

# Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen

---

Ein Modell der Zukunft?

Hausarbeit im Modul

„Einführung in das wissenschaftliche Arbeiten (BR06)“

bei Dr. Lieselotte Steveling

Gruppenname (BR-WS16-K2)

an der

EBZ Business School,  
University of Applied Sciences, Bochum

Eingereicht von:

Ann-Kathrin Dekkers  
(Matrikel: 78432)

Bocholt, 09.12.2016

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	I
Abbildungsverzeichnis .....	II
1. Einleitung.....	1
1.1 Ursprung der Sozialen Arbeit .....	1
1.2 Grundbegriff der Sozialen Arbeit.....	2
1.3 Einsatzbereiche der Sozialen Arbeit in Wohnungsunternehmen.....	2
2. Alternde Bevölkerung.....	3
2.1 Hausnotruftelefon SOPHIA.....	4
2.2 Kooperationsvertrag mit Pflegediensten.....	5
2.3 Erkenntnisgewinnung Seniorenbetreuung.....	6
3. Steigende Armut .....	8
3.1 Mietschuldnerberatung .....	8
3.2 Probleme durch Sozialarbeiter.....	9
3.3 Erkenntnisgewinnung Mietschuldnerberatung.....	10
4. Integrationsarbeit und Nachbarschaftsstärkung .....	11
4.1 Gemeinschaftseinrichtungen.....	11
4.2 Beschwerdemanagement .....	12
4.3 Erkenntnisgewinnung Integrationsarbeit .....	13
5. Zusammenfassung und Ausblick .....	14
5.1 Fazit .....	14
5.2 Ausblick.....	15
6. Literaturverzeichnis .....	16
Selbständigkeitserklärung.....	17

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Entwicklung der älteren Bevölkerung.....	3
---	---

# 1. Einleitung

In der täglichen Arbeit als kaufmännischer Kundenbetreuer in Wohnungsunternehmen gerät man vermehrt in Problemsituationen, in denen das rein kaufmännische Verständnis nicht genügt, sondern viel mehr durch soziale Kompetenzen unterstützt werden muss.<sup>1</sup> Diese Problemsituationen können unter anderem auf mangelnder gesellschaftlicher Integration, steigenden finanziellen Problemen sowie einer alternden Bevölkerung mit sich verändernden Lebensstandards basieren. Vor allem in für den Mieter emotional geprägten Gesprächsanlässen, beispielsweise in Konfliktgesprächen zum Thema Mietschulden, kann man ohne geeignete soziale Fähigkeiten keine für beide Parteien zufriedenstellende Lösung erarbeiten. Um den Problemen, welche sich hieraus ergeben, zu entgehen, haben bereits einige Wohnungsunternehmen das Thema der Sozialen Arbeit aufgegriffen und unter anderem Sozialarbeiter eingestellt, welche den Vermietern und Mietern in Problemsituationen zur Seite stehen und mit ihnen gemeinsam geeignete Lösungsansätze entwickeln.

Die Kernfrage, welche sich aus der geschilderten Situation ergibt, ist, ob die Einführung der Sozialen Arbeit in Wohnungsunternehmen künftig notwendig werden wird. Hierzu wird die Hausarbeit in fünf inhaltliche Abschnitte gegliedert.

Im ersten Abschnitt werden zunächst der Ursprung und der Grundbegriff der Sozialen Arbeit erläutert. Außerdem wird auf die möglichen Einsatzbereiche der Sozialen Arbeit in der Wohnungswirtschaft eingegangen.

Im nächsten Abschnitt wird die alternde Bevölkerung aufgegriffen sowie die Möglichkeiten der Immobilienwirtschaft, diese zu unterstützen, analysiert.

Im darauffolgenden Abschnitt werden die steigenden Armutszahlen in Deutschland sowie die Hilfsmöglichkeiten der Wohnungswirtschaft thematisiert.

Danach wird auf die Möglichkeit der Integrations- und Nachbarschaftsarbeit eingegangen. Zuletzt wird eine Zusammenfassung der erarbeiteten Erkenntnisse durchgeführt, ein Fazit gezogen sowie ein Ausblick in die künftigen Aufgaben der Immobilienwirtschaft durchgeführt.

Ziel dieser Hausarbeit ist es, herauszuarbeiten und darzulegen, dass soziale Kompetenzen in der alltäglichen Arbeit von Wohnungsunternehmen an Wichtigkeit gewinnen und künftig das Thema Soziale Arbeit unabdingbar werden wird.

## 1.1 Ursprung der Sozialen Arbeit

Die Soziale Arbeit findet ihren Ursprung bereits in den Zeiten des Mittelalters. Damals war der christliche Glaube mit dem Grundgedanken der Nächstenliebe stark ausgeprägt. Es galt als Selbstverständlichkeit, armen Menschen, d. h. jenen, die schutz- und machtlos waren, zu helfen. Diese Hilfe kam vor allem von Kirchen, Klöstern, Landsherren und wohlhabenden Privatleuten. Sie unterstützten bedürftige Menschen, denen es an Nahrung und Kleidung mangelte bzw. welche kein Obdach hatten.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Vgl. Altena, O. (2002): Wohnungsunternehmen und Sozialarbeit, Hamburg.

<sup>2</sup> Vgl. Sagebiel, J. (2000): Geschichte der Sozialen Arbeit - Die Mütter der Sozialen Arbeit, München 2000.

Zwischen dem 14. und 19. Jahrhundert kamen die ersten Veränderungen im Sinne der Sozialen Arbeit auf. Die Städte wurden zu dieser Zeit wirtschaftlich und politisch stärker und übernahmen mehr Verantwortung und mehr Entscheidungen. Es wurden erste Regeln bzgl. des Bettelns eingeführt, welche dieses einschränkten und kontrollierten. Außerdem wurde eine erste Bettelordnung eingeführt sowie eine Prüfung der Bedürftigkeit durchgeführt.<sup>3</sup>

Ab dem 19. Jahrhundert übernahm der Staat die Verantwortung für das Fürsorgewesen und schuf neue gesetzliche Grundlagen, sodass daraus resultierend die Gesellschaft für die Soziale Arbeit verantwortlich gemacht wurde.<sup>4</sup>

## **1.2 Grundbegriff der Sozialen Arbeit**

Soziale Arbeit, wie sie heutzutage vorkommt, ist weitaus facettenreicher geworden. Sie ist aus einer Kombination der Sozialarbeit und Sozialpädagogik entstanden.

Die Intention der Sozialen Arbeit ist es, Präventionsarbeit im Hinblick auf soziale Problemlagen zu leisten sowie Lösungen für bereits aufgetretene Probleme zu erarbeiten. Hier geht es vor allem darum, Menschen zu animieren, aktiv und eigenständig an der Bewältigung ihrer Problemlagen mitzuwirken. Die Soziale Arbeit wirkt dabei lediglich als Hilfestellung und um Menschen bei der eigenständigen Erarbeitung der Lösungen zu unterstützen.<sup>5</sup>

Die Soziale Arbeit verfolgt das Ziel, durch ihre Arbeit mehr soziale Gerechtigkeit zu schaffen und die Chancengleichheit in der Bevölkerung zu erhöhen. Sie versucht also, einen Schnittpunkt zwischen dem einzelnen Menschen und der Gesellschaft herzustellen.<sup>6</sup>

Diese Intention der Sozialen Arbeit lässt sich abschließend zusammenfassen durch die offizielle deutschsprachige Definition der Sozialen Arbeit: "Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit."<sup>7</sup>

## **1.3 Einsatzbereiche der Sozialen Arbeit in Wohnungsunternehmen**

Wohnungsunternehmen müssen sich zunächst die Frage stellen, in welchen Bereichen des Unternehmens Soziale Arbeit hilfreich sein kann. Hierzu empfiehlt es sich, die demographische Entwicklung, d. h. bspw. die Altersstruktur der Gesellschaft, zu analysieren. Durch diese Analysewerte lassen sich u. a. mögliche Bedarfsveränderungen erkennen.

