

Die Call-Center-Königin im Kosovo

Drenusha Shala kam mit sieben Jahren in die Schweiz. Ihrem Vater wurde vor dem Ausbruch des Kosovo-Kriegs politisches Asyl gewährt. Zwei Jahre lang lebte die Familie im Durchgangszentrum in Uster. Drenusha Shala lernte dort Fahrrad fahren, lesen und schreiben. Nach zwei Jahren durften die Shalas nach Greifen-

mittel. Sie ass vor ihren Eltern Schweinefleisch, beide gläubige Muslime – eine demonstrative Provokation. «Sie konnten mir nicht erklären, warum ich kein Schweinefleisch essen darf, also habe ich das einfach gemacht.»

Shala war eine Musterschülerin, fleissig und engagiert. Ihre schulischen Defizite holte sie in Stütz- und Förderkursen nach. «Vielleicht haben meine Eltern mir auch deshalb vieles durchgehen lassen.» Einer kaufmännischen Lehre folgte die Festanstellung bei der Zurich-Versicherung. Es ging steil bergauf: eine Karriere wie am Reissbrett geplant. Ihr Leben schien vorgezeichnet.

Mit 21 Jahren aber setzte Drenusha Shala einmal mehr ihren Kopf «gegen den Willen des Vaters» durch. Sie kündigte ihre sichere Stelle und kehrte in den Kosovo zurück – ein unternehmerischer Kulturschock. Das Land ist von Korruption zerfressen. Die Infrastruktur liegt am Boden. Stromausfälle und kein Wasser in den Leitungen gehören im Kosovo zum Alltag. «Vieles, was selbstverständlich sein sollte, muss man sich hier hart erkämpfen», sagt Shala. Der Staat ist der grösste Arbeitgeber im Land, Vetternwirtschaft an der Tagesordnung. Arbeitsplätze gibt es eigentlich nur in der

Hauptstadt Pristina. Rundherum: bittere Armut. Dem Staatsschef werden Kontakte zum kriminellen Organhandel nachgesagt.

Angefangen hat Shala mit ihren Partnern Muhamet Veliu und Flamur Shala sowie sieben Mitarbeitern in einer kleinen Wohnung und 60 000 Franken gespartem Startkapital. Das war 2012. Heute hat die Firma Baruti ihre Büros mitten im Banken- und Regierungsviertel von Pristina, beschäftigt 300 Mitarbeiter und generiert einen Umsatz von zwei Millionen Franken.

Die Baruti AG betreibt Marktforschung für deutsche Medienhäuser und führt den Kundensupport für Informatikfirmen. Shala beschäftigt ausschliesslich Rückwanderer. «Der Kosovo hat ein enormes Potenzial.» Über die Hälfte der Bevölkerung ist unter 25 Jahre alt, viele von ihnen sind in Deutschland, Österreich oder der Schweiz aufgewachsen (siehe Box) und sprechen deshalb sehr gut Deutsch.

Shala zahlt ihren Angestellten 580 Euro im Monat. Was nach wenig klingt, ist für kosovarische Verhältnisse ausgesprochen viel. Der Mindestlohn im Land liegt bei 170 Euro pro Monat. Shala und ihre Mitstreiter wollen trotz den Widrigkeiten im Land der beste Arbeitgeber sein. «Wir wollten hier etwas aufbauen – dem Land auf die Beine helfen. Aber ich bin nicht Mutter Theresa: Wir wollen Gewinne machen.» Seit 2013 ist Shala alleinige Geschäftsführerin der Firma. Die zierliche Frau in Turnschuhen wird im patriarchalischen Kosovo nur allzu oft unterschätzt. «Aber ehrlich gesagt, das ist auch gut so.» Für Shala ist das mit ein Grund, weshalb die Firma bisher von Repressionen der staatlichen Verwaltung verschont blieb. «Die Menschen hier glauben, dass hinter uns ein grosser, einflussreicher Investor steht und uns beschützt», sagt Shala und muss lachen.

