

Soziales

Putzen, bügeln, einkaufen – seit über 10 Jahren und 40.000 Stunden im Dienst der Mieter – das Wohn-Service-Team der Nassauischen Heimstätte

Einkaufen? Putzen? Waschen? Bügeln? Viele Tätigkeiten können ältere oder kranke Mieter nicht mehr selbst ausführen. Für solche Fälle steht das Wohn-Service-Team (WST) der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt bereit. Dieser in seiner Ausprägung einzigartige Service ermöglicht es den Betroffenen durch ein Angebot von haushaltsnahen Dienstleistungen, möglichst lange in ihrer Wohnung zu bleiben. Im Dienst der Mieter arbeitet das Wohn-Service-Team nun über 10 Jahre. Zeit für eine Bilanz. „Als sozial verantwortlich handelndes Unternehmen haben wir dieses Angebot im Jahr 2007 für das selbstbestimmte Wohnen im Alter entwickelt“, sagte Geschäftsführer Dr. Constantin Westphal. „Dass diese Alltagshilfe für unsere Mieter zu einem derartigen Erfolgsmodell geworden ist, freut uns ganz besonders.“ Die Kooperationspartner, die Nassauische Heimstätte und die „Dienste im Quartier GmbH“ (DiQ) aus Offenbach, geben einen Einblick in die Tätigkeit und die Entwicklung des Wohn-Service-Teams.



(v. li.) Angela Reisert-Bersch (Nassauische Heimstätte/Wohnstadt, Leitung Sozialmanagement), Dr. Constantin Westphal (Geschäftsführer Nassauische Heimstätte/Wohnstadt) sowie die Geschäftsführer der „Dienste im Quartier GmbH“, Jürgen Schomburg und Ute van Beuningen. © UGNHWS / Thomas Rohnke

Serviceangebot für die Hälfte des Wohnungsbestands

Für rund 35.000 Wohnungen bietet die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt diesen Service an. „Das ist über die Hälfte unseres Wohnungsbestandes, damit dürften wir in der Wohnungswirt-



Professionell, gründlich, hilfsbereit: Jeder WST-Mitarbeiter durchläuft eine vierwöchige Einarbeitungszeit. © UGNHWS / Karsten Socher

schaft an der Spitze liegen. Wir wollen aber, wo es sich anbietet, mit WST noch weiter wachsen. Unser Bekenntnis in unserem Unternehmensleitbild, Verantwortung für unsere Mieter zu übernehmen, füllen wir mit Leben“, versprach Westphal. Seit 2014 ist WST eine geschützte Marke. Ausführendes Unternehmen ist die „Dienste im Quartier GmbH“ (DiQ) mit den Geschäftsführern Ute van Beuningen und Jürgen Schomburg. Aktuell sind 140 Mitarbeiter, darunter 105 Minijobber, in 22 hessischen Gemeinden im Einsatz; Schwerpunkte sind Wohnquartiere in Frankfurt, Hanau, Kassel, Offenbach, im Kreis Offenbach und in Wiesbaden. Geplant ist, das Angebot auch auf Marburg und Fulda auszuweiten. Seit dem Jahr 2013 haben die Alltagshelfer insgesamt rund 40.000 Einsatzstunden geleistet. In 80 Prozent der Fälle fordern Mieter über 65 Jahre die Dienstleistungen an, also genau die Zielgruppe, an die sich WST hauptsächlich richtet. „In einigen unserer Quartiere sind mehr als ein Drittel unserer Mieter über 65 Jahre alt, viele leben allein“, erläuterte Westphal. „Für uns als Unternehmen ist es mehr als ein Job, ein guter Nachbar zu sein und alten Menschen das Leben zu erleichtern: WST ist ein zentraler Baustein unseres Ansatzes ‚Sie bleiben, wir helfen‘, mit dem wir vor allem ältere Mieter ansprechen.“ Die Kosten bewegen sich in einem überschaubaren Rahmen. Mieter der Unternehmensgruppe können die haushaltsnahen Dienstleistungen für einen subventionierten Preis von 5 Euro je halbe Stunde in Anspruch nehmen. Dazu zählen vor allem Putzdienste,

