

wohnen



Zeitschrift
der Wohnungswirtschaft Bayern

Mediadaten



Gültig ab 1. Januar 2019

Ihr Markt: Die Wohnungswirtschaft Bayern

Die Zeitschrift *wohnen* wird vor allem von den Mitarbeitern, Vorständen und Geschäftsführern der 474 Mitgliedsunternehmen des VdW Bayern gelesen. Die Unternehmen haben einen Bestand von 520.000 Wohnungen und investieren jedes Jahr rund 1,8 Mrd. Euro in Neubau, Modernisierung und Instandhaltung.

wohnen

Zeitschrift der Wohnungswirtschaft Bayern

4.18



„Unsere Arbeit kann ein Vorbild sein“ Das Soziale Management der wbg-Nürnberg

Robert Brey

Soziales Management wbg Nürnberg

Petra Sörgel

Soziales Management wbg Nürnberg

Bei der wbg Nürnberg wird der Mieter immer als Mensch gesehen. Jeder kann in wirtschaftlicher oder psychischer Notlage geraten. Um solche Fälle aufzufangen, werden verschiedene Hilfen angeboten. So investiert die wbg seit mehr als zwei Jahrzehnten bewusst und gezielt in den für sie heute unverzichtbaren Aufgabebereich „Soziales Management“.

Insgesamt sieben Mitarbeiter sind hier tätig. Sie alle sind Sozialpädagogen mit unterschiedlichen Zusatzqualifikationen. Robert Brey betreibt diese ist auch Mediator. Er ist einer, der schon zum Team des Sozialen Managements gehörte, als man noch gar keinen Namen für das hatte, was man tat. „Früher hat man uns Sozialpädagogen erst dann geholt, wenn es kritisch wurde“, sagt er. Mittlerweile hat sich viel verändert, weiter entwickelt und konkretisiert. Längst wird nicht mehr nur reagiert, sondern Brey und seine Kollegen sind präventiv tätig. Bedroht: Sie greifen möglichst frühzeitig ein und warten nicht so lange, bis eine Situation allzu festgefahren ist.

Heute gibt es für vielfältige Probleme und Krisen feste Lösungsansätze. Die jeweilige Herangehensweise hat das Team detailliert erarbeitet und erprobt. Und immer wieder ist es bedroht, einzelne Schritte zu optimieren. Was sich manchmal in der Praxis eben doch nicht so umsetzen lässt wie ursprünglich gedacht. Oder weil andere Wege noch besser geeignet sind, um gezielt und vor allem unkompliziert und nachhaltig helfen zu können. „Wir arbeiten ständig an einer Prozessoptimierung“, sagt Brey. Stagnation ist dem Team fremd. Hier wird stets geschaut, an welchen Schrauben gedreht werden könnte, damit die Hilfsangebote noch besser werden. Dazu gehört auch, sich innerhalb des Unternehmens gut und immer enger zu vernetzen. So kooperiert man zum Beispiel eng mit den Kollegen aus

dem Forderungsmanagement, und mit den Mitarbeitern in den KundenCentern liefert man einen intensiven Austausch. „Inse zahlreichen Schritten sind wichtig und bewirken, dass wir optimal aufgestellt sind“, betont Brey. Das professionelle Herangehen zahlt sich seit langem aus, die Hilfe kommt an. Eines aber ist dabei unverzichtbar und zum Garant für erfolgreiche Arbeit geworden: der persönliche Kontakt zu den Mietern. „Wir gehen zu ihnen hin und suchen das direkte Gespräch. So erreichen wir die Menschen und sie sind fast immer kooperativ“, sagt Brey. Passives Abwarten hingegen würde nichts bewirken, ist er überzeugt.

Tätigkeits Schwerpunkte des Sozialen Managements sind die Konflikte- und Mietschuldenberatung nach fristloser Kündigung sowie die „Hilfen vor Zwangsäumung“. Außerdem wird bei einer möglichen Wohnungslosigkeit unterstützt und es gibt das bewährte Umzugsmanagement sowie das neue Projekt Umzugsmanagement plus. Ab dem 1. September des vergangenen Jahres angeboten und vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration gefördert. Auch in Fall von verwahten Wohnungen oder Messie-Wohnungen wird eingegriffen.

