

Sozialmanagement

Die FLÜWO-Verhaltensfibel – Eine Gebrauchsanleitung für gute Nachbarschaft

Gemeinsam mit einer Gruppe von Mietern hat die FLÜWO Bauen Wohnen eG „Eine Gebrauchsanleitung für gute Nachbarschaft“ entwickelt. Die FLÜWO-Verhaltensfibel gibt in Anlehnung an die Hausordnung Tipps und Empfehlungen rund um das Mietverhältnis und ein harmonisches Zusammenleben unter Nachbarn. Toleranz und Rücksichtnahme statt starrer Regeln Die Hausordnung ist ein wichtiges Regelwerk, um das Zusammenleben in einer Hausgemeinschaft zu erleichtern. In der FLÜWO-Hausordnung als Bestandteil des Mietvertrags sollen bewusst nur die wichtigsten Themen angesprochen werden, zumal eine gute Nachbarschaft besonders von Toleranz und Rücksichtnahme und nicht von starren Regeln geprägt ist.



Sicherheit im Treppenhaus
Grafik STOLPUNDFRIENDS

Die von der Genossenschaft neu herausgegebene Verhaltensfibel soll die Umsetzung der Hausordnung erleichtern und bei den Mietern für den Dialog mit den Nachbarn werben. So werden in der Verhaltensfibel einerseits die Regelungen der Hausordnung näher erläutert, andererseits auch zusätzliche Verhaltensempfehlungen rund um eine gute Nachbarschaft gegeben. Farbige Abbildungen beschreiben auf humorvolle Weise typische Konfliktsituationen in einer Hausgemeinschaft, ein Stichwortverzeichnis hilft bei der Suche nach Hilfestellungen für eine bestimmte Situation.

Farbige Abbildungen
beschreiben die möglichen
Konflikte

Gründe

Im Laufe der Zeit waren immer wieder Anpassungen der Hausordnung für FLÜWO-Hausgemeinschaften erforderlich und somit mehrere gültige Fassungen innerhalb der Mieterschaft im Umlauf. Eine Voraussetzung für ein harmonisches Zusammenleben ist jedoch, dass alle Mieter die gleichen Rechte und Pflichten haben. Aus diesem Grund hat die Genossenschaft die Hausordnung überarbeitet und eine für alle gültige, einheitliche Hausordnung entwickelt. Mit der Überarbeitung der Hausordnung entstand die Idee, zusätzlich eine Verhaltensfibel zu erstellen. Nina Weigl, Leitung Bestandsmanagement, nennt einen weiteren Grund: „Die FLÜWO fühlt sich als Genossenschaft in besonderem Maße dem Wohle ihrer Mitglieder verpflichtet. Wir erhoffen uns, mit der Fibel einen Anstoß zu mehr Dialogbereitschaft innerhalb der Nachbarschaften in unseren Häusern zu geben und damit das Miteinander zu stärken.“ Analyse der Konfliktfälle gibt die Struktur vor Die Grundlage der Fibel bildete die Analyse der Konfliktfälle aus dem im CRM-System integrierten Beschwerdemanagement der Genossenschaft. Gemeinsam mit der Workshop-Gruppe aus dem FLÜWO-Mehrgenerationenhaus in Stuttgart-Rot wurden weitere Fälle gesammelt und in Kleingruppen Lösungsansätze erarbeitet. In einem nächsten Schritt wurden diese Lösungsansätze mit den Vorstellungen der Genossenschaft zusammengeführt und damit die Struktur der Fibel bestimmt.



Über FLÜWO Bauen Wohnen eG

Die FLÜWO Bauen Wohnen eG wurde am 6. August 1948 gegründet und bietet heute ihren Mitgliedern rund 8.700 Mietwohnungen in 23 Städten und Gemeinden in Baden-Württemberg und im Raum Dresden. Die FLÜWO ist als Genossenschaft von Interesseneinflüssen Dritter unabhängig und nur dem Wohl ihrer etwa 9.900 Mitglieder verpflichtet. Voraussetzung für die Anmietung einer Wohnung ist die Mitgliedschaft in der Genossenschaft. Im Rahmen der Mitgliedschaft haben die Mieter Anteile im Wert von rund 14,7 Millionen Euro am Unternehmen gezeichnet. Weitere Informationen unter www.fluewo.de

