

Verband der Wohnungswirtschaft Rheinland Westfalen e. V.

**Stellungnahme
für das
Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen**

im Rahmen der Landesinitiative „Ältere Menschen mit Zuwanderungsgeschichte“

zu den

Handlungsempfehlungen 2007 – 2010 zur Erschließung der Seniorenwirtschaft

für ältere Menschen mit Zuwanderungsgeschichte

1.

Gegenstand der vorgelegten Stellungnahme sind die vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (MGFFI) erarbeiteten Handlungsempfehlungen, die auf Ergebnissen aus Expertenworkshops u. a. unter Beteiligung des VdW Rheinland Westfalen und der Integrationsarbeit im MGFFI basieren. Der VdW Rheinland Westfalen nimmt dazu insoweit Stellung, wie die Kompetenzen und die Handlungsfelder der Wohnungswirtschaft berührt werden. Aus diesem Grund liegt der Fokus auf den Ausführungen zum Themenkomplex „Wohnen und haushaltsnahe Dienstleistungen“.

2.

Der VdW Rheinland Westfalen begrüßt grundsätzlich, dass sich das MGFFI der quantitativ immer bedeutsameren Gruppierung älterer Menschen mit Zuwanderungsgeschichte angenommen hat und deren Ausgangssituationen und spezifischen Bedarfe im Rahmen einer eigens gestarteten Initiative analysiert hat.

Die Zahl der über 60-jährigen Menschen mit Zuwanderungsgeschichte (Ausländer und eingebürgerte bzw. spätausgesiedelte Deutsche) wird sich nach Berechnungen des Landesamtes für Datenverarbeitung und Statistik gemessen am Ausgangswert von 2005 bis zum Jahr 2010 mehr als verdoppeln. Insofern besteht großer Handlungsbedarf, die seniorenwirtschaftlichen Angebote - Produkte wie Dienstleistungen - anzupassen.

Da das Wohnen ein Grundbedürfnis der Menschen ist und die Wohnungswirtschaft Produkte (die Wohnung als „Hardware“) und Dienstleistungen (z. B. haushaltsnahe Dienste als „Software“) anbietet die zugleich wirtschaftliche und soziale Güter sind, hat sich die Branche bereits sehr frühzeitig mit den Auswirkungen der demographischen Entwicklung auf das Wohnen befasst. Die in Verbindung mit der vom VdW Rheinland Westfalen in Auftrag gegebenen Untersuchung „Zukunft des Wohnens“ geprägte Kurzformel „Wir werden weniger, älter und bunter“ ist inzwischen zu einem geflügelten Wort geworden. Dass der demographische und sozioökonomische Wandel eine Vielzahl von Herausforderungen und Chancen mit sich bringt und diese nahezu alle Bereiche von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft betreffen, ist inzwischen erkannt. Ebenfalls durchgesetzt hat sich die Erkenntnis, dass sich diese Potenziale allein mit interdisziplinären Handlungsansätzen und integrierten Konzepten im Rahmen konzertierter Aktionen erschließen lassen. Die Orientierung an administrativen Ressortzuständigkeiten oder das Festhalten an langjährig eingespielten Entscheidungsabläufen sind oft hinderlich.

Die Menschen und ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Präferenzen müssen im Mittelpunkt stehen. Wohnen und Leben lassen sich nicht isoliert voneinander betrachten. Deshalb spricht die Wohnungswirtschaft schon seit Jahren vom „WohnLeben“. Von daher ist das in der Einleitung der Handlungsempfehlungen beschriebene Zukunftsszenario, das alle Lebens- und Wirtschaftsbereiche der Menschen einbezieht, zu begrüßen.

3.

Was die Wohnsituation betrifft, so orientieren sich die dem VdW Rheinland Westfalen angehörenden rund 460 Genossenschaften und Gesellschaften, die rund 1,3 Millionen Wohnungen bewirtschaften, in denen etwa 25 Prozent der nordrhein-westfälischen Bevölkerung lebt, bereits seit vielen Jahren an den spezifischen Bedarfen heutiger bzw. potenzieller künftiger Mitglieder und Mieter mit Migrationshintergrund. Die angesichts der immer größeren Bedeutung dieser Zielgruppe(n) erforderliche interkulturelle Ausrichtung der Unternehmen ist in vollem Gang – die große Bandbreite der gewählten Strategien und Maßnahmen im sozialen Management belegt das enorme diesbezügliche Engagement der Wohnungswirtschaft.

