

Lehrgang Management von gemeinnützigen Wohnbauträgern 2023/2024
Praxisarbeit von Martin Wenger, Vorstand Genossenschaft [mehr als wohnen](#)

**Unterhaltsplanung auf der Basis einer Konsultation
der Bewohnenden und Gewerbetreibenden
der Genossenschaft [mehr als wohnen](#)**

Zürich, 5. März 2024

Ausgangslage und Motivation

Die Genossenschaft **mehr als wohnen** hat sich Innovation und Forschung auf die Fahnen geschrieben. Das neue Quartier, das Hunzikerareal, erreicht die Ziele der 2000-Watt-Gesellschaft und wurde ausgezeichnet mit dem World Habitat Award. Auch deshalb wurden die 13 Gebäude mit Gewerbeflächen im Erdgeschoss in vielen Bereichen sehr unterschiedlich ausgestaltet und es wurden auch neue Konstruktionsweisen ausprobiert. Zudem hat die Realisierung durch einen Totalunternehmer und die teilweise fehlende Qualitätskontrolle durch die Genossenschaft dazu geführt, dass viele Mängel erst nach Inbetriebnahme entdeckt worden sind.

Infolgedessen erstaunt es nicht, dass gewisse Dinge eben etwas anders oder zumindest am Anfang noch mangelhaft funktionierten. Die Bearbeitung und Behebung der Mängel haben unter anderem zu einer teilweisen Überlastung der Bewirtschaftung bewirkt. Dies wiederum führte bei den Bewohnenden und Gewerbetreibenden zu Frustration und Unzufriedenheit.



Bald ist das Hunzikerareal 10 Jahre alt und eine Unterhaltsplanung steht noch an. Auf Grund von fehlendem Fachwissen in der Verwaltung der Genossenschaft, wird diese Planung voraussichtlich durch eine externe Fachperson erarbeitet werden müssen. Als Bewohnender des Hunzikerareals wurde ich an der Generalversammlung 2023 in den Vorstand gewählt. Seit ich hier wohne, habe ich festgestellt, dass einige der Häuser im Betrieb immer noch bestimmte bauliche oder funktionale Mängel oder unbefriedigende Situationen aufweisen, welche die Benutzenden im Alltag stören. Viele Punkte konnten seit dem Bezug zwar behoben werden, aber eben nicht alle. Mittels einer Konsultation der Bewohnenden und Gewerbetreibenden sollen bei jedem Haus die wichtigsten Punkte gesammelt werden. Diese Punkte werden danach durch die Verwaltung bewertet und der Unterhaltsplanung als Grundlage für die weitere Planung zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen meiner Praxisarbeit habe ich mir die weitere Vorgehensweise überlegt, wie wir als Genossenschaft die Mieterinnen und Mieter, die Hauswarte und die Bewirtschaftung einen Prozess starten können, wo wir einerseits am Ende eine reife Unterhaltsplanung vorliegen haben und andererseits auch die Zufriedenheit der Betroffenen steigern können.

Ein erster Überblick

Als erstes kann auf der folgenden Abbildung ein Beispiel gesehen werden, welches die Unzufriedenheit der Bewohnenden exemplarisch zeigt. Die Petition wurde auf dem «Dorfplatz» gepostet, dem Quartierchat des Hunzikerareals mit aktuell über 600 Mitgliedern. Die Petition ist kürzlich bei der Verwaltung eingereicht worden:

An: Geschäftsstelle und Vorstand der Genossenschaft Mehr als Wohnen

Unnötiger Lärm von Garagenlüftung im autoarmen Hunziker-Areal

Gestartet von
Hausversammlung 106A/B Hunziker-Areal



Liebe Geschäftsstelle und lieber Vorstand von Mehr als Wohnen

Seit über zwei Jahren suchen wir leider erfolglos das Gespräch mit der Geschäftsstelle und fühlen uns nicht ernst genommen. Das wollen wir mit dieser Petition endlich ändern und bringen gemeinsam mit allen Unterzeichner:innen unsere Betroffenheit zum Ausdruck.

Mitten auf dem Werkplatz im Hunziker-Areal in Zürich-Oerlikon steht eine unverhältnismässig laute Lüftung der Tiefgarage.

Zwei Mal pro Tag läuft die Lüftung je 30 Minuten. Abhängig von der Luftqualität läuft die Lüftung zusätzlich – manchmal morgens um 6 Uhr, manchmal abends um 23 Uhr.

Wir fühlen uns von diesem Lärm auf unseren Balkonen sowie in unseren Wohnungen unmittelbar gestört und finden es geradezu absurd, dass mitten in einem autoarmen Quartier eine so laute Lüftung installiert wurde. Das ist aus unserer Sicht ein Planungsfehler.

