

# Die Mieterbefragung als Instrument des Risikomanagements für die Wohnungswirtschaft

Dr. rer.pol. Annette Hirschert, Phone: +49.3943-659-428, E-Mail: ahirschert@hs-harz.de, Hochschule Harz, Domplatz 16, 38820 Halberstadt

Prof. Dr. Birgit Apfelbaum, Phone: +49.3943-659-435, E-Mail: bapfelbaum@hs-harz.de, Hochschule Harz, Domplatz 16, 38820 Halberstadt

## Zusammenfassung

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels steht insbesondere die ostdeutsche Wohnungswirtschaft vor großen Veränderungsprozessen. Sie hat, vor allem in den kleinstädtischen und ländlichen Gebieten, mit einem stetigen Rückgang der Mieterzahlen bei gleichzeitigem Anstieg des Durchschnittsalters der Mieter zu kämpfen. Demzufolge ist die Wohnungswirtschaft in den neuen Bundesländern verstärkt dem Risiko ausgesetzt, nicht bedarfsgerecht auf die zukünftige Nachfrage nach altersgerechtem Wohnangeboten reagieren zu können.

Wie dieses Risiko minimiert werden kann, wird am Beispiel der Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG (WWG) gezeigt, die – parallel zum Aufbau eines moderierten Servicepartnernetzwerks - in Kooperation mit dem Projektteam *komoserv* (Koordination und Moderation in Servicepartnernetzwerken der ostdeutschen Wohnungswirtschaft)<sup>1</sup> den Bedarf der Mieter durch Befragung ermittelt.

Mithilfe qualitativer und quantitativer Befragungsinstrumente werden die Wünsche und Bedürfnisse der Mieter hinsichtlich des Wohnens im Alter ermittelt. Ziel ist es, auf der Grundlage der Ergebnisse Modelle zur Mieterbestandswahrung zu entwickeln, deren Umsetzung helfen soll, das Risiko des drohenden Leerstands im Wohnbestand zu minimieren.

**Schlüsselwörter:** demografischer Wandel, ostdeutsche Wohnungswirtschaft, Risikomanagement, Mieterbefragung.

## 1 Hintergrund

Der demografische Wandel führt in vielen Regionen Deutschlands und insbesondere Ostdeutschlands zu einem Bevölkerungsrückgang bei gleichzeitiger Bevölkerungsalterung.<sup>2</sup> Welche Auswirkungen dieser Wandel auf die Wohnungswirtschaft hat und wie sie auf die sich ändernden Bedingungen reagieren kann, soll im Folgenden näher beleuchtet werden.

### 1.1 Demografischer Wandel als Risiko-Faktor für die Wohnungswirtschaft

Basierend auf den Überlegungen von Apfelbaum/Schulze (2011) kann die Situation der Wohnungswirtschaft mit Hilfe des Risikobegriffs analysiert werden. Zwar existiert innerhalb der Soziologie kein einheitlicher Risikobegriff<sup>3</sup>, aber die DIN ISO 31000 ‚Risikomanagement – Grundsätze und Leitlinien‘ bildet für den hier zu untersuchenden Gegenstand eine wertvolle Definitionsgrundlage. ‚Risiko‘ wird definiert als ‚Auswirkungen von Unsicherheit auf Ziele‘ ausgehend von der Vorstellung, dass Organisationen in allen ihren Tätigkeitsbereichen internen und externen Faktoren und Einflüssen unterliegen, die das Erreichen ihrer Ziele unsicher machen.<sup>4</sup> Die Organisation ‚Wohnungswirtschaft‘ unterliegt also im konkreten

<sup>1</sup> www.komoserv.info; durch das Kompetenznetzwerk für Angewandte und Transferorientierte Forschung für den Zeitraum 2011 bis 2013 gefördert vom Ministerium für Wissenschaft und Wirtschaft des Landes Sachsen-Anhalt

<sup>2</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt 2009:11ff. sowie Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt 2010:1

<sup>3</sup> vgl. Jonen 2007:16, nach Apfelbaum/Schulze 2011:320

<sup>4</sup> vgl. ISO 31000:2009, nach Apfelbaum/Schulze 2011:320

Zusammenhang den unsicheren Auswirkungen, die der externe Risiko-Faktor ‚demografischer Wandel‘ auf das Erreichen des Ziels des ‚profitablen Wirtschaftens‘ der Wohnungswirtschaft hat. Insofern besteht das Risiko für die Wohnungswirtschaft darin, nicht sicher zu sein, bedarfsgerecht auf die zukünftige Nachfrage nach altersgerechten Wohnangeboten zu reagieren.<sup>5</sup>