„Ruhestörungen jeder Art“ sind noch immer der häufigste Grund für Konflikte in Mietshäusern, weiß Petra Sörgel. Doch wieso? „Schuld daran sind oft die Mietverträge, die nicht als Vertragsgestaltung sind, sondern als Mietvertrag“, sagt die Sozialpädagogin. Zudem hätten sich Lebensverhältnisse und Tagesabläufe zum Beispiel durch Arbeitszeiten bei Schichtdiensten verändert und seien vielfältiger geworden. Hinzu kämen kulturelle Unterschiede. Und wäh-

rend die Wohnung würde der andere engem Raum verteidigen Konflikte vorzuzug des Sozialen Man

Aber wie kann das erstmal alle betroffen sein nicht jedes in Lärm müsse geg des Problems aber Lärm stört und war damit vor vertheilungen sei, können Abmahnungen aus zu besorgen. Eine sich regelmäßig lauwuchs streite, würt Druck setzen. Nur! solchen Fall muss n kann, um die Dyna role zu stoppen“, e trotz aller Bemühn kommen, müsse e den Betroffenen z Team des Sozialen halten Anzahl von teil. „Unsere Arbeit betont Brey und se dation. Dadurch üd sung des Konflikts der Praxis hat sich

erwiesene interessiert ist, lässt sich darauf ein. Wer die wbg als Vermieter hingegen nur als Schlichter in einem unübersichtlichen gewordenen Streit instrumentalisieren will, ergreift diese Chance meist nicht.

Eine wichtige Funktion übernehmen auch die Mitarbeiter in den KundenCentern. Sie sind bei Konflikten häufig die ersten Ansprechpartner. Hier gibt es lange um die Frage, wie die Zusammenarbeit zwischen Sozialem Management und KundenCentern optimal gelingen kann. Zumal die Kundenbetreuer andere Tätigkeits Schwerpunkte haben und Problemlösungen im zwischenmenschlichen Bereich nicht zu ihren ureigenen Aufgaben zählen. Jedes Center hat mittlerweile einen Sozialpädagogen fest zur Seite gestellt bekommen, mit dem wöchentlich Fallbesprechungen stattfinden. So lässt sich Vieles auf den kurzen Dienstweg lösen. Sollte es komplizierter werden, übernimmt grundsätzlich das Team des Sozialen Managements.

Viel zu tun gibt es auch bei der „Miet-Schuldenberatung nach fristloser Kündigung“ und den „Hilfen vor Zwangsäumung“. Im vergangenen Jahr hat die Schuldberatung 254 Fälle bearbeitet. Davon waren 239 Mietpartien bereit, sich unterstützen zu lassen, was einer Erreichbarkeit von 94 Prozent entspricht. Für das Team des Sozialen Managements ein großer Erfolg. Dabei hatte es innerhalb der wbg anfangs durchaus Skeptiker bezüglich der Einführung dieser Hilfe gegeben. Doch mittlerweile zweifelt niemand mehr daran, dass beide Seiten profitieren. Der Mieter kann in seiner Wohnung bleiben und der Vermieter erhält die ausstehenden Mietrückstände. So gelang es mehr als der Hälfte der Mieter, ihre Schulden aus eigenen Mitteln und durch eine Einnahmehilfe zu begleichen. Rund 20 Prozent der ausstehenden Rückstände wurden durch Ratenzahlungen beglichen, 14 Prozent wurden durch Zahlungen von Ämtern, bzw. Spenden übernommen. Das Amt für Existenzsicherung und soziale Integration der Stadt Nürnberg sprang bei 13 Prozent der Betroffenen mit einem Darlehen ein und nur mit sieben Prozent konnte keine Einigung erzielt werden.

