

## Sozialmanagement

# „Wichtig ist ein aktiver, an die Mieter gerichteter Dialog“: alles über das Beratungsmodell der DGS Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung bei der Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (NH/WS)

93% der über 65-Jährigen Menschen leben in ihren vertrauten vier Wänden und wollen hier alt werden, so eine Erhebungen des Bundesministeriums für Verkehr, Bauen und Stadtentwicklung. Wohnungsunternehmen können von diesem Anliegen profitieren. Sie wissen, dass ältere Bewohner „gute“ Mieter sind: sie sind ruhig, zahlen ihre Miete verlässlich und haben ein Auge auf Haus und Umfeld. Die selbstständige Lebensführung dieser wachsenden Zielgruppe wird dabei aber immer mehr zur Herausforderung: Zunehmende körperliche Einschränkungen machen altersbedingt das Leben in der eigenen Häuslichkeit mühsamer.



Angela Reisert-Bersch, Leiterin des Sozialmanagements der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt [www.naheimst.de](http://www.naheimst.de)

Menschen bleiben immer länger mobil. Nicht bauliche Barrieren stehen zunächst im Fokus, vielmehr fehlt es an Unterstützung im Alltag. Die Kinder wohnen meist in einer anderen Stadt, Familien lösen sich auf, häufig gibt es keine persönliche und regelmäßige Ansprache des Einzelnen, um die sich oftmals ständig veränderte Lebenssituation mit verschiedenen Lösungsansätzen auszugleichen. Komplexe Aufgabenfelder, die der Wohnungsanbieter – mit Kerngeschäft als Immobilienexperte – naturgemäß nicht bedienen kann. Um die selbstständige Lebensführung trotz altersbedingter Einschränkungen aufrechterhalten zu können, hat die DGS, Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung, seit 2004 in mehreren Wohnbeständen ein tragfähiges Geschäftsmodell implementiert, um diese Lücke zu schließen: mittlerweile stellen bundesweit über 100 Seniorenberater dem älteren Bewohner vielfältige Angebotsbausteine vor – so auch den Mietern der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt in Hessen.

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt ist mit einem Bestand von rd. 63.000 Wohnungen Hessens größtes Wohnungsunternehmen und an 153 Standorten vertreten. Hauptgesellschafter sind das Land Hessen, die Stadt Frankfurt sowie weitere Städte, Kommunen und öffentliche Institutionen. Menschen aus 112 Nationen leben in Wohnungen der Unternehmensgruppe und über 40 Prozent der Mieter sind älter als 60 Jahre.

## Frau Reisert-Bersch, wie sieht die Bewohnerstruktur in besagten Quartieren aus, und wo liegt der Bedarf, um sie bei einem selbstständigen Leben zu unterstützen?

Rund 40 Prozent der Mieter der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte / Wohnstadt (NH /WS) sind heute bereits über 60 Jahre alt. Der überwiegende Anteil dieser Gruppe sind allein stehende Frauen. Regelmäßige Umfragen bei unseren älteren Mietern zu ihrer Wohnsituation und ihren Wohnbedürfnissen haben ergeben, dass neben erforderlichem Barriereabbau in der Wohnung, haushaltsnahe Dienstleistungen wie z. B. die Unterstützung bei der Reinigung der Wohnung, Einkaufshilfen etc. gewünscht werden. Auch die Einrichtung eines Hausnotrufs oder die Unterstützung durch einen Pflegedienst werden als wünschenswert angesehen werden. Die Vermittlung durch den Vermieter selbst bzw. einem Kooperationspartner, der von diesem empfohlen wird, hat dabei einen hohen Stellenwert.



Uwe Albuschkat, Geschäftsführender Gesellschafter DGS, Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung mbH [www.die-seniorenberater.de](http://www.die-seniorenberater.de)