## 1.2 Möglichkeiten des Risikomanagements für die Wohnungswirtschaft

Analog zur schrumpfenden und alternden Bevölkerung ist davon auszugehen, dass die Wohnungswirtschaft in Ostdeutschland mit stetig sinkenden Mieterzahlen zu kämpfen haben wird und die verbleibende Klientel durch ihr steigendes Alter gekennzeichnet ist. Kompensiert werden kann der Mieterschwund teilweise durch den sog. Remanenzeffekt passiver Wohnflächensteigerung pro Person. Diese Wohnflächensteigerung resultiert aus der Beharrungstendenz von Mietern, in ihren Wohnungen zu verbleiben, auch wenn sich der Bedarf an Wohnfläche vermindert, z.B. indem erwachsene Kinder den elterlichen Haushalt verlassen oder auch in späteren Lebensabschnitten ein Ehepartner verstirbt und der andere Partner den Haushalt aufrecht erhält.<sup>6</sup>

Insgesamt ergibt sich durch die gestiegene Lebenserwartung eine potenziell längere Verweildauer von Senioren in ihrer Wohnung. Zwar ist bekannt, dass die meisten Menschen auch im Alter und bei zunehmender Pflegebedürftigkeit in ihrer vertrauten Wohnumgebung bleiben möchten<sup>7</sup>. Ob dies bei sich verschlechterndem Gesundheitszustand des jeweiligen Mieters zu realisieren ist, hängt jedoch entscheidend davon ab, welche flankierenden Maßnahmen den Verbleib in der Wohnung unterstützen. Diese Maßnahmen zu erkennen und zu gewährleisten, stellt eine wichtige zu bewältigende Aufgabe für die Wohnungswirtschaft dar.

Um diese Aufgabe zu bewältigen und damit das Ziel des ‚profitablen Wirtschaftens‘ dauerhaft zu erreichen, kann die Wohnungswirtschaft auf unterschiedliche Methoden des Risikomanagements zurückgreifen. Die Wernigeröder Wohnungsgenossenschaft eG (WWG) verfolgt dieses Ziel seit 2011 mithilfe zweier Methoden. Zum einen wird in Zusammenarbeit mit verschiedenen Netzwerkpartnern und mit Unterstützung des Projektteams **komoserv** die Methode des strategischen Netzwerkmanagements unter Zuhilfenahme des Instruments der Moderation umgesetzt.<sup>8</sup> Ziel ist – mithilfe des fachlichen Know-Hows der beteiligten Netzwerkpartner – der Aufbau eines tragfähigen und nachhaltig funktionierenden Servicepartner-Netzwerks, das eben jene flankierenden Maßnahmen sicherstellt, die den Verbleib der Mieter in der eigenen Wohnung so lange wie möglich gewährleisten.

Zum anderen findet parallel zur Kooperation im Servicepartner-Netzwerk die Methode der Bedarfsermittlung von Kunden mithilfe des Instruments der Mieterbefragung Anwendung. Für die Wohnungswirtschaft und das Projektteam **komoserv** gilt es, auf der Basis der Mieterbefragung zu ergründen, mithilfe welcher Veränderungen im Angebotsportfolio den Mietern ein möglichst langer Verbleib in der eigenen Wohnung ermöglicht werden kann. Die zentrale Fragestellung lautet also: Welche Maßnahmen im Sinne von Erweiterungen im Portfolio der

---

<sup>5</sup> vgl. auch Apfelbaum/Schulze 2011:321

<sup>6</sup> vgl. Herbrink 2005:38

<sup>7</sup> vgl. z.B. Meyer/Schulze 2008:18

<sup>8</sup> vgl. Apfelbaum/Schulze 2011:325

Wohnungsgenossenschaft und ihres Servicepartner-Netzwerks sind notwendig, um die Mieterbestandswahrung auch im Seniorenalter zu fördern?

Aus dieser Fragestellung ergeben sich verschiedene Arbeitshypothesen, die den Einfluss des jeweiligen, oben genannten Unterstützungssystems auf die Wohnungsverweildauer der Mieter betreffen.

## 2 Methode

Neben dem strategischen Netzwerkmanagement findet also im Rahmen des Projekts *komoserv* auch die Methode der Bedarfsermittlung von Mieterwünschen durch Befragung Anwendung. Es kommen sowohl qualitative als auch quantitative Befragungsinstrumente zum Einsatz, um mithilfe dieser Methodentriangulation den Forschungsgegenstand möglichst adäquat untersuchen zu können<sup>9</sup>.

