



Dr. Lutz H. Michel

ist Mitglied des Beirats des DIS Institut für ServiceImmobilien GmbH und zudem stv. Vorsitzender des Zertifizierungsausschusses Betreutes Wohnen der DIN CERTCO Gesellschaft für Konformitätsbewertung mbH, nachdem er als stv. Obmann des Normenausschusses diese Norm maßgeblich mit entwickelt hat; er ist DIN CERTCO akkreditierter Gutachter für Betreutes Wohnen und hat jahrelange praktische Erfahrungen im Bereich der Beratung, Qualifizierung und Bewertung von Serviceimmobilien von Betreutem Wohnen über Pflegeheime, Hotels und hotelähnliche Immobilien. Der Autor dankt Frau Laura-Maria Kaminski für ihre Mitarbeit bei diesem Beitrag.

DIN 77800 – Betreutes Wohnen: Normierung und Zertifizierung schaffen Qualität und Sicherheit für die Wohnungswirtschaft im Seniorenwohnen

1. Deutschland 2020: weniger, älter, bunter – und neue Herausforderungen für die Wohnungswirtschaft

Die zukünftige Entwicklung der Bevölkerung in Deutschland kann mit den Worten "Weniger, Älter, Bunter" beschrieben werden. Denn zu der höheren Lebenserwartung kommt die geringere Geburtenrate. Ferner ergeben sich spürbare Verschiebungen in der Gesellschaft. Sie wird bunter: mehr Nationalitäten, differenziertere Lebensstile und eine Spreizung in der materiellen Wirtschaftskraft der in Deutschland lebenden Menschen führen zu einer Vielfalt, die mit dem Begriff "Multikulti" nur unzureichend beschrieben wird. All' dies schafft neue Herausforderungen für die Wohnungswirtschaft. Bereits heute sind die Folgen des demographischen Wandels deutlich erkennbar. Im Jahr 2005 gab es fast genauso viele Neugeborene wie 60-jährige².

² Siehe <http://www.destatis.de/presse/deutsch/pm2006/p4640022.htm>

³ Dazu jüngst die eindrucksvollen Ergebnisse einer Umfrage der Wochenzeitung CareKonkret Nr. 11 vom 16.03.2007, S. 1 f.

⁴ Siehe dazu http://www.schader-stiftung.de/wohn_wandel/999.php#4

⁵ http://www.muenchen.de/cms/prod1/mde/_de/rubriken/Rathaus/50_kvrf/ordnung/heimaufsicht/30_veroeffentlichungen/pdf/qualitaetsbericht.pdf

Altersaufbau der Bevölkerung Deutschlands am 31.12.2005

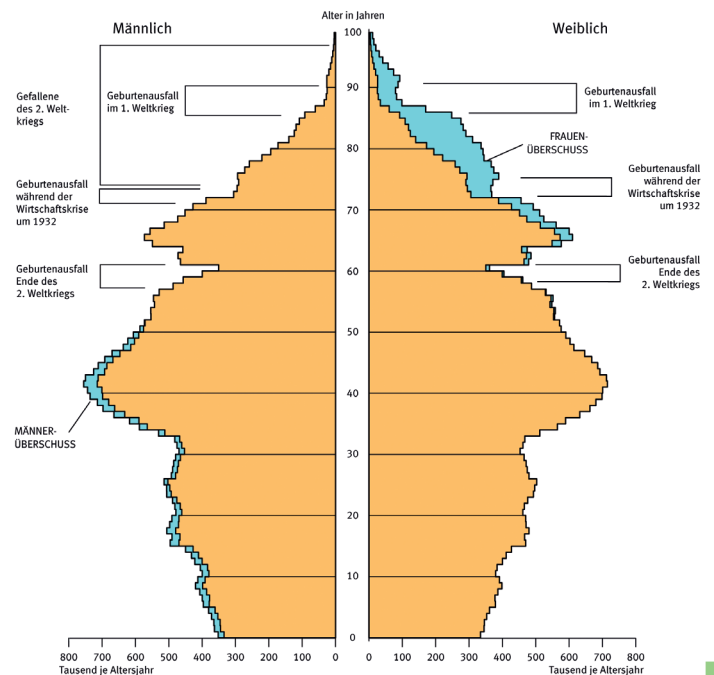


Abb. 1

Alterspyramide

Im Jahr 2050 wird die Situation noch ganz anders sein, wobei die Problematik höherer Pflegebedürftigkeit hinzutritt.

