

## Betreutes Wohnen

# Neue DIN-Norm setzt bundesweiten Standard

Mit der neuen DIN-Norm 77800 steht erstmals ein bundesweiter Standard für das Betreute Wohnen zur Verfügung – mit klaren Anforderungen an die Dienstleistungen, den Wohnraum und die Vertragsgestaltung.

Von Dr. Lutz H. Michel

**A**nfang September 2006 ist die neue DIN 77800 „Qualitätsanforderungen an Anbieter der Wohnform Betreutes Wohnen für ältere Menschen“ nach mehr als vier Jahren Beratung im Normenausschuss Betreutes Wohnen beim DIN Deutsches Institut für Normung e. V. veröffentlicht worden. Sie bildet den Abschluss eines Normungsvorhabens, das 2001 vom Verbraucherrat beim DIN initiiert worden ist. Ziel war es, mit Hilfe einer als Zertifizierungsgrundlage geeigneten Dienstleistungsnorm allen beteiligten Wirtschaftskreisen bundesweit einheitliche Anforderungen, Hinweise und Empfehlungen in Bezug auf diese Wohnform zu geben. Seit dem Tag der Veröffentlichung gilt sie damit als so genanntes Softlaw, also als eine auf freiwillige Anwendung ausgerichtete Empfehlung des Deutschen Instituts für Normung.

Von entscheidender Bedeutung ist dabei die Definition des Betreuten Wohnens in Abgrenzung gegenüber der gesetzlich geregelten Wohnform Heim. Die Norm definiert das Betreute Wohnen als „Leistungsprofil für ältere Menschen, die in einer barrierefreien

Wohnung und Wohnanlage leben, das Grundleistungen/allgemeine Betreuungsleistungen und Wahlleistungen/weitergehende Betreuungsleistungen umfasst“. Diese Definition wird durch eine qualitative Zielsetzung ergänzt: „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.“

### **Betreutes Wohnen soll in einer „urbanen Umgebung der kurzen Wege“ stattfinden**

Die Norm weist fünf Anforderungskomplexe mit Mindestanforderungen für das normgerechte Betreute Wohnen auf. Konstitutiv für das Wohnprofil des Betreuten Wohnens sind die an die Immobilie und den Wohnraum zu stellenden baulichen Anforderungen. Die DIN 77800 fordert, dass der Wohnraum im Sinne der geltenden DIN 18025 Barrierefreie Wohnungen Teil 2 und die Wohnanlage im Sinne der DIN 18025 Teil 1 barrierefrei sein muss. Ferner beinhaltet die DIN 77800 weitere Anforderungen, die Gemeinschaftseinrichtungen und den Standort der Anlage betreffen. Letztere Anforderung beinhaltet im Wesentlichen, dass Betreutes Wohnen in einer „urbanen Umgebung der kurzen Wege“ stattfinden sollte, in der Einkaufs- und Dienstleistungsangebote genauso gut erreichbar sind wie der öffentliche Nahverkehr, damit die selbstständige Lebensführung der älteren Menschen überhaupt möglich ist.

Die Norm enthält zudem detaillierte Anforderungen an die Informationspflichten, die der Anbieter vor Vertragsschluss zu erfüllen hat. Sie beziehen sich auf die Wohnanlage und die Wohnung, die Grundleistungen sowie die Wahlleistungen. Auch ist über die Kosten, das Betreuungskonzept und über die Grenzen des Leistungsangebotes (z. B. im Falle einer schweren Demenz) zu informieren, um Transparenz des Leistungsangebotes zu schaffen. Bezüglich der



**Wettbewerbsvorteil:** Zukünftige Bewohner werden im bisherigen Angebotsdschungel zertifizierten Anlagen den Vorrang geben.

Foto: Muth (Szene gestellt)

Kosten ist nicht nur über die Kaltmiete, die Nebenkosten und die Betreuungspauschale (inkl. der Kosten für den Hausnotruf) zu informieren, sondern auch über die möglicherweise durch die Inanspruchnahme von Wahlleistungen für den Bewohner entstehenden Belastungen (z. B. im Falle einer Pflegebedürftigkeit).

