

Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes

Endbericht
Jänner 2008

verfasst von
Peter Moser
Eva Stocker



Stadt+Regionalforschung GmbH

Lindengasse 26/2/3

1070 Wien/Austria

T: +43/1/523 89 53*

F: +43/1/523 89 535

srz@srz-gmbh.com

www.srz-gmbh.com

gefördert von

Stadt Wien – Magistratsabteilung 50
Wohnbauforschung

Inhaltsübersicht

Vorwort	1
1. Die Parlamentsdebatte im Jahre 2000	2
1.1 Die Wohnkostenargumentation	2
1.2 Die Qualitäts- und Arbeitsprofilargumentation	6
1.3 Die beschäftigungspolitische und arbeitsrechtliche Argumentation	8
1.4 Die ideologisch-rhetorische Dimension der Debatte	11
2. Die Wege zur Hausbetreuung	13
3. Die empirische Erhebung 2007	22
3.1. Erhebungsmethoden und empirische Basis	22
3.2 Wohnkosten- Senkung oder Steigerung?	25
3.3 Bekanntheit der Hausbetreuung	31
3.4 Tätigkeitsprofile im Vergleich	33
3.4.1 Reinigungsdienst	34
3.4.2 Wartung, Instandhaltung und Reparaturen	37
3.4.3 Betreuung der Außenanlagen	39
3.4.4 Soziale Aspekte der Hausbetreuung	40
3.5 Hausbetreuung – Wechsel zu einem neuen Berufsbild?	44
3.5.1 Berufsbild „neu“ –die Sicht der Berufstätigen	47
3.5.2 Berufsbild „neu“ –die Sicht der Wohnbevölkerung	50
3.6 Verbesserung der Dienstleistungen	52
3.6.1 Reinigungsarbeiten – Qualität und Verbesserung	53
3.6.2 Wartung, Instandhaltung, Pflege - Qualität und Verbesserung	56
3.7 Soziale Dienstleistungen – Bedarf und Chancen	59
3.8 Mitbestimmung über die Hausbetreuung	62
3.9 Arbeitswelt Hausbetreuung	65
3.9.1 Zufriedenheit am Arbeitsplatz	65
3.9.2 Berufsausbildung	69
3.9.3 Regelungsbedarf	71
4. Literaturverzeichnis	76
5. Tabellen- und Abbildungsverzeichnis	78
Anhang	80
Statistik-Nachtrag 2007 Hausbesorger/innen Österreich, Wien	
Fragebogen Hausbesorger/innen und Hausbetreuer/innen	
Fragebogen Bewohnerinnen und Bewohner	
<i>Interviewleitfäden:</i>	
Hausverwaltungen, Hausbetreuungsunternehmen, Gewerkschaft	

Vorwort

Mit der ersatzlosen Streichung des Hausbesorgergesetzes (HBG) durch den Nationalrat im Jahre 2000 war einer Neuanstellung von Hausbesorgern - bundesweit - nach dem dort festgelegten Tätigkeitsprofil und den dort verankerten Beschäftigungsbedingungen der legale Boden entzogen worden. Seit diesem Zeitpunkt wurde von den Hausverwaltungen zwar neues Personal mit Dienstleistungen aus dem Berufsprofil der Hausbesorger betraut, gleichzeitig werden jedoch Beschäftigungsverhältnisse auf der Grundlage des alten HBG weiter geführt bzw. wurden nach den dortigen Regelungen aufgelöst.

Über sieben Jahre nach der Aufhebung des Gesetzes mehren sich Stimmen, die aus verschiedensten Interessenspositionen die Probleme im Berufsfeld der Hausbetreuung ansprechen und die zu teilweise divergierenden Schlussfolgerungen und politischen Forderungen gelangen. Ein Rückblick auf die parlamentarische Debatte zur Aufhebung des Gesetzes im Jahre 2000, auf die seither aufgetretenen Probleme und auf die aktuelle Debatte soll zum Verständnis dieser komplexen Materie beitragen. Die dort aufgeworfenen Punkte der Auseinandersetzung bilden auch die wesentlichen strukturellen Elemente der Erhebungsarbeiten und des nunmehr vorliegenden Ergebnisberichtes.

1 Die Parlamentsdebatte im Jahre 2000

Die Wohnrechtsnovelle 2000 (WRN 2000), die u.a. inkludierte, dass das HBG bei nach dem 30. Juni 2000 abgeschlossenen Arbeitsverträgen über Hausbetriebsdienstleistungen nicht mehr anzuwenden sei, stand auf Antrag der Abgeordneten Walter Tancsits (ÖVP) und Reinhard Firlinger (FPÖ) am 6. Juni 2000 auf der Tagesordnung der 29. Sitzung des Nationalrates; am darauffolgenden Tag stand noch der Abänderungsantrag (u.a. das HBG betreffend) der Abgeordneten Fritz Verzetnitsch und GenossInnen auf der Tagesordnung der 30. Sitzung des Nationalrates, mit dem die SPÖ versucht hatte, die ersatzlose Aufhebung des HBG für Neuverträge zu verhindern. Diese Bemühungen schlugen fehl.

Die im Zuge der Begutachtung im Bautenausschuss, dem auch alle externen Stellungnahmen vorlagen, sowie in der parlamentarischen Debatte selbst vorgebrachten Argumente zur Thematik der Hausbetreuung lassen sich vier Bereichen zuordnen: Wohnkosten, Qualität der Hausbetreuung, Beschäftigungspolitik und - gleichsam als „Querschnittsbereich“ - Parteiideologie.

1.1 Die Wohnkostenargumentation

Das HBG, bzw. die jeweiligen Verordnungen der Landeshauptleute, regeln nicht nur, wie viel Geld ein Hausbesorger zu bekommen hat (Entgelt, Materialkostenersatz, Sperrgeld, Mitwirkung in Interessensvertretungen, anderweitiges Entgelt), sondern auch, was einem Hausbesorger zusteht (Dienstwohnung, Urlaub) und somit auch Kosten verursacht, die auf die im Hause wohnenden Haushalte überwältzt werden.

Das häufigste Argument, das für das Auslaufen des HBG vorgebracht wurde, betraf die Betriebskosten und damit die Wohnkosten insgesamt:

„Das geltende HBG verursacht nach Ansicht von Hauseigentümern und Mieterverbänden vor allem auf Grund des Entlohnungssystems und des Kündigungsschutzes bei Dienstwohnungen zu hohe Betriebskosten. (...) Um eine Senkung der Betriebskosten bei gleichzeitiger Wahrung wohlerworbener Rechte zu erreichen, wird die Anwendung des Gesetzes auf Verträge beschränkt, die vor dem 1. 7. 2000 abgeschlossen wurden.“ (XXI.GP.-Nr. 129/A, Begründung zum Antrag der NRAbg. Walter Tancsits/ÖVP, Reinhard Firlinger/FPÖ, Maria Fekter/ÖVP – WRN 2000)

Die den Antrag stellenden Nationalratsabgeordneten wurden u.a. auch vom Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit unterstützt, der ihre Begründung mit Aussagen von Experten, die auch im Bautenausschuss zugegen waren, untermauerte:

„Herr Lugger hat uns im Ausschuss erklärt, dass er von derzeit durchschnittlich 5 S Kosten pro Quadratmeter mit einer 20- bis 60-prozentigen Reduktion auf dann nur mehr 2 bis 4 S pro Quadratmeter rechnet.“

(BM Martin Bartenstein/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Die selben Experten wurden auch von anderen Abgeordneten der Regierungskoalition in diesem Sinne zitiert:

„Ich habe ... nachgewiesen, dass die Betriebskosten um bis zu 25 Prozent gesenkt werden können, wenn der Hausbesorger eingespart wird. Dies bestätigen sowohl Herr Dr. Lugger als auch Herr Dr. Amann, die ebenfalls von 25 Prozent gesprochen haben.“

(Andreas Sodian/FPÖ; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Demgegenüber, so argumentierten zur beantragten WRN 2000 oppositionelle und kritische Stimmen, würden durch den Wegfall der Obergrenzen für die im HBG genau beschriebenen Leistungen die Betriebskosten nicht sinken, sondern eher steigen:

„ ... , weil Hausbesorger rund um die Uhr greifbar sind und in vielen Bereichen günstiger als Firmen arbeiten. (z.B.) ... das Wechseln einer Glühbirne. Das macht normalerweise der Hausbesorger. Holen Sie einen Elektroinstallateur! Sie werden sehen, dass (...) die Wohnungskosten insgesamt verteuert werden, weil keine fix umgrenzten Tätigkeitsbereiche (...) gesetzlich verankert sind, sondern diese von Ihnen freigegeben werden.“ (Gabriele Moser/GRÜNE; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

„Bei den Hausbesorgern wird es – dazu gibt es auch Studien – zu einer erheblichen Verteuerung der Kosten kommen, weil doch kein Mensch tatsächlich glaubt, dass das dann, wenn man für jede einzelne Tätigkeit statt des Hausbesorgers eine Vielzahl von Handwerkern benötigt, in Summe billiger wird. Wir haben dazu sehr zurückhaltende Berechnungen, die von einer mindestens 23-prozentigen Kostenerhöhung sprechen.“

(Johannes Jarolim/SPÖ; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

„Es gab bisher einen fix festgelegten Betrag, bis zu welcher Grenze Hausbesorger-tätigkeiten verrechnet werden durften. Auch wenn sie von Firmen durchgeführt wurden, durfte es nicht mehr ausmachen. (...) Das ist nicht mehr im Gesetz enthalten, und das wird heißen, dass jetzt nach Anfall bezahlt wird. (...) Was Sie hier machen, ist die Abschaffung der Obergrenze.“ (Dieter Brosz/GRÜNE; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

„Die Hausbesorger werden künftig durch angemessene Kosten für die Hausbetreuung ersetzt, für die es keine Obergrenzen gibt, und das bedeutet in der Folge teureres Wohnen.“ (Erwin Kaipel/SPÖ; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Auch in den zahlreichen Stellungnahmen, die eingeholt und dem Bautenausschuss vorgelegt wurden, sind Zwei-

fel an einem Kosteneinspareffekt geäußert worden, vor allem weil durch den Wegfall des HBG keine Begrenzung von Kosten für Hausbetreuungsleistungen mehr gegeben war. Diesbezüglicher Regelungsbedarf entstand sowohl im MRG als auch im WGG:

„§ 23 MRG idgF erlaubt dem Vermieter nur die Überwälzung sämtlicher einem Hausbesorger zustehenden Entgelte und Ersätze (§§ 7 bis 17 HBG) auf die Mieter im Rahmen der Betriebskosten. Dadurch ergibt sich eine Obergrenze der überwälzbaren Kosten, egal ob die Arbeiten von einem Hausbesorger, einem beauftragten Dritten oder dem Vermieter selbst durchgeführt werden. (...) Der Entwurf zum § 23-neu MRG wird den durch die Aufhebung des HBG sich ergebenden Notwendigkeiten nicht gerecht. Ebenso ergeben sich daraus alleine keine Kostensenkungen. (...) in Verfahren wegen unzureichender Hausreinigung wird nur der aufwendig durch Sachverständigen-gutachten zu ermittelnde „Ortsgebrauch“ zugrunde gelegt werden können (...) Auch die ... vorgesehene „Angemessenheit“ der Entlohnung eines künftigen Hausbetreuers oder Werkunternehmers findet durch den Entfall tarifmäßiger Festsetzungen nur eine äußerst vage Einschränkung. (...) Mangels Definition des genauen Arbeitsumfanges und dafür gebührender Entlohnung, (...) ist zu befürchten dass die Kosten für die Hausbetreuung gemäß § 23 MRG, wie § 14 Abs. 1 Z 7 WGG, künftig explodieren werden.“ (Verein Mieter informieren Mieter, Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

„Mangels irgendwelcher Anhaltspunkte für das „angemessene“ Entgelt (...) muss es notwendig zu einer Unzahl von Verfahren mit hohen Sachverständigenkosten (wer sonst stellt die „Angemessenheit“ fest?) kommen, ohne dass sich dadurch die in der Begründung erwartete Verbilligung ergibt. (...) Die Beiziehung von selbständigen Unternehmern wird bei gleicher Leistung erst recht teurer kommen, wie sich ja aus der Rechtsprechung, die bisher die Kosten des Hausbesorgers als Obergrenze für die Verrichtung durch andere nach § 23 Abs. 2 MRG betonte, ergeben hat. (...) Die Kosten von Unternehmen für „Wartung“ würden sogar explodieren.“

(Hon.Prof. für Wohnrecht Helmut Würth; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Die mit der Abschaffung des HBG erforderlich gewordenen Novellierungen im MRG, WGG, WEG, in denen Kostenüberwälzungen auf die Bewohnerhaushalte umfassend zu regeln gewesen wären, ließen auch die Finanzprokurator an der mit der WRN 2000 angestrebten Wohnkostensenkung zweifeln. Die novellierten Paragraphen kamen nämlich dem Regelungserfordernis unzulänglich nach:

„Im Gegensatz zu § 23 Abs. 1-neu sind die Kosten für die Betreuung von Grünanlagen gem. § 24 Abs. 2 MRG aber auch dann überwälzbar, wenn den Mietern daran keine Benützungrechte zustehen. Nach Ansicht der Finanzprokurator sollte daher das ... vom Gesetzgeber ausdrücklich klargestellt werden. (...) Der Finanzprokurator erscheint gerade im Bereich der Grünanlagen ein Übersteigen der Betreuungskosten bei Bestellung eines Werkunternehmers zum angemessenen Werklohn zu den bisherigen Kosten denkmöglich, ...“ (Finanzprokurator; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Dass mit dem Wegfall der Verpflichtung, einem Hausbesorger eine Dienstwohnung zur Verfügung zu stellen, die Wohnkosten sinken würden, blieb auch nicht unwidersprochen – zumindest nicht für den Fall einer Beschäftigung eines Hausbesorgers, der im Haus oder in der Anlage auch wohnen sollte:

„Dienstnehmer, denen keine unentgeltliche Dienstwohnung beigelegt werden kann, werden selbstverständlich höher entlohnt werden müssen als bisher die Hausbesorger in einem durchschnittlichen Haus, ohne dass sich durch die Einbeziehung der Nutzfläche der Hausbesorgerwohnung in den Betriebskostenschlüssel eine spürbare Verringerung für den einzelnen Mieter ergibt.“

(Hon.Prof. für Wohnrecht Helmut Würth; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Für den Fall frei werdender Hausbesorgerwohnungen in Wohnungseigentümshäusern wurde darüber hinaus ein gewaltiger Kostenaufwand als Folge der HBG-Abschaffung befürchtet. Ein plötzlicher Wegfall dieser Wohnung aus dem Allgemeingut ist nämlich nicht möglich (Notwendigkeit der Nach-Parifizierung, Klärung der Eigentumsverhältnisse):

„... beim WEG wurde keine Vorsorge für die freiwerdende Hausbesorgerwohnung getroffen (...) Auch ein nicht mehr als Hausbesorgerwohnung anzusehendes Objekt bleibt bis zu einer einstimmigen Widmungsänderung allgemeiner Teil des Hauses, der nicht zu Wohnzwecken vermietet oder gar in Wohnungseigentum umgewandelt werden kann. Dass ... [der] Verkauf [der Hausbesorgerwohnung, Anm.d.Verf.] in Wohnungseigentum Kosten verursacht, die vermutlich den halben Kaufpreis verschlingen (neues Nutzwertgutachten, Abtretung eines aliquoten Mini-Anteils durch jeden Wohnungseigentümer) kommt noch dazu.“ (Hon.Prof. für Wohnrecht Helmut Würth; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

In der Liste jener Stellungnahmen, die an der von den Antragstellern der WRN 2000 vorgebrachten Aussicht auf Reduzierung der Betriebskosten ihre Zweifel geäußert habe, befanden sich nicht nur Institutionen und Verbände, denen im allgemeinen eine ideologische oder auch parteipolitische Nähe zur Opposition der damaligen Regierungskoalition beschieden wird (alle Zitate aus den schriftlichen Stellungnahmen der jeweiligen Institution):

- **Der Österreichische Gemeindebund** bezweifelte, „ob letztlich eine andere Hausbetreuung als durch Hausbesorger dem Mieter billiger kommen wird“.
- **Diese Befürchtung schien auch der Österreichische Mieter-, Siedler- und Wohnungseigentümerbund** zu teilen, der wie andere Gutachter ebenfalls die Formulierung der „angemessenen Aufwendungen für die Hausbetreuung“ bemängelte und z.B. vorschlug, „die Deklaration an das Entgelt des Hausbesitzers zu binden,

der selbst die Hausbetreuung übernimmt (evt.auch bis zu 200 %)“.

- **Auch die GdW, die Gemeinschaft der Wohnungseigentümer, „bedauerte die rasche Aufhebung des HBG, ohne dass vorher ein geeignetes berufliches Leitbild für eine neue Form der Hausbetreuung geschaffen worden ist. Vordringlich wäre eine Änderung der Entgeltberechnung gewesen ...“.**
- **Der Österreichische Haus- und Grundbesitzerbund, der die im HBG geregelte Entgeltfestsetzung massiv kritisierte - „die Bemessungsgrundlage (Nutzfläche) hat mit dem tatsächlichen Arbeitsaufwand überhaupt nichts zu tun“ - schrieb in seiner Stellungnahme dennoch, dass es „ ... [fraglich sei], ob man diesen Missständen durch eine generelle Abschaffung des HBG begegnen muss.“**

Zusammenfassung: Anstelle der Abschaffung des HBG hätte eine Reform der Entgeltregelung (mit dem Ziel einer Wohnkostenreduktion) die Zustimmung der meisten Stellungnahmen gefunden.

1.2 Die Qualitäts- und Arbeitsprofilargumentation

Das HBG hatte in den Paragraphen 3 bis 6 die Pflichten des Hausbesorgers bzw. der Hausbesorgerin definiert. Damit war zumindest ein Gerüst, eine Grundstruktur eines Berufsprofils geschaffen gewesen. Mit der Aufhebung des Gesetzes ging eine allgemein verbindliche, zumindest die Grundzüge der Leistung beschreibende Festlegung verloren, ohne dass an anderer Stelle, in einem anderen Gesetz im Rahmen der WRN 2000, eine vergleichbare Allgemeingültigkeit geschaffen worden ist.

Das Tätigkeitsprofil und die Problematik der Qualitätssicherung findet in der Begründung der den WRN-2000-Antrag stellenden Parlamentarier keine Erwähnung; auch unter den schriftlichen Stellungnahmen zur Gesetzesnovelle gibt es keine einzige, die eine qualitative Verbesserung der Hausbetreuungspraxis als Effekt der HBG-Abschaffung erwähnt. Das Gegenteil - qualitative Einbußen - wird jedoch mehrfach in der Parlamentsdebatte und in den externen Gutachten ausgeführt. Die Hausbetreuung wurde zwar umschrieben mit Reinhaltung und Wartung der Liegenschaft, Gehsteigreinigung und Schneeräumung, allerdings hatte auch hier das HBG einen fixen Pflichtenkatalog des Hausbesorgers vorgesehen, auch

wie oft welche Tätigkeit durchzuführen ist, was nunmehr fehlt.

„... es wird keinen Pflichtenkatalog mehr geben, was erwarten lässt, dass auch die Qualität sinken wird. Weniger Qualität für mehr Kosten (...) da gibt es keinen Grund mitzustimmen.“ (Erwin Kaipel/SPÖ; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Die Glaubwürdigkeit des Kostensenkungsarguments wurde besonders mit dem Hinweis auf die gleichzeitige Abschaffung des Leistungsprofils in Zweifel gezogen. Auch dass dieser Zustand zu vermehrten Streitigkeiten über die Betriebskosten führen wird, wurde vielfach befürchtet.

„In der Begründung zu der beabsichtigten Gesetzesänderung wird ausgeführt, dass der Begriff der Hausbetreuung im wesentlichen anhand der bisherigen Definition des Hausbesorgers und seines Aufgabenkreises umschrieben wird. Im Gegensatz zu § 4 HBG wurde jedoch auf die Aufnahme von Mindeststandards verzichtet. (...) dass die Einführung einer Höchstgrenze für die Überwälzung von Hausbetreuungsaufwendungen (...) unbedingt im Gesetzestext selbst zu verankern wäre.“

(Finanzprokuratur; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

„... wird auch zu einem großen Maß an Rechtsunsicherheit führen, da der gesetzlich umschriebene Tätigkeitsbereich der HausbesorgerInnen nunmehr wegfällt und entsprechende einzelvertragliche Vereinbarungen getroffen werden müssen.“

(ÖGB Österreichischer Gewerkschaftsbund; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Qualitätseinbußen und erhöhter (kostspieliger) Kontrollaufwand wurden vor allem wegen der Aufteilung der Hausbetreuungsleistungen auf verschiedene Unternehmen bzw. hausfremde Personen (Werknehmer) kritisch angemerkt:

„Mit der Aufhebung des HBG ist zu befürchten, dass (...) die praktische Durchführung nicht immer von denselben Personen vorgenommen wird. Kenntnisse und Informationen, die oftmals ein Hausbesorger hat, werden nicht in dem Maße vorhanden sein. Vermehrte Kontrollen durch den Vermieter, Mängelbhebungen, Nachbesserungen und Streitigkeiten mit solchen Wohnungsbetreuern werden die Folge sein, nicht zuletzt wird die Kontrolltätigkeit auch mehr Personal erfordern.“

(Österreichischer Gemeindebund; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Auch die vom damaligen Gesetzgeber (2000) realisierte Erweiterung des Geschäftskreises der Gemeinnützigen Bauvereinigungen in den Bereich des „facility managements“ löste - nach Meinung von Kritikern - das Problem der Mindeststandards und der Qualitätssicherung keineswegs:

„Es erscheint ... jedoch zweifelhaft, wenn auf der einen Seite der Hausbesorger abgeschafft und auf der anderen Seite den GBVen die Möglichkeit geboten wird, vom Brötchenzustelldienst bis hin zum Hausarbeiter, welcher Nägel einschlägt und Waschmaschinen repariert, Leistungen artfremder Tätigkeit anzubieten. Wie weit die

>wohnungsbezogenen Dienstleistungen< des neuen § 7 (4a) WGG reichen, ist ebenfalls aus der WRN 2000 nicht herauszulesen.“

(Österreichischer Gemeindebund; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Der Verlust des alten, bzw. das Fehlen eines neuen beruflichen Leitbildes wurde als Folge der WRN 2000 in zahlreichen Stellungnahmen kritisiert. Dass auch diesbezüglich eine Reform statt der Abschaffung des HBG besser gewesen wäre, ist ebenfalls aus Kommentaren von Interessensvertretungen aller politischer Richtungen zu erkennen gewesen:

- **Der ÖGB Österreichische Gewerkschaftsbund hielt beispielsweise folgende Punkte für novellierungsbedürftig: „Berufsbild des Hausbesorgers; Fachkenntnisse im technischen Bereich; Wohnanlage mit veränderter Struktur; Stellung des Hausbesorgers zwischen Hausverwaltung und Bewohner“.**
- **Der Österreichische Städtebund kritisierte die „Beseitigung eines Berufsstandes, der auch soziale Aufgaben erfüllt“.**
- **Der Österreichische Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen (gbv) trat für den Ersatz des HBG „durch ein modernes Recht der Hausbetreuung“ ein und schlug vor, dass „aus Gründen der Rechtssicherheit [Kostenüberwälzung, Form der Durchführung der Hausbetreuungsmaßnahmen] ... Verordnungsermächtigungen (BM für Justiz, BM für Wirtschaft & Arbeit), aber auch geeignete ÖNORMEN überlegt werden könnten“.**
- **Der Österreichische Haus- und Grundbesitzerbund sprach ebenfalls von einem Reformbedarf, weil „die Durchführung der Arbeit durch die Entwicklung der Technik wesentlich einfacher geworden ist (Haustorsprechanlagen, Minutenlichtanlagen)“.**

1.3 Die beschäftigungspolitische und arbeitsrechtliche Argumentation

Die (intendierte, versprochene) Schaffung von Arbeitsplätzen gehört zu den gängigsten Maßeinheiten für den Stellenwert einer politischen Aktivität. Im Falle des HBG, bzw. seiner Außerkraftsetzung bei Neubeschäftigung im Bereich der Hausbetreuung, spielte diese Argumentation zwangsläufig eine unüberhörbare Rolle in der Parlamentsdebatte.

Dem Vorwurf der Kritiker, dass mit der WRN 2000 ein ganzer Berufsstand abgeschafft würde, begegneten die Befürworter mit dem Argument, dass nun wesentlich mehr Arbeitsplätze geschaffen würden, vor allem, weil die verschiedenen unter dem HBG zusammengefassten Tätigkeiten aus dieser Zusammenfassung herausgelöst werden:

„Wir schaffen nicht die Arbeit ab, die dort zu geschehen hat – im Gegenteil: Die Zahl der Arbeitsplätze in diesem Bereich wird zunehmen, es wird eine Fülle von neuen Dienstleistungen im Hausbesorgungsbereich, im Hausbetreuungsbereich geben, aber nicht mehr unter einem sehr privilegierten Arbeitsrecht.“

(Maria Fekter/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Das Arbeitsplatzargument wurde auch in der WRN-Debatte im Bautenausschuss vorgebracht:

„[der Ausschussexperte Lugger] ...hat ausdrücklich von einer „Jobmaschine“ gesprochen, also Arbeitsplätze gehen nicht verloren, sondern Arbeitsplätze werden deswegen geschaffen, weil manches, was sich heute im grauen Bereich abspielt, dann eben legalisiert und in konkrete Anstellungsverhältnisse münden wird.“

(BM Martin Bartenstein/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

„... jene Hausbesorger, auf die das HBG nicht mehr anzuwenden ist, [sollen] nicht anders gestellt sein als andere Arbeitnehmer, weil besondere Gesichtspunkte der Schutzbedürftigkeit der Hausbesorger im Vergleich zu anderen Arbeitnehmern nicht ersichtlich ist.“ (XXI.GP.-Nr. 129/A, Begründung zum Antrag der NRAbg. Walter Tancsits/ÖVP, Reinhard Firlinger/FPO,

Maria Fekter/ÖVP – WRN 2000)

Gegen diese in Aussicht gestellte Zunahme von Beschäftigten im Bereich der Hausbetreuung wurde in der Parlamentsdebatte zwar kaum opponiert; massive Zweifel wurden hingegen an der von den Antragstellern angesprochenen Art dieser Beschäftigungsverhältnisse geäußert. An der Vision von „konkreten Anstellungsverhältnissen“ und „arbeitsrechtlicher Gleichstellung“ entzündete sich besonders viel oppositionelle Kritik, die sich auf drei Punkte konzentrierte:

- **prekäre (atypische) Beschäftigungsverhältnisse** würden zunehmen anstatt arbeits- und sozialrechtlich gesicherter Anstellungen;
- **Fehlen des gesetzlichen Instrumentariums** für berufsspezifische Flexibilität (Arbeitszeit, Vertretung) und
- **fehlende Kollektivvertragsfähigkeit** (vor allem auf Seite der Arbeitgeber)

Mit der in der WRN 2000 beschlossenen Aufhebung des HBG wurde die Festlegung der einzelnen Hausbetreuungstätigkeiten in den Rechtsbereich von Arbeits- und

Werkverträgen verlagert. Die Antrag stellenden Abgeordneten gingen in ihrer Begründung davon aus,

„dass die nähere Ausgestaltung der Rechte und Pflichten von Hausbesorgern, insbesondere im Bereich der Arbeitszeit aber auch der Dienstpflichten, wie bei anderen Dienstverhältnissen durch Arbeitsvertrag oder Kollektivvertrag erfolgt.“

und gaben der Hoffnung Ausdruck, dass

„... die Bildung von freiwilligen Arbeitgebervereinigungen durchaus wahrscheinlich [ist].“ (XXI.GP.-Nr. 129/A, Begründung zum Antrag der NRAbg. Walter Tancsits/ÖVP, Reinhard Firlinger/FPÖ, Maria Fekter/ÖVP – WRN 2000)

Der Wegfall des HBG hatte die Auseinandersetzung um die dadurch entstehende arbeitsrechtliche Situation noch verschärft. Insbesondere die Interessenvertretungen auf der Arbeitnehmerseite argumentierten, dass mit der WRN 2000 frühere arbeits- und sozialrechtlich gesicherte Anstellungsverhältnisse durch

„... eine Flucht aus dem Arbeitsrecht zurückgedrängt und durch weitgehend ungesicherte Formen der Beschäftigung („Neue Selbständige“) substituiert (...) und in erster Linie Frauen, die derzeit 80 % der österreichischen HausbesorgerInnen stellen, sowie Alleinerzieherinnen nachteilig betroffen sein [werden.]“

(ÖGB Österreichischer Gewerkschaftsbund; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Der Verweis der Antragsteller, dass anstelle der Schutzbestimmungen des HBG in Zukunft die „allgemeinen arbeitsrechtlichen Vorschriften“ maßgebend sein sollen, würde nach Ansicht der Kritiker nicht umfassend greifen, weil

„... diese nur in jenen Fällen zur Anwendung kommen, in denen ein Arbeitsvertrag vorliegt. Absehbar ist aber, dass viele Hausbesitzer versuchen werden, Vertragskonstruktionen zu finden, die am Arbeitsrecht vorbeiführen. Mindestlohn, Urlaub, Entgeltfortzahlung, Arbeitszeitbegrenzung etc könnten dabei für viele Betroffene auf der Strecke bleiben. (...) Hausbesorger, die [zukünftig] auf der Basis eines Arbeitsvertrages beschäftigt werden, ... sind mit der Tatsache konfrontiert, dass für sie kein Mindestlohn gilt. Die Entgeltverordnung für Hausbesorger ist für sie nicht anwendbar, und Kollektivverträge oder einen Mindestlohntarif gibt es nicht. Untergrenze für die Lohnfestsetzung ist ... allein die Sittenwidrigkeit nach dem ABGB.“

(Bundesarbeitskammer; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Die Besonderheiten der Berufstätigkeit der Hausbesorger/in zu regeln, vor allem die arbeitszeitrechtliche Flexibilität, und auch deren Verpflichtung, selbst für eine geeignete Vertretung zu sorgen (bei Urlaub und Krankheit),

„unterliegen weder dem Arbeitszeit- noch dem Arbeitsruhegesetz. (...) und sind weder durch Einzelverträge noch durch Kollektivvertrag sachgerecht zu regeln, da auch die KV-Partner durch die Nichtanwendung des HBG an die allgemeinen Regelungen (v.a. AZG und ARG) gebunden sind.“ (ÖGB Österreichischer Gewerkschaftsbund; zum WRN-2000-Antrag)

Auch die Mietervereinigung Österreichs wies auf diesen quasi „gesetzlosen“ Zustand hin und bezweifelte, wie andere Kritiker auch, dass „bis zum Auslaufen des HBG die Konstituierung einer kollektivvertraglichen Arbeitgebervereinigung möglich sein würde“. Auf diesen Mangel machte auch die Bundesarbeitskammer aufmerksam:

„Grundvoraussetzung jedes KV-Abschlusses ist das Bestehen von KV-fähigen Körperschaften auf Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite. (...) wird in vielen Fällen ein Abschlusspartner auf der Arbeitgeberseite fehlen. Die Eigentümerstruktur bei Wohnhäusern ist äußerst unterschiedlich. (...) Voraussetzung wäre, dass sich private Hauseigentümer oder Miteigentümer und Wohnungseigentümergeinschaften zu einer auf freiwilliger Basis beruhenden Berufsvereinigung der Arbeitgeber gem. § 4 (2) ArbVG zusammenschließen und die dort gesetzlich geforderten Kriterien erfüllen.“

(Bundesarbeitskammer; Stellungnahme zum WRN-2000-Antrag)

Zum Zeitpunkt der Parlamentsdebatte hatte als typischer Arbeitgeber für Hausbesorger nur der Arbeitgeberverein der Bauvereinigungen Österreichs die Kollektivvertragsfähigkeit. Er hatte sie aber nicht für die Gestaltung der Arbeitsverhältnisse mit seinen HausbesorgerInnen angewandt.

Auch in der arbeitsrechtlichen Argumentation der parlamentarischen Debatte zeigte sich wiederholt, dass eine Novellierung des HBG sinnvoller (gewesen) wäre als seine Abschaffung. Der dadurch entstandene Regelungsbedarf im Bereich des Arbeitsrechts wurde durch die damals bestehende Gesetzesmaterie nicht abgedeckt.

