



INSTITUT FÜR ÖKOLOGISCHE  
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG



**HOMESERVICES  
AUS DER FABRIK DER ZUKUNFT**

Endbericht

G. Hrauda, Ch. Jasch, S. Kranzl

F. Horvath

Dezember 2002

**Diese Arbeit entstand in einem Forschungsprojekt im Rahmen des Förderprogramms „Fabrik der Zukunft“ des Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie**

**Impressum:**

Eigentümer, Medieninhaber und Herausgeber:  
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie  
Rosengasse 4, 1010 Wien

Unter Angabe der Quelle ist eine Verwendung zulässig.

Erschienen auch im Eigenverlag des IÖW Wien  
Schriftenreihe 30/02, ISBN Nr. 3-901173-30-7  
Abrufbar als download unter [www.ioew.at](http://www.ioew.at)

<b>1. Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2. Das Projekt und seine Rahmenbedingungen</b>	<b>4</b>
2.1. Das Idealszenario	4
2.2. Die Umsetzung der Inhalte	5
2.3. Nachhaltigkeit und Bauen	8
2.4. Vergleichbare Projekte im europäischen Raum	10
<b>3. Das System der Dienstleistungen</b>	<b>12</b>
3.1. Ecoservices	12
3.1.1. Produktergänzende Dienstleistungen	14
3.1.2. Produktersetzende Dienstleistungen	14
3.2. Was ist eine nachhaltige Dienstleistung?	16
3.3. Homeservices	18
<b>4. Die handelnden Akteure</b>	<b>22</b>
4.1. Dienstleistungsanbieter	22
4.2. Wohnungswirtschaft	23
4.3. Nutzer	25
<b>5. Angebot externer Dienstleistungsunternehmen am Wiener Markt</b>	<b>26</b>
5.1. Festlegung der Dienstleistungsfelder	26
5.2. Ergebnisse der Befragung externer Dienstleister	29
5.2.1. Angebot	29
5.2.2. Nachhaltigkeitsaspekte	33
5.3. Ausgewählte Beispiele für Homeservices	35
<b>6. Angebot von Homeservices durch Immobilienunternehmen am Wiener Markt</b>	<b>39</b>
6.1. Ergebnisse der Befragung über das Dienstleistungsangebot von Wiener Wohnbau- unternehmen	40
6.1.1. Angebot	40
6.2.2. Nachhaltigkeitsaspekte	42
6.2. Beispiele für Best practice	43
6.3. Benchmarking	47
6.4. Exkurs: vom Hausbesorger zum Hausbetreuer	55

6.5. Kriterien für die Anwendbarkeit von Contracting Konzepten auf Ein- und Mehrfamilienhäuser	57
6.5.1. Contracting im Wohnrecht	57
6.5.1.1. Übertragbarkeit von Contracting im Mietrecht (MRG)	57
6.5.1.2. Übertragbarkeit von Contracting im Wohnungseigentumsrecht (WEG)	59
6.5.1.3. Übertragbarkeit von Contracting im Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz (WGG)	61
6.5.2. Contracting in Bezug auf Lage und Gebäudegröße	61
6.5.3. Contracting in Bezug auf den Energieverbrauch	62
6.5.4. Zusammenfassung der Kriterien für ein erfolgreiches Contracting im Wohnbau	62
6.6. Voraussetzungen für ein ganzheitliches Facility Management	63
<b>7. Befragung der Dienstleistungsnutzer in Wiener Wohnbauten</b>	<b>68</b>
7.1. Entscheidungsfindung	68
7.2. Befragungsgruppen	69
7.3. Nutzerverhalten	71
<b>8. Schlussfolgerungen</b>	<b>75</b>
8.1. Nachhaltigkeitseffekte	75
8.1.1. Ökonomische Effekte	75
8.1.2. Soziale Effekte	76
8.1.3. Ökologische Effekte	76
8.2. Hemmende und fördernde Faktoren	77
8.3. Handlungsempfehlungen	78
<b>9. Zusammenfassung</b>	<b>80</b>
<b>10. Literatur</b>	<b>82</b>
<b>Anhang:</b>	
Auswertung Dienstleistungsanbieter	1
Auswertung Konsumenten	36
Auswertung Immobilienwirtschaft	49
Dienstleistungsuniversum	95
Fragebogen Dienstleistungsanbieter	114
Fragebogen Konsumenten	125
Fragebogen Immobilienwirtschaft	134
Folien des Abschluss Workshops	153

Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Verknüpfung der Nachhaltigkeitsdimensionen

Abb. 2: Magisches Zieledreieck

Abb. 3: Anwendungsbeispiel für Nachhaltigkeitskriterien am Beispiel Bauen und Wohnen

Abb. 4: Klassifizierung von ökologischen Dienstleistungen

Abb. 5: Kriterienauswahl der Produktlinienanalyse

Abb. 6: Beurteilungskriterien für ein nachhaltige Dienstleistung

Abb. 7: Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes

Abb. 8: Altersverteilung bei Carsharingnutzern

Tabellenverzeichnis:

Tab. 1: Komplementäre Dienstleistungen und ihre Feingliederung

Tab. 2: Dienstleistungsangebot von externen Anbietern

Tab. 3: Zuordnung der Dienstleistungen nach der Rechtsform des Anbieters

Tab. 4: Zuordnung der Dienstleistungen nach der Angebotsform

Tab. 5: Nachhaltigkeitskriterien zur Beurteilung der best practice Objekte

Tab. 6: Aufstellung der Best practice Objekte

Tab. 7: 1030 Wien Guglgasse 3

Tab. 8: 1100 Wien Hämmerlegasse 16

Tab. 9: 1100 Wien Franz Mika Weg 5

Tab. 10: 1130 Wien Auhofstraße 99 - 111

Tab. 11: 1150 Wien Zwölfergasse 23

Tab. 12: 1170 Wien Mariengasse 15

Tab. 13: 1210 Wien Mengergasse 6

Tab. 14: 1210 Wien Kainachgasse 19

Tab. 15: 1210 Wien Nordmannngasse 25 - 27

Tab. 16: 1220 Wien Finsterergasse 9

Tab. 17: 1220 Wien Ullreichgasse 13

Tab. 18: 1230 Wien Anton Baumgartnergasse 44

Tab. 19: 1230 Wien Maurer Lange Gasse 108 - 120

Tab. 20: 1230 Wien Perfektastraße 15 - 21

Tab. 21: Mögliches Leistungsspektrum des Hausbetreuers

Tab. 22: Schematische Darstellung der Entscheidungsfindung

Tab. 23: Altersabhängige Umzugstendenzen

Tab. 24: Inanspruchnahme von Dienstleistungen

## 1. Einleitung

Zur Zeit sind Dienstleistungen mit einem klaren umweltrelevanten Hintergrund noch relativ selten zu finden. Es gibt eine Reihe von Hindernissen, für die Benutzer, wie auch für die Anbieter. Zusätzlich bremsen psychologische Barrieren die Abkehr vom Produktbesitz hin zum Produktnutzen. Das Besitzdenken ist in unserem sozialen Wertgefüge fest verankert, so dass die Gemeinschaftsnutzung von Produkten damit oft blockiert wird. In dem vorliegenden Forschungsprojekt wird von der Annahme ausgegangen, dass es einen Markt für haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen gibt, der jedoch durch neue Ansätze erschlossen werden muß. Die Wohnungswirtschaft, insbesondere die öffentlichen und öffentlich gebundenen Wohnungsbaugesellschaften, könnte aufgrund ihrer Nähe zum Mieter diese Dienstleistungen anbieten und sich somit vor den freien Marktanbietern hervorheben. Diese Formen von Dienstleistungen werden als **HOMESERVICE** bezeichnet. Homeservices können im Prinzip alle Dienstleistungen sein, die ein Mieter für sich und seine Wohnung erbringen läßt, dazu zählen unter anderem: haushaltsbezogene Dienstleistungen, wie Information, Sicherheit, Beratung, Reparatur oder Versorgung. Stärker personenbezogen sind Mobilität, Betreuung oder Kommunikation. Homeservices sind daher nicht ausschließlich als produktersetzend zu verstehen.

Aufgrund ihrer Funktion und ihres engen Kontaktes zum Privathaushalt ist die Wohnungswirtschaft als unmittelbarer Dienstleister prädestiniert, wenn es z.B. um das Angebot von altengerechten, familiengerechten Wohnungen, die Einrichtung von Notrufzentralen oder Concierge-Konzepten geht (Unternehmen als soziale Dienstleister). Andererseits können die Unternehmen auch als virtuelle Dienstleister auftreten, indem sie Dienstleistungen mit Dritten initiieren und Kooperationen mit kleinen Dienstleistern wie auch sozialen Organisationen eingehen können. Durch die Bündelung von Bedarfsstrukturen an Dienstleistungen und der Erstellung der notwendigen Infrastrukturen kann die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft erheblich zur Stimulation des Dienstleistungssektor auf vielen Ebenen beitragen.

Ungeachtet der idealtypischen Vorteile und der hohen Erwartungen bezüglich eines eigentumslosen Konsums für eine nachhaltige Entwicklung muß dieser Vision differenziert betrachtet werden. So ist nicht gewährleistet, dass eine Dienstleistung zwangsläufig zu einer Umweltentlastung führt. Die ökologischen Effekte hängen in hohem Maße von den Rahmen- und Nutzungsbedingungen ab.

Hinsichtlich der Umsetzung gibt es bisher nur sehr wenige erfolgreiche Modelle für eine ökologische Dienstleistungsorientierung. Für die Hersteller hat der Übergang zu einem Verkauf von Leistungen anstelle von Sachgütern weitreichende Veränderungen der Organisations- und Vertriebsstrukturen zur Folge. Sofern der Hersteller seine Produkte nicht mehr verkauft, sondern eine Leistung anbietet, würde er sich zu einem Dienstleistungsanbieter entwickeln. Die Umstellung des Leistungsspektrums vom Produkt- zum Leistungsverkauf erfordert ein Verlassen der vorherrschenden Marketingkonzepte und stößt deshalb auf mentale Barrieren in den Unternehmen.

Auch auf Nutzerseite stößt der „eigentumslose Konsum“ bisher auf eine eher geringe Resonanz. Die Nutzer sind offenbar nur zögerlich bereit, sich auf neue Serviceangebote geteilter Produktnutzung einzulassen. Die Konzepte, die im gewerblichen Bereich bei langlebigen Investitionsgütern inzwischen alltägliche Praxis sind, fristen im privaten Konsum nach wie vor ein Schattendasein. Im Gegensatz zu der Bedeutung, die den ökologischen Dienstleistungen zugemessen wird, ist ihre praktische Umsetzung bislang hinter den Erwartungen weit zurückgeblieben. Offenbar spielen neben Preis, Qualität, Funktionalität und Design auch die ständige Verfügbarkeit und psychosoziale Faktoren des Eigentums eine weitaus größere Rolle als von den verschiedenen Autoren unterstellt wird. Dieser Aspekt wurde von der Forschung bisher wenig zur Kenntnis genommen. Inzwischen ist aus neueren Studien bekannt, dass sich die Erfolge im gewerblichen Bereich nicht ohne weiteres auf den Konsumsektor übertragen lassen (Behrendt, Pfitzner 1999). Das Innovationspotential des eigentumslosen Konsums für eine nachhaltige Entwicklung kann nur dann ausgeschöpft werden, wenn die organisatorischen und sozialen Voraussetzungen für eine breite gesellschaftliche Akzeptanz entwickelt und im Markt eingeführt werden.

Aus dieser Ausgangssituation ergeben sich die Leitfragen des Projektes:

- Welche dieser Dienstleistungen können von der Wohnungswirtschaft durch Vermittlung, eigenständig oder in Kooperation mit Dienstleistern und Handwerk marktgängig angeboten werden?
- Was sind die potentiellen Umweltentlastungseffekte und Beschäftigungswirkungen?
- Welche Hemmnisse stehen dem Angebot entgegen?
- Wie müssen die Rahmenbedingungen für das Angebot gestaltet werden?

Die inhaltlichen Schwerpunkte des Projektes liegen in der

- Erfassung des Status quo von technischen, informatorischen, kommunikativen, mobilitäts-, umweltentlastenden und sozialen Dienstleistungen im weitesten Sinn, die von der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft oder anderen Anbietern im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung erbracht werden bzw. werden könnten;
- Analyse des NutzerInnenverhaltens in Wohnimmobilien hinsichtlich Nachfrage, Akzeptanz und Hemmnisse bei Formen geteilter Nutzung und weitergehenden Dienstleistungen, besonders in den Bedarfsfeldern Mobilität (Carsharing, Radverleih, Transport), Energie (Heizen, Kühlen, Warmwasser, Alternativenergie), Reinigung (Putzen, Waschen, Bügeln), Instandhaltung (Wartung, Reparatur) sowie Verleihangebote (Werkzeug, Rasenmäher), Sicherheit (Notruf, Bewachung, Brandschutz) und sozialer Betreuung (Kranke und Ältere, Kindergarten, Lernaufsicht);
- Analyse der hemmenden und fördernden Faktoren bei der Markteinführung innovativer Wohnbauten mit umfassenden Dienstleistungsangeboten aus Sicht der Architekten und Bauträger und Auswertung von repräsentativen Pilotprojekten;
- Analyse der Beschäftigungseffekte und sozialen Auswirkungen der vorgeschlagenen Formen geteilter Nutzung und individuellen Dienstleistungen;
- Analyse von Kostenaspekten vor allem des Contractings mit dem Focus auf Hindernisse für die Übertragbarkeit in den Nutzerbereich (Ein- und Mehrfamilienhäuser) sowie den Voraussetzungen für ein gesamtheitliches Facility Management von Wohngebäuden;
- Benchmarking für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft als Anbieter und Förderer von Dienstleistungen.
- Entwicklung eines Idealszenarios, Erarbeitung von Empfehlungen für die Schaffung geeigneter rechtlicher und sonstiger fördernder Rahmenbedingungen, Erstellung eines Wiener Dienstleistungskatalogs für Nutzer zur Sicherstellung der Verbreitung der Ergebnisse.

Die Analyse und Bewertung der Projekthinhalte erfolgte in enger Kooperation mit den betroffenen Akteuren. In Befragungsaktionen sowohl in der Immobilienwirtschaft, unter den Wohnungsnutzern und bei den Dienstleistungsanbietern konnten der Status quo an Dienstleistungen, die Wünsche der Nutzer und das Angebot der Wohnungswirtschaft erhoben werden. Die Ergebnisse der Befragungen wurden in drei gesonderten Workshops mit den Dienstleistungsanbietern und Vertretern der Immobilienwirtschaft diskutiert und Handlungsempfehlungen daraus abgeleitet.

Die Ergebnisse aus dem Projekt sind im Internet auf der Homepage des IÖW unter [www.ioew.at](http://www.ioew.at) abrufbar.

Das Projekt wurde gefördert vom Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie im Rahmen des Impulsprogrammes „Fabrik der Zukunft“. Die Abwicklung des Projektes erfolgte über den Forschungsförderungsfonds der gewerblichen Wirtschaft (FFF). Die Projektdauer betrug 12 Monate (September 2001 – August 2002)

Auftragnehmer war das Institut für ökologische Wirtschaftsforschung 1040 Wien, Rechte Wienzeile 19/5, Tel.: 01/ 5872189, Fax: 01/ 5870971, e-mail: [info@ioew.at](mailto:info@ioew.at). Informationen zum Projekt finden sich auf der Homepage des Institutes [www.ioew.at](http://www.ioew.at).

Die Projektleitung oblag Frau Univ. Doz. Mag. Dr. Christine Jasch, das Projektteam bestand aus Dr. Gabriele Hrauda, DI. Franz Horvath, Holger Voglsam und Sabine Kranzl. Wissenschaftliche Begleitung leisteten Univ. Prof. DI. Dr. Hans Schnitzer vom Institut für Verfahrenstechnik, TU Graz, Univ. Prof. Dr. Marina Fischer-Kowalski vom IFF - Institut für Interdisziplinäre Forschung und Fortbildung, Abteilung Soziale Ökologie und Dr. Michael Scharp, IZT Institut für Zukunftsforschung und Technologie, Berlin.

## 2. Das Projekt und seine Rahmenbedingungen

### 2.1. Das Idealszenario

*Neulich ruft beim Servicedienst eines Waschmaschinenherstellers eine Waschmaschine an, vielmehr sie schickt ein SMS, „Heizstäbe verkalkt“! Nachdem der Servicetechniker Alter und Bautyp der Waschmaschine erfragt hat, vereinbart sie nach Rücksprache mit dem Organizer ihres „Nutzungsvertragsnehmers“ einen Reparaturtermin. Während sich die Waschmaschine um ihren Gesundheitszustand kümmert, kontrolliert der Kühlschrank inzwischen seinen Inhalt, und bestellt fehlende Lebensmittel für das Abendessen im Supermarkt. Die eingelagerten Lebensmittel hat er durch die Strichcodes gespeichert, er braucht sie nur mit den aus dem Internet heruntergeladenen Rezeptangaben vergleichen. Der Zustelldienst bringt die Lebensmittel und gibt die verderbliche Waren in eine Kühlbox an der Haustür.*

*In diesem Haus braucht man wirklich nur zu wohnen, denn die verschiedenen Geräte halten den Haushalt selbst aufrecht. Bewegungsmelder erkennen unbekannte Bewegungsmuster und verständigen in Zusammenhang mit Sensoren an Haustür und Fenster bei Bedarf einen Wachdienst. Feuchtigkeitsmelder im Vorgarten schließen bereits bei leichtem Nieselregen gekippte Fenster, im Inneren der Wohnung sorgen sie dafür, dass bei zu hoher Luftfeuchtigkeit entweder die Fenster kurze Zeit geöffnet werden oder bei Fortdauern der erhöhten Feuchtigkeit der Conciergedienst der Wohnanlage verständigt wird, denn das ist ein Hinweis auf einen Wasserschaden.*

*Im Winter ist die Heizung so programmiert, dass sie die Wohnung rechtzeitig vorwärmt, das Bad ein wenig mehr als die übrigen Räume. In Abhängigkeit von der Raumwärme wird auch die Bewässerung der Hydrokulturen gesteuert, die ein wichtiges Element für die nach Fengshui eingerichtete Wohnung sind.*

*Verschiebbare Wände ermöglichen es, dass die Raumgröße je nach Familienzuwachs verändert werden kann. So wird es auch möglich, dass ältere Familienmitglieder bei Pflegebedürftigkeit einfacher wieder in den Familienverband aufgenommen werden können.*

*Was nicht elektronisch erledigt werden kann, dafür gibt es eine ganze Palette von verschiedenen Helfern. Bei einem rund um die Uhr besetzten Helpdesk in der Rezeption der Wohnhausanlage kann man je nach Bedarf verschiedene Dienstleistungen bestellen. Viele sind vor Ort stationiert, so dass lange Wegzeiten vermieden werden. Kleine Reparaturarbeiten bei Notfällen, die meist in der Nacht oder am Wochenende akut werden, übernimmt der Conciergedienst. Wenn ein Familienmitglied plötzlich krank wird, kann man eine Familienhelferin in Anspruch nehmen, die im Haushalt, bei der Pflege oder wo immer sie gebraucht wird, aushilft. Gebucht werden diese Dienste über das hauseigenen Intranet, man braucht die Wohnung erst gar nicht zu verlassen, die Abrechnung erfolgt mit der Mietvorschreibung.*

*Gleichzeitig ist dieses Intranet eine ideale Informationsbörse, über das eine weitläufige Kommunikation zwischen den Bewohnern der Wohnhausanlage möglich ist. Zusätzlich stehen verschiedene Gemeinschaftseinrichtungen zu Verfügung, die den Schritt vom virtuellen zum persönlichen Kontakt ermöglichen. So verfügt die Wohnhausanlage unter anderem auch über einen großen Mehrzweckraum, der sowohl für den alljährlichen Hausball genutzt werden kann, mit wenig Aufwand aber auch so zu verkleinern ist, dass die fünf Teilnehmer am Chinesisch Sprachkurs einen angenehmen Kursraum haben.*

*Um diese Infrastruktur zu ermöglichen, hat es schon in der Planungs- und später auch in der Bauphase einen intensiven Kontakt zu den Wohnungsnutzern gegeben, so dass auch individuelle Wünsche berücksichtigt werden konnten. Gleichzeitig sorgen flexible Rahmenbedingungen wie z. B. die Bauordnung aber auch Förderungen für gesteigertes Dienstleistungsangebot dafür, dass Ideen nicht nur am Papier bleiben, sondern auch umgesetzt werden können.*

*In solchen modernen Märchen träumen manche Autoren von vielen Möglichkeiten der geteilten Nutzung von Infrastruktur im Wohnbereich, z.B. der gemeinsamen Waschküche mit angeschlossenem Internetbüro, vom Verkehrsverbund, von der Nachbarschaftshilfe, Talentbörsen, Kommunikationsplattformen, aber auch von verstärktem Einsatz virtueller Helferleins und in ferner Zukunft sogar von telekinetischen Transportformen. Leitgedanke hinter dieser Träumerei ist die Überlegung, dass zu Beginn des 3. Jahrtausends die sogenannte erste Welt in einem satten Konsumwohlstand lebt. Was man braucht, kann man kaufen, oft nur für kurze Verwendungszeiten und manchmal auch zu hohen Preisen, aber immerhin hat man das eigene Produkt jederzeit zur Verfügung. Die Folgen dieses Lebensstils sind zwar nicht unmittelbar sichtbar, aber verstellte Keller*

und Abstellräume, reichhaltiges Angebot auf Flohmärkten und am Gebrauchtwarenmarkt, merkt jeder Einzelne; volle Deponien und hoher Energieverbrauch verbunden mit starken Kohlendioxidbelastungen, die sich wieder auf den Treibhauseffekt auswirken, davon kündeten Umweltschützer und gelegentlich sogar auch ein Politiker.