Die vielen damit verbundenen Chancen im Blick, hat sich die Wohnungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen den demographisch bedingten Herausforderungen sehr frühzeitig gestellt. Wie sich an zahlreichen innovativen Projekten zeigt, geht sie die damit verbundenen Fragen und Aufgaben aktiv an und gibt Impulse und Anstöße zu alternativen Lösungswegen.

Ein Beispiel aus aktuellem Anlass: Beim 6. Forum Wohnungswirtschaft, vom VdW Rheinland Westfalen am 5. und 6. Juni 2007 unter dem Motto „Zukunftsicheres WohnLeben – Neue Wege zur Integration. Transkulturelle Quartiere – ein Lösungsmodell für kulturell gemischte Wohnsiedlungen und Stadtteile“ in Siegen veranstaltet, zeigte sich, dass das moderne Konzept der Transkulturalität ein Weg sein kann, um die große, gesellschaftspolitisch hochsensible Herausforderung der Integration zu bewältigen. Es wird darauf ankommen, das Konzept unter Berücksichtigung der jeweiligen Gegebenheiten in den Unternehmen und Quartieren mit Leben zu füllen. Dies setzt, gerade im Schnittstellenbereich zwischen Wohnen, kultursensibler Betreuung und Pflege eine enge Zusammenarbeit mit Kommunen, Wohlfahrtsverbänden und sozialen Diensten voraus.

Weitere wichtige Partner der Wohnungswirtschaft sind lokale Vereine oder Migrantenorganisationen mit dem Ziel, den Bewohnern im Bedarfsfall möglichst unkompliziert und vor Ort Beratungs- und Hilfeleistungen anbieten zu können und das nachbarschaftliche Miteinander, teils in von den Unternehmen unentgeltlich bereit gestellten Räumlichkeiten, durch vielfältige, oft interkulturell ausgerichtete Angebote zu fördern. Das Spektrum ist breit - es reicht vom gemeinsamen Kochabend über Sprachunterricht bis hin zu EDV-Kursen.

Im Bereich der medialen Versorgung haben sich viele Wohnungsunternehmen ebenfalls längst auf die Wünsche ihrer Kunden, die Radio- und/oder TV-Programme ihrer Herkunftsländer empfangen zu können, eingestellt und bieten ihnen entsprechende Angebote.

4.

Zum Abschnitt 2.1.1 „Wohnen“

Unabhängig von ihrer Herkunft wünschen sich die allermeisten älteren Menschen, so lange wie möglich in ihrer angestammten Wohnung oder zumindest im vertrauten Wohnquartier wohnen zu können. Mit dem Ziel, die Senioren - oft langjährige und sehr zuverlässige Mitglieder und Mieter - so lange wie möglich in den Beständen „halten“ zu können oder diese, etwa in Service-Wohnanlagen, als Neukunden zu binden, setzen die Genossenschaften und Gesellschaften, je nach Ausgangssituation, auf einen Mix unterschiedlicher Maßnahmen.

In baulich-technischer Hinsicht ist die Schaffung bzw. Herstellung barrierearmer bzw. -freier Grundrisse ein wichtiger Ansatzpunkt. Was im Neubaubereich in der Regel Standard ist, kann im Bestand wegen bautechnischer Restriktionen mit einem enormen und teils unverhältnismäßig großen Aufwand verbunden sein. Eine strikte Orientierung an den einschlägigen Normen ist aus diesem Grund weder möglich noch erforderlich, zumal Erfahrungen zeigen, dass oftmals kleine, an den individuellen Bedarfen der betroffenen Personen orientierte Anpassungsmaßnahmen ausreichen, um die Wohnqualität bzw. den Komfort deutlich zu erhöhen.

Erfahrungen zeigen indes auch, dass sich viele ältere Menschen im Falle gesteigerter Hilfebedürftigkeit eher zurückziehen als ihren Wünschen und Interessen Ausdruck zu verleihen. Sprachliche Barrieren verstärken diese Einstellung noch nach dem Motto „Das geht schon noch“. Um diese Menschen aus ihrer Isolation zu holen und ihnen die benötigten Hilfsmittel anbieten zu können bzw. sie zu beraten, ist ein regelmäßiger Kontakt eine wichtige Voraussetzung. Diese kommunikativen Schnittstellen werden von den Mitarbeitern der dezentralen Niederlassungen, Hausmeistern oder Sozialarbeitern wahrgenommen.