Waschen und Bügeln, Einkaufen, Kleintransporte aller Art sowie das Hüten der Wohnung bei Urlaub oder Krankheit. Kostenfrei, speziell für Ältere und Behinderte, sind unter anderem Begleitgänge zum Arzt oder zur Apotheke, kleinere Besorgungen und Botengänge. Auch allen anderen Bewohnern in den Einsatzgebieten stehen die Dienste der DIQ GmbH zur Verfügung, nur ohne die finanzielle Förderung der Nassauischen Heimstätte. Sämtliche Mitarbeiter besitzen nicht nur ein polizeiliches Führungszeugnis, sondern haben auch eine vierwöchige Einarbeitungszeit gemeistert. „Vertrauen ist wichtig, denn wir bewegen uns ja in der Privatsphäre unserer Kunden. Deshalb schulen wir unsere Mitarbeiter auch sehr gründlich und stellen gerne Frauen und Männer ein, die selbst in den Einsatzgebieten wohnen und vielleicht sogar Mieter der Unternehmensgruppe sind“, erklärte Geschäftsführer Jürgen Schomburg.

Das Wohn-Service-Team in Zahlen:

Gründung: 2007

Mitarbeiter: 140, davon 105 Minijobber

Standorte: Frankfurt, Offenbach, Kreis Offenbach (Neulisenburg), Wiesbaden und Kassel. In Planung: Marburg und Fulda

Versorgte Haushalte: 35.000 in 22 hessischen Kommunen

Arbeitsleistung: Seit 2013 ca. 40.000 Einsatzstunden für haushaltsnahe Dienstleistungen, dazu 5000 Stunden unentgeltliche Hilfeleistungen

Zielgruppe: 80 Prozent der Dienstleistungen werden von Mietern über 65 Jahren angefordert

Kosten für Mieter: 5 Euro je angefangene halbe Stunde, einige Dienstleistungen sind kostenfrei.

Weitere Infos:

www.wohn-service-team.de;
www.diq-of.de

Erstes Team ging 2007 in Offenbach an den Start

Zwei Entwicklungen begünstigten im Jahr 2007 die Entstehung von WST. Zum einen erkannte die Nassauische Heimstätte einen wachsenden Bedarf vor allem ihrer älteren Mieter an haushaltsnahen Dienstleistungen. Zum anderen startete die Bundesregierung die Initiative „Chance 50plus“ zur Eingliederung von älteren Arbeitslosen. Ein glücklicher Zufall wollte es, dass das Offenbacher Jobcenter Partnerunternehmen für diese Initiative suchte, mit der ältere Arbeitnehmer durch ein Förderprogramm wieder in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse gebracht werden sollten. „Das Projekt hat von vornherein zwei Ansätze verknüpft“, erläuterte Westphal. „Zum einen wurde etwas für betagte Menschen getan, zum zweiten wurden ältere Arbeitnehmer wieder in den ersten Arbeitsmarkt überführt.“ Auf Basis der Wünsche aus einer Mieterbefragung entwickelten das Sozialmanagement der Unternehmensgruppe und die Gemeinnützige Offenbacher Ausbildungs- und Beschäftigungsgesellschaft (GOAB) als Trägerin ein Konzept für das erste Wohn-Service-Team. Dieses ging 2007 mit zehn Vollzeit-Mitarbeitern in Offenbach für die dort rund 3.500 Haushalte der Nassauischen Heimstätte an den Start. Die Nachfrage wuchs rasch. 2009 kamen 6.000



PRAXIS-CHECK

Frühling in Paris

22. – 25. April 2018



© Sergio Grazia

Weiterbildung für den gemeinnützigen Wohnungsbau

Ein Angebot der Dachverbände Wohnbaugenossenschaften Schweiz
und Wohnen Schweiz

Haushalte in Frankfurt hinzu, wenig später weitere 1.400. Mit der Erweiterung auf den Wiesbadener Raum im Jahr 2012 galt der Service erstmals für 10.000 Wohnungen. Noch im selben Jahr fielen jedoch die Subventionen aus dem Arbeitsmarktprogramm des Bundes sukzessive weg, und es stellte sich die grundsätzliche Frage, ob WST überhaupt weiter angeboten werden kann. Die Antwort lautete: Ja. Da die Nassauische Heimstätte ihre Zuschüsse erhöhte, war die Arbeit des WST weiterhin gesichert.



