

## Praxisarbeit zum Lehrgang „Management von gemeinnützigen Wohnbauträgern“

### Zusammenleben in einer Genossenschaft – Konflikte und Lösungen aus der Praxis.

Verfasst und eingereicht von; Robert Bossi, Sunnige Hof 22, 8051 Zürich.

## 1. Ausgangslage/Situation

Die Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof besitzt und verwaltet rund 1300 Mietwohnungen im Raum Zürich. In meinen Funktionen als Hausmeister (5 Jahre) und aktuell seit bald 3 Jahren als Leiter Betrieb, hab ich viele Erlebnisse und Erfahrungen im Bereich Zusammenleben in einer Genossenschaft erfahren dürfen. Auch der Blickwinkel als Genossenschafter ist mir zugänglich – Wohne ich doch seit 8 Jahren mit meiner Familie in der selbigen.

Wo Menschen zusammenleben – und speziell natürlich – zusammenwohnen, da ist für Konfliktpotenzial gesorgt. Grosses Konfliktpotential sind die Orte die der Allgemeinheit dienen, oder für alle zugänglich sind. Angefangen über Waschküchen, Trocknungsräume, Treppenhäuser und Laubengänge, Veloabstellplätze, Tiefgaragen und Gemeinschaftsräume, bis hin zu den Spielplätzen, Besucherparkplätzen, Gemeinschaftsgärten usw. Man soll es nicht glauben, aber selbst der gemietete Wohnbereich ist nicht geschützt. Es kann durchaus passieren, dass sich der Nachbar dadurch gestört fühlt, dass keine Vorhänge an den Fenstern sind oder des Nachts das Licht zu lange eingeschaltet bleibt. Diese Art von „Konflikten“ sollen aber nicht das Thema sein. Es geht ganz klar um die immer wieder kehrenden Fälle bei denen man meinen möchte, dass es da eine Lösung geben sollte – also um Fälle die in oben genannten Bereichen passieren.

Der Klassiker gemeinhin ist sicher die Waschküchenordnung. Verständlich natürlich, geht es doch bei der Wäsche auch um die Privatsphäre (Unterwäsche) und das Thema Hygiene/Ordnung wird nicht überall gleich definiert. Hausordnung und Betriebsanleitungen – falls vorhanden – genügen bei weitem nicht, den Interpretationsmöglichkeiten sind keine Grenzen gesetzt. Die zeitlichen Einschränkungen kann man eh gleich weg lassen, schliesslich sind die Ladenöffnungszeiten auch am kippen... Für die Einen ist der Sonntag nach wie vor „Heilig“, für die Anderen der einzige Tag in der Woche an der Mann/Frau Zeit für diese Arbeit hat.

Grosses Potential bietet auch das Treppenhaus. Vom Türvorleger über die Schuhablage, besser noch gleich einen Schuhkasten bis hin zu Bildern ist fast alles anzutreffen. Hat man Kleinkinder sollte natürlich auch der Kinderwagen noch vor der Türe seinen Platz finden und schliesslich und endlich - Altpapier und Abfallsäcke kann man ja auch kurz vor der Türe abstellen, da muss man doch nicht jedes Mal gleich zur Entsorgungsstelle rennen...

Die Tiefgarage darf natürlich auch nicht fehlen. Da hat es Parkplätze für Autos, Motorfahräder und Velos – heute zum Teil sogar auch schon für Veloanhänger (zum Transport von Kindern). Da fängt das Problem schon bei der Grösse des Parkplatzes an – die Autos werden ja immer grösser. Dann ist natürlich der markierte Platz auch der den ich „Verstellen“ kann – also sämtliches Zubehör kommt auch auf diesen Raum. Ersatzreifen, Dachträger, Benzinkanister, Veloträger, Dinge die ich für die Reinigung meines Fahrzeuges benötige, der Motorroller und die Velos der Familie... Ach ja, die Zeitungen und das Leergut darf ich ja nicht im Treppenhaus deponieren, dann stell ich es halt in die Tiefgarage in irgendeine Ecke die eh frei ist. Und fast vergessen – ob mein Auto nun genau in der Mitte, mit genügend Abstand zum Nachbar parkiert sein sollte, damit dieser auch noch genügend Platz zum manövrieren hat...