Drenusha Shalas Tage sind lang: Um 5 Uhr steht sie auf und fällt erst um 23 Uhr müde ins Bett. Dazwischen läuft sie sich die Hacken wund. Sie lebt für ihre Mitarbeiter. «Wir geben den Menschen hier wieder eine Perspektive. Einige hatten dank der Arbeit bei uns den Mut, eine Familie zu gründen und an die



Erfolgreiche Unternehmerin: Drenusha Shala ist von Greifensee in den Kosovo ausgewandert.

zv9

Persönlich

Drenusha Shala (27) ist in Greifensee aufgewachsen und führt heute eine Firma im Kosovo.

see umziehen. In Uster oder Volketswil hatten sich Parallelgesellschaften entwickelt, in Greifensee war die Familie Shala die einzige albanisch-stämmige im Dorf. «Ich glaube, das hat extrem geholfen. Wir mussten uns integrieren», sagt Shala heute. An ihre Kindheit hat sie fast nur schöne Erinnerungen. «Ich war ein absoluter Glückspilz.»

Shala ist eine Rebellin. Ein Nein ohne Begründung kann und will sie bis heute nicht akzeptieren. Mit festen Grenzen hat Shala Mühe. «Wenn mir mein Vater seine Entscheidung nicht erklären konnte, habe ich mich einfach darüber hinweggesetzt, den Ärger bewusst in Kauf genommen.» Die Provokation als Stil-

DIE SCHWEIZ UND DER KOSOVO

Der 27. Kanton

Den Staat Kosovo gibt es erst seit neun Jahren. Das Land ist viermal kleiner als die Schweiz und hat rund 1,8 Millionen Einwohner. Die Region ist von Armut geprägt. Bereits in den 1950er Jahren begannen viele Kosovo-Albaner in der Schweiz als Saisoniers zu arbeiten. In den 1990er Jahren liessen sich viele von ihnen endgültig in der Schweiz nieder. 1998 brach der Krieg um das Kosovo-Gebiet aus, und es kamen zahlreiche Flüchtlinge in die Schweiz. Ein Jahr später endete der Krieg, und die meisten kehrten in den Kosovo zurück. Anders als die Schweiz schob Deutschland im Nachgang des Kriegs im grossen Stil Flüchtlinge aus dem Kosovo in ihr Heimatland ab. Nach dem Krieg wurden die Friedenstruppe Kfor im Kosovo stationiert, darunter 235 Schweizer Soldaten der

Swisscoy. Der Einsatz der Truppen wurde vom Bundesrat bis 2020 verlängert. Der Kosovo hat die jüngste Bevölkerung Europas. Fast die Hälfte von ihnen ist arbeitslos. Reisen ist für viele aufgrund der Visa-Beschränkungen nahezu unmöglich. Viele emigrieren illegal. Die Bevölkerung teilt sich in die sogenannten Schatzis und Nicht-Schatzis. Die Schatzis leben und arbeiten in der Schweiz, haben Ferienhäuser im Kosovo errichtet, fahren teure Autos und unterstützen ihre Verwandten mit Beiträgen. Der Rest lebt das ganze Jahr im Kosovo und träumt davon, ein Schatzi zu werden. Die Schweiz ist eines der wichtigsten Partner- und Geberländer. 2015 wurden rund 180 Millionen Franken aus der Schweiz von Kosovaren in ihre Heimat überwiesen. [zo](#)

Liberaler Vordenker hebt den Mahnfinger

USTER An einer Veranstaltung des Wirtschaftsforums Uster (WFU) war Avenir-Suisse-Direktor Peter Grünenfelder als Referent geladen. In seinem Vortrag schreckte er vor provokanten Thesen nicht zurück.

Es war eine Masse an Informationen, welche der Direktor des Think-Tanks Avenir Suisse am Dienstagabend den rund 200 Besuchern im Ustermer Stadthofsaal unterbreitete. Peter Grünenfelder sprach an einer Veranstaltung des Wirtschaftsforums Uster (WFU) über die Erfolgsfaktoren des «Wirtschaftswunders der Schweiz» – und weshalb dieses seiner Meinung nach in Gefahr ist. Als Erfolgsbeispiel für Schweizer Innovation, die sich auf dem Weltmarkt behauptet, skizzierte zuvor der Finanzchef von Uster Technologies, Peter Huber, die Tätigkeiten des Ustermer Vorzei-

geunternehmens. Grünenfelder, seit rund einem Jahr im Amt, baute seine Ausführungen in der Folge auf dem von Avenir Suisse entwickelten Modell «Prospertätshaus Schweiz» auf. Darin werden fünf Faktoren definiert, welche auch in Zukunft den Wohlstand in der Schweiz sichern sollen: eine offene Schweiz, leistungsfähige Infrastruktur und Märkte, finanzierbare Sozialpolitik, «smart government» und Chancengesellschaft.

