

## Sozialmanagement

## Baugenossenschaft Familienheim: Wenn Mieter Probleme haben und Hilfe brauchen

Die Baugenossenschaft Familienheim hat sich auf die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Mitglieder eingestellt. Die Kundenbindung und Pflege steht im Mittelpunkt der täglichen Arbeit. Daraus entsteht langfristig allen Beteiligten eine Win-Win-Situation. Dem Mieter ist gutes, sicheres und bezahlbares Wohnen garantiert, der Genossenschaft die Existenzgrundlage.

Die Baugenossenschaft, mit Sitz in Villingen-Schwenningen, wurde im Jahre 1949 gegründet und behauptet sich als gesundes Unternehmen am Markt. Mit über 2500 eigenen Mietwohnungen ist sie der größte genossenschaftliche Wohnungsanbieter im weiten Umkreis. Bis heute bietet sie getreu ihrem genossenschaftlichen Förderauftrag gutes, sicheres und bezahlbares Wohnen an. Jedoch erfordern die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in der Region und der demographische Wandel mehr als nur günstigen Wohnraum. Da müssen Angebot und Leistung stimmen.

Die Baugenossenschaft Familienheim unterstützt Nachbarschaftstreffs und örtliche Vereine. Sie fördert soziale Projekte und betätigt sich als Kultursponsor. Auch bei Mieter- und Nachbarschaftsfesten unterstützt sie die Organisatoren indem sie Tische, Bänke, Zelte und alkoholfreie Getränke kostenlos zur Verfügung stellt. Integration und Migration sind Selbstverständlichkeiten. Sie fördert das Miteinander der Generationen und Kulturen. Die Genossenschaft ist ein fester Bestandteil des öffentlichen Lebens in der Stadt und in der Region Schwarzwald-Baar-Heuberg.

Die Familienheim bietet umfangreiche Serviceleistungen durch eigene und externe Hausmeisterdienste. Ein eigener Regiebetrieb mit 7 Mitarbeitern erledigt schnell und unbürokratisch Kleinreparaturen, hilft den Mitgliedern aus misslichen Situationen und steht in Notfällen zur Verfügung. Diese Dienstleistungen (sofern vom Mieter nicht selbst verschuldet) bietet sie rund um die Uhr kostenlos an. Auch für Kleinreparaturen wird keine Rechnung gestellt.

Jedem Mitglied wird ermöglicht bis ins hohe Alter in den eigenen vier Wänden zu bleiben. Sollte es dabei Schwierigkeiten geben, bietet die Baugenossenschaft Familienheim unbürokratische und individuelle Hilfen an. Alten- und Familienhilfe, Konfliktmanagement, Schuldnerberatung oder die Abhaltung von Informationsveranstaltungen finden aktiv Anwendung. Es wurde eine Stelle für „Soziales Management“ geschaffen, diese kooperiert eng mit dem Diakonischen Werk. Damit ist die Familienheim in der Lage selbständig Beratungen (z.B. Schuldner, Ehe-, Lebens-, Schwangerschaftsberatung, etc.) durchzuführen. In Konfliktsituationen und bei Nachbarschaftsstreitigkeiten bietet sie den Beteiligten die Möglichkeit zur Mediation an.

*Soziales Management diese kooperiert eng mit dem Diakonischen Werk.*

Melanie Pees  
Sozialmanagerin

## Streitigkeiten zwischen Mietparteien gibt es ständig

Wenn Mieter nicht miteinander klar kommen oder auffällig werden, dann holt die Baugenossenschaft Familienheim Anita Neidhardt-März (52) vom Diakonischen Werk in Villingen-Schwenningen. Die ausgebildete Sozialarbeiterin und Sozialtherapeutin hat in den letzten eineinhalb Jahren mit vielen Mietern Kontakt gehabt. Was die Leute in dieser weit verbreiteten Lebensform Mietshaus bewegt, das berichtet sie hier.

