten Stunden Anzahl organisierter Gemeinschaftsaktivitäten mit MieterInnen	Erwerbeinkommen Verbesserung der Sozialkompetenz Erwerb interkultureller Kompetenzen Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit gutes Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre

VernetzungspartnerInnen	Zeit	Zurverfügungstellung von Wohnraum für Nonprofit-Organisationen	Anzahl zur Verfügung gestellter Wohnungen	Arbeitszeiterparnis	Anteil an Wirkungen, der bei einer konventionellen Hausverwaltung auch eingetreten wäre
	Wissen	Weiterleitung von KlientInnen zu bestimmten Leistungsangeboten	Anzahl weitergeleiteter KlientInnen	Sicherheit	
		Informationsaustausch		Zugang zu KlientInnen	

9.2. DATENTABELLE

TABELLE 9-2: ZUORDNUNG VON DATEN UND QUELLENANGABEN

Stakeholder	Outcome	Indikatoren / Proxys	Daten	Quellen
MieterInnen	Stabilisierung der Wohnsituation	Proxy: Mietpreisdifferenz zwischen einem WG-Zimmer und einer privaten Wohnung in Graz	Mietpreisdifferenz zwischen einem WG-Zimmer und einer Einzimmerwohnung in Graz pro Monat: 150€ Mietpreisdifferenz zwischen einem WG-Zimmer und einer Einzimmerwohnung in Graz pro Jahr: 1800€	WG-GESUCHT (2018), willhaben (2018), eigene Berechnung
		<i>Erlass der Provisionszahlung:</i> monetärer Wert der erlassenen Provisionszahlungen	monetärer Wert der erlassenen Provisionszahlungen: 11.000€	Interviews
	finanzielle Einsparungen	<i>Mieterlass bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist:</i> monetärer Wert der erlassenen Mietzahlungen	monetärer Wert der erlassenen Mietzahlungen: 5.029,80€ durchschnittlicher Stundensatz eines Installateurs: 64,29€	interne Dokumente dahir Arbeiterkammer Oberösterreich (2018)
		<i>Einsparung von Instandhaltungskosten durch den Haustechniker:</i>		

		Proxy: durchschnittlicher Stundensatz von HandwerkerInnen	
gefühlte individuelle Betreuung	Proxy: durchschnittliche Kosten eines Berufs-/Life-Coachings	Kosten für ein Einzelcoaching für Privatpersonen: 105€	Itene International (2018), Creative Coaching (2018), Happy in Life 2018Coaching (2018), eigene Berechnungen
Sicherheitsgefühl	Proxy: Jahresprämie einer Haushaltsversicherung	durchschnittliche Wohnfläche pro Person in Hauptwohnsitzwohnungen in Österreich 2017: 44,8 m ² Jahresprämie einer Haushaltsversicherung für eine 45 m ² große Wohnung: 50€	Statista (2018), VAV (2018)
Zeitersparnis bei der Lösung diverser Probleme	<i>eingesparte Wartezeiten bei Behörden:</i>		
	Proxy: Mehrkosten für ein VIP Ticket im Freizeitpark zur Reduktion von Wartezeiten	Mehrkosten für ein VIP Ticket im Freizeitpark zur Reduktion von Wartezeiten: 20€	Heide Park World (2018)
	<i>schnelle Lösungen von Problemen in der Wohnung:</i>	Mehrkosten für einen Schlüsselnotdienst an Feiertagen: 30€	Arbeiterkammer Wien (2015)
	Proxy: Mehrkosten für einen Schlüsselnotdienst an Feiertagen		
	<i>eingesparte Organisation von DolmetscherInnen:</i>		
Erlernen von Fähigkeiten im Bereich des Heimwerkens	Proxy: durchschnittliche Kosten eines VHS Kursen zum Thema Heimwerken	durchschnittliche Kosten eines VHS Kursen zum Thema Heimwerken: 65€	VHS (2018), eigene Berechnungen
Integration in ein soziales Netzwerk im Haus	Proxy: Mitgliedschaft in einen Service-Club	Kosten für die Mitgliedschaft in einem Service-Club: 500€	Lions Club Wien Mozart (2018)

