

## **Merkblatt Ombudsstelle der Baugenossenschaft mehr als wohnen**

2019 beriet der Vorstand über die Möglichkeit und Wahl einer unabhängigen Ombudsstelle für mehr als wohnen. Diese soll dabei helfen, Konflikte in der Nachbarschaft, aber auch zwischen Bewohnenden und den verschiedenen Gremien und Organen zu bearbeiten. Der Vorstand hat eine fachliche Beratung beigezogen und die Schaffung einer Ombudsstelle beschlossen.

### **Ziel**

Die Ombudsstelle leistet als externe und allparteiliche Fachstelle einen Beitrag zur Lösung von Konflikten innerhalb der Baugenossenschaft mehr also wohnen. Es können dies Konflikte sein zwischen Bewohnenden oder hier Arbeitenden, zwischen Quartiergruppen und Allmendkommission, zwischen Bewohnenden und Geschäftsstelle/Vorstand sowie für Mitarbeitende mit ihrer Arbeitgeberin. Dabei sollen Lösungsansätze frühzeitig erkannt, einvernehmliche Lösungen beschleunigt, kontraproduktive Auseinandersetzungen vermieden sowie konstruktive Konflikt(lösungs)-kulturen gefördert werden.

### **Funktion**

Die Ombudsstelle steht als unabhängige Beratungs- und Vermittlungsstelle allen Personen und Gremien mit einem Bezug zur Baugenossenschaft mehr als wohnen offen, namentlich Genossenschafter/innen, Mieter/innen, Arbeitnehmer/innen, Mitgliedern von Gremien.

### **Vorgehen**

Die Dienste der Ombudsstelle können per E-Mail, per Brief oder Telefon sowie in offenen Sprechstunden angefragt werden. Diese werden im Hunzikernetz und in den Rundschreiben ausgeschrieben. Die Ombudsstelle entscheidet, ob sie für den Fall zuständig ist. Falls dies zutrifft, nimmt sie in geeigneter Weise ihre Beratungstätigkeit auf. Falls sie sich als nicht zuständig betrachtet, teilt sie dies der anfragenden Partei schriftlich mit.

### **Arbeitsweise**

In der Regel läuft eine Anfrage auf eine Beratung der Hilfesuchenden, oder auf eine Mediation hinaus. Die Erfahrung zeigt, dass es sich lohnt, bei Konflikten die Hilfe einer unabhängigen Stelle zu holen. Eine Mediation setzt voraus, dass sich die Konfliktparteien freiwillig an der Konfliktlösung beteiligen. Die Ombudsstelle kann vermitteln, den Konflikt zu lösen ist aber immer Sache der Konfliktparteien. Die Ombudsstelle hat bei ihrer Tätigkeit keine Entscheidungskompetenz und ist nicht befugt, einer Partei Anweisungen zu erteilen.

Auf anonyme Anfragen tritt die Ombudsstelle nicht ein. Sie kann die Behandlung eines Falls ablehnen, muss diese aber in jedem Fall begründen.

Die Ombudsstelle berät die anfragenden Personen. Mit deren Einverständnis bzw. auf deren Wunsch kann sie zwischen den Konfliktparteien vermitteln. Dazu ist ihr von der Genossenschaft her vollständige Akteneinsicht zu gewähren.

In Einigungsgesprächen strebt sie von beiden Parteien akzeptierte, tragfähige Konsensfindungen an. Pro Konfliktfall hält die Ombudsstelle in der Regel maximal drei Sitzungen ab. Betrachtet sie ihre Tätigkeit als nicht (mehr) zielführend, teilt sie dies der/den Ratsuchenden mit und empfiehlt ihnen gegebenenfalls andere geeignete Fachstellen.

Nach Abschluss der Beratung/Vermittlung verfasst die Ombudsstelle einen Bericht und legt sämtlichen Schriftverkehr sowie allfällige schriftliche Vereinbarungen in ihren Akten ab. Die Akten der Ombudsstelle sind für Dritte nicht einsehbar; sie werden zehn Jahre archiviert und anschliessend vernichtet.

### **Schweigepflicht**

Die Ombudsstelle untersteht der Schweigepflicht und behandelt alle Informationen und erhaltenen Unterlagen vertraulich.

**Kosten**

Die Dienste der Ombudsstelle sind für die Ratsuchenden kostenlos. Mit der Baugenossenschaft mehr als wohnen wird eine Vereinbarung getroffen, die die Entschädigung der Ombudsstelle regelt.

**Ombudsstelle**

Mit dem Mandat der Ombudsstelle wird eine unabhängige juristische Person betraut. Diese wird durch einen Mann und eine Frau vertreten und deckt verschiedene berufliche Prägungen/Erfahrungen ab.

**Kontakt**

Temis

Herr Stefan Blum und Frau Erika Dinkel

General-Guisan-Strasse 47

8401 Winterthur

Mail : ombudsstelle@temis.ch

Tel: 052 550 05 54

www.temis.ch

**Konfliktlösung durch die Geschäftsstelle im Hunziker Areal**

Konflikte können auf unterschiedliche Weise gelöst werden. Die Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle steht Ihnen für Fälle zur Verfügung, in denen Sie selber nicht (mehr) in der Lage sind, Konflikte zu lösen. Sie haben zudem die Möglichkeit, bei der Geschäftsstelle um Rat zu bitten. In der Geschäftsstelle gibt es Personen, die bei WG-Konflikten oder Konflikten in der Nachbarschaft vermitteln können. Welchen Weg Sie bevorzugen oder welche Stelle Sie beziehen möchten, ist Ihre Entscheidung.

08. März 2020