Warum sollte also die gemeinsame Nutzung eines Produktes nicht wieder aufleben? Ist es wirklich notwendig, dass jeder alles selbst besitzt, noch dazu Dinge, die man vielleicht nur wenige Male im Jahr benützt? Natürlich muß dem Ganzen ein neuer Name verpaßt werden – Sharing, Pooling – keiner konnte das genau definieren, aber vielleicht war damit ja ein neuer Lifestyle zu kreieren? Eilig dem Konzept einen neuen Namen verpaßt – **Ecoservices** braucht der Mensch!

Jeder neue Trend verlangt zu seiner Absicherung aber auch die dazugehörige Studie und so entstanden in verschiedenen europäischen Ländern Untersuchungen zum geteilten Nutzen von bestimmten Produkten und den damit verbundenen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen. Es zeigt sich, dass die Ansprüche der Benutzer so verschieden sind, wie die Nutzer selbst. Alter, Einkommen, Haushaltsgröße sind wichtige Faktoren, die Ecoservices für die verschiedenen Nutzergruppen mehr oder minder interessant machen. Rein theoretisch sind viele Befragte von den positiven Auswirkungen der geteilten Produktnutzung überzeugt, die Umsetzung in die Praxis stellt aber oft ein kompliziertes Unterfangen dar. Wer hat schließlich Zeit zusätzliche Wege in Kauf zu nehmen, um das gewünschte Produkte irgendwo auszuborgen oder das Auto vom Carsharing Standort zu holen, den man erst mit der U-Bahn erreichen muß. Schnelle Verfügbarkeit ist zumeist eines der wichtigsten Argumente, das die Umsetzung dieser Dienstleistungen bremst. Daher entstand die Forderung: „Bietet die Dienstleistung direkt beim Kunden an!“ - **Homeservices** waren geboren!

## 2.2. Die Umsetzung der Inhalte

Für die Umsetzung der in der Einleitung beschriebenen Projekthinhalte bzw. um eine Verknüpfung mit dem vorangestellten Idealszenario zu ermöglichen, wurde das Projekt in neun Arbeitsschritte (AS) aufgeteilt.

### AS 1: Soll-Ist Stand

- Erhebung des qualitativen Angebotes von Dienstleistungen in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft in Wien: Ausgangspunkt war eine Bestimmung des Dienstleistungsangebotes in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft durch eine Internet- und Literaturrecherche und einer anschließenden Erhebung der Primärdaten zu diesen Dienstleistungen.
- Erstellung eines Idealszenarios für nachhaltige Dienstleistungen: Parallel dazu erfolgte die Erarbeitung eines Idealszenarios als Referenz für die weiteren Erhebungen. Die Internet- und Literaturrecherche dient als Grundlage für die Übertragbarkeit möglicher Dienstleistungen nach Wien.
- Recherche von "Best-Practice"-Dienstleistern als Kooperationspartner: Das Forschungsprojekt mußte aufgrund des branchenspezifischen Ansatzes prinzipiell einen unternehmensoffenen Ansatz verfolgen, d.h. es wurden nicht vorab Unternehmen ausgewählt und miteinander verglichen, sondern es erfolgt zunächst ein Screening für "Best Practice" zu den Dienstleistungen. Es wurden branchenübergreifend Dienstleister durch Gespräche mit Interessensvertretungen, NGO's, Mieterorganisationen und wissenschaftlichen Institutionen recherchiert, die vorbildlich für das Angebot von Dienstleistungen sein könnten.
- Bildung von Arbeitsdefinitionen: Anschließend werden die ermittelten Dienstleistungen hinsichtlich ihrer Angebotsfähigkeit kategorisiert. Dabei wurde die ursprüngliche Gliederung aufgegeben und acht Dienstleistungsfelder definiert, denen das Angebot zugeordnet werden konnte. Dies umfaßt eine Strukturierung in Beratung, Betreuung, Freizeit, Reinigung und Instandhaltung, Kommunikation und Information, Mobilität, Sicherheit sowie (Energie- und Wasser) Versorgung und (Abfall) Entsorgung.

### AS 2: Kriterien- und Analyseraster

- Bildung eines Kriterienkataloges zur Beschreibung der Immobilienunternehmen und der Dienstleistungen: Für das Unternehmen als sozialer Dienstleister wurden dafür z.B. das Angebot von familien- und altengerechten Wohnungen und Dienstleistungen, Kooperationen mit sozialen Dienstleistern sowie Beratungsleistungen herangezogen. Andererseits wurden für die einzelnen Dienstleistungen ökonomische, ökologische und soziale Kriterien zu deren Bewertung festgelegt, um deren Bedeutung für das Unternehmensprofil und das Nachhaltigkeitspotential zu bestimmen.

- Erarbeitung eines statistischen Rasters und Zielgruppenauswahl: Als Vorbereitung für die Fragebogenerhebung wurden die statistischen Rahmendaten festgelegt, die Zielgruppen eingegrenzt und für die Versendung erfaßt.

#### AS 3: Fragebogen

- Aufbauend auf den vorliegenden Ergebnissen sowie der Kriterien- und Indikatorenbildung wurden die Fragebögen für die einzelnen Zielgruppen erstellt. Die Fragen befassen sich mit Typ und Umfang der angebotenen Dienstleistungen, der Art des Angebotes wie auch mit den Hemmnissen für denkbare, aber nicht angebotene Dienstleistungen. Die Fragebögen für die 3 Zielgruppen wurden vergleichbar aufgebaut.
- Fragebogen Angebot von Dienstleistungen: Der Fragebogen zum Angebot an Dienstleistungen und Unternehmensprofilen hat neben den in allen Zielgruppen erhobenen Einschätzungen einen besonderen Focus auf monetäre Aspekte des Dienstleistungsangebots (Kosten für Kauf, Dienstleistung, Umsatzanteil, Personalaufwand) und die Erfassung der Unternehmenskerndaten (Umsatz, Mitarbeiter, Anteil am Kerngeschäft, Logistik, Marktpotential).
- Fragebogen zu NutzerInnenverhalten: Der Fragebogen hatte einen besonderen Focus auf weitere, über das aktuelle Angebot hinausgehende gewünschte Dienstleistungen und die Abschätzung der Zahlungsbereitschaft für mögliche Dienstleistungsangebote. Die lokale Infrastrukturerhebung samt Benutzerakzeptanz und –frequenz war ebenfalls Bestandteil.
- Fragebogen zu hemmenden und fördernden Faktoren aus der Sicht von Architekten, Bauträgern, Immobilienverwaltern und Facility Managern: Schwerpunkte wurden gesetzt bei der Frage nach konkreten Fallbeispielen zur Auswertung einiger Pilotprojekte, der Erfassung der rechtlichen Rahmenbedingungen (Denkmalschutz, Kategorieveränderung im Mietrecht, Finanzierung, Gewerbe- und Bauordnung) sowie bei der Erfassung von Energiebezug und –bereitstellung und –verteilung
- Pretest, Abstimmung mit ähnlichen Projekten: Der Fragebogen wurde im Rahmen von Expertengesprächen und einem Pretest bei ausgewählten Benchmarking-Teilnehmern, Nutzer und Architekten getestet.

#### AS 4: Befragung

- Dienstleistungsanbieter: Ziel war es, die potentiellen und marktgängigen Dienstleistungen hinsichtlich ihrer Angebotsfähigkeit und Angebotsstruktur zu evaluieren, um eine kostengünstige und optimale Bereitstellung der Dienstleistungen für Anbieter und Nutzer zu ermöglichen. Dies umfaßte eine Analyse hinsichtlich der möglichen Angebotsstruktur und der Anbieter, d.h. ob sie von Wohnungsbaugesellschaften, durch Kooperation mit etablierten Dienstleistern oder sozialen Trägern oder durch Vermittlung erfolgt. Parallel dazu wurde eine Konflikt- und Hemmnisanalyse durchgeführt (z.B. rechtliche Qualifikationsanforderungen zur Erbringung von Dienstleistungen, Gewerbeordnung, Statuten von Wohnbauträgern, Werbe- und Vermittlungsbeschränkungen etc.).
- NutzerInnen: Primär wurde die Akzeptanz der ermittelten, marktfähigen Dienstleistungen erfragt. Die Fragebögen und Interviews wurden aber auch hinsichtlich der Akzeptanz von neu hinzugekommenen kundenspezifischen Ansprüchen ausgewertet. Für Dienstleistungen, die aufgrund ihrer Finanzierungsstruktur nicht marktgängig erscheinen, die aber dennoch gewünscht werden, wurden die Möglichkeiten einer unterstützten Selbstorganisation geprüft.
- Architekten und Bauträger: auch in dieser Akteursgruppe wurde der Schwerpunkt auf das bereits bestehende Dienstleistungsangebot und die konkrete Durchführung von Seiten der Wohnbauwirtschaft gelegt (direktes Angebot, Einkauf von Leistung Dritter, wie werden Leistungen abgerechnet). Außerdem wurden in einer Hemmnisanalyse die Faktoren erhoben, die die Umsetzung eines weitergehenden Dienstleistungsangebotes bremsen (rechtliche, bauliche Maßnahmen, mangelnde Akzeptanz der Mieter etc.).

#### AS 5: Nachhaltigkeitseffekte

- Auswertung der Fragebögen und Interviews nach ökonomischen, sozialen und ökologischen Effekten: Die Erhebung in allen drei Akteursgruppen zeigte, dass vor allem monetäre Aspekte eine Rolle spielen. Über ökologische Auswirkungen machen sich die Nutzer und Wohnbauträger zumeist wenig Gedanken, diese sind am ehesten bei den Dienstleistungsanbietern verankert. Soziale Effekte werden am meisten von den Dienstleistungsnutzern wahrgenommen.
- Bestimmung des Umweltentlastungspotentials und der Beschäftigungseffekte: Die Berechnung der Umweltentlastungspotentiale aus dem Vorprojekt „Ecoservices“ hat gezeigt, dass hierbei sehr differenziert vorgegangen werden muß, da kleine Verhaltensänderungen bereits zu einer Verkehrung der Resultate führen können. Wesentlicher durchgängiger Faktor ist das Mobilitätsverhalten, aber auch Energie- und Wasserverbrauch sowie Verlängerung der Lebensdauer bzw. Intensivierung der Nutzung und des Komforts sind gängige Kriterien. Betrachtet werden die Umweltauswirkungen in der Gebrauchsphase, nicht bei der Herstellung der

Produkte, da diese Daten meist nicht, bzw. nicht in vergleichbarer Form vorliegen und für die betrachteten Bedarfsfelder auch nicht den wesentlichen Umweltbelastungsbeitrag liefern.

Aus den zuvor durchgeführten Analyse ergaben sich zahlreiche Vorschläge für neue Dienstleistungsangebote, deren potentielle Beschäftigungswirkungen ebenfalls abgeschätzt wurden. Zu betrachtende Aspekte waren sind dabei z. B. personalintensive Dienstleistung versus hohe Lohnnebenkosten, Bedeutung geringfügig Beschäftigter, Absicherung bestehender Arbeitsplätze durch erweitertes Dienstleistungsangebot neben Kerngeschäft oder die Erarbeitung von Qualifikationsprofilen für die neuen geteilten Nutzungskonzepte / Dienstleistungsanbieter.

- Bestimmung der Kriterien und Indikatoren für "Best Practice": Aufbauend auf der Datenbasis zu den Unternehmen und den Dienstleistungen erfolgt die Bewertung innerhalb der Unternehmensprofile. Qualitativen Daten wie z.B. die Rechtsform ermöglichen zudem Differenzierungen der Profile.

#### AS 6: Ökonomische Faktoren

- Analyse von ökonomischen Faktoren: Ausgegangen wurde von der Annahme, dass ein wesentliches Hemmnis bei der Einführung von Homeservices deren Finanzierung – bevorzugt durch den Nutzer – ist. Die erhobenen Dienstleistungen wurden hinsichtlich ihrer derzeitigen Finanzierung (Nutzerfinanzierung, umlageorientiert, soziale Sicherungssysteme) analysiert. Für nicht-marktgängigen Dienstleistungen wurde eine Analyse der Rahmenbedingungen durchgeführt, um festzustellen, ob sie unter veränderten Bedingungen marktgängig gemacht werden könnten und welches die wesentlichen Hemmnisse hierfür sind. Für den Teil der Energiewirtschaft und Instandhaltung wurden Kriterien für die Finanzierung aus Energiecontracting/Drittfinanzierung und über Betriebskosten analysiert.
- Voraussetzungen für gesamtheitliches Facility Management von Wohngebäuden: Contracting wird in letzter Zeit auch vermehrt gemeinsam mit Maßnahmen und Projekten des Facilitymanagements angeboten. Es ist naheliegend, die Verwaltung und Bewirtschaftung komplexer Gebäude nicht nur aus energetischer Hinsicht, sondern gemeinsam mit anderen Aspekten des Gebäudebetriebs und der Erbringung von Facilitymanagementdienstleistungen zu optimieren. Unter diesem Aspekt wurden Fragen der zukünftigen Arbeitsplätze, der dazugehörigen Raum- und Flächenplanung, sowie Betreiberaspekte, die auch umweltrelevante Gesichtspunkte, wie Entsorgungsmanagement, Reinigung und andere Dienstleistungen enthalten können, gemeinsam optimiert.

#### AS 7: Benchmarking

Die Auswertung der vorhandenen Daten mußte von der geplanten Vorgehensweise abweichen. Aufgrund der stark divergierenden Anbieterstruktur externer Dienstleister konnten diese nur anhand der entwickelten Kriterien für nachhaltige Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft verglichen werden. Für die teilnehmenden Unternehmen der Wohnungswirtschaft wurde ein Profil ihrer Dienstleistungen und daraus ein aggregiertes Maximalprofil erstellt, welches den Betrieben als Benchmark für best practice vorgestellt wurde.

#### AS 8: Strategieentwicklung

- Entwicklung eines Idealszenarios für Homeservices mit den nötigen Rahmenbedingungen: Die Ergebnisse der Erhebungen und Analysen mündeten in der Erstellung eines idealen Rahmenkonzeptes, das folgende wesentliche Eckpunkte enthält:
  - Bestimmung der Organisationsformen
  - Bestimmung der vorzuhaltenden Infrastruktur
  - Angebotsstruktur und Finanzierung der Dienstleistungen
  - Leistungsbeschreibungen und -anforderungen der Dienstleistungen, sowie
  - Ökologische Optimierung der Dienstleistungen.
- Zusammenstellung von Handlungsempfehlungen und Optimierungspotential: Schlußendlich erfolgte die Erarbeitung von Empfehlungen für die Schaffung geeigneter rechtlicher und sonstiger fördernder Rahmenbedingungen. Darüber hinaus wurden für die Branche insgesamt Handlungsempfehlungen zum Angebot von Dienstleistungen und deren Angebotsform abgeleitet, da die "Best Practice" der führenden Unternehmen als Leitziel für die Branche stehen könnten.

#### AS 9: Verbreitung

- Erstellung eines Dienstleistungskataloges zur weiten Verbreitung: Ähnlich den bereits vorliegenden Reparatur – und Verleihführern wurde für die weitere Verbreitung der aus Nachhaltigkeitsgesichtspunkten vorteilhaften Dienstleistungen ein informativer Katalog erarbeitet, der über die Homepage des IÖW im Internet abgerufen werden kann.

- Verbreitungsworkshop mit Zielgruppen: Schlußendlich wurden die Projektergebnisse, die Handlungsempfehlungen und der Dienstleistungskatalog auf einer breit angelegten Abschlussveranstaltung präsentiert und diskutiert.

### 2.3 Nachhaltigkeit und Bauen

Nachhaltigkeit beschreibt eine höchst komplexe Zielvorgabe. Sie bezieht sich dabei grundsätzlich auf drei Dimensionen, nämlich eine ökonomische, eine soziale und eine ökologische, die es in langfristigen Nachhaltigkeitsstrategien integrativ unter Berücksichtigung der Zeitmaßstäbe zu verknüpfen gilt. Zu den wesentlichen Bestandteilen derartiger Nachhaltigkeitsstrategien zählen nach Aussagen der Enquête-Kommission<sup>1</sup>:

- die Identifizierung prioritärer Handlungsfelder sowie relevanter Akteure und Sektoren;
- die Partizipation der gesellschaftlichen Akteure unter Maßgabe von Legitimation, Verbindlichkeit und Verantwortlichkeit, Berichterstattung, Monitoring und Revision;
- eine ressortübergreifende Politik sowie
- die institutionelle Absicherung des Prozesses.

Das Bedürfnisfeld „Bauen und Wohnen“ ist für eine nachhaltige Entwicklung von zentraler Bedeutung (Scharp et al. 2002). Vor allem auf nationaler und lokaler Ebene bietet es vermutlich die größten Handlungsoptionen, da es nahezu alle Lebensbereiche berührt. Es gibt wohl kaum ein vergleichbares Bedürfnisfeld, bei dem das komplexe Beziehungsgeflecht zwischen ökologischen, ökonomischen und sozialen Zielen und Aspekten so stark ausgeprägt ist wie beim Thema „Bauen und Wohnen“.

Zu dem Thema „Nachhaltigkeit und Bauen“ wurde in den letzten Jahren eine Vielzahl von Studien durchgeführt. Allerdings dominierten bisher in der Diskussion der nachhaltigen Entwicklung Beiträge zu Einzelthemen, die zumeist den Schwerpunkt auf ökologische Aspekte des „Bauens und Wohnens“ gelegt hatten. Beispielhaft hierfür ist die kontroverse Betrachtung des „Eigenheims“, dem man Flächenverbrauch, Zersiedelung und Energieverschwendung anlastet. Zudem wurden in der wissenschaftlichen Diskussion ganze Bereiche wie z.B. die soziale Bedeutung der Wohnungswirtschaft oder die ökonomischen Aspekte des Neubaugeschehens zumeist nur am Rande gestreift, ohne ihnen die entsprechende Bedeutung beizumessen. Dies mag mit dazu beitragen, dass das Leitbild des „Sustainable Development“ in vielen Wirtschaftsbereichen eher einer skeptischen Akzeptanz begegnet. Wesentlich ist jedoch eine sachgerechte Verknüpfung aller drei Dimensionen, zumal die Nachhaltigkeitseffizienz der ökonomischen und der sozialen Dimension für das Gelingen einer insgesamt auf Zukunftsfähigkeit angelegten Wohnungsversorgung und Siedlungspolitik in unseren Quartieren und Städten ganz entscheidend ist. Die ökologische Dimension soll dabei keineswegs geschmälert werden. Sie ist und bleibt unverzichtbar, um die Lebensgrundlagen heute und für künftige Generationen zu erhalten, die sozialen und die ökonomischen Komponenten sollten jedoch in der Nachhaltigkeitsdebatte gleichrangig behandelt werden.

Dabei zeigt sich, dass mit der Verknüpfung der einzelnen Ebenen auch unterschiedliche Entscheidungsträger angesprochen werden. Die Umsetzung von Kriterien der ökologische und sozialen Dimension findet vor allem in der Raumordnung statt und ist somit eine Aufgabe des Bundes. Die Verknüpfung von sozialen und ökonomischen Kriterien erfolgt im Rahmen der Stadtentwicklung, sie ist daher ein Aufgabe der Gemeinden. Ökologische und ökonomische Dimension werden letztlich von den Bauträgern zusammengeführt, sie finden Eingang in die unmittelbare Projektentwicklung. Daraus ist abzuleiten, dass ein Umsetzung von Nachhaltigkeitskriterien aber nicht die Aufgabe einzelner Körperschaften oder Branchen ist, sondern dass dafür ein konzertiertes Zusammenspiel vieler Akteure notwendig ist.