Wenn Kinder auf dem Rasen spielen Grafik STOLPUND-FRIENDS

FLÜWO-Mieter von Beginn an dabei

Besonders wichtig für die Genossenschaft war es, die Mieter und das FLÜWO-Sozialmanagement von Beginn an in die Konzeption der Verhaltensfibel miteinzubeziehen. Vorstand Rainer Böttcher sagt

dazu: „Die Zusammenarbeit mit der Workshop-Gruppe aus unserem Mehrgenerationenhaus war wichtig und gewinnbringend für die Erstellung der Verhaltensfibel. Schließlich wissen unsere Mieter am besten, welche Herausforderungen im Miteinander auf einen warten, wenn viele Menschen unter einem Dach leben. Zudem erreichen wir so eine höhere Akzeptanz der Verhaltensempfehlungen bei unseren Mietern.“

Die Mitglieder haben die Fibel miterarbeitet

Grillen auf dem Balkon oder der Terrasse

Es spricht nichts gegen das Grillen mit einem Elektro- oder Gasgrill auf dem Balkon und der Terrasse, allerdings in einem zumutbaren Maße.

Daher gilt auch hier: Bitte nehmen Sie Hinweise Ihrer Nachbarn ernst.

Treffen Sie Absprachen mit Ihren Nachbarn, sodass die Fenster rechtzeitig geschlossen werden können und Ihre Nachbarn nicht durch die Rauchentwicklung gestört werden. Sofern Sie Ihre Nachbarn nicht persönlich antreffen, nutzen Sie die Vorlage für einen Aushang aus unserem Mieterportal:

<https://fluewo-crmportal.aareon.com>

Blumenkästen am Balkon

Die Hausordnung erlaubt das Anbringen von Blumenkästen, sofern sichergestellt ist, dass hierdurch niemand zu Schaden kommt.

Damit Ihre Pflanzen wachsen und gedeihen, benötigen diese natürlich ausreichend Wasser. Bitte achten Sie aber im Rahmen der Blumenpflege darauf, dass Ihre Nachbarn nicht durch Gießwasser oder herabfallende Pflanzenreste gestört werden. Hier hilft mäßiges Gießen oder die Verwendung von Pflanzgefäßen mit einem Wasserspeicher (ohne Ablauföffnung).

Rauchen

Rauchen in der Wohnung, auf dem Balkon oder der Terrasse ist nicht untersagt. Dennoch appellieren wir an dieser Stelle auf gegenseitige Rücksichtnahme. Denn: „Des einen Freud ist des anderen Leid“.

Sofern es zu Konflikten kommt, kann ein Gespräch unter Nachbarn auch hier zu einer allgemein verträglichen Lösung führen.

Längere Abwesenheit

Hinterlassen Sie Ihre Telefonnummer bei einem Ihrer Nachbarn, sodass Sie im Notfall wie beispielsweise einem Wasserschaden informiert werden können.

Notfälle

Bei einem Heizungsausfall, einem Wasserschaden oder Ähnlichem außerhalb der Geschäftszeiten helfen Ihnen unsere Notfallnummern weiter. Diese sind im Eingangsbereich Ihres Hauses angebracht.

Aber auch die FLÜWO ist rund um die Uhr telefonisch für Sie da.



Überwiegend positive Reaktionen

Nach dem Versand der Verhaltensfibel an ihre rund 8.700 Mieter erhielt die FLÜWO eine Vielzahl an Rückmeldungen. Der überwiegende Teil der Mieter war erfreut, dass in der Verhaltensfibel immer wiederkehrende Themen allgemeinverständlich erläutert werden und der Dialog unter den Nachbarn vor eine Beschwerde an die Genossenschaft gestellt wird. Auch haben einige Mieter den Erhalt der Verhaltensfibel als Anlass genommen, der Genossenschaft Missstände innerhalb ihrer Hausgemeinschaft mitzuteilen. Dies wird von der FLÜWO ausdrücklich begrüßt, selbstverständlich steht sie nach wie vor als Ansprechpartner zur Verfügung, wenn ein Dialog nicht möglich oder nicht gewünscht ist.

Dominik Ottmar