Im Mittelpunkt der Norm stehen die Anforderungen an die Dienstleistungen. Die DIN 77800 geht von der Einteilung in Grundleistungen sowie Wahlleistungen aus. Bei den Grundleistungen sieht die DIN 77800 die Komplexe haustechnischer Service, Notrufsicherung sowie Betreuung vor. In Bezug auf die Betreuungsleistungen wird im Einzelnen die Beratungstätigkeit, die regelmäßige Informationstätigkeit, die Vermittlungs- und Organisationstätigkeit sowie die Förderung sozialer und kultureller Aktivitäten normiert. Daneben stehen die so genannten Wahlleistungen. Hier sind die Bewohner weder dazu verpflichtet, diese Leistungen von einem bestimmten Anbieter anzunehmen noch sie überhaupt in Anspruch zu nehmen. Die Norm erwähnt unter anderem hauswirtschaftliche und pflegerische Hilfen, haustechnische Dienste und Leistungen im Krankheitsfall. Die Grundleistungen sind durch eigenes Personal des Betreuungsträgers, das für die Aufgabe entsprechend qualifiziert sein muss, auf der Grundlage einer vertraglichen Vereinbarung zu erbringen. Ferner muss der Anbieter in der Wohnanlage für die Betreuungsfunktion eine Personalsstärke je Wohneinheit von mindestens 0,01 Vollzeitstellen vorhalten. Die Wahlleistungen kann der Anbieter selbst erbringen, muss deren Vermittlung aber mindestens als Teil seines Grundleistungskatalogs sicherstellen.

Ferner regelt die Norm als Qualitätssicherungsmaßnahmen einerseits das Instrument der Bewohnerbefragung und andererseits das so genannte Beschwerdemanagement.

### **Die Norm fordert eine klare und transparente Vertragsgestaltung**

Die vorgenannten vier Anforderungskomplexe werden durch die Anforderungen an die Vertragsgestaltung ergänzt. Die Vertragsgestaltung im Betreuten Wohnen hat mehrere Spezifika, die teils in der Norm selbst geregelt sind, sich teils aber auch aus dem Charakter der Dienstleistung Betreutes Wohnen an sich ergeben.

Betreutes Wohnen ist ein Kombinationsprodukt: Erst die Verbindung von Wohnen und Dienstleistungen stellt Betreutes Wohnen dar. Dies hat zur Folge, dass im Verhältnis zum Nutzer/Bewohner zwei Vertragstypen relevant sind: Auf der einen Seite steht der Nutzungsvertrag, der in der Regel ein Mietvertrag ist, aber nicht zwingend sein muss, da die Norm für alle denkbaren rechtlichen Wohnraumnutzungsgestal-



**1/2-Seite (86 x 250 mm)**

**Kunde: BestConFood**

**Motiv:**

**Platzierung: mögl. rechte Seite**

**DU: folgt**

**Farbe: 4c**

## FÜNF LEITSÄTZE ZUR VERTRAGSGESTALTUNG →

- Oberstes Ziel der Vertragsgestaltung ist der Schutz des älteren Menschen in seiner durch sein Alter geprägten Lebenssituation.
- Das Vertragswerk muss auf Langfristigkeit und Sicherheit für den Bewohner ausgelegt sein.
- Der Wohnraumnutzungs- und Betreuungsvertrag müssen eine klare Gliederung, übersichtliche Gestaltung und die transparente Zuordnung der Leistungen zu den (verschiedenen) Leistungserbringern und Leistungskomplexen aufweisen.
- Die Vergütungsregelung muss klar und widerspruchsfrei sein, insbesondere müssen die Modalitäten einer Anpassung der Betreuungspauschale klar geregelt sein.
- Die Koppelung von Betreuungsvertrag und Wohnraumnutzungsverhältnis ist faktisch zwingend; es muss jedoch absolute Wahlfreiheit bzgl. der Wahlleistungen gewährleistet sein.