Der "Demographie – Kollaps"

> Deutschland heute ...	rd. 82,5 Mio Einwohner, davon 14,1 Mio Menschen > 65 Jahre = 17,1 % > Durchschnittsalter: 40,5 Jahre
> Deutschland 2020 ...	rd. 82,8 Mio Einwohner, davon 18,3 Mio Menschen > 65 Jahre = 22,1 % > Durchschnittsalter: 43,5 Jahre
> Deutschland 2050 ...	rd. 71,1 Mio Einwohner, davon 22,6 Mio Menschen > 65 Jahre = 31,8 % > Durchschnittsalter: 48,0 Jahre

Abb. 2

Quelle: Autor, Vortrag "Projektentwicklung in Zeiten der demographischen Schere", Konferenz für Immobilien Lebenszyklusmanagement – ILM 2006 -, 30.10.2006 in Düsseldorf

Das bedeutet, dass der Bedarf nach Wohnraum für Senioren, vergrößert: Seniorenimmobilien, stetig wächst. Gleichzeitig verändert sich die ältere Bevölkerung in ihren Haltungen, Bedürfnissen und Wünschen. Es gilt die Maxime: "So lange wie möglich in den eigenen 4 Wänden³". Erst der Tod des Lebenspartners, ein folgenschwerer Unfall oder eine beginnende Alterserkrankung sind der Anlass für einen Umzug in ein Alten- oder Pflegeheim. Das durchschnittliche Einzugsalter im Betreuten Wohnen liegt nach einer Untersuchung in Augsburg bei um 78 Jahren⁴; das Durchschnittseinzugsalter in Altenpflegeheimen bei ca. 86 Jahren⁵. Wenn heute in "jüngeren" Alter die Entscheidung

eines Umzugs in ein "Seniorenwohnen" getroffen wird, ist der "letzte Umzug" eine langfristig geplante Entscheidung. Der Komfort der Barrierefreiheit und die Sicherheit, die zu Hause häufig fehlen, sind dann die entscheidenden Indikatoren für einen Umzug in eine Seniorenimmobilie. So steigen die Ansprüche an Seniorenwohnimmobilien⁶.

Die Vielzahl an Angeboten macht es dem potentiellen Interessenten jedoch schwer, das richtige Wohnangebot zu finden, sich in der Bandbreite zwischen dem Wohnen in den eigenen 4 Wänden mit ambulanter Hilfe bis zum Leben in Seniorenresidenzen mit "Rundum – Betreuung" für das individuell Richtige zu entscheiden. Was das "Richtige" ist, hängt ab, von der individuellen gesundheitlichen und materiellen Situation. Aus dem Aspekt der körperlichen Verfassung bietet die Differenzierung der sog. "Care-Level" nach Groß Anhaltspunkte für die richtige Entscheidung.

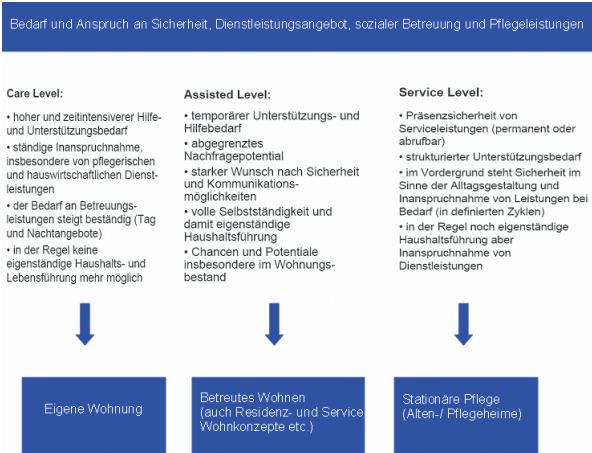


Abb. 3

Care Level und Wohnangebote

Quelle: Uwe Groß, Präsentation "Qualitätsstandards für Seniorenimmobilien – derzeitige Situation, Einflussfaktoren und Anforderungen"

Das Betreute Wohnen vereint barrierefreies Wohnen mit dem Basisangebot von Dienstleistungen und Sicherheit. Dass der Begriff Betreutes Wohnen jedoch kein geschützter Begriff ist, nicht immer die voraussetzende Qualität bietet und eine gesetzliche Regelung – bis auf die Erwähnung in § 1 HeimG – fehlt, war für den Verbraucherrat beim DIN Deutsches Institut für Normung e.V. im Jahr 2001 Auslöser, ein Normungsvorhaben unter Beteiligung von Experten aus Verbänden, Hochschulen, Beratungseinrichtungen, Betreuungsorganisationen sowie in diesem Bereich tätigen Dienstleistungsanbietern aufzusetzen, dessen Ergebnis die DIN 77800 "Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen für ältere Menschen" ist. Die Norm wurde im Sommer 2006 verabschiedet und trat zum 01.09.2006 in Kraft⁷. Der sodann einberufene Zertifizierungsausschuss entwickelte ein

⁶ Siehe die Ergebnisse der Studie "Die Generation über 50 – Wohnsituation, Potenziale und Perspektiven", im Auftrag der Bundesgeschäftsstelle Landesbausparkassen im Deutschen Sparkassen- und Giroverband, von empirica ag Forschung und Beratung

Verfahren, nach dem die DIN 77800 – Betreutes Wohnen als Zertifizierungsinstrument gehandhabt werden kann. Erstmals gibt es damit bundesweit einheitliche Standards und auch Verfahren zur Bewertung von Betreuten Wohnanlagen und die zum Betreuten Wohnen gehörenden Dienstleistungen.

