



Berner Fachhochschule

Soziale Arbeit

Falkenplatz 24 Postfach 6564

CH-3001 Bern

T +41 31 300 35 00 F +41 31 300 35 01

soziale-arbeit@bfh.ch

www.soziale-arbeit.bfh.ch

Ursachen und Verläufe von Mieterkonflikten – Möglichkeiten der Früherkennung

BFH-Projekt Nr. 4005PT.HSW

Forschungsbericht zu

Modul 1: Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse

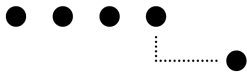
Modul 2: Entwicklung eines Indikatorenkranzes

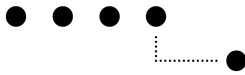
Dezember 2005

Projektleitung: Jachen C. Nett

Projektkoordination und -umsetzung: Marianne Aeberhard

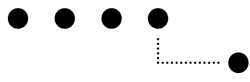
Projektmitarbeit: Chantal Jaussi und Pascale Hofmeier





Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage: Soziale Konflikte in der Nachbarschaft	1
1.2 Einbettung des Berichtes in das Gesamtprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“	1
2 Modul 1: Prospektive- und Dunkelfeldanalyse	5
2.1 Theoretischer und empirischer Hintergrund	5
2.2 Fragestellungen und Ziele.....	6
2.3 Methodisches Vorgehen.....	7
2.3.1 Stichprobe.....	7
2.3.2 Entwicklung des Erhebungsinstruments	8
2.3.3 Datenerfassung.....	10
2.3.4 Datenanalyse	11
2.4 Ergebnisse	11
2.4.1 Beschreibung der Stichprobe.....	11
2.4.2 Eigenschaften der erfassten Konfliktfälle	12
2.4.3 Konfliktverläufe	17
2.4.4 Unterschiede zwischen schriftlich resp. nicht schriftlich eingereichten Beschwerden bezüglich Konflikteigenschaften	18
2.5 Fazit und Diskussion	20
3 Modul 2: Entwicklung eines Indikatorenkranzes.....	23
3.1 Ziele.....	23
3.2 Umsetzung	23
4 Bibliographische Referenzen.....	24
5 Anhang.....	25



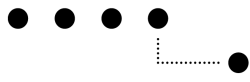


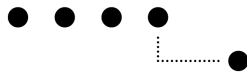
Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Anzahl erfasster Konfliktfälle in den beiden Liegenschaftsverwaltungen (N=50)	12
Abbildung 2:	Soziodemographische Eigenschaften der sich beschwerenden Partei (N=50; Angaben in Prozent).....	13
Abbildung 3:	Soziodemographische Eigenschaften der angeklagten Partei (N=50; Angaben in Prozent).....	14
Abbildung 4:	Durchschnittliche Anzahl Erwachsene und Kinder der sich beschwerenden und der angeschuldigten Partei (N=50)	14
Abbildung 5:	Konfliktgründe der ersten Beschwerde (N=50; Angaben in Prozent)	15
Abbildung 6:	Emotionalität des Beschwerdeführenden bei der ersten Beschwerde (N=50; Angaben in Prozent).....	16
Abbildung 7:	Geplantes Vorgehen der sich beschwerenden Partei (N=50; Angaben in Prozent) .	17

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Konfliktgründe der ersten Beschwerde (Mehrere Antwortmöglichkeiten)	16
Tabelle 2:	Emotionalität der ersten Beschwerde (Mehrere Antwortmöglichkeiten)	17
Tabelle 3:	Geplantes Vorgehen bei der ersten Beschwerde und Umsetzung der schriftlichen Beschwerde (N=41*).....	18
Tabelle 4:	Geschlecht der sich beschwerenden Person bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde*	19
Tabelle 5:	Nationalität der sich beschwerenden Person bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde*	19
Tabelle 6:	Geschlecht der angeschuldigten Partei bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde*	19
Tabelle 7:	Konfliktgründe bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde.....	19
Tabelle 8:	Emotionalität bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde	20





1 Einleitung

1.1 Ausgangslage: Soziale Konflikte in der Nachbarschaft

Es liegen Hinweise dafür vor, dass Mieterstreitfälle in der Schweiz zunehmen und erhebliche materielle und soziale Kosten auf allen Ebenen zur Folge haben. Im ersten Halbjahr 2002 mussten sich die kantonalen paritätischen Schlichtungsstellen mit ca. 23'000 Streitfällen in Mietersachen befassen. Im Vergleich dazu waren es 1988 gerade noch 7'000 (DAS MAGAZIN 2003: 15). Hierbei handelt es sich nur um Konflikte zwischen Mietern und Hauseigentümern. Zur Zahl der eskalierenden Streitfälle zwischen Nachbarn (Mieter oder Eigentümer) liegen für die Schweiz keine Schätzungen vor. Auch werden in den Geschäftsberichten der Zivil- und Verwaltungsgerichte offenbar keine entsprechenden Auswertungen vorgenommen (Bösch, 1998). Ohne dass nähere Angaben zur Datengrundlage gemacht werden, beziffert eine Nachrichtenagentur die Zahl der Nachbarschaftsprozesse in Deutschland mit rund 500'000 (Quelle: www.biallo.de). Grosse Baugenossenschaften und Verwaltungen wie die ABZ, die ASIG oder die FAMILIENHEIMGENOSSENSCHAFT betreiben bereits seit Ende der 90er Jahre eigene Konfliktstellen. Schlichtungsausschüsse, die auf engagierter Laienmitarbeit basieren, sind in dieser Situation schnell überfordert. Unter Schlagzeilen wie „Nachbarschaftskonflikte – Herausforderungen an die Berufstätigen in der Liegenschaftsbranche“ (HEV 08/2002) werden Weiterbildungsangebote etwa von WOHNKULTUR Zürich, einem Fachbereich der Stiftung DOMICIL, proklamiert. Die Problematik wird durch Migrationsprozesse, steigende Arbeitslosigkeit, Verschiebung der Altersstrukturen noch verschärft und ist Ausdruck eines beschleunigten sozialen Wandels. Anlässlich der Jahrespressekonzferenz der Eidgenössischen Ausländerkommission EKA vom 29. Januar 2004 wurde „Integration und Habitat – Wohnen, Siedlungspolitik und Raumplanung“ zum Jahresthema 2004 deklariert.

Besagte Trends wurden auch vom Bundesamt für Wohnungswesen (BWO) erkannt, das bei der Bearbeitung des Querschnitt-Themas ‚Integration‘ u. a. auch mit der EKA zusammenarbeitet: Bereits im Forschungsprogramm 2001-2003 weist das BWO auf den problematischen Prozess der „sozialen Entmischung“ und in diesem Zusammenhang auch explizit auf sich verschärfende Nachbarschaftskonflikte hin (Bundesamt für Wohnungswesen, 2001, S. 6).

Vor diesem Hintergrund ist die Initiative der FAMBAU und der städtischen Liegenschaftsverwaltung Bern einzuordnen, die den Ausgangspunkt des Rahmenprojektes ‚Konfliktmanagement im Wohnquartier‘ bildet.

1.2 Einbettung des Berichtes in das Gesamtprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“

Das Rahmenprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ ist am 10.6.04 gestartet und wird von den Berner Fachhochschule durch die Unterstützung zweier Forschungsprojekte der Fachbereiche Soziale Arbeit und Architektur gefördert. An der Ausarbeitung des entsprechenden Konzepts beteilig-



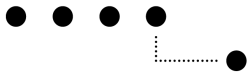
ten sich neben besagten zwei Fachbereichen der Berner Fachhochschule Vertreterinnen und Vertreter der gemeinnützigen Wohnbaugenossenschaft FAMBAU, des ehrenamtlich geleiteten Vermittlungsausschusses der FAMBAU, der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern, der Stiftung ‚Wohnqualität‘, der Berner Vereinigung für Beratung, Integrationshilfen und Gemeinwesenarbeit (VBG).

Der Forschungszusammenarbeit zwischen den Fachbereichen Soziale Arbeit und Architektur liegen folgende allgemeine Fragestellungen zugrunde:

- Wie können *Konfliktverläufe zwischen Mietparteien im Spiegel der Beschwerde- und Eingabep Praxis* bei der FAMBAU und der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern beschrieben und typisiert werden? Wer beschwert sich wann über was?
- Wie verhalten sich die beteiligten Akteure (Adressat des Erstkontaktes, Liegenschaftssachbearbeiter, Beschwerdeführer, Mitbewohner, Abwart, Betroffener/Kontrahent, Anwälte Vermittlungsausschuss usw.) in verschiedenen *Phasen der Konfliktentwicklung*?
- Welche formellen und informellen *Massnahmen zur Konfliktregelung* werden gegenwärtig zu welchem Zeitpunkt ergriffen? Wie kann eine Konflikteskalation vermieden oder wieder abgebaut werden?
- Welchen Einfluss haben *individuelle Merkmale* wie Alter, Wohndauer, Nationalität, sozioökonomischer Status auf den Konfliktverlauf und dessen Ausgang bzw. Regelung? Inwieweit treten dabei bestimmte Personenkategorien dominant mit Eingaben in Erscheinung?
- Welchen Einfluss haben *Kontextmerkmale* der Liegenschaften (u. a. Ausländeranteil, Altersheterogenität der Bewohner, Alter der Liegenschaft, Ausstattungsmerkmale, ‚Konfliktvorgeschichten‘) und des Quartiers (z.B. Fluktuationsrate, Ausländeranteil, Kriminalitätsrate, Schichtzusammensetzung der Quartiersbevölkerung, problematische Nahtstellen zu angrenzenden Quartieren), auf den Verlauf und die Regelung individueller Eingaben?
- In welchem Umfang tragen *‚environmental hazards‘* als Umgebungsstressoren (Lärm, Gerüche, Wohndichte, Verkehrsbelastung) und insbesondere solche, die durch bauliche Mängel verstärkt werden, zur Entstehung von Nachbarschaftskonflikten bei?
- Welche *baulichen Vorkehrungen* dienen der Vorbeugung von Konflikten und reduzieren insgesamt das Konfliktpotential in Liegenschaften?
- Mit welchen baulichen Massnahmen lässt sich in einer Siedlung *Kriminalitätsprävention* betreiben, und solchermassen das für problembelastete Nachbarschaftsbeziehungen bedeutsame *Sicherheitsgefühl* der Mieterschaft steigern?

Die Bearbeitung dieser Fragestellungen ist organisatorisch in das Rahmenprojekt „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ eingebettet. Dieses ist gegliedert in vier Arbeitspakete (100 bis 400), die unterschiedliche Problemfelder abdecken.

Das Arbeitspaket 100 befasst sich mit Sozialplanung und Siedlungsbau. Die Absicht ist, durch ein Netzwerk „Architektur, Siedlungsplanung und soziale Arbeit“ die Sozialprävention im Planungswesen



mehr zu gewichten. Im Zentrum des Arbeitspaketes 100 steht die Frage, auf welche Art und Weise Planungsinstanzen bei der Sanierung von Altbauwohnungen, beim Bau von Neubauwohnungen, bei der Gestaltung sozialer Räume und der Planung von Quartieren soziale Konfliktpotentiale minimieren können. Mit der Erarbeitung eines „Leitfaden für Sozialprävention im Bereich von Alt- und Neubauten“ soll diese Frage beantwortet werden.

Der Fokus des Arbeitspakets 200 richtet sich auf „Konfliktprävention und Konfliktmanagement im Quartier“. Ausgewiesenes Ziel hier ist die Entwicklung eines Konzeptes zur frühzeitigen Erkennung und Bewältigung latenter und manifester Konflikte im lokalen Nahbereich, um Formen der gesellschaftlichen Desintegration und damit möglicherweise Formen des Vandalismus entgegenwirken zu können. Für die Praxis soll ein Leitfaden zur Entwicklung und Erprobung von Konzepten der Konfliktprävention im lokalen Nahbereich entstehen, der zur Verbesserung des sozialen Wohnumfeldes und der wohnwirtschaftlichen Lage (Aussenimage) beiträgt.

Das Arbeitspaket 300 bezieht sich auf die Mediation im Wohn- und Siedlungsbereich, spezifisch im Bereich der Mieter- und Mieterinnenkonflikte in Liegenschaften der FAMBAU und der Stadt Bern. Das Ziel ist, zusätzlich zu den bisher mehrheitlich ehrenamtlichen Mediationsinstanzen (z.B. Vermittlungsausschuss der FAMBAU), eine professionelle Mediation aufzubauen. Diese soll durch die Gründung einer Anlaufstelle für Mieter- und Mieterinnenkonflikte für Liegenschaften der FAMBAU und der Stadt Bern institutionalisiert werden, die bei schwerwiegenden Nutzungskonflikten, Verwaltungskonflikten und Eigentumskonflikten zum Einsatz kommt.

Dem Arbeitspaket 400 wird durch das Rahmenkonzept „Konfliktmanagement im Wohnquartier“ die Aufgabe zugewiesen, ein Instrumentarium für die Installation eines Frühwarnsystems zur Erfassung von Konflikttypen bereitzustellen. Eskalationsträchtige Konflikttypen sollen frühzeitig registriert werden, damit präventive Interventionen noch sinnvoll eingesetzt werden können. Das Arbeitspaket 400 gliedert sich in die vier folgenden Module:

Modul 1 *Prospektive Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse*: Während 12 Monaten werden fortlaufend alle telefonisch eingehenden Beschwerdemeldungen der betroffenen Konfliktparteien, indirekt Betroffener oder seitens des Hauswartes erfasst. Mit Blick auf die Dauer der Konfliktkarrieren kann im zweiten Untersuchungsjahr mit vollständigen, analysefähigen Verlaufsdaten gerechnet werden.

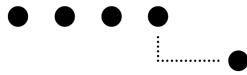
Modul 2 *Entwicklung eines Indikatorenkranzes*: Im Rahmen einer gemischten Arbeitsgruppe (z.B. Forscher, Liegenschaftsverantwortliche, Hauswarte) wird ein Katalog objektiver Indikatoren von Mietkonfliktfolgeschäden (Instandsetzungskosten, Graffiti, bauliche Veränderungen etc.) erstellt.



Modul 3 *Retrospektive Dossieranalyse*: Eine Stichprobe von aktuellen und kürzlich beendeten Mietverhältnissen (städtische Liegenschaftsverwaltung und FAMBAU je ca. 3000 laufende Dossiers), welche etwa drei- bis vierhundert abgeschlossene Konfliktfälle enthalten, wird inhaltsanalytisch ausgewertet. Hierbei ist zunächst der Anteil Konfliktdossiers an der Gesamtzahl festzustellen, um auf darauf basierend eine Auswahl für eine Konflikttiefenanalyse zu treffen. Zusammenfassende Statistiken oder Aufstellungen existieren vorläufig noch nicht.