Auch Zahlen aus dem Wohnungsunternehmen selbst, z. B. in Bezug auf die aktuellen Mietausfallquoten, geben Hinweise auf potenziellen Handlungsbedarf, welcher durch soziale Kompetenzen unterstützt werden kann.

---

<sup>3</sup> Vgl. Münchmeier, R. (1981): Zugänge zur Geschichte der Sozialarbeit. München.

<sup>4</sup> Vgl. Landwehr, R. (Hrsg.) (1983): Geschichte der Sozialarbeit, Weinheim.

<sup>5</sup> Vgl. Ernst-Abbe-Hochschule Jena: Gegenstand, Ziele und Aufgaben der Sozialen Arbeit, Jena, Stand: 2015, <https://www.sw.eah-jena.de/studium/studieninteresse/gegenstand-ziele-und-aufgaben-der-sozialen-arbeit/>, Letzter Zugriff 18.11.2016.

<sup>6</sup> Vgl. ebd.

<sup>7</sup> Vgl. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.: Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit, Berlin-Karlshorst, Stand: 10.09.2016, [https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/20161114\\_Dt\\_Def\\_Sozialer\\_Arbeit\\_FBTS\\_DBSH.pdf](https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH.pdf), Letzter Zugriff 17.11.2016, S. 2.

Eine weitere Untersuchungsmöglichkeit bietet sich in der Analyse des Anteils von Inländern, Ausländern und Eingebürgerten an der Gesamtbevölkerung um hieraus abzuleiten, ob künftig neue Anforderungen in Bezug auf Integrationsarbeit auf das Wohnungsunternehmen zu kommen.

Aus diesen Themenbereichen ergeben sich schließlich die Handlungsfelder, welche im weiteren Verlauf näher untersucht werden sollen: altersgerechtes Wohnen, Mietschuldnerberatung sowie Integrationsarbeit.

## 2. Alternde Bevölkerung

Die aktuelle Politik beschäftigt sich derzeit stark mit dem Thema der alternden Bevölkerung und dessen Auswirkungen auf unsere Gesellschaft. Im Folgenden werden aktuelle Kennzahlen erläutert, um einen Überblick über diese Problematik zu erlangen.

Zunächst werden die Kennzahlen der Menschen in Deutschland, welche über 65 Jahre alt sind, aufgeführt und deren Entwicklung analysiert. Diese Kennzahlen sind u. a. interessant, um die Entwicklung der Anzahl an Senioren an der Gesamtbevölkerung und die hieraus resultierende Marktentwicklung für Seniorenwohnungen planen zu können. Dafür wird der Zeitraum zwischen 1990 und 2030 erläutert und die Tendenzen dargestellt.

Betrachtet man zunächst das Jahr 1990, so waren es in diesem Jahr insgesamt rund 11,9 Millionen Menschen in Deutschland, die älter als 65 Jahre waren. Der Anteil dieser Personengruppe ist bis 2009 bereits um 42 % auf insgesamt 16,9 Millionen Menschen angestiegen. Im Gegenzug ist die Gesamtbevölkerung Deutschlands im selben Zeitraum jedoch lediglich um 3 % gewachsen. Es ist also festzustellen, dass der Anteil der älteren Menschen im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung weitaus stärker angestiegen ist.<sup>8</sup>

Diese Zahlen werden sich laut Hochrechnungen bis 2030 noch weiter steigern. Betrug 2009 der Anteil der über 65-jährigen Bürger an der Gesamtbevölkerung noch 21 %, so wird er voraussichtlich bis 2030 auf 29 % ansteigen. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies, dass sich der Anteil von 16,9 Millionen auf rund 22 Millionen Menschen erhöhen wird, wie man aus der im Folgenden aufgeführten Statistik ersehen kann.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt (2011): Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Wiesbaden.

<sup>9</sup> Vgl. ebd.

**Abb 1.5** Entwicklung der älteren Bevölkerung von 1990 bis 2060 in Deutschland

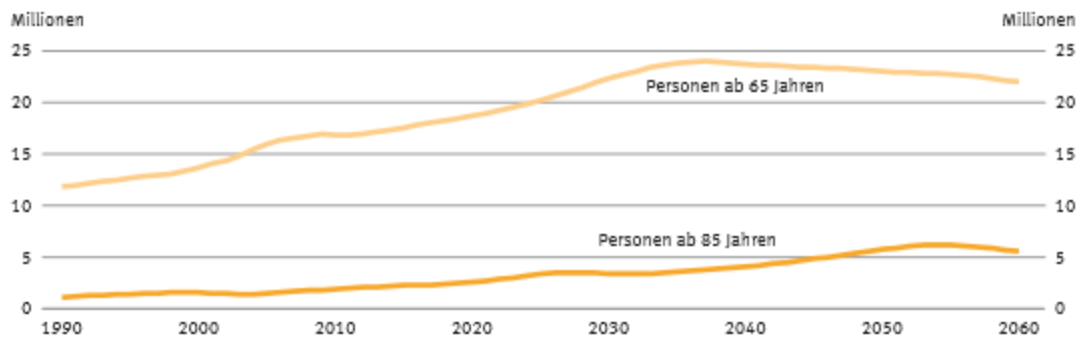


Abbildung 1: Entwicklung der älteren Bevölkerung<sup>10</sup>

Es lässt sich also feststellen, dass im Zeitraum von 1990 bis 2030 der Anteil der Senioren bzw. der Personengruppe über 65 Jahre um 10,1 Millionen Menschen gestiegen ist. Das bedeutet, dass sich der Anteil nahezu verdoppelt hat.

Den Hauptgrund für den enormen Anstieg der über 65-jährigen Menschen in Deutschland stellt die steigende Lebenserwartung der Bevölkerung dar. Um ein Gefühl für die Entwicklung der Lebenserwartung zu bekommen, werden die Kennzahlen dieser im Zeitraum von 1990 bis 2060 erläutert.

Während die Frauen im Jahre 1990 ca. 79 Jahre alt geworden sind, wurden die Männer zur selben Zeit ca. 72,6 Jahre alt. Bis zum Jahre 2060 wird sich die Lebenserwartung der Frau auf 88,8 Jahre steigern; die des Mannes auf 84,8 Jahre. Das macht einen prozentualen Anstieg der Lebensdauer von ca. 12,5 % bei Frauen bzw. ca. 17 % bei Männern.<sup>11</sup>

Aufgrund dieser Prognosen im Hinblick auf die steigende Lebenserwartung der Bevölkerung muss sich die Immobilienwirtschaft künftig mit dem Thema der steigenden Nachfrage nach Seniorenwohnungen beschäftigen.