→ tungen gilt. Auf der anderen Seite muss noch ein Dienstleistungsvertrag über die Betreuungsleistungen abgeschlossen werden. Keine Probleme bestehen, wenn diese beiden Elemente aus einer Hand erbracht werden. Sind der Anbieter des Wohnraumes und der Betreuungsträger nicht personenidentisch, so bedarf es der Verbindung zwischen den beiden Leistungsbildern durch einen Kooperationsvertrag. Hierzu trifft die Norm keinerlei Aussagen. Sein Inhalt ist die Her-

## Die Zertifizierung wird bald zum Muss für Qualitätsanbieter

stellung langfristiger Stabilität des Leistungsbildes Betreutes Wohnen. Die speziellen Anforderungen der DIN 77800 an die Vertragsgestaltung betreffen sowohl das Nutzungsverhältnis (also in der Regel den Mietvertrag) als auch den Betreuungsvertrag.

Die formellen Anforderungen der Norm an die Vertragsgestaltung betreffen primär Form und Gestalt der Verträge. Gefordert werden gute Lesbarkeit und leichte Verständlichkeit, klare Gliederung und übersichtliche Gestaltung sowie Transparenz der Vertragsregelungen. Letzteres gilt insbesondere in Bezug auf die Vertragspartner und auf die Zuordnung von Leistungen zu den Leistungserbringern wie auch zu den Leistungskategorien, die die Norm regelt. Nicht zertifizierungsfähig wäre etwa ein Vertrag zwischen dem Vermieter und dem Betreuungsträger, in dem zwar das Leistungsprogramm beschrieben wird, jedoch nicht eindeutig ist, welche Leistungen vom Vermieter und welche vom Betreuungsträger zu erbringen sind.

Die materiellen Anforderungen der Norm an die Vertragsgestaltung im Betreuten Wohnen haben ebenfalls primär verbraucherschützenden Charakter. Die allgemeinen Anforderungen beinhalten, dass die Vertragsgestaltung sowohl die Regelung des Wohnens als auch die Regelung der Dienstleistungen umfasst.

Wichtig ist, dass das mietvertragliche Element nicht von dem dienstvertraglichen getrennt werden kann. Denn die Norm geht von einem typenkombinierten bzw. typengemischten Rechtsverhältnis aus, das sowohl nutzungsrechtliche wie auch dienst-/werkvertragliche Elemente besitzt.

Darüber hinaus muss in dem Vertragswerk geregelt sein, dass sich das Produkt Betreutes Wohnen materiell zur Heimunterbringung abgrenzt. Das erfordert, dass in der vertraglichen Gestaltung des Betreuten Wohnens klar geregelt ist, dass das Leistungsangebot des Betreuten Wohnens nur die Komponenten Wohnen und Grundleistungen umfasst und der Bewohner absolute Wahlfreiheit bezüglich der Wahlleistungen hat. Diese Wahlfreiheit muss in Hinblick auf Leistungen wie auch Leistungserbringer bestehen. Sie ist in dem Betreuungsvertrag bzw. in dem Servicewohnvertrag zu regeln. Unabhängig von den strukturellen Anforderungen fordert die Norm eine klare Leistungsbeschreibung, die bezüglich der Leistungszuordnung und der Vergütungen der Leistungskomponenten klar und transparent ist.

Neben diesen allgemeinen Anforderungen beinhaltet die Norm besondere Anforderungen an Miet- und Kaufverträge sowie an Betreuungsverträge. Es geht dabei im Nutzungsvertrag um die exakte Beschreibung des Objekts, die auch Aussagen zur baulichen Barrierefreiheit machen muss. In Bezug auf den Betreuungsvertrag stellt die Norm Anforderungen hinsichtlich der Preisgestaltung der Grundleistungen, hier im Wesentlichen zur Regelung etwaiger Entgelterhöhungen, und der genauen Bezeichnung des Betreuungsträgers auf. Im Hinblick auf die Wahlleistungen fordert die Norm die genaue Bezeichnung möglicher Leistungserbringer und ihrer Leistungen. Insbesondere muss jedoch auf die freie Wählbarkeit hingewiesen werden.

