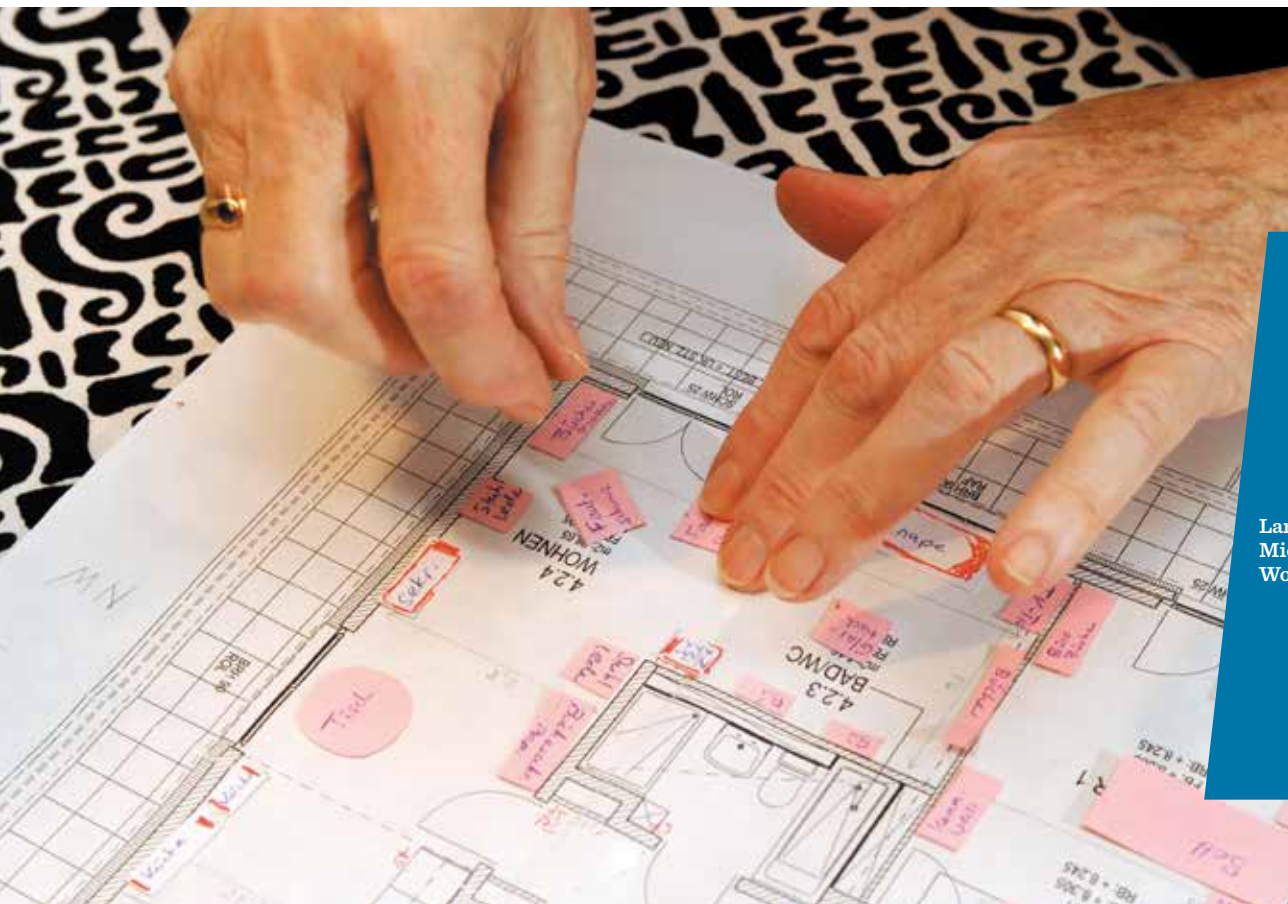


# HILFE BEI ENTMIETUNGEN

Entmietungsprozesse sind für alle Beteiligten eine anspruchsvolle Aufgabe. Der SVIT Zürich hat in Zusammenarbeit mit der Age-Stiftung und Branchenvertretenden einen «Orientierungsrahmen für sozialverträgliche Entmietungsprozesse» entwickelt. TEXT – JOËLLE ZIMMERLI\*



Langjährige Mieterin auf Wohnungssuche.