2. Wesentliche Inhalte der DIN 77800 – Betreutes Wohnen

Grundlegend für die Norm sind weniger die Anforderungen an die Immobilie, sondern vielmehr an den Dienstleister. Die DIN 77800 ist nämlich keine Bau-, sondern eine Dienstleistungsnorm. Bredter Ausdruck hierfür ist der Begriff "Betreutes Wohnen", den die Norm wie folgt versteht:

"Leistungsprofil für ältere Menschen, die in einer barrierefreien Wohnung und Wohnanlage leben, das Grundleistungen/allgemeine Betreuungsleistungen und Wahlleistungen/weitergehende Betreuungsleistungen umfasst"⁸.

Die Norm ergänzt diese Definition durch eine qualitative Abgrenzung zum Heim:

"Das Leistungsprofil unterstützt eine selbstständige und selbstbestimmte Haushalts- und Lebensführung und die Einbindung in soziale Strukturen der Hausgemeinschaft und des Wohnumfeldes. Das Leistungsprofil des Betreuten Wohnens orientiert sich nicht am Heim im Sinne des Heimgesetzes".

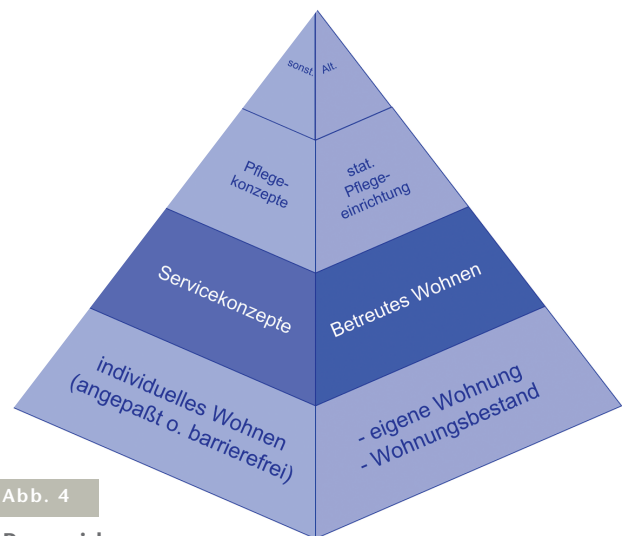


Abb. 4

Pyramide Wohnen ↔ Service

⁷ Zum Rechtscharakter von Normen und ihrer Geltungskraft siehe Michel, Altenheim, 2006, S. 44 ff.

⁸ So die Definition in Ziff. 3.1 der Norm

Entscheidendes Abgrenzungskriterium zur (gesetzlich geregelten) Wohnform "Heim" ist damit die Gewährleistung größtmöglicher Wahlfreiheit bei Leistungen und Leistungsanbietern für den Nutzer/Bewohner. Nur die sog. Grundleistungen⁹ sind von den Bewohnern verpflichtend bei einem institutionalisierten Leistungsanbieter in Anspruch zu nehmen.

Zu den Qualitätsstandards der Norm gehören die Transparenz des Leistungsangebotes und die Informationsgestaltung vor Vertragsschluss, die Art und der Umfang der Dienstleistungen (Grund- und Wahlleistungen) und die Weise, wie diese zu erbringen sind, das Wohnangebot bestehend aus Standort und Ausgestaltung der Wohnanlage und die Wohnung an sich, die Vertragsgestaltung und die Qualitätssicherung.

Die Gewährleistung der Transparenz des Leistungsangebotes bedeutet, dass der Kunde vor Einzug über alle von ihm zu erwartenden Leistungen informiert werden muss. Die Preise, die Dienstleister und die Grenzen des Leistungsangebotes müssen dem Kunden schriftlich wie auch mündlich erläutert werden. Dies gilt insbesondere für die Grenzen des Leistungsangebotes, vor allem bei drohenden demenziellen Erkrankungen.

Die Dienstleistungen des Betreuten Wohnens i.S.d. DIN 77800 beinhalten einen Grund- und einen Wahlleistungskatalog. Die Grundleistungen, die der Mieter in Anspruch nehmen und jedenfalls bezahlen muss, sind beispielsweise der Hausnotruf und die eigentlichen Betreuungsleistungen, die den haustechnischen Service, die regelmäßige Informationstätigkeit und Beratungstätigkeit des Betreuungsträgers umfassen. Die Wahlleistungen sind jene, die der Kunde in Anspruch nehmen kann, aber nicht muss. Diese betreffen z. B. hauswirtschaftliche Hilfen, pflegerische Leistungen, Hol- und Bringdienste und haustechnische Dienste (z. B. Reparaturen). Die Vermittlung solcher Leistungen gehört zu den Grundleistungen.