Modul 4 *Konflikttiefenanalyse*: Nachdem eine Konfliktverlaufsanalyse und eine Typologie erstellt worden ist, sollen ausgewählte Dossiers, welche exemplarisch für bestimmte Konfliktverläufe stehen, noch durch offen gehaltene, problemzentrierte Interviews mit den Akteuren dieser ausgewählten Fälle ergänzt werden. Im Verlaufe dieser Gespräche werden zusätzliche Perzeptionen des Konfliktverlaufes zur Validierung einbezogen. Weiter bietet sich an, im zweiten Teil dieser Interviews die ‚Aktenlage‘ mit der Sicht der Beteiligten zu vergleichen und Konfliktlösungsszenarien im Nachhinein zu diskutieren.

Im vorliegenden Bericht werden die Resultate von Modul 1 (prospektiven Verlaufs- und Dunkelfeldanalyse) präsentiert, sowie die Umsetzung von Modul 2 (Entwicklung eines Indikatorenkranzes) diskutiert.



2 Modul 1: Prospektive- und Dunkelfeldanalyse

2.1 Theoretischer und empirischer Hintergrund

Wie die einleitenden Bemerkungen zur Problematik der Nachbarschaftskonflikte zeigen, ist die Thematik hoch aktuell und gesellschaftlich von bedeutendem Interesse. Im Bereich ‚Mediation‘ ist eine zunehmende Nachfrage festzustellen. Bücher zum Thema Konfliktmanagement, Handbücher für Führungskräfte und Beratungspersonen finden oft grosses Echo und arbeiten mit eingängigen Phasenmodellen und Vereinfachungen, denen aber meist eine abgesicherte empirische Grundlage fehlt. Insgesamt liegt, was die Situation in der *Schweiz* anbetrifft, ein Forschungsdefizit vor, wenn man von vereinzelt Siedlungsprojekten absieht, bei denen die Ausländerproblematik, Wohnungsleerbestände und Desintegrationsprozesse im Vordergrund standen und an welchen die HSA Bern in Kooperation mit der Fachhochschule für Soziale Arbeit beider Basel sowie die Hochschule für Soziales Solothurn im Jahre 2001 beteiligt war (z.B. von Matt et al., 2001; Kundert et al., 2001 und Klingemann, 1987). Anhaltspunkte zur Einschätzung der Problematik bietet auch der spezifische Teil der Einwohnerbefragung der Stadt Bern zum Thema ‚Wohnen/ Wohnumfeld‘. So spricht die Umfrage aus dem Jahr 1998 auch das Thema ‚*Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Wohnung/Wohnumfeld*‘ an (Gächter, 1999, S. 64f.). Dieser zufolge fühlten sich 30% der Befragten in irgendeiner Form in ihrer Wohnqualität beeinträchtigt. Der Anteil variiert mit Schulbildung, Quartiertyp und Haustyp (höhere angegebene subjektive Beeinträchtigung bei Personen mit höherer Schulbildung, in Zentrumsgebieten, Mischzonen, Industrie-Gewerbegebieten und in Mehrfamilienhäusern mit bis zu vier Geschossen). Nachfragen ergeben, dass der Strassenverkehr als Störfaktor weit an der Spitze der Nennungen liegt (65%). Bereits an zweiter Stelle folgen jedoch mit 26% Probleme mit den Mitbewohnern: ‚Unangenehme Mitbewohner‘ 16% und ‚hausinterner Lärm‘ 10% (Gächter, 1999, S. 64f.). Das Bild wird durch die Erhebungen zur Verteilung und den Determinanten der Umzugsabsicht in der Bevölkerung abgerundet: Als Gründe für die Umzugsabsicht spielen ‚Lärm‘ (19% bei Schweizern, 6% bei Ausländern), unangenehme Nachbarn (17% bei allen Befragten) und ‚unbefriedigende soziale Wohnumgebung‘ (4%) ebenfalls eine gewisse Rolle (Gächter, 1999, S.69). Der teilweise geringe Anteil der sozialen Gründe darf jedoch nicht über das Ausmass sozialer Folgeschäden und die Multiplikation einzelner Konfliktpotentiale hinwegtäuschen.

Im Rahmen der vorliegenden Analyse werden soziale Konflikte zwischen Personen und Gruppen untersucht, welche sich auf die Wohn- und Nachbarschaftssituation beziehen und der Liegenschaftsverwaltung zur Kenntnis gekommen sind. Dabei ist zu differenzieren zwischen Konflikten, die *innerhalb* eines grundsätzlich akzeptierten Regelrahmens (beispielsweise einer Hausordnung) entstehen und sich an deren Auslegung entzünden, und solchen, die *um* die Ausgestaltung und Festlegung verbindlicher Regeln ausgetragen werden. Im Auge zu behalten sind auch Unterschiede hinsichtlich der objektiven Konfliktstruktur und deren Wahrnehmung durch die Konfliktparteien. Dabei ist zu fragen, ob die Konfliktsituation den Charakter eines ‚Nullsummenspiels‘ hat, bzw. von den Konfliktparteien so erlebt



wird. In diesem Fall entspricht der zu gewärtigende Verlust der unterliegenden Partei exakt dem zu erwartenden Gewinn des Gegners. Wohl häufiger liegen aber Konfliktsituationen vor, bei der die Vor- und Nachteile nicht ausgewogen sind (vgl. Boudon & Bourricaud, 1992, S. 470ff.). Konfliktträchtig sind schliesslich ebenfalls Situationen, bei denen zwar ein gemeinsamer Vorteil in Aussicht steht (z.B. Teilrenovationen), dieser den Mietparteien jedoch nicht in selbiger Masse zugute kommt, sodass einzelne Parteien den Neid anderer auf sich ziehen.

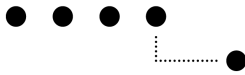
Die oben referierten Ergebnisse zur Problematik sozialer Konflikte in der Nachbarschaftssituation basieren auf direkten Befragungen von Mietern. Bei dieser Erhebungsmethode ist in Rechnung zu stellen, dass gerade bei prägenden Erlebnissen starke Teleskop-Effekte wirksam sind, die viel Umsicht bei der Fragekonzeption erforderlich machen. Auch besteht bei heiklen Themen die Tendenz, dass das Antwortverhalten durch die soziale Erwünschtheit beeinflusst wird.

Auffällig ist, dass bis anhin keine verlässliche Typologisierung der beschriebenen Konflikte existiert. Da auf Seiten der Liegenschaftsverwaltungen erklärermassen nur schriftlich eingehende Beschwerden Grundlage für eine Intervention darstellen, ist zu vermuten, dass viele der existierenden Konflikte gar nie Beachtung finden und unter der Oberfläche weiter schwelen. Um die Prävalenzrate von Nachbarschaftskonflikten realistisch einschätzen zu können, bietet sich das Vorgehen einer Dunkelfeldanalyse an, in welcher die mündliche und schriftliche Beschwerdeführung seitens der Mieter und Mieterinnen systematisch erfasst wird. So können allfällige Unterschiede zwischen mündlichen und schriftlichen Beschwerden analysiert werden. Es stellt sich zum Beispiel die Frage, wann eine zuerst mündlich vorgebrachte Beschwerde auch schriftlich nachgereicht wird. Hängt dies von der Persönlichkeit der Beschwerdeführenden, dem sozioökonomischen Hintergrund oder gar dem Verhalten seitens der Liegenschaftsverwaltungen ab? Unterscheiden sich die mündlichen von den schriftlichen Beschwerden z.B. bezüglich des Konfliktgrundes und des Eskalationsniveaus? Gibt es Beschwerden, welche immer nur mündlich, aber nie schriftlich erfolgen und welche Ursachen liegen dieser Tatsache zugrunde?

Die Dunkelfeldanalyse ermöglicht also, hinsichtlich der Beschwerdeführung ablaufende Prozesse sowie die Gründe von Beschwerden aufzudecken, aber auch implizite Mechanismen in der Behandlung von Beschwerden seitens der Liegenschaftsverwaltungen zu erkennen. Die so gewonnenen Erkenntnisse sind dem Ziel des Gesamtprojektes, ein Instrumentarium für die Installation eines Frühwarnsystems zur Erfassung von Konflikttypen bereitzustellen insofern dienlich, als sie Grundlagen für Typologisierung von Mieterkonflikten liefern.

2.2 Fragestellungen und Ziele

Wie die gegenwärtige Praxis der Konfliktbearbeitung seitens der Liegenschaftsverwaltungen zeigt, werden nur bereits fortgeschrittene Etappen von Konfliktkarrieren dokumentiert. Im Detail bedeutet dies, dass lediglich schriftlich eingegangene Beschwerden als solche wahrgenommen werden. Beschwerden, die nicht über einen Anruf bei der Liegenschaftsverwaltung hinausgehen, bleiben undokumentiert.



kumentiert „im Dunkeln“. Die *prospektive* Konfliktverlaufsanalyse dient in erster Linie dazu, das Dunkelfeld der von den Liegenschaftsverwaltungen mangels schriftlicher Eingabe nicht bearbeiteten Konfliktfälle auszuleuchten.

Im Zentrum stehen folgende deskriptive und analytische Fragestellungen:

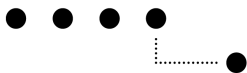
- Welches sind die Eigenschaften der erfassten Konfliktfälle (involvierte Parteien, Liegenschaftseigenschaften, Konfliktgrund, -verlauf, -ort, Eskalationsniveau, Kommunikationsart etc.)?
- Unterscheiden sich die beschwerdeführenden von den beschuldigten Parteien bezüglich ihrer soziodemographischen Merkmale?
- Lassen sich die erfassten Konfliktfälle typologisieren?
- Wie viele telefonisch eingegangene Konfliktfälle münden in eine schriftliche Beschwerde?
- Unterscheiden sich die schriftlich eingegangenen Konfliktfälle bezüglich Konflikteigenschaften (involvierte Parteien, Liegenschaftseigenschaften, Konfliktgrund, -verlauf, -ort, Eskalationsniveau, Kommunikationsart etc.)?

Im Hinblick auf die allgemeine Zielsetzung des Gesamtprojektes, Mieterkonflikte zu beschreiben und zu typologisieren, können aus der Analyse der Vorstufen im Meldeprozess - also der Gewinnung bis anhin nicht dokumentierter Information - wichtige Erkenntnisse hinsichtlich eventueller niederschwelliger Warnzeichen im Vorfeld von Konflikteskalationen gewonnen, aber auch implizit vorhandene informelle Konfliktregelungsmechanismen erkannt werden.

2.3 Methodisches Vorgehen

2.3.1 Stichprobe

Die Stichprobe ergibt sich aus Beschwerdeanrufen, die innerhalb von 12 Monaten bei den Liegenschaftsverwaltungen eingehen. Diese werden mittels eines Kontaktblattes (vgl. Kapitel 3.3.2 und Tabelle 1 im Anhang) erfasst. Bei der FAMBAU und bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) werden telefonisch eingehende Beschwerden ähnlich behandelt: Die anrufende Person wird an die für die jeweilige Liegenschaft zuständige Person weitergeleitet und von dieser aufgefordert, entweder in Briefform oder mittels des von der Liegenschaftsverwaltung zur Verfügung gestellten Formulars schriftlich Beschwerde einzureichen. Lediglich schriftlich eingegangene Beschwerden werden von den Liegenschaftsverwaltungen in den Mieterdossiers abgelegt, die anderen bleiben unterhalb der Wahrnehmungsschwelle. Die Dunkelfeldanalyse soll aber genau diejenigen Fälle erfassen, die nicht in Dossiers dokumentiert werden bzw. aufdecken, wie viele der Beschwerdeanrufe zu einer schriftlichen Eingabe führen. Das Hauptkriterium für eine Aufnahme des Anrufes in die Stichprobe ist, dass es sich um einen ‚Mieter‘ vs. ‚Mieter‘-Konflikt handelt, d.h. Konflikte, die aus dem Zusammenleben und der



Nachbarschafts-Kommunikation heraus entstehen. Andere Konfliktfälle wie z.B. ‚Mieter‘ vs. ‚Verwaltung‘-Konflikte stehen hier nicht im Zentrum des Erkenntnisinteresses.

Nach Auskunft der FAMBAU ist innerhalb einer Jahresfrist mit ungefähr 100 einschlägigen Anrufen und etwa 24 schriftlichen Eingaben zu rechnen. Es wird geschätzt, dass bei der LVB die doppelte Anzahl (höherer Wohnungsbestand) Beschwerdeanrufe entgegen genommen wird. Deswegen umfasst die erwartete Stichprobe insgesamt 300 in den Kontaktblättern aufgenommene Konfliktfälle und ca. 75 Fälle, bei welchen die Konfliktkarriereverläufe aufgrund deren schriftlichen Eingabe weiterverfolgt werden können.

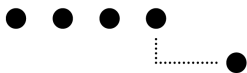
Tatsächlich erfasst worden sind jedoch eine bei Weitem geringere Anzahl, insgesamt nur 50 Fälle (32 bei der FAMBAU und 18 bei der Liegenschaftsverwaltung (LV) der Stadt Bern). Es ist anzunehmen, dass nur ein Bruchteil der eingegangenen Konflikte dokumentiert worden ist. Weder sind Aussagen über die Ursachen des Ausfalls, noch über mögliche Verzerrungen durch die grosse Ausfallquote möglich. Es kann vermutet werden, dass der zusätzliche Arbeitsaufwand für das Personal der Liegenschaftsverwaltungen eine Überlastung darstellte oder diese dem Ausfüllen der Kontaktblätter zu wenig Wichtigkeit beigemessen haben. Diese Vermutung gründet im folgenden Umstand: Als nach offensichtlich schwerfälligem Anlaufen der Datenerhebung eine Sitzung stattfand, in welcher das Forschungsteam den zuständigen Personen der Liegenschaftsverwaltung nochmals den Sinn und Zweck des Forschungsprojektes erläuterte, konnte danach eine gesteigerte Konflikterfassungstätigkeit festgestellt werden.

2.3.2 Entwicklung des Erhebungsinstruments

Das Erhebungsinstrument wurde in Zusammenarbeit mit den Liegenschaftsverwaltungen entwickelt und beinhaltet daher sowohl praxis- wie auch theoriebasierte Variablen. Neben den wissenschaftlichen Anforderungen hatte es auch praktische Kriterien bezüglich der Handhabung zu erfüllen.

Einerseits mussten die zur Beantwortung der Forschungsfragen relevanten Informationen gewonnen werden. Die prospektive Verlaufsanalyse versucht zu erfassen, wer in einem Konflikt die Rolle des Beschwerdeführenden einnimmt bzw. wer Anlass zu Beschwerde gibt und ob auf den Beschwerdeanruf eine schriftliche Eingabe folgt (unabhängige Variablen). Es wird untersucht, inwiefern die verschiedenen Personenkategorien bezüglich soziodemographischer Variablen, Konfliktcharakteristika, Liegenschaftsdaten und im Konflikt ergriffener Massnahmen (abhängige Variablen) Unterscheidungen erlauben.