---

<sup>1</sup> Enquête-Kommission des Deutschen Bundestages „Schutz des Menschen und der Umwelt“

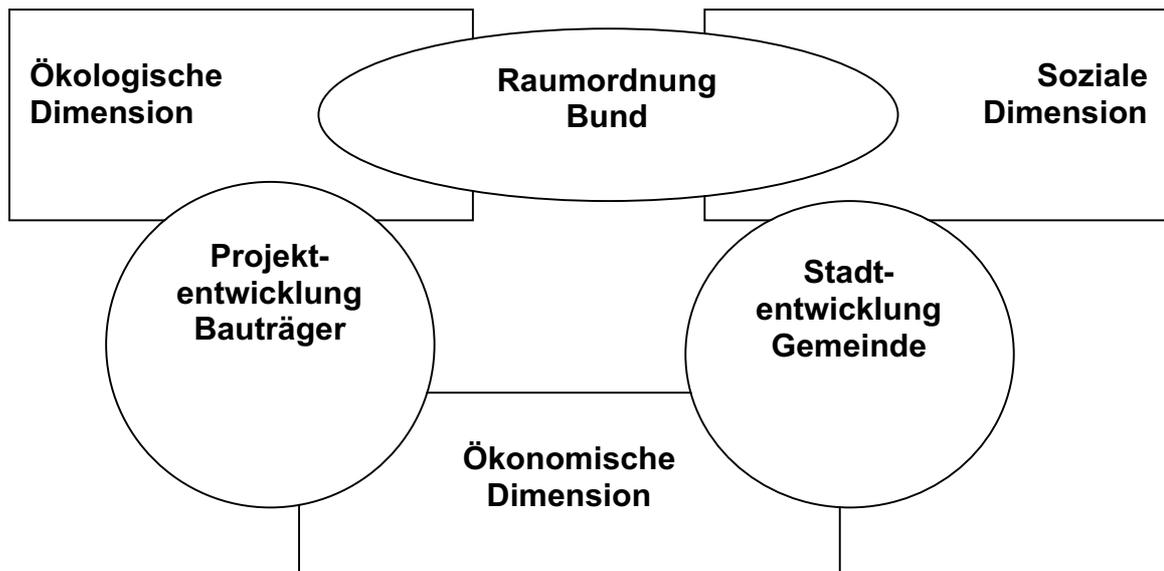


Abb. 1: Verknüpfung der Nachhaltigkeitsdimensionen

Eine mögliche Darstellungsform derartiger gleichberechtigter Verknüpfungen ist das magische Zieldreieck der Enquete-Kommission „Schutz des Menschen und der Umwelt des 13. Deutschen Bundestages“. Darin werden Kriterien berücksichtigt, die ein möglichst umfassende Beurteilung des Handlungsfeldes „Bauen und Wohnen“ zulassen.

#### Ökologische Dimension

- Reduzierung des Flächenverbrauchs
- Beendigung der Zersiedelung der Landschaft
- Geringhaltung zusätzlicher Bodenversiegelung und Ausschöpfung von Entsiedlungspotenzialen
- Orientierung der Stoffströme im Baubereich an den Zielen der Ressourcenschonung
- Vermeidung der Verwendung und des Eintrags von Schadstoffen in Gebäuden bei Neubau, Umbau und Nutzung; Beachtung dieser Prinzipien bei der Schließung des Stoffkreislaufs bei Baumaterialien
- Verringerung der Kohlendioxid-Emission der Gebäude um 25 % bis zum Jahr 2005

#### Soziale Dimension

- Sicherung bedarfsgerechten Wohnraums nach Alter und Haushaltsgröße
- Erträgliche Ausgaben für 'Wohnen' auch für Gruppen geringeren Einkommens im Sinne eines angemessenen Anteils des Haushaltseinkommens
- Schaffung eines geeigneten Wohnumfeldes, soziale Integration, Vermeidung von Ghettos
- 'Gesundes Wohnen' innerhalb wie außerhalb der Wohnung
- Erhöhung der Wohneigentumsquote unter Entkopplung von Eigentumsbildung und Flächenverbrauch
- Schaffung bzw. Sicherung von Arbeitsplätzen im Bau- und Wohnungsbereich

#### Ökonomische Dimension

- Minimierung der Lebenszykluskosten von Gebäuden (Erstellung, Betrieb, Instandhaltung, Rückbau, Recycling etc.)
- Relative Verbilligung von Umbau- und Erhaltungsinvestitionen im Vergleich zum Neubau
- Optimierung der Aufwendungen für technische und soziale Infrastruktur
- Verringerung des Subventionsaufwandes

Abb. 2: Magisches Zieldreieck für das Handlungsfeld „Bauen und Wohnen“ (Enquête-Kommission 1998, zit. nach Scharp et al. 2002)

Der in Abbildung 3 dargestellte Klassifizierungsvorschlag ist bislang einer der umfassendsten Operationalisierungsversuche für diesen Bereich. Unter der Annahme, dass zwischen dem Bedarf an Wohnungen und Flächen zur Freizeitgestaltung und Erholung, den Arbeitsplatzanforderungen und ökonomischen Interessen sowie ökologischen Anforderungen Rechnung getragen werden muss, hat die Kommission ein übergeordnetes, „magisches“ Zieldreieck entworfen, das ökologische, ökonomische und soziale Zieldimensionen umfasst. Allerdings weist das „Zieldreieck“ gewisse Defizite aus, da es das „Bauen und Wohnen“ unter einer übergeordneten Perspektive betrachtet. Zielkonflikte sind offensichtlich und müssen für spezifische Anwendungsfelder individuell gelöst werden. Auch ist unklar, wie sich die verschiedenen Ziele der unterschiedlichen Akteure (z.B. Kommunen mit Baulandentwicklung, freie und soziale Unternehmen der Wohnungswirtschaft) ausgleichen lassen.

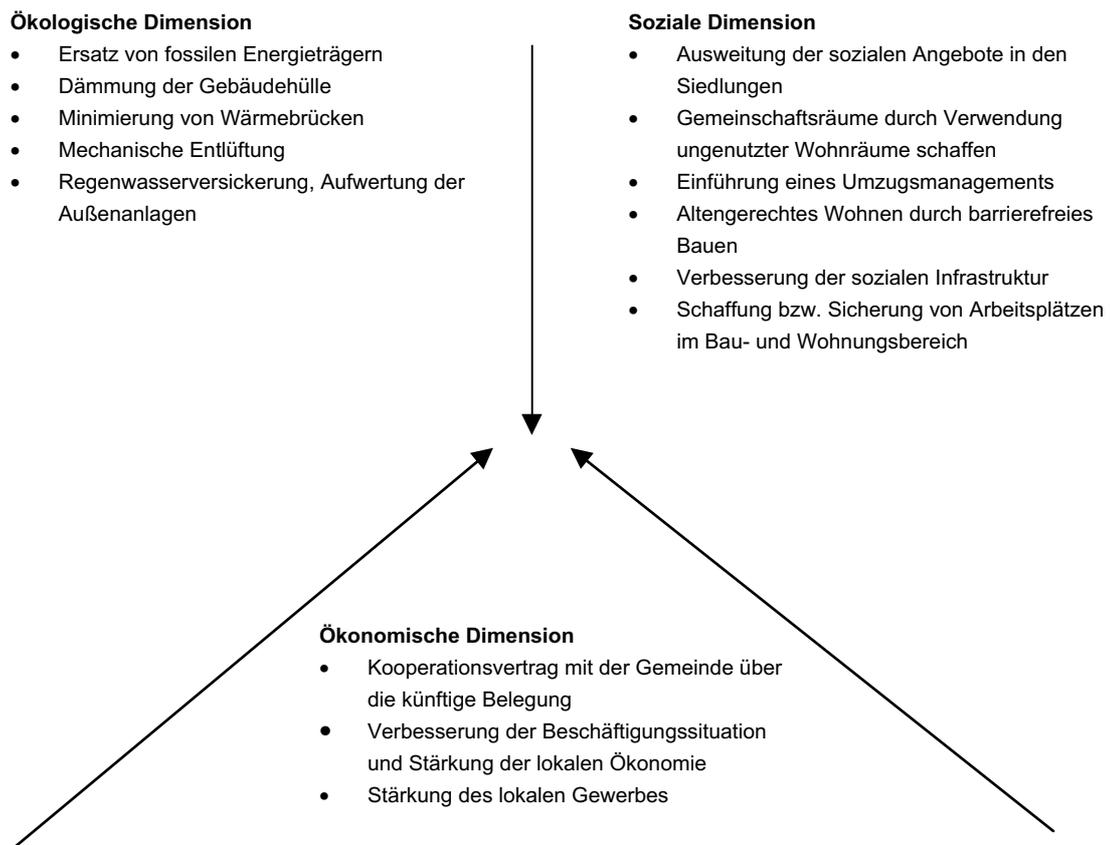


Abb. 3: Anwendungsbeispiel für Nachhaltigkeitskriterien am Beispiel Bauen und Wohnen (Scharp et al. 2001)

Ein konkretes Anwendungsbeispiel zeigt eine vom IZT Berlin durchgeführte Projektstudie (Scharp et al. 2001), in der die allgemein gehaltenen Kriterien aus dem Zieldreieck situationsangepasst umgesetzt wurden.

## 2.4. Vergleichbare Projekte im europäischen Raum

Bereits seit geraumer Zeit beschäftigen sich verschiedene Forschungsinitiativen in ganz Europa mit der Problematik, Nachhaltigkeitskriterien für alltägliche Handlungsbereiche umsetzbar zu machen. Dabei wird der Bogen sehr weit gesteckt, von konkreten konsumentennahen Vorgaben bis hin zu sehr komplexen Fragestellungen wie der Verknüpfung von Nachhaltigkeitskriterien mit der Wohnungswirtschaft.

Unter holländischer Projektleitung entstand unter dem Titel „Strategies towards the sustainable household“ ein Umsetzungsvorschlag am Beispiel Reinigen und Waschen (Vergragt et al., 2000). Diese Studie fokussierte auf die verschiedenen Tätigkeiten, die in einem Haushalt – zur Zeit noch

unnachhaltig - erbracht werden. Für den Bereich Reinigen wurde versucht, Szenarien zu entwickeln, die sowohl die Eigenheiten der beteiligten Länder, als auch Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigten.

Das Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung in Berlin hat zu dem Thema „Nachhaltigkeit des Bauens und Wohnens“ eine differenzierte Studie vorgelegt, in der die allgemeinen Grundsätze bzw. wissenschaftlichen und politischen Forderungen für eine nachhaltige Ausgestaltung des Handlungsfeldes hinsichtlich ihrer praktikablen Ausgestaltung untersucht worden sind.

Im einzelnen sollte dieses Projekt

- Handlungsfelder der Wohnungswirtschaft hinsichtlich der wohnungswirtschaftlichen Praxis untersuchen sowie die Zielkonflikte der Praxis und die Implikationen für die Nachhaltigkeit in diesen Handlungsfeldern aufzeigen,
- Handlungsansätze und Optimierungsmöglichkeiten in den Handlungsfeldern für Wege in Richtung Nachhaltigkeit aufzeigen und deren Wirkungen auf die Wohnungswirtschaft darstellen;
- den einzelnen Unternehmen Anhaltspunkte liefern, wie sie in eigener Verantwortung ihren Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen finden können sowie
- die Grundlagen für einen breiten Diskurs eines Leitbildes der Nachhaltigkeit in der Wohnungswirtschaft schaffen.

Im Rahmen dieser Untersuchung wurden vier Handlungsfelder betrachtet:

- Das Handlungsfeld „Eigenheimneubau“ wurde aufgrund seiner Bedeutung für Konjunktur und Beschäftigung einerseits sowie andererseits wegen der dominierenden Wohnungswünsche der Bevölkerung gewählt. Bei der Darstellung der wohnungswirtschaftlichen Praxis wurde explizit der Mehrfamilienhausbau als Vergleich herangezogen.
- Eine Alternative zum Erwerb von Wohneigentum durch Neubau ist der Erwerb von Eigentumswohnungen aus dem Bestand heraus. Das besondere hierbei ist die Koinzidenz von Akteursinteressen und Kernforderungen für eine Strategie der Nachhaltigkeit, wie z.B. die Notwendigkeit der Privatisierung aus Unternehmenssicht zur Gewinnung von Eigenkapital und die Konzentration auf den Bestand zur Vermeidung von Neubau. Die Privatisierung stellt mithin unter bestimmten Bedingungen eine nachhaltige Alternative zum Neubau dar.
- Das dritte Handlungsfeld war das Bestandsmanagement zur Bewirtschaftung großer Mieteinheiten, welches aufgrund der Bedeutung des Wohnens zur Miete ausgewählt wurde. Das Facility Management beschreibt dabei notwendige Optimierungsstrategien sowohl im Rahmen von finanziellen als auch materiellen Ressourceneinsparungen sowie die Konzentration auf die eigenen Kernkompetenzen bei virtueller Organisation sekundärer Dienstleistungen. Unter den Aspekten der Nachhaltigkeit kann Facility Management für eine „win-win-Strategie“ genutzt werden, wenn dieses nicht nur zu Kosteneinsparungen, sondern auch zu materiellen Ressourceneinsparungen führt.
- Das vierte Handlungsfeld widmete sich der besonderen Situation von gefährdeten Wohnquartieren. Deren Stabilisierung durch ein Soziales Management wird angesichts der sich abzeichnenden Segregationen in den Städten sicherlich zur anspruchsvollsten Herausforderung der nächsten Jahre, wenn nicht Jahrzehnte, wobei es in diesem Zusammenhang auch darum geht, die verfügbaren Potenziale für den Wohnungs- und Städtebau zielorientiert miteinander zu verknüpfen.

Die Autoren versuchten für jedes Handlungsfeld einen konzeptionellen Weg in Richtung Nachhaltigkeit aufzuzeigen, wobei jedoch die Zielkonflikte nicht immer als lösbar erkannt wurden. Darüber hinaus haben sie generelle Anforderungen für den Weg hin zu einem nachhaltigen Unternehmen in der Wohnungswirtschaft aufgezeigt. Das besondere Problem hierbei war, dass die drei Dimensionen von Nachhaltigkeit mit dem Bereich „Bauen und Wohnen“ aufs engste verknüpft sind. Unternehmerische und politische Entscheidungen in diesem Bereich tangieren die Wohlfahrtschancen und Selbstverwirklichungsmöglichkeiten des Einzelnen und der Familien, bestimmen kurz-, mittel- und langfristig Art und Umfang der Ressourcennutzung und wirken auf die derzeitige und zukünftige Leistungsfähigkeit der Unternehmen der Wohnungswirtschaft.

### 3. Das System der Dienstleistungen

Eine nachhaltige Wirtschaft setzt in der ökologischen Dimension einen deutlich verringerten Verbrauch an Rohstoffen, fossilen Energieträgern, Wasser und Flächen voraus und verlangt einen geringeren Output an Schadstoffen und Abfällen als heute, um die Tragfähigkeit der Ökosysteme nicht weiter zu gefährden. Soll eine wirtschaftliche Entwicklung zur Nachhaltigkeit in Gang gesetzt werden, so erfordert dies grundlegende Verbesserungen der Ressourcenproduktivität und der Energieeffizienz, eine Anpassung der industriellen Stoffströme an natürliche Kreisläufe aber auch veränderte Nachfrage- und Konsummuster. Den Beziehungen zwischen Unternehmen und Kunden kommt bei diesem Entwicklungsprozeß eine zentrale Schlüsselrolle zu, um Bedürfnisse auf eine umweltverträglichere Weise zu befriedigen.

#### 3.1. Ecoservices

Unter dem Sammelbegriff Ecoservices werden verschiedene Innovationsansätze für Wirtschaft und Gesellschaft diskutiert, mit denen die von Produkten ausgehenden Umweltbelastungen verringert werden können (Behrendt et al. 2000). Vorgeschlagen werden eine Umsetzung des „Minimalkostenprinzips“, der „Verkauf von Nutzen statt Produkten“ (Stahel 1991), der Übergang zu einer „Leasinggesellschaft“ (Braungart 1991), eine „ökologisch optimierte Funktionsorientierung“ (Zundel 1994), die Verfolgung von „Dienstleistungen statt Stoffdurchsatz“ (Bongaerts 1994), eine Substitution von Sachgütern durch „Dienstleistungserfüllungsmaschinen“ (Schmidt-Bleek 1994), eine „Reparatur- statt Wegwerfgesellschaft“ (Blau 1997), oder die Umsetzung eines „Leistungs- statt Produktverkaufs“ (Schrader 1998).

Den Konzepten, die insgesamt heterogen sind, liegt die gemeinsame Vorstellung zu Grunde, dass die Verteilung der Eigentumsrechte an Gütern das Stoffstromvolumen und die Stoffstromgeschwindigkeit einer Wirtschaft wesentlich beeinflusst und somit ökologisch von Bedeutung ist. So begünstigt der Produktverkauf eine Durchflusswirtschaft, weil am point-of-sale auch die Verantwortung für die Nutzungsphase und die Entsorgung dem Kunden übertragen wird. Nicht der Hersteller, sondern der Käufer muß entscheiden, was mit dem Produkt nach Gebrauch geschehen soll. Der Hersteller erhält durch den Verkauf keinen Anreiz für eine lange Nutzungsdauer und Wiederverwendung der Produkte. Bongaerts schlußfolgert, dass „das Recht der Eigentumsübertragung die Erzeugung von Abfällen“ begünstigt (Bongaerts 1994).

Anders stellt sich dies dar, wenn die Produkte nicht mehr verkauft, sondern einem Kunden nur zur Nutzung überlassen werden. Hieraus können ökologische Anreize für Unternehmen erwachsen, Ressourcen zu schonen und Abfälle zu vermeiden. Da das Unternehmen Eigentümer des Produkts bleibt, können ökonomische Ziele der Gewinnmaximierung um so eher erreicht werden, wenn ein Produkt möglichst lange und intensiv genutzt wird.

Aus dem Leistungsverkauf können sich eine Reihe von ökologischen Vorteilen ergeben. So wird insbesondere das Interesse gefördert, die Produkte wiederzuverwenden und stofflich zu verwerten. Im Zuge der Leistungserbringung könnten neben neuen auch gebrauchte und aufgearbeitete Produkte verwendet werden. Idealtypisch ließen sich so vollständig geschlossene Produktkreisläufe unter der Verantwortung des Produzenten herstellen. Der Güterbestand dient als Materiallager, das zur Herstellung neuer Geräte eingesetzt wird. Die Kreislaufführung wäre nicht nur Kostenfaktor, wie dies momentan vorwiegend der Fall ist, sondern integraler Bestandteil des betriebswirtschaftlichen Kalküls, was makroökonomisch bei entsprechender Marktdurchdringung zur Verringerung der Stoffströme und des Abfallaufkommens führen würde.

Ein weiterer Effekt kann der Ersatz von Energie und Material durch Dienstleistungen sein. Beispielhaft sind Energiedienstleistungen, die darauf abzielen, Energie effizienter zu nutzen. Dadurch können neue Kraftwerke überflüssig werden. Das Dienstleistungsspektrum reicht von technischen Beratungsleistungen über Finanzierungsdienstleistungen bis zur Umsetzung von Einsparinvestitionen beim Kunden und zum Betrieb von Energieanlagen.

Schließlich kann die Intensität der Nutzung erhöht werden, indem Produkte gemeinschaftlich genutzt oder geteilt werden. Viele Produkte sind selten in Gebrauch. Das Auto steht mehr, als es fährt. Eine Bohrmaschine wird nur wenige Male im Jahr eingesetzt. Sport- und Freizeitausrüstungen werden häufig nur temporär und saisonal benötigt. Durch geteilte und Mehrfachnutzungen läßt sich die

Nutzungskapazität besser ausschöpfen, was die Ressourceneffizienz erhöhen und die Inanspruchnahme der Umwelt verringern kann. Da die Anzahl der benötigten Sachgüter sinkt, verringern sich die Stoffströme, die bei der Herstellung und der Entsorgung entstehen. Durch die geteilte Nutzung wird weniger Platz für die Güter benötigt, was im Fall von Fahrzeugen zu einer deutlichen Verringerung der Flächenbeanspruchung führen kann. Ein Beispiel dafür sind Sharing- und Poolingsysteme zur gemeinschaftlichen Produktnutzung, wie sie in den letzten Jahren insbesondere im Automobilbereich eingeführt wurden.

Neben dem postulierten Beitrag zu einer ökologischen Modernisierung verbindet sich mit der Dienstleistungsorientierung die Erwartung, neue Geschäftsfelder zu erschließen und Wertschöpfungspotentiale über die Fertigung und den Vertrieb hinaus zu schaffen. Hintergrund ist die Entwicklung der zunehmend geringer werdenden Margen im reinen Verkauf der Produkte. Durch einen Leistungsverkauf wird eine Möglichkeit gesehen, dem Zwang zu entfliehen, den ökonomischen Erfolg über den Verkauf höherer Stückzahlen und somit ein größeren Stoffstromumsatz realisieren zu müssen. Gleichzeitig besteht die Erwartung, dass sich mit dem Ausbau von produktnahen Dienstleistungen und dem Übergang vom Kauf zu geteilten Nutzungsformen neue Arbeitsplätze schaffen lassen. Begründet wird dies damit, dass nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit verbessert werden kann, sondern sich im Vergleich zur Massenproduktion arbeitsplatzintensivere Wertschöpfungsketten realisieren lassen. Diese sind überdies räumlich wenig verlagerbar, weil sie vorwiegend vor Ort nachgefragt werden, und tragen deshalb zur Stärkung der regionalen Ökonomie bei, was angesichts der Globalisierungstendenzen von erheblicher Bedeutung sein kann.

