

## Wohnungsbegehung

Kurze Zeit nach der offiziellen Informationsveranstaltung begannen die angekündigten Besichtigungen der Wohnungen des hohen Hauses der Fahrstuhlforschung. Eine Bewohnerin, im Folgenden D. genannt, hatte mich gefragt, ob ich bei diesem Termin dabei sein wollte. In Begleitung zweier Techniker erschienen eine Dame und ein Herr von der städtischen Wohnungsbaugesellschaft. Während des Gesprächs hielt ich mich im Hintergrund, hörte zu und machte mir Notizen:

Er: *Ich hätte gerne erstmal ein paar Fragen an Sie. Sie wohnen alleine in der Wohnung jetze? Also, Sie sind der Hauptmieter und Sie wohnen alleine?*

(Die Dame telefonierte derweil noch)

D.: *Ja, das bin ich. Ich fände es interessant zu hören, wohin man denn umgezogen wird? Was wäre, wenn ich mit der Ausweichwohnung nicht einverstanden wäre?*

Er: *Können Sie sich denn selbst unterbringen?*

D.: *Ich spiele mit dem Gedanken, ja.*

Er: *Wir würden Ihnen dann eine Pauschale zahlen.*

D.: *Die ich sehr niedrig finde!*

Er: *Nö! Die ist nicht verhandelbar. Wir zahlen eine Pauschale von 300,- Euro.*

(Die Dame war immer noch am Telefonieren. Mehrmals ging sie derweil ein und aus.)

D.: *Und wenn ich die Ausweichwohnung wähle? Wie ist es da mit den Kosten?*

Er: *Maximal zahlen Sie das, was sie hier zahlen. Wenn Sie nicht damit einverstanden sind, was ich Ihnen vorschlage, dann müssen wir drüber reden.*

D.: *Ich sehe es ja auch, wie es ist hier im Haus ist ... die älteren Leute ...*

Er: *Muss es unbedingt hier im Umfeld sein?*

D.: *Was gibt es denn da?*

(Die Dame hat das Telefonieren beendet und schaltet sich ein.)

Sie: *Schöneberg oder Wassertorkiez.*

D.: *Verstehe.*

Sie: (halb zu den Technikern gewandt, die dies und jenes in der Wohnung in Augenschein nahmen): *Wir müssen prüfen, ob da noch schwarzer Kleber drunter ist.*

Er: *Wir würden Ihnen da PVC draufmachen.*

D.: *Das möchte ich nicht.*

Er: *Pech! Das entscheidet der Eigentümer.*

Sie: *Erstmal müssen wir schauen, ob er raus muss.*

Er: *Wir würden dann aber PVC legen.*

Sie: *Ich denke, da können wir uns einigen. Das müssen wir noch klären.*

Er: *Wollen sie das Telefon, Internet umstellen? Wir würden Ihnen die monatlichen Kosten erstatten, sodass Sie die Verträge nicht ändern müssen. Sie kommen weiterhin an ihren Briefkasten ran. Sie können das nutzen. Postnachsendeantrag wird erstattet. Erstattungsgeschichten machen wir dann per Rechnung. Um den Umzug müssen Sie sich nicht weiter kümmern.*

Techniker: *Es fehlt eine Tür.*

D.: *Die ist im Keller.*

Er: *Das sind die Punkte, über die wir mit Ihnen eine individuelle schriftliche Vereinbarung treffen wollen. Wenn Sie jetzt noch andere Fragen ...*

D.: *Wie sehen die Fenster dann aus?*

Er: *Durchgängige große Fenster.*

Sie: *Auf die Plastikfenster darf nichts aufgeschraubt werden.*

D.: *Da muss ich mich also um neue Vorhänge kümmern?*

Er: *Nach Rechnungsprüfung kann das erstattet werden. Nee, da werden wir dann drüber reden.*