Andererseits war zu gewährleisten, dass für die Liegenschaftsverwalter eine nicht zu grosse zusätzliche Arbeitsbelastung entstand. Das Erhebungsinstrument setzt sich zusammen aus einem „Kontaktblatt“ und einem „Liegenschaftsinformationsblatt“. Das *Kontaktblatt* enthält Angaben zur anrufenden Person, Angaben zu angeschuldigten Personen und Angaben zum Konflikt. Mit dem *Liegenschaftsinformationsblatt* sollten anschliessend die Liegenschaftsdaten pro Fall erhoben werden können (der Ablauf der Datenerfassung wird in Abschnitt 3.3.3 eingehend beschrieben).



Die Aufteilung in das Kontaktblatt und das Liegenschaftsinformationsblatt erfolgte aus rein praktischen Erwägungen. Beide Blätter liefern zusammen genommen die gewünschten Informationen hinsichtlich der *Konfliktparteien*, der *Liegenschaft / dem spezifischen Mietobjekt* und der *Beschwerde*. Diese Kategorisierung ist eine stark vereinfachte Darstellung (eine ausführliche Beschreibung der Variablen findet sich in Tabelle 2 im Anhang).

Mit *Konfliktparteien* sind all diejenigen gemeint, die als sich beschwerende oder beschuldigte Partei in eine Beschwerde bzw. in einen Konflikt involviert sind. Neben den soziodemographischen Variablen wie Alter, Geschlecht, Geburtsdatum, Beruf und Nationalität der Beteiligten ist auch die Familiengrösse sowie die Anzahl Kinder von Interesse. Zusätzlich werden weitere Angaben zu den Personen erhoben (z.B. Bezug von IV-Renten und/oder Sozialhilfe, Arbeitslosigkeit, Suchtmittelkonsum, ist der ausländische Mieter sozial integriert vs. sozial nicht integriert, bereits getroffene Massnahmen, Eingang schriftlicher Korrespondenz). Diese Informationen geben Aufschluss über die Zusammensetzung der Konfliktpartei und weisen auf allenfalls vorhandene Konfliktpotentiale hin, die sich aus dem soziodemographischen Hintergrund sowie den Lebensumständen der involvierten Personen ergeben.

Die Erfassung der Angaben zur *Liegenschaft* (z.B. Baujahr, Zustand, Standort, Ausländeranteil Liegenschaft etc.) und zum spezifischen *Mietobjekt* (z.B. Grösse, Anzahl Bewohner, Mietpreis) ermöglicht die Untersuchung vermuteter Zusammenhänge zwischen architektonischen Aspekten, der Wohn-dichte, dem Image einer Wohnlage und vorhandenen Konflikten.

Der Erfassung der Beschwerden liegen Überlegungen hinsichtlich verschiedener Dimensionen zugrunde. Die *Berücksichtigung räumlicher Aspekte* trägt der Tatsache Rechnung, dass sich Konflikte oft in Bezug auf gemeinsam genutzte oder angrenzende Wohnräume (Waschküche/ Tröcknerraum, Treppenhaus, Lift, Garten, Balkon etc.) abspielen. Orte der Begegnung sind immer auch Orte mit Konfliktpotential. Je nach örtlichem Bezug verändern sich die *Konfliktgründe* (Geruch, Lärm, Schmutz, Haustiere etc.). Neben der *Anzahl Beschwerden* wird zusätzlich mit der Variable *Kommunikationsart* erfasst, ob die Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Um Hinweise auf die Eskalationsstufe des Konfliktes zu erhalten, wird ein besonderes Augenmerk auf die *Emotionalität* („sachlich“, „erhobene Stimme“, „Gebrauch von Schimpfwörtern“, „Beleidigung der Konfliktpartei oder der Verwaltung“ etc.) der anrufenden Person gelegt. Dies geschieht unter der Annahme, dass mit zunehmendem Leidensdruck die Emotionalität zunimmt.

Ursprünglich waren sowohl das Kontakt- als auch das Liegenschaftsblatt bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern und der FAMBAU identisch. Im Verlauf der Erhebung fanden jedoch bei beiden Liegenschaftsverwaltungen unterschiedliche formale Anpassungen statt. Die Kürzung des Kontaktblattes (und eine daraus resultierende Verlängerung des Liegenschaftsblattes) führte für die zuständigen Mitarbeitenden der Liegenschaftsverwaltungen der LVB zur Reduktion des zusätzlichen Arbeitsaufwandes. Bei der FAMBAU konnte der Arbeitsablauf durch die Umstellung des Layouts und der Verlängerung des Kontaktblattes optimiert werden. Die Anpassungen hatten lediglich Auswirkungen auf den Arbeitsablauf, nicht aber auf den erfassten Inhalt.



2.3.3 Datenerfassung

Der Erhebungszeitraum wurde auf den 1.10.2004 bis 1.10.2005 festgelegt. Mit der Datenerfassung konnte in der FAMBAU termingerecht begonnen werden, bei der städtischen Liegenschaftsverwaltung kam es aufgrund Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes zu einer einmonatigen Verzögerung (Beginn 2.11.2004). Die telefonisch eingegangenen Beschwerdemeldungen sind anhand des bereits beschriebenen (vgl. Abschnitt 2.3.2) „Beschwerdekontaktblattes“ vom Personal der Liegenschaftsverwaltungen erfasst und zentral in eine Access-Datenbank eingegeben worden. Nachfolgende Anrufe, welche sich auf einen bereits registrierten Konflikt beziehen, wurden als Konfliktfortsetzung bezeichnet und entsprechend in die Access-Datenbank aufgenommen.

Die Erfassung der Beschwerdemeldungen erfolgte nach dem nachfolgend beschriebenen Muster:

Umgehend nach einem Beschwerdeanruf sollte die zuständige Person der Liegenschaftsverwaltung das Kontaktblatt bzw. Liegenschaftsinformationsblatt ausfüllen und folgende Aspekte erfassen: Anruf durch Sekretariat/Verwaltung entgegengenommen, Datum Telefongespräch, Dauer Telefongespräch, Konfliktgründe, Konflikteskalation, Emotionalität Anrufer/in, Bemerkungen. Die Datengewinnung sollten möglichst ‚beiläufig‘ aus dem Gespräch heraus und nicht etwa in Form einer ‚Befragung‘ erfolgen, da dies aufgrund sozial erwünschten Antwortverhaltens möglicherweise zu verfälschten Angaben hätte führen können. Falls die anrufende Person keiner von den beiden Verwaltungen betreuten Liegenschaft angehörte (z.B. Bewohner aus einem Nachbarhaus) wurden die mit der Datenerhebung betrauten Mitarbeitenden der Liegenschaftsverwaltungen dazu angehalten, während des Gesprächs minimale soziodemographische Angaben zu erfassen. In einem solchen Fall erübrigte sich aufgrund fehlender Datenquellen eine Erfassung ausführlicher Stamm- und Liegenschaftsangaben.

Die Eingabe der ausgefüllten Blätter in die Access-Datenbank erfolgte zentral durch eine dafür als zuständig erklärte Person. Pro Fall (jeweils für den Mietpartner) wurden folgende Angaben ins Access-Formular aufgenommen:

- *Stammdaten:* Geschlecht, Geburtsdatum, Nationalität, Beruf, Zivilstand, Kinder, ergänzende Angaben zur persönlichen Situation (z.B. IV, Sozialhilfe, Arbeitslosigkeit, Suchtmittelkonsum, ausländischer Mieter sozial integriert vs. sozial nicht integriert, bereits getroffene Massnahmen, Eingang schriftlicher Korrespondenz)
- *Liegenschaftsdaten:* Grösse Mietobjekt, Mietpreis, Ausländeranteil Liegenschaft etc.

In der Access-Datenbank wurden also sämtlicher Angaben, welche für die Auswertungen der Forschungsfragen notwendig sind, eingegeben. Die für die Datenerfassung zuständige Person erhielt die Anweisung, für die Access-Eingabe vorgesehene fehlende Angaben, bei den Personen telefonisch einzuholen, die mit dem jeweiligen Mieterdossier betraut sind.



Ein erster Datenauszug im Januar 2004 zeigte, dass die Umsetzung des standardisierten Erhebungsablaufes nicht mit der gewünschten Konsequenz erfolgte. Aus nicht genau eruierbaren Gründen waren bis zur Zwischenanalyse nur sehr wenige Beschwerden in der Access-Datenbank erfasst worden. Bei einem Treffen in der FAMBAU und der städtischen Liegenschaftsverwaltung konnte dank zusätzlichen Erläuterungen eine höhere Akzeptanz des zusätzlichen Aufwandes durch das Kontaktblatt und somit eine Steigerung der Erfassungsquote erreicht werden. Das Treffen fand jedoch erst Anfangs Februar, also am Ende des ersten Viertels des Erhebungszeitraumes statt. Ggf. hätte ein früheres Treffen eine zusätzliche Vergrösserung der Stichprobe bewirken können.

2.3.4 Datenanalyse

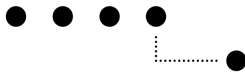
Bei der Datenanalyse sieht sich das Forschungsteam der Herausforderung gegenüber, dass insgesamt eine sehr kleine Zahl von Konfliktfällen erfasst worden ist. Damit sind statistische Analysen nur sehr eingeschränkt möglich. Auch stossen gruppenspezifische Auswertungen aufgrund kleiner Fallzahlen bei bestimmten Merkmalsausprägungen schnell an Grenzen. Schliesslich muss auf eine Typologisierung der Konfliktfälle verzichtet werden, weil das dafür geeignete Verfahren (Clusteranalyse) aus dem genannten Grund nicht anwendbar ist. Deskriptive Auswertungen werden mittels Häufigkeits- und Mittelwertsdarstellungen vorgenommen. Zur Berechnung von Unterschieden kommen sowohl der Chi-Square-Test für Häufigkeitsvergleiche, wie auch der Mann-Whitney-Test für Mittelwertvergleiche nicht intervallskalierter Daten zur Anwendung.

2.4 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der prospektiven Konfliktverlaufsanalyse dargestellt. Bei den numerischen Angaben in den Tabellen und Grafiken werden fehlende Angaben (Missings) einberechnet. Aus diesem Grund kann z.B. die Gesamtsumme der Prozentangaben weniger als 100% sein.

2.4.1 Beschreibung der Stichprobe

Innerhalb einer Jahresfrist wurden bei der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) und der Wohnbaugenossenschaft FAMBAU insgesamt 50 (von erwarteten 300) telefonische Beschwerden dokumentiert. Erwartungsgemäss sollte sich die Stichprobe in einem Verhältnis 1:2 auf die beiden beteiligten Liegenschaftsverwaltungen verteilen, da die LVB rund doppelt so viele Wohnungen wie die FAMBAU in der Stadt Bern (3000-3027) verwaltet. Wie Abbildung 1 zeigt, verteilt sich die Stichprobe unterschiedlich auf die beiden Liegenschaftsverwaltungen, jedoch nicht in der erwarteten Richtung. Bei der FAMBAU gingen trotz niedrigerem Wohnungsbestand doppelt so viele Beschwerden (n=32) ein wie bei der LVB (n=18). Dieses Ergebnis muss im Lichte der unterschiedlichen Erfassungspraxis der Liegenschaftsverwaltungen betrachtet werden. Gewarnt wird in diesem Zusammenhang jedenfalls



vor einer voreiligen Schlussfolgerung, der zufolge die FAMBAU durchschnittlich mehr Konflikte zu bewältigen hat als die LVB.

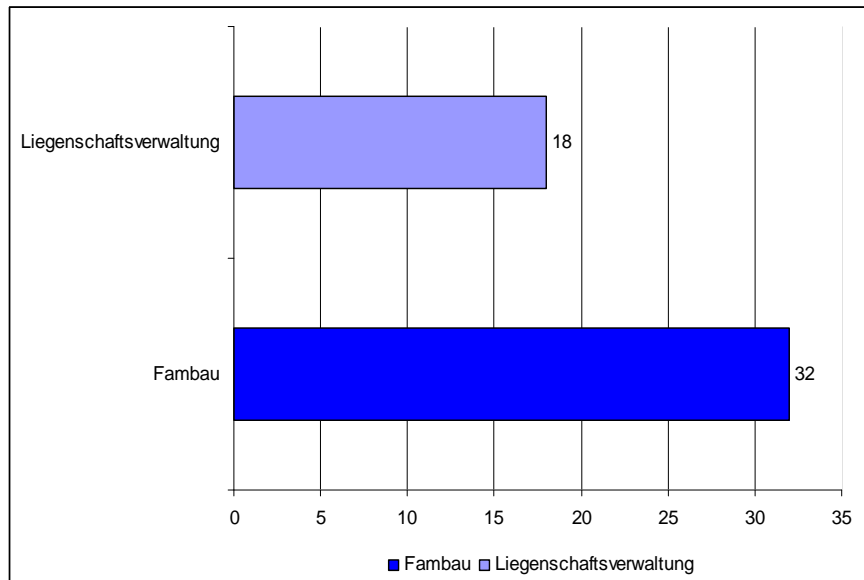


Abbildung 1: Anzahl erfasster Konfliktfälle in den beiden Liegenschaftsverwaltungen (N=50)

2.4.2 Eigenschaften der erfassten Konfliktfälle

Soziodemographische Struktur der Konfliktparteien

Das durchschnittliche Alter der sich beschwerenden Partei liegt bei ca. 50 Jahren und liegt in der Spannweite zwischen 24 und 90 Jahren.

Die Abbildung 2 zeigt die soziodemographische Struktur der sich beschwerenden Parteien. Bei den Beschwerdeführenden handelt es sich mehrheitlich (64% der 50 Fälle) um solche schweizerischer nationalität (74% weiblich, 22% männlich). Die meisten Beschwerdeführenden sind reguläre Mieter einer Wohnung (94%). Bezüglich des Zivilstandes lässt sich die Stichprobe der beschwerdeführenden Partei in drei gleichgrosse Gruppen einteilen: ledig (30%), verheiratet (30%) und getrennt/geschieden (26%). Mit Blick auf den Familienstand sind interessanterweise die meisten beschwerdeführenden Personen in Einpersonenhaushalten (42%), gefolgt von Paaren ohne Kinder, die sich mit 24% bereits markant weniger telefonisch beschwert haben. Der Anteil Beschwerdeführender, die als Paare mit Kindern wohnen, beträgt 16%, Alleinerziehende machen gerade 14% dieser Gruppe aus.