Adelsdorf Bubenreuth
Dormitz Heroldsberg
Erlangen
Heßdorf Röttenbach
Uttenreuth Weisendorf
Interkommunale Zusammenarbeit

108. Jahrgang

„Manchmal müssen wir kreativ sein und manchmal müssen komplizierte Prozesse vereinfacht werden, um einem individuellen Fall gerecht werden und zum Ziel kommen zu können“, erklärt Brey und betont, dass mitunter auch der Mut und die Bereitschaft dazu vorhanden sein müssten, Prozesse zu überdenken und gegebenenfalls zu ändern. Die wbg hat das bereits getan. So ließ sie bislang: Solange jemand Mietschulden hat, ist ein Umzug in eine andere wbg-Wohnung nicht möglich. Damit konnte das Problem mit der Mietzahlung durch den Wechsel in eine größere Wohnung nicht beseitigt werden. Aber genau hier hat das Team des Sozialen Managements angestoßen, die Hürde beseitigt und so eine neue Lösungsmöglichkeit geschaffen. Brey berechnet genau solche scheinbaren Kleinigkeiten als wichtige Bestandteile der Prozessoptimierung. Deswegen geschick sich das Team die Abläufe jedes Jahr auf



3. priorisiert. In Hochbauweise errichtete Gebäude der VStiftung in Ansbach. Bild: Joseph Stütgen

rischaffler auf die Notwendigkeit des sommerlichen Wärmeschutzes hin, der bei südorientierten Häusern wegen des (sommerlichen) Sommerstandes auch durch weite Auslagen am Gebäude erfolgen kann.

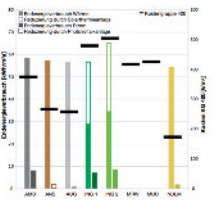
Aktheit und Hülle
Die Qualität der Gebäude ist ein zentraler Punkt. Je kleiner das Verhältnis der wärmeabgebenden Käufläche zum bebauten Volumen (AV-Verhältnis), desto geringer ist der Energiebedarf bei sonst gleichen Bedingungen. Klare Systemgrenzen zwischen beheizten und unbeheizten Bereichen und eine wärmebrückenarme Ausführung notwendiger Fassadenbrüche sind wesentliche Themen der Projektbearbeitung. Die Dämmung der Gebäudehülle führt bei einem gewissen Punkt nicht mehr zu deutlich reduzierten Verbrauchswerten – niedriger Energiebedarf resultiert aus dem Zusammenspiel von Gebäudehülle und technischen Komponenten, so das Fazit der wissenschaftlichen Begleitung. Zur Aufdeckung von evtl. Schwächen in der Hülle empfiehlt sie nach Erstellung der Luftdichtheitsebene

umfangreiches Gebäudemonitoring durchgeführt werden. Da den einzelnen Modellvorhaben aufgrund zu unterschiedlichen Zeitpunkten begonnen und unterschiedlich lang dauernder Planung unterschiedliche Fassungen der EnEV zugrunde lagen, wurde die wissenschaftliche Begleitung einen Künftigen an, um eine einheitliche Bewertungsgrundlage herzustellen, sie reichte alle Maßnahmen bis auf die EnEV 2009 um.

Energieeffizienz
Die hohen energetischen Anforderungen des Modellvorhabens, die Transmissionswärmeverluste und den Primärenergiebedarf der EnEV 2009 um mindestens 40% zu unterschreiten, konnten im Betrieb bestätigt werden: Sie wurden mehr als erreicht – lediglich bei einem Projekt liegt der gemessene Primärenergiebedarf knapp über diesem Wert. Spitzenreiter ist der Holzbau in Ansbach, der mit einem Primärenergiebedarf von 12 kWh/m² die Anforderungen sogar um 78% übertrifft. Das Monitoring ergab auch, dass die Bewohnerinnen und Bewohner – auch wenn sie angeben, im Vergleich zu ihren bisherigen Wohnungen weniger und kürzer zu heizen – in den Wohnräumen um etwa 1,5 Grad höhere Raumtemperaturen bezaugen und in den Übergangsräumen länger heizen, als in den Berechnungsverfahren zugrunde gelegt.