Niemand kennt die Gebäude so gut, wie die Menschen, welche diese jeden Tag nutzen. Als aktiver und vernetzter Bewohner, der bereits zwei der dreizehn Häuser des Quartiers bewohnt hat, kann ich vorab schon folgende Punkte identifizieren, welche die Mietenden beim Gebrauch der Mietsache teilweise stören und dadurch auch einen Einfluss auf die Behaglichkeit, das soziale Klima oder die langfristige Werterhaltung der Räume und Bauteile aufweisen können:

104 von 200
Unterschriften

Rober F. unterzeichnet 06.02.2024
Boris H. unterzeichnet 28.01.2024
Carm unterzeichnet 26.01.2024

Petition unterzeichnen

Vorname *

Nachname *

E-Mail *

Postleitzahl *

Land

Schweiz

Ich will wissen, wie's weiter geht!
Email-Updates zu dieser Kampagne und weiteren wichtigen Kampagnen von Campax abonnieren.

Unterzeichnen

Deine Daten werden sicher und verschlüsselt übertragen.

Mit Deiner Eingabe akzeptierst Du unsere Bestimmungen zum [Datenschutz](#).

Aussenraum:

- Lüftung Tiefgarage macht zu viel Lärm (siehe Abbildung oben)
- Viel Asphalt in der Umgebung führt zu Überhitzung im Sommer
- Eine populäre Gastronutzung (Ayverdis) führt zu chaotischen Verkehrssituationen weil Autos zu gewissen Zeiten rundum alles vollparkieren
- Abfall- und vor allem Biomüll-Container stinken und sehen auch unschön aus

Treppenhäuser/Untergeschosse:

- Wiederholte Wassereintritte im Untergeschoss
- Hauseingangstüren sind zu schwer für Kinder, Alte und Menschen mit Beeinträchtigung
- Es gibt Häuser, wo Gäste am Abend nicht selber den Aufzug benützen können (Schlüssel erforderlich)
- Schwieriger Zugang mit Velos (Veloräume nur über Aufzug oder steile Einstellhallenrampe erreichbar)
- Zuwenig Veloabstellplätze oder an der falschen Stelle
- Es hallt im Treppenhaus zu stark, man kann sich nicht verstehen

Wohnung:

- Raumtemperatur ist im Winter zu tief (Heizung zu schwach)
- Raumtemperatur ist im Winter zu hoch (Heizung zu stark)
- Überhitzung im Sommer durch fehlenden Sonnenschutz
- Überhitzung im Sommer durch Lüftung mit Zuluft über Fensterschlitze
- Fenster sind undicht bei starkem Wind und Regen
- Es dauert zu lange, bis warmes Wasser kommt, vor allem früh am Morgen
- Gerüche von Nachbarn in der Wohnung durch undichte Leitungsschächte
- Man hört die Nachbarn zu stark durch Wände und Decken
- Zu starker Luftzug in der Wohnung wegen Lüftungsanlage
- Zu schwache Lüftungsleistung, Badetücher trocknen nicht im Bad
- Bei Rauchalarm weiss niemand, wie man die Lüftung ausschalten könnte
- Lärm aus dem Treppenhaus ist zu laut in der Wohnung
- Im Winter gibt es zu trockene Luft (unter 30% Luftfeuchtigkeit)
- Der Verkehrslärm ist zu laut und auch in der Wohnung bei geschlossenen Fenstern hörbar
- Textiler Sonnenschutz macht bei Wind zu viel Lärm
- Doppeltüren zu Zimmern sind beschädigt und verursachen Lärm (Feststellriegel hat Spiel im Loch und scheppert)
- Wunsch nach Anpassung Badewanne zu Dusche oder umgekehrt

Balkone

- Sonnenschutz funktioniert nicht oder fehlt
- Wind- und Wetterschutz ist unbefriedigend
- Es fehlen Steckdosen
- Entlang der Hagenholzstrasse sind Balkone zu stark vom Verkehrslärm belastet

- Balkongeländer verursachen Knackgeräusche bei Temperaturschwankungen

Gemeinschaftsräume

- Die Geschirrspülmaschinen waschen zu langsam
- Stützen mitten im Raum stören die Nutzbarkeit
- Zutritt nur mit manuell programmiertem Schlüssel möglich (Öffnungszeiten Reception)

Es ist sinnvoll, diese Punkte als Grundlage für die weitere Aufarbeitung zu nehmen anstatt mit einer leeren Liste zu beginnen. In einem ersten Schritt sollen diese Punkte mit der Bewirtschaftung und dem Hauswart überprüft und die Liste vertieft und erweitert werden, mit dem Ziel, danach in einem zweiten Schritt in jedem der dreizehn Gebäude einen gut vorbereiteten kurzen Workshop an der jährlichen Hausversammlung mit den Betroffenen durchzuführen.