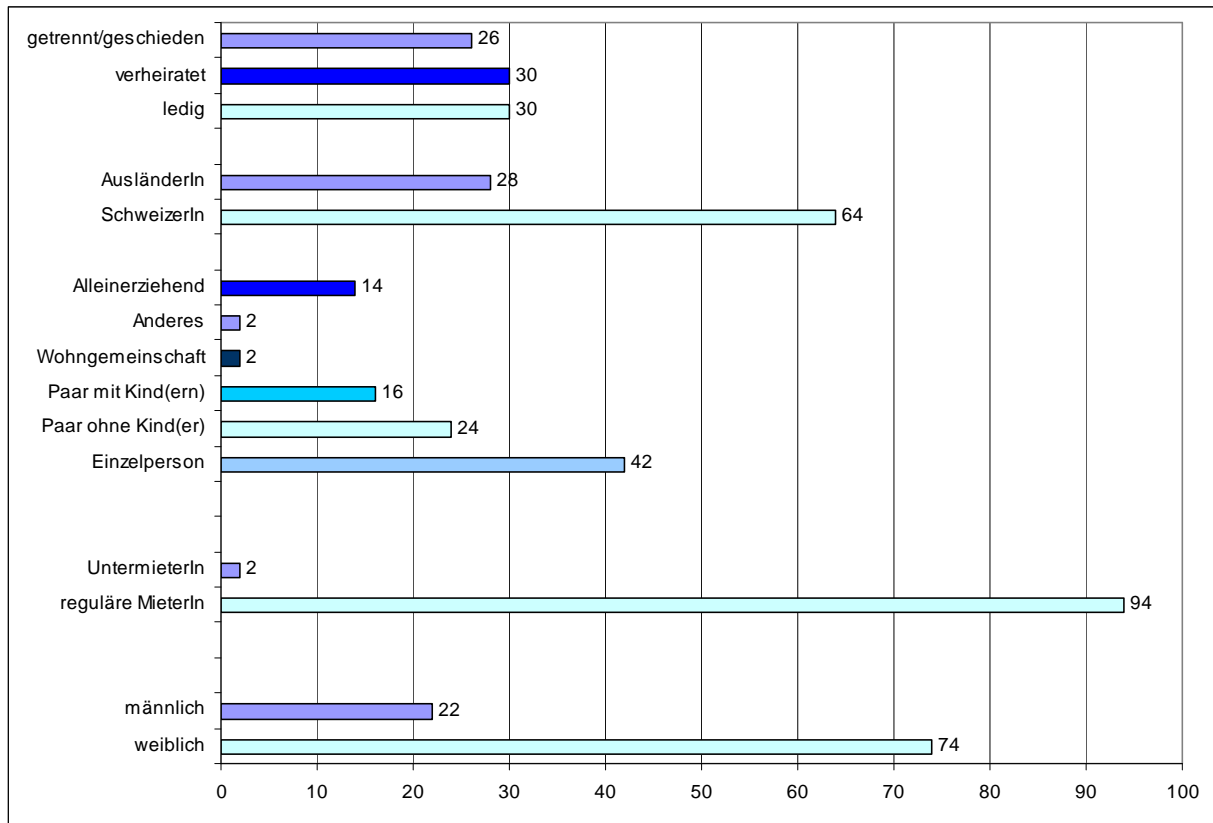
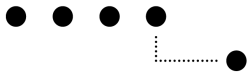


Abbildung 2: Soziodemographische Eigenschaften der sich beschwerenden Partei (N=50; Angaben in Prozent)

Der soziodemographische Hintergrund der Beschuldigten unterscheidet sich nur unwesentlich von demjenigen der Beschwerdeführenden. Die Signifikanztests betreffend die Unterschiede zwischen Beschwerdeführenden und Beschuldigten fallen für Nationalität, Geschlecht und Zivilstand nicht signifikant aus. Der Grossteil der Beschuldigten sind schweizerischer Nationalität (60%) und reguläre Mieter/innen (94%), wobei sich die Beschwerden häufiger auf Männer (50%) als auf Frauen (44%) und häufiger auf Verheiratete (42%) als auf Ledige (36%) oder Geschiedene (22%) beziehen. Bezüglich der familiären Struktur gehen die meisten Beschwerden über Einzelpersonen (42%) ein, gefolgt von Paaren mit Kindern (24%). Beschwerden über Alleinerziehende machen 14% aus, Anrufe wegen Paaren ohne Kinder 12% und solche wegen Wohngemeinschaften nur noch 6%. Das durchschnittliche Alter der angeklagten Personen ist ca. 43 Jahre und liegt daher signifikant unter demjenigen der Beschwerdeführenden ($t(76.74)=2.22$; $p=0.03$). Das jeweilige Alter einer beschuldigten bzw. einer sich beschwerenden Person weicht jedoch nicht signifikant vom ermittelten Durchschnitt (ca. 45 Jahre) aller erfassten Personen ab ($t(46)_{\text{angeklagt}}=-1.63$; $p=0.112$; $t(34)_{\text{anklagend}}=1.64$; $p=0.108$).

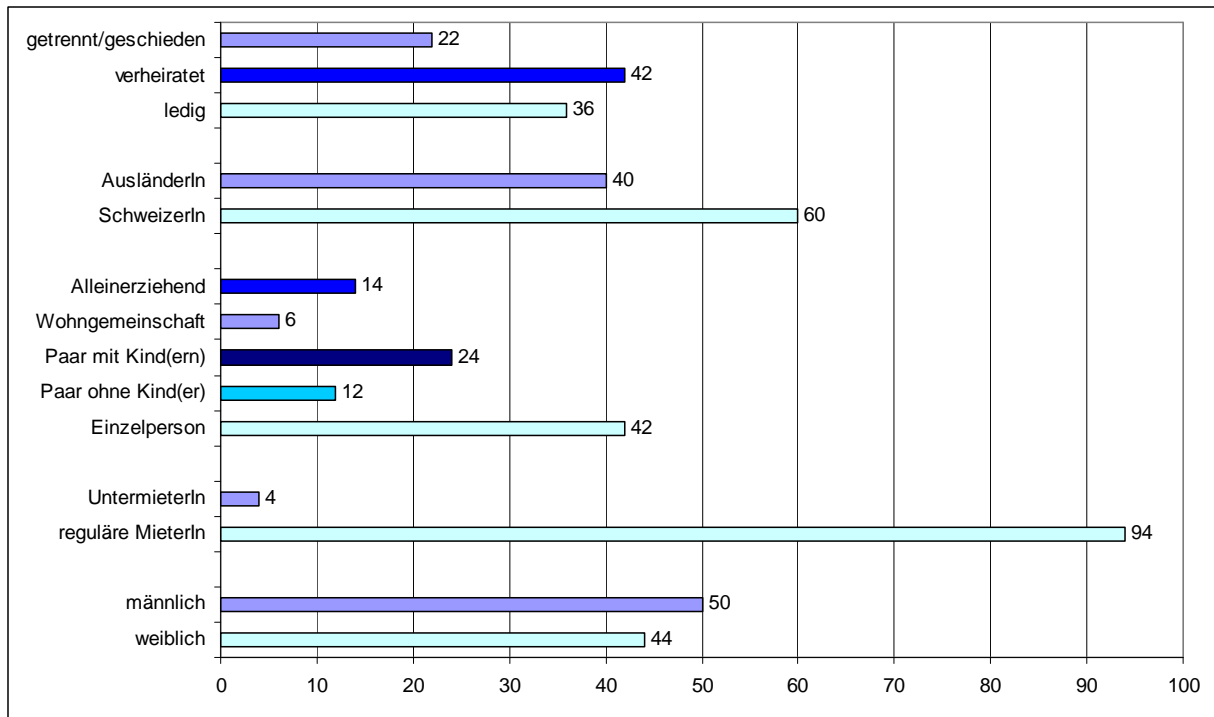
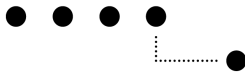


Abbildung 3: Soziodemographische Eigenschaften der angeklagten Partei (N=50; Angaben in Prozent)

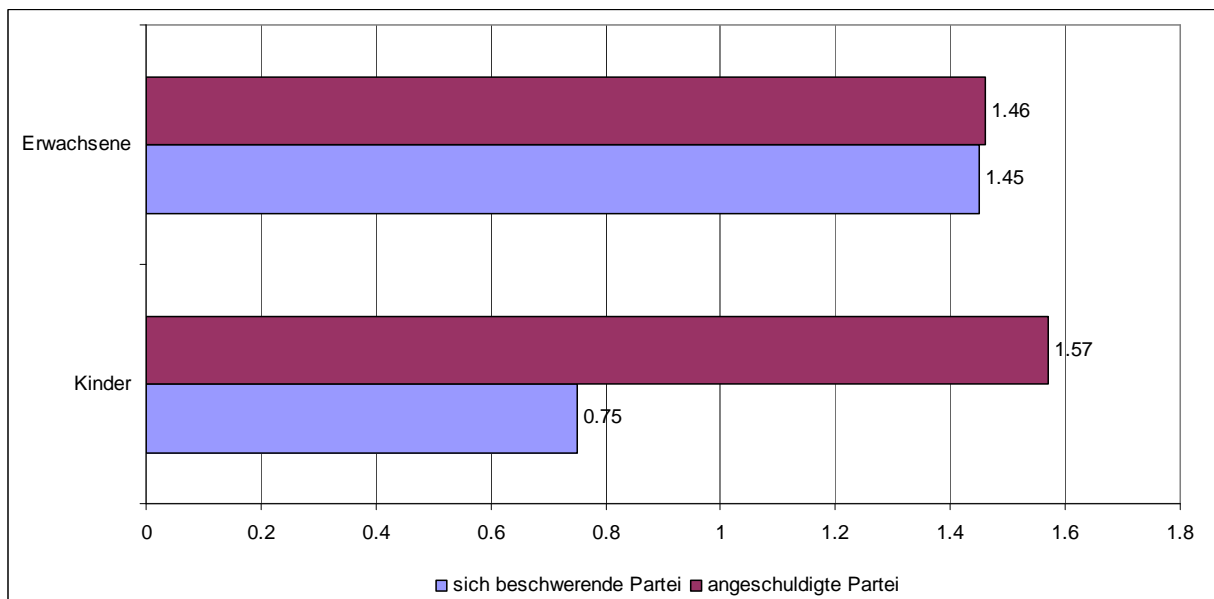


Abbildung 4: Durchschnittliche Anzahl Erwachsene und Kinder der sich beschwerenden und der angeschuldigten Partei (N=50)



Wie soeben erwähnt, handelt es sich bei 24% der beschuldigten Parteien um Familien mit Kindern. Diesbezüglich unterscheiden sich die Beschwerdeführenden signifikant von den Beschuldigten ($t(47.2)=-2.95$; $p=0.005$): Letztere haben durchschnittlich beinahe ein Kind mehr als die Beschwerdeführenden.

Eigenschaften der Konfliktfälle

Die Auswertungen zu den Konfliktgründen bieten wie Abbildung 5 zeigt, ein deutliches Bild: Bei über 65% der Konfliktfälle handelt es sich um Beschwerden wegen Lärm. Neben der Sammelkategorie „Sonstige Gründe“ bilden die Nutzung des gemeinsamen Raumes und Geruch nicht vernachlässigbare Konfliktgründe (je einen Anteil von 11% an allen genannten Konfliktgründen).

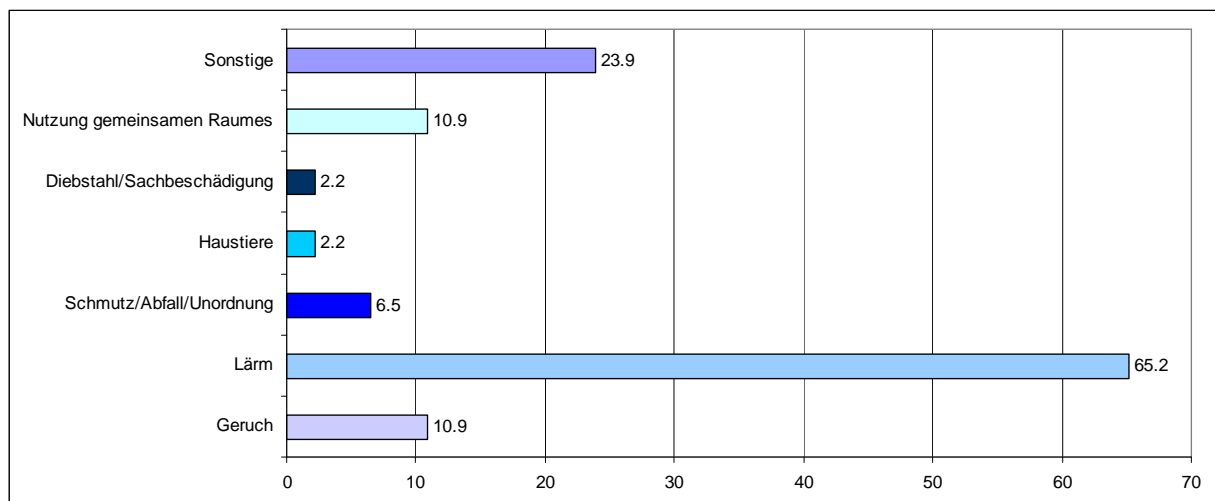


Abbildung 5: Konfliktgründe der ersten Beschwerde (N=50; Angaben in Prozent)

Betrachtet man die Konfliktgründe bezüglich dem Geschlecht derjenigen Person, welche sich darüber beklagt (Tabelle 1), so stellt man fest, dass es eher Männer sind, welche häufiger „Schmutz/Abfall/Unordnung“ und „Nutzung des gemeinsamen Raumes“ als Konfliktgrund angeben. Prozentangaben müssen jedoch aufgrund der kleinen Anzahl Männer insgesamt ($n=9$) mit Vorsicht interpretiert werden.



Tabelle 1: Konfliktgründe der ersten Beschwerde (Mehrere Antwortmöglichkeiten)

Konfliktgründe	Total n=50	Nach Geschlecht	
		Frau (n=35)	Mann (n=9)
Geruch	10.9%	11.4%	11.1%
Lärm	65.2%	62.9%	66.7%
Schmutz/Abfall/Unordnung	6.5%	5.7%	11.1%
Haustiere	2.2%	2.9%	0%
Diebstahl/Sachbeschädigung	2.2%	2.9%	0%
Nutzung des gemeinsamen Raumes	10.9%	8.6%	22.2%
Sonstiges	23.9%	25.7%	11.1%

Nicht nur der Anlass, sondern auch das Eskalationsniveau können zur Beschreibung eines Konflikts herbeigezogen werden. Geht man von der Annahme aus, dass bei fortgeschrittenem Konflikt und höherem Eskalationsniveau der Kommunikationsstil und somit die Emotionalität beeinflusst wird, so würde man die Mehrzahl der erfassten Konflikte in ein niedriges Eskalationsniveau einordnen. 78% der Anrufe sind sachlich, lediglich bei 13% wird mit erhobener Stimme gesprochen und bei je 4% werden Schimpfwörter oder Beleidigungen gegenüber der Konfliktpartei verwendet.