- 1.4 Die ideologisch-rhetorische Dimension der Debatte
Die Antragsteller führten ins Treffen, dass mit der Abschaffung des HBG die kleine Gruppe von ca. 40.000 Hausbesorgern, die sich „auf ein Sonderarbeitsrecht aus dem Jahre 1922 stützt“ nun auch – wie die übrigen 3,2 Millionen Arbeitnehmer im Lande – „in ein modernes Arbeitsrecht als Arbeiter oder Angestellte übergeführt“ würden. Während die Regierungskoalition von dem „Weg vom Hausbesorger zur Hausbetreuung“ sprach, hielt die Opposition ihr vor, „eine ganze Berufsgruppe zu zerschlagen“. Es sei hingegen „Greuelpropaganda, wenn von etwa 30.000 Hausbesorgern, die um ihre Arbeitsplätze bangen, [zu hören ist].“ (Matthias Ellmauer/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Ein von den Befürwortern der WRN 2000 bevorzugtes ideologisches Argument war es, auf die durch das HBG begründete Ungerechtigkeit gegenüber anderen Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen im Lande hinzuweisen. Die Regierungskoalition trete daher an, hier endlich für Gerechtigkeit zu sorgen:

„dass es nicht gerechtfertigt ist, dass Hausbesorger ein eigenes Schutzrecht haben, aber Krankenschwestern beispielsweise unter das allgemeine Arbeitsrecht fallen.“

(Maria Fekter/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

„Es wird auch in Zukunft Hausbesorger geben, es muss sie geben. Aber was es in Zukunft nicht mehr geben wird, ... weil es auch eine Ungerechtigkeit gegenüber vielen anderen, ähnlich wertvollen Berufsgruppen ist, ist ein eigenes Hausbesorgergesetz.“

(BM Martin Bartenstein/ÖVP; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

Auch die mit der HBG-Abschaffung zu bewerkstelligende Beseitigung (angeblich) illegaler Praktiken in der Hausbesorgerdienstleistung, also die „Saubermann-“ und auch die „Neidrhetorik“, fehlten nicht in der Debatte:

„Den Hausbesorgern ist es in den letzten Jahrzehnten gelungen, ihre Rechte laufend zu erweitern, neue Kosten zu verursachen und die Pflichten immer mehr einzuschränken. (...) im Schutze der Gemeinde Wien Hausbesorger bis zu 70.000,- Schilling verdienen ... putzte ein Hausbesorger mehrere Stiegen mit Hilfe zweier Angestellter, die nicht einmal bei der Krankenkasse gemeldet waren ... der Hausbesorger als Dienstgeber zweier Schwarzarbeiter.“

(Detlev Neudeck/FPÖ; cit. Stenographisches Protokoll 29. Sitzung NR, XXI. GP, 6. Juni 2000)

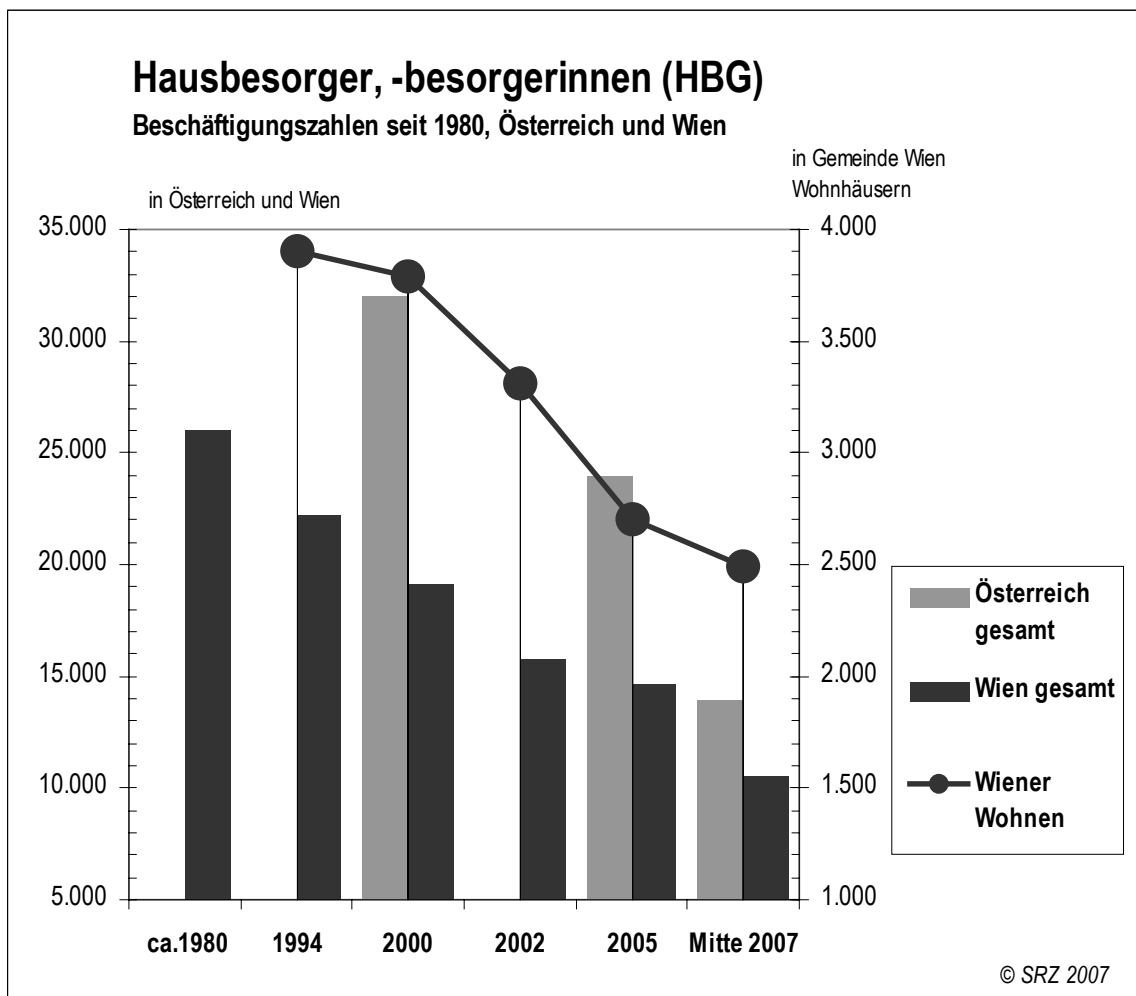
In etlichen Wortmeldungen aus den Reihen der ÖVP und FPÖ wurde die Gemeinde Wien angesprochen, die bekanntlich den größten Wohnungs- und Hausbesitz innehat und verwaltet. Rhetorische Anspielungen auf die sozialdemokratisch regierte Stadt blieben daher nicht aus.

2 Die Wege zur Hausbetreuung

„Wurde das Arbeitsverhältnis nach dem 30. Juni 2000 neu abgeschlossen, kommt allgemeines Arbeitsrecht zur Anwendung. In diesem Fall spricht man von Hausbetreuer/innen“, heißt es lapidar auf der Internetseite des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA).¹ Damit wird auch begrifflich eine Abgrenzung gegenüber Hausbesorger/innen vorgenommen, weil deren Arbeitsverträge auf der Basis des Hausbesorgergesetzes (HBG) abgeschlossen worden war. Als Arbeitsinhalte gibt das Ministerium „Reinhaltung, Wartung und Beaufsichtigung von Häusern“ an. Diese Funktionen wurden schon in den Jahren vor 2000, und erst recht danach, in der öffentlichen Debatte stets als die „Kernagenden“ der Hausbetreuung genannt.

begriffliche Abgrenzung

Abbildung 2-1



für Detaildaten 2007: siehe Statistik-Nachtrag im Anhang

¹ <http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Schwerpunkte/Arbeitsrecht/Arbeitsrecht/HausbetrBesorger/default.htm>; Stand 7. August 2007

Vorerst wird auf die Situation unmittelbar nach der Wohnrechtsnovelle 2000 eingegangen und die öffentliche Debatte in den ersten Jahren danach kurz beleuchtet werden. Im Anschluss daran wird ein Kurzer Blick auf den aktuellen Stand (2007) geworfen.

ständig sinkende Zahl der
Hausbesorger
und -besorgerinnen

Ende der vierziger Jahre gab es in Wien noch rund 40.000 Hausmeister, ihre Zahl sank innerhalb von drei Jahrzehnten auf rund 26.000 herab; seither nimmt ihre Zahl pro Jahrzehnt um 2.000 Personen ab;² (1994) sind von den rund 22.200 Hausmeistern in Wien 3.900 für die Gemeinde Wien tätig (siehe Abb. 2-1).³ Zum Zeitpunkt der Aufhebung des Hausbesorgergesetzes gab es in Wien insgesamt rund 19.000 Hausbesorger. Bis Oktober 2002 ist diese Zahl bereits auf 15.800 gesunken. Die Zahl der in Wohnhäusern der Gemeinde Wien tätigen Hausbesorgerinnen reduzierte sich im selben Zeitraum (2000 bis zum 2002) von 3.800 auf 3.300⁴ und sank bis Ende 2004 auf 2.700 Hausbesorger bei Wiener Wohnen.⁵

österreichweit:
in 5 Jahren nach
Abschaffung des HBG
Verlust von
8.000 Hausbesorgerstellen

Der Trend zum Abbau von Hausbesorgerstellen war auch zur Zeit des in Kraft Tretens der WRN 2000 ungebrochen und zwar quer durch die gesamte Struktur der Hauseigentümer: In gemeinnützigen Wohnbauten stagniert die Zahl der HausbesorgerInnen seit zehn Jahren bei rund 5.300, obwohl im selben Zeitraum der Wohnungsbestand um 30 Prozent zugelegt hat. Ein relativ hoher Prozentsatz von Hausverwaltungen im privaten und gemeinnützigen Sektor beschäftigt bereits Reinigungsfirmen bzw. hat die Absicht, dies in den kommenden Jahren verstärkt zu tun.⁶ Vor dem 1. Juli 2000 habe es lt. Gewerkschaft HGPD, rund 32.000 Hausbesorger (in ganz Österreich) gegeben. Innerhalb von fünf Jahren gingen seit dem Wegfallen des Gesetzes 8.000 Hausbesorger-Jobs verloren.⁷

Eine berufsidente Nachbesetzung dieser verloren gegangenen Arbeitsplätze war zwar nicht mehr möglich, doch bedeutete der neue gesetzliche Zustand nicht das Ende der Hausbetreuung schlechthin. Die für die ersten Jahre

² PAYER Peter: „Hausmeister in Wien – Aufstieg und Niedergang einer Rechtsperson“ in Wiener Geschichtsblätter, Beiheft 4/1996

³ PAYER Peter, ebenda (Quelle: Statistik Hauptverband der öst. Sozialversicherungsträger 1994).

⁴ FAYMANN Werner in: Wiener Rathauskorrespondenz vom 24.10.2002

⁵ LUDWIG Michael in: SPÖ-Wien Pressedienst am 25. April 2007.

⁶ HOLZMANN-JENKINS Andrea et al.: Das Hausbesorgerwesen in Wien, 1999

⁷ ORF news, 18. April 2005.

nach der WRN 2000 fehlende gesetzliche Formulierung eines umfassenden Hausbetreuungsberufs ermöglichte – mehr noch als vorher – die selektive Beauftragung mit einzelnen Dienstleistungen aus dem Spektrum der (früheren) Hausbesorgertätigkeiten. Mit solchen neuen Dienstleistungskombinationen ergaben sich nicht nur qualitative und kostenspezifische Veränderungen für die beauftragenden Hausverwaltungen und für die Bewohner - die Nutznießer der Hausbetreuungsdienste; auch für die Menschen, die mit der Durchführung solcher Leistungen nun beauftragt waren, ergab sich nach dem Wegfall der alten gesetzlichen Regelung im HBG eine ganze Reihe von arbeitsrechtlichen Unterschieden, die folgende 14 Punkte betreffen:⁸

1. Arbeitsverpflichtung
2. Gehsteigreinigung
3. Probezeit
4. Entgelt
5. Vertretung
6. Dienstwohnung
7. Entgeltfortzahlung
8. Urlaub
9. Arbeitgeberkündigung
10. Arbeitnehmerkündigung
11. Entlassung/vorzeitiger Austritt
12. Abfertigung
13. Arbeitszeit
14. Wöchentliche Ruhezeit

Notwendigkeit
neuer Kombinationen von
Hausbetreuungsdiensten

In den ersten Jahren nach der Abschaffung des HBG bestanden die Möglichkeit und auch die Notwendigkeit, Hausbetreuungsdienste neu zu kombinieren, sie hinsichtlich der ökonomischen und qualitativen Aspekte zu testen, Erfahrungen zu sammeln und schließlich auch zu schauen, wie verschiedene Dienstleistungspakete bei den Hausbewohnerinnen und -bewohnern angenommen und bewertet werden. Die (im Kapitel 1 beschriebene) parlamentarische Auseinandersetzung hatte schon gezeigt, wie kontrovers die Positionen, Erwartungen und Einschätzungen über die zukünftige Entwicklung nach der WRN 2000 sein würde. Demnach war nicht zu erwarten, dass es binnen kürzerer Zeit zu einer Annäherung und wechselseitigen Akzeptanz von Standpunkten kommen würde.

⁸ <http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Schwerpunkte/Arbeitsrecht/Arbeitsrecht/HausbetrBesorger/default.htm>;

Die (großen) Hausverwaltungen reagierten auf die neue Situation unterschiedlich:

„Wiener Wohnen“ gründen Hausbetreuungs GmbH

• „Wiener Wohnen“, die Hausverwaltung der rund 220.000 Gemeindewohnungen, behalf sich vorerst mit der Zusammenlegung von Hausbesorgerposten; darüber hinaus wurden Betreuungsleistungen an Privatfirmen vergeben und Werkverträge mit Einzelpersonen abgeschlossen. Mittels Gemeinderatsbeschluss wurde schließlich im Juni 2002 das Unternehmen „Stadt Wien - Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH“ als 100-prozentiges Tochterunternehmen gegründet. Das Unternehmen wurde beauftragt, in den städtischen Wohnanlagen, die nicht mehr von Hausbesorgern betreut werden, die Reinigung, Wartung und Beaufsichtigung sowie anfallende Kleinreparaturen durchzuführen. Um möglichst nahe am Ort der Wohnanlagen zu sein, wurde ein Stützpunktenetz (ca. 100 Mitarbeiter je Stützpunkt) aufgebaut. Das Aufgabenspektrum wurde später mit der Gründung eines weiteren Tochterunternehmens, der „Außenbetreuungs GmbH“ erweitert, die auch die Winterarbeiten und die Grünflächenbetreuung in den städtischen Wohnanlagen übernimmt.⁹

gemeinnützige Hausverwaltungen gründen Tochterunternehmen nach Änderung des WGG

• **Gemeinnützige Bauvereinigungen**, wie z.B. im Jahre 2002 die Siedlungsgenossenschaft „Frieden“, behalfen sich mit einer ähnlichen Konstruktion, nämlich mit der Gründung eines Tochterunternehmens auf der mit der WRN 2000 geschaffenen gesetzlichen Grundlage des § 7 (4b) WGG. Die Siedlungsgenossenschaft löste das Problem, sowohl kostengünstiger als auch ohne allzu große qualitative Einbußen gegenüber der früheren Hausbesorgerleistung arbeiten zu müssen, ebenfalls durch die Beschäftigung ortsansässiger Personen, die den in einem „Sprengel“ (einem abgegrenzten, kompakten geografischen Bereich) befindlichen Hausbestand der Bauvereinigung zu betreuen haben. Die Dienstleistungspalette dieser Tochterunternehmung ist jedoch vor allem auf die Hausinnenreinigung abgestellt; die Schneeräumung wurde aus wirtschaftlichen Überlegungen nicht mehr in das Leistungsprofil der Reinigungstochter übernommen.¹⁰

⁹ JANSKY Herbert: Alternativmodell für die Betreuung städtischer Wohnanlagen in Wien; in „Dienstleistungen für Bewohner“, gbv; Wien 2005.

¹⁰ KRAMMER Heinrich: Hausbetreuung durch ein Tochterunternehmen; in „Dienstleistungen für Bewohner“, gbv; Wien 2005.

Hausbetreuungszentren –
Lösung in großen
Wohnhausanlagen

• Die Variante, ohne „outsourcing“ der Betreuungsleistung sich mit der Erweiterung des Dienstleistungsangebots als gemeinnützige Bauvereinigung zu behelfen (§ 7 (4a) WGG), kam nach Anfangsschwierigkeiten ebenfalls zur Anwendung, vor allem bei großen Anlagen, wie beispielsweise im Wohnpark Alt-Erlaa der GESIBA. Um den Qualitätsverlust einigermaßen abzufangen, der durch das Auslaufen von Hausbesorgerneubeschäftigungen verursacht wurde, konnte sich die Hausverwaltung auf schon in den früheren Jahren gemachte Erfahrungen im Wohnpark stützen und schuf nach der WRN 2000 neue Hausbetreuungszentren, deren Beschäftigte im 24-Stunden-Schichtbetrieb agieren.¹¹

in der großen Masse der
privaten, verstreuten
Wohnungsbestände:
qualitative Einbußen

Alle drei Betreuungsmodelle machen sich – ökonomisch betrachtet – den Vorteil der großen Wohnungsanzahl und der räumlichen Nähe der Wohnhäuser, bzw. der Konzentration vieler Wohnungen in einer Anlage zunutze. Nur solche Gegebenheiten (economy of scales) ermöglichten, dass die neuen Hausbetreuer und -betreuerinnen den Bewohnerhaushalten ähnlich nahe, erreichbar und vielleicht auch verfügbar sein konnten wie die Hausbesorger alten Typs, die in der Dienstwohnung des Hauses wohnten. Schon bei der Schneeräumung zeigte sich jedoch, dass diese Leistung trotz eines solchen Lagevorteils wirtschaftlich, also unterhalb der finanziellen Belastbarkeitsgrenze für die Bewohnerhaushalte, kaum zu bewerkstelligen war. Die zum früheren Berufsprofil des Hausbesorger zu zählenden Qualitäten – Erreichbarkeit, Verfügbarkeit, rasche Problemlösung (bzw. Veranlassung dazu) – konnten jedoch für die große Masse der vorwiegend privaten Wohnungsbestände, die meist weiträumig gestreut sind (sowohl im Großstadtgebiet als auch in ländlichen Siedlungsräumen), bei gleichen oder gar reduzierten Kosten nicht gewährleistet werden.

Reinigungsfirmen
erweitern ihr
Leistungsangebot

Dennoch unternahmen private Firmen, verstärkt seit der WRN 2000, Anstrengungen, um dem Bedarf nach Hausbetreuungsleistungen gerecht werden zu können. Etliche Unternehmen, die ursprünglich nur Reinigungsdienste (als Teil des Leistungsprofils der Hausbesorger) übernommen hatten, bauten die haus- und wohnungsbezogenen Dienste sukzessive aus. Schon wenige Jahre nach der Abschaffung des HBG wurden frei wählbare Service-

¹¹ MAIERHOFER Friedrich: Hausbetreuung im Wohnpark Alt-Erlaa; in „Dienstleistungen für Bewohner“, gbv; Wien 2005.

pakete angeboten, mit denen die Firmen versuchten, den Leistungserwartungen und der Zahlungsbereitschaft der Hausverwaltungen, bzw. der Bewohnerhaushalte, möglichst maßgeschneidert zu entsprechen. Im Jahre 2005 formulierte eines der führenden Unternehmen in diesem Geschäftsfeld das Ziel, dass sich

„... eine verantwortliche Person pro Liegenschaft persönlich um das Haus und deren Bewohner kümmern [soll], die professionell ausgebildet ist und im Bedarfsfall auf Spezialteams zugreift. (...) Dieser Hausbetreuer kommt dem Hausmeister alten Schlages sehr nahe, ist aber wesentlich günstiger. (...) Die [sich am alten Hausbesorger orientierende] Variante weicht von der Standardhausbetreuung ab, gewinnt jedoch mehr und mehr an Bedeutung. Somit basiert die Hausbetreuung der Zukunft auf vier Säulen: Sauberkeit, Sicherheit, Werterhaltung und soziales Management.“¹²

Damit wurde klar dokumentiert, dass das mit dem Wegfall des HBG abgeschaffte Berufs- und Qualitätsprofil nun neuerlich als Ziel anzustreben sei, und dass der zumindest in den ersten Jahren nach der WRN 2000 erreichte Standard in Zukunft nicht ausreichen würde. Ob das in Aussicht gestellte, „günstigere“ Kostenniveau auch tatsächlich erreicht werden würde, bedurfte jedoch weiterführender Analysen.

Einsparungen
nur in großen Anlagen

Schon zwei Jahre nach der Abschaffung des HBG, das noch in Bezug auf den Reinigungsdienst die Wahl zwischen dem Hausbesorger und einem Reinigungsunternehmen ermöglicht hatte, wurden in Wien Kostenvergleiche angestellt, die

„...sehr unterschiedliche Ergebnisse [zeigen]. Während in sehr großen Wohnhausanlagen Einsparungen tatsächlich möglich sind, ist die Fremdbetreuung von kleinen Anlagen sogar wesentlich teurer.“¹³

erste Systemvergleiche

Da bestehende Hausbesorgerbeschäftigungen nicht schlagartig beendet wurden, sondern weiterhin aufrecht blieben, gesellte sich zur Bewertung der „alten“ Hausbesorger nun auch die kritische Beobachtung der „neuen“ Hausbetreuung, die – wie soeben dargestellt – oft erst eine „Testphase“ zu durchlaufen hatte. Die Hausreinigung war und blieb das Thema, das die Auseinandersetzungen in der Bevölkerung dominierte. Nicht nur die Qualität des Reinigungsdienstes konnte nun mehr als früher einem Vergleich unterzogen werden, sondern auch die von den

¹² ATTENSAM Oliver: Ganzheitliche Hausbetreuung mit Qualitätsanspruch; in „Dienstleistungen für Bewohner“, gbv; Wien 2005.

¹³ FAYMANN Werner in: Wiener Rathauskorrespondenz vom 24.10.2002

Bewohnern zu entrichtenden Zahlungen dafür. Insbesondere dort, wo „alte“ Hausbesorger oder -besorgerinnen die Möglichkeit, ihre Reinigungsverpflichtung auf eigene Verantwortung auszulagern, extensiv (also nicht ihrem Dienstvertrag entsprechend) auslegten, nahm die Empörung unter Bewohnern zu. Wurden in solchen Fällen nicht nur die Reinigungskosten verrechnet sondern der Hausbesorgertarif, der höher als jener Betrag war, den das externe Reinigungspersonal erhielt, dann kam nicht selten der ganze Berufsstand der Hausbesorger unter Beschuss. Verfolgt man solche Auseinandersetzungen (in Hauszeitungen, internet-Foren etc.), ist jedoch auch nach wie vor ein hohes Maß an Uninformiertheit über die rechtliche Situation, über die Kosten und die Pflichten der Hausbetreuung und -besorgung festzustellen. Allzu oft wurde (und wird) verglichen, ohne unterschiedliche Rahmenbedingungen dabei zu berücksichtigen. Zum Erkenntnis der Uninformiertheit war auch schon die 1999 präsentierte, umfassende Forschungsarbeit über das Hausbesorgerwesen in Wien gekommen.¹⁴ Die nach der WRN 2000 neuen, noch komplexeren gesetzlichen Grundlagen für diese Dienste dürften an diesem Befund wohl kaum etwas geändert haben.

Nicht nur in der Bevölkerung, sondern auch auf der politischen Bühne wurde die Thematik sehr bald nach Verstreichen der Anlaufzeit wieder aufgenommen. Je nach Interessensblickwinkel wurden unterschiedliche Evaluatonsresultate in die politische Debatte geworfen.

„Aus fast fünf Jahren Erfahrung können wir heute sagen, dass die große Mehrheit der Alternativmodelle wie z.B. Ich-AGs, Schneedienste, punktuelle Betreuung gescheitert ist und nicht den Wünschen der Mieterinnen und Mieter entspricht.“

(Rudolf Kaske, Vorsitzender der Gewerkschaft HGPD, 2005)¹⁵

erste Anläufe
zu einem neuen Gesetz:
Arbeitszeitregelungen
Kündigungsbestimmungen

Die Gewerkschaft hatte im Jahre 2005 einen Anlauf unternommen und ein neues Hausbesorgergesetz vorgeschlagen, in dem einige der früheren „harten Nüsse“ nun vielleicht aufgeweicht und somit einem Kompromiss zugeführt werden könnten. Dazu zählten insbesondere die Arbeitszeitregelung, die Kündigungsbestimmungen und die Dienstwohnung. Ein am 3. März 2005 von der SPÖ eingebrachter Entschließungsantrag im Parlament unterstützte dieses Anliegen. Im Antrag wurde der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit aufgefordert,

¹⁴ HOLZMANN-JENKINS Andrea et al.: Das Hausbesorgerwesen in Wien, 1999

¹⁵ ORF news, 18. April 2005.

„im Dialog mit den Sozialpartnern ein modernes Hausbesorgergesetz auszuarbeiten und dem Nationalrat zuzuleiten, welches

- **ein modernes Berufsbild des Hausbesorgers/der Hausbesorgerin schafft,**
- **arbeitsrechtliche Bestimmungen enthält, welche auf dieses ganz spezifische Berufsbild abgestimmt sind,**
- **geeignete Bestimmungen über die Dienstwohnung enthält,**
- **auf berechnigte Wünsche der Wohnungswirtschaft Rücksicht nimmt,**
- **die Wahlfreiheit der MieterInnen sicherstellt, sich für einen HausbesorgerIn oder für eine Hausbetreuungsfirma zu entscheiden.**¹⁶

Vorstoß erfolglos

Im anschließenden Bautenausschuss wurde das Thema „HausbesorgerInnen“ angesprochen, in den vorgebrachten Pro- und Contra-Argumenten wiederholten sich im Prinzip aber die Positionen aus der parlamentarischen Debatte zur WRN 2000. Manche Interessensvertretungen, die sich vor fünf Jahren selbst für eine Reform, gegen dessen Abschaffung ausgesprochen hatten, verteidigten jedoch jetzt die neue Rechtssituation:

„Hausbetreuung ist eine Dienstleistung wie jede andere. Mir fehlt die sachliche Begründung dafür, warum diese gesetzlich geregelt werden muss – wo es doch andere, ebenso menschnennahe Dienstleistungen gibt ohne Sondergesetz.“

(NRAbg. Heribert Donnerbauer, Präsident des ÖHGB Österreichischer Haus- und Grundbesitzerbund)

„Experten sehen im Wegfall des Sonderarbeitsrechts für Hausbesorger vielmehr eine ‚Jobmaschine‘, sagte der Abgeordnete [Walter Tancsits/ÖVP] und wandte sich entschieden gegen die Wiedereinführung eines eigenen Arbeitsrechts für Hausbesorger.“¹⁷

Neu ab 2005:
Mindestlohnstarif

Das einzige Neue war, dass Verhandlungen über Hausbetreuungstarife begonnen und im Herbst 2005 mit einem bundesweit geltenden „Mindestlohnstarif für Hausbetreuer“ abgeschlossen worden sind. Dieser Tarif war auf ab dem 1. Oktober 2005 begonnene Dienstverhältnisse zwischen „Arbeitnehmern, die mit der Reinhaltung, Wartung, Beaufsichtigung und/oder Betreuung sowie Bedienung von Anlagen und Einrichtungen auf Liegenschaften betraut sind,“ und „Arbeitgebern, die weder Mitglieder einer gesetzlichen Interessensvertretung noch einer freiwilligen kollektivvertragsfähigen Berufsvereinigung sind,“ anzuwenden.¹⁸ Auch fünf Jahre nach der WRN 2000 gab es außer den Gebietskörperschaften und dem Verband der gemeinnützigen Bauvereinigungen noch keine kollektivver-

¹⁶ Quelle: <http://www.parlinkom.gv.at>; 565/A(E) XXII. GP

¹⁷ Quelle: Parlamentskorrespondenz/02/21.06.2005/Nr.532, Bautenausschuss.

¹⁸ BM Wirtschaft und Arbeit: M 1/2005/XXVI/99/1, § 1 Mindestlohnstarif für HausbetreuerInnen für Österreich.

tragsfähige Vertretung auf der Seite der Arbeitgeber dieser Hausbetreuer und -betreuerinnen. Für vor dem 1.10.2005 abgeschlossene Arbeitsverhältnisse galt und gilt im Entgeltbereich nach wie vor jedoch das „Prinzip der freien Vereinbarung“.¹⁹

Eine bundesweite Lösung aller berufsspezifischen Probleme – nicht nur die Lösung der Entgeltfrage – war also auch weiterhin nicht in Sicht.

Fortsetzung des Stellenabbaus bei Hausbesorgern

Der Abbau „alter“ Hausbesorgerstellen hatte sich fortgesetzt. Im Frühjahr 2007 gibt es in Wien noch 10.865 solcher Stellen, 2.526 davon befinden sich in Wohnanlagen der Gemeinde Wien (siehe auch Abb. 2-1 zu Beginn des Kapitels 2) jedoch nicht in allen. In rund einem Drittel der Wiener Wohnen-Häuser (670) werden Reinigungsarbeiten, Beaufsichtigungstätigkeiten und Kleinreparaturen von den rund 470 Beschäftigten der Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH durchgeführt.²⁰

seit Anfang 2007: Aktualisierung der Debatte, soziale Funktion rückt in den Vordergrund

Seit Anfang des Jahres wurde die Problematik der Hausbetreuung, insbesondere in der Bundeshauptstadt, neuerlich aktualisiert. Die soziale Funktion, die viele der nach dem früheren HBG beschäftigten Hausbesorgerinnen und Hausbesorger erfüllen konnten, wird besonders in den Vordergrund gerückt. Damit werden allerdings auch eine Reihe von anderen, über die Reinigungsfrage hinausgehenden Problemen angesprochen, über die in den letzten Jahren keine oder nur wenig Annäherung zwischen den politischen Parteien und Interessensverbänden stattgefunden hatte.

¹⁹ Quelle: <http://www.steuermonitor.at>

²⁰ Quelle: SPÖ-Wien Pressedienst, 25. April 2007

3 Die empirische Erhebung 2007

Die Dokumentation der Auseinandersetzungen um die Aufhebung des Hausbesorgergesetzes und die Neugestaltung der Hausbetreuung seit dem Jahre 2000 machte die wesentlichen Problem- und Streitpunkte sichtbar: Wohnkostenbelastung, Qualität der Hausbetreuung, Eingliederung des neuen Wirtschaftszweiges in die bestehenden Systeme des Arbeits- und Wirtschaftsrechts, Selbstorganisation der Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen und neue Formen der Beziehung zueinander. Je nach politischer Positionierung wurden Verbesserungen oder Verschlechterungen, verursacht durch die Änderung der alten Gesetzeslage, in Form von mehr oder minder blumigen Szenarien, düsteren Prognosen, beschwörenden Versprechungen, grimmigen Drohungen in die Debatten eingebracht. Dass dabei immer wieder auf drastische Ereignisse und Fallbeispiele hingewiesen wurde, ist verständlich und auch notwendig. Im Diskurs entsteht auf solche Weise – wenn er hinreichend kritisch geführt wird – ein facettenreiches Bild der Realität der Hausbetreuung und ihrer Bewertungen. Die im Rahmen der Studie vorgesehene empirische Erhebung verfolgt das gleiche Ziel, nämlich einen Beitrag zu Abbildung der Probleme und Sichtweisen der Hausbetreuung zu leisten, um die Problematik möglichst umfassend und ausgewogen zu präsentieren. Die empirische Erhebung 2007 versteht sich daher als Ergänzung, als Korrektiv und als Aktualisierung des Wissensstandes, der mit der Dokumentation (Kapitel 1 und 2) geschaffen wurde.

Ziel:
Ergänzung, Aktualisierung
der Problemkenntnisse

3.1 Erhebungsmethoden und empirische Basis

Ausführliche Tiefeninterviews und schriftliche Befragungen sind die sozialwissenschaftlichen Instrumente, mit denen dieses Wissen erarbeitet wurde.

Tiefeninterviews

schriftliche Befragungen

Interviews, die meist über eine Stunde dauerten, wurden mit leitenden Personen der Hausverwaltungen, der Hausbetreuungsunternehmen und der Gewerkschaft durchgeführt.²¹ Hausbesorger und Hausbetreuer erhielten Fragebögen, die schriftlich zu beantworten und direkt an das SRZ zu retournieren waren. Eine schriftliche Befragung wurde auch bei Bewohnern gemacht. Beide Fragebögen wurden vorher getestet und entsprechend dem Testresultat verbessert. Die Anzahl der Interviews, der Fragebögen

²¹ Die Interviewleitfäden befinden sich im Anhang.

und der in die Untersuchung einzubeziehenden Hausverwaltungen (GEWOG, GESIBA, Wiener Wohnen) war vorher mit dem Auftraggeber der Studie festgelegt worden.

Auswahlkriterien
für Stichprobe

Die konkrete Verteilung der Fragebögen in den Wohnhausanlagen wurde mit den leitenden Personen der Hausverwaltungen besprochen. Die wichtigsten Auswahlkriterien waren:

- Mischung unterschiedlich großer Wohnanlagen,
- alle Betreuungsformen (Hausbesorgung, Hausbetreuung, Reinigungsfirma, sonstige Firmen) sollten vertreten sein,
- Alter und Lage der Wohnhäuser im Stadtgebiet sollten unterschiedlich sein.

Mitwirkung der
Hausverwaltungen GEWOG,
GESIBA, Wiener Wohnen
und der
Hausbetreuungs GmbH

Die Hausverwaltungen bzw. das Hausbetreuungsunternehmen erklärten sich bereit, die vom SRZ vorbereiteten und anlagenspezifisch markierten Fragebögen in den jeweiligen Haushalten zu verteilen. Durch die anlagenspezifische Markierung der Bögen war sichergestellt, auf welchen Hausbetreuungstyp sich die schriftlichen Fragebeantwortungen der Haushalte bezogen. Ohne eine solche „Herkunftskennzeichnung“ der Fragebögen wäre der Vergleich zwischen den verschiedenen Betreuungsformen nicht möglich. Eine nachträgliche Zuordnung einheitlicher, nicht anlagenspezifisch gekennzeichnete Fragebögen entsprechend der Antwort auf die Frage nach der Betreuungsform hätte zwar einen höheren Grad des persönlichen Datenschutzes, sie führt jedoch nicht zu einem brauchbaren Ziel. Die Bewohner und Bewohnerinnen wissen meistens nur zu einem sehr geringen Anteil darüber Bescheid, ob es sich um einen Hausbesorger- oder um einen Hausbetreuerposten handelt und ob z.B. das Reinigungspersonal im direkten Auftrag der Hausverwaltung oder eines Hausbesorgers arbeitet.

Tabelle 3.1-1
Stichprobe der Bewohnerbefragung

Betreuungstyp	Bewohnerfragebögen anlagenspezifisch						
	Verteilung je Hausverwaltung			Verteilung insgesamt		Rücklauf	
	GEWOG	GESIBA	WIWO	absolut	% je Typ	absolut	% je Typ
Hausbesorgung nach HBG	312	735	661	1.708	56%	230	13%
Hausbetreuung	270	429	454	1.153	38%	66	6%
Reinigungsfirma	65	135		200	7%	23	12%
TOTAL	647	1.299	1.115	3.061	100%	319	10%

10 % Rücklauf bei Bewohnerbefragung

Insgesamt wurden über 3.000 Bewohnerfragebögen in 24 verschiedenen Wohnhausanlagen zur Verteilung ge-

bracht. Etwas mehr als die Hälfte dieser 3.061 Wohnungen wurde zum Erhebungszeitpunkt von Hausbesorgern bzw. Hausbesorgerinnen nach dem HBG betreut (siehe Tabelle 3.1-1). 13 % dieser Bögen wurden beantwortet. Insgesamt beträgt die Rücklaufquote 10 %.

anlagenspezifische
Kennzeichnung für
Betreuungstyp

Auch die mit der Betreuung der ausgewählten Anlagen befassten Personen (Hausbesorger/innen, -betreuer/innen, Reinigungspersonen) erhielten anlagenspezifisch markierte Fragebögen. Von den in diesen Wohnhausanlagen unter dem Hausbetreuungspersonal verteilten 76 Fragebögen kamen insgesamt 20 % beantwortet zurück, wobei die Hausbesorger/innen mit der Rücksendung engagierter waren als die Hausbetreuer/innen.

Tabelle 3.1-2
Stichprobe der Betreuerbefragung - anlagenspezifisch

Betreuungstyp	Hausbetreuungsfragebögen anlagenspezifisch						
	Verteilung je Hausverwaltung			Verteilung insgesamt		Rücklauf	
	GEWOG	GESIBA	WIWO	absolut	% je Typ	absolut	% je Typ
Hausbesorgung nach HBG	3	12	8	23	30%	7	30%
Hausbetreuung	3	7	39	49	64%	7	14%
Reinigungsfirma	1	3		4	5%	1	25%
GESAMT	7	22	47	76	100%	15	20%

zusätzliche Befragung
von Hausbesorgern
und -betreuern

Zusätzlich kamen noch 420 Fragebögen unter Personen zur Verteilung, die von den Hausverwaltungen bzw. der Wiener Wohnen Hausbetreuungs GmbH in diesem Bereich beschäftigt sind. Der Rücklauf (78) konnte bei diesen Bögen nachträglich einer Betreuungsform zugeordnet werden, weil die entsprechende Frage über die Art des Beschäftigungsverhältnisses zu beantworten war: 45 Hausbesorger/innen, 33 Hausbetreuer/innen (siehe Tabelle 3.1-3).