In der jüngeren Vergangenheit wird immer öfter vernetzte Technik eingesetzt, um den Menschen im Notfall schnelle Hilfe anbieten und die gewünschte Versorgungssicherheit in den eigenen vier Wänden gewährleisten zu können. Der „Klassiker“ ist der 24-Stunden-Hausnotruf, den die Wohnungsunternehmen in der Regel über Kooperationen mit sozialen Diensten organisieren. Der Vorschlag, die Geräte mit mehrsprachigen Bedienungsanleitungen bzw. Menüführungen auszustatten, wird aus diesem Grund uneingeschränkt befürwortet. Dies betrifft perspektivisch ebenso weitere innovative technische Unterstützungshilfen wie z. B. das SOPHIA NRW-Modell, das gegenwärtig von bzw. innerhalb der Wohnungswirtschaft verbreitet wird.

Die zum Thema „Wohnumfeld“ aufgeführten Handlungsempfehlungen sind und werden, soweit sie in den Handlungsbereich der Wohnungswirtschaft fallen, in der Praxis längst umgesetzt - ob dies die Schaffung offener interkultureller Begegnungsräume, die Gestaltung der Außenanlagen als öffentliche Treffpunkte oder die Etablierung von Freizeit- und Kulturangeboten aller Art ist. Viele Unternehmen beziehen die Bewohner, ob jung oder alt, frühzeitig in die Wohnumfeldplanungen mit ein und geben ihnen Möglichkeiten der eigenen Mitwirkung und -gestaltung z. B. im halböffentlichen Raum (Treppenhäuser, Gemeinschaftsräume).

Die so genannten alternativen Wohnformen wie Wohn- bzw. Hausgemeinschaften, in denen die Bewohner nach Bedarf verschiedene Serviceleistungen abrufen können, erfreuen sich

seit einigen Jahren großer Beliebtheit. Aus wohnungswirtschaftlicher Sicht stellen ältere, behinderte, hilfe- und/oder pflegebedürftige bzw. demenzkranke Menschen, zunächst unabhängig von ihrer Herkunft, eine sehr wichtige Zielgruppe dar. Unzählige neue bzw. geplante Projekte von Wohnungsunternehmen mit ganz unterschiedlichen Betreuungskonzepten sind ein Indiz hierfür. Gehemmt wird das große diesbezügliche Engagement der Unternehmen gegenwärtig noch durch die unklare Abgrenzung dieser innovativen Modelle zum Heimrecht. Vor dem Hintergrund der Erarbeitung eines nordrhein-westfälischen Heimgesetzes hat der VdW Rheinland Westfalen auf das Erfordernis der klaren und praxistauglichen Regelung hingewiesen mit dem Ziel, die derzeitigen „Grauzonen“ in den einschlägigen Vorschriften zu beseitigen und NRW-weit zu einer einheitlichen Handhabung zu kommen. Eine möglichst flexible Gestaltung solcher alternativer Wohnangebote ist angesichts der sehr unterschiedlichen Bedarfe der (und selbst innerhalb der) Zielgruppen unbedingt geboten - ebenso die interkulturelle Schulung des Personals, z. B. in der Pflege.

5.

Zum Abschnitt 2.1.2 „Haushaltsnahe Dienstleistungen“

Gegenwärtig kann das Gros älterer Menschen auf familiäre oder mitunter auf nachbarschaftliche Hilfenetzwerke zurückgreifen. In der Erwartung bzw. Hoffnung, dass dies in Zukunft so bleiben möge, haben die meisten älteren Menschen - ob mit oder ohne Migrationshintergrund - kaum Vorstellungen, wie sie ihr Leben im Alter mit „eingekaufter“ ambulanter Hilfe durch externe Dienstleister eigenständig organisieren bzw. gestalten können. Viele haben weder Kenntnis von der Angebotsvielfalt im vorpflegerischen bzw. pflegerischen Bereich, noch sind sie geübt in der Inanspruchnahme jedweder externer Dienste. Der Abbau der vorhandenen Informationsdefizite bzw. Berührungssängste ist aus diesem Grund eine vordringliche Aufgabe. Den mit dem Ziel der Akzeptanzsteigerung derartiger Angebote vorgeschlagenen Handlungsempfehlungen stimmt der VdW Rheinland Westfalen uneingeschränkt zu.