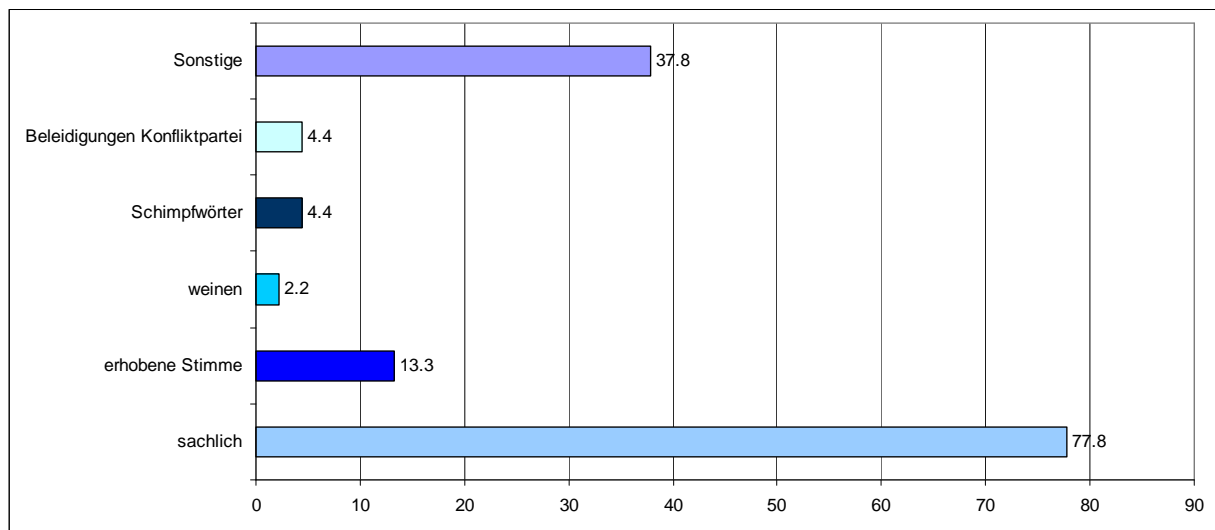


Abbildung 6: Emotionalität des Beschwerdeführenden bei der ersten Beschwerde (N=50; Angaben in Prozent)



Wie Tabelle 2 zeigt, scheint die Emotionalität der Beschwerde nicht vom Geschlecht des Beschwerdeführenden beeinflusst zu werden. Es ist erneut auf die geringe Anzahl Männer hinzuweisen, welche eine Interpretation von Verhältnissen erschwert.

Tabelle 2: Emotionalität der ersten Beschwerde (Mehrere Antwortmöglichkeiten)

Emotionalität 1. Beschwerde	Nach Geschlecht	
	Frau (n=35)	Mann (n=8)
Sachlich	28 (80%)	6 (75%)
Erhobene Stimme	4 (11.4%)	1 (12.5%)
Weinen	1 (2.9%)	0 (0%)
Schimpfwörter	2 (5.7%)	0 (0%)
Beleidigungen Konfliktpartei	1 (2.9%)	0 (0%)
Sonstiges	14 (40%)	3 (37.5%)

2.4.3 Konfliktverläufe

Von einer Mehrheit der Personen (40%), welche sich telefonisch beschwert hat, wird die Absicht geäußert, eine schriftliche Beschwerde nachzureichen. Nur gerade 6% der Anrufernden wollen der telefonischen Beschwerdemeldung nicht eine schriftliche Beschwerde folgen lassen (Abbildung 7).

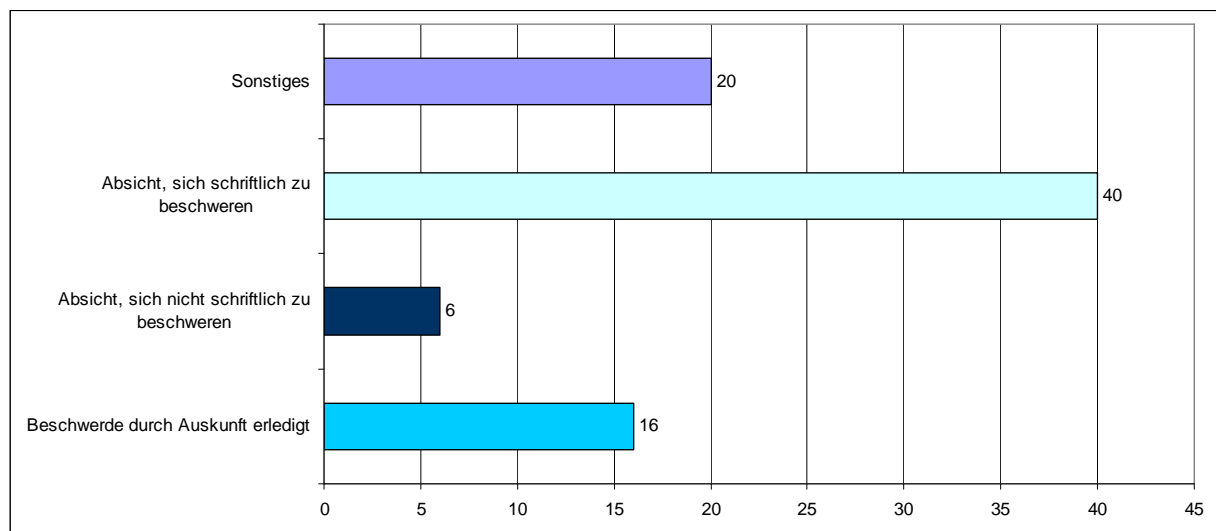


Abbildung 7: Geplantes Vorgehen der sich beschwerenden Partei (N=50; Angaben in Prozent)



Insgesamt sind 15 schriftliche Beschwerden erfasst worden, d.h. 30% der Personen, welche sich beschwert haben, haben sich zu diesem Schritt durchgerungen. Elf schriftliche Beschwerden sind bereits bei der ersten Meldung eingegangen, die restlichen wurden nach entsprechender Ankündigung nachgereicht. Obwohl die Mehrheit die Absicht äusserte, sich schriftlich zu beschweren, waren es lediglich vier Personen (20%), welche die schriftliche Beschwerde schliesslich einreichten. Tabelle 3 gibt einen Überblick über das tatsächliche Vorgehen bei der Beschwerdeeingabe im Vergleich zu der telefonisch geäusserten Absicht.

Tabelle 3: Geplantes Vorgehen bei der ersten Beschwerde und Umsetzung der schriftlichen Beschwerde (N=41)*

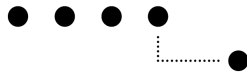
		Umsetzung der schriftlichen Beschwerde			Total
		Keine schriftliche Beschwerde	Schriftl. Beschwerde bereits bei 1. Meldung	Schriftl. Beschwerde nach 1. Meldung	
Geplantes Vorgehen	Beschwerde hat sich durch Auskunft erledigt	3 (37.5%)	5 (62.5%)	0 (0%)	8 (100%)
	Absicht, sich nicht schriftlich zu beschweren	2 (66.7%)	1 (33.3%)	0 (0%)	3 (100%)
	Absicht, sich schriftlich zu beschweren	16 (80%)	0 (0%)	4 (20%)	20 (100%)
	Sonstiges	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	10 (100%)
Total		28 (68.3%)	9* (22.0%)	4 (9.8%)	41 (100%)

**Die Frage zu geplanten Vorgehen nach einer ersten Beschwerde haben nicht alle 50 Personen beantwortet. Daher ist das Gesamttotal niedriger (N=41). Zwei Personen, welche bereits beim ersten Mal eine schriftliche Beschwerde eingereicht haben, scheinen die genannte Frage nicht beantwortet zu haben und erscheinen daher nicht in der Tabelle 3.*

2.4.4 Unterschiede zwischen schriftlich resp. nicht schriftlich eingereichten Beschwerden bezüglich Konflikteigenschaften

Im folgenden Abschnitt werden diejenigen Konfliktfälle, welche in einer schriftlichen Beschwerde eingegangen sind (n=15) mit denjenigen verglichen, bei welchen es nicht soweit gekommen ist (n=34). Aufgrund der geringen Fallzahlen sind Signifikanztests und verallgemeinernde Aussagen nur begrenzt möglich.

Weder das Geschlecht, noch die Nationalität unterscheidet die beschwerdeführenden Personen, welche eine bzw. keine schriftliche Beschwerde eingereicht haben (Tabellen 4 und 5). Auch bezüglich des Alters gibt es keine Unterschiede ($t(42)=-0.58$; $p=0.563$).



*Tabelle 4: Geschlecht der sich beschwerenden Person bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde**

		Geschlecht der sich beschwerenden Partei	
		Weiblich	Männlich
Schriftliche Beschwerde	Nein	27 (75.0%)	7 (63.6%)
	Ja	9 (25.0%)	4 (36.4%)

*Häufigkeitsvergleich nicht signifikant: $\chi^2(1)=0.54$; $p=0.461$

*Tabelle 5: Nationalität der sich beschwerenden Person bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde**

		Nationalstatus der sich beschwerenden Partei	
		Schweizerin	Ausländerin
Schriftliche Beschwerde	Nein	23 (71.9%)	10 (76.9%)
	Ja	9 (27.1%)	3 (23.1%)

*Häufigkeitsvergleich nicht signifikant: $\chi^2(1)=0.12$; $p=0.729$

Bei den Beschuldigten zeigt sich ein ähnliches Bild. Die Häufigkeitsvergleiche fallen ebenfalls bezüglich keiner der soziodemographischen Variablen signifikant aus (Tabelle 6).

*Tabelle 6: Geschlecht der angeschuldigten Partei bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde**

		Geschlecht der angeschuldigten Partei	
		Weiblich	Männlich
Schriftliche Beschwerde	Nein	15 (68.2%)	17 (68%)
	Ja	7 (31.8%)	8 (32%)

*Häufigkeitsvergleich nicht signifikant: $\chi^2(1)=0.00$; $p=0.989$

Tabelle 7 ist zu entnehmen, dass sich keine wesentlichen Unterschiede bezüglich der Beschwerde zugrunde liegenden Ursachen präsentieren.

Tabelle 7: Konfliktgründe bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde

		Schriftliche Beschwerde	
		Nein	Ja
Konfliktgründe 1. Beschwerde	Geruch	3 (9.4%)	2 (14.3%)
	Lärm	20 (62.5%)	10 (71.4%)
	Schmutz/Abfall/Unordnung	2 (6.3%)	1 (7.1%)
	Haustiere	1 (3.1%)	0 (0%)
	Diebstahl/Sachbeschädigung	1 (3.1%)	0 (0%)
	Nutzung gemeinsamen Raumes	4 (12.5%)	1 (7.1%)
	Sonstige Beschwerde	6 (18.8%)	5 (35.7%)



Die Unterschiede zwischen schriftlicher und nicht schriftlicher Beschwerde im Bezug auf die Emotionalität sind nicht wesentlich. Es lässt sich einzig die Tendenz erkennen, dass diejenigen, die später eine schriftliche Beschwerde einreichen, weniger häufig ihre telefonische Beschwerde in sachlichem Ton anbringen. Die Tabelle 8 gibt darüber Aufschluss.

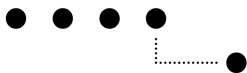
Tabelle 8: Emotionalität bei schriftlicher bzw. nicht schriftlicher Beschwerde

		Schriftliche Beschwerde	
		Nein	Ja
Emotionalität 1. Beschwerde	Emotionalität sachlich	27 (84.4%)	8 (61.5%)
	Erhobene Stimme	4 (12.5%)	2 (15.4%)
	Weinen	1 (3.1%)	0 (0%)
	Schimpfwörter	1 (3.1%)	1 (7.7%)
	Beleidigungen der Konfliktpartei	1 (3.1%)	1 (7.7%)
	Emotionalität Sonstiges	13 (40.6%)	4 (30.8%)

2.5 Fazit und Diskussion

Schon während der Datenerhebung musste das Ziel einer Dunkelfeldanalyse bzw. Aussagen zur Prävalenz von Mieterkonflikten zu machen, revidiert werden, weil sich schwerwiegende methodische Probleme im Bereich des Feldzugangs stellten. Die strukturellen Rahmenbedingungen der Datenerhebung erlaubten keine umfassende Erhebung der telefonisch eingegangenen Mieterkonflikte, d.h. das zuständige Personal der Liegenschaftsverwaltungen konnte nicht genügend motiviert und überzeugt werden, die Beschwerden zusätzlich zu ihrer alltäglichen Arbeit systematisch zu erfassen. Insgesamt sind lediglich 50 von geschätzten 300 Beschwerden erfasst worden, wobei sich diese unterschiedlich auf die beiden untersuchten Liegenschaftsverwaltungen verteilen: In der FAMBAU sind 32 und in der Liegenschaftsverwaltung der Stadt Bern (LVB) 18 Konfliktfälle erfasst worden, obwohl die umgekehrte Verteilung zu erwarten gewesen wäre. Denn die LVB verwaltet ca. doppelt so viele Mietobjekte wie die FAMBAU in der Stadt Bern (3000-3027). Es wird mit Nachdruck darauf hingewiesen, dass dieses Ergebnis nicht bedeutet, dass es bei der FAMBAU mehr Konfliktfälle gibt als bei der LVB. Vielmehr ist dieses Ergebnis wohl auf eine bei der FAMBAU konsequenter durchgeführte Erfassung der eingehenden Beschwerden zurückzuführen.

Die kleine Fallzahl und die mutmassliche Verzerrung der Stichprobe durch selektive Faktoren (z.B. Arbeitsaufwand bzw. Komplexität der Konfliktfälle) erlauben keine Aussagen zur Prävalenz von Mieterkonflikten, keine differenzierten statistischen Analysen und keine Generalisierung der Ergebnisse. Daher sind die nachstehend dargestellten Ergebnisse hauptsächlich deskriptiver Natur.



Personen, welche sich beschwerten, sind mehrheitlich Schweizer Nationalität, weiblich und leben in Einpersonenhaushalten. Je ca. ein Drittel ist ledig, verheiratet oder geschieden. Die beschuldigten Parteien sind ebenfalls mehrheitlich Schweizer Nationalität und Einzelpersonen, jedoch handelt es sich häufiger um Männer und eher um Verheiratete, welche Anlass zu Beschwerden geben. Signifikant unterscheiden sich die beschuldigten Personen von den Beschwerdeführenden nur hinsichtlich des Alters und der Zahl Kinder, die im selben Haushalt wohnen: Sie sind jünger und haben im Schnitt fast ein Kind mehr als die Beschwerdeführenden.

Die Analyse der Konflikteigenschaften ergibt ein klares Bild: Mit Abstand am häufigsten genannt wird Lärm als Konfliktgrund, gefolgt von der Nutzung des gemeinsamen Raumes und Geruchsbelästigung. Die grosse Mehrheit der Beschwerdeeingaben erfolgt sachlich, was für ein eher geringes Eskalationsniveau der meisten Konfliktfälle spricht.

Von denjenigen Personen, welche sich telefonisch an die Liegenschaftsverwaltung wenden, geben 40% an, eine schriftliche Beschwerde nachreichen zu wollen. Lediglich ein Fünftel dieser Personen kommt diesem Vorhaben nach. Insgesamt ist in 30% aller Konfliktfälle eine schriftliche Beschwerde eingereicht worden.