Der größere Bedarf an altengerechten Wohnungen wird besonders deutlich, wenn man sich vor Augen führt, dass lediglich 6,4 % aller jährlich in Deutschland vollzogenen Umzüge von Senioren durchgeführt werden.<sup>12</sup> Das hat zur Folge, dass ältere Generationen aufgrund der steigenden Lebenserwartung immer länger in ihren Wohnungen wohnen bleiben werden. Um den Senioren diese Möglichkeiten zu bieten, müssen sich Wohnungsunternehmen die Frage stellen, welchen besonderen Bedarf Senioren in Bezug auf ihre Wohnungen haben und ob man die persönlichen Bedürfnisse der Senioren im Rahmen der Sozialen Arbeit mit Hilfsangeboten unterstützen kann. Im Folgenden werden zwei Varianten von Hilfsangeboten analysiert und bewertet.

## 2.1 Hausnotruftelefon SOPHIA

Ein Hilfsangebot im Rahmen der Sozialen Arbeit ist das Hausnotrufsystem für ältere Menschen. Ein Beispiel für solch ein Hausnotrufsystem ist "SOPHIA", welches ausgeschrieben

<sup>10</sup> Vgl. ebd. S. 11.

<sup>11</sup> Vgl. Verband der Ersatzkassen e. V.: vdek - Basisdaten des Gesundheitswesens 2015/2016, Berlin, Stand: 2016, [https://www.vdek.com/presse/daten/\\_jcr\\_content/par/download\\_3/file.res/VDEK\\_Basisdaten015-016\\_210x280\\_RZ-X3\\_online.pdf](https://www.vdek.com/presse/daten/_jcr_content/par/download_3/file.res/VDEK_Basisdaten015-016_210x280_RZ-X3_online.pdf), Letzter Zugriff 18.11.2016.

<sup>12</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt (2011): Ältere Menschen in Deutschland und der EU.

“Soziale Personenbetreuung – Hilfe im Alltag“ bedeutet. Das Konzept wurde entwickelt durch SOPHIA-Holding, welche ihren Sitz in Gelsenkirchen hat.

Der Grundgedanke von SOPHIA ist die 24-stündige Erreichbarkeit von Ansprechpartnern für Senioren in Notsituationen. Dahinter steckt eine Telefonzentrale, welche überwiegend durch ehrenamtliche Mitarbeiter besetzt wird. Sollten die Senioren körperliche oder geistige Probleme bekommen, können sie sich jederzeit an die Mitarbeiter dort wenden, welche sich unverzüglich um Problemlösungen bemühen und bei Bedarf z. B. den Hausarzt oder den Notruf verständigen.<sup>13</sup>

Zusätzlich können verschiedene weitere Optionen gebucht werden, welche das Grundpaket ergänzen. Es kann z. B. mit den Mitarbeitern der Telefonzentrale vereinbart werden, dass sie die Senioren anrufen um sie an wichtige Termine zu erinnern, bspw. an einen bevorstehenden Arzttermin. Diese Funktion ist gerade für Senioren, welche an Vergesslichkeit bzw. Demenz leiden, eine gute Unterstützungsmöglichkeit, um ihnen im Alltag zu helfen. Außerdem können die Senioren ein Armband tragen, welches in Notsituationen wie Regungslosigkeit Notrufe absetzt. So ist eine permanente gesundheitliche Überwachung der älteren Menschen mit einer unverzüglichen Hilfsmöglichkeit sichergestellt. Eine weitere Option ist das Einsetzen eines Bildtelefons. Mit diesem Bildtelefon kann die Telefonzentrale ebenfalls 24 Stunden lang erreicht werden. Es stellt jedoch eine gute Erweiterung zum normalen Telefon dar, da die Möglichkeit, ältere Personen durch Blickkontakt zu beruhigen, einfacher ist als ausschließlich über das Telefon.<sup>14</sup>

Die Kosten für den Einsatz von SOPHIA sind abhängig vom Leistungsspektrum. Die Grundvariante mit einem Hausnotruftelefon, wo 24-stündige Erreichbarkeit von Ansprechpartnern gegeben ist, liegt bei monatlich 20 € pro Telefon. Mit den hinzubuchbaren Ergänzungen kann sich der Beitrag auf bis zu 50 € je Mietpartei erhöhen.<sup>15</sup>

## **2.2 Kooperationsvertrag mit Pflegediensten**

Eine Alternative, welche sich im Rahmen der Sozialen Arbeit mit Senioren anbietet, sind Kooperationsverträge mit Pflegediensten, bspw. mit der Caritas. Solche Kooperationsverträge bieten sich vor allem in reinen Seniorenwohnanlagen an. Es können zwischen den Vertragspartnern verschiedene Intensitätsstufen der Betreuung ausgemacht werden. Man kann den Mietern in gemeinsam geführten Gesprächen mit einem Kundenbetreuer des Unternehmens und einem Pflegedienstmitarbeiter die verschiedenen Vertragsmöglichkeiten aufzeigen und die Gebühren dann im Rahmen der Mietzahlung einnehmen und als durchlaufenden Posten an den Pflegedienst weiterleiten.

---

<sup>13</sup> Vgl. Braun, H.-J. (November 2008): Hausnotrufsystem für Ältere ("SOPHIA"), in: Institut Wohnen und Umwelt GmbH (Hrsg.): Neue Soziale Frage des Wohnens, Darmstadt, 2008

<sup>14</sup> Vgl. ebd.

<sup>15</sup> Vgl. ebd.



Eine Grundfunktion im Rahmen der Caritasbetreuung bietet, wie bei SOPHIA, ein Notrufbereitschaftsdienst, hier in Form eines Notfallknopfes. Dieser wird den Mietern zur Verfügung gestellt und es kommt ebenfalls unverzüglich Hilfe, sofern ein Bewohner diesen Knopf betätigt.<sup>16</sup>

Diese Art der Hilfsleistung kann jedoch durch tiefgründigere Kooperationsvereinbarungen auf die Bedürfnisse des einzelnen Mieters spezialisiert werden.

Ein zusätzlich buchbarer Posten ist z. B. die Pflege zu Hause. Hier werden den Mietern medizinische Versorgung, Körperpflege, Hilfe im Haushalt, Begleitung zu Arzt- und Behördengängen und weitere, notwendige Hilfsleistungen angeboten. Ergänzend hierzu können die Mieter auch den Fahrbaren Mittagstisch buchen, sodass ihnen die Arbeit des Einkaufens und Kochens erspart wird.<sup>17</sup>

Für die Wohnungsunternehmen sind solche Kooperationsverträge insofern attraktiv, als dass es für die Senioren und deren Angehörige eine Entlastung darstellt. Sie müssen nicht mehr selbst aktiv werden und sich nach geeigneten Pflegediensten, Essen auf Rädern etc. umsehen, sondern diese Arbeit wird bereits durch das Wohnungsunternehmen übernommen. Gerade in Fällen, wo Familienangehörige weiter entfernt wohnen, kann solch eine Kooperation beruhigend wirken. Auch die Zahlung der Leistung ist bereits mit in der Miete integriert, sodass hier kein separater Dauerauftrag eingerichtet werden muss. Sollten Probleme bei den Senioren auftreten, ein Auszug stattfinden oder Leistungen nicht mehr gebucht werden wollen, können sich die Angehörigen direkt an den Vermieter wenden, um diese Angelegenheiten zu klären, und der Vermieter regelt diese dann mit den Pflegediensten. Für die Unternehmen bedeutet dies eine steigende Attraktivität ihrer Angebote am Markt und eine potenziell erhöhte Nachfrage gerade bei Senioren, welche dauerhaft und selbstständig in ihren Wohnungen verbleiben wollen.