Üblicherweise wird unter Dienstleistung eine nicht materielle Leistung verstanden. Im Gegensatz dazu sind Sachgüter materielle Leistungen. Dienstleistungen im volkswirtschaftlichen Sinne sind ökonomische Güter, die wie Sachgüter (Waren) der Befriedigung menschlicher Bedürfnisse dienen. Die einzelnen Formen von Dienstleistungen können nach ihrer Zielsetzung weiter kategorisiert werden:

- Primäre Dienstleistungen: Dienstleistungen per se, die durch keine Produktalternative ersetzt werden können z.B. Beratung oder Betreuung, die jedoch hinsichtlich ihrer „nachhaltigen Wissensintensität“ optimiert werden können.
- Sekundäre Dienstleistungen: dazu gehören die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungsformen, die produktergänzend oder produktersetzend wirken.

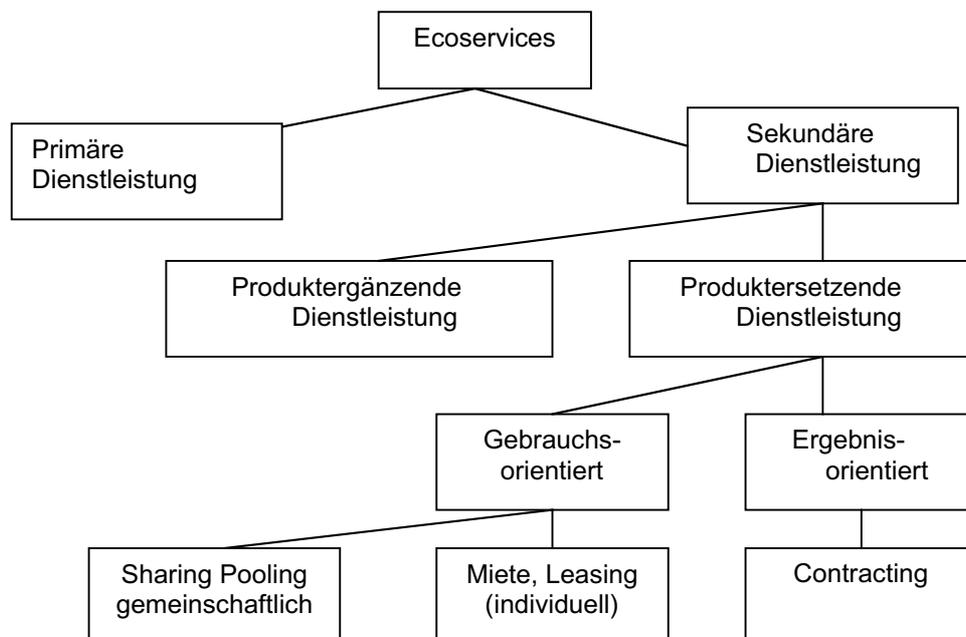


Abb. 4: Klassifikation von ökologischen Dienstleistungen (Jasch, Hrauda 1998)

Produktorientierte Dienstleistungen können Produkte ergänzen oder, was im Fall von Ecoservices angestrebt wird, das Produkt komplett ersetzen. Bei den produktergänzenden Dienstleistungen steht die Dienstleistung selbst im Vordergrund. Im Unterschied dazu führt die produktersetzende Dienstleistung dazu, dass nicht der Konsument, sondern der industriell gewerbliche Anbieter, in seltenen Fällen auch ein Nutzerkreis, der gemeinnützig organisiert ist, das Eigentum an dem Produkt erwirbt, hält und den Nutzen daraus verkauft. Die produktersetzenden Dienstleistungen können weiter unterteilt werden in

- ergebnisorientierte versus
- nutzungsorientierte Dienstleistungen.

Die wesentliche ergebnisorientierte Dienstleistung wird mittlerweile unter dem Begriff „Contracting“ angeboten. Dabei geht es, vor allem im Immobilienbereich, um die Versorgung mit Energie und Wärme, wobei die technische Investition beim Anbieter verbleibt, der auch die Wartungsobsorge übernimmt und nach Ergebniseinheiten und Einsparpotential abrechnet.

### **3.1.1. Produktergänzende Dienstleistungen**

Bei dieser Variante steht die Dienstleistung im Vordergrund, das Produkteigentum ist beim Nutzer. Hierher gehören jede Form der Reparatur und Wartung, aber auch des Upgrading von Anlagen. Zu dieser Gruppe von Dienstleistungen gehören Aktivitäten, die eine lange Tradition besitzen. Reparatur und Wartung von Produkten haben vielfach ihre Wurzeln in einer Mangelgesellschaft, in der auf Grund von fehlenden finanziellen Mitteln eine Neuanschaffung nicht möglich war, sondern auf diese Maßnahmen zurückgegriffen wurde, um die Nutzungsdauer eines Produktes zu verlängern. Massenprodukte, wie sie heute in vielen Sparten den Markt überschwemmen, waren nicht vorhanden, oft wurden Einzelstücke angefertigt, die dann auch noch an die nächste Generation vererbt werden konnten. Somit war Instandhaltung eine logische Konsequenz und eine alltägliche Vorgehensweise; dementsprechend gab es auch einen florierenden Markt an Reparaturwerkstätten für die unterschiedlichsten Produktgruppen.

Mit der Änderung der Produktionsweise hin zur Massenherstellung wurden Reparaturen zu teuer. Reparieren lohnt natürlich nur dann, wenn damit auch ein finanzieller Anreiz verbunden ist, d.h. die Reparatur kostengünstiger ist als die Anschaffung eines Neugerätes. Preisverfall bei verschiedenen Produktgruppen, z.B. Haushaltsgeräte (Waschmaschinen, Kühlschränke etc.) oder audiovisuelle Geräte (Fernsehapparate, Videorecorder), bei gleichzeitig starker Erhöhung der Personalkosten, machen Reparaturen völlig unrentabel. Dazu kommt, dass viele Geräte äußerst serviceunfreundlich konstruiert sind. Das Ersatzteil selbst kostet oft nur einen Bruchteil der Arbeitszeit, die notwendig ist, um die Reparatur durchzuführen. Unterstützt wird diese Fehlentwicklung auch durch die enorme steuerliche Belastung der Arbeitsleistung. Zum Tragen kommt oft auch die rasche technische Entwicklung bei den verschiedenen Gerätetypen. Nach wenigen Jahren sind für Waschmaschinen oder Videokameras oft keine Ersatzteile mehr zu bekommen, sodass eine Reparatur gar nicht mehr möglich ist.

Im Zuge der umweltpolitischen Diskussion und der verschiedenen Aktivitäten zur Etablierung einer umweltgerechten Produktgestaltung haben die Argumente der Reparatur- und Servicefreundlichkeit wieder an Bedeutung gewonnen. In den Beurteilungskriterien für die Ecodesign Wettbewerbe (BMWF et al. 1996) wurden diese beiden Punkte daher auch berücksichtigt.

### **3.1.2. Produktersetzende Dienstleistungen**

Bei der ergebnisorientierten Dienstleistung steht die Dienstleistung per se im Vordergrund, das Produkteigentum verbleibt beim Dienstleister, der Konsument hat kein Interesse am Produkteigentum und am Produkt selbst, sondern fragt eine bestimmte Dienstleistung bzw. Servicefunktion nach. Mobilität liefert verschiedenste Beispiele für ergebnisorientierte Dienstleistungen. Ein Beispiel sind die verschiedenen Botendienste. Was zählt, ist das Ergebnis, ein Objekt von A nach B zu befördern. Dafür gibt es einerseits die konventionellen motorisierten Zustelldienste, andererseits als ökologische Variante den Fahrradbotendienst, der gerade auf kurzen Strecken innerstädtisch oft Vorteile bringt.

Nutzungsorientierte Dienstleistungen werden branchenspezifisch sehr punktuell angeboten. Sie kommen vor allem bei kostenintensiven Bereichen zum Tragen, dazu zählen die Bereiche Mobilität sowie Hausbau und Wohnen im weitesten Sinn. Dabei unterscheidet man wiederum

- Individuellen Gebrauch (Miete, Leasing) und
- Gemeinschaftlichen Gebrauch (Pooling, Sharing)

Bei der **Miete** bleibt das Eigentum am Produkt beim Anbieter. Ein bestimmtes Produkt wird lang- oder kurzfristig und seriell (d.h. nacheinander) verliehen. Für den Anbieter kann sich der Anreiz ergeben, sein Trägermedium so auszulegen, dass es lange und intensiv genutzt werden kann (Hockerts, 1994). Durch die zeitweise, serielle Überlassung von Geräten, kann das Nutzenpotential besser ausgeschöpft werden, als dies bei alleinigem Besitz der Fall wäre. Dies spart Sachgüter ein. Allerdings sind Umweltbelastungen durch den Transport zu berücksichtigen. Diese können ab einem bestimmten break even point so hoch sein, dass sie den Umweltentlastungseffekt überkompensieren. Mietkonzepte können ihr ökologisches Potential deshalb vor allem dann entfalten, wenn sie möglichst nutzernah, also ohne größere Transportstrecken, organisiert sind. Mietkonzepte, die diese Bedingungen erfüllen, werden in der Literatur auch als „Öko-rent“ bezeichnet (Hockerts 1995).

Während bei Pacht oder Miete das überlassene Objekt auf Dauer im Eigentum des Vermieters verbleibt, geht es beim **Leasing** - nach finanzieller Amortisation über die Leasingentgelte - in das Eigentum des Leasingnehmers über. Öko-Leasing unterscheidet sich grundlegend vom gängigen Finanzierungsleasing, das nicht zu einer ökologisch besseren Nutzung der Produkte führt und keine Anreize für den Anbieter zur besonders langlebigen, reparaturfreundlichen und recyclinggerechten Konstruktionsweise bietet (Behrendt, Pfitzner 1999), sondern im Gegenteil die Umweltbelastung durch eine Stimulierung des Konsums verstärkt werden kann. Leasingkonzepte sind in vielen Fällen erst dann ökologisch vorteilhaft, wenn sie ohne Kaufoption ausgestaltet sind, der Hersteller direkt der Leasinggeber ist und der Hersteller ein Wieder- und Weiterverwendungskonzept verfolgt. Hinsichtlich der Rückgabe von Altprodukten ist Leasing oder Vermietung insofern vorteilhaft, „*weil ein Produkt nach der Nutzungsphase zu einem vertraglich definierten Zeitpunkt, Ort und Zustand wieder zum Eigentümer zurückgeführt wird, ohne dass hierfür spezielle Schnittstellenprobleme zur Schaffung von Produktkreisläufen bestehen*“ (Meffert, 1998). Eine ineffektive Nutzung von Sachgütern kann vermieden und die Gesamtnutzungsdauer verlängert werden, wenn sie z.B. im Anschluß an einen Leasingvertrag, an Kunden mit geringeren Anforderungen und Zahlungsbereitschaften, als wiederaufgearbeitete Gebrauchtgeräte weiter verkauft werden.

**Gemeinschaftsnutzung** liegt vor, wenn die Nutzung durch eine bestimmte Gruppe oder durch deren Mitglieder erfolgt. Im Unterschied zum Nutzungseinheitenverkauf, der eher individuelle Nutzungsoptionen bietet, sind Gemeinschaftsdienstleistungen darauf ausgelegt, dass mehrere Personen ein Sachgut gemeinsam nutzen oder sich dieses teilen. Die Gemeinschaftsnutzung enthält oft eine soziale Komponente. Meist besteht eine Nutzergruppe oder -gemeinschaft, der man durch Zahlen einer Aufnahmegebühr, einer Einlage oder einer Monatsgebühr (z.B. beim Car-Sharing) beitrifft. Eine Wascheinrichtung in einem Mietshaus dürfen meist nur die Bewohner des Hauses benutzen. Anderen Nutzern steht die Wascheinrichtung in der Regel nicht offen. Das Waschen in einer Wascheinrichtung im Mietshaus ist also eine Gemeinschaftsnutzung, wohingegen das Waschen im Waschsalon ein Mietvorgang darstellt und dem Nutzungseinheitenverkauf zuzuordnen ist.

**Sharing** bezeichnet die Nutzung eines einzelnen Sachgutes durch mehrere Personen. Ein Trägermedium (Produkt) wird einem geschlossenen Nutzerkreis zur Verfügung gestellt. Diese kann informell oder formell sein. Informell ist das private Leihen und Tauschen von Gütern, hingegen ist das formelle Teilen organisiert und trägt kommerzielle Züge. Bei Privatpersonen sind Fahrgemeinschaften, Mitfahrgelegenheiten, gemeinsame Fernsehapparate oder Waschmaschinennutzung etc. typische Sharingbeispiele.

**Pooling** unterscheidet sich vom Sharing dadurch, dass mehrere Nutzer einen gemeinsamen Zugang zu mehreren Gütern (Pool-Angebot) haben. Mehrere Trägermedien (Produkte) werden einem im Prinzip offenen Nutzerkreis zur Verfügung gestellt. Beispiele sind Carsharing gemeinsame Wascheinrichtungen in Wohnhäusern, Windeldienste mit Eigentum der Windel bei der Waschfirma, aber auch die Benützung von Ferienappartements. Es handelt es um eine serielle Nutzung von Gütern. Bei all diesen Formen bleibt das Eigentum beim Anbieter, der Nutzer erhält ein zeitlich und sachlich beschränktes Nutzungs- und Ausschlußrecht an einem Sachgut. Der Anbieter behält sich das Recht vor, andere von der Nutzung auszuschließen. Formalrechtlich basiert die Nutzung von Sachgütern im Rahmen des Poolings auf einem Mietvertrag. Für die Nutzung des Gutes zahlt der

Nutzer eine Mietzahlung für die Nutzungsdauer und/oder die Nutzungsintensität.

### 3.2. Was ist eine nachhaltige Dienstleistung?

Nachhaltig sind solche Verhaltensweisen und Ausgaben, die bestimmte Mindestkriterien hinsichtlich Umwelt- und Sozialverträglichkeit entsprechen. Zu diesen Kriterien zählen im weitesten Sinn Schonung von Ressourcen, der sparsame Umgang mit Energieträgern, die Einhaltung arbeitsrechtliche sowie Sozial und Umweltstandards. Im Alltag heißt Nachhaltigkeit in einer vereinfachten Form bewusster konsumieren, d.h. sich um ökologische, soziale und ökonomische Folgeaspekte des Konsums Gedanken machen. Zu nachhaltiger Verhaltensänderung gehören auch Leih- und Gebrauchsgüter bzw. Reparaturen statt Neukauf, Strom aus erneuerbaren Quellen, Sozial- und Umweltengagement“ (ARGE Schöpfungsverantwortung, 2002).

Von dieser sehr weit gefassten Definition muss ein grosser Schritt zu einer Operationalisierung des Komplexen erfolgen, um die Kriterien auf eine nachhaltige Wirtschaftsweise konkret anzupassen.

Um ein Unternehmen, ein Produkt oder eine Dienstleistungen umfassend zu beurteilen, ist ein ganzer Katalog von Kriterien notwendig. In der Produktlinienanalyse (Osnowski, Rubik 1987) werden dafür die Dimensionen Natur, Gesellschaft und Wirtschaft unterschieden. Diese Klassifizierung entspricht dem triple bottom line Ansatz, der gebräuchlichsten Operationalisierung für nachhaltige Entwicklung. Dabei muß für das Produkt der gesamte Lebenszyklus von der Rohstoffgewinnung bis hin zur Entsorgung betrachtet werden, wobei diese Entwicklung erst jetzt auch in der Wohnbauwirtschaft und bei ihren Zulieferern einsetzt.

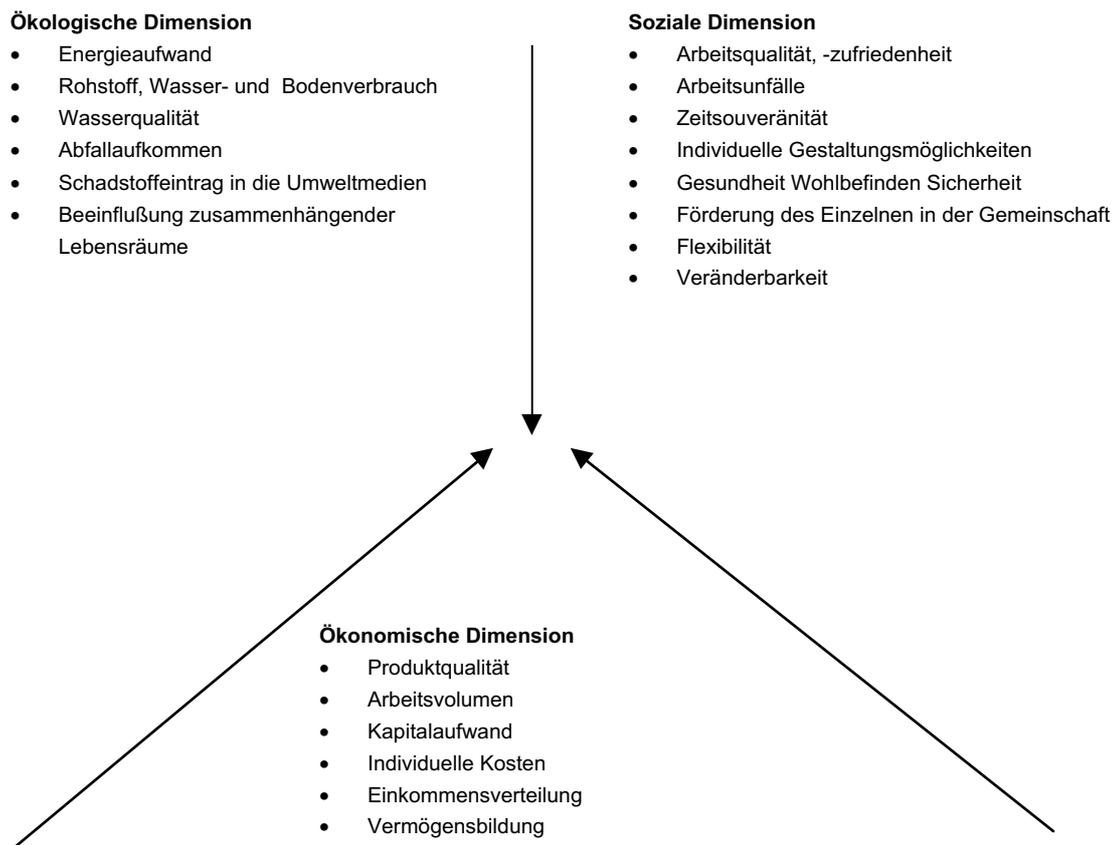


Abb. 5: Kriterienauswahl der Produktlinienanalyse (aus: Osnowski Rubik 1987)

Während nun ein Produkt nach diesen Kriterien noch relativ einfach zu bewerten ist, beginnt die Schwierigkeit damit, sobald mehr als ein Produkt bzw. mehr als eine Dienstleistung beurteilt wird. Eine besondere Schwierigkeit ergibt sich u. a. dadurch, dass es bisher nur schwierig zu definieren ist ws

eine Dienstleistung selbst ist. Eine weitere Problemstellung liegt im Festlegen von Alternativen zur Dienstleistung. Dafür bieten sich vier Varianten an:

1. Produktkauf statt Produktnutzen (anstelle eines Carsharing Autos kauft man ein eigenes Fahrzeug).
2. Verzicht auf den Produktnutzen (man nützt ein Fahrzeug zu selten um ein eigenes anzuschaffen, in der Wohnumgebung gibt es aber auch keinen Carsharing Standort, also muss man auf Kfz Mobilität verzichten).
3. Statt eine Fremdleistung in Anspruch zu nehmen, erbringt man die Leistung selbst (anstelle der Haushaltshilfe putzt man die Fenster selbst)
4. Die Dienstleistung wird auf informeller Ebene erbracht (Garten oder Katzen werden von Freunden oder Nachbarn gehütet).

Im wesentlichen werden stets die Varianten eins und drei eine Rolle spielen, denn der Verzicht auf Produktnutzen bzw. Dienstleistung wird in vielen Fällen nicht möglich oder gewollt sein. Das informelle Angebot konzentriert sich auf einige wenige Bereiche. Dabei sind es vor allem Sharing, Pooling (z. B. Tauschbörsen) oder einfache Nachbarschaftshilfe, die dafür in Frage kommen.

Schon bisher gibt es eindeutig soziale bzw. eindeutig ökologische Dienstleistungen, denen aber die Einbeziehung weiterer ökonomischer bzw. ökologischer oder sozialer Komponenten fehlt, um auch nachhaltig zu wirken. Am Beispiel einer soziale Dienstleistungen läßt sich dies verdeutlichen: Essen auf Rädern ist zur Zeit eine „normale“ soziale Dienstleistung. Um es zu einer nachhaltigen Dienstleistung zu machen, dürfen zukünftig nur mehr Nahrungsmittel aus biologischer Landwirtschaft verarbeitet werden, die Menüzusammenstellung muss von einem Ernährungswissenschaftler geprüft werden und die Zustellung in einem abgasarmen oder Elektroauto erfolgen.

Ähnlich wie vorher für die Produkte beschrieben, können auch bei Dienstleistungen für die ökologische, soziale sowie die ökonomische Dimension Kriterien für Nachhaltigkeit definiert werden, wobei jedoch für verschiedene Dienstleistungen zumeist nur einige der Kriterien angewendet werden können.