### Für eine Vielzahl eingesetzter Vertragsmuster steht eine Anpassung an die Norm an

Diese Anforderungen haben gravierende Auswirkungen auf die Vertragsgestaltung im Betreuten Wohnen. Die Verträge müssen den formellen und materiellen Normanforderungen entsprechen, damit – bei Vorliegen aller anderen Normanforderungen – die Betreute Wohnanlage zertifizierungsfähig ist. Für eine Vielzahl ständig eingesetzter Vertragsmuster steht damit die Anpassung an die Norm an. Unklare und intransparente Vertragswerke ohne klare Leistungsbeschreibungen, mit redundanten Regelungen oder diffiziler Verweisungstechnik sind nicht zertifizierungsfähig und werden dem Verwender vermeidbare Rechtsrisiken bringen.

Die DIN 77800 ist der erste bundesweit geltende Standard für das Leistungsbild Betreutes Wohnen,

der das gesamte Spektrum der Leistungskomponenten Wohnen, Dienstleistungen, Informationserteilung vor und während des Wohnens, Qualität und Quantität der einzusetzenden Betreuungspersonen und auch Vertragsgestaltung umfasst. Die Norm bricht mit der derzeit vorhandenen „Kleinstaaterei“ diverser regionaler Gütesiegel. Die Anbieter können sich zukünftig bei Einhaltung der Mindeststandards der Norm sicher sein, ein marktfähiges Produkt zu haben. Den Finanzgebern gibt die Einhaltung der Norm und das Vorliegen eines Qualitätszertifikats die Gewissheit, dass das zu finanzierende oder anzukaufende Projekt/Objekt keine Mogelpackung, sondern ein zukunftsfähiges und wirtschaftlich nachhaltiges Produkt ist.

Mittelfristig werden sich daher Qualitätsanbieter der Zertifizierung nicht entziehen können. Allen Marktteilnehmern ist daher zu empfehlen, ab sofort ihr Leistungskonzept an den Maßstäben der DIN 77800 auszurichten und die Möglichkeiten der Präzertifizierung und Zertifizierung zu nutzen. Präzertifizierung bedeutet dabei, dass Gutachter, der bei der für die Zertifizierung zuständigen DIN Certco GmbH akkreditiert wurden, eine betreute Wohnanlage bereits im Projektstadium in Hinblick auf ihre Zertifizierungsfähigkeit bewerten und dem Entwickler, Planer, Investor oder Dienstleister bereits in einem sehr frühen Stadium durch entsprechende Hinweise die Sicherheit geben, dass er eine zertifizierungsfähiges Konzept realisiert. Die eigentliche Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle setzt den Antrag des Investors/Eigentümers und/oder des Erbringers der Betreuungsleistungen voraus. Nach der so genannten Unterlagenprüfung erfolgt sodann die Vor-Ort-Prüfung durch anerkannte Gutachter. Die Kosten richten sich nach der Art und Auslegung der Anlage und dem zu erwartenden Prüfungsaufwand.

#### **Weitere Infos:**

**DIN Deutsches Institut für Normung**, Dr. Holger Mühlbauer, Tel. (0 30) 26 01 28 09, E-Mail: holger.muehlbauer@din.de, Internet: [www.din.de](http://www.din.de)

**DIN Certco**, Hinrich Lampe, Tel. (0 30) 75 62 11 38, E-Mail: hinrich.lampe@dincertco.de, Internet: [www.dincertco.de](http://www.dincertco.de)

**Kontakt** zum Autoren per E-Mail: [lutz.michel@disinstitut.de](mailto:lutz.michel@disinstitut.de)



**Der Rechtsanwalt Dr. Lutz H. Michel ist Gesellschafter des DIS Instituts für Serviceimmobilien in Hürtgenwald und stellvertretender Vorsitzender des DIN-Zertifizierungsausschusses Betreutes Wohnen.**