Das Wohnangebot einer betreuten Wohnanlage muss zum einen die Barrierefreiheit der Wohnungen nach DIN 18025 Teil 2 und die barrierefreie Erschließung nach der DIN 18025 Teil 1 vorweisen und zum anderen auch Gemeinschaftsräume und ein Betreuungsbüro umfassen. Dabei hat der Zertifizierungsausschuss differenzierte Kriterien für Neubau und Bestand entwickelt¹⁰. Wohnungswirtschaftlich relevant ist nämlich primär die "Bestandsertüchtigung", weniger der Neubau¹¹. Eine zentrale Lage mit Versorgungsinfrastruktur und Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr ist ein weiteres wichtiges prüfungsrelevantes Kriterium.

In Hinblick auf die Vertragsgestaltung stellt die Norm Anforderungen an die Form der schriftlichen Gestaltung und die Verständlichkeit. Der Vertragstext muss leicht verständlich und in serifenfreier 12 pt-Schrift verfasst werden.

Der Mieter muss einen Miet- und einen Betreuungsvertrag erhalten. Diese müssen gekoppelt sein, da Betreutes Wohnen eine kombinierte Leistung ist. Wenn der Vermieter des Wohnraums nicht zugleich auch die Dienstleistungen erbringt, muss ein Kooperationsvertrag zwischen dem Anbieter des Wohnraums und dem Dienstleister bestehen¹². Der Sicherung dieser Qualitätsstandards dient das Qualitätssicherungssystem, das der Anbieter vorweisen muss. Zu ihm gehören ein Beschwerdemanagementsystem und die regelmäßige Durchführung von Bewohnerbefragungen, mit Hilfe derer die Zufriedenheit der Mieter überprüft werden soll.

Bei diesen Anforderungen gilt generell, dass die DIN 77800 – Betreutes Wohnen nur sog. Mindestanforderungen regelt, die eine qualitative Überschreitung jedenfalls zulassen.

3. Praxisbedeutung der DIN 77800: Qualität durch Zertifizierung

Ihre wesentliche Relevanz gewinnt die DIN 77800 in ihrer Funktion als Zertifizierungsgrundlage. Jeder Anbieter von Betreutem Wohnen kann durch Antrag bei DIN CERTCO Gesellschaft für Konformitätsbewertung mbH, der Zertifizierungstochter des DIN Deutsches Institut für Normung e.V. und der TÜV Rheinland – Gruppe, das Prüfungsverfahren initiieren, das bei Erfüllung der Normanforderungen mit der Erteilung eines Zertifikats endet. Dabei gibt es zwei Verfahrens- und Zertifikatstypen: In Betrieb befindliche Betreute Wohnanlagen können sich zertifizieren lassen und das Zertifikat "Betreutes Wohnen – DIN geprüft" für eine Dauer von 6 Jahren erwerben. Projekte, bei denen Baugenehmigungsreife vorliegt und die Konzeption steht, können sich präzertifizieren lassen und eine bis 2 Monate nach Inbetriebnahme befristete Konformitätsbestätigung erhalten, die besagt, dass Planung wie Konzept normkonform sind. Es schließt sich dann die Zertifizierung nach Inbetriebnahme der Anlage an. Das Verfahren ist in dem Zertifizierungsprogramm geregelt¹³.

⁹ Im Folgenden wird abweichend von der Terminologie der Norm (und des HeimG) aufgrund des allgemeinen Sprachgebrauchs nicht von "allgemeinen Betreuungsleistungen" und "weitergehenden Betreuungsleistungen", sondern von "Grundleistungen" und "Wahlleistungen" gesprochen

¹⁰ Detailliert und sehr praxisbezogen dazu der von Marx (Mitglied des Normenausschusses und des Zertifizierungsausschusses "Betreutes Wohnen") verfasste Leitfaden "Barrierefreie Wohnungen – Planungsgrundlagen", Hrsg. Bayerische Architektenkammer / Oberste Baubehörde im Bayerischen Staatsministerium des Innern, München 2001; ferner wird verwiesen auf den Mitte 2007 erscheinenden Kommentar zur DIN 18025: Hempel / Marx / Stemsborn, DIN 18025 Barrierefreies Bauen – Kommentar in Wort und Bild für den Wohnungsbau im Bestand, Hrsg. Institut für barrierefreies Planen und Bauen, Dresden, München, Ulm 2007

¹¹ Siehe dazu eingehend Michel, Challenges of the Demographic Change for the German Housing Industry, Presentation for the 11th Annual European Real Estate Society Conference June 2nd – 5th, 2005, Milan, Tagungsdokumentation, Mailand 2005, elektronisch verfügbar als Download: <http://www.radrmichel.de/frontend/?catid=801&nav=778> sowie Michel, Herausforderungen des demographischen Wandels für die deutsche Wohnungswirtschaft, Vortrag auf der 11th Annual European Estate Society Conference am 2. – 5. Juni 2004 in Mailand (Textfassung, zusammen mit Grossmann) mit weitergehenden Literaturhinweisen, elektronisch verfügbar als Download: <http://www.radrmichel.de/frontend/?catid=801&nav=778>

¹² Eingehender zur Vertragsgestaltung beim Betreuten Wohnen Michel, Altenheim, 2006, S. 44 ff.