Vergleicht man die Konflikteigenschaften der Fälle, welche in einer schriftlichen Beschwerde enden und solche, welche nie in der genannten Form der Liegenschaftsverwaltung zukommen, so ergeben sich keine wesentlichen Unterschiede, weder bezüglich der Konfliktgründe, noch der soziodemographischen Eigenschaften der Konfliktparteien. Es zeigt sich jedoch eine deutliche Tendenz, dass diejenigen, welche später eine schriftliche Beschwerde einreichen, weniger häufig ihre telefonische Beschwerde in sachlichem Ton anbringen. Dies könnte darauf hindeuten, dass einer schriftlichen Beschwerde ein intensiverer Konflikt zugrunde liegt.

Aufgrund der Auswertungen der erfassten 50 Fälle wird ersichtlich, dass eine Minderheit der Konfliktfälle, welche an die Liegenschaftsverwaltung herangetragen wird, in schriftlicher Form im Mieterdossier erscheint und somit von jeglicher Erfassung und daher auch von einer systematischen Auswertung ausgenommen wird. Es würde sich demnach lohnen, ein Folgeprojekt mit einem besser geeigneten methodischen Zugang zu einer Dunkelfeldanalyse von Mieterkonflikten ins Auge zu fassen.

Die Annahme, dass sich diejenigen Konfliktfälle, welche nicht zu einer schriftlichen Beschwerde kommen, von den schriftlichen Eingaben systematisch unterscheiden, wird nicht bestätigt. Auch scheinen sich die beschwerdeführenden nicht wesentlich von den beschuldigten Parteien zu unterscheiden ausser, dass die Beschuldigten jünger sind und in deren Haushalt durchschnittlich mehr Kinder wohnen. Unter Berücksichtigung des Ergebnisses, wonach Lärm mit Abstand der häufigste Konfliktgrund ist, darf davon ausgegangen werden, dass dies in der Regel mit den Kindern der Nachbarn zu tun hat. Dieses Ergebnis ist grundsätzlich nicht sonderlich überraschend. Sollte es sich aber der retrospektiven Dossieranalyse bestätigen, müssten etwaige Folgerungen bedacht werden. Hingegen scheinen die vorliegenden Auswertungen der Konfliktparteien der Sichtweise zu widersprechen, der zufolge hauptsächlich ausländische Haushalte und Familien beschuldigt werden bzw. in Konflikte involviert



sind. Hier ist allerdings wiederum auf die Problematik der kleinen Fallzahl zu verweisen. Eine bessere Datengrundlage zur Untersuchung dieses Aspektes wird voraussichtlich die geplante retrospektive Konfliktanalyse anhand von Mieterdossiers liefern.



3 Modul 2: Entwicklung eines Indikatorenkranzes

3.1 Ziele

Die Entwicklung eines Indikatorenkranzes beinhaltet die Erstellung eines Kataloges objektiver Indikatoren von Mietkonfliktfolgeschäden (Instandsetzungskosten, Graffiti, bauliche Veränderungen, etc.) im Rahmen einer gemischten Arbeitsgruppe (z.B. Forschende, Liegenschaftsverantwortliche, Hauswarte, etc.). Dabei geht es hauptsächlich um die Analyse von Sekundärdaten, welche ggf. aus den Liegenschaftsdossiers und anderen Statistiken zu entnehmen sind. Konkret handelt es sich unter anderem um Graffiti am Bau, Vandalismusschäden im Haus und an der Infrastruktur im unmittelbaren Umfeld, Glasschäden, etc. Statistiken über Instandsetzungskosten können Anhaltspunkte für die Monetarisierung und Einschätzung der Schäden liefern.

3.2 Umsetzung

Die Umsetzung des Moduls 2 wird aufgrund der Gesamtprojektentwicklung auf Frühling 06 verschoben. Zusätzlich gesprochene Mittel des Bundesamts für Wohnungswesen erlauben die Durchführung von Modul 3 (retrospektive Dossieranalyse) und Module 4 (Konflikttiefenanalyse), wie auch eine intensivere Zusammenarbeit mit anderen Teilprojekten. Inhaltlich ist es deswegen sinnvoller, die Entwicklung eines Kataloges objektiver Indikatoren von Mietkonfliktfolgeschäden nach der Durchführung des Moduls 3 (retrospektive Dossieranalyse) durchzuführen, weil diese einen zusätzlichen Beitrag zur Beschreibung und Erklärung von Mieterkonflikten liefert. Die retrospektive Dossieranalyse wird Mitte März 06 abgeschlossen. Weiter ist für die Entwicklung des Indikatorenkranzes eine Zusammenarbeit mit dem Teilprojekt 200 (Vbg-Gemeinwesenarbeit) vorgesehen, in dessen Rahmen anhand eines gemeinsam entwickelten Instruments Angaben zu Konflikten erfasst werden, die anlässlich der aufsuchenden Gemeinwesenarbeit zusammengetragen werden. Zudem sollen die Konfliktdaten mit den Ergebnissen aus den Liegenschaftsbegutachtungen des BFH-Fachbereichs Architektur (Teilprojekt 100) in Beziehung gebracht werden. Beides dient der Erweiterung der Datenbasis für die Umsetzung des Moduls 2. Die zeitliche Verschiebung des Moduls 2 ist somit auch bedingt durch die Notwendigkeit einer Koordination mit diesen Teilprojekten. Schliesslich ist wie schon erwähnt die Finanzierung des Moduls 4 (Konflikttiefenanalyse) gewährleistet. Im Rahmen der geplanten problemzentrierten Leitfadenterviews können Schlüsselpersonen und direkt in Mieterkonflikte involvierte Personen ausführlich zu Frühwarnzeichen befragt und diese Aussagen zur Validierung des Frühindikatorenkatalogs herangezogen werden. Das genannte Modul wird nach Abschluss des Moduls 3 (retrospektive Dossieranalyse) im April 06 in Angriff genommen, was wiederum für eine Verschiebung der Umsetzung von Modul 2 spricht.



4 Bibliographische Referenzen

Bösch, P. (1998): Der Nachbarstreit und dessen Beilegung: Mediation ein neuer Weg. *Schweizerische Juristenzeitung*, 94, 77-85;105-110.

Boudon, R., & Bourricaud, F. (1992): *Soziologische Stichworte. Ein Handbuch*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

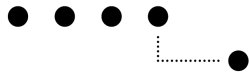
Bundesamt für Wohnungswesen (2001). Forschungskommission Wohnungswesen FWW: *Programm 2001-2003*. Grenchen: Bundesamt für Wohnungswesen (BWO).

Gächter, E. (1999): Stadt Bern: Einwohnerbefragung 1998/ mit Teil Wohnen / Wohnumfeld. Stadt Bern, Finanzdirektion, Statistikdienste der Stadt Bern.

Klingemann, H. (1987): Unerwünschte Nachbarn? Therapeutische Wohngemeinschaften für Drogenabhängige in der Gemeinde. *Kölner Zeitschrift für Soziologie*, 39(2), S.347-366.

Kundert, S., et al. (2001): Soziale Desintegration im Wohnbereich: Fallbeispiele. Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz, in Kooperation mit HSA Bern und anderen.

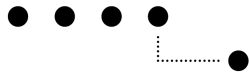
Von Matt, H.K., et. Al. (2001): Soziale Integration im Wohnbereich: Siedlung Aumatt in Wünnewil-Flamatt. Schlussbericht (F-8363).



5 Anhang

Tabelle 1: Kontaktblatt

Tabelle 2: Variablenliste



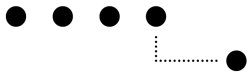


Tabelle 1: Kontaktblatt

Prospektive Verlaufsanalyse	Kontaktblatt	Version 11.02.05
-----------------------------	---------------------	------------------

Anrufer/in:

Name: _____ **Vorname:** _____

Liegenschaft/Nr.: _____ **Mieternr./Partnernr.:** _____

Wenn vorhanden, weitere Angaben (Erreichbarkeit über Telefon, Natel, etc.):

Falls Anrufer/in nicht der Verwaltung angehört, ist zusätzlich zu erheben:

Vermutete Herkunft nach Sprache: _____
(Land/Region)

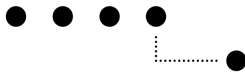
In Mietobjekt wohnhaft seit: □□.□□.□□□□ (dd/mm/yy)

Haushalt: Anzahl und Jahrgänge im selben Mietobjekt wohnende Kinder:

Anzahl: _____ Jahrgänge: _____

Anzahl und Jahrgänge im selben Mietobjekt wohnende Erwachsene:

Anzahl: _____ Jahrgänge: _____



Notizen:

Beschuldigte Partei

Name: _____

Vorname: _____

Liegenschaft/Nr.: _____

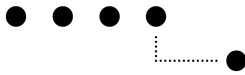
Mieternr./Partnernr.: _____

Wenn vorhanden, weitere Angaben (*Erreichbarkeit über Telefon, Natel, etc.*):

Anzahl angeschuldigte Parteien: _____ (Anzahl)

Einstufung der Emotionalität des/r Anrufer/in (*Mehrfachantworten möglich*)

- ¹ Sachlich
- ¹ Erhobene Stimme (z.B. Anschreien)
- ¹ Weinen
- ¹ Gebrauch von Schimpfwörtern
- ¹ Beleidigungen gegen andere Konfliktpartei
- ¹ Beleidigungen gegen Verwaltung
- ¹ Drohung Selbstschädigung
- ¹ Drohung Fremdschädigung
- ¹ Sonstiges:



Aktuelle Beschwerde und Beschwerdeverlauf

(Stichworte: Weshalb, wann zuletzt, wo, warum, genauer Ablauf der Geschehnisse etc.):

Beschwerdegrund (Mehrfachantworten möglich)

- Geruch (Kochen; Zigaretten; Abfallsäcke auf Balkon; Grillieren auf Balkon)
- Lärm (Laute Musik; Baden und Duschen nach 22.00 Uhr; Kinder; Feste)
- Schmutz/Abfall/Unordnung (im Haus und in der Umgebung)
- Haustiere (Katzen- und Hundekot in der Umgebung; Hundegebell, Tiergeruch etc.)
- Diebstahl/Sachbeschädigung (z.B. Kellerabteile; Veloräume etc.)
- Nutzung gemeinsamen Raums/Materialien (Waschküchen; Veloräume etc.)
- Sonstiges:

Seit wann besteht Anlass zur Klage? _____ (Monate)

Beschwerde unterstützende Parteien (gemäss Anrufer/in): _____ (Anzahl)

Kommunikationsarten zwischen den Konfliktparteien (Mehrfachantworten möglich)

- Vermeidung von Kommunikation („aus dem Weg gehen“)



- ¹ Kommunikation durch Lärm/Geräusche (z.B. absichtlich laute Musik hören, an Wände/Türen klopfen etc.)
- ¹ Schriftliche Kommunikation
 - ¹ Kleine Zettelchen in Briefkasten
 - ¹ Anonyme Briefpost
 - ¹ Offizielle Briefpost
 - ¹ Eingeschriebene Briefpost
- ¹ Telefonische Kommunikation
 - ¹ Ruhige, sachliche Telefongespräche
 - ¹ Streit-Telefongespräche
 - ¹ Telefon-Terror
- ¹ Direkte mündliche Konfrontation
 - ¹ Ruhige, sachliche Aussprache
 - ¹ Streitgespräche
 - ¹ Verbale Drohungen/Beschimpfungen
- ¹ Kommunikation über Dritte
 - ¹ Liegenschaftsverwaltung
 - ¹ Polizei
 - ¹ Andere: _____
- ¹ Tätlichkeiten
 - ¹ Sachbeschädigung
 - ¹ Gewalt an Tieren
 - ¹ Gewalt an Personen
- ¹ Sonstiges:

Bisheriges und weiteres Vorgehen:**Wurden vorangehende Beschwerden eingereicht?**

- ⁰ Nein
- ¹ Ja einmal ¹ Telefonisch ² Schriftlich ³ Sonstige Art: _____
- ² Ja mehrere Male ¹ Telefonisch ¹ Schriftlich ¹ Sonstige Art: _____



Wenn ja: Wann?

¹ (Alle) Beschwerde(n) vor dem 1. Oktober 2004 *(Als neuen Fall aufnehmen!)*

² Mind. eine Beschwerde ab dem 1. Oktober 2004 *(Fall aktualisieren)*

Datum letzte Beschwerde: (dd/mm/yy)

Weiteres Vorgehen:

¹ Beschwerde durch Auskunft erledigt

¹ Äussert Absicht sich nicht schriftlich zu beschweren, will zuwarten

¹ Äussert Absicht sich schriftlich zu beschweren

¹ Sonstiges: _____

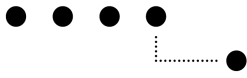
Konkrete Forderungen der anrufenden Person *(Was soll unternommen werden?):*

Zusätzliche Information zu der Beschwerde:

Datum aktuelle Beschwerde: (dd/mm/yy),

Art der Beschwerde: ¹ Telefonisch ¹ Schriftlich ¹ Sonstige

Art: _____



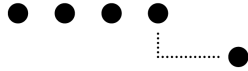
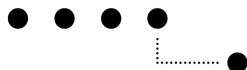
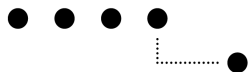


Tabelle 2: Variablenliste

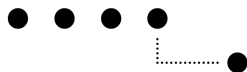
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
fallnr	Fallnummer	Automatischer Wert	Bei Eröffnung eines neuen Falls, wird dieser Wert automatisch vom Access-Programm vergeben. Er dient einzig zur Verknüpfung der Access-Tabellen und ist für die Datenerhebung nicht von Bedeutung. Wann wird ein neuer Fall eröffnet? Wenn sich die anrufende Person seit Beginn der Datenerhebung zum ersten Mal mit der Verwaltung in Verbindung setzt, um sich zu beschweren (bei Erstkontakt). Ansonsten Daten in den schon bestehenden Fall einfügen (weitere Beschwerden).
mietnr1	Sich beschwerende Partei: Mieternummer Anrufer/in	Mieternummer (kann aus Zahlen, Zeichen und/oder Buchstaben bestehen)	Auf allen vier Seiten des Hauptformulars muss die Mieternummer der anrufenden Person eigenhändig eingefügt werden. Die Identifikation der Fälle läuft über diese Mieternummer: es ist demnach sehr wichtig, dass die Mieternummer auf allen Seiten eingefügt wird und nicht fehlerhaft ist! Mieternummer aus den bestehenden Dossiers übernehmen. Falls keine bestehende Mieternummer zur Verfügung steht, unbedingt eine definieren.
Stammdaten			
name1a	Sich beschwerende Partei: Name Anrufer/in	String	Mit der anrufenden Person, ist diejenige zu verstehen, welche sich mit der Verwaltung in Verbindung gesetzt hat, um sich zu beschweren (auch wenn der Erstkontakt nicht telefonisch, sondern schriftlich oder persönlich stattfand). Die anrufende Person gilt als Hauptvertreterin der sich beschwerenden Partei (falls dem nicht so ist, bitte unter Beschrieb Partei erklären). Auf Wunsch können vor dem Datentransfer sämtliche Namen und Vornamen aus dem Access-Formular gelöscht werden. Während der Datenerhebung sind jedoch die Namen zur Vereinfachung und Klarheit anzugeben.
vorname1a	Sich beschwerende Partei: Vorname Anrufer/in	String	Vorname der anrufenden Person angeben
liegsch1	Sich beschwerende Partei: Adresse Anrufer/in (Strasse)	String	Strasse (Adresse) der anrufenden Person angeben, Z.B. Musterweg. Länggassstrasse etc.
nr1	Sich beschwerende Partei: Hausnummer Anrufer/in	String	Hausnummer angeben, Z.B. 10, 2a etc.
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
geschl1a	Sich beschwerende Partei: Geschlecht Anrufer/in	1=Weiblich 2=Männlich	Geschlecht der anrufenden Person angeben.