### **2.3 Erkenntnisgewinnung Seniorenbetreuung**

Fokussiert man sich auf die beiden zuvor dargestellten Möglichkeiten zum Einsatz von Sozialer Arbeit in Wohnungsunternehmen, so lassen sich zum Thema des Notruftelefons SOPHIA sowie zu Kooperationsverträgen mit Pflegediensten keine enormen Problempotenziale erkennen. Die einzigen Aspekte, welche es hier zu bedenken gilt, sind die extra anfallenden Kosten, welche die Pflegeleistungen mit sich bringen sowie potenziell mangelnde Absprachen zwischen den einzelnen Parteien, da das Wohnungsunternehmen als Bindeglied zwischen dem Mieter und dem Pflegedienst steht.

Gerade Senioren haben aufgrund ihrer meist geringen Rente Probleme damit, hohe Aufwendungen für ihre Wohnung und ihren Lebensunterhalt aufzubringen. Demnach kann eine hohe monatliche Pauschale für Pflege- bzw. Notrufdienste das Budget der Senioren sprengen. Nimmt man jedoch die oben genannten Basispreise von ca. 20 € je Mietpartei pro Mo-

---

<sup>16</sup> Gienapp, M.; Schulze, C.: Hausnotruf, Berlin, Stand: 2016, <http://www.caritas-altenhilfe.de/fuersenioren/unterstuetzungzuhause/hausnotruf/>, Letzter Zugriff 09.12.2016.

<sup>17</sup> Gienapp, M.; Schulze, C.: Pflege zu Hause, Berlin, Stand: 2016, <http://www.caritas-altenhilfe.de/fuersenioren/unterstuetzungzuhause/pflegedienst/>, Letzter Zugriff 09.12.2016.

nat, so sollte sich das Problem der zu hohen Kostenbelastung erübrigen, da dies keinen enormen Mehraufwand für die Senioren darstellt und diese Kosten bspw. in Form einer geringen Grundmiete eingespart werden können.

Untersucht man das Konfliktpotenzial aufgrund mangelnder Absprachen, so lässt sich feststellen, dass auch dieser Punkt keine unumgängliche Problemquelle darstellt. Zwischen dem Wohnungsunternehmen und dem Pflegedienst kann ein klar strukturierter Dienstleistungsvertrag geschlossen werden, welcher die genaue Aufgabenverteilung und die jeweilige Vorgehensweise vorgibt. Da das Wohnungsunternehmen für jegliche Belange der Mieter zur Verfügung steht, ist es die Aufgabe des Unternehmens, diesen Belangen gerecht zu werden und potenzielle Änderungen im Rahmen des Dienstleistungsvertrages zügig und gewissenhaft zu bearbeiten. Da solch ein Handeln als Selbstverständlichkeit im kaufmännischen Arbeiten angesehen werden kann, sollten hier keine Probleme entstehen.

Betrachtet man gegenüberstellend nun die positiven Wirkungen, die das Einbringen der sozialen Dienstleistungen im Rahmen der Seniorenbetreuung darstellt, lassen sich auch hier einige Aspekte finden.

Zunächst lässt sich erneut der Punkt der alternden Bevölkerung Deutschlands aufgreifen. Nimmt man die oben durchgeführte Analyse bzgl. der älter werdenden Menschen erneut in den Fokus, so ist die Soziale Arbeit im Rahmen der Seniorenbetreuung insofern als positiv zu werten, als dass sie dem steigenden Bevölkerungsanteil der über 65-Jährigen, welche selbstständig in ihren Wohnungen leben wollen, unterstützt. Durch die Kooperationsangebote geben die Wohnungsunternehmen den Senioren die Möglichkeit, bis ins hohe Alter in ihren eigenen vier Wänden leben zu können und sie mit den notwendigen Dienstleistungen zu unterstützen.

Ein weiterer positiver Aspekt ist die steigende Attraktivität der Angebote am Markt. Dieser Punkt stellt einen wesentlichen Faktor im Rahmen der Bereicherung für die Wohnungsunternehmen dar. Durch die steigende Attraktivität können sich die Wohnungsunternehmen auf dem Markt behaupten und sich sicher sein, dass ihre Angebote Abnehmer finden. Auch können sie davon ausgehen, dass die Senioren, welche in die Wohnungen mit Betreuungsmöglichkeiten einziehen, diese für einen längeren Zeitraum bewohnen als sie es ohne Dienstleistungen schaffen würden. Dies lässt sich auch durch Untersuchungen feststellen, welche ergaben, dass Senioren, welche eine Wohnung mit SOPHIA bewohnten, durchschnittlich 2 Jahre länger in ihren Wohnungen verbleiben konnten als Senioren ohne Notruftelefon.<sup>18</sup> Somit sinken die Fluktuationsquoten, während die Marktattraktivität steigt.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die positiven Argumente den negativen Argumenten überlegen sind. Die steigende Marktattraktivität und die damit einhergehenden sinkenden Fluktuationsquoten bieten für das Wohnungsunternehmen einen starken Faktor, um sich einen guten Platz zwischen der Vielzahl an Mitbewerbern am Markt zu sichern. Diese Faktoren überwiegen klar den Argumenten, dass die Seniorenbetreuung mit zusätzlichen Kosten einhergeht, da diese Kosten eher gering sind und auch sonst das Konfliktpotenzial

---

<sup>18</sup> Vgl. Braun (November 2008): Hausnotrufsystem für Ältere ("SOPHIA").

als eher gering einzuschätzen ist. Die Soziale Arbeit im Rahmen der Seniorenbetreuung lässt sich als positive Unterstützung zur kaufmännischen Arbeit werten.

### 3. Steigende Armut

Ein weiterer, wichtiger Faktor in den Veränderungsprozessen Deutschlands ist die ansteigende Armut in der Bevölkerung. Betrachtet man zunächst die Zahl der Menschen, welche Grundsicherung beziehen, im Vergleich von 2003 bis 2015, so stellt man fest, dass sich die Zahl der Leistungsbezieher mehr als verdoppelt hat.<sup>19</sup> Waren es 2003 noch 440.000 Menschen, welche Grundsicherung bezogen haben, so ist die Zahl in 2015 auf über eine Millionen Leistungsempfänger gestiegen.

Die steigende Armut zieht weitreichende Folgen mit sich. Betrachtet man den Anteil der verschuldeten Menschen in Deutschland, so lässt sich feststellen, dass die Überschuldungsquote in der Bundesrepublik aktuell bei rund 10 % liegt. In Zahlen ausgedrückt bedeutet dies, dass derzeit ca. 6,8 Millionen volljährige Menschen deutschlandweit verschuldet sind bzw. nachhaltige Zahlungsstörungen aufweisen. Die Schuldneranzahl ist allein im vergangenen Jahr um 131.000 Menschen gestiegen. Vor allem die Anzahl der Fälle mit hoher Überschuldungsintensität, d. h. solche, welche gerichtliche Sachverhalte darstellen, ist um mehr als 5 % angestiegen.<sup>20</sup>

Für die Immobilienwirtschaft sind diese Kennzahlen von großer Bedeutung im Hinblick auf die Zahlungsmoral ihrer Mieter. Die steigende Anzahl an überschuldeten Bürgern lässt darauf schließen, dass auch die Zahlungsausfälle der Mieten ansteigen werden. Demnach müssen sich die Unternehmen darauf einstellen, dass ein Anstieg in Bezug auf Mietschuldnergespräche und Räumungsklagen auf sie zukommen werden. Hier müssen Überlegungen gemacht werden, ob Soziale Arbeit in Form von angestellten Sozialarbeitern hilfreich wäre, um den verschuldeten Menschen tatkräftig und unterstützend zur Seite zu stehen.