¹³ Download unter: http://www.dincertco.de/de/produkte_und_leistungen/dienstleistungen/betreutes_wohnen/index.html



Abb. 5

Verfahrensablauf Prätertifizierung / Zertifizierung, Uwe Groß

Das Zertifizierungsverfahren startet mit dem sog. Erstzertifizierungsaudit. Die Begutachtung durch einen von DIN CERTCO akkreditierten Gutachter beginnt mit der sog. Dokumentenprüfung. Diese beinhaltet die Prüfung aller vorhandenen schriftlichen Unterlagen bzgl. der oben dargestellten Normkomplexe: Prüfungsgegenstände sind die Gebäude- und Wohnungspläne, das Betreuungskonzept, das schriftliche Informationsmaterial, der Betreuungs-, ggfls. auch der Kooperationsvertrag, der Mietvertrag, die Informationen über das eingesetzte Hausnotrufsystem und das Qualitätssicherungskonzept mit der erforderlichenfalls durchgeführten Bewohnerbefragung. Bei der Betrachtung des Betreuungskonzeptes, des schriftlichen Informationsmaterials sowie der Verträge liegt ein besonderes Augenmerk auf den Leistungskatalogen und der klaren Trennung von Grund- und Wahlleistungen. Daran schließt sich das Audit vor Ort an. Es dient zunächst zur Prüfung der Bereiche Standort, Barrierefreiheit und der weiteren baulichen Anforderungen sowie der Kenntnisse und Qualifikationen der Betreuungskraft und im Übrigen zur Ergänzung der Erkenntnisse aus der Dokumentenprüfung.

Erfüllt die Anlage alle Voraussetzungen der Norm, so gibt der beauftragte Gutachter in seinem Zertifizierungsbericht eine Empfehlung zur Erteilung des Qualitätszertifikats, ggfls. unter Auflagen, das sodann von DIN CERTCO nach Auditierung des Prüfungsberichts erteilt wird. Das Zertifikat muss alle 1 ½ Jahre durch ein sog. Überwachungsaudit bestätigt werden. Bei diesem ist in jedem Fall eine Dokumentenprüfung, ggfls. auch ein Audit vor Ort notwendig. Die Verlängerung des Qualitätszertifikats nach Ablauf des 6 – Jahres – Zeitraums setzt ein erfolgreich absolviertes sog. Verlängerungsaudit voraus, das grundsätzlich wie das sog. Erstzertifizierungsaudit abläuft.

Beim Prätertifizierungsverfahren wird i.d.R. auf der Basis der Unterlagenprüfung durch ein Gutachterteam (Bau- und Dienstleistungsgutachter) beim Anbieter ein sog. "Prätertifizierungs-Workshop" zusammen mit dem Entwickler / Investor, den Planern und den Dienstleistern durchgeführt; falls sich die geplante Immobilie bereits im Bau befindet, ist auch eine Objektbesichtigung Prüfungsteil. Sind alle Faktoren normkonform, so gibt das Gutachterteam wiederum auf der Basis eines Berichts mit Hinweisen, ggfls. Auflagen zur Optimierung der Planung

bzw. Konzeptionierung, die Empfehlung zur Erteilung der Konformitätsbestätigung durch DIN CERTCO. Die Konformitätsbestätigung bescheinigt, dass die Konzeption des geplanten Betreuten Wohnens normkonform ist.

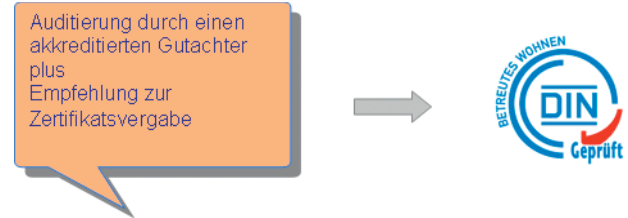


Abb. 6

Zeichen "Betreutes Wohnen – DIN geprüft"

Ergibt sich während der Auditierung, dass Normkriterien nicht erfüllt sind und die Erteilung des Zertifikats bzw. der Konformitätsbestätigung nicht in Betracht kommen kann, so muss das Verfahren ggfls. unterbrochen werden, um eine Optimierungsphase einzuschleifen; dies kann erhebliche Zusatzkosten verursachen. Deswegen ist dem an der Zertifizierung interessierten Anbieter zu empfehlen, bei Zweifeln an der Normkonformität des Konzepts bzw. der Dokumentationen dem DIN CERTCO-Zertifizierungsverfahren einen "DIN 77800–Quick Check" durch akkreditierte Gutachter vorzuschalten. Hierdurch kann das eigentliche Zertifizierungsverfahren von unerwarteten Problemen und Verzögerungen entlastet werden. Das DIS Institut für Serviceimmobilien GmbH als Zertifizierungspartner von DIN CERTCO führt solche Quick Checks in Form eintägiger Workshops mit positiven Erfahrungen durch.