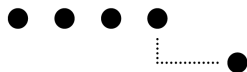
regulm1	Sich beschwerende Partei: Mieter-klassifikation Anrufer/in	1=Reguläre(r) Mieter/in 2=Untermieter/in 3=Externe Person 4=Anderes	Reguläre(r) Mieter/in: Person mit Mieternummer und Mietvertrag wohnhaft in einem Mietobjekt, welches von der Verwaltung betreut wird. Untermieter/in: Person, welche bei einer/m regulären Mieter/in zur Untermiete wohnt. Externe Person= Person ohne Mieternummer, welche in einem Mietobjekt wohnt, welches nicht von der Verwaltung betreut wird. Anderes: Alle anderen Fälle
regulm1a	Sich beschwerende Partei: Mieter-klassifikation Anrufer/in: Anderes, was?	String	Falls Anderes: Bitte in Stichworten beschreiben
klaeg1a	Sich beschwerende Partei: Zusammensetzung	1= Einzelperson 2=Paar ohne Kind(er) 3=Paar mit Kind(ern) 4=Wohngemeinschaft 5=Anderes	Bei dieser Frage geht es darum festzuhalten, wie die Konfliktpartei zusammengesetzt ist. Handelt es sich dabei um eine einzelne Person, eine Familie, eine WG etc? (Definition Konfliktpartei: Alle in einem Mietobjekt wohnhafte Personen) Das Access-Formular ist so vorbereitet, dass nur Daten zu jeweils einer sich beschwerenden Partei und einer angeschuldigten Partei erhoben werden können. In Fällen mit mehr als zwei Konfliktparteien bitte möglichst viel Information zu den weiteren Parteien unter Beschrieb Partei festhalten.
klaeg1b	Sich beschwerende Partei: Zusammensetzung: Anderes, was?	String	Anderes bitte festhalten
gebdat1a	Sich beschwerende Partei: Geburtsdatum 1. Person (Anrufer/in)	Datum	Z.B. 07.08.75
nat1a	Sich beschwerende Partei: Nationalstatus 1. Person (Anrufer/in)	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	
nat1b	Sich beschwerende Partei: Nationalität 1. Person (Anrufer/in)	String	Falls es sich um eine(n) Doppelbürger/in oder eine(n) Ausländer/in handelt, bitte alle Nationalitäten angeben. Z.B. Schweiz und Frankreich, England und USA, Türkei etc.
beruf1a	Sich beschwerende Partei: Beruf 1. Person (Anrufer/in)	String	Aktueller oder letzt getätigter Beruf angeben
zivil1a	Sich beschwerende Partei: Zivilstand 1. Person (Anrufer/in)	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden 4=verwitwet	
name1b	Sich beschwerende Partei: Name 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	Falls es sich bei der sich beschwerenden Partei um mehr als eine Person handelt, hier bitte die Angaben der sich mit beschwerenden zweiten Person angeben, beispielsweise des/r Partner/in. Es werden jedoch nur Angaben von Erwachsenen (ab 18 Jahren) erfasst.
vorname1b	Sich beschwerende Partei: Vorname 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
geschl1b	Sich beschwerende Partei: Geschlecht 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=Weiblich 2=Männlich	



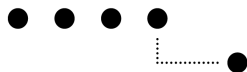
gebdat1b	Sich beschwerende Partei: Geburtsdatum 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	Datum	
nat1c	Sich beschwerende Partei: Nationalstatus 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	
nat1d	Sich beschwerende Partei: Nationalität 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	
beruf1b	Sich beschwerende Partei: Beruf 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	
zivil1b	Sich beschwerende Partei: Zivilstand 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden 4=verwitwet	
name1c	Sich beschwerende Partei: Name weitere Personen	String	Falls sich mehr als zwei erwachsene Personen einer Konfliktpartei beschweren: hier sämtliche Angaben aller weiteren Personen festhalten. Die Variablen sind so gestaltet, dass Informationen zu mehreren Personen erhoben werden können.
vorname1c	Sich beschwerende Partei: Vorname weitere Personen	String	
geschl1c	Sich beschwerende Partei: Geschlecht weitere Personen	1=Weiblich 2=Männlich	Anstatt immer ‚weiblich‘ oder männlich zu schreiben, können die entsprechenden Werte eingesetzt werden, z.B. 1 oder 2.
gebdat1c	Sich beschwerende Partei: Geburtsdatum weitere Personen	Datum	
nat1e	Sich beschwerende Partei: Nationalstatus und Nationalität weitere Personen	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	
beruf1c	Sich beschwerende Partei: Beruf weitere Personen	String	
zivil1c	Sich beschwerende Partei: Zivilstand weitere Personen	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden 4=verwitwet	
erwaan1	Sich beschwerende Partei: Anzahl in Mietobjekt wohnhafte Erwachsene	Zahl	
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
kinderan1	Sich beschwerende Partei: Anzahl in Mietobjekt wohnhafte Kinder	Zahl	
kinderge1	Sich beschwerende Partei: Ge-	Datum	Wenn nötig, können mehrere Daten eingegeben werden.



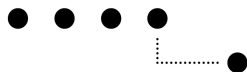
	burtdaten aller im Mietobjekt wohnhafte Kinder		
bemerk1	Sich beschwerende Partei: Beschreibung Partei	String	Bitte Konfliktpartei kurz mit Stichworten beschreiben (Besonderheiten, Spezielles etc.). Alle Information zur sich beschwerenden Partei, die sonst nirgends erfassbar ist, bitte hier eintragen.
mieternr2	Angeschuldigte Partei: Mieternummer	Mieternummer	Die Identifikation der angeschuldigten Parteien läuft über die Mieternummer: es ist demnach sehr wichtig, dass die Mieternummer eingefügt wird und nicht fehlerhaft ist! Mieternummer aus den bestehenden Dossiers übernehmen. Falls keine bestehende Mieternummer zur Verfügung steht, unbedingt eine definieren.
regulm2	Angeschuldigte Partei: Mieterklassifikation	1=Reguläre(r) Mieter/in 2=Untermieter/in 3=Externe Person 4=Anderes	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
regulm2a	Angeschuldigte Partei: Mieterklassifikation: Anderes, was?	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
liegsch2	Angeschuldigte Partei: Adresse (Strasse)	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nr2	Angeschuldigte Partei: Hausnummer	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
anschuld2a	Angeschuldigte Partei: Zusammensetzung	1=Einzelperson 2=Paar ohne Kind(er) 3=Paar mit Kind(ern) 4=Wohngemeinschaft5=Anderes	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
anschuld2b	Angeschuldigte Partei: Zusammensetzung: Anderes, was?	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
name2a	Angeschuldigte Partei: Name 1. Person	String	Angaben zu der hauptsächlich beschuldigten Person. Es werden nur Erwachsenen (ab 18 Jahren berücksichtigt).
vornam2a	Angeschuldigte Partei: Vorname 1. Person	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
geschl2a	Angeschuldigte Partei: Geschlecht 1. Person	1=Weiblich 2=Männlich	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
gebdat2a	Angeschuldigte Partei: Geburtsdatum 1. Person	Datum	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nat2a	Angeschuldigte Partei: Nationalstatus 1. Person	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nat2b	Angeschuldigte Partei: Nationalität 1. Person	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
beruf2a	Angeschuldigte Partei: Beruf 1. Person	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
zivil2a	Angeschuldigte Partei: Zivilstand 1. Person	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden	Gleich wie bei sich beschwerende Partei



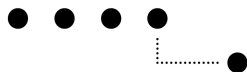
		4=verwitwet	
name2b	Angeschuldigte Partei: Name 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	Angaben einer zweiten Person, falls mehrere Personen beschuldigt werden. Es werden nur Erwachsene berücksichtigt.
vornam2b	Angeschuldigte Partei: Vorname 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
geschl2b	Angeschuldigte Partei: Geschlecht 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=Weiblich 2=Männlich	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
gebdat2b	Angeschuldigte Partei: Geburtsdatum 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	Datum	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nat2c	Angeschuldigte Partei: Nationalstatus 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nat2d	Angeschuldigte Partei: Nationalität 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
beruf2b	Angeschuldigte Partei: Beruf 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
zivil2b	Angeschuldigte Partei: Zivilstand 2. Person (z.B. Ehepartner/in)	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden 4=verwitwet	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
name2c	Angeschuldigte Partei: Name weitere Personen	String	Angaben sämtlicher restlicher erwachsenen Personen, die mit beschuldigt werden.
vornam2c	Angeschuldigte Partei: Vorname weitere Personen	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
geschl2c	Angeschuldigte Partei: Geschlecht weitere Personen	1=Weiblich 2=Männlich	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
gebdat2c	Angeschuldigte Partei: Geburtsdatum weitere Personen	Datum	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
nat2e	Angeschuldigte Partei: Nationalstatus und Nationalität weitere Personen	1=Schweizer/in 2=Doppelbürger/in 3=Ausländer/in	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
beruf2c	Angeschuldigte Partei: Beruf weitere Personen	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
zivil2c	Angeschuldigte Partei: Zivilstand weitere Personen	1=ledig 2=verheiratet 3=getrennt / geschieden 4=verwitwet	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
erwaan2	Angeschuldigte Partei: Anzahl in Mietobjekt wohnhafte Erwachsene	Zahl	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
kinderan2	Angeschuldigte Partei: Anzahl in Mietobjekt wohnhafte Kinder	Zahl	Gleich wie bei sich beschwerende Partei
kinderge2	Angeschuldigte Partei: Geburtsda-	Datum	Gleich wie bei sich beschwerende Partei



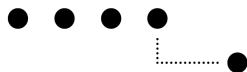
	ten aller im Mietobjekt wohnhafte Kinder		
bemerk2	Angeschuldigte Partei: Beschrieb Partei	String	Gleich wie bei sich beschwerende Partei. Sämtliche Infos zur angeschuldigten Partei, die sonst nirgends passen.
Liegenschaftsdaten			
postleit	Liegenschaft: Postleitzahl	String	Z.B. 3095
quartier	Liegenschaft: Quartiername	String	Z.B. Länggasse
ausant	Liegenschaft: Ausländeranteil in Prozent	Zahl	Z.B. 20% (Wenn nicht genau Angaben möglich sind, bitte schätzen)
räume1	Liegenschaft: Gemeinsam genutzte Räume: Waschküche / Trocknungsraum	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
räume2	Liegenschaft: Gemeinsam genutzte Räume: Garten	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
räume3	Gemeinsam genutzte Räume in Liegenschaft: Abstellräume / Keller/ Estrich	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
räume4	Liegenschaft: Gemeinsam genutzte Räume: Lift	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
räume5	Liegenschaft: Gemeinsam genutzte Räume: Anderes	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
räume6	Liegenschaft: Gemeinsam genutzte Räume: Anderes, was?	String	
tiere	Liegenschaft: Haustiere erlaubt?	0=Nein 1=Ja 2=Unklar	Ist die Haltung von Haustieren in der Liegenschaft erlaubt?
wartung	Liegenschaft: Wartung	1=Interne Hauswartung 2=Externe Hauswartung 3=Keine Hauswartung	Interne Hauswartung: Z.B. Abwart wohnt direkt in Liegenschaft Externe Hauswartung: Z.B. Professioneller externer Hauswartungsdienst Keine Hauswartung: Niemand ist explizit für die Hauswartung verantwortlich
baujahr	Liegenschaft: Baujahr	Zahl	Z.B. 1985
renov	Liegenschaft: Jahr letzte Renovationsarbeiten	Zahl	Z.B: 2004
zustand	Liegenschaft: Zustand	1=Renovationsbedürftig 2=Nicht renovationsbedürftig	
vandal1	Liegenschaft: Vandalismusschäden	0=Nein 1=Ja 2=Unklar	Sind bis anhin in Liegenschaft Vandalismusschäden vorgekommen?
vandal2	Liegenschaft: Jahr letzte Vandalismusschäden	Zahl	Wenn ja: Jahreszahl der letzten Vorkommnisse
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
vandal3	Liegenschaft: Kosten Vandalismusschäden bis anhin	Zahl	Wenn ja: Betrag in CHF angeben (Wenn kein genauer Betrag bekannt ist, bitte schätzen)
bemerk1	Liegenschaft: Bemerkungen	String	Liegenschaft in Stichworten beschreiben (Besonderheiten, Spezielles etc.)



