

Mitgliederumfrage des VdW Rheinland Westfalen und des VdW südwest

## „Wohnen mit Service“ ist nicht gleich „Wohnen mit Service“

**Service-Wohnprojekte sind in besonderem Maß geeignet, älteren Menschen so lange wie möglich den Verbleib in ihrer angestammten Wohnung zu ermöglichen und zugleich ein Mindestmaß an Betreuung sowie Versorgungssicherheit zu gewährleisten. In Folge der großen und weiter steigenden Nachfrage nach derartigen Angeboten ist der Markt in Bewegung. Zahlreiche Projekte, die hinsichtlich ihrer Organisationsformen und Gestaltungsvarianten teils unterschiedlich sind, befinden sich in Planung oder Umsetzung. Immer öfter erreichen die Verbände Informationen über neue Aktivitäten sowie Anfragen, insbesondere zu der vertraglichen Ausgestaltung von Kooperationen mit sozialen Diensten.**

immer noch gelten, stammen schon aus den 1980er Jahren. Im Bauträger- und WEG-Verwaltungsgeschäft wird der Zukunftsmarkt „Wohnen mit Service“ ebenfalls bedient.

Die nachfolgende Auswertung betrifft in erster Linie den Mietwohnungsmarkt bzw. das Service-Wohnen in Genossenschaften.

### Wahl der Betreuungsunternehmen

In 17 der genannten Projekte arbeiten die Wohnungsunternehmen mit den bekanntesten sozialen Diensten, insbesondere AWO, Caritas und Diakonie zusammen. Daneben bestehen – in ebenso vielen Fällen – Kooperationen mit lokalen Einrichtungen (z. B. Stiftungen). In zwei Fällen fungiert das Unternehmen selbst als Betreuungsunternehmen. Die Erwartung, dass Wohnungsunternehmen mit mehreren Anlagen in der Regel einen festen Partner haben, bestätigt sich nicht. Offensichtlich werden in Abhängigkeit vom Standort und vor allem von der Zielgruppe unterschiedliche Sozialdienste verpflichtet.

### Vertragsmodell: zwei- oder dreiseitig?

In der Praxis finden verschiedene vertragliche Konstruktionen Anwendung. In fünf Fällen wurde das zweiseitige Vertragsmodell (Verträge zwischen Wohnungs- und Betreuungsunternehmen sowie zwischen Wohnungsunternehmen und Mietern) gewählt. Vorteilhaft ist, dass das Wohnungsunternehmen die Betreuung überwachen und die Kooperation ggf. kündigen kann. Zum anderen könnte der nicht vorhandene Direktkontakt zwischen Betreuungsunternehmen und Mieter hinderlich sein, weil Anfragen immer über das Wohnungsunternehmen laufen.

Am meisten verbreitet ist das dreiseitige Vertragsmodell (Vertragsdreieck zwischen Wohnungs-, Betreuungsunternehmen und Mieter). Aus wohnungswirtschaftlicher Sicht sind die Vorteile in erster Linie in der unkomplizierten Abwicklung, der kürzeren Bearbeitungsdauer von Anfragen,

der Risikominimierung und der Konzentration auf das Kerngeschäft zu sehen.

### Organisation der Betreuung

Die Befragung bestätigt die Vermutung, dass in der Praxis hauptsächlich das Betreuungspauschalmodell Anwendung findet, wonach sich der Mieter verpflichtet,



allgemeine Betreuungsleistungen von dem Sozialdienst anzunehmen und pauschal zu zahlen. Neben dem geringen Verwaltungsaufwand bietet diese Modellvariante Planungs- und somit Kalkulationssicherheit. Die feste vertragliche Beziehung kann sich positiv auf die Qualität der Betreuungsleistungen auswirken und führt überdies eher zu einer personellen Kontinuität von Seiten der sozialen Dienste als beim Vorhaltemodell.

