

GAG Immobilien AG Köln: Die Aktive Soziale Schuldnerberatung (ASS) hilft den Mietern

Das Sozialmanagement der GAG Immobilien AG Köln ist vorbildlich. Neben Projekten und Aktivitäten für Kinder, Jugendliche und Langzeitarbeitslose und über die interkulturell ausgerichtete Integration von Nachbarn ist die Arbeit der Aktiven Sozialen Schuldnerberatung (ASS) ein weiterer Schwerpunkt. Weniger Räumungsklagen und stabilere Mietverhältnisse in den GAG-Wohnquartieren sind die Ziele.



„Fangen wir mit dem Ergebnis an“, schlägt Elmar Lieser, Leiter des GAG Sozialmanagements, vor. „Nach dem ersten Jahr ist die Bilanz schon positiv. Durch die Interventionen unseres ASS-Teams konnten von Mai 2008 bis dato 21 Räumungsklagen abgewendet und die Wiederaufnahme der Mietzahlung und der Rückstände erreicht werden.“

Einsatzbesprechung mit Teamleiterin Dorit Siegfried (links) Olaf Littmann und Edith Fuß (rechts).

Die Kosten einer Zwangsräumung schlagen bei der GAG mit 8.000 bis 12.000 Euro zu Buche: Gerichts- und Anwaltskosten, räumen der Wohnung mit entsprechendem Leerstand und aufgelaufenen Mietrückständen, oft auch einlagern der Möbel oder entrümpeln und herrichten der Wohnung für die Neuvermietung.

„Die Abwendung einer bevorstehenden Räumungsklage ist eine durchhaus messbare Größe“, sagt Elmar Lieser. Weniger messbar in Euro und Cent seien die Erfolge der vielen Beratungsgespräche, die das ASS-Team oft schon nach dem Ausbleiben einer einzigen Monatsmiete führt. „Da treffen wir häufig auf Mieter, die z. B. wegen Jobverlust, unüberlegter Aufnahme eines Anschaffungskredites oder familiärer Probleme gerade erst am Anfang einer typischen Schuldnerkarriere stehen. Zusammen mit unseren Partnern, den in Köln tätigen Schuldnerhilfen können wir ihnen in der Regel helfen, aus eigener Kraft den Weg in eine wirtschaftlich tragfähige Zukunft zu gehen.“ Für das Unternehmen bedeutet das nicht nur eine Sicherung der Mietzahlungen im Einzelfall, sondern auch eine Stabilisierung des sozialen Umfeldes und des nachbarschaftlichen Klimas in den Quartieren, was wiederum zu weniger Fluktuation und einer Verstetigung der Mieteinnahmen führt.

Sie besuchen die säumigen Zahler oft zu zweit

Zwei Frauen und ein Mann bilden das ASS-Team der GAG. Alle haben eine kaufmännische Ausbildung und langjährige Erfahrung in der Wohnungswirtschaft bzw. bei der GAG. Für ihre neue Aufgabe wurden sie im Detail geschult und speziell auch auf den Umgang mit schwierigen Kunden vorbereitet. Sie besuchen die säumigen Zahler oft zu zweit, meistens unangemeldet am frühen Abend. „Der paarweise Auftritt dient nicht

nur der Sicherheit des Teams“, erläutert Elmar Lieser, „sondern wirkt auch beruhigend und deeskalierend bei aufkommenden Konflikten, weil die Beiden mit wechselnder Gesprächstaktik situativ auf die Mentalität und Stimmungslage ihres Gegenübers reagieren können.“

Sie suchen den Dialog



Das Team baut keine Drohkulisse auf (Lieser: „Das ist kein Moskau-Inkasso“), sondern versucht respektvoll und einfühlsam, die Ist-Situation zu klären und Engpässe zu markieren. Dann werden im Dialog mit dem Schuldner Lösungsmöglichkeiten erarbeitet, Ziele vereinbart und Aufgaben vergeben. „Für die Einhaltung von Vereinbarungen und die zuverlässige Erledigung der Aufgaben sorgt das Team mit sanften, aber wirksamen psychologischen Druckmitteln“, schmunzelt der studierte Sozialpädagoge Elmar Lieser: „Kontrolle, Erinnerung, Ermahnung und immer wieder nachfassen.“

Zu den Aufgaben der Schuldner gehört es häufig, sich bei Ämtern und Behörden um die Geld- und Sachmittel zu kümmern, die ihnen in ihrer prekären Lebenssituation zustehen. „Viele wissen

gar nicht, was ihnen zusteht, oder trauen sich einfach nicht in ein Amt oder in eine GAG-Geschäftsstelle“, weiß Lieser. Das ändert sich, wenn das ASS-Team mögliche Geldquellen ausgemacht hat und dann auch auf die rechtmäßige Ausschöpfung dieser Quellen drängt. „Manche Mieter sind uns richtig dankbar, dass wir sie aus ihrer Passivität und Kopf-in-den-Sand-Haltung herausgeholt haben“, erzählt Lieser. „Sie sind stolz darauf, ihre Miete wieder selbständig, pünktlich und in voller Höhe zahlen können.“

Um Letzteres bei möglichst vielen GAG-Mietschuldnern zu erreichen, kann das ASS-Team mit diversen Hilfen wie Ratenzahlung und treuhänderischer Kontoführung operieren und auf Unterstützer und Partner im Netzwerk des GAG-Sozialmanagements mit den Kölner Institutionen und Initiativen der Wohlfahrtspflege zurückgreifen. „Das reicht von der Vermittlung zu einer Schuldnerhilfe bis zur Einschaltung eines sozialen Dienstes bei Suchtkranken“, sagt Elmar Lieser und gibt zum Schluss noch einen Tipp für die Kolleginnen und Kollegen im Mietmanagement der Wohnungswirtschaft: „Im Wettrennen der Gläubiger um die Euros eines säumigen Mieters sollten Sie die Nase vorn haben, also auf erste Anzeichen von Zahlungsproblemen reagieren. Die Versandhäuser und Mobil-Funker sind häufig schneller zur Stelle. Deshalb kassiert unser ASS-Team fällige Beträge auch schon mal bar.“

**Stefan Gisder,
Hans Jürgen Krolkiewicz**

Olaf Littmann und Edith Fuß bei der Nachbesprechung direkt vor Ort. Alle Fotos GAG Köln