Vertiefung und Überprüfung mit Hauswart und Bewirtschaftung

Für die Vertiefung und Überprüfung der Punkte durch Hauswart und Bewirtschaftung stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung, die alle genutzt werden können:

1. Analyse Protokolle Hausversammlungen
2. Analyse Schadenmeldungen (Ticketingsystem Flink)
3. Interview und möglicherweise Begehung durch Hauswartung/Bewirtschaftung

Bei der Analyse der bisherigen Protokolle der Hausversammlungen reichen vermutlich die 2-3 vergangenen Jahre aus. Genau so interessant wie die Protokolle sind sicherlich auch die dazugehörigen Rückmeldungen der Verwaltung.

Etwas schwieriger und umfangreicher dürfte die Auswertung der Schadenmeldungen werden, weil es sich vermutlich um grosse Datenmengen handelt mit vielen Wiederholungen.

Eine wichtige Rolle spielen der Hauswart und die Mitarbeitenden der Bewirtschaftung, denn sie kennen die Punkte und können diese einordnen. Bei Unklarheiten kann eine Begehung zudem Klarheit schaffen.

Die gesammelten Punkte sollen in einer Liste gesammelt werden. Idealerweise wird pro Punkt ein Datenblatt erstellt, wo die nachstehenden Kriterien aufgeschlüsselt sind.

- Zuordnung pro Haus, Umgebung oder Tiefgarage
- Frist (dringend, innerhalb eines Jahres oder Wunsch für Zukunft)
- Schwere und Komplexität der Beeinträchtigung
- Mögliche Lösungsansätze
- Kostenstelle einer späteren baulichen oder organisatorischen Massnahme

Viele dieser Punkte können nicht mit einfachen sofortigen Massnahmen behoben werden, denn dann wären sie ja schon längst behoben worden. Deshalb sind die

Lösungsansätze oft komplex oder man ist schon seit Jahren dran und konnte das Problem nicht abschliessend lösen (z.B. Heizung). Mögliche Lösungsansätze sind:

- Einfache bauliche Massnahme organisieren und Problem beheben (z.B. fehlender Sonnenschutz)
- Mit dem «Mangel» leben (z.B. Knackgeräusche der Balkongeländer, weil kein Garantieanspruch mehr besteht und eine Behebung sehr kostenintensiv und dadurch unverhältnismässig wäre)
- Projekt starten, um einer komplexen Problemstellung zuerst genauer auf den Grund gehen zu können (z.B. genauere Messungen bei Heizung und Lüftung, Experte engagieren)
- Wohnungswechsel ist kostengünstiger als bauliche Massnahme (z.B. bei Umbauwunsch Badewanne zu Dusche)

Bei der Kostenstelle ist es auch für die spätere Kommunikation mit den Bewohnenden und Gewerbetreibenden wichtig, dass unterschieden wird, welches die Auswirkungen sind:

- a) Instandhaltung/Unterhalt/Reparaturen
Die Massnahmen können sofort umgesetzt werden und sind bereits budgetiert unter Unterhalt/Reparaturen. Diese Massnahmen sind werterhaltend und haben normalerweise keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Mietzinse.
- b) Erneuerungen werden finanziert aus dem Erneuerungsfonds und sind auch nicht wertvermehrend, werden aber eigentlich erst am Ende der Lebensdauer getätigt, ansonsten belasten sie das Budget der Genossenschaft stärker als geplant und können so indirekt langfristig mietzinsrelevant werden.
- c) Wertvermehrende Investitionen müssen als zusätzliche Bau-/Anlagekosten aktiviert werden und sind dadurch Mietzinsrelevant. Im Idealfall kann den Bewohnenden und Gewerbetreibenden mit einem einfachen Rechnungsbeispiel erläutert werden, wie die Auswirkungen auf die Mietzinse sind.
- d) Belastung des Mieters für Anpassungswünsche, welche zwar möglich sind, aber nicht durch die Genossenschaft bezahlt werden (z.B. Steckdose auf dem Balkon).

Der Aufwand für die Erfassung der vielen Punkte und die detaillierte Aufschlüsselung lohnt sich schon nur deshalb, weil so die an der Hausversammlung teilnehmenden Personen ernst genommen werden, indem bisherige Anliegen schon sichtbar und erfasst sind und man nicht bei null beginnen muss.

Workshop an der jährlichen Hausversammlung mit Bewohnenden und Gewerbetreibenden

Das Ziel dabei ist, einen noch differenzierteren Gesamtüberblick zu erhalten, welcher dann bei der Planung der zukünftigen baulichen Massnahmen als Grundlage dienen soll.

