

## Sozialmanagement

# Die Wiro setzt auf die zweite Chance für Mietschuldner, mit Erfolg!

Überfordert in Krisensituationen, kann ein Mensch schnell den finanziellen Überblick verlieren und in eine Schuldenspirale geraten, aus der er allein nicht mehr herausfindet. Die WIRO Wohnen in Rostock setzt auf persönliche Begleitung und direkte Lebenshilfe: Forderungsmanagement, Sozialarbeiter und künftig auch freie Berater arbeiten Hand in Hand daran, soziale Probleme ihrer Mieter aufzudecken und zu bewältigen, Zahlungsrückstände in den Griff zu kriegen und Räumungen zu verhindern.



Persönliche Begleitung und direkte Beratung ist der beste Weg aus einer Krise. Foto WIRO

Viele Menschen in Deutschland sind vom Wohlstand ausgegrenzt. Das zeigt der aktuelle Armutsbericht des Paritätischen Wohlfahrtsverbands. Alleinerziehende, Arbeitslose, Menschen mit prekären Jobs, arme Kinder und immer mehr Rentner sind wirtschaftlich und sozial abgehängt. Die Armutsquote liegt derzeit bei 15,4 Prozent der Gesamtbevölkerung, rein rechnerisch sind das 12,5 Millionen Bürger. Als arm gilt, wessen Einkünfte weniger als 60 Prozent des durchschnittlichen Einkommens betragen. Für einen Single liegt die Grenze monatlich bei rund 890 Euro netto, für ein Ehepaar mit zwei Kindern bei etwa 1.870 Euro. Besonders dramatisch ist die Situation in Mecklenburg-Vorpommern. Der Nordosten verzeichnet – nach Bremen mit 24,1 Prozent - die zweithöchste Armutsquote aller 16 Bundesländer. 21,5 Prozent der Einwohner leben hier unterhalb der Armutsgrenze.

**12,5 Millionen Bürger fallen unter die Armutsgrenze**

## Hinter jedem Schuldenberg steht ein persönliches Schicksal

„Vor allem kommunale Wohnungsunternehmen können sich dieser Entwicklung nicht entziehen“, sagt Susan Burmeister von der WIRO Wohnen in Rostock. „Wir brauchen Strategien, mit diesem Problem fertig zu werden – auch hinter unseren Haustüren.“ Denn vom zahlungswilligen zum zahlungsunfähigen Mieter ist der Weg oft nur ein kurzer: „In einer Krise kann ein Mensch schnell den finanziellen Überblick verlieren“, erklärt die Leiterin des unternehmensinternen Forderungsmanagements. Er gerät dann ungewollt in eine Schuldenspirale, aus der er allein nicht mehr herausfindet. Gründe dafür gibt es viele: Krankheit, Jobverlust oder die Trennung vom Partner. Da ist schnelle Hilfe gefragt, denn wer die Miete nicht zahlt, setzt sein Zuhause aufs Spiel. Die Rostocker WIRO setzt auf persönliche Begleitung und direkte Lebenshilfe: Forderungsmanagement, Sozialarbeiter und künftig auch freie Berater arbeiten Hand in Hand daran, soziale Probleme ihrer Mieter aufzudecken und zu bewältigen, Zahlungsrückstände in den Griff zu kriegen und Räumungen zu verhindern. Immer im Fokus: der Mensch dahinter. Denn meist steht hinter jedem Schuldenberg ein persönliches Schicksal.

Seit 1995 unterstützt das Wohnungsunternehmen Mieter, die aus eigener Kraft nicht in der Lage sind, ihre persönlichen Probleme zu lösen. „Oft schaffen es Menschen in finanziellen Notsituationen nicht, ihre Post und Mahnbescheide zu öffnen, fühlen sich schon von Alltäglichem überfordert oder wissen einfach nicht, welche Hilfen sie in Anspruch nehmen können“, macht Susan Burmeister klar. Häufig sind nur Formulare auszufüllen – aber angesichts des aussichtslos erscheinenden Papierkrieges stecken viele den Kopf in den Sand. „Wir kooperieren eng mit Schuldnerberatungs- und sozialen Einrichtungen, dem Hanse-Jobcenter sowie psychologischen Diensten und bringen unsere Mieter mit diesen in Kontakt.“ Gemeinsam wird dann nach Wegen gesucht, um die Mietrückstände möglichst außergerichtlich abzubauen, zum Beispiel durch Tilgungspläne oder Ratenzahlungen.