In vier Projekten wird die Betreuung nach dem Vorhaltemodell auf der Basis von Stundenhonoraren organisiert. Aus Sicht der Leistungsempfänger ist eine solche bedarfsgerechte Angebotsgestaltung positiv zu sehen, da sie nur die individuell benötigten Leistungen zahlen. Umgekehrt ist davon auszugehen, dass das Vorhaltemodell aus Sicht der Leistungserbringer nachteilig sein kann, da diese kaum Planungssicherheit haben und die Wirtschaftlichkeit derartiger Angebote somit fraglich ist. Ebenfalls negativ bewertet wird der höhere bürokratische Aufwand (in Form von Rechnungsstellung, Buchhaltung etc.). Interessant ist, dass viele Mieter Einzelkosten scheuen und sich daher trotz Bedarf oft gegen den „Einkauf“ von Leistungen

#### Fragebogen zum Vertragswesen im Bereich „Wohnen mit Service“

Dieser Fragebogen ist möglichst kurz gehalten, um Sie nicht über Gebühr zu „belasten“. Die über die Betreuungsleistungen anfallenden und die Kosten der Kooperationsvereinbarungen sowie der Vertrags- und anderen Betreuungsleistungen betreffen, bitte ich Sie, diesen in Kopie ggf. mit (eingetragenen) Passagen) an den VdW zu senden. Die Auswertung erfolgt unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. Herzlichen Dank im Voraus!

#### 1. Angaben zum Unternehmen

Name: \_\_\_\_\_  
 Anschrift: \_\_\_\_\_  
 Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

#### 2. Projektangaben

Bitte bezeichnen Sie die Wohnanlagen, in denen Sie Unternehmen „Wohnen mit Service“ anbieten. Wie werden die Bewohner betreut (nennen Sie die Unternehmen)?  
 Träcker: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_  
 Kooperationspartner / Betreuungsunternehmen: \_\_\_\_\_

Der VdW Rheinland Westfalen und der VdW südwest haben daher im Herbst 2004 die derzeitige Vertragspraxis im Bereich „Wohnen mit Service“ per Mitgliederbefragung analysiert. Erste Ergebnisse wurden bereits auf dem in Kooperation mit dem VdW Rheinland Westfalen veranstalteten GdW-Kongress „Wohnen im Alter“ am 6. und 7. Dezember 2004 in Bochum vorgestellt.

Die Auswertung zeigt, dass die Einstellungen und Erfahrungshintergründe der Unternehmen zum „Wohnen mit Service“ sehr unterschiedlich sind. Es gibt eine Vielzahl von Unternehmen, die langjährige Erfahrungen mit diesem Segment haben und insbesondere im Zusammenhang mit der Betreuung der Mieter öffentlich geförderter Altenwohnungen mit sozialen Diensten kooperieren. Erste Vereinbarungen, die

entscheiden – mit der Folge, dass sie sich schlecht betreut fühlen.

### Höhe der Betreuungspauschale

Die Betreuungspauschale ist in den meisten Fällen abhängig von der Haushaltsgröße. Was die Höhe der Pauschale betrifft, sind die Unterschiede erheblich und in erster Linie vom Objekttyp (öffentlich gefördert oder frei finanziert) und von den Grundleistungen abhängig.

### Grundservice und Zusatzleistungen

Kern sämtlicher vertraglich fixierter Grundleistungen ist das Notrufsystem.

### Weitere Grundleistungen sind z. B.:

Beratungs- und Vermittlungsdienste (Sprechstunden), „Behördenhilfe“, Beaufsichtigung der Wohnung im Falle von Abwesenheit, Boten- und Fahrdienste, wöchentliche Einkaufsfahrten, Mahlzeitenangebote (z. B. Mittagstisch), Vermietung von Gästewohnungen, hauseigene TV-Dienste, Freizeitangebote, tägliche Kontaktaufnahme bzw. Nachschau, Leichtkrankenpflege im Krankheitsfall, bevorzugte Aufnahme in eine Kurzzeitpflegeeinrichtung oder in stationäre Einrichtungen im Bedarfsfall.