Tabelle 3.1-3
Stichprobe der Betreuerbefragung – nicht anlagenspezifisch

Hausverwaltung	Hausbetreuungsfragebögen nicht anlagenspezifisch					
	Verteilung		Rücklauf			
	absolut	% je HV	nach HBG	HBneu	gesamt	% je HV
GEWOG	40	10%	0	0	0	0%
GESIBA	180	43%	35	26	61	78%
Wiener Wohnen/Hausbetr.	200	48%	10	7	17	22%
GESAMT	420	100%	45	33	78	100%
			Rücklaufquote		19%	

19 % Rücklauf bei Befragung
des Betreuungspersonals

Zusammen mit den anlagenspezifisch verteilten wurden somit knapp 500 Fragebögen im Hausbetreuungspersonal ausgegeben, wovon 93 beantwortet zurück gesandt wurden (siehe Tabelle 3.1-4). In der Gesamtstichprobe ist

bei den „alten“ Hausbesorgern und -besorgerinnen ein leichter Überhang der Antwortquote festzustellen.

Tabelle 3.1-4

Gesamtstichprobe der Betreuerbefragung

Hausverwaltung	Hausbetreuungsfragebögen insgesamt					
	Verteilung		Rücklauf			
	absolut	% je HV	nach HBG	Hbneu+RF	gesamt	% je HV
GEWOG	47	9%	0	2	2	2%
GESIBA	202	41%	37	26	63	68%
Wiener Wohnen/Hausbetr.	247	50%	15	13	28	30%
GESAMT	496	100%	52	41	93	100%
			<i>Rücklaufquote</i>		19%	

3.2 Wohnkosten – Senkung oder Steigerung?

Bei der Frage, ob die Kosten für die neuen, nach Abschaffung des HBG entstandenen Formen der Hausbetreuung geringer wurden, ist vor allem folgendes zu berücksichtigen:

- Ungleichheit der Leistungen
- Ungleichheit der Entlohnung (Dienstwohnung, Lohnnebenkosten)
- Ungleichheit der Verrechnungskreise

Kostenvergleich
praktisch unmöglich

Hinsichtlich der Frage nach den Kosten für Hausbesorgung bzw. Hausbetreuung herrscht bei allen interviewten Expertinnen und Experten die einhellige Meinung, dass ein direkter Vergleich praktisch nicht möglich sei. Die oben genannten Ungleichheiten sind dafür die maßgeblichen Gründe, zumindest stellen sie sehr große Schwierigkeiten dar, die nur mit hohem Arbeitsaufwand überwunden werden könnten. Es müssten – etwa in Form eines Szenarios – die im Laufe eines Jahres erbrachten Leistungen eines Hausbesorgers in einer Wohnanlagensituation in verschiedene Typen neuer Hausbetreuung „eingebettet“ und „verrechnet“ werden. Das wäre eine ziemlich aufwändige Arbeit, die die von uns befragten Hausverwaltungen so detailliert nicht durchgeführt haben.

Obwohl ein solcher Vergleich äußerst schwierig, und deshalb auch gar nicht in der dafür nötigen Detailliertheit durchgeführt wird, sprechen einige Hausverwaltungen von einer Senkung der Kosten. Die Kostenentwicklung wird unterschiedlich beurteilt:

- Senkung der Durchschnittskosten bei der Hausbetreuung auf 70 % der ursprünglichen Hausbesor-

Kostenreduktion
bei größeren Anlagen
ohne Qualitätsverlust

- gungskosten.²² Allerdings wird mit dieser Kostensenkung auch die Qualitätsminderung argumentiert.
- Im Vergleich zu fiktiven Hausbesorgerkosten ist die Hausbetreuung viel billiger.²³
 - Bei größeren Anlagen ist eine Kostenreduktion von bis zu einem Drittel der fiktiven Hausbesorgerkosten ohne Qualitätsverlust erzielbar.²⁴ Bei kleineren Anlagen gibt es diesen Kosteneffekt nicht. Um einen solchen dennoch zu erzielen, werden – wo dies möglich ist – ca. 600-700 Wohnungen (in kleineren Anlagen), die räumlich in der Nähe liegen, zusammengefasst. Sie werden dann von einem Hausbetreuer betreut. In solchen Fällen ist dann kein „Kostenausreißer“ feststellbar.
 - Trotz der Kostensenkung gibt es Reklamationen (Schlichtungsstellenverfahren), allerdings nur bei neueren Anlagen. In diesen fehlt den Bewohnerinnen und Bewohnern der Vergleich mit den Kosten für einen Hausbesorger. Bei älteren Anlagen, in denen die Hausbesorgung durch eine -betreuung abgelöst wurde, gibt es hingegen nie Kostenbeanstandungen.

Probleme des
Kostenvergleichs

- Ob der Hausbesorger- bzw. -betreuungsbeitrag bei den laufenden Wohnkosten gegenüber irgendeinem Vergleichszeitraum, in dem sich auch die Dienstleistung geändert hat, gestiegen oder gesunken ist, kann man die Bewohnerhaushalte zwar fragen, man wird jedoch keine brauchbaren Antworten erhalten können. Dafür ist nicht nur die oben dargestellte Vergleichsproblematik verantwortlich. Es sind auch noch folgende Gründe maßgeblich:
- Der Anteil der Hausbetreuungskosten unter den Betriebskosten ist den wenigsten Bewohner/innen bekannt.
 - Auch über die Personalkosten für die Hausbetreuung (Löhne, Gehälter) wissen nur wenige Bewohner/innen Bescheid.
 - Die Jahresabrechnungen über die Betriebskosten sind generell für die meisten Bewohnerhaushalte schwierig zu lesen; die Hausbetreuungskosten – falls sie überhaupt korrekt ausgewiesen sind – sind ebenfalls kaum im Detail herausrechenbar.
 - Die Kosten der Dienstwohnung (Hausbesorgerwohnung) sind in keiner Jahresbetriebskostenabrechnung

²² Wiener Wohnen Hausverwaltung

²³ Hausbetreuung Wiener Wohnen

²⁴ GESIBA

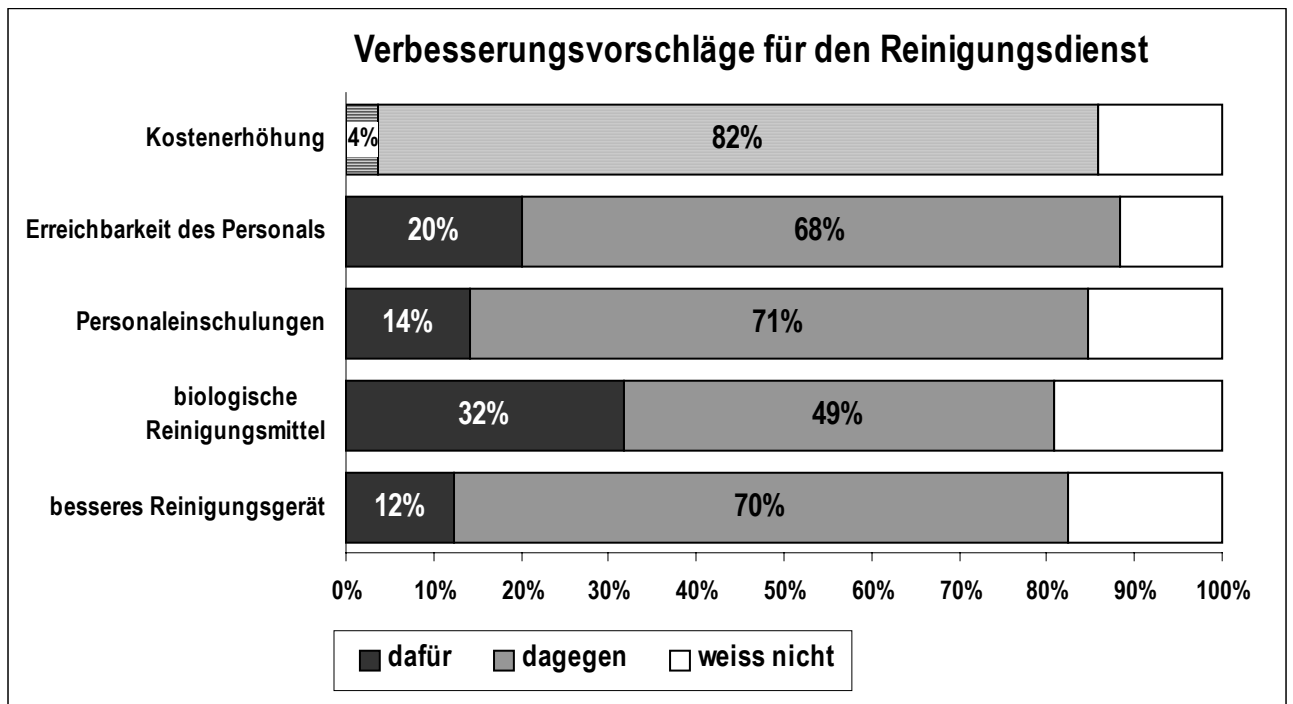
enthalten, weil sie anteilig – und in der Mietvorschreibung nicht nachvollziehbar – in die Wohnungsmieten eingerechnet sind.

Unkenntnis über Hausbesorgereinkommen weit verbreitet

Schon die vor zehn Jahren durchgeführte Untersuchung hatte gezeigt, dass nur wenige Befragte unter den Bewohnern und Bewohnerinnen tatsächlich wussten, wie viel der oder die Hausbesorgerin verdient.²⁵ Dieses weit verbreitete Nicht-Wissen ist jedoch für viele kein Hindernis, die Meinung zu äußern, dass Hausbesorger/innen zu viel verdienen.

Der dürftige Wissensstand über die Hausbetreuungskosten, über die Personalkosten bzw. –verdienste im besonderen, zeigt sich auch in der nun durchgeführten Erhebung: Nur 12 % der Bewohner/innen machten bei der Frage nach den monatlichen Hausbetreuungskosten überhaupt eine Angabe. Von diesen Nennungen sind jedoch etwa ein Viertel ziemlich sicher falsch (viel zu hoch oder viel zu niedrig).

Abbildung 3.2-1



Welche Dienstleistung im Rahmen der Hausbetreuung welche Kosten verursacht, ist in vielen Fällen – zumindest für die letztlich zahlenden Bewohnerinnen und Bewohner – nicht oder nur mit sehr großem Zeitaufwand und fast nur mit professionellen Verrechnungskennntnissen feststellbar.

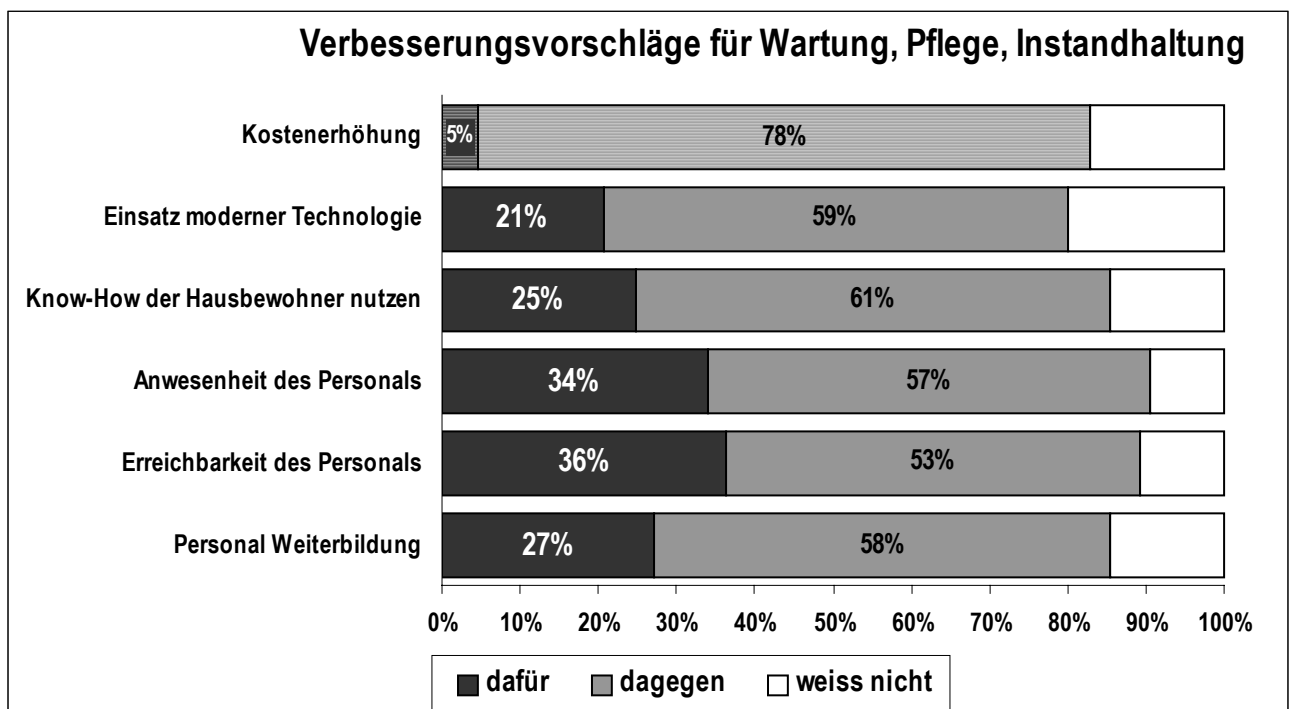
²⁵ HOLZMANN-JENKINS (1999), Kap. 5.2; Tab. 29: Nur 11% der MieterInnen konnten „genau“, 15% kannten „ungefähr“ die Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen.

Wenn man also gar nicht weiß, welcher Dienst, welche Leistung welche Kosten verursacht oder verursachen könnte, dann ist es nicht überraschend, daß Leute Kostenerhöhungen, die sich eventuell auf Grund von Verbesserungen der Dienstleistung ergeben könnten, nicht befürworten:

JA zu Verbesserungen,
NEIN zu höheren Kosten

Für eine Erhöhung des Kostenbeitrages (im Zusammenhang mit Verbesserungen) sprechen sich nur 4 % der Haushalte aus. Verbesserungsvorschläge im Bereich Reinigung werden jedoch deutlich häufiger gut geheißen (siehe Abb. 3.2-1). Jeder fünfte Haushalt ist dafür, dass das Reinigungspersonal besser erreichbar sein sollte, jeder dritte möchte, dass biologisch abbaubare Reinigungsmittel verwendet werden sollten.

Abbildung 3.2-2



Die Kluft zwischen dem „Ja“ zu Verbesserungen der Dienstleistung und dem „Ja“ zu höherer Zahlungsbereitschaft ist im Bereich der Hauskontrollen, der Wartung und Instandhaltung, sowie der Pflege der Außenanlagen noch größer (siehe Abb. 3.2-2). Die vermutlich kostenintensivsten Verbesserungen – Anwesenheit des Betreuungspersonals im Haus und bessere Erreichbarkeit – werden von über einem Drittel der befragten Bewohnerhaushalte befürwortet – aber nur 5 % wären bereit, für Verbesserungen in diesem Bereich auch mehr zu zahlen.

Hausverwaltungen:
geringe Zahlungsbereitschaft
der Mieter

Diese Diskrepanz zwischen Leistungsforderung und Zahlungsbereitschaft bestätigte sich auch im Gespräch mit Hausverwaltungen: „Die Mieter sind nicht bereit, mehr für eine noch bessere Hausbetreuungsleistung zu zahlen.“²⁶

soziale Dienste:
Verteuerung der Wohnkosten
befürchtet

Bei den Fragen betreffend soziale Dienstleistungen, die eventuell vom Hausbetreuungspersonal übernommen werden (könnten), wurde auch die Kostenfrage angesprochen. Fast die Hälfte der Befragten stimmt der Aussage (ganz oder teilweise) zu, dass „bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung die Wohnkosten übermäßig verteuern (würden)“. Der relativ größte Teil sah sich jedoch außer Stande, das beurteilen zu können (siehe Tab. 3.2-1).

Tabelle 3.2-1

Soziale Dienste und Wohnkosten – Verteuerung?

Zustimmung und Ablehnung in % der Bewohnerschaft

Zustimmung/Ablehnung	Anteil in %
ja, stimmt	32,5
stimmt teilweise	17,2
nein, stimmt nicht	12,3
kann ich nicht beurteilen	38,1
Gesamt	100,0

Hausbetreuungspersonal:
13 % können
vom Lohn kaum leben

Eine gewisse Wohnkostenrelevanz hat auch die Einkommenszufriedenheit des in der Hausbetreuung tätigen Personals. 13 % dieses Personals sagt, es könne von seinem Gehalt kaum leben (Frage 14/Hausbetreuungsfragebogen). Die Vermutung, dass es sich hierbei wohl überwiegend um teilzeitbeschäftigte Frauen im Reinigungsbereich handeln dürfte, wird durch die Befragungsergebnisse keineswegs bestätigt:

- es handelt sich um gleich viel Männer wie Frauen;
- es sind gleich viel Hausbesorger wie Hausbetreuer/innen;
- nur 1 Drittel arbeitet weniger als 20 Wochenstunden, 2 Drittel sind vollzeitbeschäftigt.

Mutmaßungen über
Einkommen belasten
schlecht Verdienende
besonders

Für fast alle diese, die mit ihrem Hausbetreuungseinkommen kaum auskommen, ist diese Arbeit der Hauptberuf. Fast die Hälfte von ihnen erhalten für ihre Arbeit weniger als 850 Euro pro Monat. Der Einkommenshöchstwert in dieser Gruppe beträgt 1400 Euro. Ein Drittel der zu dieser Gruppe gehörenden Hausbetreuer bzw. -betreuerinnen ist trotz der Aussage, dass sie kaum von ihrem Gehalt leben können, der Meinung, dass die Hausparteien glau-

²⁶ GESIBA

ben, sie verdienten zu viel. Diese Meinung findet man in dieser Häufigkeit übrigens nicht nur unter den schlechtest Verdienenden; generell sagt ein Drittel des befragten Hausbetreuungs- und -besorgungspersonals, dass es ein großes Problem für sie sei, dass die Bewohner glauben, sie verdienten zuviel.

Die Praxis der empirischen Sozialforschung zeigt immer wieder, dass bei Befragungen über Einkommen und Ausgaben sehr viele fehlende Antworten vorkommen. Die Bewohnerbefragung beinhaltete drei derartige Fragen:

Die Frage nach der Gesamtmiete wurde von 85 %, die nach dem Betriebskostenanteil von 36 % und schließlich jene nach dem Teil der Betriebskosten, der auf die Hausbetreuung fällt, nur mehr von 12,5 % der Befragten beantwortet. Es wäre voreilig, daraus nun den Schluss zu ziehen, dass die Leute nur zu einem sehr geringen Teil wüssten, wofür sie Wohnkosten zu zahlen haben. Dass man die monatliche Gesamtmiete in der Befragungssituation auch im Kopf hat, kann im allgemeinen angenommen werden. Daher ist der Anteil der fehlenden Antworten hier auch relativ klein (15 %). Vom Betriebskostenanteil ist jedoch nicht zu erwarten, dass er im gleichen Maße bekannt ist; nur wenige Befragte werden sich die Mühe machen, die Mietvorschreibung oder die Jahresabrechnungen hervorzuholen, um einen Fragebogen auszufüllen. Etwas überraschend ist, dass es überhaupt Antworten auf die Frage nach den Kosten für die Hausbetreuung gab, weil diese, wie schon dargestellt wurde, kaum in ihrer tatsächlichen, korrekten Größe für die Bewohner ersichtlich sind.

Die Auswertung der „brauchbaren“ Antworten ist in Tabelle 3.2-2 dargestellt. Die Betriebskosten machen im Durchschnitt (Mittelwert) 31,1 % der Gesamtmiete aus. Die Hälfte der Haushalte zahlt jedoch weniger als 30 % (Median 29,2 %). Die Anteile der Hausbetreuungskosten an den Betriebskosten sind sehr fehlerhaft. Von der Hälfte der Haushalte wurde dafür ein Anteil von rund 2 Dritteln (Median 36,6 %) angegeben, allerdings beträgt der Mittelwert fast 55 %. Es sind also unglaublich viele Angaben im hohen Anteilsbereich gemacht worden: Bei 20 % der Antworten beträgt der Hausbetreuungskostenanteil über 2 Drittel der Betriebskosten! Eine wichtige Schlussfolgerung aus diesem Teil der Erhebungen kann gerade wegen der vielen Fehlantworten gezogen werden: Eine Diskussion über die Hausbetreuungskosten kann erst

Wissen über
Hausbetreuungskosten
sehr gering,
viele unglaublich
Bewohnerangaben

dann einigermaßen rational geführt werden, wenn die Kosten transparent, nachvollziehbar aufbereitet werden.

Mitbestimmung setzt Wissen über die Kosten voraus

Welches Mitbestimmungsverfahren man auch immer implementieren möchte, die Grundvoraussetzung ist, dass alle Beteiligten, insbesondere aber jenen, die letztlich zu zahlen haben, einen hinreichend brauchbaren Kenntnisstand haben.

Tabelle 3.2-2: Gesamtmiete, Betriebs- und Hausbetreuungskostenanteile

	Gesamtmiete in €	Anteil Betriebskosten an Gesamtmiete in %	Anteil Hausbetreuungs- kosten an Betriebskosten in %
<i>Anzahl gültige Antworten, absolut</i>	271	116	39
<i>Anteil Fehlantworten in %</i>	15,0	63,6	87,8
Mittelwert	444,1	31,1	54,9
1. Quartil	335,0	22,7	24,3
Median	450,0	29,2	36,6
3. Quartil	522,1	33,8	56,3

3.3 Bekanntheit der Hausbetreuung

Eine wesentliche Voraussetzung für soziale Dienstleistungen, aber auch für das Mitteilen von Problemen im Bereich der Hausbetreuung, ist die Kenntnis der Person, bzw. der Personen, die diese Aufgaben übernommen haben. Die Antworten auf die diesbezügliche Frage – „Kennen Sie die Person(en), die die Hausbetreuungsarbeiten machen?“ – entsprechen der Erwartung, jedoch das Ausmaß, in dem die Bekanntheit des/der Hausbesorger/in größer ist, überrascht doch sehr.

Hausbesorger/innen
viel besser bekannt als
Hausbetreuer/innen

In Anlagen mit Hausbesorger/innen sind diese zu 81 % bekannt – wobei der Bekanntheitsgrad unter den Bewohnerinnen (83,1 %) etwas höher liegt als unter den Bewohnern (77,8 %). Das Hausbetreuungs- bzw. Reinigungspersonal ist im Vergleich dazu fast gar nicht bekannt: Nur 10 % beantworteten die Frage mit einem klaren JA.

Tabelle 3.3-1: Bekanntheit der Hausbetreuer/in – Werte in Zeilenprozent

		JA	JA, manche	JA, nur wenig	NEIN, gar nicht
MÄNNER	Hausbesorger/in	77,8	12,2	5,6	4,4
	Hausbetreuer/in	20,0	20,0	26,7	33,3
	Männer gesamt	63,3	14,2	10,8	11,7
FRAUEN	Hausbesorger/in	83,1	9,6	2,9	4,4
	Hausbetreuer/in	5,3	24,6	17,5	52,6
	Frauen gesamt	60,1	14,0	7,3	18,7
GESAMT	Hausbesorger/in	81,0	10,6	4,0	4,4
	Hausbetreuer/in	10,3	23,0	20,7	46,0

Der Vergleich der Angaben, die die Bewohnerinnen und Bewohner über die Personen der Hausbetreuung machten, mit den Angaben dieser Personen selbst bestätigt den Unterschied ebenfalls. Dieser Vergleich war in sechs verschiedenen Wohnanlagen möglich – jene Anlagen, von denen Betreuungspersonen auch selbst Fragebögen beantwortete: In drei dieser Anlagen gibt es Hausbesorger bzw. –besorgerinnen, in zwei weiteren sind es Hausbetreuer – bzw. betreuerinnen; in einer Wohnanlage werden die Tätigkeiten von einer externen Reinigungsfirma erledigt. Die Gegenüberstellung der Personenangaben erbrachte folgende Resultate:

- **in der Anlage mit mehreren Hausbetreuungspersonen können die Bewohner und Bewohnerinnen überhaupt keine Angaben zu diesen Personen machen. Sie sind ihnen praktisch unbekannt.**
- **in der von einer einzigen Hausbetreuungsperson betreuten Anlage konnten die Bewohner zutreffende Angaben über Merkmale dieser Person machen. Jedoch existierte eine starke Begriffsunsicherheit unter den Befragten über das Beschäftigungsverhältnis: Ob es sich um einen Hausbesorger, einen Hausbetreuer oder eine Reinigungskraft handelt, konnten die Bewohnerinnen und Bewohner dieser Anlage kaum sagen.**
- **In den von Hausbesorgern und –besorgerinnen betreuten Anlagen kennen die Bewohner und Bewohnerinnen die Personen genau. Wofür sie zuständig sind und wie sie erreichbar sind, ist sehr gut bekannt.**
- **Reinigungs- und Hausbetreuungspersonen, die sich als „immer“ (zumindest über das Mobiltelefon) erreichbar bezeichnen, werden hingegen nicht so erreichbar wahrgenommen. Selbstbeschreibung und Außenwahrnehmung klaffen hier stark auseinander.**
- **Soziale Dienste im Bereich der Hausbetreuungsleistungen werden von Hausbesorgern und –besorgerinnen fallweise angeboten und von den Bewohnern und Bewohnerinnen auch wahrgenommen. In Hausbetreuungsanlagen ist dies kaum der Fall: Hausbetreuer und –betreuerinnen und auch Reinigungspersonen bieten solche Dienste zwar nicht so häufig an; die Angebote werden aber von den Bewohnerinnen und Bewohnern überhaupt nicht wahrgenommen.**

Zuständigkeit und Erreichbarkeit der Hausbesorger/innen sehr gut bekannt

telefonische Erreichbarkeit qualifiziert nicht zur „Ansprechsperson“

Die Unterschiede in der Bekanntheit sind nicht überraschend; die telefonische Erreichbarkeit der Betreuungsperson und noch weniger eine Art „hot-line“ zum Reini-

gungs- oder Betreuungsunternehmen kann diese Qualität der Kenntnis über die Person nur unzulänglich wettmachen. Für einen Ausbau von Hausbetreuungsdienstleistungen in die Richtung sozialer Dienste dürfte die rein technische Erreichbarkeit zwar eine notwendige, aber keine hinreichende Voraussetzung sein. Die persönliche Kenntnis der Person, am besten dadurch gewährleistet, dass diese in der Anlage selbst wohnt, oder zumindest im Alltag dort sichtbar ist, scheint für eine qualitative Veränderung des Hausbetreuungsprofils erforderlich zu sein.

3.4 Tätigkeitsprofile im Vergleich

Hausbetreuung umfasst eine Vielzahl von Tätigkeiten. In der Praxis werden nicht überall alle Leistungen erbracht, die unter den Begriff der Hausbetreuung fallen. Für die Erhebungsarbeit wurde versucht, möglichst alle (potenziellen) Tätigkeiten in der Befragung anzusprechen, unabhängig davon, ob sie im je konkreten Fall erbracht werden oder nicht. Zu den drei Bereichen – Reinigung, Wartung und Instandhaltung, kommunikative und soziale Dienste – wurden differenzierte Fragen gestellt, um ein Bild zu erhalten, wer heute welche Tätigkeiten ausführt.²⁷ Da sowohl die Personen, die Hausbetreuungsleistungen erbringen, als auch jene, die in den Wohnanlagen wohnen, befragt wurden, ergeben sich nicht immer einheitliche Bilder. Unterschiede zwischen Selbstwahrnehmung und Außenwahrnehmung sind festzustellen, allerdings sind die Divergenzen im Bereich Reinigungsdienst geringer als in den anderen Tätigkeitsfeldern.

Berufsbild „Hausmeister/in“
vereinte alle
Betreuungsleistungen

in Hausbetreuungsanlagen:
Verteilung der Tätigkeiten auf
verschiedene Personen

Das Berufsbild des Hausbesorgers bzw. der Hausbesorgerin umfasst nahezu alle Tätigkeiten, die auch heute im allgemeinen unter Hausbetreuungsleistungen subsumierbar sind. Die Aufteilung dieser Tätigkeiten auf mehrere, verschiedene Personen war zwar ansatzweise schon vor Abschaffung des Hausbesorgergesetzes erkennbar, sie wird jedoch zur vorherrschenden Praxis in jenen Anlagen, in denen neue Hausbetreuer oder -betreuerinnen beschäftigt werden. Während der, bzw. die Hausbesorger für (fast) alle Tätigkeitsbereiche nicht nur die Ansprechperson, sondern auch zuständig war oder ist und die Arbeiten auch selbst ausführt, sind in Anlagen mit Hausbe-

²⁷ Fragebögen siehe Anhang.

treuung die Tätigkeitsbereiche meist auf unterschiedliche Personen bzw. Personengruppen oder auch auf unterschiedliche Firmen verteilt. In der Wahrnehmung der Bewohnerinnen und Bewohner zeichnet sich diese Tendenz deutlich ab.

ein einheitliches
Tätigkeitsprofil
gibt es heute nicht mehr

Auch aus den Interviews mit den Hausverwaltungen geht hervor, dass es ein einheitliches, für alle Wohnanlagen gleichermaßen gültiges Tätigkeitsprofil nicht mehr gibt. In den neuen Verträgen mit Hausbetreuern und Hausbetreuerinnen muss für jede Anlage erfasst werden, welche Dienste wie oft durchgeführt werden. Dies ist schon wegen der Entlohnung notwendig. Viele Arbeiten, die vom Hausbesorger früher quasi „nebenbei“ erledigt wurden - z.B. kleinere Reparaturen -, waren in dessen Arbeitszeit inkludiert; heute werden solche Aufgaben an externe Professionisten vergeben. Die (Arbeits)Kosten dafür fallen bei der Position „Instandhaltung“ an - sind also nicht wie beim Hausbesorger in den Betriebskosten integriert.

In den folgenden Unterkapiteln werden die Veränderungen in den Tätigkeitsprofilen von Hausbesorgern und -betreuern gegliedert nach den drei Hauptbereichen der Dienstleistungen - Reinigung, Wartung, Soziales - behandelt.

3.4.1 Reinigungsdienst

Innenreinigung
zumeist noch bei 1 Person

Im Bereich der Innenreinigung ist die Aufteilung der Arbeiten auf verschiedene Dienstleister noch sehr gering: Stiegen, Hausgänge, der Aufzug, Stiegenhausfenster und Haustüren, Müll- und sonstige Hausabstellräume werden in Hausbesorgungsanlagen fast immer vom Hausbesorger bzw. der Hausbesorgerin selbst gereinigt. Rund 90 % der Bewohnerinnen und Bewohner bestätigen dies. In großen Wohnanlagen, in denen Hausbesorger und -besorgerinnen sukzessive aus dem Dienst ausschieden (z.B. in Pension gingen), wurde - meist in einem ersten Schritt - versucht, deren Arbeitsbereiche auf die in der Anlage verbleibenden Hausbesorger zu verteilen. Diese vergeben dann wegen des dadurch entstandenen, zusätzlichen Arbeitsanfalls, den sie alleine nicht mehr bewältigen können - manchmal auch aus Alters- oder Gesundheitsgründen - Reinigungsarbeiten oder Teile davon an dritte Personen.²⁸ Das Hausbesorgergesetz bietet da-

²⁸ Interview mit der Gewerkschaft vida.

für die gesetzliche Grundlage. Die Erhebungsdaten (Bewohnerbefragung) zeigen jedoch, dass solche Auslagerungen eher selten vorkommen.

Fensterreinigung
oft ausgelagert

Auch in Anlagen ohne Hausbesorger werden diese Bereiche nicht oder nur in sehr geringem Maße auf verschiedene Personen aufgeteilt. Sie verbleiben auch hier meist in einer Hand, lediglich die Fensterreinigung wird öfter als in Hausbesorgungsanlagen von einer anderen Firma durchgeführt.

Der Bereich der Außenreinigung (Gehwege, Hofflächen und vor allem der Winterdienst) ist bei Hausbetreuungsanlagen schon in hohem Maße aus dem alten kohärenten Berufsbild des Hausbesorgers ausgelagert: 90 % bzw. 86 % der Bewohner und Bewohnerinnen in Hausbesorgungsanlagen sagen, dass diese Außenreinigungsarbeiten vom Hausbesorger bzw. der Hausbesorgerin erledigt werden; in den neueren Betreuungsanlagen weiß schon fast ein Viertel der Leute gar nicht, wer diese Arbeiten überhaupt macht. 30 % bzw. 40 % sagen, dass die Gehwege bzw. der Winterdienst von einer anderen Firma als dem Hausbetreuer übernommen wird (siehe Tab. 3.4-1).

Tabelle 3.4-1: Verteilung der Reinigungsarbeiten je Betreuungstyp - Bewohnerbefragung

Frage 5.1: Wer führt üblicherweise in Ihrem Haus folgende Reinigungsarbeiten aus?

Reinigungsbereich		Reinigungs-			wird nicht	
Gehwege und Hofflächen		Hausbesorger	personal	andere Firma	gemacht	weiß ich nicht
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	90,3	4,0	2,6	0,9	2,2
	Hausbetreuer/in	6,0	37,3	30,1	4,8	21,7
Reinigungsbereich						
Gehsteige (Winterdienst)						
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	86,0	3,9	7,9	0,4	1,8
	Hausbetreuer/in	3,5	29,1	40,7	3,5	23,3

in Hausbesorgeranlagen:
Außenreinigung integriert,

in Hausbetreuungsanlagen
desintegriert

Betrachtet man beide Komponenten des Außendienstes zusammen, dann wird der Unterschied zwischen den Betreuungstypen noch deutlicher: In Hausbesorgungsanlagen sagen 83 % der Bewohner und Bewohnerinnen, dass die Außenbetreuung zur Gänze von dem oder der Hausbesorger/in übernommen wird. Im anderen Betreuungstyp geben nur rund ein Viertel der Leute an, dass diese Arbeiten zur Gänze von ein und derselben Hausbetreuungs- bzw. Reinigungsfirma gemacht werden. Für Hofflächen ist in solchen Anlagen demnach zumeist jemand anderer zuständig als für den Gehsteig vor dem Haus.

Stellt man die Bewohnersicht neben die Selbstdarstellung der in der Hausbetreuung beruflich tätigen Personen, so zeigen sich im Bereich des Reinigungsdienstes keine

nennenswerten Divergenzen. Die Hausreinigung und die Schneeräumung waren als regelmäßige Tätigkeiten abgefragt. Die Antwortverteilungen sind in Tabelle 3.4-2 dargestellt.

90 % der Hausbesorger machen Winterdienst, Hausbetreuer nur zu 20 %

Während die Haus(innen)reinigung als dominante Tätigkeit bei beiden Berufen zu erwarten war, klappt es beim Winterdienst schon stark auseinander: 90 % der Hausbesorger bzw. -besorgerinnen verrichten auch den Winterdienst, machen also beide Reinigungsdienste; von den Hausbetreuern und -betreuerinnen übernimmt nur jeder/jede fünfte (19,5 %) die Schneeräumung. Die für fast alle Hausbesorger und -besorgerinnen charakteristische komplette Reinigungsdienstleistung trifft nur bei 12 % des neuen Hausbetreuungspersonals zu.

Tabelle 3.4-2 Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich „Reinigung“ – Häufigkeiten je Berufstyp
Frage 4: Was machen Sie in Ihrer Tätigkeit als Hausbetreuer/in regelmäßig?