### 2.1 Qualitative Interviews

Mit dem Ziel der Hypothesengenerierung wurden in 2011 zunächst zwei leitfadengestützte, problem- und biografiezentrierte Interviews geführt, und zwar mit Bewohnerinnen eines von der WWG bewirtschafteten Altneubaugebietes, die sich aus ihrer persönlichen Lebenssituation heraus bereits eingehender mit dem Thema beschäftigt haben. Erfragt wurden u.a. die bisherige Mietdauer, die Zufriedenheit mit der Wohnung, die Wohnwünsche für einen Zeitpunkt in 10 Jahren, die Frage, ob das Thema ‚altersgerechtes Wohnen und Pflege‘ im eigenen Leben schon eine Rolle spielt, welche künftigen Erwartungen an die eigene Wohnung bestehen und welche Vorstellungen zu möglichen ergänzenden Dienst- und Pflegeleistungen sowie zu technischen Diensten bestehen.

### 2.2 Quantitative Mieterbefragung

Auf der Grundlage der Interviewauswertungen sowie der Ergebnisse vergleichbarer Studien und Mieterbefragungen<sup>10</sup> wird im nächsten Schritt eine quantitative Mieterbefragung konzipiert. Ziel ist ab März/ April 2012 eine Vollerhebung in allen Wohnungen des Mietbestands der WWG, wobei jeweils nur die älteste Person pro Wohnung befragt wird. Durch dieses Vorgehen werden neben Senioren auch jüngere Mieter erfasst, um sowohl die Mieterwünsche der aktuellen Seniorengeneration als auch die kommender Seniorengenerationen erheben zu können. So erhält die WWG die Chance, auf intergenerational unterschiedliche, das Wohnen im Alter betreffende Bedürfnisse produktiv und langfristig planbar einzugehen. Denn es ist davon auszugehen, dass insbesondere in Bezug auf technikgestützte Assistenzsysteme die Technikaffinität der kommenden Seniorengenerationen stark steigen wird<sup>11</sup>.

### 2.3 Erste Ergebnisse

Bei den Befragten der qualitativen Interviews handelt es sich um zwei Frauen aus demselben Wohngebiet in Wernigerode, die ihre jeweilige Wohnung seit knapp 20 Jahren bewohnen. Eine der Befragten (Frau A, ca. 75 Jahre alt) ist Besitzerin einer

<sup>9</sup> vgl. Diekmann 2001:18 und Mayring 2002:147f.

<sup>10</sup> vgl. z.B. Lakemann 2008, Kolip/Baumgärtner/Halder 2009 oder auch BAGSO 2004:5ff.

<sup>11</sup> vgl. z.B. Becker u.a. 2007:76ff.

Anfang der 1990er Jahre erbauten Eigentumswohnung, die andere (Frau B, ca. Ende fünfzig) ist Mieterin und Mitglied der WWG und bewohnt eine sanierte Plattenbauwohnung. Beide äußern eine hohe Grundzufriedenheit mit ihrer Wohnung, die aus dem guten nachbarschaftlichen Umfeld, guten Busverbindungen, sehr guten Einkaufsmöglichkeiten und anderen infrastrukturellen Faktoren wie der guten Erreichbarkeit von Ärzten, Pflegediensten, dem Frisör und der Sparkasse bei gleichzeitiger Lage der Wohnung im Grünen resultieren. Frau A und Frau B möchten auch in Zukunft noch in ihrer Wohnung leben; es werden jedoch vorhandene Barrieren wie fehlende Fahrstühle bzw. Treppenlifte, nicht seniorengerechte Badezimmer, Türschwellen oder Balkonschwellen problematisiert.

Frau B hat die Erwartung an ihre Wohnungsgenossenschaft, dass dort für bauliche Barrierefreiheit zumindest eines Teils der Wohnungen gesorgt wird, damit die Grundvoraussetzungen für einen Verbleib hilfe- und pflegebedürftiger Mieter geschaffen werden. Auch sieht sie die Wohnungswirtschaft in der Pflicht, langjährigen Genossenschaftsmitgliedern bei baulichen Maßnahmen finanziell entgegenzukommen, um die Wohnung für Mieter nutzbar zu halten, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Hier wird der zentrale Nutzen von Wohnraumanpassungsberatung deutlich, wie sie die WWG ihren Mietern anbietet, denn in diesem Kontext werden Fragen der Kostenübernahme durch den Mieter oder durch die Genossenschaft verhandelt.