Neidhardt-März: Die Baugenossenschaft Familienheim kümmert sich um ihre Mieter. Sie überlässt sie bei Problemen nicht sich selbst oder klagt sie bei Mietschulden einfach aus der Wohnung. Sie hat den Anspruch, bei der Suche nach Lösung behilflich zu sein. Der Gewinn für die Baugenossenschaft liegt darin, dass sie wenig Mieterfluktuation hat, weil die Mieter zufrieden sind. Sie haben letztendlich weniger Ärger und weniger Aufwand. Familienheim ist eine Wohnbaugenossenschaft im Schwarzwald-Baar-Kreis. Sie haben eine Sozialmanagerin angestellt, weil sie erkannt haben, dass Mieter, die Probleme machen, auch welche haben. Und sie gehen dem nach. Die Sozialmanagerin kümmert sich darum. Wenn sie nicht weiter kommt, wendet sie sich an uns. Vor einem guten Jahr ist sie das erste Mal auf uns zugekommen. Die Diakonie war ihr aus ihrem früheren Arbeitsfeld bekannt. Sie hat uns um Rat gefragt. Ich bin damals mit ihr zu einem Besuch eines Mieters mitgegangen. So ist dieser Kontakt entstanden. In der Zwischenzeit hat sich daraus eine Kooperation entwickelt. Sie bezieht uns mit ein, wenn sie Mieter hat, die Probleme machen. Das sind schwerpunktmäßig zwei Bereiche: erstens Mietrückstände und zweitens Streitigkeiten unter den Mietern.

*Die Sozialmanagerin kümmert sich darum.*

### **Können Sie einmal einen Fall schildern?**

Neidhardt-März: Ja. Aktuell haben wir gerade eine sehr intensive Begleitung. Es ist eine ältere Dame deren Mann vor ein paar Monaten überraschend gestorben ist. Es fiel auf, dass sie mit den Mietzahlungen nicht mehr nach kam. Die Sozialmanagerin kam auf mich zu, weil die Dame ihr Sorge bereitete. Sie wirke sehr verwirrt, vielleicht sei sogar eine Einweisung in die Psychiatrie notwendig. Sie hat einen gemeinsamen Hausbesuch arrangiert. Ich habe mir zunächst ein Bild gemacht und abgeklärt wie dramatisch die Situation ist, ob es wirklich angezeigt wäre, sie einzuweisen. Meiner Einschätzung nach war sie aber nicht psychotisch. Sie war klar orientiert aber relativ hilflos. Nach dem Tod ihres Mannes kam sie mit allem einfach nicht mehr zurecht. Sie war verwirrt und überfordert angesichts all der Formalitäten, die jetzt auf sie zukamen. Eine Mitarbeiterin von uns ging dann am Anfang zweimal die Woche zu ihr und sortierte mit ihr die Unterlagen und stellt die notwendigen Anträge. Diese Dame benötigt im Moment einen intensiven und engen Kontakt.

Ein anderer aktueller Fall: Auch da kam die Sozialmanagerin auf uns zu. Es ging auch hier um ausstehende Mietzahlungen. Diese junge Frau war zunächst nicht bereit, sich auf einen Kontakt einzulassen. Die Sozialmanagerin hat es dann über die Eltern versucht. Das kam auch nicht zustande. Ich habe sie am nächsten Tag noch mal besucht, um ihr zur Not einen Brief unter der Tür durchzuschieben, in dem ich ihr beschrieb, wie wir ihr helfen könnten. Bei ihr war außerdem der Strom abgestellt. Sie hat diesmal die Tür aufgemacht. Ich konnte mit ihr ins Gespräch kommen. Sie war außer sich und relativ hilflos. In diesem Fall konnten wir jetzt schon mal sofort regeln, dass die Miete wieder regelmäßig überwiesen wird. Als nächstes sind wir ihr behilflich, dass die Stromschulden beglichen werden und sie wieder Strom hat. Also eigentlich sind es Beratungssituationen, die wir auch in der Kirchlichen Allgemeinen Sozialarbeit haben. Nur der Zugang ist ein anderer. Und es sind Menschen, die würden nie Hilfe suchen und von sich aus zu uns kommen.