Hausreinigung		nein	ja, regelmäßig	
Beruf:	Hausbesorger/in	1,9	98,1	
	Hausbetreuer/in	24,4	75,6	
Schneeräumung				
Beruf:	Hausbesorger/in	9,6	90,4	
	Hausbetreuer/in	80,5	19,5	
Reinigungsdienst gesamt		gar nicht	nur einen	beide Dienste
Beruf:	Hausbesorger/in	1,9	7,7	90,4
	Hausbetreuer/in	17,1	70,7	12,2

Seitens der Hausverwaltungen wird das Aufteilen der Reinigungsarbeiten jedenfalls dort bestätigt, wo es sich um Anlagen des Hausbetreuungstyps handelt: Grundsätzlich wird bei der Festlegung der Dienste zwar vom alten „Pflichtenkatalog“ ausgegangen, wie er im Hausbesorgergesetz festgelegt ist. Meistens wird der Reinigungsdienst vom Hausbetreuungspersonal der Hausverwaltungen selbst durchgeführt, manchmal werden externe Reinigungsfirmen damit beauftragt. Das hängt nach Angaben der Hausverwaltungen davon ab, wie ausgelastet die eigenen Hausbetreuer und -betreuerinnen sind und wie isoliert die zu betreuenden Wohnanlagen im Stadtgebiet liegen.

Der Winterdienst wird jedoch fast durchgängig ausgelagert, also nicht vom eigenen Hausbetreuungspersonal übernommen. Dies wird auch von den Hausverwaltungen selbst bestätigt.

3.4.2 **Wartung, Instandhaltung und Reparaturen**

geringe Bewohnerkenntnis
über diesen Tätigkeitsbereich

Für diesen Tätigkeitsbereich ist generell zu sagen, dass er in der Wahrnehmung der Bewohnerinnen und Bewohner bei weitem nicht so präsent ist wie die Reinigungstätigkeiten. Im Durchschnitt über alle Anlagentypen weiß ein Viertel der Befragten nicht, wer regelmäßig Kontrollen (z.B. der Heizungs- oder Warmwasseranlage) im Haus durchführt, 13 % wissen nicht, wer für Wartung und Instandhaltung (z.B. Glühbirnen auswechseln) zuständig ist, und rund ein Fünftel der Befragten kann nicht sagen, wer kleinere Reparaturen (z.B. Türdrücker, Fensterriegel) erledigt. In Hausbesorgeranlagen ist jedoch der Kenntnisstand deutlich besser als in den anderen Anlagen. Die einzelnen Werte sind in der Tabelle 3.4-3 ausgewiesen.

Tabelle 3.4-3 Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich Wartung, Instandhaltung und Reparaturen – Häufigkeiten je Anlagentyp (Bewohnerbefragung)

regelmäßige Kontrollen		Hausbetreuungs-			wird nicht gemacht	weiß ich nicht
		Hausbesorger	firma	andere Firma		
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	39,4	11,5	22,6	4,8	21,6
	Hausbetreuer/in	7,2	27,7	15,7	12,0	37,3
<i>im Durchschnitt aller Anlagen</i>		30,2	16,2	20,6	6,9	26,1
Wartung, Instandhaltung						
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	88,3	3,2	1,4	0,5	6,8
	Hausbetreuer/in	14,1	40,0	11,8	4,7	29,4
<i>im Durchschnitt aller Anlagen</i>		67,8	13,4	4,2	1,6	13,0
kleinere Reparaturen durchführen						
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	59,3	7,9	15,3	2,3	15,3
	Hausbetreuer/in	9,4	27,1	18,8	5,9	38,8
<i>im Durchschnitt aller Anlagen</i>		45,2	13,3	16,3	3,3	21,9

in Hausbetreueranlagen
Bewohnerwissen schlechter

Regelmäßige Kontrollen (Heizung, Aufzug u.ä.ä.) werden in Hausbesorgeranlagen aus der Sicht der befragten Bewohnerinnen und Bewohner zu 39,4 % von dem oder der Hausbesorger/in durchgeführt; 22,6 % sagen, dass dafür andere Firmen herangezogen werden. In von Hausbetreuern betreuten Anlagen sagen 27,7 %, dass die Betreuer oder Betreuerinnen diese Kontrollen selbst durchführen, andere Firmen werden nur von 15,7 % der Bewohner und Bewohnerinnen für diese Dienste wahrgenommen. Wie erwähnt, weiß jedoch in diesen Anlagen der relativ größte Teil der Bewohner und Bewohnerinnen darüber gar nichts; darüber hinaus geben 12 % an, dass solche Kontrollen nicht gemacht werden.

Um Wartung und Instandhaltung kümmern sich - aus der Bewohnersicht - in Anlagen mit Hausbesorgern bzw. -besorgerinnen diese zum allergrößten Teil (88,3 %) selbst. Kleinere Reparaturen führt hier nach Ansicht von knapp 60 % der Bewohner und Bewohnerinnen der

Hausbesorger bzw. die Hausbesorgerin selbst durch. In den Hausbetreuungsanlagen sticht auch bei dieser Dienstleistung die hohe Quote der Unwissenheit hervor: Fast 40 % der Befragten konnten nicht sagen, ob der/die Hausbetreuer/in oder ein externer gewerblicher Profesionist solche Reparaturen ausführt.

Aufsplitterung der Tätigkeiten in diesem Bereich generell stark **Insgesamt zeigt sich in diesem Dienstleistungsbereich die Aufsplitterung der Tätigkeiten auf verschiedene Personen bzw. Firmen noch deutlicher als im Reinigungssektor. Auch in Hausbesorgeranlagen gaben nur mehr 27,8 % der Bewohnerinnen und Bewohner an, dass alle drei in der Befragung zu beurteilenden Dienste dieses Bereichs von dem bzw. der Hausbesorger/in erbracht werden (Tab. 3.4-4).**

Tabelle 3.4-4 Kombination der Wartungs- Instandhaltungs- und Reparaturdienste - Bewohnersicht

Wartungsdienste gesamt	macht keinen Dienst oder unbekannt			macht alle drei Dienste
	nur 1 Dienst	zwei Dienste		
Hausbesorger in Hausbes.anlagen	13,9	23,5	34,8	27,8
Hausbetreuer in Hausbetr.anlagen	57,3	13,5	11,2	18,0

Knapp mehr als ein Drittel der Bewohnerinnen und Bewohner (34,8 %) sagten, dass wenigstens zwei der drei Arbeiten von der zuständigen Hausbesorgerperson im Regelfall durchgeführt werden. In Hausbetreuungsanlagen fallen die Kombinationswerte jedoch noch weit schlechter aus - vor allem wegen der hohen Unwissenheit der Bewohner/innen. Gerade 18 % der Bewohnerinnen und Bewohner sehen die Hausbetreuungsperson mit dem kompletten Dienstleistungspaket der Wartung und Instandhaltung und Reparaturen befasst.

Wie stellen die in der Hausbetreuung beschäftigten Personen ihre Arbeiten in diesem Bereich selbst dar? Zu diesem Zweck werden die Nennungen folgender zwei Tätigkeiten in der Frage 4 ausgewertet: „Wartung von Anlagen und Geräten“ sowie „führe kleinere Reparaturen selbst durch“.

Tabelle 3.4-5

Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich Wartung – Häufigkeiten je Berufstyp

Wartung von Anlagen und Geräten		nein	ja, regelmäßig
Beruf:	Hausbesorger/in	34,6	65,4
	Hausbetreuer/in	46,3	53,7
kleinere Reparaturen selbst durchführen			
Beruf:	Hausbesorger/in	13,5	86,5
	Hausbetreuer/in		100,0

Selbstdarstellung und
Bewohnersicht:
große Divergenzen

In der **Selbstdarstellung** erscheint doch ein **anderes Bild** als jenes, das sich aus der Sicht der **Bewohnerinnen und Bewohner** ergibt. Die **Divergenz** gilt besonders für das **Durchführen kleinerer Reparaturen**. Alle befragten **Hausbetreuer und -betreuerinnen** gaben an, dass sie diese selbst erledigen – hingegen sagen nur **37,1 %** der **Bewohner und Bewohnerinnen**, dass diese kleineren Arbeiten vom **Hausbetreuer (oder -besorger)**, aber **18,8 %** meine, dass sie immer von anderen Firmen durchgeführt werden. Ein Teil der **Divergenz** erklärt sich nicht nur aus der **mangelhaften Wahrnehmung**, sondern wahrscheinlich auch aus einer **Unschärfe der Begriffe**: Was eine „**kleine**“ **Reparatur** ist, kann sehr unterschiedlich eingestuft werden.

Zwei weitere Tätigkeiten aus der Frage 4 – nämlich „**Meldung von Hausschäden**“ und „**Veranlassen von Reparaturen**“ – runden den Unterbereich ab. Nimmt man diese beiden Arbeiten in den Vergleich herein, dann ergibt sich folgendes **Selbstbild** der in diesem Berufsfeld **Beschäftigten**: Zwischen **Hausbesorgern** und **Hausbetreuern** gibt es – aus ihrer jeweils eigenen Sicht – praktisch keinen **Unterschied**. Über **90 %** beider Berufsgruppen gaben an, dass sie mindestens drei der vier Teilarbeiten aus diesem **Tätigkeitsfeld** selbst erledigen (Tab. 3.4-6).

Tabelle 3.4-6

Kombination der vier Wartungsdienstleistungen - Hausbetreuersicht

Wartung, Instandhaltung, Reparaturdienst gesamt		zwei Dienste	drei oder vier Dienste
Beruf:	Hausbesorger/in	9,6	90,4
	Hausbetreuer/in	7,3	92,7

3.4.3 Betreuung der Außenanlagen (Grünanlagen)

Frägt man die Betreuungspersonen so ergibt sich – **berufsgruppenspezifisch** – folgendes **Bild**: **Knapp unter 80 %** der **Hausbesorger und -besorgerinnen** befassen sich **regelmäßig** mit der **Pflege der Außenanlage (Hof, Grünbereiche)**; **Hausbetreuer und -betreuerinnen** tun dies nach eigenen Angaben nur zu **56,1 %** (Tab. 3.4-7).

Tabelle 3.4-7

Betreuung der Grün(Außen)anlagen – Häufigkeiten je Berufsgruppe (Hausbetreuersicht)

Grünanlagenbetreuung		nein	ja, regelmäßig
Beruf:	Hausbesorger/in	21,2	78,8
	Hausbetreuer/in	43,9	56,1

auseinanderklaffende
Sichtweisen

Auch bei diesem Teil der Dienstleistungen klaffen die Sichtweisen etwas auseinander: In den Hausbesorgungs-

anlagen kommt die **Bewohnersicht der Darstellung der Hausbesorger und -besorgerinnen** recht nahe: **Fast 70 %** siedeln die Grünbetreuung bei der Hausbesorgerin oder dem Hausbesorger an. In den anderen Anlagen fällt wiederum der fast 30prozentige Anteil der „weiß nicht“-Antworten auf; doch wird von einem Viertel der Leute registriert, dass die Außenanlagen von einer anderen als der Hausbetreuungsfirma gepflegt werden (Tab. 3.4-8). Zählt man die Antworten zusammen, die für „Hausbesorger“ und „Hausbetreuungsfirma“ in diesen Anlagen abgegeben wurden – was angesichts der umgangssprachlichen Unschärfe der Berufsbezeichnungen kein großer Fehler ist –, dann sehen weniger als 40 % der Bewohner und Bewohnerinnen die Betreuung der Hausgrünanlage bei den Hausbetreuern und -betreuerinnen.

Tabelle 3.4-8

Betreuung der Grün(Außen)anlagen – Nennungen aus Bewohnersicht

Grünanlagenpflege		Hausbetreuungs-			wird nicht gemacht	weiß ich nicht
		Hausbesorger	firma	andere Firma		
Anlagen mit:	Hausbesorger/in	69,1	9,1	16,4	1,4	4,1
	Hausbetreuer/in	14,1	24,7	24,7	7,1	29,4
<i>im Durchschnitt aller Anlagen</i>		<i>53,8</i>	<i>13,4</i>	<i>18,7</i>	<i>3,0</i>	<i>11,1</i>

3.4.4 Soziale Aspekte der Hausbetreuungstätigkeiten

In der Bewohnerbefragung wurden acht Beispiele für Tätigkeiten aufgelistet, die unter dem Titel „soziale Aspekte“ professioneller Hausbetreuung zusammengefasst sind:

- **Betreuung von Wohnungen bei Abwesenheit der Bewohner**
- **Annahme von Poststücken, Lieferungen bei Abwesenheit der Bewohner**
- **Übernahme von kleinen Besorgungen**
- **Hilfe in Notfällen**
- **Gelegentliche Kinderbeaufsichtigung**
- **sich um alte Leute im Haus kümmern**
- **Schlichten von Konflikten zwischen Hausparteien**
- **Organisieren von Festen im Haus**

Gefragt wurde, welche der aufgelisteten Tätigkeiten in der Wohnanlage (fallweise) ausgeführt werden und wenn ja, wer die jeweilige Dienstleistung erbringt und unter welchen Bedingungen. Konkret wurden folgende Antwortmöglichkeiten angeboten:

- 1) Hausbesorger/in (-betreuer/in), bezahlt
- 2) Hausbesorger/in (-betreuer/in), unbezahlt
- 3) eine andere Person macht die Arbeit, bezahlt
- 4) Nachbarn, Freunde übernehmen die Arbeit, unbezahlt
- 5) die Dienstleistung wird (fast) gar nicht erbracht

Übernahme der Tätigkeiten
aus der 1999er Studie

Auch das Hausbetreuungspersonal wurde mit einer Dienstliste konfrontiert, die diese und einige zusätzliche Aspekte beinhaltet, und gefragt, ob es mehr oder weniger regelmäßig diese Tätigkeit übernimmt. Die Tätigkeiten wurden bewusst zu einem großen Teil von der schon erwähnten Studie aus dem Jahre 1999 übernommen²⁹, um auch einen Vergleich ziehen zu können. Die Antworten aus unserer Erhebung – die Häufigkeit, mit der in der jeweiligen Berufsgruppe angegeben wurde, dass der gefragte Dienst gemacht bzw. geleistet wird, – sind in der Abbildung 3.4-1 dargestellt. Die grau gestreiften Balken bilden die Werte für Hausbesorger und Hausbesorgerinnen aus der Studie 1999 ab, die eine viel größere Stichprobe untersuchte.

Der Vergleich der Selbstdarstellungen der beiden Berufsgruppen zeigt, dass die Hausbetreuerinnen und -betreuer bei fast allen sozialen Dienstleistungen angeben, diese auch zu erbringen – nicht ganz unerwartet jedoch, zu meist in deutlich geringerem Umfang. Die gelegentliche Kinderbetreuung und die Wohnungsbetreuung bei Abwesenheit der Bewohner fallen praktisch zur Gänze weg. Diese beiden Dienste nehmen auch bei den Hausbesorgerinnen und -besorgern heute – im Vergleich zu den anderen sozialen Aktivitäten auf der Liste – untergeordnete Positionen (17,3 % bzw. 44,2 %) ein.

Vergleich mit
Selbstdarstellung
der Hausbesorger 1999

Sehr uneinheitlich sind die Werteunterschiede zwischen den Hausbesorgerangaben 2007 und 1999: Die heutigen Resultate sind zwar mit einer einzigen Ausnahme („Übernahme von Poststücken“) über den 1999er Werten, jedoch sind die Abstände extrem schwankend. Besonders auffällig sind die Abweichungen bei der „Schlichtung von Konflikten“ und dem „Kümmern um schwierige Bewohner/innen“. Die früheren Anteile sind hier nur rund halb so hoch wie die Werte aus der heutigen Studie. Nicht ganz so drastisch ist der Anteilsunterschied bei der Informativonstätigkeit (92,3 % zu 64,1 % vor etwa zehn Jahren).

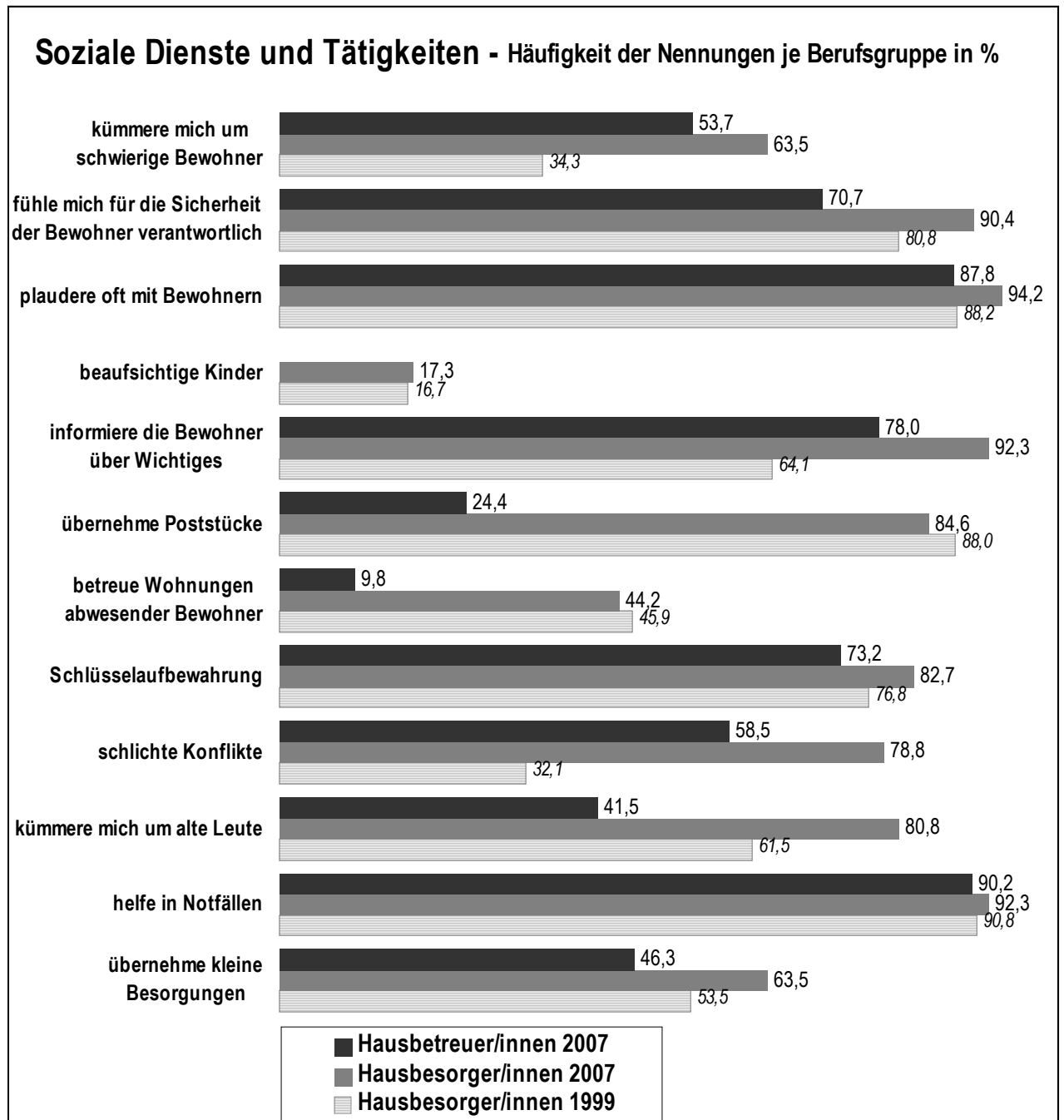
Bewohnerbild
stark abweichend

Die von den Betreuungspersonen über ihre sozialen Tätigkeiten und Dienste gemachten Angaben zeigen jedoch ein Bild, das sich mit jenem von den Bewohnern und Bewohnerinnen gezeichneten nur sehr wenig deckt. Jedenfalls lassen die Antworten diesen Schluss unzweifelhaft zu. Nimmt man die zu Beginn dieses Kapitels angeführten

²⁹ HOLZMANN-JENKINS Andrea, Das Hausbesorgerwesen in Wien, 1999.

Dienste und zählt die abgegebenen Nennungen Nr. 2 („Hausbesorger/in, -betreuer/in macht die Arbeit unbezahlt,“), weil diese auch mit den Werten der 1999er Studie vergleichbar sind, dann fällt der Unterschied – so wie schon vor rund zehn Jahren extrem deutlich aus.

Abbildung 3.4-1



Von den sozialen Diensten, die von den Hausbetreuerinnen und Hausbetreuern in ihrer Selbstdarstellung angeführt werden, wird praktisch keiner von den Bewohner-schaft wahrgenommen. Bei den Hausbesorgerinnen und -besorgern werden solche Leistungen teilweise erkannt

und wohl auch in Anspruch genommen; jedoch nicht in dem Maße, wie es die Aussagen der Hausbesorgerinnen und -besorger suggerieren. Am häufigsten sagen die Leute, dass die abgefragten Dienstleistungen in Ihrer Wohnanlage fast gar nicht erbracht werden: Die Anteile bewegen sich zwischen 22 % (Poststückeannahme) und 71 % (Feste organisieren) in Hausbesorgungsanlagen; in anderen Anlagentyp reichen sie von 35 % bis 92 %.

Tabelle 3.4-9

Soziale Tätigkeiten seitens der Hausbesorger, -betreuer - Sicht der Bewohner/innen.
Werte für die „unbezahlt geleisteten Dienste“ in % der Bewohnerschaft je Betreuungstyp.

Tätigkeit	Hausbetreuer /innen 2007	Hausbesorger /innen 2007	Hausbesorger /innen 1999
Betreuung Wohnungen abwesender Bewohner	0,0	22,2	4,1
Annahme von Poststücken bei Abwesenheit	1,1	36,1	19,5
Übernahme von kleinen Besorgungen	0,0	16,5	6,5
Hilfe in Notfällen	1,1	37,0	28,3
Gelegentliche Kinderbeaufsichtigung	0,0	6,1	0,8
sich kümmern um alte Leute	0,0	24,3	8,7
Schlichten von Konflikten	1,1	20,9	3,8
Organisieren von Festen im Haus	1,1	13,9	1,1

große Diskrepanzen
auch 1999

Wie der Vergleich mit der 1999er Studie zeigt, sind die Diskrepanzen nicht neu. Auch damals wurde das von den Hausbesorger/innen abgegebene Tätigkeitsprofil im Bereich der sozialen Dienstleistungen von den Bewohnerinnen und Bewohnern ganz anders wahrgenommen.

Tabelle 3.4-10

Durchführung sozialer Tätigkeiten - Sicht der Bewohner/innen - Werte in % der Bewohnerschaft

Tätigkeit	Ausführung der Tätigkeit		
	von Hausbetreuern, -besorgern /innen unbezahlt	von Nachbarn, Freunden, unbezahlt	(fast) gar nicht
Betreuung Wohnungen abwesender Bewohner	15,5	42,4	37,0
Annahme von Poststücken bei Abwesenheit	25,9	44,9	25,6
Übernahme von kleinen Besorgungen	11,4	25,6	59,2
Hilfe in Notfällen	26,6	30,7	36,7
Gelegentliche Kinderbeaufsichtigung	4,4	21,2	71,5
sich kümmern um alte Leute	17,1	19,3	56,3
Schlichten von Konflikten	15,2	7,9	70,9
Organisieren von Festen im Haus	10,4	9,5	76,9

Die meisten dieser sozialen Dienste werden entweder von Nachbarn und Freunden ausgeführt oder gar nicht. Die professionellen Hausbetreuer und betreuerinnen kommen diesbezüglich nicht sehr oft in Betracht. Am ehesten geschieht dies noch, wenn es um die Annahme von Poststücken (25,9 %) oder um Hilfe in Notfällen (26,6 %) geht.

3.5 Hausbetreuung – Wechsel zu einem neuen Berufsbild?

Im voran gegangenen Kapitel wurden die zentralen Tätigkeiten, die die Hausbetreuung heute ausmachen, sowohl aus der Sicht der Bewohnerinnen und Bewohner als auch aus den Blickwinkeln der Berufstätigen dargestellt. Der entscheidende Unterschied zwischen den Tätigkeitsprofilen der „Hausbesorgung“ und der im Bereich „Hausbetreuung“ heute agierenden Berufe ist in der Aufsplitterung und Aufteilung der Arbeitsbereiche auf mehrere Berufstätige und in deren räumlicher und zeitlicher Distanz zum Betreuungsobjekt zu sehen. Ein einheitliches Tätigkeitsprofil, wie es früher durch das Hausbesorgergesetz mit den Regelungen dieser Tätigkeiten klar umrissen war, gibt es nicht mehr.

Mit der Änderung der Tätigkeiten und der Verteilung von Zuständigkeiten geht auch ein Wandel der Eigenschaften und Qualifikationen einher, die für die Ausübung dieser Tätigkeiten erforderlich sind. Einem über Jahrzehnte gewachsenen, im Bewusstsein der Bevölkerung verankerten Berufsbild „Hausbesorgerin“ oder Hausbesorger“ ist in den letzten Jahren die wesentliche Basis – das definierte Tätigkeitsmuster – sukzessive abhanden gekommen. Die Analyse der Tätigkeitsprofile hat jedoch eines sehr deutlich gezeigt: Das „Bild“ scheint eine längere Lebensdauer als die Realität des Berufes zu haben. Aus sehr vielen persönlichen Anmerkungen der Befragten spricht einerseits große Unkenntnis über die deregulierten Zuständigkeiten und andererseits eine Erwartungshaltung, die dem alten umfassend kompetenten Berufsbild des/der Hausbesorger/in entspricht. Dieses Auseinanderfallen von Berufsrealität und Berufsbild wird auch von den Hausverwaltungen festgestellt:

Auseinanderfallen von
Berufsbild und Berufsrealität

Die Leute im Haus wissen gar nicht genau, wer was macht. Das interessiert auch kaum jemand. Entscheidend ist das Gefühl, gut betreut zu werden. Die Kenntnis der Bewohner von der Leistung des Hausbesorgers war jedoch auch vorher schon denkbar schlecht. (Interview mit Hausverwaltung)

In vielen Fällen wissen die Leute nicht, zu welchen Tätigkeiten die Hausbesorger und die Hausbetreuer verpflichtet sind. Beispielsweise hat ein Hausbesorger jedes Jahr die Christbäume der Mieter weggeräumt; nach dem Wechsel der Betreuungsform waren die Mieter entrüstet über den Wegfall dieser ‚selbstverständlichen‘ Dienstleistung. Obwohl beim Wechsel der Betreuungsform ein Anschlag am schwarzen Brett angebracht wird, um die Bewohnerinnen und Bewohner darüber zu informieren, wer der bzw. die neue Hausbetreuer/in ist, was er macht und wie er oder sie erreichbar ist, wissen die Leute meistens noch lange nicht Bescheid. (Interview mit Hausverwaltung)

Überdenken der
Arbeitsplatzerfordernisse
notwendig geworden

Die Zerlegung der alten Hausbesorgerkompetenzen und die damit einhergehende Veränderung des Berufsbildes hat auch die Hausverwaltungen gezwungen, in den Fällen der Nachbesetzung eines aufgelassenen Hausbesorgerpostens die Arbeitsplatzerfordernisse neu zu überdenken und die Organisation auch anders zu gestalten. Mit dem Wegfall des Hausbesorgergesetzes kehren eine Reihe von Problemen, die der oder die Hausbesorgerin im Rahmen der ihr per Gesetz zugebilligten Kompetenzen selbständig gelöst hat, in die zentrale Hausverwaltung zurück:

Eine Vertretung für den Krankenstand oder den Urlaub hat der Hausbesorger selbst organisiert – dafür muss nun die Verwaltung sorgen. Solche Vertretungen werden immer an externe Firmen und nicht mehr an Einzelpersonen vergeben, weil man diese dann in ein Beschäftigungsverhältnis (inkl. Sozialabgaben) nehmen müsste.

(Interview mit Hausverwaltung)

Informationsvermittlung
über Wohnhausanlage

Auch die Rolle der Vermittlungsinstanz zwischen Hausbewohnerschaft und Hausverwaltung ist der Veränderung der Rahmenbedingungen ausgesetzt und musste neu gestaltet werden. Ob die Kommunikation mit der Hausverwaltung und damit der Informationsstand der Hausverwaltung über ihren Wohnungsbestand besser oder schlechter geworden sind, darüber sind die Erfahrungen bzw. Meinungen geteilt. Dass die Qualität der Kommunikation in hohem Maße von der Person des oder der Betreuerin abhängt, ist nach Auffassung der Hausverwaltungen das entscheidende Kriterium. Die weniger häufige Anwesenheit des neuen Betreuers in der Wohnhausanlage reduziert zwar dessen bzw. ihre Kenntnisse über Vorgänge in der Anlage, aber die Kontakte mit den neuen Betreuern sind intensiver geworden, weil diese wegen der geringeren Erfahrung (noch) häufiger Anfragen an die Verwaltung richten. Manche Hausverwaltungen gaben sogar an, dass gerade wegen der Zunahme der Kontakte ihr Wissensstand um die Wohnanlagen sogar verbessert hat. Es bleibt jedoch den Hausverwaltungen selbst überlassen, wie sie ihr Betreuungspersonal – gleichgültig ob Hausbesorger oder Hausbetreuer – verpflichten, über Vorkommnisse oder Zustände in der betreuten Anlage zu berichten.

Organisation
des Berichtswesens

Die Qualität einer „Berichtswesensorganisation“ ist demnach nicht so vom strukturellen Wandel abhängig wie beispielsweise der Berichtsinhalt; der wird doch sehr wesentlich von der Anwesenheit des Betreuungspersonals

vor Ort bestimmt: „Das face-to-face-Gespräch mit den Bewohnern ist wichtig“, wird vom Betreuungsunternehmen bestätigt. Je kürzer die räumliche Distanz, um so eher könne man die spezielle Qualität des Hausbesorgers, der eben in der Anlage seine Wohnung hat, erreichen. In größeren Anlagen (Wiener Wohnen) wird daher versucht, aufgelassene Geschäftsräumlichkeiten anzumieten, um dort Betreuungsstützpunkte zumindest tagsüber besetzt halten zu können und für die Wohnbevölkerung ansprechbar zu sein. Diese Möglichkeiten existieren jedoch nur in großen Anlagen. Für kleinteilig verteilten Wohnhausbestand kommen solche Problemlösungen nicht in Betracht.

Viele Dinge wie z.B. die Ausgabe der Waschmarken müssen im System der Hausbetreuung anders organisiert werden und bedeuten einen Mehraufwand für die Hausverwaltung. Dazu kommen Dienste, die bei der Umstellung vom Hausbesorger zum Hausbetreuer gar nicht übernommen werden können, wie etwa der Winterdienst, die Zentralheizungsbetreuung, Aufzugsbetreuung, Betreuung der Fernwärmeübernahmestation u.a.m. (Interview mit Hausverwaltung)

Bei den Wohnhausanlagen der Gemeinde Wien geht der Arbeitsbereich eines aus dem Dienst ausscheidenden Hausbesorgers oder einer Hausbesorgerin samt dem Arbeitsmaterial an die Hausbetreuungs GmbH über. Dieser Wechsel – so die Hausverwaltung von „Wiener Wohnen“ – bringt keinen qualitativen Verlust im Bereich der Kernleistungen mit sich, jedoch eine

... qualitative Verschlechterung in Bezug auf die soziale Infrastruktur. (...) Dort, wo die Betreuung gut funktioniert, dort ist der Hausbesorger eine Integrationsfigur. Er ist Ansprechpartner für Probleme im ‚Mikrokosmos Wohnhaus‘. Es ist ein Pluspunkt, dass jemand vor Ort ist. Durch den Hausbesorger können Erkenntnisse über die Bewohnerschaft genutzt werden. Mit zunehmender Größe der Anlage, aber auch bei hoher Bewohnerfluktuation, geht jedoch das soziale Gefüge verloren. Gegen die Pluspunkte des Hausbesorgers sprechen jedoch die hohen Kosten. (...) Beim Wechsel der Betreuungsform hin zur Hausbetreuungs GmbH geht jedoch der Bezug (des/der Betreuers/in) zur Gemeinschaft verloren. (Interview mit Hausverwaltung)

Das könnte jedoch – nach Ansicht der Hausverwaltung von Wiener Wohnen – verhindert werden, wenn man

... ein neues Berufsbild entwickelt mit zusätzlichen Infrastrukturdiensten, die die Mieter extra bezahlen. Als Vorbild könnten die nordischen Länder genommen werden. Dort gibt es eine Art Hausmanager, der Reinigungsdienste übernimmt und auch einkaufen geht. Das Berufsbild des Hausbetreuers sollte neu überdacht werden und sollte in die Richtung ‚Facility Manager‘ gehen. (...)

Dienstleistungen für die älteren Bewohner sollten auch erweitert werden – neben „Essen-auf-Rädern“ sollte es noch zusätzliche Angebote geben, die zahlbar und nicht zu weit entfernt von der Wohnung sind. Vielleicht kann man auch noch etwas Besseres entwickeln als das System der Stützpunkte. (Interview mit Hausverwaltung)

Seitens der Arbeitgeber des Hausbetreuungspersonals wird auf eine Entwicklung in diesem Berufsfeld hingewiesen, die den bzw. die Hausbetreuerin sukzessive in alle Tätigkeitsbereiche führt, die früher der oder die Hausbesorgerin abgedeckt hat:

Der Hausbetreuer macht alles, was auch der Hausbesorger gemacht hat – manchmal auch mehr. Er hat einen Leistungskatalog, der etwa 80 Positionen umfasst. Auch kleinere Reparaturarbeiten werden – nach Einschulung der Mitarbeiter – von den Hausbetreuern durchgeführt. (Interview mit Hausbetreuung)

Da es sich nur um kleine, nicht lukrative Reparaturen handelt, entstünde kein Konkurrenzverhältnis mit den gewerblichen Professionisten, meint das Hausbetreuungsunternehmen.

Vor dem Hintergrund der real geänderten Tätigkeitsprofile wird nun das Augenmerk darauf gerichtet, was denn den oder die „idealtypische“ Hausbetreuerin ausmachen sollte. Es werden sowohl Hausbetreuungsaufgaben als auch Eigenschaften und qualitative Voraussetzungen jener Menschen angesprochen und diskutiert, die diese Aufgaben erfüllen sollen. Einerseits geht es um die Frage nach der Wichtigkeit einzelner Hausbetreuungstätigkeiten und andererseits um die Qualitäten, die jene Person haben sollte, die diese Tätigkeiten ausübt.