Besucherparkplätze sind auch ein Dauerbrenner. Man glaubt nicht wie einfallsreich die Menschen werden, wenn es darum geht zu begründen weshalb ihr Auto auf dem Besucherparkplatz steht und nicht das Auto des Besuchers. Oder die Besuchsdauer kann ja durchaus mal auf eine Woche ausgedehnt werden... Ach ja, und der liebe Nachbar stellt sein Auto ja auch immer dort ab – hat der einen Sonderstatus?

Zuletzt möchte ich noch den Kinderspielplatz thematisieren. Dort ist vor allem die Umsetzung der Erneuerungen dieser Anlagen eine Herausforderung. Wen alte, beliebte Spielgeräte – auf denen die Eltern schon gespielt haben - auf einmal nicht mehr den Sicherheitsbestimmungen genügen und verschwinden müssen da herrscht (Verständlicherweise) grosses Unverständnis – ist doch während Jahrzehnten nichts „schlimmes“ passiert. Auf einmal ist der Sturzraum nicht mehr genügend, die Abstände zwischen den Sprossen zu gross, die Klettermöglichkeiten zu gefährlich, und, und, und... Was stört den dort eigentlich... natürlich, die Kinder sollen gefälligst nicht einen solchen Krach machen und die Ruhezeiten einhalten – über den Mittag und am Sonntag will man ja seine Ruhe. Und wer ist eigentlich für die Ordnung verantwortlich? Speiseresten, Abfälle aller Arten, zerschlagenen Bierflaschen, Zigarettenstummel und die jugendlichen die bis in alle Nacht für Unruhe sorgen... die Liste ist auch hier fast unendlich.

## 2. Lösungen

Wie begegnet man nun diesen Herausforderungen? Auf der einen Seite stehen die Verordnungen, Reglemente, gesetzliche Bestimmungen, die Sicherheitsrelevanten Seiten, manchmal einfach nur die Optik die stört. Auf der anderen Seite steht der Mensch mit all seinen Bedürfnissen, Gewohnheiten und seinem ausgeprägtem Individualismus.

In erster Linie ist natürlich die Verwaltung und dessen Betriebspersonal für die Umsetzung der allgemeinen Ruhe und Ordnung zuständig. Dabei hat sich in der Praxis herausgestellt, dass eigenes Personal wohl die beste Lösung ist. Fehlt dieses, wird es sehr schwierig bei der Umsetzung.

Jetzt kann man natürlich auch den Standpunkt vertreten, die Mieter sollen gefälligst selber für Ruhe und Ordnung sorgen und die Verwaltung schreitet nur im äussersten Notfall ein. Dies ist dann gegeben, wenn man mit rechtlichen Mitteln eine Handhabe hat und nötigenfalls sogar eine Kündigung aussprechen kann. Heisst, wenn der Eigentümer dazu verpflichtet ist, aus rechtlicher Sicht, ordnend einzugreifen. Dies ist natürlich die kostengünstigste Lösung und in der Privatwirtschaft wohl auch die Regel.

Das Mass ist sicher herauszufinden, wann, wo und in welchem Umfang wird „eingegriffen“. Wie lange darf/soll man zuschauen und wann ist der Punkt erreicht, wo es Handlungsbedarf gibt. Und dann natürlich in welchem Umfang. Es gibt ganz heikle Situationen, die, wenn falsch angepackt eine grosse Welle schlagen können.

Da sind die Strategien und Meinungen gleichermassen verschieden wie die Menschen es sind. Eine Strategie ist sicher eine konsequente Umsetzung der Verordnungen, eine klare Linie ohne Kompromisse. Die lässt natürlich überhaupt keinen Spielraum für Individualismus übrig und kommt dann ziemlich stur daher. Gefordert sind alle Parteien bei der Umsetzung dieser konsequenten Haltung.

Grundsätzlich dürfte dies die „sauberste“ Lösung sein. Alles ist schriftlich fixiert und bestimmt. Alle müssen sich an diese Regeln halten. Klingt wunderbar, sehr logisch und man könnte meinen, da gibt es doch gar keinen Spielraum mehr für Diskussionen oder Erklärungsnotstände bei deren Umsetzung.