*Zur Not einen Brief unter der Tür durchzuschieben.*



## Was wäre passiert, wenn Sie diese Menschen nicht aufgesucht hätten?

Neidhardt-März: Die Frau hat drei Monatsmieten nicht bezahlt. Sie hätte eine Kündigung bekommen, eine Klage, eine Zwangsräumung. Das ist der normale Gang. Wenn es ganz schief geht, wird so jemand in eine Obdachlosenunterkunft eingewiesen. Das erleben wir in unserer Sozialarbeit auch manchmal. Um das zu vermeiden, meldet sich die Sozialmanagerin bei uns. Das ist das Schöne daran, dass wir frühzeitiger mit Menschen, die in Not sind, in Kontakt kommen und dann wirklich effektiv helfen können. Das Phänomen kennen wir alle aus der Beratung, dass es eine große Hürde gibt, Hilfe zu suchen oder sich einzugestehen, dass man allein nicht klar kommt. Der Sinn dieser Kooperation ist, dass wir frühzeitig intervenieren und die Leute ihre Wohnung behalten können. Ein neuer Bereich, den wir gerade

gemeinsam angehen sind Streitigkeiten unter Mietern. Wir versuchen zu vermitteln und Lösungen zu erarbeiten. Das ist auch für mich ein neues Feld.

Sozialmanagerin Melanie Pees und Anita Neidhardt-März vom Diakonischen Werk überwinden die erste Hürde zum Gespräch: die verschlossene Haustür  
Foto: Familienheim

## Dass sich zwei Leute in einem Mietshaus nicht verstehen, gibt es des Öfteren. Warum macht es Sinn, da zu vermitteln? Es könnte sich doch jeder in seine Wohnung zurückziehen und sagen: Der andere kann mich mal.

Neidhardt-März: Gerade in einem Wohnblock, in dem acht oder zwölf Parteien wohnen, bekommt man sehr viel voneinander, etwas vom Leben des anderen, mit. Es ist zum Teil auch relativ hellhörig. Miteinander zu wohnen ist auch eine Form von Beziehung. Ob ich will oder nicht, ich muss mich irgendwie beziehen. Nehmen wir an, mein Nachbar tut etwas, was mich stört. Wenn ich dann die Neigung dazu habe, auf mein Gegenüber zu projizieren „der hat was gegen mich“, gestalten wir den schönsten Beziehungskonflikt. Ich wohne selbst seit zwanzig Jahren in den verschiedensten Mietwohnungen und habe selbst die Erfahrung gemacht, dass ich mich in jeder neuen Wohnung wieder neu beziehen, das heißt mit meiner Umgebung arrangieren muss. Es geht gar nicht anders. Es hat dabei auch Situationen gegeben, in denen ich gespürt habe: „Das will ich so nicht.“ Ich habe versucht eine Klärung herbeizuführen. Dabei musste ich die Erfahrung machen, dass eine gemeinsame Ebene nicht möglich war. In solchen Fällen kann es hilfreich sein, wenn jemand von außen moderiert.

Frühzeitig intervenieren damit die Leute in ihrer Wohnung bleiben können.

## Finden die Mieter es immer gut, wenn Sie kommen?

Neidhardt-März: Die Gespräche in den Streitfällen finden nur statt, wenn die Betroffenen dazu bereit sind. In den Einzelberatungen erleben wir oft zunächst einmal Abwehr. Das ist nachvollziehbar. Wenn der Vermieter kommt und man weiß, man hat die Miete nicht bezahlt, ist oft sehr große Vorsicht: „Was wollen die jetzt von mir?“ Unter diesen Vorzeichen in eine vertrauensvolle Beziehung zu kommen, gehört zum Handwerkszeug in unserer Arbeit. Ich komme aus der Arbeit mit Suchtkranken und kenne das gut. Da kam ja

selten jemand freiwillig. Es geht zunächst darum eine Beziehung zu schaffen, indem wir konkrete Hilfe anbieten. Und die Mieter haben was davon, wenn zum Beispiel der Strom wieder angestellt wird oder wenn die finanzielle Situation geklärt werden kann. Dann ist eher eine andere Basis da. Bei den Streitfällen ist es so, dass die Leute selbst oft an eine Grenze gekommen sind. Sie erhoffen sich etwas aus den Gesprächen. In der Regel, dass dem Gegenüber endlich jemand sagt, dass er oder sie nicht richtig ist. Das ist natürlich die Hoffnung (lacht).