BILD: URSULA MEISSER

## HERAUSFORDERUNG FÜR MIETER

Bei der Erneuerung des Gebäudebestands kann nicht immer verhindert werden, dass Mieterinnen und Mieter ihre Wohnungen verlassen müssen. Die dafür notwendigen Entmietungsprozesse stellen insbesondere langjährige Mieter und Personen, die ein finanziell beschränktes Budget zur Verfügung haben, vor Herausforderungen. Der «Orientierungsrahmen für sozialverträgliche Entmietungsprozesse» zeigt Eigentümern und Liegenschaftsverwaltungen auf, wie sie ihre Mieter begleiten können. Der «Orientierungsrahmen» beschreibt, wie Entmietungsprozesse gestaltet werden können, welche Entscheidungen Eigentümer treffen müssen, wie Liegenschaftsverwaltungen die Mieter unterstützen können und wann sie Kooperationspartner brauchen.

“  
**EIN SOZIALVERTRÄGLICHES VORGEHEN HÄNGT VON VIELEN FAKTOREN AB.**  
”

## ABHÄNGIGKEITEN

Ein sozialverträgliches Vorgehen hängt von vielen Faktoren ab: von der Situation auf dem Wohnungsmarkt, der Zusammensetzung der Mieterschaft, der Grösse des Projekts und der Verfügbarkeit von Ersatzwohnungen. Eine wichtige Rolle spielen auch die Haltung und Kommunikationskultur der Eigentümer. Das bedeutet nicht nur, dass Eigentümer und Liegen-

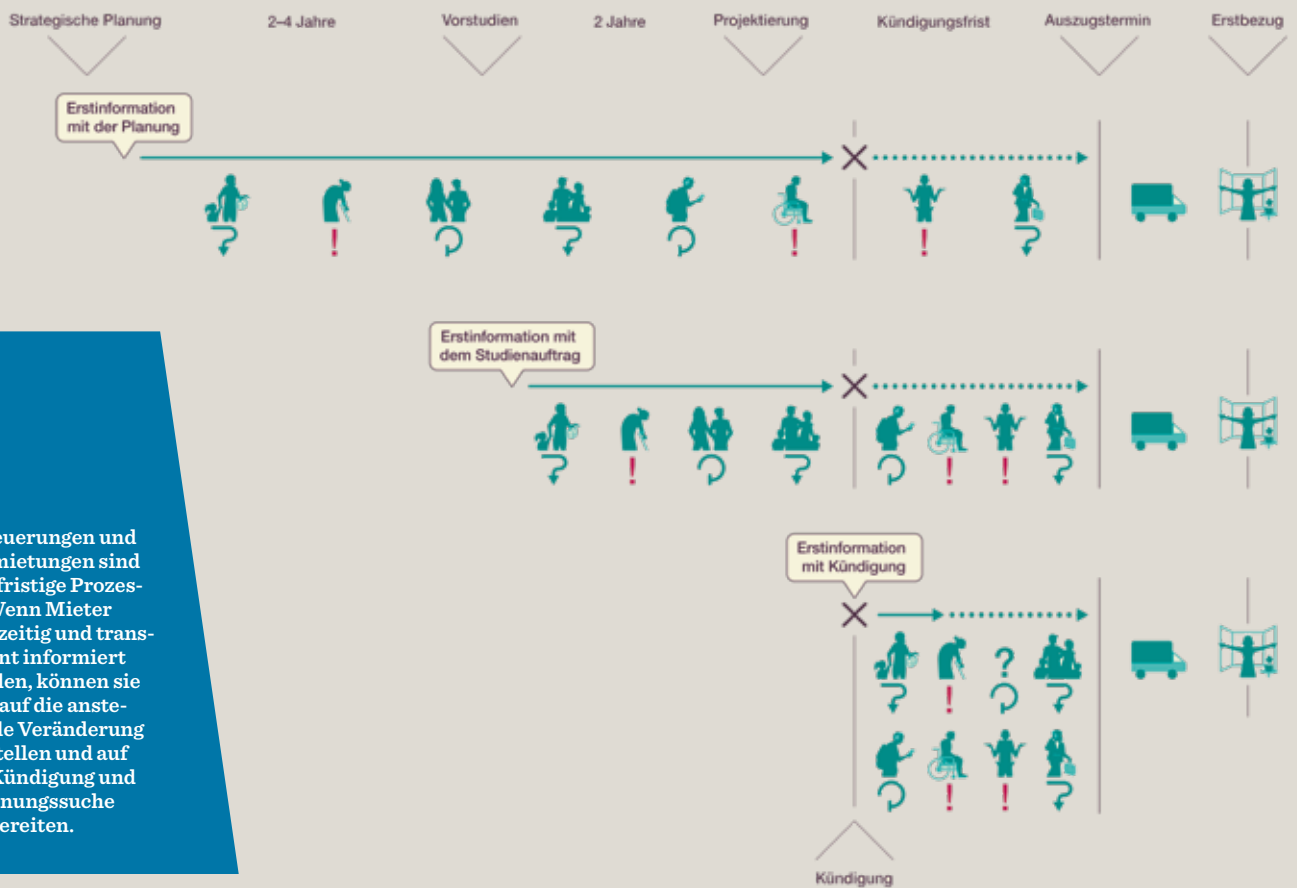
schaftsverwaltungen Prozesse entwickeln müssen, die zu ihnen passen, sondern auch, dass diese Prozesse für jedes Objekt wieder überprüft und bei Bedarf angepasst werden müssen. Drei Aspekte stellen sich für sozialverträgliche Entmietungsprozesse als besonders wichtig heraus: das Informations- und Kommunikationskonzept, Kooperationen mit Partnern und ein Angebot an Ersatzobjekten.

## INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Die grosse Mehrheit der Mieter verhält sich in Entmietungsprozessen kooperativ. Damit sie im Prozess eine aktive Rolle übernehmen können, sind sie auf Informationen und Prozesssicherheit angewiesen: Wenn Mieter wissen, woran sie sind, können sie entscheiden und handeln. Unsicherheit und Informationslücken fördern Spekulationen und Gerüchte. Mieter verbleiben in unangenehmen ungewissen Situationen. Für den Entmietungsprozess bedeutet dies, dass erste Informationen vermittelt werden sollten, sobald Vorabklärungen abgeschlossen und erste Entscheidungen getroffen worden sind. Die Kommunikation muss dabei in ein Gesamtkonzept eingebunden werden: Eigentümer und Liegenschaftsverwaltung müssen von ▶

## ORIENTIERUNGSRAMMEN FÜR ENTMIETUNGEN

Grafik: Anamorph



Erneuerungen und Entmietungen sind langfristige Prozesse. Wenn Mieter frühzeitig und transparent informiert werden, können sie sich auf die anstehende Veränderung einstellen und auf die Kündigung und Wohnungssuche vorbereiten.

Anfang an einen Plan haben, wann, zu welchem Zeitpunkt und mit welchen Mitteln sie welche Inhalte kommunizieren wollen.

Es gibt aus juristischer Sicht gute Gründe, Mieter erst mit einem Kündigungsschreiben über den Entmietungsprozess zu informieren: Wer weiss, dass eine Kündigung ansteht, kann Schutzbestimmungen im Mietrecht taktisch ausspielen und Projekte verzögern. Gleichzeitig nimmt eine späte Kommunikation allen anderen Mietern die Möglichkeit, sich auf die anstehende Veränderung einzustellen und proaktiv nach Lösungen zu suchen. Gerade Personen, die in sehr langen Mietverhältnissen sind, dadurch eine starke emotionale Bindung zur Wohnung und dem Wohnumfeld haben und wenig Erfahrung mit der Wohnungssuche haben, brauchen Zeit, um sich auf Veränderungen einzulassen. Zeit brauchen auch Personen mit beschränkten finanziellen Möglichkeiten, die an stark nachgefragten Wohnungsmärkten eine neue Wohnung suchen.

### KOOPERATIONEN

Eigentümer und Liegenschaftsverwaltungen müssen Entmietungsprozesse nicht im Alleingang durchführen. Gerade für die Unterstützung und Be-

“  
**EIGENTÜMER  
UND LIEGEN-  
SCHAFTSVER-  
WALTUNGEN  
MÜSSEN ENT-  
MIETUNGS-  
PROZESSE  
NICHT IM  
ALLEINGANG  
DURCH-  
FÜHREN.**  
“

gleitung von Härtefällen lohnen sich Kooperationen mit professionellen Dienstleistern aus dem sozialen Bereich oder mit Ansprechpartnern in den Gemeindeverwaltungen. Im Umgang mit langjährigen, insbesondere älteren Mietern helfen persönliche Gespräche und der Einbezug der Angehörigen bei der Lösungsfindung.