Lediglich drei Unternehmen geben an, das Vorhalten von Zusatzleistungen durch das Betreuungsunternehmen im Miet- bzw. Dauernutzungsvertrag geregelt zu haben. Die Beschreibungen der Grund- und Wahlleistungen machen deutlich, dass die vertraglichen Vereinbarungen zum Teil sehr unterschiedlich sind. Das, was Unternehmen A als Grundservice anbietet, bietet

Unternehmen B unter Umständen „nur“ als Wahlservice an. Diese Unterschiede führen dazu, dass sich die Projektträger im Vorfeld darüber klar werden müssen, wie umfangreich und kostenaufwändig die Angebote sein sollen. Die Entscheidung ist selbstverständlich in Abhängigkeit vom lokalen Markt bzw. von der avisierten Mieterklientel zu treffen. Unter Umständen können Bewohner- oder Mietinteressentbefragungen helfen, die Wünsche potenzieller Mieter zu erfahren.

### Separate „Kündigung der Betreuung“

In den meisten Fällen wurde die Frage nach isolierten Kündigungen der Betreuungsverträge trotz Fortsetzung der Mietverhältnisse im Übrigen verneint, da die Betreuungsverträge vielfach an die Miet- bzw. an die Dauernutzungsverträge gekoppelt sind, und deshalb die Möglichkeit separater Kündigungen somit ausgeschlossen ist.

### Betreuungspauschale in der Förderung

Uneinheitlich wird die Frage nach der angemessenen Höhe der Betreuungspauschale beantwortet. Die z. B. in den nordrhein-westfälischen Wohnraumförderungsbestimmungen 2004 festgelegte niederschwellige Pauschale in Höhe vom 30 € wird wiederholt als zu niedrig angesehen. Auf der anderen Seite wird die Notwendigkeit niederschwelliger Angebote mehrfach betont, da die Bewohner finanziell kaum imstande seien, höhere Pauschalen zu entrichten.

Zum Thema Betreuungspauschale (im Allgemeinen) wurde überdies angemerkt, dass niederschwellige Angebote oft sehr

hohen Erwartungshaltungen gegenüber stehen, dieser „mismatch“ zu separaten Kündigungen führen und sich dies negativ auf den „Ruf“ der betreuten Wohnform auswirken könne. In den meisten Fällen dürften relativ niederschwellige Angebote, die ein Mindestmaß an Grundversorgung sicherstellen und die nach Bedarf aufzustoßen sind, „der kleinste gemeinsame Nenner“ sein und eine heterogene Bewohnerstruktur am ehesten begünstigen. Die positive Vermittlung der verbindlich von allen zu tragenden Grundleistungen ist schließlich auch eine Frage der – richtigen – Marketingstrategie.

### Wahlfreiheit in der Förderung

Die Wahlfreiheit hinsichtlich der Beauftragung ambulanter Dienste wird unterschiedlich beurteilt. Zum Teil wird diese als wichtig, sinnvoll und praktikabel (im Sinne der Mieterselbstbestimmung) angesehen, zum Teil wird sie ausschließlich im Wahlservice (Organisation der Pflege) befürwortet.

### Schlussfolgerungen

Wiederholt verwiesen die Unternehmen mit Hinweis auf die positiven Erfahrungen mit bisherigen Projekten auf die große Nachfrage nach „Wohnen mit Service“. Hingewiesen wurde auf unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden in Abhängigkeit vom Alter und von der körperlichen und geistigen Fitness. Das Altwerden der Bewohner mit bzw. in der Wohnanlage führt dazu, dass deren Einschränkungen und Behinderungen steigen und sich die Wohnungs- und Betreuungsunternehmen auf diesen „Bedarf im Wandel“ einstellen müssen. □