#### 3.1 Mietschuldnerberatung

In vielen größeren Wohnungsunternehmen ist das Thema der Sozialen Arbeit im Rahmen einer Mietschuldnerberatung bereits seit einigen Jahren aufgegriffen worden. Der Hintergrund ist vor allem, dass die hohen Räumungskosten, welche im Einzelfall zwischen 7.000 und 14.000 € betragen, vermieden werden sollen. Durch das Abwenden einer Räumungsklage spart das Wohnungsunternehmen Geld, senkt seine Fluktuationsrate und verbessert sein Image.<sup>21</sup>

Die Sozialarbeiter, welche in diesem Zuge oft eingestellt werden, stehen den Mietern bei der Bewältigung ihrer Mietschulden beratend und unterstützend zur Seite. Das Ziel, welches die Sozialarbeiter verfolgen, ist vor allem die Mietrückstände zu minimieren und die bevorstehenden Räumungsklagen abzuwenden.

---

<sup>19</sup> Vgl. Brauns, B.: Wie arm wird Deutschland?: Zeit Online vom 03.06.2016

<sup>20</sup> Vgl. DeutscheHandwerksZeitung: Schuldneratlas 2016: Wo ist die Verschuldung am größten?, Bad Wörishöfen, Stand: 10.11.2016, <http://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/schuldner-atlas-2016-immer-mehr-menschen-ueberschuldet/150/3093/340005>, Letzter Zugriff 19.11.2016.

<sup>21</sup> Vgl. Rychter, A.; Ridinger, R.: Forderungsmanagement und Mietschuldnerberatung: Verbandsmagazin 4/2014, Nr. 4 von April 2014

Im Regelfall arbeiten Sozialarbeiter eng mit dem Mahn- und Klagewesen der Wohnungsunternehmen zusammen. Sofern ein Mieter mit seiner Mietzahlung in Verzug gerät, nimmt der Sozialarbeiter zunächst telefonisch Kontakt zu der Mietpartei auf. Ist dieses Gespräch nicht Erfolg bringend, so veranlasst der Sozialarbeiter im nächsten Schritt einen Hausbesuch. Diesen kündigt er mit Tag und Uhrzeit an, wobei die Termine häufig am späten Abend oder am Wochenende stattfinden, da die Mieter zu diesen Zeiten am ehesten zuhause anzutreffen sind. In den Gesprächen erarbeitet der Sozialarbeiter gemeinsam mit den Mietparteien Lösungsansätze für ihre derzeitige Verschuldung. Hierfür wird zunächst die aktuelle finanzielle Situation der Mieter ermittelt und mithilfe von Checklisten bzw. Haushaltsplänen eine Hilfestellung zur Bewältigung der Schulden erstellt. Bei Bedarf kann der Sozialarbeiter auch weiterleitende Maßnahmen treffen, z. B. eine Verweisung an eine Schuldnerberatung, eine Suchtberatung oder weitere professionelle Hilfen.<sup>22</sup>

Betrachtet man die Erfahrungsberichte von Wohnungsunternehmen, welche mit Sozialarbeitern zusammenarbeiten, so lässt sich eine positive Resonanz ziehen. Bei der GewoBau Gesellschaft für Wohnen und Bauen Rüsselsheim mbH ließen sich für das Jahr 2013 folgende Kennzahlen feststellen:

Im Laufe des Jahres 2013 wurden hier 253 fristlose Kündigungen ausgesprochen. Von diesen Kündigungen wurde bei 28 Mietverhältnissen ein tatsächlicher Räumungstermin angesetzt, wovon letztlich nur 10 Räumungen durchgeführt wurden. Das bedeutet, dass ca. 96 % der fristlosen Kündigungen aufgehoben und die Räumungsklagen abgewendet werden konnten. Die damit eingebrachten Mietschulden übersteigen das Entgelt für die Sozialarbeiter, sodass unterm Strich für die Wohnungsunternehmen eine positive finanzielle Resonanz gezogen werden kann.<sup>23</sup>

### **3.2 Probleme durch Sozialarbeiter**

Sozialarbeiter, welche in Firmen eingestellt werden, um deren Arbeit zu unterstützen, kommen im Regelfall ohne kaufmännisches Fachwissen in das Unternehmen. Das heißt, sie kennen die Abläufe und die wirtschaftlichen Grundgedanken der Unternehmen nicht. Während die Unternehmen das Ziel verfolgen, möglichst wirtschaftlich zu handeln und den größtmöglichen Gewinn zu erzielen, verfolgen Sozialarbeiter das Hauptziel, dem jeweiligen Menschen zu helfen. Hierbei kann es zu Konfliktpotenzialen zwischen den Wohnungsunternehmen und den angestellten Sozialarbeitern kommen.<sup>24</sup>

Betrachtet man als Beispiel den Fall, dass ein Mieter einen hohen Zahlungsrückstand aufweist, welcher keine Zwangsräumung erfordert bzw. wo eine Zwangsräumung abgewendet werden konnte, jedoch dennoch ein hoher Forderungsbetrag offen ist. Das Hauptziel des Wohnungsunternehmens ist hier, den Mietrückstand schnellstmöglich auszugleichen, um die unternehmensinterne Forderungsquote niedrig zu halten und die Zahlung als sicher ansehen zu können. Der Sozialarbeiter hingegen sieht sein Ziel darin, den Mieter in seiner schwierigen

---

<sup>22</sup> Vgl. Gosmann, F. (1997): Bei Beschwerden und Mietschulden, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997

<sup>23</sup> Vgl. ebd.

<sup>24</sup> Vgl. Altena (2002): Wohnungsunternehmen und Sozialarbeit.

Lebenslage zu unterstützen und mit ihm gemeinsam einen Lösungsweg aus der Problemsituation zu erarbeiten. In einer Vielzahl der Fälle haben die verschuldeten Mieter jedoch kaum Ersparnisse und können den Rückstand nicht direkt begleichen. Also werden in diesem Fall Ratenzahlungsvereinbarungen getroffen, welche vom Wohnungsunternehmen und vom Sozialarbeiter mit unterschiedlicher Intention geleitet werden.<sup>25</sup> Während das Wohnungsunternehmen im Regelfall eine Ratenzahlung vereinbaren würde, welche seinem wirtschaftlichen Handeln entspricht, d. h. wenige Raten mit hohen Zahlungszielen, wird der Sozialarbeiter auf das Wohl und die Problemsituation des Mieters Rücksicht nehmen und entsprechend seinem sozialen Ziel handeln, sodass viele Raten mit niedrigen Zahlbeträgen gewählt werden.

Aus diesen unterschiedlichen Sichtweisen mit verschiedenen Zielsetzungen entstehen also unter Umständen Situationen, welche Interessenkonflikte mit sich bringen.