Die wohnungsnaher Ansiedlung der Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen, die Integration und Vernetzung bereits vorhandener Angebote sowie die Kopplung an Beratungsstellen sind sinnvoll und werden, soweit möglich, angestrebt. In diesem Bereich sind die Genossenschaften und Gesellschaften, die sich in erster Linie auf ihr Kerngeschäft, nämlich die Bereitstellung von Wohnraum konzentrieren, jedoch auf enge Kooperationen mit einer Vielzahl anderer Akteure angewiesen. Auf dem Weg zu seniorenrechtlichen Quartieren leisten die Wohnungsunternehmen insoweit einen wertvollen Beitrag, als sie die Bedürfnisse ihrer Mitglieder und Mieter in Gesprächen oder im Rahmen von Bewohnerbefragungen in Erfahrung bringen und diese weitergeben. Um zu vermeiden, dass sich die Menschen mit Migrationshintergrund wegen

sprachlicher Schwierigkeiten nicht artikulieren und deren kultursensible Präferenzen somit unberücksichtigt bleiben, kann entweder die interkulturelle bzw. sprachliche Schulung eigener Mitarbeiter oder die Einbeziehung von bzw. Kooperation mit Migrantenorganisationen hilfreich sein. Die Wohnungsunternehmen legen großen Wert darauf, in Kooperation mit sozialen Diensten Angebote im niedrighschwelligem Bereich zu unterbreiten. In diesem Zusammenhang ist aber darauf hinzuweisen, dass der Markt keineswegs homogen ist und die Preise von Träger zu Träger und von Region zu Region teils deutlich differieren.

Was das Vorhalten eigener Dienstleistungen betrifft, so hat bei den Wohnungsunternehmen die Praxis vergangener Jahre gezeigt, dass viele Senioren zwar in Kundenbefragungen Interesse an wohnungsnahen Diensten signalisieren. Ihre Zahlungsbereitschaft ist jedoch oftmals gering bzw. ihre Preisvorstellungen sind, vielleicht in Folge fehlender Erfahrung, vielfach unrealistisch. Dies hat viele Unternehmen dazu veranlasst, teils umfängliche eigene Angebote wieder zu verringern.

6.

Zum Abschnitt 2.4 „Übergreifende Empfehlungen“

Es besteht Konsens, dass verstärkte Anstrengungen aller Verantwortlichen unternommen werden müssen, um die älteren Menschen mit Migrationshintergrund überhaupt zu erreichen, um Informationsdefizite, Misstrauen und Zurückhaltung abzubauen. Viele der dem VdW Rheinland Westfalen angehörenden Unternehmen haben diesen Handlungsbedarf schon lange erkannt und geben beispielsweise Mieterinformationen in mehreren Sprachen heraus.

Neben den Printmedien kommt den Webpräsenzen von Unternehmen eine immer größere Bedeutung zu. Viele Wohnungsunternehmen haben ihre Online-Dienste in den letzten Jahren mit dem Ziel der größtmöglichen Nutzerorientierung stark ausgebaut. Vorreiter ist ein Mitgliedsunternehmen, das vor dem Hintergrund des großen Anteils von Menschen mit Migrationshintergrund in seiner Mieterschaft, gleich viersprachig online ist. Der VdW Rheinland Westfalen hat diesen multilingualen Internetauftritt im Rahmen seines Internetwettbewerbs „VdWeb-Bewerb“ im Jahr 2006 mit einem Anerkennungspreis gewürdigt.

Die konsequente Berücksichtigung der Prinzipien des Ethnomarketing steht sicherlich noch am Anfang. Es gibt jedoch Unternehmen, die z. B. ihre russische und türkische Klientel gezielt mit Flyern bzw. Plakaten in der jeweiligen Sprache bedienen, die spezielle Mailingaktionen starten und z. B. eine türkische Telefonhotline eingerichtet haben. Der VdW Rheinland Westfalen unterstützt und sensibilisiert seine Mitgliedsunternehmen in diesen Fragen u. a. durch

die regelmäßige Vorstellung und Dokumentation von „good practices“, z. B. im Rahmen der verbandseigenen Publikation „VerbandsMagazin“, sowie durch eine Vielzahl von Veranstaltungen zum Thema. Exemplarisch hierfür ist neben dem schon erwähnten „Forum Wohnungswirtschaft“ u. a. die Tagung „Integration – sind wir auf einem guten Weg?“, die der VdW Rheinland Westfalen am 22. März 2006 in Köln durchgeführt und im Verbund mit dem Projekt „Zuwanderer in der Stadt“ dokumentiert hat.

Düsseldorf, 18. Juni 2007