4. Erste Erfahrungen mit der Zertifizierung und Prätertifizierung von Betreuten Wohnanlagen nach der DIN 77800 – Betreutes Wohnen

Innerhalb der ersten Monate nach Veröffentlichung der neuen DIN 77800 – Betreutes Wohnen hat sich ein reges Interesse an Prätertifizierungen und Zertifizierungen ergeben. Der Verfasser hatte als akkreditierter Gutachter für das DIS Institut eine Vielzahl Betreuer Wohnanlagen unterschiedlichster Art zu begutachten. Im Bereich Niedersachsen, Bremen und Hamburg wurden insgesamt bereits 10 Betreute Wohnanlagen auditiert; eine Vielzahl weiterer Anlagen liegt in anderen Bundesländern. Es handelte sich dabei um Objekte verschiedenster Anbieter mit unterschiedlichster konzeptioneller Ausrichtung. Es befinden sich darunter Wohnanlagen mit zwischen 30 und 40 Wohnungen im Eigentum von Wohnungsbau-gesellschaften genauso wie große Anlagen mit über 100 Wohnungen mit "Residenzcharakter" von Privatanbietern.

Für den nachfolgenden Erfahrungsbericht werden zwei Anlagen der Ostland Wohnungsgenossenschaft eG in Hannover und Gehrden als Beispiele genommen.

Die erste Präzertifizierung in Deutschland war die Präzertifizierung der Wohnanlage "Betreutes Wohnen im Gilde Carré" in Hannover, die der Verfasser zusammen mit einem Geschäftsführerkollegen des DIS Institut vorgenommen hat. Es handelt sich um eine von der Ostland eG entwickelte Wohnanlage in sehr zentraler Lage in Hannover – Linden, einem mittelständisch geprägten Stadtteil von Hannover mit exzellenter Infrastruktur. Als Betreuungsträger ist die AWO – Wohnen und Pflege, einer der profiliertesten Anbieter von Betreuungskonzepten für Senioren im Bereich Hannover – Bremen – Braunschweig. Es handelt sich um eine Wohnanlage mit 69 Wohnungen auf dem Gelände der ehem. Gilde – Brauerei, auf dem die Ostland eG eine Gartenstadt entwickelt und errichtet. Die Wohnungen sollen Ende 2007 bezogen werden können. Die Anlage ist als klassisches Beispiel einer Betreuten Wohnanlage, wie sie die 77800 vor Augen hat, zu bezeichnen. Neben den Wohnungen gibt es im Komplex einen Gemeinschaftsraum und ein Tagescafé. Die Wohnungen sind allesamt barrierefrei nach der DIN 18025 Teil 2 errichtet und die Zugänglichkeit des Gebäudes und die Erschließung entsprechen der DIN 18025 Teil 1. Bei der Begutachtung der Unterlagen wurde ein besonderes Augenmerk auf die Vertragsgestaltung gerichtet. Die Regelung der Grundleistungen sowohl vom Leistungscharakter wie auch vom Leistungsumfang her zeigte, dass ein "Abschreiben der Norm" nicht erforderlich ist. Dies ist auch nicht zweckmäßig aus dem Gesichtspunkt der Gewährleistung der Transparenz. Allerdings ist ausdrücklich zu regeln, dass der Bewohner weder zur Abnahme der Wahlleistungen an sich, noch von einem bestimmten Leistungsanbieter verpflichtet wird. Hier zeigte sich, dass die konzeptionelle Vorbereitung durch den Betreuungsträger vorbildlich war. Das Betreuungskonzept, die vorgesehene Mitarbeiterquote und auch Qualifikation zeigten nicht nur die Qualität des Betreuungsträgers, sondern belegten auch das organisatorisch perfekte Zusammenspiel zwischen den beiden beim Betreuten Wohnen regelmäßig Beteiligten, nämlich dem Vermieter, also der Ostland eG auf der einen Seite, und dem Betreuungsträger, hier der AWO, auf der anderen Seite. Diese Betreute Wohnanlage kann nicht nur insofern für Hannover als Vorbild dienen, sondern auch dadurch dass in die Wohnanlage eine Wohngruppe mit ambulanter pflegerischer Unterstützung integriert wird. Derartige Kombinationsmodelle sind die Zukunft des Betreuten Wohnens, da so ein abgestuftes Angebot geschaffen wird.