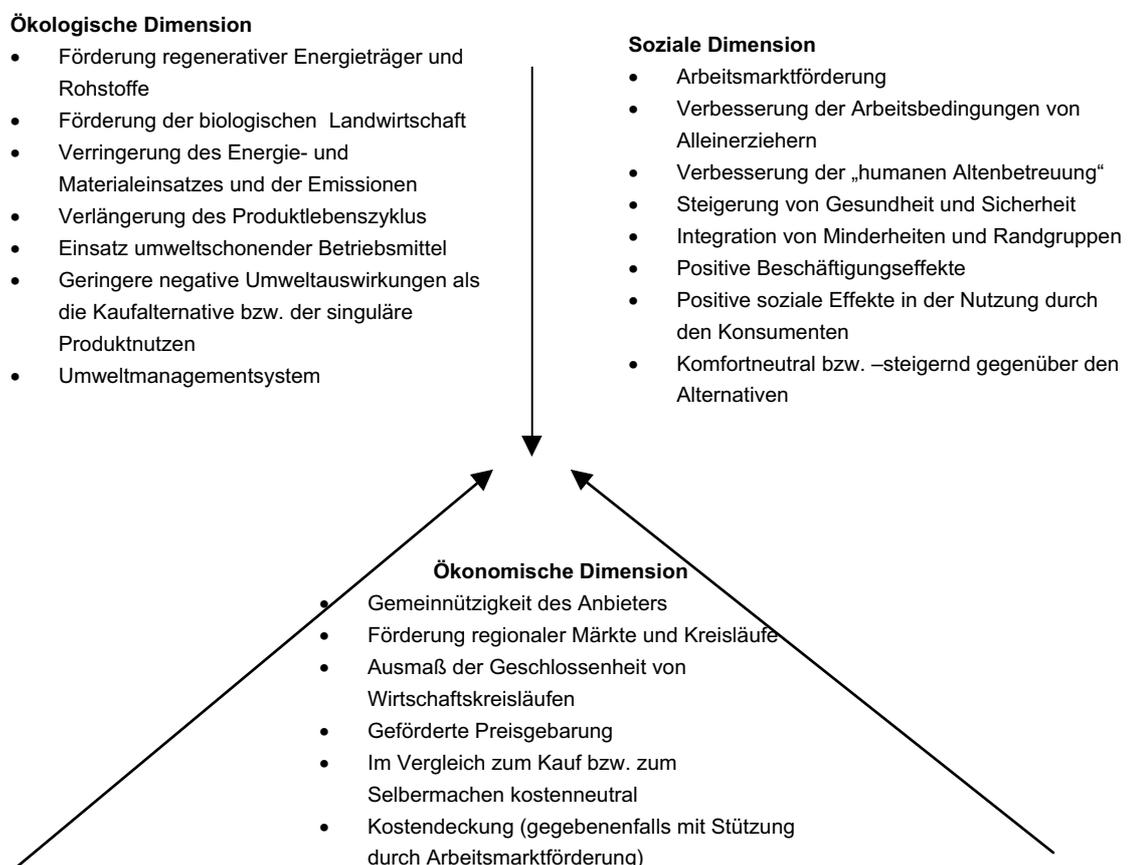


Abb. 6: Beurteilungskriterien für eine nachhaltige Dienstleistung

Bei der Analyse der am Markt befindlichen potentiell nachhaltigen Dienstleistungen, die von der Wohnungswirtschaft erbracht bzw. vermittelt werden können oder konnten (siehe Kap. 5 und 6), ergab sich mittels der vorher genannten Kriterien folgende Erkenntnis:

**Zur Zeit gibt es am Markt ein vielfältiges Angebot von verschiedenen Dienstleistungen, die zumindest in ein oder zwei der Dimensionen der Nachhaltigkeit positiv bewertet werden können. Nur eine geringe Anzahl von Anbietern aber hat eine positive Beurteilung in allen drei Bereichen. Wiewohl soziale Dienstleistungen, genauso wie umweltentlastende sehr wichtig sind, sind sie per se nicht automatisch nachhaltig.**

### 3.3. Homeservices

Als Homeservices werden alle jene Dienstleistungen bezeichnet, die möglichst in nächster Wohnumgebung oder in der Wohnung des Nutzers angeboten bzw. erbracht werden. Dieses Projekt fokussiert im speziellen auf nachhaltige Homeservices, zumal es nicht Ziel der Erhebung ist, sämtliche Kleingewerbetreibende zu erfassen. Dies bedeutet auch, dass der Dienstleistungsanbieter mit dem Wohnungserrichter oder –verwalter identisch sein kann.

Unternehmen der Wohnungswirtschaft bzw. ausgelagerte Unternehmen können als Vermittler bzw. Anbieter von sozialen bzw. personenbezogenen Dienstleistungen auftreten. Durch die Veränderung in der Altersstruktur der Bewohner und der Zunahme von Einpersonenhaushalten gewinnen Betreuungs- und Beratungsdienstleistungen wesentlich an Bedeutung. Wohnungsgesellschaften sind aufgrund ihres Kerngeschäftes - der Vermietung und Betreuung von Wohnungen - per se Dienstleister. Zur Erschließung des Dienstleistungsmarktes verfügen sie über wesentliche Vorteile:

- sie besitzen direkten Zugang zum Mieter und verfügen über mieterspezifische Informationen wie z.B. Alter und Haushaltstypen;
- sie können Umbauten hinsichtlich der Wohnungsausstattung veranlassen (Wohnraumanpassung, Notrufsysteme);
- sie können durch die Wahrnehmung der Mieterinteressen eine „Marktmacht“ aufbauen und Leistungen günstig bei Dritten einkaufen;
- sie besitzen oftmals mieternahe Gewerbeflächen zur Einrichtung von multifunktionalen Servicezentren (Sozialstation, Kindergarten oder Dienstleistungsagentur);
- sie verfügen über technisches Personal zur Betreuung von Immobilien.

Darüber hinaus sind Dienstleistungen im Bereich Mobilität, Information, Instandhaltung oder Sicherheit prädestiniert, direkt von der Immobilienwirtschaft erbracht zu werden.

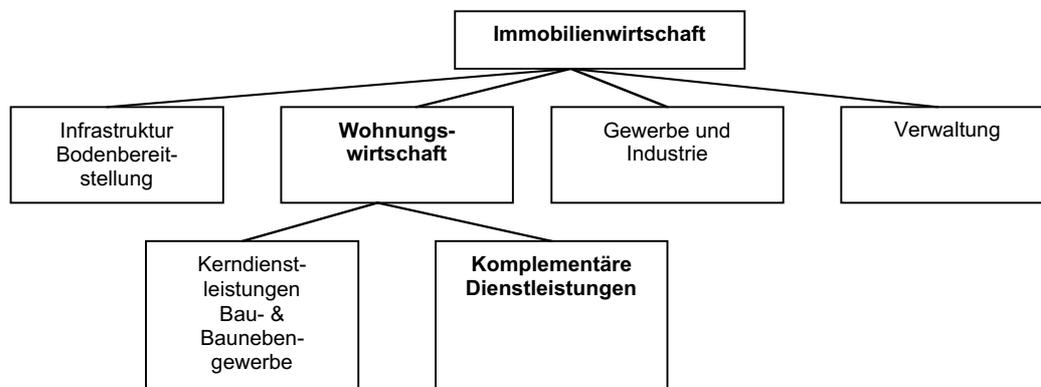


Abb. 7: Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes (untersuchte Bereiche fett dargestellt) (nach IZT Berlin, 2001, verändert)

Die Immobilienwirtschaft umfasst ein sehr breites Feld von Unternehmen. Der Bogen spannt sich von Errichtungsgesellschaften über die zuarbeitenden Industrie- und Gewerbebetriebe hin zu den Immobilienverwaltungen.

Kerndienstleistungen der Wohnungswirtschaft sind neben dem Vermieten und Instandhalten der Gebäude, Wohnungen und dem zum Unternehmen gehörenden Wohnumfeld bzw. Wohninfrastruktur die Durchführung gesetzlich vorgeschriebener Tätigkeiten, die vom Winterdienst bis zur Kaminkehrung reichen. Dabei ist grundsätzlich zu unterscheiden zwischen einer echten Dienstleistung und baulichen Maßnahmen, die die Erbringung einer Dienstleistung ermöglichen oder begünstigen. Je nachdem, von wem die Dienstleistung dann erbracht wird, kann es sich um

- Eigenerstellung (durch Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens)
- Fremdbezug (durch Mitarbeiter einer Fremdfirma)
- Koproduktion (z.B. in Form von Serviceverträgen) oder
- Vermittlung (Wohnungsunternehmen nennt möglichen Auftragnehmer)

handeln.

Unter komplementären Dienstleistungen werden Zusatzangebote verstanden, die eine Immobilie attraktiver werden lassen und sie von konkurrierenden Unternehmen abheben. Zur Zeit dominiert noch eine differenzierte „Wohlstandsnachfrage“, die aus den unterschiedlichen Bedürfnissen der Mieter in den jeweiligen Objekten resultiert. Diese neue Nachfrage für ein erweitertes Angebotsspektrum der Unternehmen für alle Mieter oder für spezifische Objekte resultiert aus vielfältigem Bedarf, wie z.B. aus:

- völlig neuartigen Konsumwünschen,
- Bequemlichkeitsansprüchen,
- Kommunikationsbedürfnissen,
- Sicherheitsansprüchen,
- dem Bedürfnis nach Betreuung und Pflege
- Verbindung der Objekte mit Dienstleistungen um ein spezifisches Image aufzubauen

aber auch aus

- Ansprüchen nach professioneller und kompetenter Beratung,
- technischem Service,
- bequemen Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten
- sowie dem Wunsch, möglichst alles aus einer Hand zu erhalten und möglichst nur einen oder zumindest nur einige Ansprechpartner für das gewünschte Leistungspaket in Anspruch nehmen zu müssen.

Flankierende Dienstleistungen als zusätzliche neue Geschäftsfelder im Sinne einer komplementären Diversifizierungsstrategie können zum Ausgleich von Risiken ergriffen werden. Derartige Dienstleistungen können zu völlig eigenständigen Geschäftsfeldern ausgebaut werden, die primär auf die Erzielung zusätzlicher Gewinne abzielen. Erhebungen zur Datenlage (Scharp et al. 2001) haben allerdings gezeigt, dass bei den Unternehmen der Wohnungswirtschaft das Wissen über die von ihnen angebotenen komplementären Dienstleistungen nur sehr gering ist. Beispielhaft wird der Beitrag einer Dienstleistung zum Umsatz, der Einfluss auf die Kundenbindung oder auch die Nutzungsintensität durch den Kunden im Allgemeinen nicht qualitativ erfasst.

Für das vorliegende Forschungsprojekt wurden die komplementären Dienstleistungen in acht Bereiche gegliedert, die ihrerseits einer weiteren Detaillierung unterworfen wurden, um eine möglichst klare Zuordnung der gefundenen Leistungen zu ermöglichen.

Tab. 1: Komplementäre Dienstleistung und ihre Feingliederung

Dienstleistungsfeld	Feingliederung
<b>Beratung:</b>	Umwelt und Energie
	Soziales
	Finanzen
<b>Betreuung</b>	(Wohn)objekt inkl. Instandhaltung
	Wohnung
	Menschen (z. B. Altenpflege)
	Tiere
<b>Freizeit</b>	Sport
	Kultur
<b>Reinigung &amp; Instandhaltung</b>	Reparatur
	Wartung
	Reinigung
<b>Information &amp; Kommunikation</b>	Informationsplattformen
	Kommunikationsplattformen
	Infrastruktur
<b>Mobilität</b>	Carsharing, Mietwagen, Taxi
	Zustelldienste
	Botendienste
<b>Sicherheit</b>	Objekt
	Wohnung
	Mensch
<b>Versorgung &amp; Entsorgung</b>	Energieversorgung
	Wasserversorgung
	Abfallentsorgung

Die Idee von Homeservices stellt in Europa kein Novum dar, die „Boardinghäuser“ der ARWOBAU AG in Berlin sind ein Beispiel, wie Homeservices funktionieren können. Dieser Typ von Wohnbauten wird bevorzugt von Einzelpersonen bewohnt, die bedingt durch ihre berufliche Auslastung für die alltäglichen Aufwendungen im Haushalt wenig bis gar keine Zeit haben und ihre ohnehin kärgliche Freizeit damit nicht belasten wollen. Daher werden in diesen Häusern verschiedene Dienstleistungen angeboten, die von eigenem Personal oder anderen Dienstleistern erbracht werden. Zur Verfügung stehen z.B. Wäscheservice, Wohnungsreinigung, Bestellservice, oder Wohnungsbetreuung im Urlaub. Tatsache bleibt allerdings, dass diese zusätzlichen Leistungen ihren Preis haben und die Wohnkosten dementsprechend hoch angesetzt - über dem Berliner Durchschnitt - werden müssen.

Die Erhebungen haben gezeigt, dass im Unterschied zur Situation in Deutschland das breitgefächertes Angebot an Homeservices in vielen Fällen noch nicht den unmittelbaren Weg zum Nutzer gefunden hat. Vieles bleibt damit ungenützt und verschwindet wieder vom Markt. Innerhalb des Angebotes werden bestimmte Bereiche bevorzugt von öffentlichen Institutionen abgedeckt. Dazu gehören vor allem **Beratungs- und Betreuungsangebote**, die von der Gemeinde bzw. gemeinnützigen Institutionen meist dezentral angeboten werden. Gerade bei Themenbauten, die eine spezielle Nutzergruppe ansprechen, werden derartige Einrichtungen bzw. Leistungen von Beginn an integriert – z.B. in Form von Kinderbetreuungseinrichtungen, Tagesbetreuung für Senioren, Weiterbildungseinrichtungen etc..

Klassische Dienstleistungsbereiche sind **Reparatur und Instandhaltung**. Hier werden private und öffentliche Initiativen verknüpft, in dem das vorhandene privatwirtschaftliche Angebot durch die öffentlichen Hand einem breiten Publikum kommuniziert wird - z. B. durch Verleih- oder Reparaturführer. **Mobilität** ist ein Bereich, in dem das unmittelbare Anbieten der Dienstleistung beim Nutzer bereits funktioniert. Carsharing Autos stehen in manchen Wohnhausanlagen in der hauseigenen Garage und müssen nicht extra von einem Standplatz geholt werden. Sie sind damit eine echte Alternative zum eigenen PKW, wobei aber nur wenige Garagenstellplätze verbraucht werden und sie sind für den Benutzer sofort verfügbar. Erfahrungen aus Deutschland und Österreich zeigen, dass dadurch die Attraktivität des Angebotes wesentlich gesteigert wird. Auch Zustelldienste werden verstärkt von einem sehr heterogenen Publikum nachgefragt.

Für die Bereiche **Freizeit** sowie **Information und Kommunikation** müssen bereits bei der Planung spezielle bauliche Strukturen inkludiert werden. Damit kann ein wichtiger Anreiz für die Wohnungsmieter und –käufer geschaffen wird. Gerade Kommunikation und Information darf dabei nicht nur allein auf den privaten Bereich beschränkt gesehen werden, sondern erlangt im Sinne einer Umstellung von Arbeitsformen auch für die beruflichen Möglichkeiten, besonders von Frauen mit Kindern, eine wesentliche Rolle.

Letztendlich bleiben zwei Bereiche – **Ver- und Entsorgung** sowie **Sicherheit**, die vor allem im industriell - gewerblichen Segment abgedeckt werden, für den Endverbraucher aber kaum zur Verfügung stehen. Entsorgung wird im Wohnungssektor von der Gemeinde übernommen und beschränkt sich auf den Abtransport von Abfall bzw. der Zuführung der gesammelten Altstoffe zur passenden Verwertungsschiene. Dagegen ist die Versorgung mit Wasser und Wärme über einen Energiedienstleister für Privathaushalte noch ungebräuchlich, obwohl darin ein großes ökologisches Verbesserungspotential steckt. Auch Sicherheitsdienstleistungen werden primär für Industrieobjekte angeboten, wiewohl vorstellbar ist, dass auch im Wohnbereich Nachfrage besteht.

#### 4. Die handelnden Akteure

Ein wesentliches Element der vorliegenden Studie ist die Einbeziehung aller an Homeservices beteiligten Akteuren. Damit ist gewährleistet, dass nicht nur die Sichtweise einer Seite von Betroffenen, z.B. der Nutzer erhoben und interpretiert wird, sondern, dass im Zusammenspiel aller beteiligten Akteure – Wohnungswirtschaft, Dienstleistungsanbieter und Nutzer – Vorschläge für eine Umsetzung gefunden werden.

##### 4.1. Dienstleistungsanbieter

Der klassische tertiäre Sektor umfasst Bereiche wie Handel oder Tourismus, die im Projektzusammenhang nicht relevant sind. Untersuchungsgegenstand sind vielmehr aus dem Bereich der primären Dienstleistungen Beratung und Betreuung sowie produktergänzende Dienstleistungen – wie z. B. Reparatur - und produktersetzende – z. B. im Bereich Mobilität. In der Organisationsform der Anbieter lassen sich vier hauptsächliche Formen unterscheiden, die in ihrem Angebotspektrum typische Schwerpunkte erkennen lassen.

- **Öffentliche Anbieter:** Besonders in personalintensiven Dienstleistungsfeldern wie Betreuung und Beratung aber auch in der Ver- und Entsorgung werden die Leistungen sehr häufig von öffentlichen Stellen angeboten. So wird in Wien fast der gesamte Entsorgungsbereich inklusive der Alt- und Problemstoffsammlung von der gemeindeeigenen Magistratsabteilung 48 bewältigt. Eine Ausnahme bildet nur die Altpapiersammlung, die mittlerweile auch von einer Privatfirma durchgeführt wird. Die Stadt bietet aber auch als Leistung für ihre Bürger kostenfreie Beratungsdienste zu den verschiedensten Bereichen, von Wohnungsfragen über soziale bis zu berufsorientierten Problemstellungen. Hier wird primär auf politischer Ebene entschieden, wie vielfältig das Spektrum an Leistungen ausgebaut wird. Auch Betreuungsdienste, z.B. in der Altenpflege und Familienhilfe werden häufig direkt von der Stadt angeboten. Über das Sozialbudget der Stadt können derartige Leistungen finanziell gestützt werden, so dass nicht die gesamten Kosten auf den Kunden abgewälzt werden. Gerade deshalb ist es für private Anbieter schwierig, sich in diesen Feldern zu etablieren. Der Preisvergleich fällt stets zu ihren Ungunsten aus, ihre Dienste werden daher nur bei deutlich anderem Servicegehalt in Anspruch genommen.
- **Vereine und halböffentliche Anbieter:** Vor allem in Bereichen, in denen Maßnahmen zur Förderung des Arbeitsmarktes gesetzt werden, treten häufig Vereine als Anbieter auf. Diese Institutionen erhalten öffentliche Förderungen. Besonders im Bereich Reparatur und Reinigung sind Vereine tätig, die älteren Arbeitnehmern den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt ermöglichen. Dazu kommt, dass diese Beschäftigungsformen es häufig ermöglichen, die Arbeitnehmer zusätzlich zu qualifizieren, um ihre Chancen am freien Arbeitsmarkt zu verbessern. Viele der Vereine stehen in Zusammenarbeit mit dem Arbeitsmarktservice. Manche Vereine stehen in engen Kontakt zu kirchlichen Einrichtungen und werden größtenteils über Spenden finanziert.
- **Sozialökonomische Betriebe:** Sie nehmen eine Sonderstellung am Markt ein. Dabei wird je drei reguläre Arbeitnehmer ein Langzeitarbeitsloser beschäftigt, der ein Jahr lang aus Mitteln des Arbeitsmarktservices finanziert wird. Ziel ist es dabei, die Voraussetzungen für den Wiedereinstieg in den regulären Arbeitsmarkt zu ermöglichen. Somit stehen sogenannte Transferarbeitsplätze zur Verfügung die im optimalen Fall jährlich neu besetzt werden können.
- **Firmen:** Privatunternehmen bieten ihre Dienste in fast allen Bereichen an, für das Projekt sind jedoch vor allem die Bereiche Mobilität, Sicherheit, Reparatur & Instandhaltung sowie partiell auch im Bereich Versorgung von Bedeutung. Die Konzentration in diesen Bereiche hängt damit zusammen, dass hier klassische Dienstleistungsbereiche mit Gewinnpotential abgedeckt werden.

Darüber hinaus stellt sich das Spektrum Anbietern sehr heterogen dar, so dass bei den einzelnen Dienstleistungen im Detail darauf einzugehen sein wird.

## 4.2. Wohnungswirtschaft

In Österreich gibt es nach Daten der Häuser- und Wohnungszählung (HWZ) von 1991 von einen Bestand von 1.809.060 Häuser, davon **in Wien 153.693 Häuser**. In Österreich gibt es einen Bestand von 3,393.271 Millionen Wohnungen, davon **in Wien 853.091 Wohnungen**.

Bei einem Gesamtzugang seit 1991 wurden jährlich cirka 40.000 Wohnungen fertiggestellt, und ca. 10.000 Wohnungen abgerissen. Somit kann man von einem Bestand von cirka 3,4 Millionen Wohnungen ausgehen.