### **3.3 Erkenntnisgewinnung Mietschuldnerberatung**

Es lässt sich im Rahmen der Mietschuldnerberatung also feststellen, dass durch den Einsatz von Sozialarbeitern Probleme entstehen können, jedoch auch, dass sich durch deren Arbeit die Zahlen des Wohnungsunternehmens verbessern können. Wiegt man die positiven sowie die negativen Argumente für den Einsatz von Sozialarbeitern in Wohnungsunternehmen ab, so überwiegen auch hier die positiven Argumente.

Wie zuvor festgestellt können durch die unterschiedlichen Handlungsziele der Sozialarbeiter, welche auf der sozialen Ebene agieren, und der Wohnungsunternehmen, welche die kaufmännische Perspektive im Blick haben, Interessenskonflikte entstehen. Die Prävention bzw. die Bewältigung dieser Interessenskonflikte ist jedoch ohne größere Aufwendungen möglich. Um den Problemen zu entgehen, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens sowie die angestellten Sozialarbeiter eng miteinander zusammenarbeiten. Die Sozialarbeiter müssen ein Gespür für wirtschaftliches Handeln entwickeln, während die Mitarbeiter des Unternehmens die soziale Sichtweise verstehen lernen müssen. In gemeinsamen Gesprächen lassen sich Leitfäden entwickeln, welche genau festhalten, welche Ziele verfolgt werden sollen und wie diese erreicht werden können. Es können z. B. Daten festgelegt werden, wie die Mindesthöhe einer Monatsrate zur Rückstandsbegleichung, welche es dann einzuhalten gilt. Sollte die Einhaltung in Ausnahmesituationen nicht möglich sein, so ist stets Rücksprache mit dem jeweils anderen Part erforderlich. Durch solche Festschreibungen lassen sich dann Problemsituationen umgehen und es können effektiv, wie beim Beispiel der GewoBau Gesellschaft für Wohnen und Bauen Rüsselsheim mbH, Erfolge verzeichnet werden.

Werden diese Absprachen zwischen den Sozialarbeitern und dem Wohnungsunternehmen getroffen und findet eine enge Zusammenarbeit statt, so lassen sich hierdurch positive Wirkungen feststellen. Im Hinblick auf die Mieter lässt sich festhalten, dass sich diese durch die Bemühungen des Sozialarbeiters als Person und als Mieter geschätzt und unterstützt fühlen. Es gibt den Mietern also das Gefühl, dass sie dem Wohnungsunternehmen als Kunden wichtig sind. Für das Wohnungsunternehmen selbst hat die Mietschuldnerberatung jedoch auch starke Vorzüge, z. B. in Bezug auf die Abwendung der Räumungsklagen. Wie zuvor bereits angesprochen spart das Wohnungsunternehmen durch die abgewendeten Räumungen immense Kosten, welche sich im Einzelfall auf bis zu 14.000 € belaufen können, senkt seine

---

<sup>25</sup> Vgl. ebd.

Fluktuationsquoten, da die fristlosen Kündigungen unwirksam werden und die Mieter wohnen bleiben können und verbessert hierdurch sein Image am Markt.

Dementsprechend ist festzuhalten, dass die Soziale Arbeit im Rahmen der Mietschuldnerberatung ebenfalls als positive Unterstützung zur kaufmännischen Arbeit angesehen werden kann.

## **4. Integrationsarbeit und Nachbarschaftsstärkung**

Integrationsarbeit ist derzeit aufgrund der Flüchtlingssituation ein stark vertretenes politisches und gesellschaftliches Thema. Deutschland ist, direkt nach den Vereinigten Staaten von Amerika, das Land mit der zweitgrößten Einwanderungsquote. Die Gründe für die Zuwanderung der Menschen ist vielfältig. Einige Gründe sind z. B. religiöse Verfolgung, Terror und Hungersnöte. Für die Flüchtlinge ist Deutschland aufgrund seiner starken Wirtschaft, der hohen Sozialität und der ausgeprägten Demokratie ein attraktives Land für einen Neuanfang. Eine Integration dieser Menschen ist von großer Bedeutung, um interkulturelle Konflikte sowie ein Nebeneinander unterschiedlicher Ethnien zu vermeiden.<sup>26</sup>

Jedoch muss Integrationsarbeit nicht nur im Rahmen der Flüchtlingsthematik, sondern auch unter verschiedenen sozialen Schichten erfolgen, damit die Gesellschaft als Ganzes funktionieren kann.

Die Immobilienwirtschaft kann mit verschiedenen Ansätzen der Sozialen Arbeit bei der Integration mitwirken. Im Folgenden werden zwei Ansätze zur Nachbarschaftsförderung sowie Integration in bestehende Nachbarschaften erläutert und deren Wirkung auf die Gesellschaft analysiert.

### **4.1 Gemeinschaftseinrichtungen**

Eine Möglichkeit im Rahmen der Sozialen Arbeit, um die nachbarschaftliche Atmosphäre zu fördern und Neumieter zu integrieren, ist die Einrichtung von Treffpunkten, wo Mieter zusammenkommen und sich bei verschiedenen Freizeitangeboten besser kennenlernen können.<sup>27</sup>

Es handelt sich bei diesen Treffpunkten z. B. um einen Gemeinschaftsraum, welcher für Treffen von Mietern organisiert bzw. bei Umbau- oder Modernisierungsmaßnahmen gebaut wird. In diesem Treffpunkt bietet sich die Möglichkeit für die ansässigen Mieter, an festgelegten Programmpunkten teilzunehmen, welche in Form von Veranstaltungsplänen ausgehangen werden und von einer Sozialarbeiterin, aber u. a. auch durch die Mieter selbst organisiert werden. Die Freizeitangebote finden unter der Woche oder am Wochenende statt und

---

<sup>26</sup> Vgl. Linier, A.: Warum Integration so wichtig ist, Berlin, Stand: 15.02.2016, <http://www.spdfraktion.de/themen/integration-so-wichtig>, Letzter Zugriff 25.11.2016.

<sup>27</sup> Vgl. Heift, D.; Langecker, H. (1997): Interesse am Wohlergehen der Mieter, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997

beinhalten u. a. Angebote für Kinder und Jugendliche, wie z. B. Tanzkurse, aber auch Programmpunkte für Erwachsene, wie bspw. Nachbarschaftsfrühstück.<sup>28</sup> Bei diesen Veranstaltungen kommen Menschen unterschiedlicher Nationen und gesellschaftlicher Schichten zusammen und lernen sich gegenseitig kennen.

Ziel solcher Einrichtungen ist, dass die Mieter sich besser kennenlernen und gemeinsame Interessen entdecken können. Die Mieter können so untereinander Freundschaften schließen, welche die sozialen Verbindungen stärken. Diese sozialen Verbindungen sorgen dafür, dass weniger Nachbarschaftsstreitigkeiten aufkommen und ein stärkerer Zusammenhalt der Gemeinschaft entsteht. Dadurch lassen sich die aufkommenden Beschwerden und das damit einhergehende Beschwerdemanagement verringern. Gerade in Liegenschaften, wo keine starke Gemeinschaft besteht, bieten sich solche Einrichtungen an, um die negativen Stimmungen zu beheben. Aber auch in Objekten, welche als soziale Brennpunkte angesehen wurden und im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen aufgewertet werden sollen, bieten sich Gemeinschaftsräume an, um von Beginn an eine neue, positiv eingestellte Nachbarschaft aufzubauen und das Image der Liegenschaft zu verbessern.