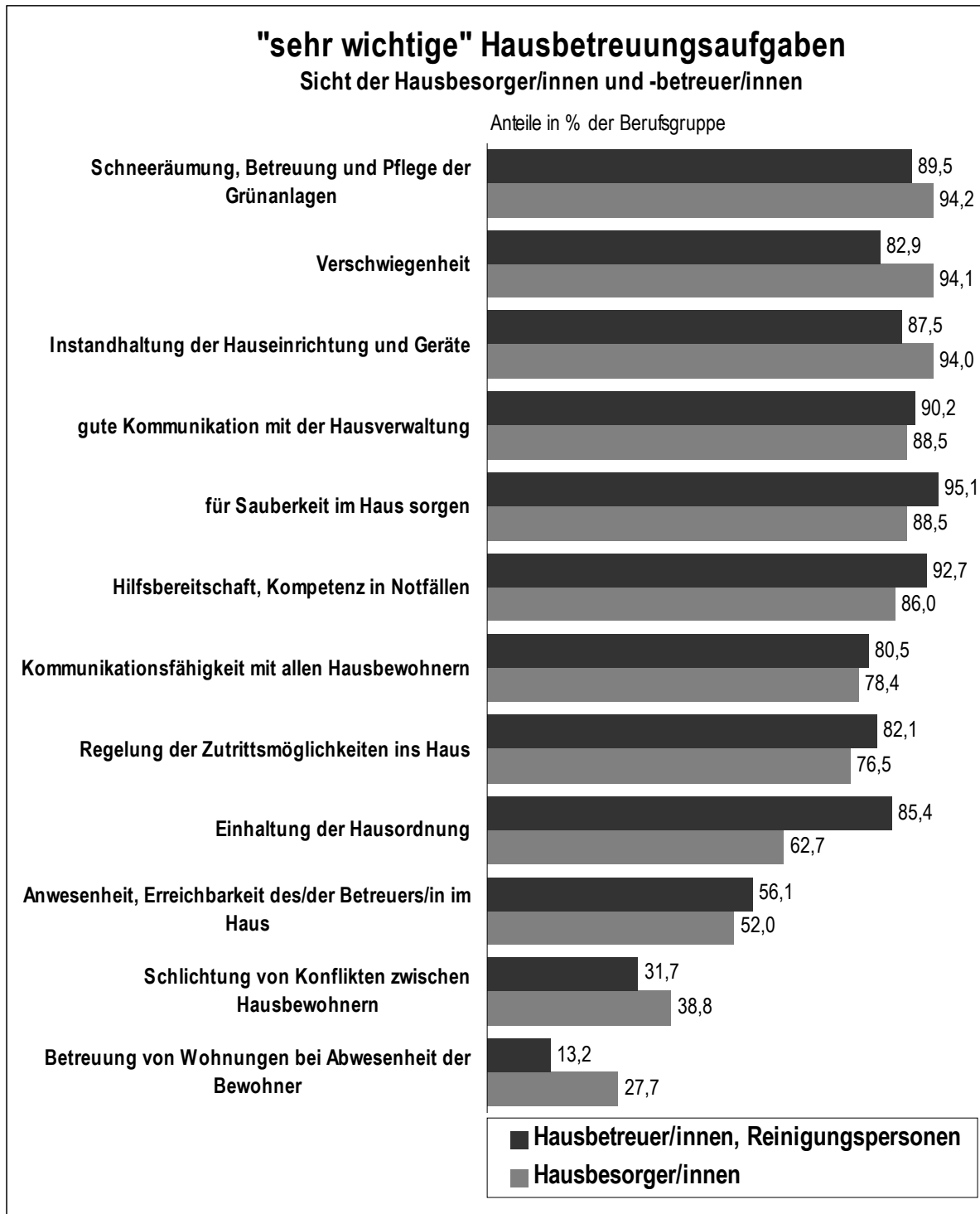
3.5.1 Berufsbild „neu“ – die Sicht der Berufstätigen

Vorstellungen über
Berufsbild sehr einheitlich

Frägt man jene Personen, die im Bereich der Hausbetreuung selbst berufstätig sind, welche Aufgaben ihrer Meinung wichtig sind, dann fällt die Einheitlichkeit der Antworten, quer durch die diversen arbeitsrechtlichen und beruflichen Rahmenbedingungen der Befragten, auf. Ob Hausbesorger oder Hausbetreuer oder Hausreiniger, Männer oder Frauen – es zeigen sich fast keine signifikanten Unterschiede bezüglich der Wichtigkeit der aufgelisteten Hausbetreuungsaufgaben (siehe Abbildung 3.5-1) und Ausnahmen von diesem Phänomen sind rar: Etwas überraschend ist der Unterschied in der Bewertung der Aufgabe, für die „Einhaltung der Hausordnung“ zu sorgen: Nur 62,7 % der Hausbesorgerinnen und Hausbesorger halten dies für eine sehr wichtige Aufgabe, unter den

Hausbetreuern und -betreuerinnen liegt der Anteil mit 85,9 % auffallend höher.

Abbildung 3.5-1



Die Differenzierung der Befragungsergebnisse nach dem Geschlecht der Berufstätigen liefert keinen Beleg für die Hypothese, dass das idealtypische Berufsbild von weiblichen Hausbetreuern markant anders gezeichnet würde als von den männlichen Kollegen. Im Gegenteil: Auch bei den üblicherweise dem einen bzw. dem anderen Ge-

schlecht vorrangig zugeordneten Arbeiten ist die Übereinstimmung groß. „Sauberkeit im Haus“, „Instandhaltung, Funktionsfähigkeit der Hauseinrichtung“, „Schneeräumung“ – diese Hausbetreuungsaufgaben sind männlichen und weiblichen Betreuern durchwegs gleichermaßen wichtig.

Mitbestimmung
für Männer wichtiger

Freilich findet man auch hier eine Ausnahme: Die weiblichen Berufstätigen halten die eigene Mitbestimmung darüber, was unter Hausbetreuung zu machen sei, für deutlich weniger wichtig (57 %) als ihre männlichen Berufskollegen (73 %).³⁰ Bei allen anderen Aufgaben variieren die geschlechtsspezifischen Unterschiede nur zwischen 2 und maximal 8 Prozentpunkten.

Tabelle 3.5-1

Persönliche Eigenschaften, Qualifikationen der Hausbetreuungsperson –
Bewertungen je Berufsgruppe

Frage 7: Welche Eigenschaften/Qualifikationen sollte ein guter Hausbetreuer, eine gute Hausbetreuerin haben?

Eigenschaften	... ist SEHR wichtig für		... ist EHER wichtig für	
	Hausbetreuer /innen,		Hausbetreuer /innen,	
	Hausbesorger /innen	Reinigungs- personen	Hausbesorger /innen	Reinigungs- personen
Gewissenhaftigkeit	94,1	95,1	5,9	4,9
Verschwiegenheit	94,1	82,9	5,9	9,8
Toleranz	72,5	82,5	27,5	17,5
Durchsetzungsfähigkeit	70,0	75,6	28,0	24,4
gute Ausdrucksfähigkeit	58,8	94,9	41,2	2,6
handwerkliche Fähigkeiten	52,0	65,9	44,0	34,1
körperlich kräftig sein	38,8	35,0	40,8	35,0

„menschliche“ Qualitäten
auch relativ einheitlich,
aber:
Ausdrucksfähigkeit für
Hausbetreuer wichtiger als
für Hausbesorger

Nicht ganz so groß ist die Übereinstimmung zwischen den Berufsgruppen, wenn es um die persönlichen Eigenschaften und Qualifikationen geht, die ein „guter“ bzw. eine „gute“ Hausbetreuer bzw. Hausbetreuerin haben sollte. Zwar rangieren „Gewissenhaftigkeit“ und „Verschwiegenheit“ - gemeint ist, dass Kenntnisse über Bewohnerinnen und Bewohner nicht weitergegeben werden sollten – an erster Stelle der „Berufstugenden“ (siehe Tab. 3.5-1), doch wird „gute Ausdrucksfähigkeit“ von den Hausbesorgern und -besorgerinnen für nicht so sehr wichtig erachtet (58,8 %) als von den Hausbetreuern und -betreuerinnen (94,9 %). Auch bei den „handwerklichen Fähigkeiten“ und der „Toleranz“ liegen die Bewertungen bei den Hausbetreuern und -betreuerinnen um zehn oder mehr Prozentpunkte höher.

³⁰ siehe dazu ausführlicher Kapitel 3.8 „Mitbestimmung“

Der bzw. die gute Hausbetreuerin hat für Männer und Frauen, die in diesem Berufsfeld arbeiten, zwar größtenteils von den beiden Geschlechtern gleichermaßen bewertete Eigenschaften – es zeigen sich aber auch ein paar auffallende Unterschiede (siehe Tab. 3.5-2). Während bei den Männern die Sprachkompetenz noch vor der Toleranz an der dritten Stelle rangiert, sind für die Frauen Toleranz und Durchsetzungsfähigkeit wichtigere Eigenschaften als die Ausdrucksfähigkeit. Körperlich kräftig zu sein, wird hingegen einhellig – von Männern und Frauen – als nicht so sehr wichtig erachtet.

Tabelle 3.5-2

Persönliche Eigenschaften, Qualifikationen der Hausbetreuungsperson –
Bewertungen nach Geschlecht

Frage 7: Welche Eigenschaften/Qualifikationen sollte ein guter Hausbetreuer, eine gute Hausbetreuerin haben?

Eigenschaften	... ist SEHR wichtig für		... ist EHER wichtig für	
	Männer	Frauen	Männer	Frauen
Gewissenhaftigkeit	93,8	97,7	6,2	2,3
Verschwiegenheit	87,5	90,7	8,3	7,0
gute Ausdrucksfähigkeit	78,7	71,4	19,1	28,6
Toleranz	72,3	83,7	27,7	16,3
handwerkliche Fähigkeiten	68,8	47,6	31,3	47,6
Durchsetzungsfähigkeit	66,7	81,0	31,3	19,0
körperlich kräftig sein	38,3	36,6	38,3	39,0

3.5.2 Berufsbild „neu“ – die Sicht der Wohnbevölkerung

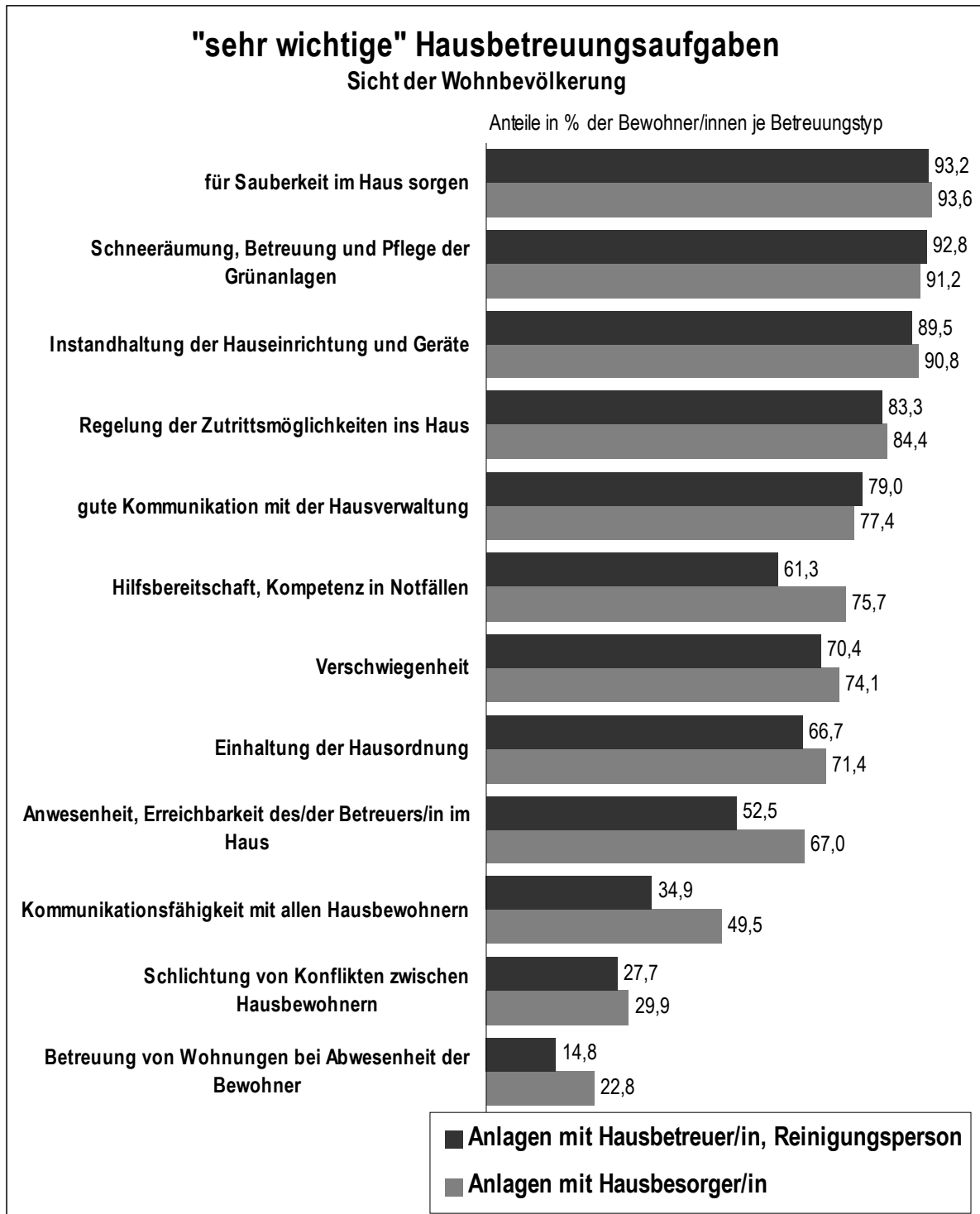
Stellt man die Prioritätenreihen einander gegenüber (Abbildungen 3.5-1 und 3.5-2), drängt sich der Schluss auf, dass die in der Hausbetreuung arbeitenden Menschen und die Wohnbevölkerung im großen und ganzen vom Beruf „Hausbetreuer/in“ die gleichen Vorstellungen haben. Beiden – den Dienstleistern und den Konsumenten – sind die wesentlichen Kernfunktionen gleichermaßen wichtig. Die Aufmerksamkeit richtet sich daher auf die wenigen Unterschiede zwischen den beiden Befragten-Gruppen und auf jene Funktionen bzw. Hausbetreuungsaufgaben, die von Bewohnerinnen und Bewohnern in Hausbesorgungsanlagen auffallend anders bewertet wurden als von jenen in Hausbetreuungsanlagen.

Visionen sehr ähnlich
Anwesenheit in Wohnanlage
weniger wichtig als erwartet

Ein zentraler Punkt der Auseinandersetzungen der letzten Jahre war und ist die Erreichbarkeit bzw. Anwesenheit der Hausbetreuungsperson in der Wohnanlage oder dem Wohnhaus. Um so überraschender fallen die Befragungsergebnisse zu diesem Punkt aus: Sowohl Beteiligte (Hausbetreuungspersonen) als auch „Betroffene“ (Wohn-

bevölkerung) sehen die Anwesenheit bzw. die Erreichbarkeit – im Vergleich zu den anderen Funktionen – erst relativ weit hinten in der Liste der Wichtigkeiten.

Abbildung 3.5-2



Nur rund die Hälfte des Hausbetreuungspersonals, aber auch nur die Hälfte der Bewohnerinnen und Bewohner von Hausbetreuungsanlagen halten diesen Aspekt des Berufsbildes für „sehr wichtig“; unter den Bewohnerinnen und Bewohnern von Hausbesorgungsanlagen sind es

gerade zwei Drittel. Das besagt freilich nicht, dass dieser Aspekt unwichtig wäre, relativiert jedoch seine Wichtigkeit, die ihm in der bisherigen Debatte zugekommen ist.

Informationsvermittlung
zwischen Bewohnerschaft
und Hausverwaltung
sehr wichtig

keine Tratscherei

Eigenverantwortung
der Bewohner

Die Kommunikationsfähigkeit mit allen Hausbewohnern und -bewohnerinnen ist den professionellen Hausbetreuern und -besorgern ein viel wichtigeres Anliegen als den Bewohnerinnen und Bewohnern selbst. Für letztere fällt dieser Aspekt des Berufsbildes schon in den Bereich der weniger wichtigen Dinge (34,9 % bzw. 49,5 %). Die gute Kommunikation des Betreuungspersonals mit der Hausverwaltung ist hingegen eine wichtige Angelegenheit: Knapp unter 80 % der Bewohnerschaft erachten diese Funktion als sehr wichtig. Zugleich wird aber erwartet, dass Kenntnisse des oder der Betreuerin über einzelne Bewohnerhaushalte nicht weitergegeben werden (Verschwiegenheit des Betreuers, der Betreuerin).

Dass zur neuen Rolle auch gehört, die Eigenverantwortung der Hausbewohnerinnen und Hausbewohner für den Zustand, die Pflege des Hauses zu fördern, findet unter den Bewohnerinnen und Bewohnern nicht die größte Begeisterung: Deutlich weniger als die Hälfte halten eine solche Aufgabe für „sehr wichtig“.

3.6 Verbesserung der Dienstleistungen

In diesem Kapitel werden zuerst die von den Bewohnerinnen und Bewohnern vorgenommenen Bewertungen der einzelnen Tätigkeiten dargestellt. Die Aussagen über die Zufriedenheit mit den Leistungen der Hausbetreuungen werden einerseits nach dem Betreuungstyp differenziert und andererseits auch nach soziologischen Merkmalen der Befragten, falls diese brauchbare Erklärungen für allfällige Fragwürdigkeiten liefern können. In einem zweiten Schritt werden die im Erhebungsbogen angeführten Verbesserungsvorschläge ausgewertet, die im Zuge der Befragung von den Bewohnerinnen und Bewohnern zu bewerten waren. Diese Vorschläge betrafen sowohl die Dienstleistung selbst als auch die Rahmenbedingungen, unter denen diese in der Wohnanlage zu erbringen wären. Wie in der Befragung selbst sind die Dienstleistungen in drei große Bereiche gegliedert, die in drei Unterkapiteln behandelt werden.

3.6.1 Reinigungsarbeiten – Qualität und Verbesserung

Der erste Überblick über die Befragungsergebnisse zeigt eine relativ große Zufriedenheit mit den meisten Reinigungsarbeiten.

Tabelle 3.6-1

Zufriedenheit mit Reinigungsarbeiten – Werte in % der Bewohnerschaft

Zufriedenheit mit Reinigung der ...	zufrieden	unzufrieden	trifft nicht zu
Stiegen, Hausgänge, Aufzug	89,9	10,1	0,0
Stiegenhausfenster, Haustüren	89,9	9,8	0,3
Müll-, Kinderwagen-, Fahrradraum	84,5	14,5	1,0
Hoffflächen	88,4	11,3	0,3
Gehsteig (Winterdienst)	80,7	19,3	0,0

Wie lange die befragte Person schon in der Wohnanlage wohnt oder wie viel Zeit sie generell im Alltag hier verbringt, spielt für die Zufriedenheitsmaße keine wesentliche Rolle. Auch geschlechtsspezifische Unterschiede sind nicht relevant. Signifikante Abweichungen von den Gesamtbewertungen zeigen sich jedoch bei einigen Reinigungsbereichen, wenn man die Wohnanlagen nach der Art der Hausbetreuung gegenüberstellt (Tab. 3.6-2).

Tabelle 3.6-2

Zufriedenheit mit Reinigungsarbeiten in Anlagen nach Betreuungstyp – Werte in % der Bewohnerschaft

Zufriedenheit mit Reinigung der ...	in Anlagen mit ...			
	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	zufrieden	unzufrieden	zufrieden	unzufrieden
Stiegen, Hausgänge, Aufzug	94,3	5,7	78,4	21,6
Stiegenhausfenster, Haustüren	94,7	4,9	76,5	23,5
Müll-, Kinderwagen-, Fahrradraum	89,3	9,8	71,3	27,5
Hoffflächen	93,9	6,1	73,2	25,6
Gehsteig (Winterdienst)	91,3	8,7	51,2	48,8

generell hohe Zufriedenheit,
aber Unterschiede je nach
Betreuungsform

Winterdienst:
Quelle der Unzufriedenheit

Während in Wohnanlagen, die von Hausbesorgern und -besorgerinnen nach dem Hausbesorgergesetz betreut werden, die Zufriedenheit mit den Reinigungsdiensten durchwegs positive Werte von 90 und mehr Prozent der Bewohnerschaft erzielt, liegen die Vergleichswerte in Anlagen mit neuen Hausbetreuern und -betreuerinnen oder Reinigungsfirmen meistens zwischen 71 % und 78 %. Mit dem Winterdienst – Schneeräumung des Gehsteigs und Streudienst – ist in diesen Anlagen sogar jede zweite befragte Person (48,8 %) unzufrieden. In Hausbesorgeranlagen sind hingegen nur 8,7 % mit dem Winterdienst unzufrieden. Auf Schwierigkeiten mit dem Winterdienst haben auch die Hausverwaltungen selbst hingewiesen. Trotz der von ihnen geäußerten Befürchtung, dass der Winterdienst bei plötzlichem, starkem Schneefall nicht

funktioniert, weil die Firmen selbst auch nicht ausreichend Personalreserven dafür bereit halten, vergeben die Hausverwaltungen diese Betreuungsverpflichtung lieber nach außen. Für die Bewohnerschaft ist unzweifelhaft die Übertragung dieser Aufgabe an einen Hausbesorger oder im Haus wohnenden Hausbetreuer die optimale Lösung. Das schlägt sich auch in den Zufriedenheits- bzw. Unzufriedenheitswerten nieder.

Sinken der Zufriedenheit auch in Hausbesorgeranlagen, wenn Reinigungsfirma Arbeit übernimmt

Auch in jenen Hausbesorgeranlagen, in denen der Reinigungsdienst nicht von den Hausbesorgern oder -besorgerinnen selbst, sondern beispielsweise von einer externen Reinigungsfirma durchgeführt wird, zeigen die Bewertungsergebnisse, dass die Zufriedenheit von über 95 % sofort auf rund 50 % der befragten Bewohnerschaft absinkt. Dies gilt für alle 5 Reinigungsbereiche, die in der Tabelle 3.6-2 angeführt sind. Das bedeutet, dass dort, wo die Hausbesorger und -besorgerinnen den Dienst selbst verrichten, die in der Spalte der Hausbesorgeranlagen ausgewiesenen Zufriedenheitswerte noch höher sind.

in Hausbetreuungsanlagen Zufriedenheit generell geringer

Der Blick auf die Wohnanlagen des Typs „Hausbetreuung neu“ zeigt generell niedrigere Zufriedenheitswerte; lediglich dort, wo der oder die Hausbetreuerin in der Anlage wohnt, ist die Zufriedenheit signifikant höher. Diese Konstellation ist jedoch bei diesem Betreuungstyp nur sehr selten.

Wunsch nach Verbesserungen in Hausbesorgeranlagen weniger häufig

Die Zufriedenheitswerte spiegeln sich wider in der Zustimmung zu den verschiedenen Verbesserungsvorschlägen: Sie sind dort häufiger zu finden, wo auch die Unzufriedenheit größer ist. Die Werte in Tabelle 3.6-3 belegen sehr anschaulich, dass in den Wohnanlagen, die von Hausbesorgern oder -besorgerinnen betreut werden, Verbesserungen – im großen und ganzen – von etwa 10 bis 15 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner befürwortet werden. Der positive „Ausreißer“ (28,5 %) betrifft den Vorschlag, biologisch abbaubare Reinigungsmittel zu verwenden. In den Anlagen der neueren Hausbetreuungsform sticht dieser Vorschlag nicht unter den anderen Verbesserungsideen heraus, sondern liegt eher im Mittelfeld der Zustimmungen: Im Durchschnitt befinden sich rund 38 % der Bewohnerinnen und Bewohner dieses Betreuungstyps, dass alle aufgelisteten Verbesserungen des Reinigungsdienstes gut wären (Tab. 3.6-3/Spalte 3).

Trotz der hohen Zufriedenheitswerte in Hausbesorgeranlagen halten die Bewohnerinnen und Bewohner den Rei-

nigungsdienst in manchen Punkten für verbesserungswürdig, jedoch bei weitem nicht so vehement wie in den anderen Wohnanlagen: Neben dem Wechsel zu biologisch verträglichen Reinigungsmitteln befürworten etliche Leute (13 % bis 15 %) vor allem ein sorgfältigeres, häufigeres und den wandelnden Witterungsverhältnissen besser angepasstes Arbeiten. Diese drei Vorschläge rangieren auch bei den Bewohnern und Bewohnerinnen von Hausbetreuungsanlagen neueren Typs im oberen Bereich der Prioritätenliste (Tab. 3.6-3). Über 40 % der Bewohnerschaft von Hausbetreuungsanlagen gaben an, dass der Reinigungsdienst im Haus verbessert werden könnte, wenn man seine Erreichbarkeit erhöhen würde. Ebenso viele hätten gerne, dass mehr Teile des Hauses gereinigt werden sollten, als dies (offenbar) der Fall ist.

Tabelle 3.6-3

Verbesserungsvorschläge für den Reinigungsdienst – Werte in % der Bewohnerschaft je Anlagentyp

Verbesserung des Reinigungsdienstes	in Anlagen mit ...			
	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	JA, wäre gut	NEIN, unnötig	JA, wäre gut	NEIN, unnötig
sorgfältiger arbeiten	15,3	81,3	41,8	50,6
häufiger arbeiten	12,9	83,7	37,5	55,6
Anpassung an Witterungserfordernisse	14,1	82,0	54,8	38,4
mehr Teile des Hauses reinigen	10,8	86,2	39,2	44,6
besseres Reinigungsgerät	9,9	77,7	18,7	49,3
biolog. Reinigungsmittel verwenden	28,5	56,0	40,3	31,2
Personal besser einschulen	8,6	81,7	27,8	43,0
Erreichbarkeit des Personals erhöhen	11,6	81,3	41,6	35,1

Wie schon weiter vorne im Bericht erwähnt, ist die Bereitschaft, für solche Verbesserungen mehr Geld auszugeben, nur sehr gering (siehe Kapitel 3.2).

Vorschläge der Professionisten
 biologisch abbaubare Reinigungsmittel
 Personalschulung
 Erreichbarkeit

Änderungen des Reinigungsdienstes werden nicht nur von den Bewohnerinnen und Bewohnern verlangt; auch diejenigen, die diese Arbeiten ausführen, machten Vorschläge, um den Dienst zu verbessern. Verglichen mit den Bewertungsunterschieden zwischen den Betreuungstypen fallen die Unterschiede zwischen den die Häuser betreuenden Personen nicht so kräftig aus (siehe Tab. 3.6-4). Der am häufigsten genannte Verbesserungsvorschlag betrifft die Verwendung biologisch abbaubarer Reinigungsmittel (über 71 %); Personalschulung und Erhöhung der Erreichbarkeit wird von Hausbetreuern und -betreuerinnen (71,8 5 bzw. 68,4 %) als etwas wichtigere Verbesserung gehalten als bei den Hausbesorgerkollegen und -kolleginnen. Letztere stimmen aber etwas häufiger

für eine Erhöhung des Kostenbeitrages für den Reinigungsdienst (39,1 % gegenüber 31,6 %).

Tabelle 3.6-4

Verbesserung des Reinigungsdienstes – Sicht des Personals; Werte in % der Befragtengruppe
(Differenz auf 100 % sind „weiß nicht“-Antworten)

Frage: Welche Bedingungen sollten erfüllt werden, um den Reinigungsdienst in den Häusern zu verbessern?

Verbesserung des Reinigungsdienstes	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	JA	nein	JA	nein
besseres Reinigungsgerät	55,3	18,4	58,0	23,9
biolog. Reinigungsmittel verwenden	71,4	12,2	71,8	12,8
Personal besser einschulen	58,3	22,9	71,8	15,4
Erreichbarkeit des Personals erhöhen	58,7	23,9	68,4	7,9
Erhöhung des Kostenbeitrages	39,1	30,4	31,6	23,7

3.6.2 **Wartung, Instandhaltung, Pflege – Qualität und Verbesserung**

Neben der Pflege von Grünanlagen, falls solche vorhanden sind, sind in diesem Dienstleistungspaket regelmäßige Kontrollen (z.B. der Zentralheizungsanlage) und Wartungsdienste sowie kleinere Reparaturen zusammengefasst. Die Gegenüberstellung der Befragungsergebnisse aus den beiden Betreuungstypen liefert ein ähnliches Bild wie bei den Reinigungsdiensten (Tab. 3.6-5): In Wohnhausanlagen, die noch einen oder eine Hausbesorgerin haben, sind die Bewohnerinnen und Bewohner mit den hier zusammengefassten Diensten zufriedener als in den Anlagen des neueren Typs.

Zufriedenheit in alten Anlagen höher

Tabelle 3.6-5

Zufriedenheit mit Wartungsdiensten – Werte in % der Bewohnerschaft je Anlagentyp

Zufriedenheit mit Qualität der ...	in Anlagen mit ...			
	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	zufrieden	unzufrieden	zufrieden	unzufrieden
regelmäßigen Kontrollen (Heizung etc)	79,9	7,5	63,5	13,5
Wartung, Instandhaltung	95,9	3,6	76,5	21,0
kleineren Reparaturen	85,1	10,1	58,8	30,0
Grünanlagenpflege	89,2	9,9	64,6	26,6

Geschlecht, Wohndauer, Alltagsaufenthalt in der Wohnanlage sind keine maßgeblichen Kriterien für Zufriedenheit

Auch für diese Zufriedenheitswerte stellt sich der Betreuungstyp als signifikantes Kriterium für Unterschiede heraus. Weder das Geschlecht der Befragten, noch die Wohndauer oder die alltägliche Zeit, die jemand in der Wohnanlage verbringt, sind für signifikante Unterschiede verantwortlich. Wie die Ergebnisse in der Tabelle 3.6-6 zeigen, scheint es einen leichten Zusammenhang zwischen dem Alter der Befragten und der Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsbereichen aus dem Wartungskomplex zu geben:

Tabelle 3.6-6

Unzufriedenheit mit Wartungsdiensten – Werte in % der Bewohnerschaft je Altersgruppe

Altersgruppe	unzufrieden mit ...		
	regelmäßigen Kontrollen	Wartung, Instandhaltung	kleineren Reparaturen
19 bis 35 Jahre	10,0	11,1	9,4
36 bis 50 Jahre	10,3	10,3	19,7
51 bis 65 Jahre	10,7	8,3	17,1
66 bis 80 Jahre	5,7	5,5	14,5
über 80 Jahre	5,6	5,0	5,9
alle Altersgruppen gesamt:	9,2	8,3	15,7

Lebensalter
beeinflusst ein wenig

Die Wahrscheinlichkeit, dass jemand mit einem Kontrolldienst, einer Wartungsarbeit oder mit der Erledigung kleinerer Reparaturen im Haus unzufrieden ist, wird bei den über 65jährigen geringer. Unter den ältesten Bewohnerinnen und Bewohnern finden sich nur mehr 5 bis 6 % unzufriedene. Generell findet man die meisten Unzufriedenen bei der Bewertung kleinerer Reparaturarbeiten. Dies geht vor allem auf das Konto offenbar schlechter diesbezüglicher Praxis in Hausbetreuungsanlagen (30 % Unzufriedene).

Tabelle 3.6-7

Verbesserungsvorschläge für den Wartungs- und Reparaturdienst –

Werte in % der Bewohnerschaft je Anlagentyp (Differenz auf 100 % sind „weiß nicht“-Antworten)

Änderungen im Bereich der Wartungs- und Reparaturdienste	in Anlagen mit ...			
	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	JA, wäre gut	NEIN, unnötig	JA, wäre gut	NEIN, unnötig
mehr Sorgfalt	18,8	75,4	50,6	34,2
häufigere Durchführung	20,5	73,0	54,1	35,1
Gebrechen schneller beheben (lassen)	29,6	66,5	54,7	32,0
kl. Reparaturen selbst erledigen	30,6	63,3	39,7	35,6
sorgsamer Umgang mit Hauseinrichtung	23,4	71,1	50,0	34,2

Verbesserungsbedarf
in Hausbetreuungsanlagen
höher

Verbesserungsvorschläge im Bereich der Wartungs- und Reparaturdienste werden von Bewohnern und Bewohnerinnen in Hausbetreuungsanlagen deutlich häufiger befürwortet als in Hausbesorgungsanlagen (Tab. 3.6-7). Bemerkenswerter ist jedoch, dass in Hausbesorgeranlagen die Bewohnerschaft Verbesserungen dieser Dienste im Durchschnitt fast doppelt so oft verlangt als sie dies bei den Reinigungsdiensten tut. Vorrangiges Anliegen ist die Behebung von Gebrechen, die entweder schneller veranlasst oder vom Hausbesorger selbst durchgeführt werden sollte. Der Vorschlag, dass – wer auch immer für die Hausbetreuung verantwortlich ist – auch darauf achten sollte, dass mit der Hauseinrichtung sorgsamer umgegangen werde, findet insgesamt beachtlich hohe Zustimmung.

mung: Insgesamt halten das 31 % aller Bewohner und Bewohnerinnen für eine sinnvolle Aufgabe.

Grünanlagenpflege Die Bewertung der Grünanlagenpflege zeigt das gleiche strukturelle Resultat: In Anlagen mit Hausbesorgern oder -besorgerinnen sind die Bewohnerinnen und Bewohner in größerem Ausmaß zufrieden (89,2 %) als in den Anlagen des anderen Typs (64,6 %). Auch hier dürfte das Wohnen der Betreuungsperson in der Anlage den Unterschied ausmachen. Drei Viertel der Bewohnerinnen und Bewohner halten daher hier eine bessere Pflege der Grünanlagen auch für gar nicht erforderlich; in den Hausbetreuungsanlagen sind es hingegen nur 45 %.

Tabelle 3.6-8

Verbesserungsvorschläge für Kontroll- und Instandhaltungsdienste – Werte in % der Bewohnerschaft je Anlagentyp (Differenz auf 100 % sind „weiß nicht“-Antworten)

Verbesserungen im Bereich der	in Anlagen mit ...			
	Hausbesorger/in		Hausbetreuer/in	
	JA	Nein	JA	Nein
Kontroll- und Instandhaltungsdienste				
Schulung des Betreuungspersonals	20,8	67,2	43,2	35,1
Erreichbarkeit des Personals verbessern	29,1	60,2	55,3	34,2
Anwesenheit des Personals im Haus	24,0	68,8	60,0	25,3
Nutzung der Kenntnisse der Hausbewohner	22,6	64,2	30,6	51,4
mehr Einsatz moderner Technologie	19,6	64,1	23,9	46,3

wichtig:
bessere Erreichbarkeit,
Anwesenheit des Personals

Die Vorschläge, die zur Verbesserung der Kontroll- und Instandhaltungsdienste im Haus beitragen könnten, finden sehr unterschiedliche Zustimmung. Während in den Hausbesorgeranlagen die Vorschläge von rund zwei Drittel der Bewohnerinnen und Bewohner als nicht zielführend qualifiziert werden, variiert die Ablehnung in den Hausbetreuungsanlagen zwischen 25 % und 51 %. Dass vor allem eine bessere Erreichbarkeit und/oder Anwesenheit des Personals von den meisten Leuten als wichtige Verbesserung betrachtet wird, überrascht für diese Aufgaben nicht. Dieser Aspekt erhält auch in Hausbesorgeranlagen die höchsten Zustimmungsraten (29,1 % bzw. 24 %). Das deutet darauf hin, dass in diesem Punkt von den Leuten Verbesserungsbedarf in der Betreuung geortet wird, obwohl der Hausbesorger bzw. die Hausbesorgerin in der Anlage wohnen, also sicherlich näher den Bewohnerinnen und Bewohnern sind als dies die Hausbetreuer und -betreuerinnen sind.