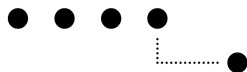
anzi1	Mietobjekt sich beschwerende Partei: Anzahl Zimmer inkl. 1/2	Zahl	Z.B. 3.5
qm1	Mietobjekt sich beschwerende Partei: Wohnfläche in m2	Zahl	Z.B. 67
stand1	Mietobjekt sich beschwerende Partei: Standort	String	Z.B.: 1. Stock links, 2. Stock Mitte etc.
preis1	Mietobjekt sich beschwerende Partei: Monatlicher Mietpreis inkl. NK	Zahl	Betrag in CHF angeben
bemerko	Mietobjekt sich beschwerende Partei: Bemerkungen zum Mietobjekt	String	Beschrieb Mietobjekt (Besonderheiten, Spezielles etc.)
anzi2	Mietobjekt angeschuldigte Partei: Anzahl Zimmer inkl. 1/2	Zahl	Z.B. 3.5
qm2	Mietobjekt angeschuldigte Partei: Wohnfläche in m2	Zahl	Z.B. 67
stand2	Mietobjekt angeschuldigte Partei: Standort	String	Z.B.: 1. Stock links, 2. Stock Mitte etc.
preis2	Mietobjekt angeschuldigte Partei: Monatlicher Mietpreis inkl. NK	Zahl	Betrag in CHF angeben
bemerqx	Mietobjekt angeschuldigte Partei: Bemerkungen zum Mietobjekt	String	Beschrieb Mietobjekt (Besonderheiten, Spezielles etc.)
Erste Beschwerde			
bdat1	Erste Beschwerde: Datum Eingang Beschwerde	Datum	Datum Erstkontakt angeben.
bart1	Erste Beschwerde: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	Art des Erstkontakts angeben.
bart1a	Erste Beschwerde: Andere Art, welche?	String	Falls Andere Art des Erstkontakts, bitte angeben welche.
bsach1	Erste Beschwerde: Sachbearbeiter/in	String	Welche/r Mitarbeiter/in der Verwaltung hatte den Erstkontakt mit der Beschwerdepartei? Bitte Name angeben.
bemot1a	Erste Beschwerde: Emotionalität: Sachlich	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1b	Erste Beschwerde: Emotionalität: Erhobene Stimme (Anschreien)	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bemot1c	Erste Beschwerde: Emotionalität: Weinen	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1d	Erste Beschwerde: Emotionalität: Gebrauch von Schimpfwörtern	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken



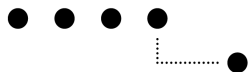
bemot1e	Erste Beschwerde: Emotionalität: Beleidigungen Konfliktpartei	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1f	Erste Beschwerde: Emotionalität: Beleidigungen Verwaltung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1g	Erste Beschwerde: Emotionalität: Drohung Selbstschädigung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1h	Erste Beschwerde: Emotionalität: Drohung Fremdschädigung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1i	Erste Beschwerde: Emotionalität: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bemot1j	Erste Beschwerde: Emotionalität: Sonstiges, was?	String	Sonstiges bitte angeben.
bgrund1a	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Geruch	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1b	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Lärm	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1c	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Schmutz / Abfall / Unordnung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1d	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Haustiere	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1e	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Diebstahl / Sachbeschädigung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1f	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Nutzung gemeinsamen Raums	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1g	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Sonstiges?	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bgrund1h	Erste Beschwerde: Konfliktgründe: Sonstiges, was?	String	Sonstiges bitte angeben.
bverl1	Erste Beschwerde: Verlauf	String	Wichtig: Ausführlich bisherigen Konfliktverlauf beschreiben!
bkomm13a	Erste Beschwerde: Kommunikation: Schriftlich: Zettelchen	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm13b	Erste Beschwerde: Kommunikation: Schriftlich: Anonyme Post	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm13c	Erste Beschwerde: Kommunikation: Schriftlich: Offizielle Post	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm13d	Erste Beschwerde: Kommunikation: Schriftlich: Eingeschriebene Post	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bkomm14a	Erste Beschwerde: Kommunikation: Telefon: Sachliche Telefongespräche	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm14b	Erste Beschwerde: Kommunikati-	0=Nein	Bei Zutreffen: Anklicken



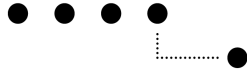
	on: Telefon: Streit- Telefongespräche	1=Ja	
bkomm14c	Erste Beschwerde: Kommunikation: Telefon: Telefonterror	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm15a	Erste Beschwerde: Kommunikation: Direkt: Sachliche Dirrektgespräche	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm15b	Erste Beschwerde: Kommunikation: Direkt: Streit-Direktgespräche	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm15c	Erste Beschwerde: Kommunikation: Direkt: Verbale Drohungen / Beschimpfungen	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm16a	Erste Beschwerde: Kommunikation: über Dritte: Liegenschaftsverwaltung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm16b	Erste Beschwerde: Kommunikation: über Dritte: Polizei	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm16c	Erste Beschwerde: Kommunikation: über Dritte: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm16d	Erste Beschwerde: Kommunikation: über Dritte: Sonstiges, was?	String	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm17a	Erste Beschwerde: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sachbeschädigung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm17b	Erste Beschwerde: Kommunikation: Tötlichkeiten: Gewalt an Tieren	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm17c	Erste Beschwerde: Kommunikation: Tötlichkeiten: Gewalt an Personen	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm18a	Erste Beschwerde: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm18b	Erste Beschwerde: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sonstiges, was?	String	Sonstiges bitte angeben.
bkomm11	Erste Beschwerde: Kommunikation: Anderes: Vermeidung	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm12	Erste Beschwerde: Kommunikation: Anderes: Lärm / Geräusche	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
bkomm18c	Erste Beschwerde: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Bei Zutreffen: Anklicken
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bkomm18d	Erste Beschwerde: Sonstiges, was?	String	Sonstiges bitte angeben.
bkpart1	Erste Beschwerde: Anzahl Beschwerde unterstützende Parteien	Zahl	Falls mehrere sich beschwerende Parteien zum Zeitpunkt des Erstkontakts involviert sind: bitte Anzahl der sich beschwerenden Parteien angeben.



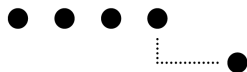
bapart1	Erste Beschwerde: Anzahl angeschuldigte Parteien	Zahl	Falls zum Zeitpunkt des Erstkontakts mehrere Parteien angeschuldigt werden: bitte Anzahl angeben.
bzeit1	Erste Beschwerde: Zeitpunkt erster Anlass zur Beschwerde	Datum	Wenn genaues Datum unbekannt: bitte schätzen.
bford1	Erste Beschwerde: Forderungen der sich beschwerenden Partei	String	Welches sind die Forderungen der sich beschwerenden Partei: bitte in Stichworten beschreiben.
bvor1a	Erste Beschwerde: Geplantes Vorgehen	1=Beschwerde hat sich durch Auskunft erledigt 2=Äussert Absicht, sich nicht schriftlich zu beschweren 3=Äussert Absicht, sich schriftlich zu beschweren 4= Sonstiges	Äussert die sich beschwerende Partei, wie sie weiter vorgehen will? Falls ja, bitte Vorgehen hier näher beschreiben.
bvor1b	Erste Beschwerde: Geplantes Vorgehen, Sonstiges, was?	String	Sonstiges bitte angeben
bbemerk1	Erste Beschwerde: Bemerkungen	String	Bemerkungen zur ersten Beschwerde, (Besonderheiten, Spezielles etc.)
Weitere Beschwerden / Massnahmen			
bdat2	Weitere Beschwerden: 2. Kontakt: Datum	Datum	Erfasst werden auf dieser Seite alle Kontakte der Verwaltung mit der Beschwerdepartei, die es seit dem Erstkontakt gegeben hat (ob persönlich, telefonisch, schriftlich oder auf anderem Wege). Kontakte 2 bis 9 werden separat erfasst. Falls es zu weiteren Kontakten kommt, werden die Angaben kumuliert unter ‚Weitere Kontakte‘ erfasst.
bart2	Weitere Beschwerden: 2. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	Kontaktart angeben
bsach2	Weitere Beschwerden: 2. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	Welche Person der Verwaltung hatte Kontakt mit der Beschwerdepartei? Name angeben
bverl2	Weitere Beschwerden: 2. Kontakt: Verlauf	String	Genauer Beschrieb des weiteren Verlaufs (was bereits beim Verlauf der ersten Beschwerde beschrieben wurde, braucht hier nicht wiederholt zu werden: nur Neuerungen und Verlauf seither)
bdat3	Weitere Beschwerden: 3. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart3	Weitere Beschwerden: 3. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach3	Weitere Beschwerden: 3. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl3	Weitere Beschwerden: 3. Kontakt: Verlauf	String	
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bdat4	Weitere Beschwerden: 4. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart4	Weitere Beschwerden: 4. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch	



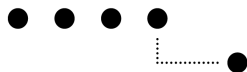
		3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach4	Weitere Beschwerden: 4. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl4	Weitere Beschwerden: 4. Kontakt: Verlauf	String	
bdat5	Weitere Beschwerden: 5. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart5	Weitere Beschwerden: 5. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach5	Weitere Beschwerden: 5. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl5	Weitere Beschwerden: 5. Kontakt: Verlauf	String	
bdat6	Weitere Beschwerden: 6. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart6	Weitere Beschwerden: 6. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach6	Weitere Beschwerden: 6. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl6	Weitere Beschwerden: 6. Kontakt: Verlauf	String	
bdat7	Weitere Beschwerden: 7. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart7	Weitere Beschwerden: 7. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach7	Weitere Beschwerden: 7. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl7	Weitere Beschwerden: 7. Kontakt: Verlauf	String	
bdat8	Weitere Beschwerden: 8. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bart8	Weitere Beschwerden: 8. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	



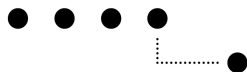
bsach8	Weitere Beschwerden: 8. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl8	Weitere Beschwerden: 8. Kontakt: Verlauf	String	
bdat9	Weitere Beschwerden: 9. Kontakt: Datum	Datum	Gleiches Vorgehen wie beim 2. Kontakt
bart9	Weitere Beschwerden: 9. Kontakt: Art	1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	
bsach9	Weitere Beschwerden: 9. Kontakt: Sachbearbeiter/in	String	
bverl9	Weitere Beschwerden: 9. Kontakt: Verlauf	String	
bdat10	Weitere Beschwerden: Weitere Kontakte: Datum	Datum	Falls es zu mehr als 9 Kontakten der Verwaltung mit der Beschwerdepartei kommt, bitte weitere Kontakte hier kumuliert erfassen (Z.B. 10. Kontakt: 19.04.04; 11. Kontakt: 23.04.04 etc.)
bart10	Weitere Beschwerden: Weitere Kontakte: Art	String, aber Werte können eingesetzt werden 1=Persönlich 2=Telefonisch 3=Schriftlich 4=Andere Art	Weitere Kontaktarten anhand des passenden Wertes angeben (Z.B. 10. Kontakt: 3; 11. Kontakt: 2 etc.)
bsach10	Weitere Beschwerden: Weitere Kontakte: Sachbearbeiter/in	String	
bverl10	Weitere Beschwerden: Weitere Kontakte: Verlauf	String	Verlauf des Konflikts weiterhin notieren, d.h. was ist seit dem letzten Kontakt passiert?
bart11	Weitere Beschwerden: Alle Kontakte: Sonstiges, was?	String	Falls es jemals zu einer anderen Kontaktart als die vorgegebenen Kategorien gekommen ist, bitte Kontaktart hier näher spezifizieren.
bemot2a	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Sachlich	0=Nein 1=Ja	Ab dem 2. Kontakt werden nur neu dazukommende Punkte erfasst. D.h. über alle Kontakte hinweg, werden neu dazukommende Punkte aufsummiert / kumuliert. So kann später der Stand bei der ersten Beschwerde mit dem Stand bei der letzten Beschwerde verglichen werden. Wurde z.B. bei Erstkontakt die Kategorie ‚Sachlich‘ angeklickt, beim Zweitkontakt erhebt der/die Anrufer/in jedoch ihre Stimme, so wird unter ‚Weitere Kontakte‘ nur noch die Kategorie ‚Erhobene Stimme‘ angeklickt. Kommt es bei einem Drittkontakt beispielsweise zum Gebrauch von Schimpfwörtern, so wird unter ‚Weitere Kontakte‘ zusätzlich zur bereits angeklickten Kategorie ‚Erhobene Stimme‘ auch noch die Kategorie ‚Gebrauch von Schimpfwörtern‘ angeklickt etc.
bemot2b	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Erhobene Stimme (Anschreien)	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bemot2c	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Weinen	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2d	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Gebrauch von Schimpfwörtern	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.



bemot2e	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Beleidigungen Konfliktpartei	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2f	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Beleidigungen Verwaltung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2g	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Drohung Selbstschädigung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2h	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Drohung Fremdschädigung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2i	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bemot2j	Weitere Beschwerden: Emotionalität: Sonstiges, was?	String	Siehe bemot2a.
bgrund2a	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Geruch	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2b	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Lärm	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2c	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Schmutz / Abfall / Unordnung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2d	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Haustiere	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2e	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Diebstahl / Sachbeschädigung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2f	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Nutzung gemeinsamen Raums	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2g	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Sonstiges?	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bgrund2h	Weitere Beschwerden: Konfliktgründe: Sonstiges, was?	String	Siehe bemot2a.
bkomm21	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Schriftlich: Zettelchen	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm22	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Schriftlich: Anonyme Post	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm23a	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Schriftlich: Offizielle Post	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bkomm23b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Schriftlich: Eingeschriebene Post	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm23c	Weitere Beschwerden: Kommuni-	0=Nein	Siehe bemot2a.



	kation: Telefon: Sachliche Telefongespräche	1=Ja	
bkomm23d	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Telefon: Streit- Telefongespräche	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm24a	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Telefon: Telefonterror	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm24b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Direkt: Sachliche Dirrektgespräche	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm24c	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Direkt: Streit-Direktgespräche	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm25a	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Direkt: Verbale Drohungen / Beschimpfungen	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm25b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: über Dritte: Liegenschaftsverwaltung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm25c	Weitere Beschwerden: Kommunikation: über Dritte: Polizei	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm26a	Weitere Beschwerden: Kommunikation: über Dritte: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm26b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: über Dritte: Sonstiges, was?	String	Siehe bemot2a.
bkomm26c	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sachbeschädigung	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm26d	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Tötlichkeiten: Gewalt an Tieren	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm27a	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Tötlichkeiten: Gewalt an Personen	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm27b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
Variablen Name	Variablen Bezeichnung	Variablen Werte	Beschrieb
bkomm27c	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Tötlichkeiten: Sonstiges, was?	String	Siehe bemot2a.
bkomm28a	Weitere Beschwerden: Kommuni-	0=Nein	Siehe bemot2a.



	kation: Anderes: Vermeidung	1=Ja	
bkomm28b	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Anderes: Lärm / Geräusche	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
bkomm28c	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Anderes: Sonstiges	0=Nein 1=Ja	Siehe bemot2a.
Bkomm28d	Weitere Beschwerden: Kommunikation: Anderes: Sonstiges, was?	String	Siehe bemot2a.
bkpart2	Weitere Beschwerden: Anzahl Beschwerde unterstützende Parteien	Zahl	Falls im Verlaufe des Konflikts weitere Parteien dazustossen, bitte Zahl der Parteien laufend anpassen.
bapart2	Weitere Beschwerden: Anzahl angeschuldigte Parteien	Zahl	Falls im Verlaufe des Konflikts weitere Parteien dazustossen, bitte Zahl der Parteien laufend anpassen.
bford2	Weitere Beschwerden: Forderungen der sich beschwerenden Partei	String	Forderungen der sich beschwerenden Partei laufend festhalten.
bvor2	Weitere Beschwerden: Geplantes Vorgehen	String	Geplantes Vorgehen der sich beschwerenden Partei laufend festhalten.
bbemer2	Weitere Beschwerden: Bemerkungen	String	Hier ist Platz für sämtliche Information zu den weiteren Beschwerden, die sonst nirgends angegeben werden konnten, aber auch für Besonderheiten, Spezielles etc.
massna	Massnahmen: Getätigte Massnahmen der Verwaltung	String	Welche Massnahmen hat die Verwaltung bis anhin unternommen? Bitte laufend ergänzen.
bemer3	Massnahmen: Bemerkungen	String	Besonderheiten, Spezielles, Informationen zu den getätigten Massnahmen der Verwaltung.