Subventionen für Landwirtschaft am Pranger

Mit der ihm eigenen liberalistischen Grundhaltung geisselte der Avenir-Suisse-Direktor jegliche Hemmnisse für die freie Entfaltung der Wirtschaft. Dabei sprach er auch einige heikle Themenfelder an, untermauert seine Forderungen aber immer mit Fakten. Die überbordenden Landwirtschaftssubventionen würden die Lebensmittel in der

Schweiz teuer machen und damit beispielsweise die Konkurrenzfähigkeit des inländischen Tourismus schmälern, sagte er zum Beispiel. Zudem würde landwirtschaftlicher Protektionismus internationale Freihandelsabschlüsse verhindern.

Weiter sei das Rentenalter – auch im Vergleich zu anderen europäischen Ländern – auf mindestens 67 heraufzusetzen. Man habe gar keine andere Wahl, wenn man die Sozialwerke langfristig absichern wolle.

«Die Schweiz verträgt 10 Millionen Einwanderer»

Weitere Kritikpunkte Grünenfelders: An den teuren Hochschulen würden oft nicht jene Ausbildungen angeboten, für die es auch eine Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt gebe. Auch herrsche im Land keine Start-up-Kultur, welche für zukünftige wirtschaftliche Innovation unabdingbar sei. Durch die Demogra-

fie sei die wirtschaftliche Schweiz auf Personenfreizügigkeit angewiesen. Die Schweiz könne problemlos 10 Millionen Einwohner fassen, und auch das Potenzial von den bis zu 13 000 vorläufig aufgenommenen Flüchtlingen, die in der Schweiz leben, sei wirtschaftlich abzuschöpfen.

Loblied auf autoritären Stadtstaat

In seinem Hohelied auf den Markt verglich Grünenfelder die Schweiz mehrfach mit Singapur. Der Stadtstaat in Asien, wo sich die Märkte der Zukunft befinden würden, sei der Hauptkonkurrent für die Schweiz im Sektor Finanzgeschäfte. Er verfüge beispielsweise durch Privatisierung über ein ungleich leistungsfähigeres Breitbandnetz. Dass Singapur ein autoritäres politisches System hat und dass die Einwohner kaum soziale Freiheiten haben, erwähnte der Avenir-Suisse-Direktor indes nicht.

Kritische Fragen aus dem Publikum waren nach den teilweise provokanten Aussagen Grünenfelders relativ spärlich. Ein Votant verteidigte die landwirtschaftlichen Subventionen hierzulande als «Sozialpolitik für die Bauern». Darauf bezeichnete Grünenfelder den ganzen Landwirtschaftssektor mit Ausnahme der Nischen, welche den Schritt in den Weltmarkt gewagt hätten, als «aktuell nicht kompetitiv». Ein zweiter Votant regte sich über den seiner Meinung nach hierzulande grassierenden Dichtestress auf. Grünenfelder konterte, indem er die Gegenfrage stellte, in welchem anderen Land man die Verkehrsinfrastruktur auf das Level der Spitzenzeiten ausbauen würde. Der Anlass endete dann versöhnlich regional, indem die WFU-Präsidentin Ursula Mengelt dem Hauptredner zum Dank ein Usterbräu überreichte.

Andreas Leisi

In Kürze

USTER «Tour de France» im Kino

Am Montag, 27. März, zeigt Qtopia im Kulturhaus Central den französischen Spielfilm «Tour de France» von Rachid Djaidani. Die Vorstellungen sind um 14.30 und 20.30 Uhr. Die Bar öffnet 30 Minuten vor Filmbeginn. Infos unter [www.qtopia.ch](#). [zo](#)

USTER Märli-Musical im Stadthofsaal

Am 1. April findet das Märli-Musical «Jackie MacSäbel und die Party-Piraten» statt. Das neue Stück von Andrew Bonds wird um 14 Uhr im Stadthofsaal Uster aufgeführt. Der Vorverkauf läuft bereits auf [www.ticketcorner.ch](#). Weitere Infos gibt es im Internet auch auf der Website [www.maerlimusicaltheater.ch](#). [zo](#)