Die sozialen Kosten von Entmietungsprozessen lassen sich auch über die normale Umzugsfluktuation abfedern. Wenn Entmietungsprozesse absehbar sind, können Wohnungen über Kooperationspartner befristet vermietet werden. Dankbare Abnehmer sind Vereine oder Stiftungen, die Wohnraum an junge Menschen vermitteln oder auf Zwischennutzungen spezialisiert sind. In grossen und komplexen Entmietungsprozessen können Kooperationspartner nach dem Kündigungsschreiben auch als neutrale Ansprechpersonen eingesetzt werden, die Mieter beraten und im Veränderungsprozess begleiten. Welche Kooperationspartner beigezogen werden können, hängt von der Mieterstruktur ab. Eine Auslegung der bestehenden Mietverhältnisse hilft, die Bedürfnisse und den Unterstützungsbedarf der Zielgruppen einzuschätzen: mit einer jungen Mieter-

schaft können andere Massnahmen ergriffen werden als mit einer langjährigen älteren Mieterschaft.

### ERSATZOBJEKTE

Eigentümer sind gesetzlich nicht verpflichtet, ihren Mietern Ersatzobjekte anzubieten oder sie bei der Wohnungssuche zu unterstützen. Beides sind aber wichtige Beiträge für sozialverträgliche Entmietungsprozesse. Obwohl Eigentümer mit grossen, regional konzentrierten Portfolios bei der Bereitstellung von Ersatzobjekten klar im Vorteil sind, haben auch Eigentümer mit kleinen oder regional verstreuten Portfolios Optionen. Liegenschaftsverwaltungen, die Entmietungsprozesse im Mandat durchführen, können auf Wohnungen in ihrem betreuten Wohnungsportfolio zurückgreifen, weiter können Liegenschaftsverwaltungen oder Eigentümer miteinander kooperieren, insbesondere bei der Vermittlung von preisgünstigen Wohnungen an Haushalte mit besonderen Bedürfnissen oder tiefen Einkommen.

### BEGRENZTE EINFLUSSMÖGLICHKEITEN

Entmietungsprozesse erfordern Veränderungsbereitschaft, sind von persönlichen Schicksalen geprägt und werden gern politisiert. Unkooperative Mieter und

negative Schlagzeilen lassen sich auch mit dem vorbildlichsten Vorgehen nicht immer verhindern. Der Erfolg und die Sozialverträglichkeit von Entmietungsprozessen sollten deshalb nicht an Einzelfällen gemessen werden, sondern an der Bereitschaft, möglichst gute Lösungen für möglichst viele Mieter zu finden. Der «Orientierungsrahmen für sozialverträgliche Entmietungsprozesse» und die sechs Best-Practice-Beispiele zeigen auf, wo Handlungsspielräume bestehen und wie die Branche zur sozial nachhaltigen Erneuerung des Gebäudebestands beitragen kann. ■

#### WEITERE INFORMATIONEN

Link zu «Orientierungsrahmen» und Best Practice:

[www.svit-zuerich.ch/entmietungsprozesse](http://www.svit-zuerich.ch/entmietungsprozesse)

Der SVIT Zürich veranstaltet Brown Bag-Meetings zum Erfahrungsaustausch:

Ort: PHZH, Lagerstrasse 2, Zürich

Uhrzeit: Jeweils 12.00 bis 13.30 Uhr, inklusive Verpflegung

Daten und Themen:

- Mittwoch, 30. März 2022, Abstimmung mit Eigentümern
- Dienstag, 26. April 2022, Kommunikation mit Mietern
- Mittwoch, 1. Juni 2022, Umgang mit Härtefällen

Die Kurse richten sich an alle SVIT-Mitglieder der Schweiz.



**\*DR. JOËLLE  
ZIMMERLI**

Die Autorin ist  
Geschäftsführerin der  
Zimraum GmbH.

ANZEIGE

DACHCOM

**Ja, ich will.  
Sanieren  
für die Zukunft.**

 [flumroc.ch/jaichwill](http://flumroc.ch/jaichwill)