Einbindung
der Hausbewohner
nicht sehr erwünscht

Die Idee, Hausbewohner in irgendeiner Form in Wartungs-, Instandhaltungs- oder Reparaturdienste einzubinden, findet nur wenig Unterstützung; in Hausbetreuungsanlagen gibt es dafür sogar die höchste Ablehnungsquote (51,4 %).

Tabelle 3.6-9

Verbesserung des Kontroll-, Wartungs- und Reparaturdienstes durch Erhöhung des Kostenbeitrages; Werte in % der Bewohnerschaft je Anlagenbetreuungstyp

Betreuungstyp	dafür	dagegen	weiß nicht
Hausbesorger/in	3,8	81,1	15,1
Hausbetreuer/in, Reinigungsfirma	7,0	70,4	22,5
Bewohner/innen gesamt	4,7	78,1	17,2

Zahlungsbereitschaft für
Verbesserungen sehr gering

Obwohl die verschiedenen Verbesserungsvorschläge in diesem Dienstleistungsbereich die Zustimmung von durchschnittlich 23 % (in Hausbesorgeranlagen) bzw. 43 % (in Hausbetreueranlagen) der Bewohnerschaft haben, findet sich kaum jemand, der bzw. die dafür mehr zu zahlen bereit ist (siehe Tab. 3.6-9). Immerhin geben insgesamt 17,2 % an, dass sie (noch) nicht wissen, ob das zur Verbesserung der Dienstleistung beitragen würde.³¹

3.7 Soziale Dienstleistungen – Bedarf und Chancen

prinzipiell geringer Bedarf,
von Hausbetreuung neu
praktisch gar nicht erwartet

Im Kapitel 3.4.4 wurde die Realität sozialer Aspekte im Bereich der Hausbetreuung sowohl aus der Bewohner sicht als auch aus der Sicht der professionellen Hausbetreuer dargestellt. Von den Bewohnerinnen und Bewohnern werden die in der Umfrage angesprochenen Dienste meistens von Nachbarn und Freunden in Anspruch genommen oder sie werden im Haus gar nicht angeboten und daher auch nicht geleistet (siehe Tab. 3.4-10). Hausbesorger und -besorgerinnen werden (fallweise) um derartige Dienste – in unterschiedlichem, insgesamt aber geringem Maße ersucht, Hausbetreuer und -betreuerinnen so gut wie gar nicht (siehe Tab. 3.4-9). Deren Nicht-Anwesenheit in der Wohnanlage dürfte wohl der Hauptgrund für diesen Unterschied zwischen den beiden Berufsgruppen sein.

Im Anschluss an die Fragen, ob und wer die sozialen Dienste in der Wohnanlage ausführt, wurden einige Aussagen über „Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung“ aufgelistet. Die Befragten wurden um ihre Zustimmung bzw. Ablehnung der Aussage ersucht.

Unsicherheit in der
Meinungsäußerung groß

Rund ein Viertel bis ein Drittel der Bewohnerinnen und Bewohner sieht sich außer Stande, zu den Aussagen über soziale Dienste ein Urteil abzugeben. Dass sie

³¹ Eine schriftliche Befragung kann bei so einem Thema, das eigentlich diskutiert gehört, nur eine erste Grundstimmung erfassen.

grundsätzlich wichtig sind, meinen zwei Drittel. Für fast 60 % tragen solche Aktivitäten zur Verständigung zwischen den Hausparteien bei; Sprachschwierigkeiten sind dabei nur ein eher geringes Hindernis. Rund die Hälfte der Befragten befürchtet, dass Hausbetreuer oder -betreuerinnen mit derartigen Aufgaben wohl überfordert wären. Der überwiegende Teil dieser Bewohnerinnen und Bewohner findet auch, dass man Sozialdienste eher geschultem Fachpersonal überlassen sollte.

Tabelle 3.7-1

Aspekte sozialer Dienste in der Hausbetreuung – Zustimmung/Ablehnung, Werte in % der Bewohnerschaft

"Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung ..."	JA, stimmt	JA, stimmt teilweise	NEIN, stimmt nicht	kann ich nicht beurteilen
<i>sind grundsätzlich wichtig</i>	43,7	24,0	7,2	25,1
<i>überfordern den/die Hausbetreuer/in</i>	25,0	24,6	18,8	31,6
<i>werden nur von allein stehenden Bewohnern/innen gebraucht</i>	20,5	29,2	19,7	30,7
<i>tragen zur Verständigung zwischen Hausparteien bei</i>	32,1	26,7	6,9	34,4
<i>scheitern an Sprachbarrieren</i>	10,8	16,2	38,8	34,2
<i>soll man geschultem Fachpersonal überlassen</i>	34,9	25,1	17,8	22,2
<i>verteuern die Wohnkosten übermäßig</i>	32,5	17,2	12,3	38,1

geschlechtsspezifische
Unterschiede fallweise

Signifikante geschlechtsspezifische Unterschiede bei den Positionen zu den Aussagen sind kaum zu finden: Frauen bewerten den Verständigungsbeitrag der Sozialdienste zwar etwas höher (62 %) als Männer (54 %), gleichzeitig meinen auch mehr Frauen (30 %) als Männer (24 %), dass die Sozialdienste an Sprachbarrieren scheitern würden. Unter den Männern gibt es mehr (36,5 %), die sich kein Urteil über den Satz zutrauen, dass Sozialdienste „nur von allein stehenden Bewohnerinnen und Bewohnern gebraucht würden“. Von den Frauen können nur 26,5 % diese Aussage beurteilen. Bei allen anderen zur Bewertung gegebenen Sätzen liegen die Anteilsunterschiede unter dem Signifikanzniveau.

Lebensalter beeinflusst
Bedarf geringer als erwartet

Die Hypothese, dass die Beurteilung der Sozialdienste stark vom Alter der befragten Personen abhängig wäre, wird von den vorliegenden Erhebungsergebnissen nicht durchgängig bekräftigt. Der Hauptunterschied findet sich beim Anteil jener Befragten, die die jeweilige Aussage über die sozialen Dienste gar „nicht beurteilen können“: Bei den über 65jährigen liegt dieser Anteil zumeist um die Hälfte bis zwei Drittel über dem entsprechenden Wert der Jüngeren (siehe Tab. 3.7-2). Am häufigsten fehlt die Bewertung der Aussage „Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung verteuern die Wohnkosten übermäßig“. Rund ein Drittel der unter 65jährigen, aber mehr als die

Hälfte der über 65jährigen können diesem Satz weder zustimmen noch können sie ihn ablehnen.

Tabelle 3.7-2

Aspekte sozialer Dienste in der Hausbetreuung – fehlende Beurteilung,
Werte in % je Altersgruppe der Bewohnerschaft

"Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung ..."	Altersgruppe	
	bis 65	über 65
<i>sind grundsätzlich wichtig</i>	21,3	36,8
<i>überfordern den/die Hausbetreuer/in</i>	26,7	47,0
<i>werden nur von allein stehenden Bewohnern/innen gebraucht</i>	28,0	39,1
<i>tragen zur Verständigung zwischen Hausparteien bei</i>	30,2	47,6
<i>scheitern an Sprachbarrieren</i>	30,3	46,2
<i>soll man geschultem Fachpersonal überlassen</i>	17,7	36,4
<i>verteuern die Wohnkosten übermäßig</i>	34,0	52,4

Sprachbarrieren?

Bedarf nicht nur bei
alleinstehenden Personen

Lässt man jene Befragten, die kein Urteil abgegeben haben, aus der Analyse draußen, dann ergibt sich in den beiden großen Altersgruppen die in der Tabelle 3.7-3 dargestellte Bewertungsverteilung. Am größten ist der Unterschied bezüglich der Sprachbarrieren, an denen Sozialdienste scheitern würden. Knapp weniger als die Hälfte der unter 65jährigen Bewohner und Bewohnerinnen sind dieser Auffassung; bei den älteren sind es nur halb so viele (22,9 %). Von diesen meinen zwei Drittel, dass man die Sozialdienste geschultem Fachpersonal überlassen solle – bei den unter 65jährigen sind es hingegen fast 80 %. Dass solche Dienste nur von allein stehenden Personen benötigt würden, glauben knapp 80 % der älteren, aber knapp 70 % der unter 65jährigen. Über die grundsätzliche Wichtigkeit sozialer Dienste in der Hausbetreuung gibt es – unabhängig von allen Altersstufen – eine sehr große Zustimmung.

Tabelle 3.7-3

Aspekte sozialer Dienste der Hausbetreuung – Bewertung nach Altersgruppen;
100 % sind immer jene, die die jeweilige Aussage überhaupt kommentiert haben.

"Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung ..."	Zustimmung		Ablehnung	
	bis 65	über 65	bis 65	über 65
<i>sind grundsätzlich wichtig</i>	91,0	88,4	9,0	11,6
<i>überfordern den/die Hausbetreuer/in</i>	72,2	74,3	27,8	25,7
<i>werden nur von allein stehenden Bewohnern/innen gebraucht</i>	69,4	79,5	30,6	20,5
<i>tragen zur Verständigung zwischen Hausparteien bei</i>	89,2	90,9	10,8	9,1
<i>scheitern an Sprachbarrieren</i>	45,6	22,9	54,4	77,1
<i>soll man geschultem Fachpersonal überlassen</i>	79,7	66,7	20,3	33,3
<i>verteuern die Wohnkosten übermäßig</i>	80,6	76,7	19,4	23,3

Nur rund 10 % der befragten Hausbetreuer bzw. -besorger können sich vorstellen, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen. Es handelt sich jedoch dabei nicht um soziale

Dienste, sondern beispielsweise um Grünanlagenpflege, Schneeräumung, Wohnungsübergaben und Vertretungsdienste für Kollegen.

3.8 Mitbestimmung über die Hausbetreuung

Hausverwaltungen skeptisch,

Seitens der interviewten Hausverwaltungen, aber auch der Hausbetreuungsunternehmen wurde dem Thema „Mitbestimmung der Bewohner/innen“ große Skepsis entgegengebracht: Was im Haus im Rahmen der Betreuung zu tun sei, sollte ganz klar in der Entscheidungskompetenz der Hausverwaltung bleiben, die in diesem Tätigkeitsbereich das meiste Wissen und auch die Verantwortung habe. Die Bewohnerinnen und Bewohner beispielsweise darüber mitentscheiden zu lassen, ob eine Betreuungsperson weiter beschäftigt wird oder nicht, brächte diese in ein unzumutbares Abhängigkeitsverhältnis. Der „Freunderlwirtschaft“ wäre damit Tür und Tor geöffnet. Wie auch immer ein Mitbestimmungsmodell ausschauen würde, die Hausverwaltungen befürchten, dass die Mietermitbestimmung eher zu sehr irrationalen Entscheidung in Bezug auf die Beschäftigung der Hausbetreuungspersonen führen könnte. Die Bewertung einer Bewerberin oder eines Bewerbers ist bei den Hausverwaltungen, die darin eine unbestreitbare Expertise haben, wesentlich besser aufgehoben als bei den Hausbewohnerinnen und -bewohnern, lautet die klare Position der Hausverwaltungen zu diesem Thema. Wünsche seitens der Bewohnerschaft – z.B. ob die Hausreinigung von einem Hausbetreuer oder einer Reinigungsfirma durchgeführt werden solle – würden von der Hausverwaltung dennoch angehört werden, sie sollten aber nicht für deren Entscheidung bindend sein. Auch die Interessensvertretung des Hausbetreuungspersonals (Gewerkschaft) steht der Mietermitbestimmung skeptisch gegenüber, so lange man sie nicht in diesbezügliche konzeptive Gespräche einbindet. Der Gefahr, dass Bewohner und Bewohnerinnen das in der Anlage tätige Personal beliebig beschäftigen und kündigen könne, müsse jedenfalls ein deutlicher Riegel vorgehoben werden.

vorwiegend gegen
Bewohnermitbestimmung

Bewohnervotum konträr

Die Bewohnerinnen und Bewohner sehen diese Sache gänzlich anders. Auf die Frage, von wem und wie bestimmt werden sollte, welche Aufgaben in Rahmen der Hausbetreuung zu erfüllen seien, antworten nur 6,6 %,

dass die Hausverwaltungen das exklusiv übernehmen sollte. 57,4 % sehen die Hausverwaltungen bei dieser Entscheidung gar nicht beteiligt, eine Mitbestimmung der Hausverwaltung in dieser Angelegenheit wollen aber 28,3 %.

Tabelle 3.8-1

Hausverwaltung – Beteiligung an der Entscheidung über Hausbetreuungsaufgaben aus der Sicht der Bewohnerschaft

Entscheidung Hausbetreuungsaufgaben	% Bewohner
<i>Hausverwaltung soll alleine entscheiden</i>	6,6
<i>Hausverwaltung soll mitentscheiden</i>	28,3
<i>Hausverwaltung soll nicht darüber entscheiden</i>	57,4
<i>weiß nicht</i>	7,8

starkes Bewohnerbedürfnis nach Mitbestimmung,

Zurückdrängen der Alleinentscheidung der Hausverwaltungen

Eine exklusive Entscheidungsbefugnis wollen die Bewohnerinnen und Bewohner weder der Hausverwaltung noch irgendeinem anderen Gremium alleine zubilligen. Denn die entsprechenden Anteile für die alleinige Entscheidung bei einer Bewohnerversammlung oder einer Bewohnervertretung sind noch kleiner als das Votum für die Hausverwaltung. Die Befragung zeigt also ein ganz deutliches Bedürfnis nach Mitbestimmung. Die (Eine) Bewohnervertretung erhält dabei die stärkste Zustimmung. 86 % der Befragten wollen, dass die Bewohnervertretung in die Entscheidung darüber eingebunden wird, was im Rahmen der Hausbetreuung zu tun sei (Tab. 3.8-2).

Tabelle 3.8-2

Mitbestimmung bei Hausbetreuungsaufgaben - Zustimmung/Ablehnung bei der Bewohnerschaft; Werte in % der Bewohnerschaft; Differenz auf

Entscheidungsbeteiligung bei Hausbetreuungsaufgaben	JA	Nein
Hausverwaltung	28,3	57,4
Bewohnervertretung	86,4	7,6
Bewohnerversammlung	73,1	16,5
Bewohner/innen bestimmen selbst mit	71,3	20,4

Bewohnerversammlung

Auch eine Bewohnerversammlung und die persönliche Mitbestimmung wird von fast drei Viertel der Bewohnerschaft begrüßt. Alle diesbezüglichen Abstimmungsergebnisse variieren nicht mit der Art der Hausbetreuung und auch nicht mit dem Geschlecht der Befragten. Geringe Einflüsse sind von der Wohndauer und dem Bildungsniveau der Bewohnerinnen und Bewohner erkennbar. Sie ändern jedoch nichts an der festgestellten Grundtendenz in Richtung Mitbestimmung.

<p>Mitbestimmungsforderung ist Resultat verbreiteter Unzufriedenheit über Hausverwaltungen</p> <p>verpflichtende Hausversammlungen</p> <p>Kritik an Hausverwaltungen wegen geringer Kenntnis der Wohnanlagen</p>	<p>Die „Botschaft“ richtet sich nicht an die Person des Hausbetreuers oder Hausbesorgers sondern an die Hausverwaltungen, die „mehr zuhören“ und „mehr Kostenbewusstsein entwickeln sollten“, denn letztlich zahlen die Bewohner die Hausbetreuung. Die Möglichkeit, zu diesem Thema selbst Vorschläge zu machen, wurde von rund 10 % der Bewohnerinnen und Bewohner wahrgenommen. Am häufigsten wird die Abhaltung von Hausversammlungen verlangt – mindestens 1 Mal pro Jahr. Die in solchen Versammlungen formulierten oder/und durch Befragungen eingesammelten und demokratisch legitimierten Ideen, Anregungen und Vorschläge sollten der Hausverwaltung übermittelt werden, die dann die Hausbetreuer und -betreuerinnen entsprechend beauftragt. Die Hausbesorger und -besorgerinnen sollten verstärkt die Rolle als Informationsträger und -vermittler zwischen Bewohnerschaft und Hausverwaltung übernehmen. In Hausbetreuungsanlagen wird oft die „ständige Anwesenheit eines Hausbetreuers oder -besorgers“ verlangt – und grundsätzlich eine Abstimmung und Mitbestimmung der Mieter über die Art der Betreuung vorgeschlagen. Viele dieser Forderungen basieren auf der häufig kritisierten „schlechten Kommunikation mit der Hausverwaltung“, dass diese zu wenig über das Haus Bescheid wüsste („Ignoranz der Hausverwaltung“) und sich „mehr um die Anlagen kümmern“ und auch „regelmäßig das Haus begehen sollte“. Die Einrichtung und Wahl von Mietervertretern, die auch mit Mitbestimmungskompetenzen ausgestattet sein müssen, wird ebenfalls häufig von der Bewohnerschaft vorgeschlagen.</p>
--	---

Tabelle 3.8-3

Mitentscheiden über Hausbetreuungsaufgaben – Wichtigkeit für die Betreuungspersonen nach Geschlecht; Werte in % je Geschlechtszugehörigkeit der Betreuungsperson

Geschlecht der Betreuungsperson	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig
männlich	72,9	20,8	6,3
weiblich	57,1	40,5	2,4
gesamt	65,6	30,0	4,4

Mitbestimmung der Betreuer

Die Frage der Mitbestimmung der professionellen Hausbetreuer und -betreuerinnen wurde von diesen selbst nicht in den Bereich der Spitzenprioritäten eingestuft: Mitentscheiden zu können, was unter „Hausbetreuung“ zu machen sei, ist den daran Beteiligten zu 62,0 % (Hausbesorger/innen) bzw. 70,7 % (Hausbetreuer/innen) „sehr

wichtig“. Im Wunsch nach (mehr) Mitbestimmung gibt es einen auffallenden geschlechtsspezifischen Unterschied: Für die männlichen Kollegen ist dieses Anliegen in deutlich größerem Maße „sehr wichtig“ (72,9 %) als für die Frauen (57,1 %; Tab. 3.8-3). Zugleich halten aber etwas mehr Männer als Frauen die Mitbestimmung für „eher unwichtig“ (6,3 % gegenüber 2,4 %).

jüngere und ältere
Hausbetreuer wollen mehr
Mitbestimmung

Das Durchschnittsalter der befragten Hausbetreuungspersonen beträgt 44,5 Jahre; mehr als die Hälfte (54,3 %) befinden sich in der Altersgruppe der 36 bis 50jährigen. In dieser Gruppe hält nur rund jeder/jede zweite die eigene Mitbestimmung für „sehr wichtig“. Bei den Jüngeren, aber auch bei den Älteren Berufskollegen und -kolleginnen sind es deutlich mehr. (Tab. 3.8-4)

Tabelle 3.8-4

Mitentscheiden über Hausbetreuungsaufgaben – Wichtigkeit für die Betreuungspersonen nach Alter; Werte in % je Altersgruppe der Betreuungsperson

Alter der Betreuungsperson	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	Spalten %
bis 35	83,3	16,7		19,6
36 bis 50	55,1	36,7	8,2	54,3
über 50	73,9	26,1		26,1

3.9 Arbeitswelt Hausbetreuung

3.9.1 Zufriedenheit am Arbeitsplatz

Auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem eigenen Beruf „im Allgemeinen“ (Abb. 3.9-1/Grafik 1) antworten sowohl Hausbesorger/innen als auch Hausbetreuer/innen in sehr hohem Maß mit positiven Bewertungen. Negative Antworten kommen hier praktisch gar nicht vor. Geht man jedoch etwas ins Detail, dann ergibt sich ein weniger einfarbiges Zufriedenheitsbild.

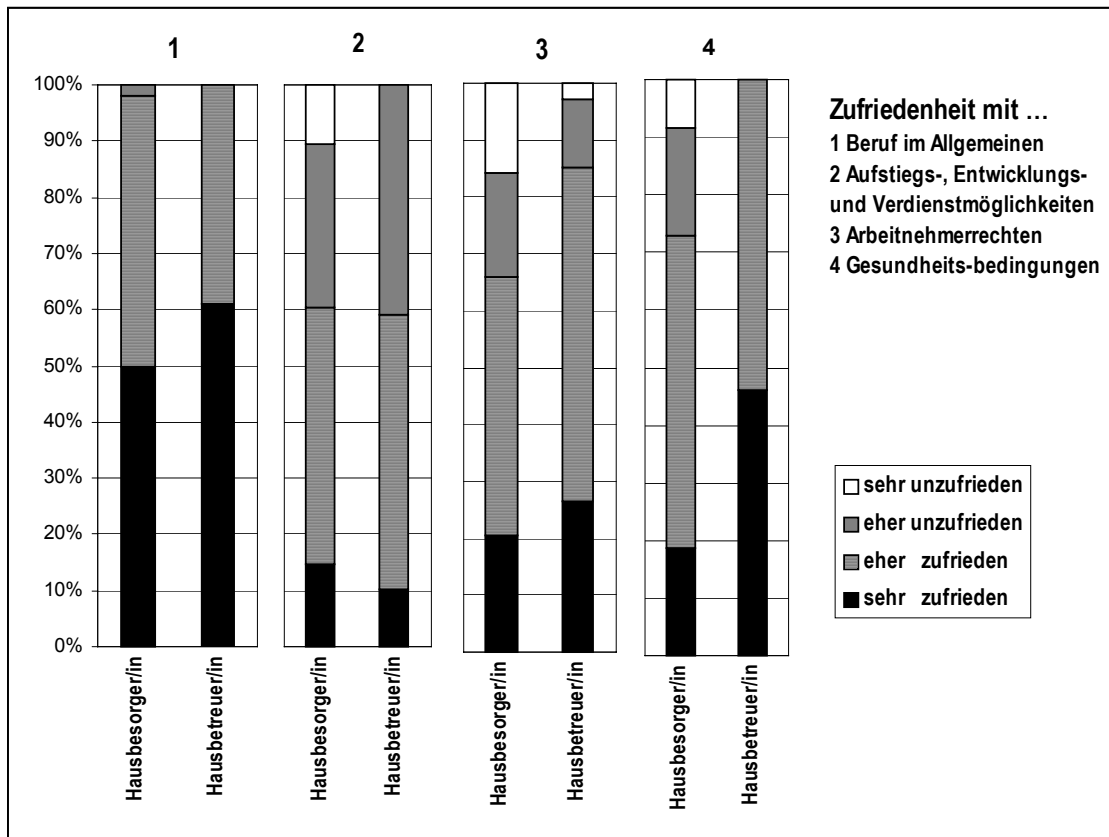
Unzufriedenheit über
berufliche
Entwicklungsmöglichkeiten

und Arbeitnehmerrechte

Die Aufstiegs- und Verdienstmöglichkeiten werden von rund 40 % der befragten Berufstätigen eher negativ bewertet. Sehr zufrieden mit diesen Entwicklungsmöglichkeiten sind nur noch 14 % der Hausbesorger bzw. -besorgerinnen und 10 % der Hausbetreuer und -betreuerinnen. Den höchsten Anteil an „sehr unzufrieden“-Bewertungen (16 %) findet man bei den Hausbesorgern und -besorgerinnen in Bezug auf die Arbeitnehmer/innen-

Rechte; zusätzliche 18 % geben dazu ein „eher unzufrieden“-Urteil ab. Hinsichtlich der Gesundheitsbedingungen zeigt sich ein auffallend differenziertes Bild: Hausbetreuer und Hausbetreuerinnen sind durchwegs zufrieden, 46 % sogar sehr zufrieden. Diese Bewertung geben nur 19 % der Hausbesorger und -besorgerinnen; über ein Viertel von ihnen ist explizit unzufrieden, 9 % sogar „sehr unzufrieden“ (Grafik 4 in Abb. 3.9-1).

Abbildung 3.9-1



Frauen unzufriedener über Gesundheitsbedingungen als Männer

ältere kritisieren schwache Arbeitnehmerrechte häufiger

Wiederholung der Berufswahl?

Sowohl die Aufstiegsmöglichkeiten als auch die Arbeitnehmerrechte werden von den Männern etwas häufiger negativ bewertet als von den Frauen; diese sind hingegen deutlich unzufriedener mit den Gesundheitsbedingungen als ihre männlichen Berufskollegen. Die Differenzierung nach dem Alter zeigt, dass die über 50jährigen weit über dem Durchschnitt mit den Gesundheitsbedingungen ihrer Arbeit unzufrieden sind; die bis zu 35jährigen sind hingegen durchwegs zufrieden mit diesem Aspekt ihrer Arbeit (Tab. 3.9-1). Auch mit ihren Rechten als Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen sind die Ältesten (37 %) signifikant häufiger unzufrieden als die Jüngeren (29 %).

Die etwas größere Unzufriedenheit unter den Hausbesorgern und Hausbesorgerinnen kommt auch in den Antworten auf die Frage zum Ausdruck, ob „Sie nochmals bei

Ihrem derzeitigen Dienstgeber zu arbeiten beginnen würden“. Während von den Hausbetreuern und Hausbetreuerinnen niemand diese Frage verneint, antworten 18 % der Hausbesorger bzw. -besorgerinnen zumindest mit „eher nein“. Fast ebenso groß ist der Anteil der Nein-Antworten unter den über 50jährigen. Bei den unter 36jährigen hingegen gibt es keinen, der heute nicht wieder in derselben Firma zu arbeiten beginnen würde. Auch ein geschlechtsspezifischer Unterschied ist bei der Auswertung dieser Frage feststellbar: 14 % der Frauen, aber nur 6 % der Männer würden „eher nicht“ wieder beim gleichen Dienstgeber zu arbeiten anfangen. Diese Bewertungsunterschiede erklären sich kaum aus unterschiedlichen Vereinbarkeiten von Arbeit und Familienleben bzw. Freizeitinteressen: 96 % aller Befragten haben damit keine Probleme, können ihren Beruf mit ihren außerberuflichen Interessen zumindest eher gut, überwiegend sogar sehr gut vereinbaren.

Tabelle 3.9-1

Zufriedenheit mit Gesundheitsbedingungen – Werte in % je Altersgruppe der Berufstätigen

Altersgruppe der Hausbesorger/betreuer	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden
bis 35	38,9	61,1		
36 bis 50	35,4	52,1	8,3	4,2
über 50	15,0	50,0	25,0	10,0

soziales setting verursacht die meisten Arbeitsplatzprobleme
schlechtes Berufsimago
ständig unter Beobachtung arbeiten nervt

Probleme oder Schwierigkeiten mit den Arbeitgebern sind offensichtlich weniger häufig und weniger gravierend als Probleme, die am Arbeitsplatz selbst entstehen: Aus den Meldungen geht ganz klar hervor, dass es nicht die Arbeit selbst ist, die den Beschäftigten die großen Schwierigkeiten bereitet, sondern das soziale Gefüge und Umfeld, in dem sie die Arbeit verrichten. Zu wenig Anerkennung, ein schlechtes Berufsimago und das Gefühl, ständig unter Beobachtung zu stehen – möglicherweise auch noch unter den Augen „schwieriger“ Bewohner – das sind die am häufigsten genannten, größeren Probleme der in der Hausbetreuung beschäftigten Menschen (Tab. 3.9-2).

Forderung an Hausverwaltungen: Aufklärung in der Bewohnerschaft über Verantwortlichkeiten

13 % der Befragten machten auch noch Gebrauch von der Möglichkeit, spezifische Probleme zusätzlich zu jenen, die in der Tabelle aufscheinen, anzugeben. Zum Teil illustrieren diese zusätzlichen Nennungen die schon erwähnten dominanten Problemkategorien; zum Teil erweitern sie den Problemkreis auch: Mangelnde Unterstützung, fehlender Rückhalt seitens der Hausverwaltung (Arbeitgeber). Falsche Erwartungen von Mietern in Bezug

auf die Dienstverpflichtung, die Arbeitszeit und das Einkommen belasten die Hausbetreuer und -betreuerinnen. Durch eine klare Information der Hausverwaltung wäre dieser Problemkomplex leicht aus der Welt zu schaffen.

Tabelle 3.9-2

Was bereitet im Beruf die größten Probleme?

Nennungen in % der befragten Hausbesorger/innen und -betreuer/innen

Probleme im Beruf	Nennungen
"schwierige" Bewohner	51,6
Gefühl, dass meine Arbeit nicht richtig gewürdigt wird	46,2
das Image des Berufs in der Öffentlichkeit	39,8
Hausparteien glauben, dass ich zu viel verdiene	32,3
immer unter Beobachtung der Bewohner stehen	29,0
kann von meinem Gehalt kaum leben	12,9
unregelmäßiger Arbeitsanfall	10,8
hohe Verantwortung	9,7
Termindruck	9,7
Arbeitsüberlastung	8,6
Betreuung mehrerer Häuser	5,4

Kommunikationsprobleme
zwischen Betreuern und
Hausverwaltung

Kommunikationsprobleme zwischen den Hausverwaltungen und den Betreuern dürften keine Ausnahmereisnerungen sein. Die Interessensvertretung - die Gewerkschaft vda -, die sowohl Hausbesorger als auch Hausbetreuer vertritt, spricht ebenfalls von eher schlechten Erfahrungen ihrer Mitglieder, um die sich die Hausverwaltungen (die Arbeitgeber) wenig kümmern. Das in der Erhebung mehrfach erwähnte Problem, „ständig beobachtet zu sein“, wird von der Interessensvertretung ebenfalls als sehr gravierend bestätigt. Die Lage wird dadurch zusätzlich erschwert, dass insbesondere nach einem Wechsel von einem Hausbesorger zu einem Hausbetreuer die Bewohner und Bewohnerinnen nicht wissen, dass für die beiden Berufe nicht die gleichen Verpflichtungen bestehen. In ihren Ansprüche machen die Bewohnerinnen und Bewohner jedoch meistens keinen Unterschied. Offenbar werden Wechsel der Betreuungsart seitens der Hausverwaltungen zu wenig zu den Bewohnern und Bewohnerinnen kommuniziert. Die mit dem Wechsel verbundenen Reduktionen in der Dienstleistung werden von den Leuten im Haus dann als persönliches Verschulden der neuen Hausbetreuung wahrgenommen.

3.9.2 Berufsausbildung

„Der ‚Pflichtenkatalog‘ aus dem alten Hausbesorgergesetz stammt aus einer Zeit, in der die Häuser ganz anders gebaut und anders ausgestattet waren als heute. So gibt es heute z.B. viel mehr Glas, früher gab es mehr Teppiche im Stiegenhausbereich.“³²

Auch wenn mit diesem Zitat primär die Reinigung angesprochen ist, so steht es doch für einen ständigen Wandel auch in den anderen Bereichen der Hausbetreuung. Ohne berufliche Ausbildung und Weiterbildung kann diese komplexe Dienstleistung kaum zufriedenstellend erbracht werden. Die Aufsplitterung und Verteilung der Tätigkeiten auf verschiedene Unternehmen und Personen³³ macht diese Situation auch nicht leichter, sondern erfordert zusätzlichen organisatorischen und kommunikativen Aufwand.

Weiterbildungsbedürfnis
bei den Berufstätigen hoch

Von der Sinnhaftigkeit oder Notwendigkeit der Weiterbildung in diesem Beruf sind die Bewohner und Bewohnerinnen nicht so überzeugt wie die Berufstätigen selbst. Im Tätigkeitsfeld „Reinigung“ sprechen sich nur 14 % der Bewohnerinnen und Bewohner für eine bessere Einschulung des Personals aus; dieses hingegen gibt zu 64 % an, dass mit einer verbesserten Einschulung der Reinigungsdienst in den Häusern besser würde. Im Tätigkeitsfeld „Wartung, Kontrollen, Reparaturen“ sind die Anteile in der Bewohnerschaft zwar etwas höher, aber noch weit entfernt von einem überzeugenden Votum für Schulung und Weiterbildung des Hausbetreuungspersonals. Nur 27 % - insgesamt - erwarten sich davon eine qualitative Verbesserung der Dienstleistungen in diesem Bereich.

Tabelle 3.9-3

Einschulung in die Hausbetreuungstätigkeit – Werte in % je Berufsgruppe

berufliche Einschulung	Haus- besorger/in	Haus- betreuer/in	Gesamt
keine Einschulung	28,6	2,4	16,7
kurzer Rundgang mit Hausverwalter	53,1	41,5	47,8
längere Einschulung	18,4	56,1	35,6

Hausbetreuer
häufiger eingeschult als
Hausbesorger

Dass die Berufsbildungsfrage für die Berufstätigen einen so viel wichtigeren Stellenwert einnimmt als für die Nutznießer der Dienstleistung, erklärt sich zu einem gewissen Teil aus den Antworten der Betreuungspersonen auf die Frage, ob sie eine Einschulung erhalten haben. Rund ein

³² Interview mit Gewerkschaft vida.

³³ siehe dazu Kapitel 3.4.

Drittel aller Hausbesorger/innen und -betreuer/innen hatten eine „längere Einschulung“; knapp weniger als die Hälfte hatte nur einen „kurzen Rundgang mit einem Vertreter der Hausverwaltung“ absolviert. Ein Sechstel hatte gar keine Einschulung bekommen.

Die Differenzierung dieses Erhebungsergebnisses nach dem Betreuungstyp fördert in diesem Punkt einen markanten Wandel zutage: Von den „neuen“ Hausbetreuern und -betreuerinnen gibt es fast niemand, der bzw. die nicht zumindest irgendeine Form der Einführung in die Arbeitsbereiche erhalten hat. 56,1 % hatten sogar eine längere Einschulung mitgemacht; bei den „alten“ Hausbesorgern und -besorgerinnen waren es nur 18,4 %; mehr als ein Viertel von ihnen hatte gar keine berufliche Einschulung. Manche Hausbesorger hatten allerdings ihren Beruf gleichsam im Familienleben erlernt, weil schon die Eltern diese Tätigkeit ausgeübt hatten. Unter den Hausbetreuern gaben etliche an, dass sie früher im einschlägigen Reinigungsgewerbe oder bei Haustechnikfirmen gelernt hätten.

Tabelle 3.9-4

Formale Berufsausbildung – Werte in % je Berufsgruppe

formale Berufsausbildung	Hausbesorger/in	Hausbetreuer/in	Gesamt
nein, nicht notwendig	30,0	28,2	29,2
ja, in Form von Kursen	42,0	53,8	47,2
ja, in Form eines Lehrberufs	28,0	17,9	23,6

persönliche Weiterbildung

Das Einschulungsdefizit holen die Hausbesorger und -besorgerinnen nach eigenen Angaben durch persönliche Weiterbildung auf: zwei Drittel von ihnen haben sich selbst für ihre Tätigkeit aus- bzw. weitergebildet; bei den Hausbetreuern und -betreuerinnen tun dies auch noch 60 %. In Bezug auf eine formale Ausbildung für Hausbetreuer und -betreuerinnen gehen die Meinungen etwas auseinander (Tab. 3.9-4). Insgesamt halten fast 30 % davon gar nichts, knapp die Hälfte befürwortet eine Berufsausbildung in Form von Kursen; nur knapp ein Viertel spricht sich für einen Lehrberuf aus. Die dominante Präferenz für Kurse als berufliche Ausbildungsmethode spiegelt sich auch in den übrigen zusätzlich genannten Weiterbildungsmöglichkeiten: Geräteeinschulungen, Erwerb von Grundkenntnissen des Elektriker- und Installateurwesens, aber auch Sprach- und Kommunikationskurse, Erlernen sozialen Verhaltens werden vorrangig genannt.

spezifische Kurse beliebter als formale Berufsausbildung

Zwei Probleme sollen in diesem Kontext der Berufsbildung nicht ungenannt bleiben:

- Zum einen ist es der Zusammenhang zwischen Qualifizierungsmaßnahmen und Entlohnung;
- zum anderen kann es ein gewerberechtliches Problem und damit implizit ein Konkurrenzverhältnis zwischen (qualifizierten) Hausbetreuern und dem konzessionierten Gewerbe geben.