Ausrichtung des Gebäudes
Bei den Neubauten des Modellvorhabens standen schlüssige städtebauliche Lösungen vor energetischen Überlegungen – in der Folge antworteten die Gebäudekonzeptionen auf die jeweilige Orientierung der Häuser zur Sonne. Die süd- oder westausgerichteten in Massivbauweise errichteten Gebäude reagierten mit großen Fensterflächen auf der Sonnenseite, deren solare Gewinne über die Speichermassen der Häuser aufgenommen und zeitverzögert abgegeben werden. Bei den Ost-West-orientierten Baukörpern wird der solare Lageneffekt durch einen hohen Dämmstandard in Verbindung mit kleineren Öffnungsanteilen kompensiert. Die wissenschaftliche Begleitung empfiehlt kleine Fensteröffnungen auch für den Holzbau wegen seiner geringen Speichermasse, um das Risiko der Überhitzung zu verringern. Darüber hinaus weisen die

Projektspezifischer Vergleich der Kosten für Bauwerk – technische Anlagen (hohe Balken) zum gemessenen Energieverbrauch (Oberste Baubühne (Hetzl)), 4% - Energieeffizienter Wohnungsbau - Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Modellvorhabens



Seite 154 ZdW Bay 4/2018

ZdW Bay 4/2018 Seite 155

Wohnen, Bau und Verkehr

2007 lobte die Oberste Baubehörde im Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Bau und Verkehr – heute: Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr – ein Modellvorhaben des Experimentellen Wohnungsbaus aus, das ausstehen sollte, ab ambitioniert energieeffizientes, nachhaltiges und gutes Bauen im Rahmen der Wohnraumförderung wirtschaftlich umsetzbar ist. Die einzelnen Projekte des Modellvorhabens wurden von der Wettbewerbsphase an im Auftrag der Obersten Baubehörde wissenschaftlich begleitet. Nach einer mehrjährigen Evaluierung legten die Experten ihren 2017 durch das Ministerium publizierten Endbericht vor, dessen wesentliche Ergebnisse in der Folge in eigenen Worten zusammengefasst werden.

Ziele und Rahmenbedingungen
Um 40 Prozent erhöhte energetische Anforderungen gegenüber den Vorgaben der Energieeinsparverordnung (EnEV) hinsichtlich Heizenergiebedarf und Transmissionswärmeverlust, gleichzeitig ökologische, soziale, ästhetische und wirtschaftliche Nachhaltigkeit waren die hochgesteckten Ziele des 2007 ausgetragten Modellvorhabens. Acht kommunale und kirchliche Wohnungsbaugesellschaften aus ganz Bayern beteiligten sich mit zwei Bestandsmodernisierungen und sieben Neubauten, von denen alle bis auf ein Projekt fertiggestellt sind und damit nachuntersucht werden konnten. Eine besondere Herausforderung stellen die Baukostenobergrenzen der Wohnraumförderung (EO) dar, die im Neubau maximal um 10 Prozent überschritten werden sollten. Zum Ausgleich für die höheren Investitionskosten erhielten die Bauherren den sog. 4%-Zuschuss, der die finanziellen Mehraufwendungen für den angehobenen energetischen Standard und für das



Standorte des Modellvorhabens © Experimenteller Wohnungsbau
Monitoring abbildern sollte. Alle Konzepte wurden bei von den Bauherren ausgearbeitet und vom Ministerium bezuschulte Realisierungswettbewerbe bzw. Marktverfahren ausgewählt, in denen Architekt und Energiefachplaner nach Maßgabe des Modellvorhabens eng zusammenarbeiten sollten.

Interdisziplinäre wissenschaftliche Begleitung
Wegen der anspruchsvollen Anforderungen des Modellvorhabens beauftragte das Ministerium drei bayerische Hochschulen