Frau B: „Also das wäre vermessen, zu sagen, ich will jetzt alles von euch (der WWG, *Anm. der Verfasserin*) geschenkt haben. Aber ich denke mal, trotzdem sollte man abwägen, ist das jemand, der ist zwei Jahre Mitglied oder fünf Jahre Mitglied oder jemand ist 30 Jahre Mitglied und wohnt in diesen Wohnungen, ne.“

Interessanterweise setzen sich beide Befragten mit dem Thema ‚Wohnen im Alter‘ ihre eigene Person betreffend noch nicht im Detail auseinander. Das Thema wirkt stark tabubelastet und wird möglicherweise noch verdrängt. Obwohl Frau A sich in ehrenamtlichen Zusammenhängen inhaltlich intensiv mit diesem Thema auseinandergesetzt hat und sämtliche Angebote vor Ort kennt, hat sie sich bisher keine konkreten Gedanken gemacht, wie sie im Falle einer Hilfe- und Pflegebedürftigkeit ihren von ihr selbst gewünschten Verbleib in ihrer Wohnung bewerkstelligen kann.

Interviewerin: „Und wie stellen Sie sich das für sich selbst vor (das altersgerechte Wohnen, *Anm. der Verfasserin*)?“

Frau A: „Ja, das weiß ich auch nicht.“

Wünsche und Vorstellungen zu möglichen ergänzenden Dienst- und Pflegeleistungen werden grundsätzlich nicht an die Wohnungsgenossenschaft gerichtet, sondern direkt an bestehende Pflegedienstleister.

Technischen Diensten steht Frau B mit freundlicher Skepsis gegenüber, zum einen, weil sie durch eine Technisierung in diesem Bereich eine zunehmende Vereinsamung der Senioren befürchtet, zum anderen, weil die ältere Generation hier noch nicht über hinreichende Kompetenzen zur Nutzung verfüge.

Frau B: „Ja, da muss ich sagen, ich glaub (lacht), ich kann mich mit solchen Dingen anfreunden. Aber das liegt daran, weil ich mit solchen Dingen einfach gelernt habe umzugehen. Ich muss es berufsseitig. (...) Es muss aber dann für einen älteren Menschen verständlich werden. Ja, eigentlich hat man dann, so lange man noch in einer Partnerschaft lebt, ist es wunderbar, dann hat man jemanden, wo ich sagen kann du guck mal, ja. Aber wenn ich alleine bin, das sind zwei vollkommen verschiedene

Schuhe. Und ich sitze und kann die Wohnung kaum verlassen und ich hab das alles nur in der Anonymität, nämlich hier ein Knopf für Blutdruck, hier einen für die Schlafpille, hier einen für Fensterläden, hier einen für die Heizung – das mag auch gehen. (...) Aber gerade im Alter fehlt ja dann die Kommunikation und so. Also muss man aufpassen, dass man den Menschen dann nicht noch mehr vereinsamt.“

Die Auswertung der qualitativen Interviews zeigt wichtige Aspekte der jetzigen Wohnzufriedenheit der Befragten auf, nennt Veränderungswünsche im Hinblick auf barrierefreie Zugangswege und Wohnraumgestaltung und gibt wertvolle Hinweise auf problembehaftete Fragestellungen in den Bereichen ‚Auseinandersetzung mit dem eigenen Alter‘ und ‚Technikakzeptanz‘, die bei der Konstruktion des Fragebogens zur quantitativen Mieterbefragung berücksichtigt wurden.

Insgesamt konnten mithilfe der qualitativen Interviews und anderer empirischer Studien mögliche relevante Veränderungsbausteine für ein auch in Zukunft erfolgreiches Portfolio der vorliegenden Wohnungsgenossenschaft definiert und ausformuliert werden. Dazu zählen technisch-bauliche Veränderungen, soziale, hauswirtschaftliche oder pflegerische Dienstleistungen sowie technische Assistenzsysteme, aber auch nachbarschaftlich organisierte Hilfe. Dazu zählen aber auch neuere Wohnkonzepte für das Leben im Alter wie Senioren-Wohngemeinschaften oder Senioren-Studierenden-Wohngemeinschaften.

Diese Veränderungsbausteine wurden in Hypothesen überführt und werden in einem nächsten Schritt mithilfe der oben beschriebenen Vollerhebung getestet. Die Verifizierung bzw. Falsifizierung der Hypothesen gibt dann die Richtung zukunftsweisender Wohn- und Unterstützungskonzepte vor, die seitens der betroffenen Wohnungsgenossenschaft eingeschlagen werden sollte.