### **Hatten Sie schon viele Streitfälle?**

Neidhardt-März: Ich war in zwei Streitfälle einbezogen. In einem Fall lag die Lösung darin, dass eine Frau entschieden hat: „Ich suche mir eine andere Wohnung. Dieser Konflikt schadet mir zu sehr.“ Ihr wurde dann auch vom Familienheim geholfen, innerhalb der Wohnbaugenossenschaft eine neue Wohnung zu bekommen. Auch beim Umzug wurde ihr geholfen. In diesem Konflikt sind zwei ganz unterschiedliche Wertvorstellungen und zwei völlig unterschiedliche Lebenswelten aufeinander gestoßen. Eine der beiden Frauen ließ von morgens bis abends die Waschmaschine laufen. Sie war allein erziehend, mit zwei Jungs, selbst arbeitslos und weitgehend den ganzen Tag daheim. Dazu kam eine Frau als neue Mieterin ins Haus, berufstätig, auch allein erziehend, mit völlig anderen Wertvorstellungen, die sich am Geräusch der Waschmaschine störte. Sie hat ihre arbeitslose Mitmieterin sehr entwertet. „Sie haben ja nichts anderes zu tun als zu waschen.“ Diese Frau übte einen enormen Druck aus.

### **Und diese beiden Frauen haben zugestimmt, dass Sie dazu kommen?**

Neidhardt-März: Beide haben das Angebot angenommen. Beide hatten die Erwartung, dass jetzt endlich der anderen gesagt wird, dass es so nicht geht. Es ist uns zunächst gelungen, eine Regelung auf der formalen Ebene zu finden, das heißt mit der Einhaltung der Hausordnung. Im Verlauf des Prozesses hat aber die waschintensive Frau entschieden, dass das nicht das ist, was sie will. Sie wollte sich nicht so einengen lassen. Sie hat die Entscheidung getroffen, eine andere Wohnung zu suchen. Damit war die Lösung ganz einfach. Sie hat jetzt eine Wohnung, in der die Waschmaschine im Keller steht und ist sehr glücklich in ihrer neuen Umgebung.

*Der hat was gegen mich.*

*Es geht zunächst darum eine Beziehung zu schaffen.*

*Baugenossenschaft Familienheim in Zahlen*

*Geschäftsanteil: 50,00 €*

*Mitgliederzahl: ca. 4.000*

*Gezeichnete Anteile: ca. 146.000*

*Anzahl der eigenen Wohnungen ca. 2.600*

*Anzahl eigener Garagen bzw.*

*Stellplätze: ca. 1.700*

*Anzahl eigener gewerblicher*

*Einheiten: 29*

*Verwaltung fremder*

*Wohneinheiten: 259*

*Verwaltung fremder Garagen: 158*

*Verwaltung fremder gewerblicher Einheiten: 7*

*Anlagevermögen: 66,8 Mio. €*

*Bilanzsumme: 72,9 Mio. €*

*Eigenkapital: 32,2 Mio. €*

## Lesen Sie im Februar

Welche Vorstellungen Mieter vom gemeinsamen Wohnen in einem Mietshaus haben, welche Probleme aufeinanderprallen und das Zusammenleben erschweren. Wie Anita Neidhardt-März vom Diakonischen Werk damit umgeht.

Baugenossenschaft Familienheim  
Schwarzwald-Baar-Heuberg eG  
Pontarlierstr. 9  
78048 Villingen-Schwenningen

Aufsichtsratsvorsitzender: Siegfried Wolber  
Vorstand: Klaus Merkle, Martin Renner  
[www.familienheim-villingen.de](http://www.familienheim-villingen.de)