Seite 62 ZdW Bay 2/2018

ZdW Bay 2/2018 Seite 63

Anzeigenformate und Erscheinungstermine

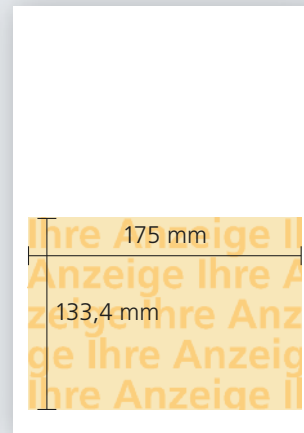


1/1 Seite abfallend

210 mm × 297 mm
+ 3 mm Beschnitt
= 216 mm × 303 mm

Umschlagseiten (U2, U4):
1.540,- €

Innenteil:
1.280,- €



1/2 Seite quer

175 mm × 133,4 mm

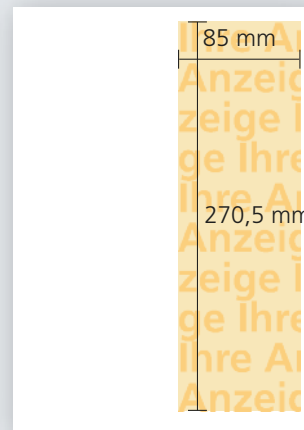
720,- €



1/1 Seite Satzspiegel

175 mm × 270,5 mm

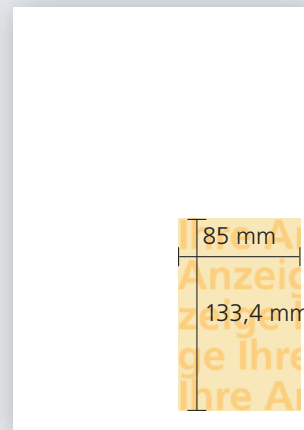
1.280,- €



1/2 Seite hoch

85 mm × 270,5 mm

720,- €



1/4 Seite hoch

85 mm × 133,4 mm

360,- €

Ausgabe	Erscheinungstermin	Anzeigenschluss
wohnen 1.19	Februar 2019	21. Januar 2019
wohnen 2.19	April 2019	18. März 2019
wohnen 3.19	Juni 2019	13. Mai 2019
wohnen 4.19	August 2019	15. Juli 2019
wohnen 5.19	Oktober 2019	16. September 2019
wohnen 6.19	Dezember 2019	18. November 2019

Alle Preise zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer.



Datentransfer und allgemeine Info

Allgemeines

Herausgeber:	VdW Bayern Verband bayerischer Wohnungsunternehmen e. V. Stollbergstraße 7 80539 München
Erscheinungsweise:	6 x jährlich
Auflage:	1.400 Stück
Zeitschriftenformat:	210 mm x 297 mm
Druck:	Offsetdruck, 4-farbig CMYK
Papier:	Umschlag: 250 g/m ² holzfrei weiß Bilderdruck Innenteil: 100 g/m ² holzfrei weiß Samtoffset
Verarbeitung:	Rückstichheftung

Technische Anforderungen

Mögliche Datenformate:	PDF oder EPS
Auflösung:	mindestens 300 dpi in der Endgröße
Farbmodus:	CMYK oder Graustufen (nicht RGB)
Schriften:	müssen eingebunden oder in Pfade umgewandelt sein
Bei abfallenden Anzeigen:	Bitte Texte mind. 5 mm vom Heftrand entfernt plazieren. 3 mm Beschnitt und Beschnittzeichen nicht vergessen.

Anzeigenbuchung

Buchen Sie bitte per Telefon oder schicken Sie uns eine E-Mail.
Die vereinbarten Preise verstehen sich netto und werden zzgl. 19 % USt.
in Rechnung gestellt.
Datenübertragung per E-Mail: tobias.straubinger@vdwbayern.de (bis 20 MB).

Beilagen:

In der Gesamtauflage; keine Teilbelegung möglich. Höchstformat 207 x 294 mm.
Bis 25 g 500,- €; weitere Grammaturen auf Anfrage.

Rabatte:

Wiederholungsrabatte:	2-mal 3 % 4-mal 5 % 6-mal 10 %
AE:	15 %

Bankverbindung

Deutsche Bank AG München
IBAN: DE14 7007 0010 0402 0665 00
BIC: DEUTDEMMXXX

Kontakt

Wohnen – Zeitschrift der Wohnungswirtschaft Bayern
Stollbergstraße 7
80539 München

Tobias Straubinger
Telefon +49 89 290020-305
Telefax +49 89 2285940
tobias.straubinger@vdwbayern.de