Nach der Eigentümerstruktur gliedert sich die Zuordnung der Wohnungen in

- 73,4 % Privatpersonen
- 11,4 % Gebietskörperschaften
- 11,7 % Gemeinnützige Bauvereinigungen
- 3,5 % sonstige

Die Aufschlüsselung der Wohnungen nach dem Wohnrecht gliedert sich in

- 28,2 % Miete
- 10,6 % Wohnungsgemeinnützigkeit
- 10,4 % Wohnungseigentum
- 39,6 % Hauseigentümer
- 12,2 % sonstige

Die Tätigkeiten der Wohnungswirtschaft werden in einem konkreten sozialen Umfeld ausgeführt. Mit den gebotenen Leistungen wird versucht, grundlegende Bedürfnisse der menschlichen Existenz zu befriedigen, z. B. Vermietung von Wohnräumen (Häuser, Wohnungen) und anderen Räumen, in denen wirtschaftliche Aktivitäten ausgeführt werden (Geschäfte, Lokale, Büros). Daraus folgt, dass die Zustände im allgemeinen sozialen Umfeld direkten Einfluss auf die Wohnsituation und auf die Geschäftstätigkeit nehmen, sowie die täglichen Aktivitäten der Bewohner und Arbeitenden beeinflussen.

Die Wohnungswirtschaft ist ein wichtiges Verbindungsglied zwischen unterschiedlichen Ebenen von Infrastruktur wie Wohnung, Haus, Bezirk, Gemeinde und Region. Sie kann die regionalen Gegebenheiten aufgreifen und sie in den Wohnbauten wiedergeben. Dies geschieht vor allem in den Themenbauten, wie sie kommunale, gemeinnützige oder private Bauherren errichten. Gelungene Wohnbauten zeigen, dass einige Architekten und Unternehmen die Bedürfnisse der Menschen kennen und ansprechend umsetzen können. Auch die Wohnungswirtschaft bestimmt mit ihrer eigentlichen Tätigkeit des Bauens stark die zukünftigen Gegebenheiten. Gleichzeitig ist sie als Verwalter im Dienste der Nutzer erste Kontaktadresse für die Dienstleistungsanfragen der Nutzer. Die unternehmensinterne Frage ist, wie viel die Verwaltungen von ihren eigentlichen Aufgaben abgehen und Leistungen für Homeservices selbst erbringen oder vermitteln wollen und können. Das Angebot an Dienstleistungen und Infrastruktur ist ein wichtiges Entscheidungskriterium beim Bezug einer Wohnung. Dabei fungieren die Immobilienverwaltungen als Vermittler zwischen der Dienstleistungsnachfrage und dem Dienstleistungsangebot.

Im weit gefassten Umfeld der Wohnungswirtschaft sind verschiedene Berufsgruppen situiert, die in der Umsetzung der Projektinhalte eine wichtige Rolle spielen.

- **Architekten:** Während die nachfolgenden Gruppen den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit im verwaltenden, finanzierenden bzw. instandhaltenden Bereich der fertigen Immobilie haben, liegt bei den Architekten der Schwerpunkt im Planen des zu schaffenden Gebäudes. Dabei sind Funktion, Form und Ästhetik bisher die wesentlichen Kriterien. Sollen besondere Bedürfnisse bzw. Möglichkeiten im Rahmen des Angebotes von Homeservices berücksichtigt werden, müssen diese Vorgaben in der Planungsphase bereits inkludiert werden.

- **Hausverwaltung:** Gemäß den vertraglichen Vereinbarungen haben Hausverwaltungen das Interesse, primär die notwendigen Dienstleistungen für die Hausbetreuung zu erfüllen; entweder mit Eigenpersonal oder durch Beauftragung von externen Dienstleistern. Große Hausverwaltungen haben eigene Abteilungen für die Hausbetreuung, die meist aus der Notwendigkeit einer umfassenden Betreuung der haustechnischen Anlagen oder aufgrund von Sicherheitsbestimmungen. Für Dienstleistungen, die der umfassenden Betreuung der Wohnenden dienen, werden Kooperationen mit externen Dienstleistern angestrebt, oder die Hausverwaltung fungiert als Mittler zwischen den Dienstleistungsnachfragern und Dienstleistungsanbietern.
- **Hausbesorger:** Nachdem keine zeitgemäße Anpassung des Hausbesorgergesetzes an die tatsächlichen Erfordernisse einer modernen Hausbetreuung von zuständigen Interessensvertretern erreicht werden konnten, wurde das verpflichtende Hausbesorgergesetz per 1. 7. 2000 gänzlich abgeschafft. Dieser Vorgang resultierte aus der Überprüfung der Kosten für Hausbesorger, deren Entlohnung teilweise nicht mehr leistungsorientiert erfolgte. Wo allerdings noch ein Hausbesorger vorhanden ist, gilt das Hausbesorgergesetz weiterhin.
- **Hausbetreuer:** Da zur Zeit keine gesetzliche Basis vorhanden ist, kann die Betreuung von Wohnbauten nach allen Richtungen offen gestaltet werden. Der Umfang der zu erledigenden Dienste ist nicht mehr gesetzlich geregelt und kann in Hausbetreuungsverträgen frei vereinbart werden. Neue Berufsbilder sind daher in Entstehung begriffen. Ein derartiges neues Berufsbild könnte der Hausbetreuer sein. Diese übernehmen nicht nur die klassischen Aufgaben des früheren Hausbesorgers – Reinigung und einfache Wartungsaufgaben - sondern könnten einen darüber hinausgehenden Aufgabenbereich bekommen. Dabei ist zu prüfen,
  - ob es sich um erlaubte Tätigkeiten ohne Gewerbeordnung oder um ein freies Gewerbe gemäß der neuen Gewerbeordnung handelt
  - welche arbeitsrechtliche Situation vorliegt und welche Sozialversicherung daher anfällt
  - welche Qualifikationen der Dienstleistungsanbieter aufweist
  - wer die Haftung übernimmt

Gerade die Qualifikationen<sup>2</sup> der Dienstleistungsanbieter kann ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl eines Hausbetreuers sein. Anbieter von personen- und objektbezogenen Betreuung sollten diverse spezielle Qualifikationen nachweisen können. Die dafür notwendigen Ausbildungen und Schulungen müssen allerdings von den Gesetzgebern und den Interessensvertretungen als Zugang zu einer gewerblichen Tätigkeit in einem freiem Gewerbe anerkannt werden.

- **Gewerbebetriebe:** Die klassischen Gewerbebetriebe des Handwerkes, z.B. Installateur, Maler, Bodenleger, Spengler, usw. führen die Tätigkeiten des Baunebengewerbes und auch die Instandhaltung der haustechnischen Anlagen durch. Entweder koordiniert die Hausverwaltung die gesetzlichen Auflagen und Intervalle, oder es wurde die Koordination einer Wartungsfirma als ganzes übertragen.
- **Facility Management:** Unter dem Motto „Alles aus einer Hand“ führen Facility Management Firmen mehrere Gewerbe gleichzeitig aus oder managen diese. Sie haben ihre Tätigkeit der Betriebsführung auf den gesamten Lebenszyklus eines Gebäudes spezialisiert und erweitert, vorwiegend für größere und komplexere Gewerbe- und Wohnbauten.

---

<sup>2</sup> Brandschutzaufgaben für ein Gebäude verpflichten jeden Hausherrn zu einer regelmäßigen Kontrolle der Betriebsführung durch einen Brandschutzbeauftragten. Diese Auflage kann einem Dienstleister mit passender Sachkenntnis übertragen werden.

### 4.3. Nutzer

Um Homeservices – die nicht nur auf den Haushaltsbereich beschränkt bleiben müssen – gezielt lancieren zu können, bedarf es somit einer Analyse der potentiellen Nutzer. Dafür können verschiedenste demographische Einteilungen getroffen werden, eine wesentliche Rolle spielt jedoch das Konsumverhalten, das zu der Unterscheidung von eigentumsorientierten, aufgeschlossenen, konsumorientierten und mobilisierbaren Nutzer führt. Diese Einteilung wird von Hirschl et al. (2001) vorgeschlagen. Während eigentumsorientierte Nutzer wohl nicht die primäre Zielgruppe darstellen, sind die übrigen drei Gruppen potentielle Ansprechpartner und können über unterschiedliche „Vermarktungsschienen“ erreicht werden. Für Konsumorientierte steht in erster Linie der Produktnutzen im Vordergrund, der nicht unbedingt mit dem Besitz des Produktes verbunden sein muss. Im Gegensatz zu den aufgeschlossenen Nutzer bevorzugen die Konsumorientierten jedoch eher den Produktbesitz, während für die Aufgeschlossenen die Dienstleistung - und damit auch Homeservices in verschiedenen Formen - durchaus eine Alternative sein kann. Beide Gruppen können über ein attraktives Angebot, das ohne wesentlichen Zusatzaufwand genutzt werden kann, angesprochen werden. Mobilisierbare Nutzer sind in ihrem Verhalten bereits einen Schritt weiter, weil sie einzelne Dienstleistungen bereits praktisch in Anspruch nehmen.

Die Definition von Zielgruppen ist in der Ausgestaltung von multifunktionalen Wohnungs großprojekten, wie sie auch im Wiener Raum verstärkt entstehen, eine wichtige Voraussetzung. Betont wird diese Vorgehensweise auch von der öffentlichen Verwaltung, die bevorzugt „Themenbauten“ planen lässt, die sich oftmals an eine ganz spezielle Nutzungsklientel richten. Die Palette des Plan- und Machbaren reicht dabei sehr weit: von der Frauenwerkstatt, in der von den Wohnungen einsehbar Kinderspielräume vorgesehen werden, über Integrationsprojekte, in denen Mieter aus 13 Nationen leben wollen, hin zu generationsübergreifenden Wohnformen, die eine gemilderte Form des großfamiliären Zusammenlebens ermöglichen sollen.

In Korrelation mit dem breiten Angebotspektrum, lassen sich verschiedensten Zielgruppen für Homeservices definieren. Angesprochen werden dabei solche Benutzergruppen, die durch einen Wohnungswechsel am ehesten von einem erweiterten Angebot an Dienstleistungen profitieren können. Es kommen daher in Frage:

- Jungfamilien
- Dinks (double income no kids)
- Senioren

Sowohl bei Jungfamilien als auch bei Senioren ist bedingt durch den Eintritt in ein neues Lebensalter und die damit verbundenen Veränderungen – Geburt eines Kindes, Verlust des Lebenspartners – auch die Wohnsituation betroffen. Es ergibt sich oft sogar die zwingende Notwendigkeit, in ein anders Wohnumfeld zu übersiedeln. Schließlich gibt es noch eine sehr heterogene Gruppe der „Ideologisierbaren“, die ein bestimmtes Lebensideal anstreben. Sie sind im Vergleich zu den drei übrigen allerdings zahlenmäßig relativ unbedeutend, so dass sie nur selten als primäre Zielgruppe in Erscheinung treten; Ausnahmen bestätigen die Regel, ein Beispiel dafür ist die „autofreie Stadt“ in Floridsdorf. Ideologisierbare Nutzer verfolgen sehr zielstrebig einen bestimmten Lebensinhalt und versuchen diesen in allen Bereichen ihres Lebensumfeldes umzusetzen. Im Fall der autofreien Stadt werden Menschen angesprochen, die sehr bewußt auf ein Auto verzichten und sich selbst bestätigen wollen, dass es auch im Stadtrandgebiet möglich ist, ein ausreichend Maß an Mobilität zu Fuß, mit dem Fahrrad und mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Deshalb verpflichten sich die Mieter der Wohnungen kein eigenes KFZ anzuschaffen, es stehen dort auch nur Parkplätze für Besucher zur Verfügung. Ideologisierung erfolgt primär in Nischenbereichen und verlangt von den Betroffenen ein erhebliches Maß an Durchhaltevermögen, daher ist diese Zielgruppe für die verschiedenen Dienstleistungsangebote besonders zu interessieren.

## 5. Angebot externer Dienstleistungsunternehmen

### 5.1. Festlegung der Dienstleistungsfelder

Unter dem Schlagwort Homeservices wurden in der ersten Arbeitshypothese folgende Dienstleistungsgruppen<sup>3</sup> kategorisiert:

- Technische Dienstleistungen an der Wohnung, den Wohnungsgütern und an haustechnischen Anlagen (z.B. Instandhaltung, Ausbau und Umbau, Reparaturen, Installationen, Sicherheitsdienstleistungen, Verbrauchsgüterdienstleistungen, Wohnungsanpassung an geänderte Lebensumstände, Verleihservice, usw.)
- Informatorische Dienstleistungen für Personen (Abfall-, Umwelt- und Energieberatung, Kultur, Bildung, Freizeit, Finanzierung und Schuldenberatung)
- Mobilitätsdienstleistungen (Transporte von Personen und Gütern mittels PKW und öffentlichen Nah- und Fernverkehr, gemeinschaftliche Nutzung von PKW, Räder, usw.)
- Personenbezogene Dienstleistungen umfassen alle Gesundheits-, Pflege- und Betreuungsdienstleistungen an den Personen. Dies können z.B. Einkaufshilfen, Zustelldienste, Krankheitsbetreuung für Singles und Ältere, Kinderbetreuung, Vermittlung von Hausbesuchen von Friseur, Kosmetik, Gymnastik, Haushaltshilfe mit Essenszubereitung oder Lieferung sein.

Bei der effektiven Umsetzung der Projektinhalte wurde deutlich, dass eine Modifikation des Einteilungsschemas für die verschiedenen Dienstleistungsfelder notwendig ist, um eine bessere Zuordnung der angebotenen und gewünschten Leistungen zu ermöglichen. Unter diesen Vorgaben und nach Abstimmung mit der Literatur, wurde daher für das vorliegende Projekt eine wesentlich detailliertere Einteilung getroffen. Sie wurde rein bedarfsorientiert festgesetzt, ohne Rücksicht darauf, ob in den festgelegten Dienstleistungsfeldern auch Anbieter von Homeservices zu finden sind.

#### Beratung:

- Umwelt und Energie
- Soziales
- Finanzen und Recht

Beratungsdienstleistungen finden sich in sehr unterschiedlichen Bereichen. Diese Felder werden dann auch von sehr unterschiedlichen Institutionen wie der Umweltberatung, diversen gemeindeeigenen Beratungseinrichtungen oder von Vereinen wie dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) oder der Schuldnerberatung abgedeckt. Zumeist sind diese Einrichtungen dezentral in Ballungsgebieten

---

<sup>3</sup> **Technik und Haushalt:** Technische Dienstleistungen werden zunehmend von Wohnungsbaugesellschaften für Mieter und Dritte angeboten, da sie über gute Kontakte oder qualifiziertes Personal verfügen. Diese erstrecken sich über einfache handwerkliche Tätigkeiten im Haushalt (Schlüsselservice, Reinigung), Wohnungsausstattungsberatung für Ältere und Behinderte bis hin zu Haus-Telediensten. Die einfachen handwerklichen Tätigkeiten stehen vermeintlich in Konkurrenz zum Handwerk, eröffnen aber auch Kooperationsmöglichkeiten mit dem Handwerk, da hierbei der technische Dienstleister den Mieter auf bestehende Probleme im Wohnbereich aufmerksam machen kann, die eine Zuziehung von qualifizierte Betriebe des Handwerks erfordern.

**Information und Beratung:** Technische Dienstleistungen können leicht mit einer Umwelt- und Energieberatung verknüpft werden. Hierdurch können Verbrauchskosten durch Verhaltensänderungen oder moderne Beleuchtungs-, Heiz-, Kühl- und Wasserversorgungssysteme minimiert werden, wodurch sich die Nebenkostenbelastung des Mieters reduziert und damit die Akzeptanz für die Kaltmiete steigt.

**Mobilität:** Wesentlicher Kern dieses Dienstleistungsfeldes ist die Suche nach einem umweltverträglichen Verkehrskonzept, welches durch eine Kooperation von Wohnungsbaugesellschaft und Mobilitätsdienstleister wie KFZ-Handwerk, Car-Sharing, Taxiunternehmen, öffentlicher Nah- und Fernverkehr angeboten werden kann, um zu einer umweltgerechten Erfüllung des Mobilitätswunsches der Nutzer zu gelangen.

**Personenbezogene Dienstleistungen:** Haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen, vor allem für Singles, ältere Menschen, Behinderte und Haushalte mit zwei Einkommen versprechen die größten Potentiale für das Dienstleistungsgewerbe. Hierunter werden sehr verschiedene Dienstleistungen verstanden: Einkaufs- und Essenservice, Wäsche- und Reinigungsservice, Gesundheits- und Pflegedienste, Kinderbetreuung, Schreib- und Büroservice oder Kurierdienste.

angesiedelt, wobei sowohl telefonische Beratung als auch Einzelgespräche angeboten werden. In der momentanen Form erscheint ein direktes Integrieren im Wohnumfeld wenig effektiv, weil damit eine sehr hohe Dichte an Beratungsstellen notwendig wäre, die nur wenig ausgelastet wären.

#### Betreuung

- (Wohn)objekt inkl. Instandhaltung
- Wohnung
- Menschen (z. B. Altenpflege)
- Tiere

Betreuung bezieht sich in dieser Systematik sowohl auf Lebewesen als auch auf unbelebte Objekte. Wohnungen, Menschen, Tiere oder Pflanzen werden in irgendeiner Form kurz-, mittel-, oder langfristig versorgt. Während für den Nutzer die Versorgung von Tieren und Pflanzen zumeist während der Urlaubszeit rein informell als Nachbarschaftshilfe abläuft, ist die Pflanzenbetreuung – Hydrokulturen, Außenanlage, Gärten - in Unternehmen eine kostspielige Angelegenheit. Seit einigen Jahren versuchen sich Unternehmen am Markt zu etablieren, die Betreuungsdienstleistungen besonders in der Urlaubszeit auch für Nutzer anbieten. Grundsätzlich ist Betreuung mit hohen Kosten verbunden, weil die Durchführung stets personalintensiv ist. Betreuung in Form von mobilen Krankenschwestern, Familienhelferinnen, Altenbetreuerinnen etc. in einer Wohnbauanlage erscheinen als positive Investitionen, sie können aber zumeist nicht kostendeckend geführt werden und bedürfen einer finanziellen Stützung durch die öffentliche Hand. Andererseits ermöglicht man dadurch ein Generationenwohnen, weil die Betreuungseinrichtung wirklich unmittelbar verfügbar ist. Dabei ist nicht nur an die Versorgung und Pflege ältere Personen gedacht, sondern es ermöglicht auch Frauen mit Klein und Kleinstkindern einen etwas entspannteren Tagesablauf, der auch auf ihre beruflichen Möglichkeiten Auswirkungen haben kann.

#### Freizeit

- Sport
- Kultur

Dieses Dienstleistungsfeld zeichnet sich durch große Heterogenität aus, zumal die Leihmöglichkeit von Sportgeräten hier genauso betrachtet wird, wie die Bereitstellung und Betreuung von Gemeinschaftsräumen für sportliche und kulturelle Veranstaltungen. Die nachhaltigen Effekte sind gerade dabei nicht auf den ersten Blick zu erkennen, Umwegrentabilität durch Vandalismusprävention oder die Minderung von Transportleistungen kommen hier aber besonders häufig zum Tragen.

#### Reinigung & Instandhaltung

- Reparatur
- Wartung
- Reinigung

Dabei handelt es sich um **das** Dienstleistungsfeld schlechthin. Besonders Reparatur hat eine lange Tradition und wird daher auch als „Normalität“ angesehen“. Dieses Dienstleistungsfeld spielt für alle Haushalts- bzw. auch Wohnbereiche (vergleiche Installationen von Strom, Gas, Wasser Fernwärme etc.) eine ganz wichtige Rolle. Es ist daher auch ein Feld, in dem das direkte Angebot durch die Wohnbaugesellschaft besonders leicht vorstellbar ist, zumal die dafür notwendige handwerklichen Leistungen bereits bei der Errichtung eines Wohnkomplexes erbracht werden müssen. Daher muß eine Kooperation – in welcher Form auch immer – mit den betroffenen Berufsgruppen bestehen. Reparatur, Instandhaltung und Reinigung leben von der schnellen Verfügbarkeit der Dienste, was wiederum für ein kundennahes Anbieten der Dienste spricht. Zusätzlich entfallen die für den Kunden so lästigen Wegkosten, die oft mehr kosten, als die eigentliche Dienstleistung. Dienstleistungen in diesem Bereich sind oft klassische Wiedereinstiegsprojekte für Langzeitarbeitslose bzw. ältere Arbeitnehmer. Dabei zeigt sich das traditionelle Rollenbild, dass Frauen im Reinigungsbereich und Männer im Reparaturbereich zum Einsatz kommen. Diese Projekte werden zumeist von öffentlichen Stellen finanziell unterstützt, sie können jedoch nur ein Impuls sein für weitgreifendere Initiativen.