Vertrauen ist wichtig:
Die DiQ GmbH stellt gerne Frauen und Männer ein, die selbst in den Einsatzgebieten wohnen und vielleicht sogar Mieter der Unternehmensgruppe sind. © UGNHWS / Karsten Socher

Seit 2016 gibt es WST auch in Kassel

2013 ging die GOAB in die Insolvenz. Plötzlich war das gesamte Projekt in seiner Existenz bedroht. Doch auch für dieses Problem fand sich eine Lösung. Der ehemalige GOAB-Geschäftsführer Jürgen Schomburg und die WST-Projektleiterin Ute van Beuningen gründeten kurz entschlossen die „Dienste im Quartier GmbH“ und übernahmen die Mitarbeiter des WST. Mit Erfolg: Bereits 2015 meldete das Unternehmen 110 Minijobber und zehn reguläre Angestellte, die für 28.000 Haushalte ihre Dienste anboten. Anfang 2016 wurde eine Dependence in Kassel gegründet, so dass weitere 6.000 Wohneinheiten in den Genuss der Leistungen kamen. Heute arbeiten 105 Minijobber mit maximal elf Wochenarbeitsstunden und Urlaubsanspruch sowie 20 sozialversicherte Beschäftigte in den Quartieren. Acht Angestellte kümmern sich um Auftragsannahme, Disposition, Verwaltung und Management. „Mit dem Trägerwechsel wurde das Erfolgsmodell WST wieder in sichere Bahnen gelenkt“, bilanzierte Westphal. „Das WST ist Teil einer lebendigen Nachbarschaft – und genau das soll es auch bleiben.“ „Die Nähe zu den Menschen ist sicherlich ein Faktor dafür, dass WST eine solche Erfolgsgeschichte geworden ist“, bestätigte Schomburg. „Die Mitarbeiter sind an ihrer einheitlichen Bekleidung zu erkennen und damit für die Menschen im Quartier ansprechbar. Das ist enorm wichtig.“ Diese Dienstleistung ist der Nassauischen Heimstätte rund 250.000 Euro pro Jahr wert. Zudem vergibt die Unternehmensgruppe Arbeiten wie das wöchentliche Treppenputzen oder die Reinigung der Grünflächen oft an den Offenbacher Dienstleister – das allerdings zu marktüblichen Preisen.



„Auch das kleine Schwätzchen nebenher ist wichtig“: WST-Mitarbeiter Manfred Turbanisch ist nicht nur besonders gründlich, sondern auch ein angenehmer Mensch, findet Mieterin Inge Hein.

© UGNHWS / Thomas Rohnke

Ein tagtägliches Plus an Lebensqualität

Das WST ist zwar Helfer im Alltag, sieht sich primär aber als soziales Element. „Ältere und behinderte Menschen können ihren Wunsch, auch im hohen Alter in den eigenen vier Wänden zu leben, selbst dann verwirklichen, wenn sie finanziell nicht auf Rosen gebettet sind“, sagte Angela Reisert-Bersch, Leiterin des Sozialmanagements der Unternehmensgruppe. „Wir sorgen hier tagtäglich für ein Plus an Lebensqualität bei den weniger Betuchten.“ Nicht selten wird die halbe Dienstleistungsstunde für einen Plausch mit dem Mitarbeiter genutzt. Aber auch das gehört dazu: „Wir sind ein Stück Außenwelt“, sagte DiQ-Geschäftsführerin Ute van Beuningen. „Wir bringen Aufmerksamkeit und menschlichen Austausch mit.“ Für das Wohnungsunternehmen rechnet sich der Aufwand aus verschiedenen Gründen. Der wichtigste: „Die älteren Bewohner bleiben im Schnitt etwa fünf Jahre länger in ihren Wohnungen“, so Reisert-Bersch. „Das bedeutet für uns: weniger Fluktuation, mehr Stabilität in der Mieterzusammensetzung, mehr zufriedene Mieter insgesamt.“ Geschäftsführer Westphal betonte zudem die wichtige soziale Rolle der Senioren im Quartier: „Die älteren Mieter stärken das Viertel. Sie gehen auf Nachbarn zu, sind kommunikativ, geben uns Rückmeldung über den Zustand der Siedlung. Kurzum: Sie kümmern sich. Und wir kümmern uns um sie.“

Frederik Lang

Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/Wohnstadt mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 95 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 720 Mitarbeiter. Mit rund 60.000 Mietwohnungen in 140 Städten und Gemeinden gehört sie zu den führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Der Wohnungsbestand wird aktuell von rund 260 Mitarbeitern in vier Regionalcentern betreut, die in 13 Service-Center untergliedert sind. Das Regionalcenter Frankfurt bewirtschaftet rund 19.800 Wohnungen, darunter 16.000 direkt in Frankfurt. Unter der Marke „NH ProjektStadt“ werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadt- und Projektentwicklungsaufgaben durchzuführen. Bis 2022 sind Investitionen von rund 1,5 Milliarden Euro in Neubau von Wohnungen und den Bestand geplant. 4.900 zusätzliche Wohnungen sollen so in den nächsten fünf Jahren entstehen.