### **3 Diskussion**

Die Mieterbefragung als Instrument des Risikomanagements soll die Wohnungswirtschaft dabei unterstützen, auf den Risikofaktor ‚demografischer Wandel‘ mit möglichst wirksamen Strategien zu reagieren, um auch in Zukunft erfolgreich wirtschaften zu können. Es gilt, auf der Grundlage der Mieterwünsche Modelle zur Mieterbestandswahrung zu entwickeln, die dem Wunsch der Klientel entsprechen, möglichst lange in den eigenen vier Wänden oder zumindest im gewohnten Wohnumfeld leben zu können. Durch eine Kombination von qualitativem und quantitativem Methodendesign ist zu klären, welche Rolle z.B. der altersgerechte Umbau von Bestandswohnungen in diesem Zusammenhang spielt, ebenso wie das Angebot flankierender sozialer, hauswirtschaftlicher und pflegerischer Dienstleistungen und auch technischer Unterstützung, aber auch neuere Wohnmodelle wie Senioren-Wohngemeinschaften oder Wohngemeinschaften aus Senioren und Studierenden. Im Ergebnis können die Mieterwünsche adäquat in das planerische Handeln der Wohnungswirtschaft einfließen, um dem Risiko des drohenden Leerstands im Wohnungsbestand bestmöglich entgegen zu wirken.

## Literatur

- Apfelbaum B, Schulze C. Umgang mit Risiken in Netzwerkkooperationen. Moderation und Konfliktmoderation als Instrument der strategischen Netzwerksteuerung in der ostdeutschen Wohnungswirtschaft. In: Niedostadek A, Riedl R, Stember J (Hgg.). Risiken im öffentlichen Bereich. Münster: LIT-Verlag; 2011. p. 315-341.
- Becker S, Böhm U, Röhrig A, Wurm S. Technikeinstellung und Techniknutzung. In: Friesdorf W, Heine A (Hgg.). sentha – seniorenrechtliche Technik im häuslichen Alltag. Berlin, Heidelberg: Springer; 2007. p. 76-82.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO). Wohn(t)räume. In: BAGSO Nachrichten. Zeitschrift für Aktive in der Seniorenarbeit und Seniorenpolitik: 3/2004: 5-19.
- Diekmann A. Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 7. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt; 2001.
- Herbrik M. Die Wohnungswirtschaft im Kontext des demografischen Wandels. Diplomarbeit, Geislingen; 2005. Hochschulintern veröffentlichtes Manuskript.
- ISO Guide 73:2009.
- Jonen A. Semantische Analyse des Risikobegriffs – Strukturierung der betriebswirtschaftlichen Risikodefinition und literaturempirische Auswertung. In: Lingnau V (Hg.). Beiträge zur Controlling-Forschung; 2007. (zitiert am 30.12.2011). Zu beziehen unter: URL: <http://www.controlling-forschung.de/>
- Kolip P, Baumgärtner B, Halder L. Perspektiven gesundheitsförderlichen Wohnens im Alter aus Sicht 50- bis 65-jähriger alleinlebender Frauen und Männer: Ansätze zur Entwicklung der Gesundheitsregion Bremen: Bremen; 2009. (zitiert am 30.12.2011). Zu beziehen unter: URL: [http://www.public-health.uni-bremen.de/downloads/abteilung2/projekte/wohnen\\_im\\_alter\\_endbericht\\_langfassung2009.pdf](http://www.public-health.uni-bremen.de/downloads/abteilung2/projekte/wohnen_im_alter_endbericht_langfassung2009.pdf)
- Lakemann, U. Älterwerden im Wohngebiet. Herausforderungen des demografischen Wandels für die Wohn- und Lebenssituation älterer Menschen in Jena und Weimar: Jena und Weimar: Fachhochschule Jena Hochschulbibliothek; 2008.
- Mayring P. Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken. 5., überarbeitete und neu ausgestattete Auflage. Weinheim: Beltz; 2002.
- Meyer S, Schulze E. Smart Home für ältere Menschen. Handbuch für die Praxis. Berlin: Springer; 2008.
- Statistisches Bundesamt. Bevölkerung Deutschlands bis 2060. 12. Koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung. Wiesbaden; 2009.
- Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt. 5. regionalisierte Bevölkerungsprognose 2008 bis 2025: Halle; 2010. (zitiert am 30.12.2011). Zu beziehen unter: URL: [http://www.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Elementbibliothek/Bibliothek\\_Politik\\_und\\_Verwaltung/Bibliothek\\_MBV/PDF/Raumordnung/Bev\\_Raumbeobachtung/5\\_Regionalisierte\\_Bev\\_prognose/BevProg\\_2025\\_Analyse.pdf](http://www.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Elementbibliothek/Bibliothek_Politik_und_Verwaltung/Bibliothek_MBV/PDF/Raumordnung/Bev_Raumbeobachtung/5_Regionalisierte_Bev_prognose/BevProg_2025_Analyse.pdf)