#### Information & Kommunikation

- Informationsplattformen
- Kommunikationsplattformen
- Infrastruktur

Dieses Dienstleistungsfeld liegt in Österreich im europaweiten Vergleich weitgehend brach. Zwar entstehen immer häufiger Internetcafès und ähnliche Einrichtungen, trotzdem ist das Entwicklungspotential noch vorhanden. Daher ist die Möglichkeit besonders günstig, von Beginn an die Dienstleistung beim Nutzer anzubieten. Zentrale PC Arbeitsräume in einem Wohnhaus können

dabei genauso entstehen wie andere gemeinsame Einrichtungen, die nicht nur einen umfassenden Medienzugang ermöglichen, sondern auch Kommunikation im traditionellen Sinn fördern. Dienstleistungen in diesem Feld müssen aber eben nicht nur computergestützt sein, damit sind auch Informationsnetzwerke, Talentbörsen und ähnliches gemeint. Damit wird sehr viel Knowhow, das normalerweise nur einem sehr kleinen Kreis zugänglich ist, einer breiten Basis zur Verfügung gestellt, es ergeben sich vielfältige neue Kontakte und Problemlösungen. Die Entstehung solcher Kommunikationsplattformen kann von der Wohnungswirtschaft durch die Schaffung fördernder Infrastrukturen begünstigt werden.

#### Mobilität

- Carsharing, Mietwagen, Taxi
- Stellplätze
- Zustelldienste
- Botendienste

Ähnlich wie Reparatur und Instandhaltung ist Mobilität ein klassisches Dienstleistungsfeld mit langer Tradition. Mietwagen oder Taxi werden selbstverständlich benützt, ohne dass sich die Benutzer Gedanken über eine wirtschaftliche oder umweltrelevante Bedeutung dieser Dienstleistung machen. In den Vordergrund rückte der Umweltgedanke erst mit der Etablierung von Carsharing Fahrzeugen. Um daraus ein echtes Homeservice entstehen zu lassen, war eine wichtige Weiterentwicklung notwendig, die für alle anderen Dienstleistungsfelder beispielgebend sein kann. Die enge Zusammenarbeit von Carsharingunternehmen und Wohnungswirtschaft ermöglicht es, die Dienstleistung unmittelbar beim Nutzer anzubieten<sup>4</sup>. Das Carpooling Angebot direkt in der Wohnhausanlage ist eine wesentliche Voraussetzung für einen funktionierenden Mobilitätsmix, bestehend aus ÖPNV, Fahrrad, Bahn, Bus, Carpooling und Mietwagen. Besonders bei Siedlungen mit guter Anbindung an das Netz der öffentlichen Verkehrsmittel kann damit eine Änderung im Mobilitätsverhalten initiiert werden. In den letzten Jahren haben auch Boten- und Zustelldienste einen deutlichen Aufschwung genommen. Dabei ist zu unterscheiden zwischen Unternehmen, deren hauptsächliche Geschäftstätigkeit der Botendienst ist und Unternehmen, die die Zustellung nur als zusätzliches Angebot für ihre Kunden führen, zum Beispiel bei Lebensmittelhändlern. Gerade in diesem Bereich ist die Nachhaltigkeit der Dienstleistung<sup>5</sup> aber genau zu überprüfen.

#### Sicherheit

- Objekt
- Wohnung
- Mensch

Dieses Dienstleistungsfeld umfasst neben der Bewachung von Objekten, Sicherheitsdienstleistungen im eigenen Wohnbereich und die Erfüllung persönliche Sicherheitsbedürfnisse z. B. bei älteren Personen. Während die Objektbewachung primär auf den industriell - gewerblichen Bereich fokussiert, gewinnen persönliche Sicherheitsdienstleistungen zunehmend an Bedeutung. Dabei muß nicht immer Humankapazität eingesetzt werden, sondern es sind häufig auch verschiedene Medien – video- oder funkgestützt – die dafür in Frage kommen. Ähnlich wie beim Dienstleistungsfeld Freizeit ist der Nachhaltigkeitsaspekt nicht vordergründig offensichtlich, sondern es kommen auch in diesem Bereich – vor allem bei Objekt und Wohnung - vorwiegend Umwegrentabilitätsaspekte zum Tragen.

---

<sup>4</sup> In diesem Fall steht das Carsharing Fahrzeug direkt in der Wohnhausgarage, es sind keine extra Wege zurückzulegen, und das Fahrzeug ist unmittelbar verfügbar. Damit wird nicht nur das Zeitproblem ausgeschaltet, sondern es wird auch eine wichtige psychologische Hürde übersprungen. Da das Fahrzeug zumeist effektiv sichtbar ist, entsteht für den potentiellen Nutzer auch der Eindruck, dass man wirklich jederzeit auf das Auto zugreifen kann.

<sup>5</sup> Ein Zustellservice einer Lebensmittelkette ist noch nicht als nachhaltig zu klassifizieren, wenn hingegen ausschließlich Lebensmittel aus biologische Landwirtschaft direkt vom Erzeuger mit einem umweltfreundlichen Fahrzeug zugestellt werden, stellt sich die Situation schon anders dar. Genauso ist der „normale“ Botendienst noch nicht nachhaltig, ein Fahrradbotendienst, der gleichzeitig auch innovative Beschäftigungsformen findet, hingegen schon.

### Versorgung & Entsorgung

- Energieversorgung
- Wasserversorgung
- Abfallentsorgung

Gerade bei Versorgung mit Energie und Wasser gibt es jede Menge technische Einrichtungen, die eine Verbrauchskontrolle ermöglichen und erleichtern. Hinderlich sind dagegen hohe Kosten für die dafür notwendige Infrastruktur bzw. die fehlende Wartung der Einrichtungen. Im Bereich der Entsorgung sind die Nutzer zwar grundsätzlich bereit sich aktiv zu beteiligen, sie benötigen aber schnell verfügbare Informationen über das richtige Mülltrennen bzw. die dafür notwendigen Sammelcontainern in fußläufiger Entfernung bzw. sinnvolle Öffnungszeiten bei Sammelstellen.

## **5.2. Ergebnisse der Befragung externen Dienstleistungsanbieter am Wiener Markt**

Aufbauend auf einer informellen Expertenbefragung und einer Internetrecherche wurden die ursprünglichen Dienstleistungsfelder an das vorhandenen zu erwartende Dienstleistungsspektrum angepaßt (basierend auf der Dienstleistungsstudie des IZT Berlin). Mit dieser Ersterhebung verbunden war die Ermittlung des Adressenmaterials für den Fragebogenversand. Es zeigt sich bereits bei der Adressenerhebung, dass das Dienstleistungsangebot in Wien signifikant geringer ist, als auf Grund der für Deutschland vorliegenden Studie zu erwarten war. Als Adressenquellen wurden benützt:

- Einschlägige Internetadressen
- Ökoadressbuch
- Infofolder der Gemeinde Wien, besonders zu Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen
- Branchentelephonbuch
- viele persönliche Kontakte

Bei der Auswahl der zu befragenden Dienstleister bestand das Dilemma, aus einer Anzahl generellen Dienstleistungen ökologische, soziale bzw. letztendlich nachhaltige heraus zu filtern. Daher wurden für die Befragung schließlich Anbieter ausgewählt, deren Leistungen eine zumindest eine ökologische bzw. soziale Komponente enthält und die bereits jetzt mit der Immobilienwirtschaft kooperieren, oder bei deren Angebot eine Zusammenarbeit möglich erscheint.

In der Folge wurden die Befragungsunterlagen strukturiert. Jeder befragte Betrieb bzw. Verein erhielt einen Informationsbrief, den Projektfolder, das Datenblatt für den online Katalog und den eigentlichen wissenschaftlichen Fragebogen. Diese Trennung in Datenblatt und Fragebogen ermöglichte ein schnelleres Verarbeiten der Daten. Nach einer eingehenden Abstimmung des Fragebogens im Projektteam wurde mit sechs Unternehmen ein Pretest durchgeführt, um Verständlichkeit und Beantwortbarkeit der Fragen zu überprüfen.

Zur Auswertung standen letztendlich die Informationen von 27 Firmen bzw. Vereinen zur Verfügung. Im den online Katalog sind mittlerweile 40 Institutionen erfasst, durch up-dates unterliegt diese Verzeichnis einer regelmäßigen Veränderung.

### **5.2.1. Angebot**

Das nachfolgend tabellarisch dargestellte Dienstleistungsuniversum umfasst die Anbieter, die im Rahmen der Fragebogenerhebung weitergehende Informationen zur Verfügung gestellt haben. Es handelt sich dabei ausschließlich um Dienstleistungen, die die Nachhaltigkeitsaspekte - wie in Kapitel 3.2. dargestellt – zumindest teilweise erfüllen können.

Tab. 2: Dienstleistungsangebot von externen Anbietern

<b>DIENSTLEISTUNGSFELD</b>	<b>DIENSTLEISTER</b>
<b>1. Beratung:</b>	
1.1. Umwelt und Energie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umweltberatung</li> <li>• Gebietsbetreuung</li> <li>• Permakultur Austria</li> </ul>
1.2. Soziales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volkshilfe Wien – FAWOS</li> <li>• Wohnclub</li> <li>• Gebietsbetreuung</li> </ul>
1.3. Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volkshilfe Wien – FAWOS</li> <li>• WIFI</li> <li>• Immo-Contract</li> <li>• RA Hanusch</li> </ul>
<b>2. Betreuung</b>	
2.1. (Wohn)objekt inkl. Instandhaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mischek AG</li> </ul>
2.2. Wohnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WHU Heim- und Tierbetreuung, Wolfgang Fesl</li> <li>• Sozial Global</li> <li>• Mischek AG</li> <li>• Wohnclub</li> </ul>
2.3. Menschen (z. B. Altenpflege)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 47</li> <li>• Heintzelmännchen-Service</li> <li>• Seniorenhilfe Junge Panther</li> <li>• Sozial Global</li> <li>• Dachverband Wiener Pflege- und Sozialdienste</li> <li>• Wohnclub</li> </ul>
2.4. Tiere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pfotenservice</li> <li>• Heintzelmännchen-Service</li> <li>• WHU Heim- und Tierbetreuung, Wolfgang Fesl</li> </ul>
<b>3. Freizeit</b>	
3.1. Sport	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit!Raum – Verein zur Förderung soziokultureller Arbeit</li> </ul>
3.2. Kultur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit!Raum – Verein zur Förderung soziokultureller Arbeit</li> </ul>
<b>4. Reinigung &amp; Instandhaltung</b>	
4.1. Reparatur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• R.U.S.Z. Sozialökonomischer Betrieb, Boubal Karl</li> <li>• Cooperative Fahrrad GesmbH (auch Sport, Mobilität)</li> <li>• Elrep Elektromechanische Geräte GmbH</li> <li>• Reparatur Netzwerk</li> <li>• WUK</li> </ul>
4.2. Wartung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objektservice FAVORIT Krauss GmbH</li> <li>• G &amp; S GmbH Gebäudereinigung</li> </ul>
4.3. Reinigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blitz Blank GmbH</li> <li>• G &amp; S GmbH Gebäudereinigung</li> <li>• Objektservice FAVORIT Krauss GmbH</li> <li>• Wiener Windeldienst Verein</li> </ul>
<b>5. Information &amp; Kommunikation</b>	
5.1. Informationsplattformen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit!Raum – Verein zur Förderung soziokultureller Arbeit</li> <li>• Wohnclub</li> </ul>
5.2. Kommunikationsplattformen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeit!Raum – Verein zur Förderung soziokultureller Arbeit</li> <li>• Wohnclub</li> </ul>
5.3. Infrastruktur	

<b>6. Mobilität</b>	
6.1. Carsharing	
6.2. Carpooling, Mietwagen, Taxi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denzeldrive Carsharing GmbH</li> </ul>
6.3. Zustelldienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freiland GmbH</li> <li>• Biowichtl Hauszustellung OHG</li> <li>• Waldviertler Viktualien Einzelhandel</li> <li>• Hausfreund GmbH</li> <li>• Südburgenländisches Bauernmobil</li> </ul>
6.4. Botendienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrtendienst Andreas Mertz</li> <li>• Fahrtendienst Helmuth Müller</li> </ul>
<b>7. Sicherheit</b>	
7.1. Objekt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcomtec gmbh</li> <li>• Helwacht GmbH</li> </ul>
7.2. Wohnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitakt GmbH</li> </ul>
7.3. Mensch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcomtec gmbh</li> <li>• Helwacht GmbH</li> <li>• Vitakt GmbH</li> </ul>
<b>8. Versorgung &amp; Entsorgung</b>	
8.1. Energieversorgung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oekostrom AG</li> </ul>
8.2. Wasserversorgung	
8.3. Abfallentsorgung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MA 48</li> </ul>

Auffällig und übereinstimmend mit der Darstellung der Dienstleistungsfelder ist die Häufung des Angebotes in den klassischen Feldern wie Reparatur und Instandhaltung sowie Mobilität und Betreuung. Innerhalb eines Dienstleistungsfeldes sind die antwortenden Betriebe bzw. Vereine sehr heterogen. Auffällig ist auch das weitgehende Überwiegen reiner Dienstleister, nur selten gibt es eine Kombination von Verkauf und Dienstleistung. Dementsprechend werden mit den Dienstleistungen zumeist 100% des Gesamtumsatzes erwirtschaftet. Besonders in den Bereichen Beratung und Betreuung überwiegen öffentliche bzw. halböffentliche Anbieter, während in den anderen Dienstleistungsfeldern vor allem Privatfirmen vertreten sind.

Tab. 3: Zuordnung der Dienstleistungen nach der Rechtsform der Anbieter (die Zahl nach dem Kreuzchen, nennt die Anzahl der Anbieter, die im Rahmen des Projektes eine Rückmeldung gaben)

Dienstleistungsfeld	Öffentlich	Gemeinnütziger Anbieter	Industrie/ Gewerbe
<b>1. Beratung:</b>			
1.1. Umwelt und Energie		3	
1.2. Soziales		3	
1.3. Finanzen		2	2
<b>2. Betreuung</b>			
2.1. (Wohn)objekt inkl. Instandhaltung			1
2.2. Wohnung		2	2
2.3. Menschen (z. B. Altenpflege)	1	4	1
2.4. Tiere			3
<b>3. Freizeit</b>			
3.1. Sport		1	
3.2. Kultur		1	
<b>4. Reinigung &amp; Instandhaltung</b>			
4.1. Reparatur		2	3
4.2. Wartung			2
4.3. Reinigung		1	3
<b>5. Information &amp; Kommunikation</b>			
5.1. Informationsplattformen		2	
5.2. Kommunikationsplattformen		2	
5.3. Infrastruktur			

<b>6. Mobilität</b>			
6.1. Carsharing			
6.2. Carpooling, Mietwagen, Taxi			1
6.3. Zustelldienste			5
6.4. Botendienste			2
<b>7. Sicherheit</b>			
7.1. Objekt			2
7.2. Wohnung			1
7.3. Mensch			3
<b>8. Versorgung &amp; Entsorgung</b>			
8.1. Energieversorgung			2
8.2. Wasserversorgung			
8.3. Abfallentsorgung		x (1)	

Gemeinnützige Vereine überwiegen vor allem dort, wo der Personalaufwand relativ hoch ist, während Unternehmen meist da am Werk sind, wo auch ein bestimmter technischer Aufwand bzw. eine vermehrte betriebliche Infrastruktur (Autos, techn. Ausrüstung etc. - also mehr als ein Büro mit Schreibtisch) notwendig ist.

Tab: 4: Zuordnung der Angebotsform

DIENSTLEISTUNGSFELD	primäre Dienstleistung	Produktersetzende Dienstleistung		Produkt-ergänzende Dienstleistung
		Miete	Pooling	
<b>1. Beratung:</b>				
1.1. Umwelt und Energie	x			
1.2. Soziales	x			
1.3. Finanzen	x			
<b>2. Betreuung</b>				
2.1. (Wohn)objekt inkl. Instandhaltung	x			
2.2. Wohnung	x			
2.3. Menschen (z. B. Altenpflege)	x			
2.4. Tiere	x			
<b>3. Freizeit</b>				
3.1. Sport	x	x		x
3.2. Kultur	x	x		x
<b>4. Reinigung &amp; Instandhaltung</b>				
4.1. Reparatur	x	x		
4.2. Wartung	x			
4.3. Reinigung	x			
<b>5. Information &amp; Kommunikation</b>				
5.1. Informationsplattformen	x			
5.2. Kommunikationsplattformen	x			
5.3. Infrastruktur		x		
<b>6. Mobilität</b>				
6.1. Carsharing				x
6.2. Carpooling, Mietwagen, Taxi		x	x	
6.3. Zustelldienste	x			
6.4. Botendienste	x			
<b>7. Sicherheit</b>				
7.1. Objekt	x			
7.2. Wohnung	x			
7.3. Mensch	x			
<b>8. Versorgung &amp; Entsorgung</b>				
8.1. Energieversorgung	x	x		
8.2. Wasserversorgung	x	x		
8.3. Abfallentsorgung	x			

Bei der Angebotsform überwiegen primäre Dienstleistungen vor allem im Betreuungs- und Beratungsbereich, aber auch bei Reinigung, Reparatur und Sicherheit. Carsharing ist das einzige echte und funktionierende Poolingangebot, während ansonsten noch Miete (Windeln, Werkzeug, Sportgeräte) zum Tragen kommt. Sharing, das in dieser Aufstellung gar nicht erfasst wurde, spielt nur eine untergeordnete Rolle.

Somit zeigt sich, dass bei Homeservices der Effekt der Gemeinschaftsnutzung, der im Rahmen der Ecoservices ein wesentlicher Bestandteil war, weitgehend in den Hintergrund gedrängt ist. Gleichzeitig wird damit offensichtlich, dass primäre Dienstleistungen überwiegen, während produktersetzen- oder -ergänzende (siehe Kapitel 3.1.) kaum vertreten sind. Gerade der Ersatz eines Produktes durch eine Dienstleistung, war im Rahmen der Ecoservices Studie (Behrendt et al. 2000) als besonders umweltfreundlicher Aspekt hervorgehoben worden. Für Homeservices scheint jedoch das damals postulierte Schlagwort „Nutzen statt Besitzen“ keine große Bedeutung zu erlangen.

Dagegen gibt es eine offensichtlich unterschätzte Bedeutung der Nachbarschaftshilfe. Diese informelle Form des gemeinsamen Nutzen bzw. gegenseitigen Aushelfens kann durch die Wohnungswirtschaft gefördert werden, indem Informationsbörsen geschaffen werden – in welcher Form auch immer – Hauszeitung, Anschlagbrett, Hausfest, oder einfach ein Raum, wo man sich zum Kaffee trinken zusammensetzt. Dabei ergibt sich eine gute Synergie mit der Nutzung von Parterreräumen, die oftmals nur schwierig zu vermieten sind, als Gemeinschaftsräume jedoch eine sinnvolle Verwendung finden können.

Gewerbliche Dienstleistungsanbieter werden durch Nachbarschaftshilfe in ihrer Aktivität nicht beschränkt, weil diese oft in Bereichen zum Einsatz kommt, in denen sehr kurzfristig Leistungen gefragt sind, bzw. wo ein bestimmtes Vertrauensverhältnis zum Durchführenden bestehen sollte - und das hat man vielleicht eher zum Wohnungsnachbarn als zu jemand „Fremden“.

Kooperationen mit der Immobilienwirtschaft bestehen nur im Bereich Mobilität durch den Carsharing Anbieter sowie im Bereich Reparatur und Instandhaltung von zwei Gebäudereinigungsfirmen. Auch der Verein im Bereich Freizeit gibt Zusammenarbeit mit der Immobilienwirtschaft an. Die Antworten zu dieser Frage verdeutlichen sehr anschaulich die Zielsetzungen des Gesamtprojektes. Die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit sind vielfach noch unterentwickelt und wären in vielen Bereichen noch auszubauen. Hier sind im Laufe des Projektes durch die Befragung bei den Wohnbauträgern weitere förderliche Aspekte zu erwarten.

Etwa die Hälfte der rückmeldenden Unternehmen haben spezielle ökologische und/oder soziale Ziele in den Unternehmensleitlinien festgeschrieben. Es sind dies primär Vertreter aus den Bereichen Mobilität und Reparatur. Während bei der Mobilität das Hauptgewicht bei den Zustelldiensten liegt, die durch ihre Tätigkeit zur Förderung von biologischer Landwirtschaft bzw. zur Erhaltung kleinräumiger Strukturen beitragen wollen, orientieren sich die Reparaturbetriebe oftmals an offiziellen Richtlinien wie z.B. aus dem Klimabündnis oder an ISO Standards. Gelegentlich werden auch eigenen Ziele formuliert z.B. beim RUSZ. Die Umsetzung dieser Ziele erfolgt zumeist durch die gesamte operative Tätigkeit, d.h. sie sind ein integrativer Bestandteil der Unternehmenstätigkeit. Manche Betriebe versuchen durch Monitoring, die Einführung von Umweltmanagementsystemen, gezielte Mitarbeiterschulung und Kundenbefragungen noch einen zusätzlichen Bewußtseinsaspekt einzuführen.