Grundsätzlich stimmt dies auch. In der Praxis kommt man dann aber bald an Grenzen wo eine individuelle Lösung gefragt wird/ist. Denn, es gibt nicht den Fall X der klar daher kommt und den man in die „richtige Schublade“ verstauen kann – oder eher selten.

Jetzt kommt der genossenschaftliche Gedanke zum Tragen. Der Mensch mit seinen individuellen Bedürfnissen steht doch im Mittelpunkt, die verschiedenen Gruppierungen mit ihren Vorstellungen und

Wünschen vom Leben in der Gemeinschaft. Toleranz und Rücksichtnahme sind gefragt und stellen immer wieder eine grosse Herausforderung an unsere Gesellschaft. Es ist einfach nicht möglich, eine klare Linie zu ziehen - soll es auch nicht sein! Kompromisse sind gefragt, Kommunikation ist der Schlüssel zu all diesen Problemen. Ich bin überzeugt davon und in der Praxis hat sich dies auch bewährt.

Ich will an dieser Stelle natürlich nicht behaupten, dass es keine Regeln braucht, bei weitem nicht, aber diese sollen als Hilfsmittel eingesetzt werden und nicht als der Weisheit letzter Schluss! Wenn man sich hinter diesen Versteckt kommt man ziemlich schwach daher und gerät sehr schnell in eine sehr fragliche Position.

Wir als Genossenschafter haben da natürlich andere Ansprüche und in der Regel auch die nötigen Ressourcen für deren Umsetzung. Wie schon erwähnt, ist das Personal vor Ort – entsprechend geschult – die wichtigste Voraussetzung. Da geht es natürlich nicht nur um Fachkompetenz, nein, fast noch wichtiger ist das Fingerspitzengefühl, die nötige Sozialkompetenz.

Das Betriebspersonal hat als Instrument die Hausordnung und verschiedenen Reglemente als Hilfsmittel zur Verfügung. Dazu wird natürlich individuell entschieden, wie die Umsetzung der Hausordnung vorstattgehen soll. Dabei sollte das Personal an der Front entscheiden wie weit es gehen soll/kann. Wenn gewisse Grenzen der Kommunikation erreicht sind ist es durchaus angebracht, denn „Ball“ an die Verwaltung zu schieben. Entscheidend sind auch dort die personellen Ressourcen. Immer wieder gibt es Fälle die den möglichen Rahmen sprengen. Soziale Härtefälle – häusliche Gewalt, Scheidungen, Verwahrlosung um einige zu nennen wo dann auch Hilfe von „Aussen“ unumgänglich wird.

Bewährt hat sich, dass bei nachbarschaftlichen Konflikten das Gespräch gesucht wird. Die Parteien an einen Tisch zu bringen – sogenannte Mediation ist der Schlüssel. Sicherlich sehr zeitaufwändig aber oft zum Ziel führend – bei Härtefällen ist der Zuzug von professionellen, entsprechend ausgebildeten Personen unerlässlich.

Dort wo der einzelne Mieter das Problem ist gilt es herauszufinden wo die Ursache liegt. Diverse Abklärungen sind oft von Nöten. Nachfragen bei betroffenen Parteien – Mitbewohnern, Betriebspersonal, Behörden und Angehörigen ist wichtig (ohne dabei das nötige Fingerspitzengefühl zu verlieren).

Wichtig ist immer, zuerst das Gespräch suchen. Auf dem Weg der Kommunikation, sachlich zu argumentieren. Die emotionale „Schiene“ zu meiden. Die Situation analysieren und danach die – wenn nötig – nächsten Massnahmen einzuleiten. Meistens wird in dieser Phase der Grundstein für den weiteren Verlauf der Situation gelegt.

Oft ist auch der Gang zu den zuständigen Behörden wichtig und entscheidend. Spätestens wenn man unsicher wird und die Lage zu eskalieren droht ist dieser Schritt sehr wichtig – muss aber wirklich professionell aufgeleitet werden. Sei das bei rechtlichen Belangen ein Rechtsanwalt oder bei eher sozial gelagerten Fällen eine entsprechende Fachperson im sozialen Bereich. Da sollten Kostenfragen zweitrangig sein.

Aus meiner Erfahrung kann man abschliessend festhalten, dass es (fast) immer eine Lösung gibt die allen Parteien dienlich ist.