Es lässt sich also festhalten, dass Gemeinschaftseinrichtungen für die Stärkung der Gemeinschaft sowie im Rahmen der Integration sinnvoll sind.

## 4.2 Beschwerdemanagement

Eine weitere Möglichkeit in Bezug auf eine Nachbarschaftsstärkung ist die Einrichtung eines durchstrukturierten Beschwerdemanagements. Dieses Beschwerdemanagement wird in Form eines EDV-Programmes konzipiert, in welchem sämtliche Beschwerden erfasst und nach verschiedenen Kategorien und Dringlichkeiten sortiert werden.<sup>29</sup>

Sobald eine Beschwerde bei den Wohnungsunternehmen eingeht, sei es per Brief, per E-Mail, telefonisch, durch Kundenbesuche in der Geschäftsstelle oder bei Außendienstterminen, so wird diese Beschwerde spätestens nach Rückkehr ins Büro in der EDV erfasst und der zuständige Mitarbeiter über die Problemsituation informiert. In dem EDV-Programm besteht die Möglichkeit, sämtliche Einträge den passenden Kategorien zuzuordnen, z. B. Ruhestörung, Vandalismus oder psychische Auffälligkeiten, und diesen Fällen einen Bearbeitungszeitraum vorzugeben, in welchem der Fall bearbeitet sein muss.<sup>30</sup>

Der zuständige Mitarbeiter versucht im nächsten Schritt, Kontakt zu dem beschuldigten Mieter aufzunehmen, bspw. in Form von Gesprächsterminen im Büro oder durch Hausbesuche. In diesen Gesprächen werden die Sachverhalte geschildert, der Mieter angehört sowie nach einer Lösungsmaßnahme gesucht. Diese Lösungsmaßnahme kann von streitschlichtenden Gesprächen mit den beteiligten Personen bis hin zur Vorbereitung von Klagen wegen unzumutbarer Missachtung der Hausordnung reichen.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Vgl. Titscherlein, P. (1997): Die Kräfte zur Selbsthilfe stärken, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997

<sup>29</sup> Vgl. Gosmann (1997): Bei Beschwerden und Mietschulden.

<sup>30</sup> ebd.

<sup>31</sup> Vgl. ebd.

Durch die konsequente Erfassung der Beschwerden sowie die Vorgabe eines Bearbeitungszeitraums werden die Beschwerden unverzüglich bearbeitet. Das gibt den Mietern das Gefühl, dass sie ernstgenommen werden und für auftretende Probleme zeitnah zufriedenstellende Lösungen erarbeitet werden. Dadurch sind Beruhigungstendenzen erkennbar, welche das nachbarschaftlichen Verhältnis stärken und dem Aufkommen von größeren Konflikten frühzeitig entgegenwirken. Es dient also der Förderung einer funktionierenden Hausgemeinschaft mit guten Wohnverhältnissen.<sup>32</sup>

### **4.3 Erkenntnisgewinnung Integrationsarbeit**

Fokussiert man sich nun auf die Errichtung von Gemeinschaftsräumen und das Einrichten eines Beschwerdemanagements, lassen sich auch hier positive sowie negative Argumente für die jeweilige Möglichkeit finden.

Bezieht man sich zunächst auf die Gemeinschaftseinrichtungen, so stellt sich die Frage, ob die angebotenen Freizeitaktivitäten bei der Mieterschaft auf Interesse und Teilnahmewillen stoßen. Gerade bei berufstätigen Mietern wird eine Teilnahme an Veranstaltungen, welche unterhalb der Woche stattfinden, schwierig. Um diesem Problem zu entgehen, ist es wichtig, dass die Mieter immer wieder auf die Angebote aufmerksam gemacht werden und auch eigene Ideen mit einfließen lassen können. Es ist zudem wichtig, eine gewisse Vielfalt bzw. ein größeres Leistungsspektrum an Angeboten zu bieten, sodass für jeden Mieter das Passende angeboten wird. Außerdem sind Richtlinien für Veranstaltungstermine notwendig, sodass bspw. Frühstück für Mütter und Kinder unter der Woche vormittags stattfinden, während bspw. Tanzkurse o. ä. eher abends bzw. am Wochenende stattfinden sollten, um den Interessierten die Teilnahme zu ermöglichen und somit die gesamte Mieterschaft mit den Angeboten zu erreichen. Dadurch wird die Gesamtheit der Mieter angesprochen und die komplette Gemeinschaft gestärkt.

Positive Wirkungen dieser Integrationsarbeit sind vor allem das Zusammentreffen der unterschiedlichen Nationen und unterschiedlichen gesellschaftlichen Schichten, sodass eine Ausgrenzung vermieden und die Aufnahme in die Gemeinschaft unterstützt wird. Vor allem durch den Einsatz des Beschwerdemanagements werden die Konflikte, welche dennoch in der Gemeinschaft entstehen können, zügig bearbeitet. So ist eine Schlichtung zeitnah möglich, sodass ein Ausarten vermieden und die Prävention von größeren Konflikten geleistet wird. Hierdurch entsteht für das Wohnungsunternehmen ein geringerer Verwaltungsaufwand, da weniger Konfliktgespräche mit größerem Ausmaß geführt werden müssen und die Gemeinschaft als Ganzes gestärkt wird.

Es lässt sich zusammenfassend festhalten, dass auch im Rahmen der Integrationsarbeit bzw. Nachbarschaftsarbeit die positiven Auswirkungen der Sozialen Arbeit dem Problempotenzial überwiegen. Somit kann die Soziale Arbeit auch hier als Unterstützung zur kaufmännischen Arbeit angesehen und eingebracht werden.

---

<sup>32</sup> Vgl. ebd.



## 5. Zusammenfassung und Ausblick

Abschließend werden noch einmal alle Erkenntnisse der untersuchten Einsatzbereiche der Sozialen Arbeit in der Wohnungswirtschaft zusammengefasst.

Durch die Angebote von SOPHIA-Notruftelefonen sowie Kooperationsverträgen greifen Wohnungsunternehmen den Aspekt der alternden Bevölkerung und deren veränderte Bedürfnisse auf. Sie ermöglichen den Senioren, länger in ihren Wohnungen wohnen zu bleiben. Für die Unternehmen bedeuten die verlängerten Mietzeiten eine sinkende Fluktuation mit einhergehendem geringeren Verwaltungsaufwand und geringeren Kosten. Diesen positiven Argumenten stehen lediglich die geringen Mehrkosten für den Mieter entgegen, welche sich durch die dadurch gewonnene Bedürfnisbefriedigung ausgleichen.

Mit der Mietschuldnerberatung gehen die Wohnungsunternehmen auf die steigende Verschuldungsquote der Bürger ein. Die Mietschuldnerberatung unterstützt die Unternehmen durch die Abwendung von Räumungsklagen sowie deren Kosten, damit einhergehenden sinkenden Fluktuationsquoten und einem besseren Image. Zudem übersteigen die eingebrachten Mietschulden die Ausgaben für die Sozialarbeiter. Für die Mieter ist die Schuldnerberatung insofern positiv, als dass sie sich als Mieter wertgeschätzt und unterstützt fühlen. Dem entgegen stehen potenzielle Interessenskonflikte zwischen Unternehmen und Sozialarbeiter aufgrund von mangelndem kaufmännischen Wissen der Sozialarbeiter. Diese lassen sich jedoch durch Absprachen und enge Zusammenarbeit umgehen, sodass dieses Problem lösbar ist.