## Welche Strategien haben Sie bisher bezogen auf diese Zielgruppe im Hinblick auf Mieterbindung verfolgt?

Seit 2006 bieten wir unseren Mietern unter dem Motto „Sie bleiben, wir helfen“ ein umfangreiches Unterstützungspaket. Dies reicht vom Angebot haushaltsnaher Dienstleistungen durch unsere Wohn-Service-Teams an ausgewählten Standorten, bis hin zur Einzelanpassung der Wohnung. So bauen wir bei Bedarf in Einzelfällen z. B. ein Bad um (Dusche statt Badewanne), wenn ein technisches Hilfsmittel nicht mehr ausreicht, der Mieter dadurch aber in der Wohnung verbleiben kann. Im Rahmen von Modernisierungsmaßnahmen reduzieren wir Barrieren sowohl in den Wohnungen als auch im Wohnumfeld. Zusätzlich bieten wir in Frankfurt am Main unseren älteren Mietern die Möglichkeit die Service- und Begegnungszentren des Frankfurter Verbands zu besuchen. Zwei davon befinden sich direkt in unseren Häusern. Außerdem profitieren sie von einer kostenlosen 24 Stunden Notrufnummer im Krankheitsfall.

Die DGS Deutsche Gesellschaft für Seniorenberatung mbH wurde in 2007 von Uwe Albuschkat mit dem Ziel gegründet, ein modernes, serviceorientiertes Beratungsangebot für ältere Menschen zu entwickeln, die möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben in der eigenen Wohnung führen möchten. Insgesamt sind im Jahr 2012 mehr als 170 Seniorenberater in der telefonischen und persönlichen Beratung bei der DGS tätig und informieren individuell zu allen Fragen des Betreuten Wohnens zu Hause.

## Wo liegt für Sie als Wohnungsgesellschaft der Mehrwert, mit der DGS zusammenzuarbeiten?

Die Zusammenarbeit mit der DGS ist für uns als größtes hessisches Wohnungsunternehmen, das an 153 Standorten Mieter betreut ideal, denn die DGS ist hessenweit gut aufgestellt und kann auch an kleineren Standorten für eine einheitliche Versorgung unserer Mieter sorgen. So können wir sicher sein, dass alle unsere älteren Mieter gleichermaßen von dieser Dienstleistung profitieren, egal ob sie nun in einer Großstadt wie Frankfurt oder in einer strukturschwächeren ländlichen Umgebung leben.

## Herr Albuschkat, wie genau sieht diese Kooperation vor Ort aus - wie etwa werden Bewohner auf das Angebot der DGS aufmerksam gemacht?

Wichtig ist ein aktiver, an die Mieter gerichteter Dialog, der auf die Kooperation zwischen Vermieter und DGS aufmerksam macht und die Beratung kontinuierlich mit ihren vielseitigen Lösungsmöglichkeiten anbietet. In der Startphase der Kooperation werden mittels Beiträgen in der Mieterzeitung, persönlichen Anschreiben an die Mieter, sowie Informationsveranstaltungen die Seniorenberater der DGS vorgestellt. „Wie komme ich mit dem Berater zusammen, was kann er für mich tun, entstehen Kosten für mich?“ – nach Klärung solcher Fragestellungen, entsteht eine stetig anwachsende Inanspruchnahme von persönlichen Beratungen, die in dem eigenen Zuhause des Mieters stattfinden. Im Ergebnis wird eine dem Bedarf des Mieters entsprechende Lösung gefunden.

## Wie genau funktioniert das Geschäftsmodell – wer muss am Ende zahlen?

Eine DGS-Beratung ist für Senioren immer kostenfrei. Der Service wird über ein gängiges Maklermodell finanziert, das allen Beteiligten Vorteile bietet.

## Frau Reisert-Bersch und Herr Albuschkat, gab es auch Resentiments - seitens des Kooperationspartners und von Bewohnerseite?

Reisert-Bersch: Die Mieter, die bisher schon von der Beratung der DGS profitieren konnten sind sehr zufrieden. Diejenigen, die noch keine Hilfe benötigen haben uns positiv zurückgemeldet, dass sie es sehr zu schätzen wissen, dass ihr Vermieter auch Unterstützung über die reine Wohnungsvermietung hinaus anbietet.

Albuschkat: Für das Wohnungswirtschaftsunternehmen besteht die klare Notwendigkeit für seine Mieter eine Beratung und Unterstützung bei der Organisation von Serviceleistungen sicherzustellen, die sich ausschließlich an den Bedürfnissen der Mieter ausrichtet und nicht anbietergetrieben ist. Eine solche Neutralität der Beratung gelingt durch die Trägerunabhängigkeit der DGS.

## Das Gespräch führte Insa Lüttke