D.: *Können meine silbernen Wände in der Küche so bleiben?*

Sie: *Schwierig, wir müssen ja den Schacht öffnen.*

Er (lacht): *Echt Silber?*

Sie: *Farbe entschädigen wir nicht.*

Techniker: *Wir können das mit aufnehmen, es ist aber extrem unwahrscheinlich, dass das nachher beim Maler ankommt.*

D.: *Und es gibt dann eine schriftliche Festlegung, für die neue Miete?*

Sie: *Ja, da haben Sie dann eine Sicherheit.*

Er: *Die Zustimmung müssen Sie jetzt unterschreiben. Sonst müssen wir klagen. Sonst müssen wir den Rechtsweg einschlagen. Das ist Quatsch, das ist ja Quatsch. Wir haben Sie darauf vorbereitet, was wir wollen.*

D.: *Wichtig wäre, dass das was wir jetzt besprechen, auch schriftlich festgehalten wird.*

Er: *Ich muss Ihnen noch was anderes sagen. Wir haben jetzt 90% Zustimmung.*

D.: *Es ist schon wichtig, dass unser Gespräch festgehalten wird.*

Sie: *Das geht jetzt noch nicht.*

D.: *Ich bestehe darauf, dass ich etwas schriftlich bekomme!*

Er: *Wir müssen das trennen. Ich denke, Sie sind ja nicht dagegen.*

Sie: *In Ordnung! Schreib's hier drauf. (Holt ein Blatt Papier hervor.)*

Er: *Nee, wir machen es auf der Rückseite.*

Sie: *Höhe der Miete, Höhe der Entschädigung, Zwischenumsetzung, Erstattung. Und das unterschreiben wir beide.*

Er: *Das würde ich jetzt so schreiben.*

Sie: *Und wir schicken ihnen dann eine Kopie davon.*

D.: *Ich finde, wir sind zu einem schönen Ergebnis gekommen.*

Er: *Wir machen es jetzt einfach. Es können sich manche Sachen immer ändern ...*

Ein Moment der Stille. Der Herr notiert die zusätzlichen Punkte auf der Rückseite des Dokuments. Dann reicht er es D.

D.: *Die Höhe der Miete – ist das so wie angekündigt?*

Beide gleichzeitig: *Ja!*

D.: *Sind Sie denn morgen im Haus? Ich bin gerade verunsichert.*

Er: *Ich weiß nicht warum. Die Bedenkzeit ist abgelaufen. Wir brauchen das schriftlich.*

D.: *Ich möchte das nicht jetzt sofort unterschreiben.*

Sie nickt ihm beschwichtigend zu.

Er: *Dann sehen wir uns am Donnerstag wieder. Dann machen wir einen Termin. Dann kommen wir um achte hier vorbei. Meinnetwegen können sie sich nochmal erkundigen.*

Die Organisation derart umfassender Sanierungsarbeiten unter Berücksichtigung verschiedener Interessen und verbunden mit individuellen Vereinbarungen ist eine gewaltige Aufgabe – daran besteht kein Zweifel. Doch zu einer Sternstunde der Diplomatie geriet dieses Treffen anlässlich der Wohnraumbesichtigung wahrlich nicht. Wie in diesem Prozess wohl umgegangen wurde mit Bewohnerinnen und Bewohnern, die sich weniger gut in der Lage sahen, ihre Ansprüche zu vertreten oder die vielleicht aufgrund sprachlicher Barrieren nur bedingt verstanden, worum es ging? Es allen recht zu machen, darum konnte es nicht gehen. Trotzdem wäre eine Kommunikation, die klarer verständlich machte, was geschehen würde und wie viel Spielraum die Wünsche des Einzelnen bekommen konnten, sicher auch auf weniger konfrontative Weise möglich und für alle Beteiligten zielführender gewesen. Verständnis für „Alltagsdiplomatie“, wie Sennett sie nennt, wäre nützlich gewesen, um die Zusammenarbeit von Akteurinnen und Akteuren, die einander nicht verstehen, zu begünstigen.<sup>79</sup>

79 Sennett R. (2012): 50.