Mitverantwortung
der Hausverwaltungen

Wenn auf der einen Seite auf die Kosten der Hausbetreuung – als Teil der laufenden Wohnkosten – gedrückt wird, dann geht das in den meisten Fällen vor allem mit niedrigen Lohnkosten. Beruflich qualifiziertes Personal wird sich nicht in so einem Niedriglohnsegment bewerben. Das diesbezügliche Klagen von Hausverwaltungen, dass sie kaum mehr qualifizierte Kräfte finden, ist daher vor dem Hintergrund der Kosteneinsparungen auch zu einem guten Teil ein selbst verursachtes Problem.

Qualifizierung führt zu
Konkurrenz mit
konzessioniertem Gewerbe

Mit der Aufsplitterung und Auslagerung von Tätigkeiten, die früher größtenteils im Beruf des Hausbesorgers vereint waren, nimmt die Beschäftigung bzw. Beauftragung des konzessionierten einschlägigen Gewerbes zu: Nicht nur die größeren Schadensfälle sondern vielfach auch kleinere Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen, die eine Hausbesorgerin oder ein Hausbesorger vor Ort selbst durchführte, werden nach außen vergeben und stellen einen – im Rahmen unserer Studie nicht näher erfassten – Teil der wirtschaftlichen Basis dieser Gewerbebetriebe dar. Größere Hausbetreuungsunternehmen, die ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen speziell für die „kleineren“ Reparaturdienste schulen, können diese Dienste dann billiger anbieten und unterliegen nicht den gleichen Qualitäts- und Haftungskriterien wie das konzessionierte Gewerbe. Die zukünftige Entwicklung wird zeigen, ob sich daraus ein Wirtschaftskonflikt ergeben wird.

Entwicklung noch offen

3.9.3 Regelungsbedarf

Das Hausbesorgergesetz (HBG) war eine wesentliche strukturelle Voraussetzung für die Qualität der Hausbetreuungstätigkeiten. Viele der Dienstleistungen in diesem Arbeitsfeld zeichnen sich durch einige Besonderheiten aus:

- sie fallen witterungsabhängig an,

- sie verlangen ein großes Maß an persönlicher Einsatzbereitschaft, weil sie im unvorhersehbaren Anlassfall möglichst rasch erbracht werden sollen,
- sie müssen auch im Falle der Verhinderung des vorgesehenen Dienstleisters durch eine Ersatzperson ausgeführt werden und
- es sollte sinnvollerweise auch keine allzu große räumliche und zeitliche Distanz zwischen dem Arbeitsplatz und der Wohnung der den Dienst erbringenden Personen liegen.

strukturelle Voraussetzungen
notwendig für Qualität der
Hausbetreuung:
Arbeitszeit, Arbeitsruhe und
Urlaubsregelungen

Dienstleistungen mit solchen Eigenschaften und Erfordernissen sind kaum innerhalb eines generellen, für alle Berufe geltenden Regelwerkes für Arbeitszeiten, Arbeitsruhezeiten und Urlaubszeiten ohne Ausnahmeregelungen zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu erbringen. Diesen Besonderheiten des Dienstleistungspaketes „Hausbetreuung“ hatte das Hausbesorgergesetz Rechnung getragen. Das ist nichts Außergewöhnliches; es gibt zahlreiche andere Berufe, in denen die Arbeitsleistungen auch nicht legal ohne Sonderbestimmungen durchgeführt werden können (Schichtdienste, Arzt- und Krankenbetriebsdienste, Bereitschaftsdienste, Wachdienste etc.). Mit dem Wegfall des HBG ist ein nicht unbeträchtlicher Teil der im Rahmen einer umfassenden Hausbetreuung zu leistenden Arbeiten in einen legalen Rahmen hinausgefallen, der die Erbringung der Leistung im qualitativ erforderlichen Maße nicht mehr oder nur sehr unzulänglich ermöglicht.

Sonderbestimmungen
erforderlich

Durchrechnungszeiträume –
begrenzte Lösung

Die Ausdehnung der Durchrechnungszeiträume, damit die Hausbetreuungsarbeiten – insbesondere der Winterdienst – auch dann durchgeführt werden können, wenn es notwendig ist, ist zwar eine Verbesserung gegenüber einer starren Arbeitszeitregelung, sie hat jedoch auch Grenzen. Ein hoher Arbeitsanfall im Winter kann nicht unbegrenzt durch arbeitsfreie Zeit im Sommer kompensiert werden. Wegen der strukturellen Kollision mit dem Arbeitszeit- und dem Arbeitsruhegesetz können Hausbetreuer und -betreuerinnen nur sehr begrenzt wetterabhängige Dienste verrichten. Das HBG hatte diese Besonderheit der Hausbesorgertätigkeit berücksichtigt. Der Winterdienst funktioniert daher in Anlagen dieses Betreuungstyps auch – im Gegensatz zu den anderen, wie die Erhebungen gezeigt haben.

wetterabhängige Dienste
insbesondere
Winterdienst, funktioniert
nicht
ohne gesetzliche Regelung

Regelung für
Bereitschaftszeiten

Um der Unvorhersehbarkeit von Ereignissen – wie z.B. technischen Gebrechen in der Hausinfrastruktur, Glasbruch, etc. – entsprechen zu können, muss zumindest die

	<p>Erreichbarkeit des oder der Hausbetreuerin verbindlich geregelt und gesichert werden. Der Aufsplitterung in unterschiedliche Zuständigkeiten, die darüber hinaus den wenigsten Bewohnern und Bewohnerinnen bekannt sind, müsste – etwa nach dem in der öffentlichen Verwaltung schon mancherorts praktizierten Muster des „one-stop-office“ oder des „front-office“ – eine eindeutige Regelung gegenübergestellt werden.</p>
<p>Ersatzdienstleister bei Verhinderung</p> <p>Konflikte mit allgemeinem Arbeits- und Sozialrecht</p>	<p>Die im HBG festgeschriebene Befugnis des Hausbesorgers und der Hausbesorgerin, selbst für den Fall der eigenen Verhinderung für einen qualifizierten Ersatz sorgen zu dürfen, ist heute nicht mehr möglich ohne Umgehung arbeits- und sozialrechtlicher Bestimmungen. Um sich vor Haftungsfällen zu schützen, beauftragen die Hausverwaltungen im Vertretungsfall lieber Reinigungsfirmen. Damit wird jedoch nur ein Teilbereich der Hausbetreuungstätigkeit ersetzt; die Hausverwaltung erspart sich aber selbst, mit dem Ersatzpersonal Arbeitsverträge abzuschließen. Solange Hausbetreuung auf die Hausreinigung reduziert betrachtet wird, besteht diesbezüglich freilich kein besonderer Regelungsbedarf.</p>
<p>Nähe zum Betreuungsobjekt</p> <p>Problematik der Dienstwohnung</p>	<p>Die Nähe zum Betreuungsobjekt, dem Wohnhaus, war im HBG durch die Bereitstellung einer Dienstwohnung gewährleistet. In der Geschichte der Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Beziehungen sind Sozial- und Naturalleistungen als Lohnbestandteil immer eine zweischneidige Sache gewesen. Auch die Abhängigkeit des Empfangs der Naturalie vom Bestehen des Arbeitsverhältnisses ist nicht immer für beide Seiten ein Vorteil. Auch heute, acht Jahre nach Abschaffung des HBGs, das dem Hausbesorger und seiner Familie eine Dienstwohnung zusicherte, gehen die Meinungen der Hausverwaltungen auseinander: Sehen die einen in der Verpflichtung zur Dienstwohnung eine massive Behinderung der Kündbarkeit und damit der Austauschmöglichkeit eines Hausbesorgers, so stellen andere den mit der Dienstwohnung verbundenen strukturellen Vorteile in den Vordergrund: Die Betreuungsperson ist nahe beim Betreuungsobjekt und die Dienstwohnung ist ein Anreiz für Bewerber, eine nicht besonders gut bezahlte Arbeit anzunehmen. Diese Vorteile hätten gewahrt werden können, wenn man nur die de facto Unkündbarkeit aufgehoben und nicht das gesamte Gesetz gekippt hätte, meinen manche Hausverwaltungen heute.</p>

Haftungsfrage	Der Wegfall des HBG hat auch die Frage der Haftung für den Fall einer nicht erbrachten Leistung im Rahmen der Hausbetreuung offen und sehr unbefriedigend gelassen.
Bedarf nach bundesweiter Regelung	Es sind vor allem diese soeben angesprochenen Aspekte, für die ein bundesweiter Regelungsbedarf besteht, damit die strukturellen Voraussetzungen für eine qualitätsvolle Hausbetreuung geschaffen werden. Ein solcher Bedarf nach einem bundesweiten Gesetz wird jedoch nicht von allen Beteiligten trotz differenzierter, kritischer Positionen zur Aufhebung des HBG gleichermaßen unterstützt: Die Interessensvertretung der Hausbesorger und -betreuer – die Gewerkschaft vda – ortet einen solchen Bedarf und vertritt nach wie vor die Position, dass ein neues Hausbetreuungsgesetz geschaffen werden sollte. Die gemeinnützigen Hausverwaltungen sind diesbezüglich keine treibende Kraft und verweisen dabei auf die Verteuerung, die eine solche Berufsregelung bringen würde. Dass die – fragwürdige – Kostenreduzierung mit Qualitätseinbußen bewerkstelligt wird, die eben auch ihre Ursache im Fehlen struktureller gesetzlicher Rahmenbedingungen haben, wird in dieser Argumentation eher verschwiegen. Auch die Hausbetreuungsunternehmen sehen keinen Bedarf nach bundesgesetzlichen Regelungen.
dafür: Gewerkschaft	
skeptisch bis dagegen: Hausverwaltungen	
dagegen: Hausbetreuungsfirmen	
Beschäftigungseffekte der Abschaffung des HBG	Bleibt noch die Frage zu klären, ob und wie sich die Neugestaltung der Beschäftigungsverhältnisse nach Abschaffung des HBG im Jahre 2000 entwickelt hat. Die Expertengespräche erbrachten bezüglich des beschäftigungspolitischen Effektes keine quantifizierbaren Ergebnisse. Der Übergang vom Hausbesorger- zum Hausbetreuertyp erfolgte kaum im Austauschverhältnis 1 zu 1. Meistens gab es Zwischenstufen – noch aktive Hausbesorger übernahmen Betreuungsbereiche des in Pension gehenden Hausbesorgers. Danach erfolgte erst ein Betreuungssystemwechsel, der möglicherweise zusätzliche Beschäftigung mit sich brachte. Allerdings entstanden auf diese Weise Arbeitsplätze für deutlich schlechter qualifiziertes Personal.
mehr minder qualifizierte Arbeitsplätze	
Kollektivvertragsregelung: Verweigerung trotz Fähigkeit auf der Seite der Arbeitgeber	Der im Zuge der parlamentarischen Debatte von den Befürwortern der Abschaffung des HBGs vorgebrachte Hinweis, dass die neuen Arbeitsverhältnisse in kollektivvertragliche Rahmen gebracht werden könnte, wurde bis heute nicht in vollem Umfang realisiert. Besonders die Seite der Arbeitgeber, und zwar die gemeinnützigen Hausverwaltungen, signalisieren trotz eigener Kollektivvertragsfähigkeit keine Bereitschaft, einen solchen, spezi-

ell für die Hausbetreuung geltenden KV mit der Gewerkschaft abzuschließen. Für sie müssen wegen der eigenen KV-Fähigkeit auch die Mindesttarifregelungen nicht angewandt werden. Dies gilt auch für die Gebietskörperschaften. Manche gemeinnützigen Hausverwaltungen stellen Hausbetreuungspersonal nach Kollektivverträgen anderer Berufsgruppen ein. Das erspart einigen (auch politischen) Arbeitsaufwand.

langfristig ist das Fehlen
eines Regelwerkes
schädlich für alle Beteiligten
und für die
Wohnhausanlagen
selbst auch

Weil es also kein gesetzliches und kein kollektivvertragliches Regelwerk gibt, fehlt auch ein neues Berufsbild für die Hausbetreuung. Die in diesem nur unzulänglich definierten Dienstleistungsbereich arbeitenden Berufstätigen haben daher auch die vielfältigsten Arbeitsverträge. Unterstellt man ein über alle Differenzen hinweg gültiges gemeinsames Interesse an Instandhaltungs- und Werterhaltungsmaßnahmen der Wohnhausanlagen, dann wäre es längst an der Zeit, die wichtigsten gesetzlichen Regelungen als strukturelle Voraussetzung für diese Berufstätigkeit zu schaffen.



4. Literatur- und Quellenverzeichnis

- ATTENSAM Oliver: Ganzheitliche Hausbetreuung mit Qualitätsanspruch; in: Dienstleistungen für Bewohner – Bericht der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung 2005, Österreichischer Verband der gemeinnützigen Bauvereinigungen (Hrsg.); Wien 2006.
- ATTENSAM Oliver: Stellungnahme Hausbetreuung Attensam, Wien 29. März 2007.
- BUNDESMINISTERIUM für Wirtschaft und Arbeit, website:
<http://www.bmwa.gv.at/BMWA/Schwerpunkte/Arbeitsrecht/Arbeitsrecht/HausbetrBesorger/default.htm>
- CZASNY Karl: Neue Dienstleistungen im Wohnungssektor; Wien 2006
- FINANZPROKURATUR: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.
- FRAKTION CHRISTLICHER GEWERKSCHAFTER: Presseaussendung; Wien 1. Juni 2007.
- GEMEINSCHAFT der WOHNUNGSEIGENTÜMER: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 2. Mai 2000.
- GRUBER Martin, FLEGER Erwin: Stellungnahme des Vereins „MIM Mieter informieren Mieter“ zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.
- HOLZMANN-JENKINS Andrea, SCHMID Tom, MACHOLD Ingrid: Beschäftigungsinitiativen im Bereich sozialer Dienste: Das Hausbesorgerwesen in Wien; Forschungsbericht der Sozialökonomischen Forschungsstelle; Wien 1999.
- JANSKY Herbert: Alternativmodell für die Betreuung städtischer Wohnanlagen; in: Dienstleistungen für Bewohner – Bericht der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung 2005, Österreichischer Verband der gemeinnützigen Bauvereinigungen (Hrsg.); Wien 2006.
- KÖPPL Franz (Bearbeiter): Stellungnahme der Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 28. April 2000.
- KRAMMER Heinrich: Hausbetreuung durch ein Tochterunternehmen; in: Dienstleistungen für Bewohner – Bericht der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung 2005, Österreichischer Verband der gemeinnützigen Bauvereinigungen (Hrsg.); Wien 2006.
- MAIERHOFER Friedrich: Hausbetreuung im Wohnpark Alt-Erlaa; in: Dienstleistungen für Bewohner – Bericht der 16. Wohnwirtschaftlichen Tagung 2005, Österreichischer Verband der gemeinnützigen Bauvereinigungen (Hrsg.); Wien 2006.
- MIETERVEREINIGUNG Österreichs: ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 5. Mai 2000.
- NATIONALRAT: 29. Sitzung des Nationalrates der Republik Österreich, XXI. Gesetzgebungsperiode, Stenographisches Protokoll; Wien 6. und 7. Juni 2000.
- ORF, website: http://news.orf.at/050418-85986/85987txt_story.html, Wien 18. April 2005
- ORF, website: <http://Wien.ORF.at>; Wien-heute Interview mit StR Ludwig, 1.2.2007.
- ÖSTERREICHISCHE VOLKSPARTEI – Klub der Bundeshauptstadt Wien: APA (OTS) 1. Juni 2007.
- ÖSTERREICHISCHER GEMEINDEBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.

- ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 5. Mai 2000.
- ÖSTERREICHISCHER HAUS- und GRUNDBESITZERBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 5. Mai 2000.
- ÖSTERREICHISCHER MIETER- SIEDLER- und WOHNUNGSEIGENTÜMERBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.
- ÖSTERREICHISCHER STÄDTEBUND: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.
- ÖSTERREICHISCHER VERBAND der gemeinnützigen Bauvereinigungen: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.
- ÖSTERREICHISCHER VERBAND der Immobilientreuhänder: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 3. Mai 2000.
- PAYER Peter: Hausmeister in Wien – Aufstieg und Niedergang einer Rechtsperson;
in: Wiener Geschichtsblätter, Beiheft 4/1996
- STADT WIEN – WIENER WOHNEN HAUSBETREUUNGS GmbH, website:
<http://www.hausbetreuung-wien.at>
- STANDARD, Der: Ausgabe vom 24. Juli 2007.
- VIDA, website: <http://www.eisenbahner.at>
Endlich Pläne für ein neues Hausbesorgergesetz; 4. Juni 2007
Hausbesorgergesetz neu: Erfolgreiches Pilotmodell in Salzburg; 15. Juni 2007
vida-Jugend gegen Lehrberuf HausbesorgerIn; 15. Juni 2007
- WÜRTH Helmut: Stellungnahme zum Antrag 129A (Wohnrechtsnovelle 2000); Wien 4. Mai 2000.

5 Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 3.1-1	Stichprobe der Bewohnerbefragung	23
3.1-2	Stichprobe der Bewohnerbefragung - anlagenspezifisch	24
3.1-3	Stichprobe der Bewohnerbefragung – nicht anlagenspezifisch	24
3.1-4	Gesamtstichprobe der Betreuerbefragung	25
Tabelle 3.2-1	Soziale Dienste und Wohnkosten – Verteuerung?	29
3.2-2	Gesamtmiete, Betriebs- und Hausbetreuungskosten	31
Tabelle 3.3-1	Bekanntheit der Hausbetreuer/in	31
Tabelle 3.4-1	Verteilung der Reinigungsarbeiten je Betreuungstyp - Bewohnerbefragung	35
3.4-2	Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich Reinigung - Häufigkeiten je Berufstyp	36
3.4-3	Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich Wartung, Instandhaltung, Reparaturen - Häufigkeiten je Anlagentyp (Bewohnerbefragung)	37
3.4-4	Kombination der Wartungs-, Instandhaltungs- und Reparaturdienste - Bewohnersicht	38
3.4-5	Regelmäßige Tätigkeiten im Bereich Wartung - Häufigkeiten je Berufstyp	38
3.4-6	Kombination der vier Wartungsdienstleistungen - Betreuersicht	39
3.4-7	Betreuung der Grün(Außen)anlagen – Häufigkeiten je Beruf	39
3.4-8	Betreuung der Grün(Außen)anlagen – Nennungen aus Bewohnersicht	40
3.4-9	Soziale Tätigkeiten der Hausbesorger, -betreuer - Bewohnersicht	43
3.4-10	Durchführung sozialer Tätigkeiten - Bewohnersicht	43
Tabelle 3.5-1	Persönliche Eigenschaften, Qualifikationen der Hausbetreuungsperson – Bewertungen der Berufsgruppen	49
3.5-2	Persönliche Eigenschaften, Qualifikationen der Hausbetreuungsperson – Bewertungen nach Geschlecht	50
Tabelle 3.6-1	Zufriedenheit mit Reinigungsarbeiten – Bewohnersicht	53
3.6-2	Zufriedenheit mit Reinigungsarbeiten – Bewohnersicht je Anlagentyp	53
3.6-3	Verbesserungsvorschläge für den Reinigungsdienst - Bewohnersicht je Anlagentyp	55
3.6-4	Verbesserung des Reinigungsdienstes – Betreuersicht	56
3.6-5	Zufriedenheit mit Wartungsdiensten – Bewohnersicht je Anlagentyp	56
3.6-6	Unzufriedenheit mit Wartungsdiensten – Bewohnersicht je Altersgruppe	57
3.6-7	Verbesserungsvorschläge für den Wartungs-, Reparaturdienst Bewohnersicht je Anlagentyp	57
3.6-8	Verbesserungsvorschläge für Kontroll- und Instandhaltungsdienste Bewohnersicht je Anlagentyp	58

Tabelle 3.6-9	Verbesserung der Kontroll-,Wartungs- und Reparaturdienste durch Erhöhung des Kostenbeitrages - Bewohnersicht	59
Tabelle 3.7-1	Sozialdienste: Zustimmung/Ablehnung – Bewohnersicht	60
3.7-2	Aspekte sozialer Dienste – fehlende Beurteilungen - Bewohnersicht je Altersgruppe	61
3.7-3	Aspekte sozialer Dienste - Bewohnersicht je Altersgruppe	61
Tabelle 3.8-1	Hausverwaltungsbeteiligung an Entscheidungen – Bewohnersicht	63
3.8-2	Mitbestimmung in Hausbetreuungsaufgaben - Bewohnersicht	63
3.8-3	Mitbestimmung in Hausbetreuungsaufgaben - Wichtigkeiten Betreuersicht nach Geschlecht	64
3.8-4	Mitbestimmung in Hausbetreuungsaufgaben - Wichtigkeiten Betreuersicht nach Alter	65
Tabelle 3.9-1	Zufriedenheit mit Gesundheitsbedingungen – Betreuersicht	67
3.9-2	Berufsprobleme- Betreuersicht	68
3.9-3	Einschulung in die Betreuungstätigkeit je Berufsgruppe	69
3.9-4	Formale Berufsausbildung – Erfordernis je Berufsgruppe	70
Abbildung 2-1	Anzahl der Hausbesorger gemäß HBG (1980 – 2007)	13
Abbildung 3.2-1	Verbesserungsvorschläge für den Reinigungsdienst	27
3.2-2	Verbesserungsvorschläge für Wartung, Pflege, Instandhaltung	28
Abbildung 3.4-1	Soziale Dienste und Tätigkeiten – Nennungen je Berufsgruppe	42
Abbildung 3.5-1	Sehr wichtige Hausbetreuungsaufgaben - Betreuersicht	48
3.5-2	Sehr wichtige Hausbetreuungsaufgaben – Bewohnersicht	51
Abbildung 3.9-1	Zufriedenheit der Betreuer mit Berufsverhältnissen	66

ANHANG

Statistik-Nachtrag 2007 Hausbesorger/innen Österreich, Wien

Fragebogen Hausbesorger/innen und Hausbetreuer/innen

Fragebogen Bewohnerinnen und Bewohner

Leitfäden für Interviews mit:

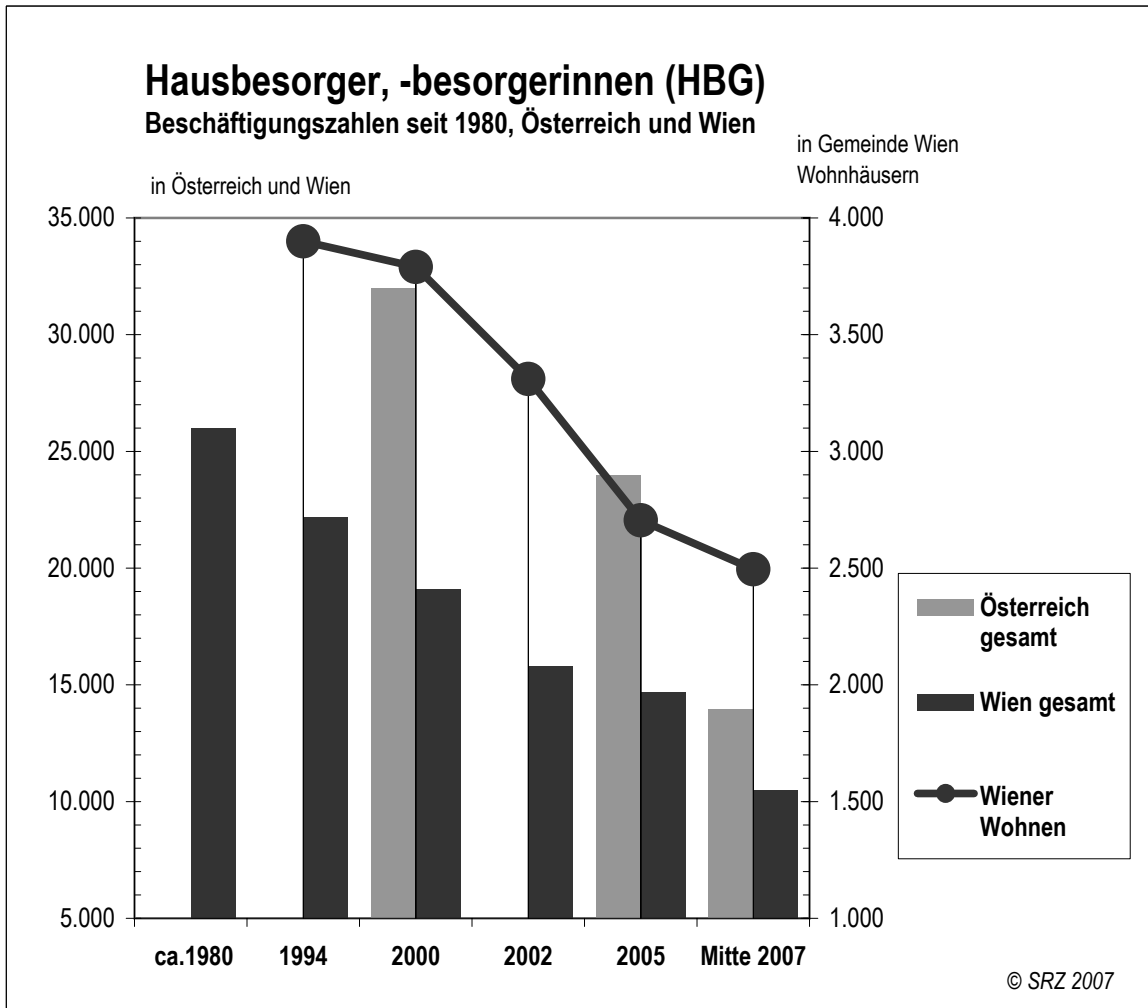
Hausverwaltungen

Hausbetreuungsunternehmen

Gewerkschaft

Hausbesorgerstellen

	ca.1980	1994	2000	2002	2005	Mitte 2007
Österreich gesamt			32.000		24.000	13.945
Wien gesamt	26.000	22.200	19.080	15.800	14.680	10.506
Wiener Wohnen		3.900	3.790	3.310	2.705	2.495



	Mitte 2006
Österreich gesamt	15.387

Hausbesorger, Hausbesorgerinnen - Altersstruktur; 31. Juli 2007

Quelle: Hauptverband der Sozialversicherungsträger; 31. Juli 2007

Altersgruppe	Österreich	Wien	WIEN		
			gesamt	Männer	Frauen
20 bis 29	27	21	0,2	0,4	0,1
30 bis 39	1.307	1.012	9,6	9,6	9,6
40 bis 49	4.619	3.192	30,4	30,7	30,3
50 bis 59	6.488	5.026	47,8	41,9	49,3
60 und älter	1.504	1.255	11,9	17,3	10,6
GESAMT	13.945	10.506	100,0	100,0	100,0

MÄNNER

Altersgruppe	Österreich	Wien	Wien %
20 bis 29	12	9	0,4
30 bis 39	268	201	9,6
40 bis 49	927	642	30,7
50 bis 59	1.153	876	41,9
60 und älter	449	361	17,3
GESAMT	2.809	2.089	100,0

FRAUEN

Altersgruppe	Österreich	Wien	Wien %
20 bis 29	15	12	0,1
30 bis 39	1.039	811	9,6
40 bis 49	3.692	2.550	30,3
50 bis 59	5.335	4.150	49,3
60 und älter	1.055	894	10,6
GESAMT	11.136	8.417	100,0

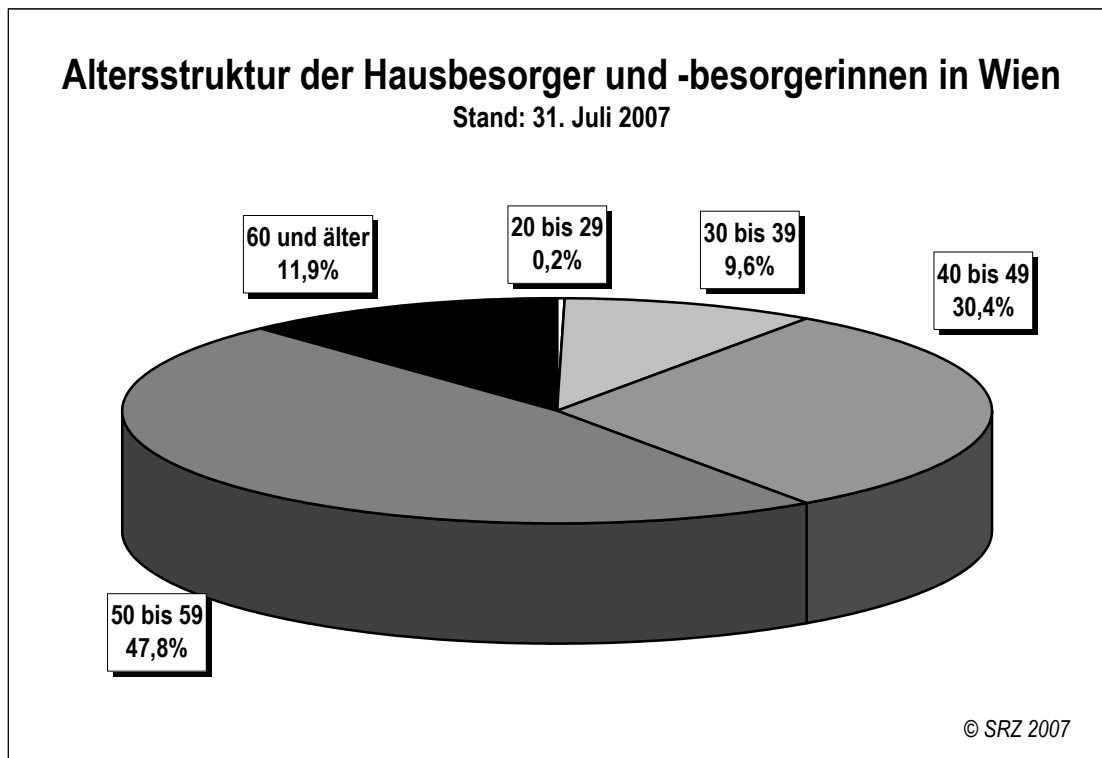
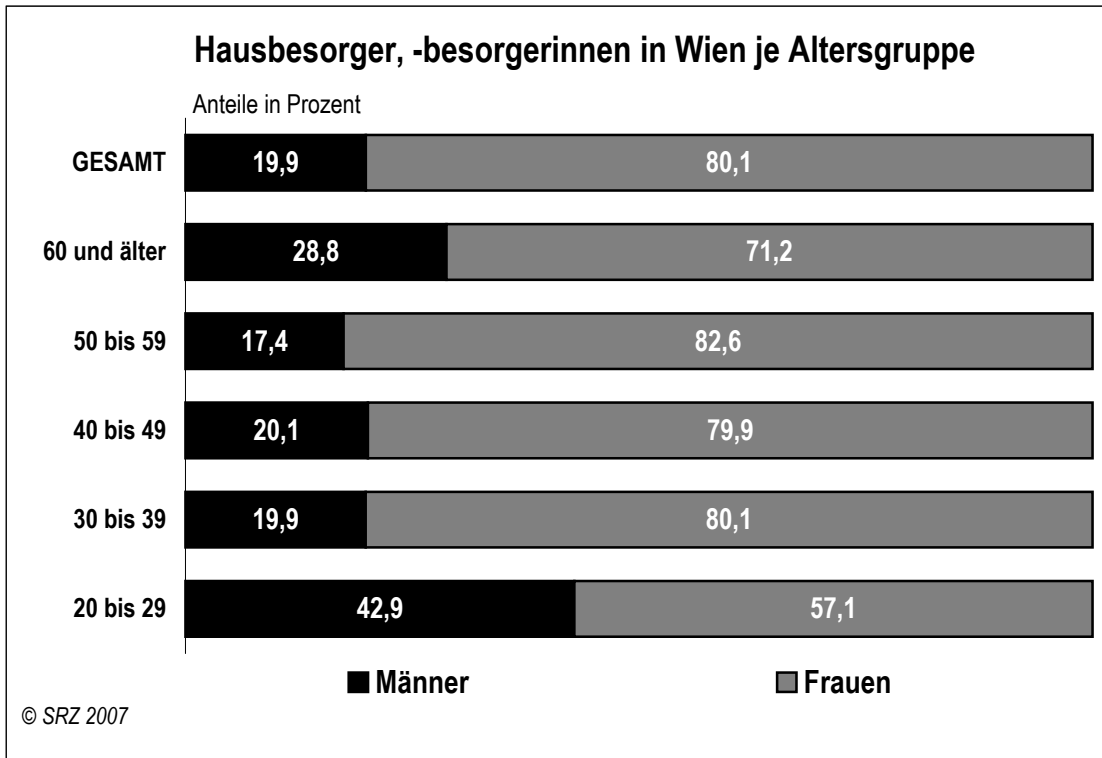
Altersgruppe	WIEN		gesamt
	Männer	Frauen	
20 bis 29	42,9	57,1	21
30 bis 39	19,9	80,1	1.012
40 bis 49	20,1	79,9	3.192
50 bis 59	17,4	82,6	5.026
60 und älter	28,8	71,2	1.255
GESAMT	19,9	80,1	10.506

GESAMT

Altersgruppe	Wien %
20 bis 29	0,2
30 bis 39	9,6
40 bis 49	30,4
50 bis 59	47,8
60 und älter	11,9
GESAMT	100,0

Hausbesorger, -besorgerinnen in Wien je Altersgruppe, Geschlechterverteilung

Quelle: Hauptverband der Sozialversicherungsträger; 31. Juli 2007





Stadt+Regionalforschung GmbH

Lindengasse 26/2/3

A-1070 Wien

T: +43/1/523 89 53*

F: +43/1/523 89 535

srz@srz-gmbh.com

www.srz-gmbh.com

**Bitte den ausgefüllten Bogen noch einmal falten und
am Rand verkleben oder zusammenheften!
Adressfenster sichtbar lassen und per Post verschicken!
Porto wird vom Empfänger gezahlt.**

An die
SRZ Stadt + Regionalforschung GmbH

Lindengasse 26/2/3
1070 WIEN

Wien, im November 2007

Sehr geehrte Dame! Sehr geehrter Herr!

Die SRZ Stadt + Regionalforschung führt im Auftrag der Stadt Wien, Magistratsabteilung 50 – Wohnbauforschung, diese Befragung durch. Der Zweck unserer Umfrage ist es, Probleme im Bereich der Hausbetreuung besser zu erkennen und Lösungen zu finden.

Ich möchte Sie daher herzlichst bitten, sich für dieses Vorhaben ein bißchen Zeit zu nehmen, die Fragen sorgfältig zu lesen und nach Ihrem besten Wissen und Gewissen zu beantworten. Bei den meisten Fragen haben wir Antwortmöglichkeiten vorgegeben, um Ihnen die Beantwortung leichter zu machen. Selbstverständlich können Sie auch eigene Anmerkungen hinzufügen.