Ebenso mustergültig war die Zertifizierung der "Residenz Nedderntor" in Gehrden bei Hannover, einer weiteren Betreuten Wohnanlage der Ostland e.G.. Es handelt sich um eine kleinere Bestandswohnanlage in zentraler inne-

rörtlicher Lage mit sehr guter Versorgungsinfrastruktur und einer integrierten Betreuungsstruktur. Betreuungsträger ist die Ostland eG selbst; Hausnotrufanbieter ist der Niedersächsische Notfunkdienst (NFD). Auch hier sind Konzeption und die Gebäudekomponente vorbildlich. Hervorzuheben ist, dass auf Initiative der Wohnungsbau-gesellschaft – obwohl von der Norm nicht gefordert – im Zuge der Zertifizierung eine Bewohnerbefragung und zwar als gestützte Stichprobenbefragung durchgeführt wurde. Das mit der Durchführung dieser Befragung beauftragte DIS Institut hatte einen spezifischen Fragebogen entwickelt und die Befragung durch eine in der Leitung von Betreuten Wohnanlagen erfahrene Partnerin durchgeführt. Die Zertifizierung erfolgte ebenso unproblematisch wie professionell vom Eigentümer unterstützt. Bei dieser Zertifizierung zeigte sich, dass ein erhebliches Augenmerk der Schnittstellenorganisation zwischen Hausnotruf und Dienstleister zu widmen ist. Die im Zuge der Zertifizierung erkannten Optimierungsmöglichkeiten wurden hier von dem Eigentümer, der auch Dienstleistungserbringer ist und sich sodann einer gemeinnützigen Organisation zur Erfüllung der operativen Tätigkeiten bedient, während der Zertifizierung prompt wahrgenommen. Die ist umso professioneller einzuschätzen, da es nicht um strukturelle Defizite ging, sondern um Feinjustierungen, insbesondere im Bereich der Dokumentation¹⁴. Besonderes Augenmerk wurde bei dem Audit vor Ort vor allem auch auf die Qualifikation und den Kenntnisstand der eingesetzten Betreuungsmitarbeiterin gelegt. Das eingehende Interview zeigte, dass ein kürzlich durchgeführter Personalwechsel das Erfordernis von Weiterbildungsmaßnahmen deutlich machte, um die Normanforderungen im Hinblick auf Befähigung und Kenntnisse der Mitarbeiter allesamt zu erfüllen¹⁵.

Die Erfahrungen in der Begutachtung dieser beiden Anlagen machen zweierlei deutlich: Einerseits ist es auch bei Bestandsobjekten der Wohnungswirtschaft in der Regel unproblematisch, die Normanforderungen zu generieren. Andererseits ergibt sich, dass sich gerade die wohnungswirtschaftlichen Unternehmen vielfach als Vorreiter in diesem Bereich verstehen. Dies beruht auf dem Ziel, sich attraktiv darzustellen und insofern Antworten auf die dringenden Fragen des Seniorenwohnens der Zukunft zu geben. Die übereinstimmende Einschätzung der Ostland eG wie auch der AWO Wohnen und Pflege als Betreuungsträger ist, dass man durch die Zertifizierung die – eigentlich selbstverständliche – Qualität neutral attestiert als USP im Markt präsentieren kann¹⁶.

¹⁴ Die in diesem Zusammenhang erarbeitete Schnittstellendefinition wird dazu führen, dass zusammen mit DIN CERTCO und DIS Institut ein Vorhaben aufgesetzt werden soll, eine sog. PAS (Public Available Specification) für Hausnotrufdienste zu erarbeiten; Partner ist hier der NFD Notfunkdienst Niedersachsen, der vor hat, hieran mitzuarbeiten

¹⁵ Solche Fortbildungen werden beispielsweise von dem Bildungswerk des Wohlfahrtswerk für Baden Württemberg, Stuttgart, angeboten; nähere Informationen dazu unter <http://www.wohlfahrtswerk.de/wohlfahrtswerk-bildung.html>

¹⁶ Siehe z. B. die Presseveröffentlichungen über erfolgte Zertifizierungen und Zertifikatsverleihungen: http://www.dincertco.de/de/presse/past_news/details/zertifikat_betreutes_wohnen.html http://www.dincertco.de/de/presse/details/betreutes_wohnen_niedersachsen.html

5. Resümee: Bedeutung der "DIN 77800-Betreutes Wohnen" für die Wohnungswirtschaft – Ausblick

Die DIN 77800 – Betreutes Wohnen hat sich schon nach rund einem halben Jahr zum bundesweit akzeptierten Standard im Betreuten Wohnen entwickelt. Sie findet nicht nur in Konzepten Eingang, sondern es gibt bereits Gemeinden, die bei der Genehmigung von Betreutem Wohnen die Beachtung der Norm und damit in gewisser Weise auch die Zertifizierung vorschreiben¹⁷.

Anbieter und Dienstleister zeigen großes Interesse an der Bewertung ihrer Betreuten Wohnanlagen. Sie verstehen die (Prä-)Zertifizierung als sichtbares Qualitätszeichen und Marketing-Tool. Das wird durch die Normung angestrebt und ist nicht "unerwünscht"; im Gegenteil: die Spreu soll sich vom Weizen trennen. Gleichzeitig bietet das Zertifikat bzw. die Konformitätsbestätigung Anbietern wie Dienstleistern eine verlässliche unabhängige Bewertung ihrer gegenseitigen Kooperationspartner. Dies ist eine Motivationslage, die immer häufiger in den Audits genannt wird: auch der Dienstleister will sicher sein, dass das Betreute Wohnen, in dem er die Kerndienstleistung erbringt, die Mindestanforderungen, die Betreutes Wohnen verlangt, erfüllt. Umgekehrt sichert sich der Investor, dass er es mit einem "Qualitätsdienstleister" zu tun hat. Dies verhindert natürlich Fehlentscheidungen bei der Auswahl der Betreuungsträger und die regelmäßig daraus folgenden Probleme für die Kunden.