Es ist theoretisch nicht unbedingt erforderlich, dass die Verwaltung selber an allen Hausversammlungen selber teilnimmt und den Workshop durchführt. An der ersten Hausversammlung und bei besonders schadengeplagten Häusern ist es aber wichtig, dass eine Person der Verwaltung präsent ist. Dort, wo die Hausversammlungen schon heute durch die Mietenden in Selbstorganisation veranstaltet werden, kann das Stimmungsbild selbstständig eingeholt werden, wenn die Verwaltung die aufbereitete Liste mit den Punkten mit Zusatzinformationen zur Verfügung stellt. Natürlich würde die Anwesenheit eines Mitgliedes der Verwaltung (Bewirtschaftung, Partizipation, Vorstand oder Geschäftsleitung) sicherlich in den meisten Fällen begrüsst. Der Ablauf des Workshops könnte wie folgt aussehen:

1. Einführung (was bisher geschah)
2. Einordnung der Konsultation (keine Mitbestimmung)
3. Liste mit Punkten wird vorgestellt
4. Es können neue Punkte hinzugefügt werden
5. Die Punkte werden bewertet durch die Anwesenden
6. Kurze Zusammenfassung, wichtigste Punkte festhalten, Priorisierung
7. Ausblick (wie weiter)

Bei der Vorstellung der Punkte können bereits zusätzliche Informationen vermittelt werden, welche aus den Datenblättern der Punkte ersichtlich sind.

Die Bewertungsliste könnte wie folgt aussehen, wenn alle Teilnehmenden eine bestimmte Anzahl farbige Punkte zur Bewertung erhalten:

Problematik	Beschreibung Punkt 1	Beschreibung Punkt 2	Beschreibung Punkt 3	Beschreibung Punkt 4
gross				
eher gross				
mittel				
eher schwach				
schwach				

Es ist zu beachten, dass diese Bewertungsmethode zwar sehr einfach und beliebt ist. Herdentrieb, Gruppenhierarchien, Ängste und Vorurteile können jedoch die Bewertung beeinflussen. Deshalb ist das Resultat als grobes Stimmungsbild zu betrachten und nicht als exakte und vergleichbare Bewertung.

Beim Ausblick ist es wichtig, dass von Anfang an klar ist, bis wann eine Rückmeldung der Verwaltung zu den Punkten erfolgen wird. Da nicht alle Massnahmen alle Gebäude betreffen, soll die Rückmeldung auf jedes Gebäude individuell angestimmt erfolgen. Dabei darf eine Übersicht der bereits eingeleiteten und geplanten Massnahmen nicht fehlen.

Vorbereitung Umsetzung Massnahmen und Unterhaltsplanung

Parallel zu den Workshops an den Hausversammlungen müssen die Unterlagen für die externe Fachperson aufbereitet werden, welche die Unterhaltsplanung für die Genossenschaft erarbeiten wird:

- Grundbuchauszug, Katasterplan
- Baurechtsvertrag/Kaufvertrag
- Pläne (PDF-, DWG-Format, ev. IFC-3D-Modell), von Architektur/Statik/Gebäudetechnik/Umgebung
- Schemata Haustechnik
- Unternehmerliste, Garantiescheine
- Beschriebe von Anlagen, Konstruktionen und Materialien
- Bedienungsanweisungen, Betriebshandbücher
- Inbetriebsetzungsprotokolle, Unterhaltskontroll-Protokolle
- Gebäudeversicherungsausweise
- Wartungsverträge (Aufzug, Waschmaschinen, PV-Anlage, Dach, Umgebung, Brandschutzkomponenten, automatische Tore etc.)
- Aktuelle Brandschutz-Unterlagen (Pläne, Beschriebe)
- Schutzraum-Dokumentation
- Unterlagen Sicherheitsbeauftragte (falls vorhanden)
- Berechnungen Flächen/Volumen, Wohnungsspiegel
- Bauabrechnung (idealerweise aufgeschlüsselt nach Haus und BKP)
- Chronologische Auflistung bisheriger Massnahmen mit Beschrieb/Kosten

Zusammen mit den Resultaten der Workshops bilden die oben genannten Dokumente die Grundlage für eine solide, mit den Bewohnenden und Gewerbetreibenden abgestimmte, Unterhaltsplanung. Dabei handelt es sich um die langfristige Planung pro Gebäude, damit eine umfassende Ressourcenplanung der Genossenschaft vorgenommen werden kann.

Schlusswort

Ich bin überzeugt, dass wir mit dem beschriebenen Vorgehen einerseits die Zufriedenheit der Mietenden erheblich steigern können, weil wir uns gut vorbereitet mit den Anliegen und Problemen, welche die Häuser teilweise aufweisen, auseinandersetzen und andererseits so die besten Voraussetzungen schaffen, um aus alten Fehlern zu lernen und die Gebäude im Rahmen der bevorstehenden Unterhaltsplanung so zu modifizieren, dass die Behaglichkeit, das soziale Klima oder die langfristige Werterhaltung der Räume und Bauteile verbessert werden kann.