Durch Integrations- und Nachbarschaftsarbeit schaffen die Wohnungsunternehmen ein Gemeinschaftsgefühl in der Mieterschaft und sorgen für das Zusammenkommen verschiedener Nationen und gesellschaftlicher Schichten. Sie leisten Präventionsarbeit im Hinblick auf größere Konfliktsituationen und bearbeiten aufkommende Konflikte zügig und gewissenhaft, sodass sich die Mieter wertgeschätzt fühlen. Dadurch bekommen sie ein besseres Image. Diesen Argumenten steht der Aspekt des mangelnden Interesses der Mieterschaft gegenüber, welches jedoch durch auf die Mieterschaft angepasste Angebote umgangen werden kann.

### 5.1 Fazit

Aufgrund der überwiegend positiven Resonanz im Hinblick auf den Einsatz der Sozialen Arbeit sowie im Fokus auf die demographische Entwicklung lässt sich festhalten, dass Soziale Arbeit in der Wohnungswirtschaft als wichtig und gewinnbringend angesehen werden kann.

Gerade durch die alternde Bevölkerung mit einem weiter ansteigenden Anteil an über 65-jährigen Bürgern, durch die ansteigende Überschuldungsquote der Deutschen, durch die Schere zwischen arm und reich sowie die hohen Einwanderungszahlen wird die Wohnungswirtschaft künftig vor größere Aufgaben gestellt, welche sie aktiv und vorausschauend bewältigen muss.

Der Einsatz der Sozialen Arbeit wird für die Immobilienunternehmen die wirtschaftlichen Zahlen unterstützend verbessern sowie den Verwaltungsaufwand im Rahmen von Beschwerden verringern. Es wird die Kundenzufriedenheit gesteigert, da auf die veränderten

Bedürfnisse der Interessenten und Mieter eingegangen wird und die Unternehmen durch Kooperationsverträge weiterreichendere Möglichkeiten schaffen.

Die Wohnungsunternehmen sichern sich durch den Einsatz der Sozialen Arbeit also einen guten Platz am Wohnungsmarkt und ein gutes Image bei den Kunden.

## **5.2 Ausblick**

Fokussiert man sich zuletzt auf die Ausgangsfrage, ob Soziale Arbeit in der Wohnungswirtschaft künftig als notwendig angesehen werden kann, so lässt sich diese Frage abschließend mit ja beantworten.

Soziale Arbeit wird künftig nicht mehr ausschließlich Aufgabe der Politik und der Pädagogen sein, sondern sie wird auch Aufgabe von Unternehmen und somit auch von der Immobilienwirtschaft werden. Wohnungsunternehmen werden in Zukunft die sich verändernden Bedürfnisse der Gesellschaft im Blick haben und analysieren müssen. Sie werden die Einsatzbereiche der Sozialen Arbeit immer wieder neu hinterfragen sowie neue Einsatzbereiche schaffen müssen, um am Markt attraktiv zu bleiben und den Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

## 6. Literaturverzeichnis

- Altena, O. (2002): Wohnungsunternehmen und Sozialarbeit, Hamburg.
- Braun, H.-J. (November 2008): Hausnotrufsystem für Ältere ("SOPHIA"), in: Institut Wohnen und Umwelt GmbH (Hrsg.): Neue Soziale Frage des Wohnens, Darmstadt, 2008, S. 34–35.
- Brauns, B.: Wie arm wird Deutschland?: Zeit Online vom 03.06.2016.
- DeutscheHandwerksZeitung: Schuldneratlas 2016: Wo ist die Verschuldung am größten?, Bad Wörishöfen, Stand: 10.11.2016, <http://www.deutsche-handwerks-zeitung.de/schuldner-atlas-2016-immer-mehr-menschen-ueberschuldet/150/3093/340005>, Letzter Zugriff 19.11.2016.
- Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.: Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit, Berlin-Karlshorst, Stand: 10.09.2016, [https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/20161114\\_Dt\\_Def\\_Sozialer\\_Arbeit\\_FBTS\\_DBSH.pdf](https://www.dbsh.de/fileadmin/downloads/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH.pdf), Letzter Zugriff 17.11.2016.
- Ernst-Abbe-Hochschule Jena: Gegenstand, Ziele und Aufgaben der Sozialen Arbeit, Jena, Stand: 2015, <https://www.sw.eah-jena.de/studium/studieninteresse/gegenstand-ziele-und-aufgaben-der-sozialen-arbeit/>, Letzter Zugriff 18.11.2016.
- Gienapp, M.; Schulze, C.: Hausnotruf, Berlin, Stand: 2016, <http://www.caritas-altenhilfe.de/fuersenioren/unterstuetzungzuhause/hausnotruf/>, Letzter Zugriff 09.12.2016.
- Gienapp, M.; Schulze, C.: Pflege zu Hause, Berlin, Stand: 2016, <http://www.caritas-altenhilfe.de/fuersenioren/unterstuetzungzuhause/pflegedienst/>, Letzter Zugriff 09.12.2016.
- Gosmann, F. (1997): Bei Beschwerden und Mietschulden, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997, S. 18–19.
- Heift, D.; Langecker, H. (1997): Interesse am Wohlergehen der Mieter, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997, S. 28–30.
- Landwehr, R. (Hrsg.) (1983): Geschichte der Sozialarbeit, Weinheim.
- Linier, A.: Warum Integration so wichtig ist, Berlin, Stand: 15.02.2016, <http://www.spd-fraktion.de/themen/integration-so-wichtig>, Letzter Zugriff 25.11.2016.
- Münchmeier, R. (1981): Zugänge zur Geschichte der Sozialarbeit. München.
- Rychter, A.; Ridinger, R.: Forderungsmanagement und Mietschuldnerberatung: Verbandsmagazin 4/2014, Nr. 4 vom April 2014.
- Sagebiel, J. (2000): Geschichte der Sozialen Arbeit - Die Mütter der Sozialen Arbeit, München 2000.
- Statistisches Bundesamt (2011): Ältere Menschen in Deutschland und der EU. Wiesbaden.
- Titscherlein, P. (1997): Die Kräfte zur Selbsthilfe stärken, in: VdW Rheinland Westfalen (Hrsg.): Soziale Arbeit in Wohnungsunternehmen, 1, 1997, S. 31–33.
- Verband der Ersatzkassen e. V.: vdek - Basisdaten des Gesundheitswesens 2015/2016, Berlin, Stand: 2016, [https://www.vdek.com/presse/daten/\\_jcr\\_content/par/download\\_3/file.res/VDEK\\_Basisdaten015-016\\_210x280\\_RZ-X3\\_online.pdf](https://www.vdek.com/presse/daten/_jcr_content/par/download_3/file.res/VDEK_Basisdaten015-016_210x280_RZ-X3_online.pdf), Letzter Zugriff 18.11.2016.

## Selbständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe und alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß aus den benutzten Quellen entnommen sind, als solche jeweils kenntlich gemacht habe.

Diese Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen und wurde bisher noch nicht veröffentlicht.

Bocholt, 09.12.2016



---

Ann-Kathrin Dekkers