„Wenn sich abzeichnet, dass es die beste Lösung ist, in eine kleinere Wohnung umzuziehen, die zu den Lebensumständen passt, unterstützen wir unsere Mieter dabei, ihr Leben selbst zu regeln und helfen, den Wohnungswechsel zu organisieren.“ Bei allem ist wichtig: Umso eher und ehrlicher die WIRO einbezogen wird, desto besser und schneller kann sie helfen.

## Hilfe zur Selbsthilfe heißt: Verantwortung für ein selbstbestimmtes Leben

In der Hilfe zur Selbsthilfe durch freie Berater sieht die WIRO eine Chance, noch mehr Menschen durch die Krise zu begleiten, ohne sie aus der Verantwortung für ein selbstbestimmtes Leben zu entlassen. So bleiben sie nicht allein und finden endlich die Hilfe, die sie in ihrem ganz speziellen Fall dringend brauchen.

Anders verhält es sich mit Nichtzahlern, die ihre Pflicht, die Miete termingerecht zu überweisen, schlicht vernachlässigen. Dies betrifft vor allem junge Menschen, die lernen müssen, wo die Prioritäten liegen. Dass ein Dach über dem Kopf wichtiger ist als ein Flachbild-TV, wird dann schnell zu einer schmerzhaften Erfahrung. Ein mitunter sorgloses Verhalten gegenüber Ämtern führt außerdem dazu, dass die Wohnungskosten nicht übernommen werden. Selbst aber können diese Menschen ihre Miete nicht aufbringen und geraten so schnell in die roten Zahlen. Um Schulden auf dem Mietkonto und Räumungsklagen gar nicht erst entstehen zu lassen, unterhält die Rostocker Wohnungsgesellschaft ein internes Forderungsmanagement. „Mietforderungen, Mahn-, Klage-, Räumungs-, Rechtsanwalts- und Renovierungskosten verursachen Schäden, die die gesamte Mieterschaft treffen. Wohnungsunternehmen müssen deshalb ihre rechtlichen Möglichkeiten ausschöpfen“, meint Sozialpsychologe Robert Montau, der die WIRO in diesen Fragen berät. Ein gut organisiertes Forderungsmanagement sei ein effektiver Weg, säumige Zahler zu erreichen und zu motivieren, Chancen der Rückzahlung abzuschätzen, Rückzahlungsmodalitäten zu vereinbaren und bei Vereinbarungsbruch schnell einzugreifen. „Ein verantwortungsvoller Vermieter versteht die Situation des Schuldners. Er übermittelt klar die Vorteile einer Kooperation, aber auch die Folgen bei Verweigerung. Auf dem steinigen Weg, die Rückstände zu begleichen ist er ein verlässlicher Partner und verhindert den Wohnraumverlust - heute eine der schlimmsten Katastrophen in Deutschland und für jeden Betroffenen eine traumatische Erfahrung.“

**Carsten Klehn**  
**Dagmar Horning**

Die WIRO Wohnfühlgesellschaft zählt mit rund 36.000 Wohnungen und fast 600 Mitarbeitern zu den größten und leistungsfähigsten Wohnungsunternehmen Norddeutschlands. Fast ein Drittel der Rostocker wohnt bei der WIRO, unsere Bestände befinden sich in allen Stadtteilen der Hansestadt. Bester Service, moderner Wohnraum zu fairen Mietpreisen und eine ausgeprägte Kundenorientierung bilden die Basis, um unserer wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Verantwortung als kommunaler Vermieter gerecht zu werden.