Insbesondere den Kunden gibt sie die Möglichkeit, sich bewusst für das Betreute Wohnen und seine Vorzüge zu entscheiden. Entwickler und Planer können genauso wie Investoren und ihre Dienstleister in der Entwicklungsphase durch die Präzertifizierung Gewissheit über die Qualität des Projekts, dessen Marktfähigkeit und Akzeptanzchancen erhalten. So können noch während der Entwicklungs- bzw. Bauphase wichtige Aspekte der Norm einbezogen werden und gegebenenfalls Korrekturen an Planung wie am Konzept vorgenommen werden. Die Erfahrungen des Verfassers zeigen, dass auch bei "bester" Planung bei der Präzertifizierung im Workshop mit allen Beteiligten, u.a. auch den Architekten, sich noch Fehler ausmerzen lassen, die später nicht mehr oder nur unter großem Kostenaufwand behebbar gewesen wären. Last but not least: Finanzierende Banken gewinnen die Sicherheit, dass es sich bei dem zu finanzierenden Projekt/Objekt nicht um eine "wertlose Mogelpackung" handelt.

¹⁷ So die Stadt Rödermark, die den Investoren die Beachtung der DIN 77800 auferlegt hat; dazu die Presseberichterstattung im Download: http://fr-aktuell.gbi.de/suche.ein?DBN=FR&ZG_PORTAL=FR_ARCHIV&START=A00&ST0._=betreutes+Wohnen+in+R%F6dermark&FT0._=TISE&STEU_Z=0&STARTA00=Suche

vdw-Seminar zur DIN 77800: Betreutes Wohnen mit Lebensqualität

Der vdw lädt ein zum Seminar über die DIN 77800 am **3. Juli 2007**. Die Veranstaltung beginnt im Verbandsgebäude in Hannover um 9.30 Uhr und endet mit einer Diskussionsrunde gegen 16:30 Uhr.

Referenten werden sein: Uwe Groß und Dr. Lutz H. Michel vom DIS Institut referieren über die Anforderungen an Dienstleistung und Immobilie sowie über die Marktvorteile durch die Zertifizierung. Das Thema "Betreutes Wohnen: Qualität vom Konzept bis zur fertigen Dienstleistung - das Leistungsportfolio eines Zertifizierers" beleuchtet Hinrich Lampe von der DIN CERTCO GmbH. Einen Erfahrungsbericht eines Vorreiters aus Niedersachsen gibt Dieter Musielak, Vorstand der Ostland Wohnungsgenossenschaft, ab. Die Seminargebühren betragen 170,00 Euro.

Anmeldungen nimmt der vdw per Fax (0511/1265-111) oder per E-Mail: a.dettmer@vdw-online.de entgegen.

Die Zertifizierung wie auch die Präzertifizierung nach der DIN 77800 wirken so primär als maßgebliche Instrumente für die Wohnungswirtschaft zur Schaffung und Gewährleistung von Qualität im Betreuten Wohnen. Sekundär helfen die Norm und die Möglichkeit der Zertifizierung, der schillernden Wohnform des Betreuten Wohnens verlässliche Konturen zu geben. Dies wird dazu führen, dass das Investment in Betreutes Wohnen, sei es im Bestand wie im Neubau, zunehmend die strategische Antwort der Bestandhalter auf die (Über-)Alterung der Mieterschaft in den Wohnanlagen werden wird. ♦

Trainieren mit Profis: "Organisieren - kommunizieren - optimieren: Souveränes Büromanagement mit Köpfchen!"

Hannover. Erstmals bietet der vdw ein zweitägiges Seminar für Sekretärinnen, Assistentinnen, Sekretäre und Assistenten an.

Am 18. und 19. Oktober stehen dabei Gedächtnistraining und Zeitmanagement im Vordergrund. Kommunikator und Lernstrategie Markus Hoffmann sowie Trainerin und Beraterin Barbara Schäfer-Ernst werden mit den Teilnehmern Strategien für ein souveränes Büromanagement einüben.

Veranstaltungsort ist das Crowne Plaza Schweizerhof in Hannover. Für ein unterhaltsames Begleitprogramm ist gesorgt.

Anmeldungen und weitere Informationen zum Seminar erteilt beim vdw Ilka Birnbaum, Tel.: 0511 / 1265-123, E-Mail: i.birnbaum@vdw-online.de. Programm und Anmeldeformular auch im Internet unter www.vdw-online.de.