EigentümerInnen	höhere Mieteinnahmen durch weniger Leerstand und keinen Mietausfall	durchschnittlicher Anteil an Mietausfällen und Leerstandskosten bei konventionellen Hausverwaltungen	durchschnittlicher Anteil an Mietausfällen und Leerstandskosten bei konventionellen Hausverwaltungen: 10%	interne Dokumente dahir, Interview 11
	keine Rechtsanwaltskosten	durchschnittlicher Anteil an Rechtsanwaltskosten bei konventionellen Hausverwaltungen	durchschnittlicher Anteil an Rechtsanwaltskosten bei konventionellen Hausverwaltungen: 3%	interne Dokumente dahir, Interview 11
	Senkung von Instandhaltungs- und Sanierungskosten	durchschnittlicher Anteil an Instandhaltungs- und Sanierungskosten bei konventionellen Hausverwaltungen	durchschnittlicher Anteil an Instandhaltungs- und Sanierungskosten bei konventionellen Hausverwaltungen: 3%	interne Dokumente dahir, Interview 11
	gutes Gefühl mit der Liegenschaft, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	Proxy: Gehaltsunterschied im Nonprofit- und Profit-Bereich	durchschnittlicher Bruttostundenverdienst Erbringung von Finanz- und Versicherungsleistungen, Österreich 2014: 20,40€ durchschnittlicher Bruttostundenverdienst Gesundheits- und Sozialwesen, Österreich 2014: 14,16€ Gehaltsunterschied pro Jahr: 14.553€	Statistik Austria (2014)
Hausverwaltung	zusätzlicher Gewinn	zusätzlicher Gewinn im Vergleich zu konventionellen Hausverwaltungen	monetärer Wert des Gewinns pro m ² von dahir: 3,09€ monetärer Wert des Gewinns pro m ² von einer konventionellen Hausverwaltung 2,00€	interne Dokumente dahir, WAG (2018), nachrichten.at (2016)
	zusätzlicher Personalaufwand	monetärer Wert des zusätzlichen Personalaufwands von dahir	monetärer Wert des zusätzlichen Personalaufwands von dahir: 1500€	interne Dokumente dahir
	Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu EigentümerInnen und MieterInnen	Proxy: Kosten einer Bankgarantie	Kosten einer Bankgarantie: 1% Kosten einer Bankgarantie für den Umsatz von dahir: 451€	Förderportal (2018)
MitarbeiterInnen der Hausverwaltung	Verbesserung der Sozialkompetenz	Proxy: durchschnittliche Einkommens- bzw. Produktivitätssteigerung bei Teamarbeit	Differenz im jährlichen Einkommen bei Teamarbeit im Vergleich zu Einzelarbeit: 4.680,47€	Hamilton et al (2003)
	Erwerb interkultureller Kompetenzen	Proxy: Kosten für ein interkulturelles Training	Kosten für den Lehrgang Interkulturelle Kompetenzen und Diversität: 1.500€	Interkulturelles Zentrum (2018)

	Erhalt von Anerkennung und Dankbarkeit	Proxy: Durchschnittliche Spende eines/einer Österreichers/in	Durchschnittliche jährliche Spende 2017: 113,00€	Fundraising Verband Austria (2017)
	gutes Gefühl, einen positiven Beitrag zur Gesellschaft zu leisten	Proxy: Gehaltsunterschied im Nonprofit- und Profit-Bereich	<p>durchschnittlicher Bruttostundenverdienst Erbringung von Finanz- und Versicherungsleistungen, Österreich 2014: 20,40€</p> <p>durchschnittlicher Bruttostundenverdienst Gesundheits- und Sozialwesen, Österreich 2014: 14,16€</p>	Statistik Austria (2014)

Infos und Kontakt

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship

WU

Wirtschaftsuniversität Wien

Vienna University of Economics and Business

Gebäude D2, Eingang E, 3. OG

Welthandelsplatz 1, 1020 Wien

Tel: + 43 1 313 36 / 5878

Fax: + 43 1 313 36 / 5824

npo-kompetenz@wu.ac.at

[**www.npo.or.at**](http://www.npo.or.at)