Ihre Antwort bleibt völlig anonym. Weder die Stadt Wien noch der Hauseigentümer oder die Hausverwaltung erhalten Ihre Antworten. Alle an uns retournierten Fragebögen bleiben bei uns und werden nur als anonymisiertes Datenmaterial in unsere Statistiken eingearbeitet. Sie brauchen weder Ihren Namen noch Ihre Anschrift angeben. Wir sind nicht daran interessiert, die Antworten auf die Person zurückzuführen, von der wir sie erhalten haben. Wichtig ist nur, dass Sie alle Fragen vollständig beantworten und den ausgefüllten Bogen am besten gleich, spätestens bis 30. November 2007, an uns zurückschicken. Das Porto zahlen wir.

Ich bedanke mich herzlich im voraus

Peter Moser (SRZ-Projektleiter)

Um die Fragen einfach zu halten, sind mit dem Wort „HausbetreuerIn“ auch die „HausbesorgerInnen“ angesprochen. Bitte um Verständnis für dafür! Der Unterschied ist uns natürlich bekannt.

Bitte beantworten Sie die Fragen durch eindeutiges Ankreuzen und/oder durch schriftliche Ergänzungen !

1 Wie lange arbeiten Sie schon als HausbetreuerIn?

weniger als 2 Jahre 2 bis unter 8 Jahre 8 bis unter 15 Jahre 15 oder mehr Jahre

2 Wie viele Wohneinheiten (Wohnungen) werden von Ihnen betreut?

Anzahl Wohneinheiten

3 Wie viele Stunden arbeiten Sie durchschnittlich pro Woche als HausbetreuerIn? (Bitte nehmen Sie eine Schätzung vor und denken Sie dabei an ALLE Tätigkeiten, die Sie als HausbetreuerIn im Laufe eines Jahres ausüben. Lassen Sie dabei Ihre Urlaubszeiten außer Acht!)

Arbeitszeit Stunden/Woche

4 Was machen Sie in Ihrer Tätigkeit als HausbetreuerIn REGELMÄSSIG? Bitte führen Sie alle Ihre Tätigkeiten an, auch die, die Sie „nur so nebenbei“ erledigen (Mehrfachnennungen möglich)

Reinigung	Veranlassen von Reparaturen
Schneeräumung	führe kleine Reparaturen selbst durch
Betreuung von Grünanlagen	Schlüsselaufbewahrung
Wartung von Anlagen und Geräten	betreue Wohnungen in der Abwesenheit der Bewohner
Meldung von Schäden im Haus	übernehme Poststücke
Übernehme kleine Besorgungen	informiere die Bewohner über Wichtiges
helfe in Notfällen	beaufsichtige Kinder
kümmere mich um alte Leute	plaudere oft mit Bewohnern
schlichte Konflikte	fühle mich für Sicherheit der Bewohner verantwortlich
	kümmere mich um „schwierige“ Bewohner

Sonstiges:

5 Wäre es für Sie vorstellbar, dass Sie als HausbetreuerIn zusätzliche Aufgaben übernehmen?

ja nein

wenn ja, welche:

6 Sind Sie für die Bewohner erreichbar?

immer (zumindest über mein Handy) nicht immer
 zu fixen Zeiten nur wenn ich vor Ort bin

7 Welche Eigenschaften / Qualifikationen sollte ein guter Hausbetreuer / eine gute Hausbetreuerin haben?

	SEHR wichtig	(eher) wichtig	(eher) UNWICHTIG
Handwerkliche Fähigkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gewissenhaftigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toleranz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gute Ausdrucksfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durchsetzungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
körperlich kräftig zu sein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 Für wie wichtig halten Sie die unten stehenden Hausbetreuungsaufgaben?

Hausbetreuungsaufgaben	SEHR wichtig	(eher) wichtig	(eher) UNWICHTIG
für Sauberkeit im Haus sorgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instandhaltung der Hauseinrichtung und Geräte (Funktionsfähigkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schneeräumung, Betreuung und Pflege der Grünanlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regelung der Zutrittsmöglichkeiten ins Haus (Sicherheitsgefühl)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einhaltung der Hausordnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betreuung von Wohnungen bei (längerer) Abwesenheit des/der Bewohners/in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anwesenheit, Erreichbarkeit des/der Hausbetreuers/in im Haus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gute, direkte, schnelle Kommunikation mit der Hausverwaltung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schlichtung von Konflikten zwischen Hausbewohner/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunikationsfähigkeit mit allen Hausbewohner/innen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfsbereitschaft, Kompetenz in Notfällen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verschwiegenheit (keine Weitergabe von Kenntnissen über Bewohner/innen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
selbst Mitbestimmen, was unter Hausbetreuung zu machen ist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sonst wichtiges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9 Welche Bedingungen sollten erfüllt werden, um den Reinigungsdienst in den Häusern zu verbessern?

	JA	NEIN	weiß ich nicht
besseres Reinigungsgerät einsetzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
biologisch abbaubare Reinigungsmittel verwenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungspersonal besser einschulen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit des Reinigungsdienstes erhöhen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhöhung des Kostenbeitrages für den Reinigungsdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sonstiges:

10 Sollte es eine formale Ausbildung für HausbetreuerInnen geben?

- Nein, nicht notwendig
- Ja, in Form von Kursen
- Ja, in Form eines Lehrberufs
- andere Aus- oder Weiterbildungsmöglichkeiten, und zwar

.....

11 Haben Sie für Ihre Tätigkeit eine Einschulung erhalten?

- Nein, keine Einschulung
- Kurzer Rundgang mit einem Vertreter der Hausverwaltung
- Ja, längerer Einschulung
- anderes und zwar

.....

12 Haben Sie sich für Ihre Tätigkeit selbst aus- bzw. weitergebildet?

JA NEIN

13 Wer vertritt Sie, wenn Sie auf Urlaub oder im Krankenstand sind?

- Eine Kollegin / ein Kollege
- Ein Mitglied meiner Familie
- Eine Reinigungsfirma
- Die Hausverwaltung sorgt für die Vertretung
- jemand anderer, und zwar

.....

14 Was bereitet Ihnen in Ihrem Beruf die größten Probleme? (Mehrfachnennungen möglich)

- die Arbeitsüberlastung
- unregelmäßiger Arbeitsanfall
- Betreuung mehrerer Häuser
- Ich kann von meinem Gehalt kaum leben
- Ich stehe immer unter Beobachtung der Bewohner
- Hohe Verantwortung
- Termindruck
- „schwierige“ Bewohner
- die Hausparteien glauben, dass ich zuviel verdiene
- das Gefühl, dass meine Arbeit nicht richtig gewürdigt wird
- das Image des Berufs in der Öffentlichkeit
- anderes und zwar

.....

Wie zufrieden sind Sie

sehr ZUFRIEDEN eher zufrieden eher unzufrieden sehr UNZUFRIEDEN

- 15 mit Ihrem Beruf im Allgemeinen
- 16 mit Ihren Aufstiegs-, Entwicklungs- und Verdienstmöglichkeiten
- 17 - im Streitfall – mit Ihren Rechten als Arbeitnehmer/in
- 18 mit den Gesundheitsbedingungen für Ihre Arbeit

19 Wenn Sie die Wahl hätten:

Würden Sie nochmals bei Ihrem derzeitigen Dienstgeber als Hausbetreuer/in zu arbeiten beginnen?

JA, unbedingt eher JA eher NEIN NEIN, auf keinen Fall

20 Wie gut können Sie Ihren Beruf mit dem Familienleben und Freizeitinteressen vereinbaren?

sehr gut eher gut eher schlecht sehr schlecht

Die folgenden 3 Fragen richten sich NUR an HausbesorgerInnen (Dienstverhältnis nach dem Hausbesorgergesetz):

HB1 Helfen Ehepartner bzw. andere Familienmitglieder Ihnen (unbezahlt) bei Ihrer Arbeit?

regelmäßig gelegentlich NIE

HB2 Führen Sie bestimmte Tätigkeiten nicht selbst durch bzw. lagern Sie diese aus (z.B. Fensterputzen)?

regelmäßig gelegentlich NIE

HB3 Haben Sie mit Ihrer Hausverwaltung fixe Anwesenheitszeiten vereinbart?

JA NEIN

Die abschließenden Fragen richten sich an ALLE, Hausbetreuer/innen und Hausbesorger/innen. Es geht nur um einige Statistik-Daten zu Ihrer Person und zu Ihrem Haushalt:

S1 Geschlecht männlich weiblich

S2 Alter Jahre

S3 Staatsbürgerschaft Österreich EU Sonstige

S4 meine höchste, abgeschlossene Ausbildung

kein Schulabschluß Volks-/Hauptschule Lehre, Fachschule
Matura Fachhochschule Universität

S5 Muttersprache deutsch andere, und zwar

S6 Ausmaß der Berufstätigkeit

Ich bin vollbeschäftigt (40 Stunden pro Woche / oder mehr)
Ich bin teilzeitbeschäftigt (ca. 20 Stunden pro Woche)
Ich bin geringfügig beschäftigt (bis zu 10 Stunden pro Woche)

S7 Meine Arbeit als HausbetreuerIn/Hausbesorger/in ist

mein Hauptberuf
ein Nebenverdienst / ein 2. Job

S8 Mein monatl. Einkommen aus meiner Hausbetreuungstätigkeit €
mein/unser Haushaltseinkommen insgesamt €

S9 Größe meines Haushalts Anzahl Personen im Haushalt INSGESAMT:(Anzahl),
davon unter 6jährige (Anzahl)
davon 6-18jährige (Anzahl)
davon über 50jährige (Anzahl)

S10 Art meiner Wohnung Gemeindewohnung Genossenschaftswohnung
Dienstwohnung Sonstige geförderte Mietwohnung
Sonstiges (z.B. Eigentum):

S11 Größe der Wohnung bis 50m² 51-65m² 66-80m² 81-100m² 100-120m² über 120m²

S12 Kosten der Wohnung pro Monat Gesamtmiete: €

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Stadt+Regionalforschung GmbH
Lindengasse 26/2/3
1070 WIEN/Österreich
T: +43/1/523 89 53*
F: +43/1/523 89 535
srz@srz-gmbh.com
www.srz-gmbh.com

**Bitte den ausgefüllten Bogen noch einmal falten und am Rand verkleben oder zusammenheften!
Adressenfenster sichtbar lassen und per Post verschicken!
Porto wird vom Empfänger gezahlt.**

An die
SRZ Stadt + Regionalforschung GmbH

Lindengasse 26/2/3
1070 WIEN

Wien, im November 2007

Sehr geehrte Dame! Sehr geehrter Herr!

Die SRZ Stadt + Regionalforschung führt im Auftrag der Stadt Wien, Magistratsabteilung 50 – Wohnbauforschung, diese Befragung durch. Der Zweck unserer Umfrage ist es, Probleme im Bereich der Hausbetreuung besser zu erkennen und Lösungen zu finden.

Ich möchte Sie daher bitten, sich für dieses Vorhaben ein bißchen Zeit (ca. 10 Minuten) zu nehmen, die Fragen sorgfältig zu lesen und nach Ihrem besten Wissen und Gewissen zu beantworten. Wir haben Antwortmöglichkeiten vorgegeben, um Ihnen die Beantwortung leichter zu machen. Selbstverständlich können Sie auch eigene Anmerkungen hinzufügen.

Ihre Antwort bleibt völlig anonym. Weder die Stadt Wien noch der Hauseigentümer oder die Hausverwaltung erhalten Ihre Antworten. Alle an uns retournierten Fragebögen bleiben bei uns und werden nur als anonymisiertes Datenmaterial in unsere Statistiken eingearbeitet. Sie brauchen weder Ihren Namen noch Ihre Anschrift angeben. Wir sind nicht daran interessiert, die Antworten auf die Person zurückzuführen, von der wir sie erhalten haben. Wichtig ist nur, dass Sie alle Fragen vollständig beantworten und den ausgefüllten Bogen am besten gleich, spätestens bis 30. November 2007, an uns zurückschicken. Das Porto zahlen wir.

Ich bedanke mich herzlich im voraus
Peter Moser (SRZ-Projektleiter)

Bitte beantworten Sie die Fragen durch eindeutiges Ankreuzen und/oder durch schriftliche Ergänzungen !

1 Wie lange wohnen Sie schon in Ihrer derzeitigen Wohnung?
weniger als 2 Jahre 2 bis unter 8 Jahre 8 bis unter 15 Jahre 15 oder mehr Jahre

2 Von wem werden in Ihrem Haus Hausbetreuungsarbeiten durchgeführt?

	(fast) IMMER	MANCHMAL	(fast) NIE	weiß ich nicht
von einer Reinigungsfirma				
von einem/einer im Haus oder in der Wohnanlage wohnenden Hausbesorger/Hausbesorgerin				
von nicht im Haus oder nicht in der Wohnanlage wohnendem Hausbetreuungspersonal				
von verschiedensten, externen Handwerkern				

3 Kennen Sie die Person (die Personen), die die Arbeiten der Hausbetreuung machen?
JA, alle JA, manche JA, aber nur wenig NEIN, (fast) gar nicht

4 Beschreiben Sie, wenn möglich, jene Person, die die wichtigsten Hausbetreuungsarbeiten macht:

Geschlecht	männlich		weiblich		
Altersgruppe	bis 30	31 – 40	41 - 50	51 – 65	über 65 Jahre
Sprachfähigkeit	sehr gut deutsch		mäßig deutsch		schlecht deutsch
Erreichbarkeit	ausreichend		manchmal nicht		selten, fast nie
Kontaktfähigkeit	schlecht, abweisend		freundlich, umgänglich		sehr unterschiedlich
Leistungsqualität	verlässlich		unzuverlässig		wechselhaft

Sonstige bemerkenswerte Eigenschaften:

.....

Nun bitten wir Sie, uns Ihr Wissen, Ihre Meinung und Ihre Wünsche zu drei wichtigen Tätigkeitsbereichen der Hausbetreuung (Reinigung, Wartung und Instandhaltung, Kommunikation) mitzuteilen

REINIGUNG

5.1 Wer führt üblicherweise in Ihrem Haus folgende Reinigungsarbeiten durch?

<i>Reinigung der ...</i>	Haus- besorger/in	Reinigungs- personal	andere Firma	wird nicht gemacht	weiß ich nicht
Stiegen, Hausgänge, Lift					
Stiegenhausfenster, Haustüren					
sonstige Räume (Müll-, Kinderwagen-, Fahrrad-)					
Gehwege, Hofflächen					
Gehsteige (Winterdienst)					

5.2 Wie zufrieden, wie unzufrieden sind Sie – im allgemeinen - mit der Qualität dieser Reinigungsarbeiten?

<i>Reinigung der ...</i>	sehr ZUFRIEDEN	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr UNZUFRIEDEN	trifft nicht zu
Stiegen, Hausgänge, Lift					
Stiegenhausfenster, Haustüren					
sonstige Räume (Müll-, Kinderwagen-, Fahrrad-)					
Gehwege, Hofflächen					
Gehsteige (Winterdienst)					

5.3 Was sollte im Bereich der Reinigung in Ihrem Haus anders gemacht werden?

Bitte beantworten Sie die Fragen auch dann, wenn Sie mit der Reinigung in Ihrem Haus jetzt sehr zufrieden sind!

<i>„Der Reinigungsdienst hier im Haus soll“</i>	JA, das wäre gut	NEIN, ist nicht nötig	weiß ich nicht
sorgfältiger arbeiten			
häufiger arbeiten			
besser an Witterungserfordernisse angepasst sein			
mehr Teile des Hauses (Fenster, Müllraum, etc) umfassen			
sonstiges			
.....			

5.4 Welche Bedingungen sollten erfüllt werden, um den Reinigungsdienst im Haus zu verbessern?

Bitte kreuzen Sie die NEIN-Kästchen an, wenn Sie meinen, dass Verbesserungen nicht mehr möglich oder nötig seien!

	JA	NEIN	weiß ich nicht
besseres Reinigungsgerät einsetzen			
biologisch abbaubare Reinigungsmittel verwenden			
Reinigungspersonal besser einschulen			
Erreichbarkeit des Reinigungsdienstes erhöhen			
Erhöhung des Kostenbeitrages für den Reinigungsdienst			
sonstiges			

HAUSKONTROLLEN, WARTUNG, INSTANDHALTUNG, PFLEGE der AUßENANLAGEN

6.1 Wer führt regelmäßige Kontrollen (z.B. Hauszentralheizung, Gegensprechanlage, etc) , Wartungsarbeiten (z.B. Glühbirnen, Sicherungen auswechseln), kleinere Reparaturen (Schalterabdeckungen, Türdrücker, Fensterriegel wieder befestigen, etc) und die Grünanlagenpflege in Ihrem Haus durch?

Tätigkeit ...	Haus- besorger/in	Hausbetreuungs- firma	andere Firma	wird nicht gemacht	weiß ich nicht
regelmäßige Kontrollen (z.B. Heizung, ...)					
Wartung, Instandhaltung (z.B. Glühbirnen,...)					
kleinere Reparaturen (Türdrücker, Fensterriegel,..)					
Grünanlagenpflege (z.B. Bewässerung,...)					
sonstige					

6.2 Wie zufrieden, wie unzufrieden sind Sie – im allgemeinen - mit der Qualität dieser Arbeiten?

Tätigkeit ...	sehr ZUFRIEDEN	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr UNZUFRIEDEN	trifft nicht zu
regelmäßige Kontrollen (z.B. Heizung, ...)					
Wartung, Instandhaltung (z.B. Glühbirnen,...)					
kleinere Reparaturen (Türdrücker, Fensterriegel,..)					
Grünanlagenpflege (z.B. Bewässerung,...)					
sonstige					

6.3 Was sollte in diesem Bereich der Hausbetreuung in Ihrem Haus anders gemacht werden?

Bitte beantworten Sie die Fragen auch dann, wenn Sie mit diesen Arbeiten in Ihrem Haus jetzt sehr zufrieden sind!

„Dieser Kontroll- u. Wartungsdienst im Haus soll“	JA, das wäre gut	NEIN, ist nicht nötig	weiß ich nicht
sorgfältiger sein			
häufiger durchgeführt werden			
technische Gebrechen schneller beheben (lassen)			
kleinere Reparaturen selbst erledigen			
Grünanlagen besser pflegen (z.B. nach Witterungserfordernis)			
mehr auf sorgsamem Umgang mit der Hauseinrichtung achten			
sonstiges			

6.4 Was sollte gemacht werden, um die Kontroll- und Instandhaltungsdienste in Ihrem Haus zu verbessern?

Bitte kreuzen Sie die NEIN-Kästchen an, wenn Sie meinen, dass Verbesserungen nicht mehr möglich oder nötig seien!

	JA	NEIN	weiß ich nicht
Schulung , Weiterbildung des Hausbetreuungspersonals			
Verbesserung der Erreichbarkeit des Personals (Mobiltelefon)			
Anwesenheit des Personals im Haus, in der Anlage			
Nutzung von Fachkenntnissen der HausbewohnerInnen			
(vermehrter) Einsatz modernerer Technologie			
Erhöhung des Kostenbeitrages für diese Dienste			
sonstiges			

SOZIALE ASPEKTE PROFESSIONELLER HAUSBETREUUNG

7.1 Werden in Ihrem Wohnhaus (fallweise) folgende Tätigkeiten ausgeführt? Von wem und wie?

Mehrere Antworten pro Zeile möglich!

	Haus- besorger/in BEZAHLT	Haus- besorger/in UNBEZAHLT	andere Personen BEZAHLT	Nachbarn, Freunde UNBEZAHLT	(fast) gar NICHT
Betreuung von Wohnungen bei Abwesenheit der Bewohner					
Annahme von Poststücken, Lieferungen bei Abwesenheit					
Übernahme von kleinen Besorgungen					
Hilfe in Notfällen					
Gelegentliche Kinderbeaufsichtigung					
sich kümmern um alte Leute im Haus					
Schlichten von Konflikten zwischen Hausparteien					
Organisieren von Festen im Haus					
sonstiges					

7.2 Kreuzen Sie bitte in jeder Zeile der Tabelle an, ob die Aussage zutrifft oder nicht:

	JA stimmt	stimmt teilweise	NEIN stimmt nicht	kann ich nicht beurteilen
„Bezahlte soziale Dienste in der Hausbetreuung“				
sind grundsätzlich wichtig				
überfordern den/die HausbetreuerIn				
werden nur von allein stehenden Bewohnern gebraucht				
tragen zur Verständigung zwischen Hausparteien bei				
scheitern an Sprachbarrieren				
soll man geschultem Fachpersonal überlassen				
verteuern die Wohnkosten übermäßig				

8 Unter „Hausbetreuung“ werden oft sehr verschiedene Aufgaben verstanden, die auch unterschiedliche Qualifikationen und Fähigkeiten voraussetzen. Welche der folgenden Arbeiten, bzw. Eigenschaften von Personen, die solche Hausbetreuungstätigkeiten verrichten, sind für Sie wichtig?

Hausbetreuungsaufgaben; Eigenschaften, Fähigkeiten der Personen	SEHR wichtig	(eher) wichtig	(eher) UNWICHTIG
Sauberkeit im Haus			
Instandhaltung der Hauseinrichtung und Geräte (Funktionsfähigkeit)			
Schneeräumung, Betreuung und Pflege der Grünanlagen			
Regelung der Zutrittsmöglichkeiten ins Haus (Sicherheitsgefühl)			
Einhaltung der Hausordnung			
Betreuung meiner Wohnung bei (längerer) Abwesenheit			
Anwesenheit, Erreichbarkeit der Hausbetreuer/in im Haus			
gute, direkte, schnelle Kommunikation mit der Hausverwaltung			
Schlichtung von Konflikten zwischen Hausbewohner/innen			
Kommunikationsfähigkeit mit allen Hausbewohner/innen			
Hilfsbereitschaft, Kompetenz in Notfällen			
Verschwiegenheit (keine Weitergabe von Kenntnissen über Bewohner/innen)			
Betreuer/in soll die Eigenverantwortung der Hausbewohner/innen fördern			
sonst wichtiges			

9 Von wem, wie sollte bestimmt werden, welche Aufgaben im Rahmen der Hausbetreuung zu erfüllen sind?

	JA	NEIN	ich weiß nicht
die Hausverwaltung (der Eigentümer) soll das alleine entscheiden			
Bewohner(Mieter-)vertreter (des Hauses, einer Stiege) sollen mitbestimmen			
die/eine Haus-(Bewohner-)versammlung soll darüber entscheiden			
ich möchte darüber selbst mitbestimmen			
mein Vorschlag dazu:			

Abschließend nur noch einige Statistik-Daten zu Ihrer Person und Ihrem Haushalt:

S1 Geschlecht	männlich	weiblich				
S2 Altersgruppe	bis 18	19 - 35	36 – 50	51 - 65	66 – 80	über 80 Jahre
S3 Staatsbürgerschaft	Österreich	EU	Sonstige			
S4 Berufstätigkeit	berufstätig	(überwiegend) im Haushalt tätig	arbeitslos, in Karenz		in Pension, Rente	(überwiegend) in Ausbildung
S5 höchste, abgeschlossene Ausbildung	kein Schulabschluss	Matura	Volks-/Hauptschule	Fachhochschule	Lehre, Fachschule	Universität
S6 Muttersprache	deutsch		andere			
S7 Haushaltgröße	Anzahl Personen im Haushalt INSGESAMT :(Anzahl),			davon unter 6jährige (Anzahl)		
	davon 6-18jährige (Anzahl)			davon über 50jährige (Anzahl)		
S8 Art der Wohnung	Gemeindewohnung			Genossenschaftswohnung		
	Sonstige geförderte Mietwohnung			Sonstiges (z.B. Eigentum)		
S9 Größe der Wohnung	bis 50m ²	51-65m ²	66-80m ²	81-100m ²	100-120m ²	über 120m ²
S10 Kosten pro Monat	Gesamtmiete: €, davon Betriebskosten: €, davon für Hausbetreuung: €					

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Projekt: Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes
Auftrag: Stadt Wien – MA 50, Wohnbauforschung
Durchführung: SRZ Stadt+Regionalforschung GmbH
Leitung: DI Peter Moser
Interviewer: DI Peter Moser

Leitfaden für Interview mit Hausverwaltungen

- 0 Projektvorstellung**
- 1 Eckdaten zur Hausverwaltung**
 - 1.1 Größe der Hausverwaltung:**
Anzahl, Größenstruktur, Wohneinheiten der Wohnhäuser, Wohnhausanlagen
 - 1.2 Hausbetreuungsformen:**
jeweils Anzahl Anlagen, Wohnungen, Beschäftigte – ungefähre Größenordnung
 - a) Hausbesorger/innen nach HBG
 - b) Hausbetreuer/innen neu (nach 2000) mit Whg in Anlage
 - c) nur externe Firmen
 - d) Mischformen
 - e) eigene Hausbetreuungsfirma
- 2 Bewertung der Veränderung seit WRN 2000 (Auslaufen des HBG)**
anhand der Kriterien (Argumentationsgruppen) aus der parlamentarischen Debatte zur WRN 2000
 - 2.1 Wohnkosten:**
Ersparnis oder Verteuerung?
 - 2.2 Qualität/Quantität der Hausbetreuungsleistungen:**
vom „Pflichtenkatalog“ für Hausbesorger (HBG) zur flexiblen, variablen Umschreibung der Hausbetreuungstätigkeit (Standards? Aufgabenkreis? Kenntnisse der Dienstleistungsvereinbarung bei den Bewohnern? Kontrollierbarkeit? fehlende – neue Dienste, Aufgaben?)
 - 2.3 Beschäftigungspolitische und arbeitsrechtliche Situation:**
Zahl der Beschäftigten – mehr oder weniger? welche Qualifikationen? welche Kombinationen von Hausbetreuungsdienstleistungen?
Beschäftigungsverhältnisse – Anstellungen, Werkverträge? komplette Auslagerungen? Kollektivverträge?
- 3 Bewertung der gegenwärtigen Situation**
 - 3.1 Verwaltungsaufwand:**
Zunahme/Abnahme des Aufwands für Organisation und Administration der Hausbetreuung (mehr Vertragsnehmer, Vielfalt der Verträge mit Dienstleistern, mehr/weniger Ab- und Verrechnungsaufwand?)
 - 3.2 Kommunikation zwischen Hausbetreuungspersonal und Hausverwaltung:**
Wissen, Kenntnisse über Zustand des verwalteten Wohnungsbestands (besser-schlechter? Aktualisierung? soziales Gefüge der Bewohnerschaft?)

- 3.3 Probleme der Hausbetreuung (alt / neu):
welche? Differenzierung nach: Typus, Größe, Alter der Wohnanlage (des Wohnhauses), nach der Rechtsform der Wohnungsnutzung, nach der sozialen Zusammensetzung der Bewohnerschaft, ?**
- 4 Regelungsbedarf aus der Sicht der Hausverwaltung
Was sollte generell festgelegt werden? Von wem? Mit welchen Regelungsinstrumenten?**
 - 4.1 Standardisierung der Hausbetreuungsleistung:
Mindeststandards? Maßgeschneiderte Dienstleistungspakete? Tarife?**
 - 4.2 Arbeitsrechtliche Sonderregelung oder Einbettung in allgemeines Arbeitsrecht:
Arbeitszeiten? Erreichbarkeiten? Vertretung? Urlaubsregelung? Entgeltfortzahlung?
Kündigung? Dienstwohnung?**
 - 4.3 Regelungsebene:
Bundesgesetz? Landesgesetz? Landesverordnung? Kollektivvertrag?
Mietermitbestimmung?**
- 5 Position zur Initiative eines neuen Hausbesorgergesetzes:
Dafür? Dagegen? Mögliche Inhalte? Bedingungen? Rolle der Sozialpartner?
Zusammenhang mit Fragenpaket 4!**

Projekt: **Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes**
Auftrag: Stadt Wien – Magistratsabteilung 50, Wohnbauforschung
Durchführung: SRZ Stadt+Regionalforschung GmbH
Leitung: DI Peter Moser
Interviewer: DI Peter Moser, Eva Stocker

Leitfaden für Interview mit Hausbetreuungsunternehmen

0 Projektvorstellung

1 Eckdaten zum Unternehmen (falls Material dazu vorhanden)

- 1.1 Überblick über Beschäftigtenzahlen im Betrieb: vor/nach 2000, Entwicklung seither
Differenzierung nach Geschlecht, Alter, Arbeitsverhältnisse, Sprachkompetenz
- 1.2 Organisationsstruktur:
 - a) Regional
 - b) Dienstleistungsangebot

2 Bewertung der Veränderung seit WRN 2000 (Auslaufen des HBG)

anhand der Kriterien (Argumentationsgruppen) aus der parlamentarischen Debatte zur WRN 2000

- 2.1 Wohnkosten:
Ersparnis/Verteuerung für Kunden? – Vergleich mit (fiktiven) Hausbesorgerkosten
- 2.2 Qualität/Quantität der Hausbetreuungsleistungen:
Vergleich zwischen „Pflichtenkatalog“ für Hausbesorger (HBG) und Dienstleistungsangebot der Hausbetreuungstätigkeit (Standards? Aufgabenkreis? Kenntnisse der Dienstleistungsvereinbarung bei den Bewohnern? Kontrollierbarkeit? fehlende – neue Dienste, Aufgaben?)
- 2.3 Arbeitsmarkt- und Arbeitsrechtsituation:
Welche Qualifikationen? Regelung der Entlohnung? (Kollektivverträge? Mindesttarife?) Interessensvertretung? (Betriebsrat? Organisationsgrad?), Fluktuation im Personalstand?

3 Bewertung der gegenwärtigen Situation

- 3.1 Entwicklung der Beauftragungen durch Hausverwaltungen:
Art der Verträge mit Hausverwaltung/en (Laufzeit? Befristungen? Kündigungen?)
Perspektiven: Marktbeurteilung? Ausweitung des Dienstleistungsangebots?
Qualitative Änderungen der Nachfrage (bessere Erreichbarkeit? Nähe zum betreuten Objekt? andere Qualifikationen?)
- 3.2 Kommunikation zwischen Hausbetreuungspersonal, -unternehmen und Hausverwaltung:
„Berichtswesen“ im Vergleich: Hausbesorger/-betreuer ? welche Informationsflüsse?

4 Regelungsbedarf aus der Sicht der Hausbetreuung

Was sollte generell festgelegt werden? Von wem? Mit welchen Regelungsinstrumenten?

- 4.1 Standardisierung der Hausbetreuungsleistung:
Mindeststandards? Maßgeschneiderte Dienstleistungspakete? Tarife?

- 4.2 Arbeitsrechtliche Sonderregelung oder Einbettung in allgemeines Arbeitsrecht:
Arbeitszeiten? Erreichbarkeiten? Vertretung? Urlaubsregelung? Entgeltfortzahlung?
Kündigung? Dienstwohnung?
- 4.3 Regelungsebene:
Bundesgesetz? Landesgesetz? Landesverordnung? Kollektivvertrag?
Mietermitbestimmung?
- 5 Position zur Initiative eines neuen Hausbesorgergesetzes:**
Dafür? Dagegen? Mögliche Inhalte? Bedingungen? Rolle der Sozialpartner?
Zusammenhang mit Fragenpaket 4!

Projekt: **Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes**
Auftrag: Stadt Wien – Magistratsabteilung 50, Wohnbauforschung
Durchführung: SRZ Stadt+Regionalforschung GmbH
Leitung: DI Peter Moser
Interviewer: DI Peter Moser, Eva Stocker

Leitfaden für Interview mit Interessensvertretungen

0 Projektvorstellung

1 Eckdaten zum Berufsfeld Hausbetreuung in Wien (falls Material dazu vorhanden)

- 1.1 Überblick über Beschäftigtenzahlen: evtl. im Zeitverlauf seit 2000
Differenzierung nach Arbeitgeber (Hausverwaltung, Hausbetreuungsfirmen, Reinigungsfirmen), Geschlecht, Sprachkompetenz, Organisationsgrad
- 1.2 Rechtliche Gliederung der Arbeitsverhältnisse: ungefähre Größenordnungen
 - a) Hausbesorger/innen nach HBG
 - b) Hausbetreuer/innen neu (nach 2000) mit Whg in Anlage
 - ba) Arbeiter
 - bb) Angestellt
 - bc) Werkverträge

2 Bewertung der Veränderung seit WRN 2000 (Auslaufen des HBG)

anhand der Kriterien (Argumentationsgruppen) aus der parlamentarischen Debatte zur WRN 2000

- 2.1 Wohnkosten:
Ersparnis oder Verteuerung?
- 2.2 Qualität/Quantität der Hausbetreuungsleistungen:
vom „Pflichtenkatalog“ für Hausbesorger (HBG) zur flexiblen, variablen Umschreibung der Hausbetreuungstätigkeit (Standards? Aufgabenkreis? Kenntnisse der Dienstleistungsvereinbarung bei den Bewohnern? Kontrollierbarkeit? fehlende – neue Dienste, Aufgaben?)
- 2.3 Beschäftigungspolitische und arbeitsrechtliche Situation:
Zahl der Beschäftigten – mehr oder weniger? welche Qualifikationen? welche Kombinationen von Hausbetreuungsdienstleistungen?
Beschäftigungsverhältnisse – Anstellungen, Werkverträge? komplette Auslagerungen? Kollektivverträge? Mindesttarife?

3 Bewertung der gegenwärtigen Situation

- 3.1 Verwaltungsaufwand für die Hausverwaltung:
Zunahme/Abnahme des Aufwands für Organisation und Administration der Hausbetreuung (mehr Vertragsnehmer, Vielfalt der Verträge mit Dienstleistern, mehr/weniger Ab- und Verrechnungsaufwand, Fluktuation in den Personalständen?)
- 3.2 Kommunikation zwischen Hausbetreuungspersonal und Hausverwaltung:
Wissen, Kenntnisse über Zustand des verwalteten Wohnungsbestands (besser-schlechter? Aktualisierung? soziales Gefüge der Bewohnerschaft?)

- 3.3 Probleme der Hausbetreuung (alt / neu):
welche? Differenzierung nach: Typus, Größe, Alter der Wohnanlage (des Wohnhauses), nach der Rechtsform der Wohnungsnutzung, nach der sozialen Zusammensetzung der Bewohnerschaft, nach der Anwesenheit der Betreuer/innen?
- 4 Regelungsbedarf aus der Sicht der Hausverwaltung**
Was sollte generell festgelegt werden? Von wem? Mit welchen Regelungsinstrumenten?
- 4.1 Standardisierung der Hausbetreuungsleistung:
Mindeststandards? Maßgeschneiderte Dienstleistungspakete? Tarife?
- 4.2 Arbeitsrechtliche Sonderregelung oder Einbettung in allgemeines Arbeitsrecht:
Arbeitszeiten? Erreichbarkeiten? Vertretung? Urlaubsregelung? Entgeltfortzahlung? Kündigung? Dienstwohnung?
- 4.3 Regelungsebene:
Bundesgesetz? Landesgesetz? Landesverordnung? Kollektivvertrag? Mietermitbestimmung?
- 5 Position zur Initiative eines neuen Hausbesorgergesetzes:**
Dafür? Dagegen? Mögliche Inhalte? Bedingungen? Rolle der Sozialpartner?
Zusammenhang mit Fragenpaket 4!