### **5.2.2. Nachhaltigkeitsaspekte**

Bei der Abrechnung der Kosten überwiegt deutlich die nutzungsorientierte Variante, manchmal gibt es eine Kombination mit einem Gratisangebot z.B. bei der ersten Inanspruchnahme. Auch gemeindeeigenen Beratungsleistungen sind meistens kostenlos. Finanzielle Förderungen für die Dienstleistungen gibt es in erster Linie im Bereich Beratung und Betreuung, womit sich wieder der Kreis zu den öffentlichen Anbietern schließt, die in diesen Dienstleistungsfeldern überwiegen. Die Frage nach Kosteneffizienz und Gewinn zeigt eine der häufigsten Schwachstellen von Dienstleistungen. Während nämlich in den meisten Fällen Kosteneffizienz gewährleistet ist – nur jeweils ein Unternehmen aus den Bereichen Mobilität und Reparatur sieht sie nicht gegeben - werfen vor allem die Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen keinen Gewinn ab. Insgesamt meinen fast die Hälfte aller Befragten, dass durch die Dienstleistung allein kein Gewinn zu erwirtschaften ist. Für ein Privatunternehmen ist eine solche Situation untragbar, aber auch eine öffentliche Institution kann

nicht auf Dauer eine Dienstleistung nur mit Quersubventionen aufrecht erhalten. Dabei ist festzuhalten, dass manche Dienstleistungen keinen buchhalterischen Gewinn abwerfen, trotzdem aber einen volkswirtschaftlichen Nutzen bringen. Zudem können Argumente wie Kundenbindung, Unternehmensprofilierung aber auch Marketingaspekte das Anbieten einer Dienstleistung sinnvoll machen. Grundsätzlich ist für eine nachhaltige Dienstleistung allerdings Kostendeckung zu fordern.

Eine Mitarbeiterübersicht zeigt, dass die meisten Dienstleistungsanbieter in erster Linie kleine bis mittlere Unternehmen sind. Nur selten wird die Hundert-Mitarbeiter-Grenze überschritten. Immerhin hat ein Drittel der befragten Betriebe nicht mehr als 3(!) Mitarbeiter.

Dienstleistungen per se können arbeitsmarktfördernd wirken. Immerhin sind in drei Viertel der befragten Unternehmen neue Arbeitsplätze durch das Dienstleistungsangebot geschaffen worden. Das notwendige Qualifikationsniveau verdeutlicht, dass sehr häufig Sozialkompetenz und ein reicher Erfahrungsschatz gefragt sind. Gerade aus diesem Grund bieten sich soziale bzw. ökologische Dienstleistungen als Wiedereinstiegshilfen in den Arbeitsmarkt an. Diese Tendenz wird bestätigt, zumal neben den Angestelltenverhältnissen die geförderten Arbeitsplätze für Berufswiedereinsteiger überwiegen. Besonders im Bereich Betreuung überwiegen geförderte Arbeitsverhältnisse, hier kommen genauso wie bei der Beratung auch Zivildienstler zum Einsatz. Ansonsten fallen besonders viele geförderte Arbeitsplätze auch im Bereich Reparatur auf, was mit verschiedenen Projekte z.B. RUSZ zusammenhängt. Immerhin werden bei zwei Drittel der befragten Unternehmen Arbeitsplätze durch Dienstleistungsangebote abgesichert. Produktion bzw. Verkauf allein sind in Zeiten von Automatisierung und virtuellen Verkaufsangeboten im Internet nicht ausreichend. Der tertiäre Sektor und hier im besonderen die Dienstleistung gewinnt trotz ihrer Kosten – bedingt durch das Personalerfordernis verbunden mit hohen Lohnnebenkosten – zunehmend an Bedeutung. Die bestehenden Qualifikationsprofile der Mitarbeiter variieren sehr stark. Sie reichen vom Pflichtschulabschluss über verschiedene Lehrberufe bis hin zum Abschluss von verschiedenen Fachhochschulen bzw. Akademien oder Universitätsstudien. Wesentlich erscheint also weniger eine bestimmte Vorbildung, sondern vielmehr, dass die Arbeitnehmer auch eine gewisse Flexibilität mitbringen, um in diesem Berufsfeld einsetzbar zu sein.

Die Annahme, dass durch das Dienstleistungsangebot ein verändertes Berufsbild, veränderte gewerberechtliche Aspekte, eine andere Form der Arbeitszeitgestaltung entstehen, wird nur sehr bedingt bestätigt. Nur im Bereich Mobilität wird vom Carsharinganbieter genau diese Veränderung angesprochen, weil hier ein völlig neues Produkt unter neuen rechtliche Rahmenbedingungen angeboten wird, das eine Veränderung gesellschaftlicher Komponenten im Bereich Mobilität nach sich zieht. Auch der Verein RUSZ liefert mit seiner Vermittlung von Arbeitskräften in den ersten Arbeitsmarkt einen Ansatz in diese Richtung. Hier werden auch am ehesten soziale Effekte erkannt, weil es für die Arbeitnehmer zu einer Verbesserung der psychohygienischen Situation und einer Sozialisation kommt.

Die Umweltauswirkungen der angebotenen Dienstleistung werden zumeist gering eingeschätzt. Zusätzlich werden eher positive Umweltrelevanz betont wie z.B. im Bereich Reparatur, wo ein Beitrag zur Reduktion von Abfallmengen geortet wird. Aus den rein sozialen Dienstleistungen des Bereiches Betreuung gibt es aus verständlichen Gründen dazu keine Rückmeldungen. Ein wenig differenzierter stellt sich die Situation im Bereich Mobilität dar. Hier werden doch auch ein hohes Transportaufkommen und ein hoher Energieaufwand, von allem bei Botendiensten, angemerkt. Ein Vergleich mit der Herstellung des Produktes, das durch die Dienstleistung ersetzt wird, hinkt in vielen Fällen. Oft sind es aber auch sogenannte soft facts, die durchaus ein Einsparungspotential beschreiben. So wird von Reinigungsfirmen der Einsatz umweltschonender Reinigungsmittel gemäß ISO 14001 erwähnt oder von Zustell- und Botendiensten das Faktum angeführt, dass durch ihre Dienstleistung private Einkaufsfahrten vermieden werden können. Überhaupt kann das Angebot an verschiedenen Mobilitätsdienstleistungen zu einer Änderung des Mobilitätsverhaltens führen, mit allen damit verbundenen positiven Umwelteffekten.

Hinsichtlich der Faktoren, die eine Verbreitung der Dienstleistung hemmen, liegt der Schwerpunkt der Rückmeldungen quer durch alle Dienstleistungsfelder bei der Bekanntheit der angebotenen Dienstleistung. In den Bereichen Betreuung und Reparatur werden auch gesetzliche Rahmenbedingungen als Hindernis genannt. Ebenso negativ wirken sich intensive Werbung für eine „Ex- und Hoppgesellschaft“ durch Hersteller und sinkendes Preisniveau für Neuware. Von gesetzlicher Seite wirken vor allem die Gewerbeordnung und die enormen Lohnnebenkosten bremsend. Aber auch Einschränkungen beim Heimhilfegesetz und Kürzungen beim Pflegegeld haben ihre Auswirkungen im Bereich Betreuung. Eine stete Schwierigkeit ist die Stellplatzproblematik für Carsharing Fahrzeuge.

Kurzparkzonen machen es unmöglich, die Autos im öffentlichen Raum abzustellen, Stellplatzverpflichtungen bei Neubauten geben oft wenig Chance, die Fahrzeuge direkt in eine Wohnhausgarage zu stellen. Hier sind Kooperationen mit der Wohnungswirtschaft dringend gefragt und wie bekannt, funktionieren sie mit einigen Vertretern der Immobilienwirtschaft bereits.

Das Image der Dienstleistungen wird sehr positiv gesehen. Quer durch alle Bereiche werden die Dienstleistungen sowohl als modern und im Trend der Zeit liegend als auch als umweltorientiert gesehen. Von einigen wird auch das Faktum der Zeitersparnis als positiv gewertet. Zusätzlich werden positive soziale Aspekte – Pflege zu Hause, kinder- & familienfreundlich - erwähnt, aber auch die Bedeutung gerade von Beratungsdienstleistungen für die Allgemeingesellschaft wird hervorgehoben. Gleichzeitig wird auf die Ambivalenz des Fahrradtransportes – „Arme Leute“ Image versus Trendsportgerät verweisen. Auch der hohe Anteil an Ausländerbeschäftigung bei Reinigungsfirmen und das damit verbundene eher negative Image wird dargestellt.

Die Marktentwicklung in den nächsten 10 bis 15 Jahren für ökologisch soziale Dienstleistungen schätzen die meisten Dienstleistungsanbieter sehr positiv ein. 80% erwarten ein Zunahme des Marktes, nur jeweils ein Unternehmen rechnet mit Stagnation bzw. Abnahme des Marktes.

### **5.3. Ausgewählte Beispiele für Homeservices**

Um zu einer zumindest punktuellen Darstellung von Homeservice zu gelangen, sind in der Folge aus jedem der acht Dienstleistungsfelder exemplarisch Beispiele ausgewählt. Es sind dies Dienstleistungen, die entweder von der Wohnungswirtschaft oder von externen Dienstleistern angeboten werden, oder für die es zumindest ein gesteigertes Nutzerinteresse gibt. Es zeigt sich, dass für ein breites Spektrum von Dienstleistungen Anbieter am Markt vorhanden sind, dass aber nur in den seltensten Fällen Kooperationen mit der Wohnungswirtschaft bestehen. Bei der Aufzählung möglicher Anbieter wurde sowohl auf die Fragebogenerhebung als auch auf die als Basis dienende Literaturrecherche zurückgegriffen (mehr Information dazu unter [www.ioew.at](http://www.ioew.at)).

#### **Schlichtung von sozialen Missständen im Wohnhaus**

Beschreibung der Dienstleistung: Intervention bei Konflikten von Hausbewohnern untereinander oder bei sozialen Problemen einzelner Hausbewohner

Zielgruppe: Alle Bewohner, die unmittelbar (auch in der Nachbarschaft betroffen sind), Hausverwaltungen

Angebotsform: eigenständiges Angebot von externen Dienstleistern, Hausverwaltung kann Informationsvermittler sein

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: keiner

Externer Anbieter: Magistratsabteilungen der Gemeinde Wien (z. B. MA 11, MA 12, MA 47), Volkshilfe, Mietervereinigung

Rechtsform des Anbieters: öffentliche Dienststellen, bzw. Vereine

Finanzierung der Dienstleistung: Keine Kosten für Inanspruchnahme, Finanzierung über Sozialbudgets

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: keine

Sozial: Verbesserung des sozialen Klimas im Wohnhaus, Steigerung der Wohnqualität,

Ökologisch: keine

Hemmende Faktoren:

Nutzer: Kein Wissen darüber, welche Stellen kompetent helfen können

Immobilienwirtschaft: Kein Wissen über Vorgänge im Haus und eventuelle Probleme

Fördernde Faktoren: Hausbesorger kann manchmal schlichtend eingreifen

## **Haushaltshilfe**

Beschreibung der Dienstleistung: Durchführung von Haushaltsarbeiten (Bügeln, Waschen Staubsaugen, Kochen)

Zielgruppe: Alle Bewohner, die aus Zeitmangel, bzw. aus der persönlichen Lage (Krankheit, intensive Berufstätigkeit, Pflege eines Familienmitgliedes) Unterstützung brauchen, soziale Bedürftigkeit ist kein Vorbedingung für die Inanspruchnahme

Angebotsform: eigenständiges Angebot von externen Dienstleistern

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: keiner

Externer Anbieter: z. B. Sozial Global, aber auch Angebot von Gemeinde Wien, Caritas;

Rechtsform des Anbieters: Vereine, öffentliche Dienststellen

Finanzierung der Dienstleistung: Bezahlung durch Nutzer, Preis pro Nutzungseinheit, Förderung durch öffentliche Stellen

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: Gemeinnützigkeit des Anbieters

Sozial: Wiedereinstiegshilfe für Langzeitarbeitslose

Ökologisch: keine

Hemmende Faktoren

Nutzer: Schwellenangst bei Inanspruchnahme, Fehlende Information über Angebot

Fördernde Faktoren

## **Pflanzenbetreuung im Urlaub**

Beschreibung der Dienstleistung: Blumengießen bei Abwesenheit der Besitzer

Zielgruppe: Nutzer, die während einer länger dauernden Abwesenheit ihre Pflanzen versorgt wissen wollen

Angebotsform: eigenständiges Angebot eines externen Dienstleisters, oder Nachbarschaftshilfe

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: keiner

Externer Anbieter: WHU Heim- und Tierbetreuung

Rechtsform des Anbieters: Einzelunternehmen

Finanzierung der Dienstleistung: Bezahlung durch Nutzer, Pauschalpreis,

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: keine

Sozial: keine

Ökologisch: Überleben der Pflanzen, Erhaltung eines positiven Raumklimas

Hemmende Faktoren

Nutzer: Kosten für die Dienstleistung, Vorbehalte „jemand Fremden“ in die Wohnung zu lassen

Fördernde Faktoren

Immobilienwirtschaft: Platzmöglichkeit schaffen, um Pflanzen während der Abwesenheit am Gang abzustellen, damit sie von Nachbar versorgt werden können.

## **Freizeitangebot für Senioren**

Beschreibung der Dienstleistung: Organisation von altersspezifische Aktivitäten, z. B. Ausflügen, Besuch von Kulturveranstaltungen, „Kaffeekränzchen“ etc.

Zielgruppe: Ältere Nutzer (Pensionsalter)

Angebotsform: eigenständiges Angebot von externen Dienstleistern

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: keiner

Externer Anbieter: Junge Panther

Rechtsform des Anbieters: Verein

Finanzierung der Dienstleistung: durch Nutzer, pro Nutzungseinheit, Förderung durch öffentliche Stellen

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: Gemeinnützigkeit des Anbieters

Sozial: Beschäftigung von Berufseinsteigern mit geringer Qualifikation (Pflichtschulabschluß), altengerechtes Leben ermöglichen

Ökologisch: keine

Hemmende Faktoren

Nutzer: Fehlendes Wissen über Angebot, Überwinden einer Hemmschwelle

### Fördernde Faktoren

Immobilienwirtschaft: Bereitstellen eines gemeinschaftlich zu nutzenden Raumes ermöglicht Angebot auch für Senioren, die nicht mehr sehr weit zu Fuß gehen können

### **Reparaturdienst mit Servicetelephon**

Beschreibung der Dienstleistung: Reparaturdienst für Haushaltsgeräte

Zielgruppe: Alle Nutzer, die ein beliebiges Gerät der Wohnungs- und Haushaltsausstattung reparieren lassen möchten

Angebotsform: eigenständiges Angebot von externen Dienstleistern

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: kein direktes Angebot, aber Angebot Werkstättenräume zu mieten

Externer Anbieter: z.B. RUSZ, Betriebe die im Reparaturnetzwerk organisiert sind, einschlägige Gewerbebetriebe

Rechtsform des Anbieters: RUSZ ist sozialökonomischer Betrieb, sonst Einzelunternehmen od. GmbH

Finanzierung der Dienstleistung: Bezahlung durch den Nutzer, Preis pro repariertem Produkt, gegebenenfalls Preisstützung bei geförderten Unternehmen

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: Förderung des regionalen Gewerbes

Sozial: Beschäftigung für ältere Arbeitnehmer in Arbeitsmarktförderungsprojekten

Ökologisch: Lebensdauererlängerung von Produkten, Rohstoffschonung

Hemmende Faktoren

Nutzer: Hohe Kosten für Reparatur, Öffnungszeiten oft wenig kundenfreundlich

Fördernde Faktoren

Immobilienwirtschaft: Zur Verfügung stellen von Parterre Lokalen zur Ansiedlung der Reparaturbetriebe in unmittelbarer Wohnnähe; Mietangebot für Werkstätten, die von Mieterinitiativen betreut werden

### **Weißes Brett für externe Informationen für Hausbewohner**

Beschreibung der Dienstleistung: diese Leistung bedarf einer baulichen Maßnahme von Seiten der Hausverwaltung, die analog zum schwarzen Brett für hausinterne Mitteilung, ein weißes Brett installiert, auf dem die Mieter untereinander bzw. externe Anbieter ihre Dienste und ihr Angebot affizieren können.

Zielgruppe: Alle Hausbewohner

Angebotsform: es sollte ein eigenständiges Angebot der Hausverwaltung sein

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: keine

Externer Anbieter: Eigeninitiative einer Interessensgruppe bzw. Mietergemeinschaft

Rechtsform des Anbieters: nicht relevant

Finanzierung der Dienstleistung: Einmalige geringfügige Investition, sollte von Hausverwaltung übernommen werden, kann auf Mieter abgewälzt werden

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: Förderung der Verbreitung von privaten und gewerblichen Dienstleistungen

Sozial: Förderung von Kommunikation und Integration der Hausgemeinschaft

Ökologisch: keine

Hemmende Faktoren

Fördernde Faktoren

Nutzer: Hausbewohner wollen Zusatzinformationen über verschiedenste wohnungsrelevante Bereiche, die sie sonst nicht erhalten könnten

### **Carsharing**

Beschreibung der Dienstleistung: Carsharing Fahrzeug steht unmittelbar in der Wohnhausgarage bzw. am Parkplatz bereit

Zielgruppe: Alle Nutzer, die ein individuelle Mobilitätsbedürfnis befriedigen möchten

Angebotsform: eigenständiges Angebot eines externen Dienstleisters, Kooperationen mit einigen Unternehmen der Wohnungswirtschaft bestehen

Anbieter in der Wohnungswirtschaft: Mischek, GEWOG, BUWOG, GESIBA sind Kooperationspartner

Externer Anbieter: Denzeldrive

Rechtsform des Anbieters: GmbH

Finanzierung der Dienstleistung: Bezahlung vom Nutzer, Preis pro Nutzungseinheit

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch: bei geringer Kilometerleistung ist Carsharingfahrzeug wesentlich günstiger als eigener PKW

Sozial:

Ökologisch: Verringerung der Kilometerleistung, Umstellung des Mobilitätsverhaltens der Nutzer

Hemmende Faktoren

Nutzer: Bequemlichkeit, Vorurteile über Verfügbarkeit des CS Autos, Auto als Statussymbol

Fördernde Faktoren

Immobilienwirtschaft: Bereitstellen von Standplätzen in Garage oder auf Parkflächen der Wohnhausanlage

**Bereitstellen eines Altstoffsammelzentrum**

Beschreibung der Ziel: Bereitstellen von Altstoffsammelcontainern unmittelbar in der Wohnhausanlage

Zielgruppe: Alle Hausbewohner

Angebotsform: eigenständiges Angebot eines externen Dienstleisters, bzw. einer Projektbetriebsgesellschaft

Unternehmen der Wohnungswirtschaft: Alterlaa AG, (verwaltet von GESIBA)

Externer Anbieter: MA 48

Rechtsform des Anbieters: öffentliche Stelle (Magistratsabteilung der Stadt Wien)

Finanzierung der Dienstleistung: pauschal, über Betriebskostenabrechnung, dadurch Bezahlung von jedem einzelnen Mieter

Nachhaltigkeitseffekte:

Ökonomisch:

Sozial:

Ökologisch: wenn Container nahe bereit stehen, erhöht sich zumeist die Sammelquote

Hemmende Faktoren:

erhöhter Platzbedarf

Fördernde Faktoren

Klare Beschilderung notwendig, um Fehlwürfe zu vermeiden. Regelmäßige Entleerung gewährleisten

## 6. Angebot von Homeservices durch Immobilienunternehmen am Wiener Markt

Für die Erhebung in der Wohnungswirtschaft wurden zwei verschiedene Fragebögen erstellt und verwendet.

**Fragebogen 1:** Als Adressenquellen für die Befragung der Wohnungswirtschaft wurden die Mitgliederverzeichnisse der Landesinnung Wien der Immobilientreuhänder, die Homepage der FMA Facility Management Austria, die Homepage der E.V.A. Energieverwertungsagentur ( für die Adressen der Contractoren) und das Mitgliederverzeichnis der Architekten und Bauingenieure herangezogen. Es wurden die bekanntesten und größten Vertreter jeder Branche ausgewählt:

- 172 Bauträger, Immobilienverwalter
- 23 Facility Manager
- 10 Contractinganbieter
- 20 Architekten

Mittels Fragebogen 1 wurden die Dienstleistungen erhoben, die derzeit in der Immobilienwirtschaft in Wien angeboten werden. Nach der Fragebogenerstellung und einer teaminternen Korrektur fand mit fünf Repräsentanten der Immobilienbranche ein pre-test statt, um wichtige Fragen der Branche nicht zu übersehen.

Die versendeten Unterlagen bestanden aus Informationsbrief, dem Projektfolder, dem Datenblatt für den online-Katalog und dem Fragebogen 1. In den folgenden zwei Wochen nach dem Versand wurden Firmen telefonisch kontaktiert, um die ordnungsgemäße Ankunft der Fragebögen zu kontrollieren und um die Bereitschaft zum Ausfüllen zu erkunden. Von den versandten Fragebögen waren nach Ende der Rücklauffrist nur wenige ausgefüllt. Viele Firmen baten in telefonischen Rückmeldungen um Aufschub der Rücksendefrist auf Mitte Januar, da die Euro-Umstellung und der Jahresabschluss in den Immobilienverwaltungen gegen Jahresende eine große Belastung darstellten. Die ausgefüllten Fragebögen 1 wurden gesichtet und ausgewertet (siehe Anhang).

Die Beteiligung der Bauträger, Immobilienverwalter, Facility Manager und Contractinganbieter war zufriedenstellend, nur das Interesse der Architekten war enttäuschend gering. Der Versuch dies zu hinterfragen, zeigte die Einstellung von Architekten zum Thema Nachhaltigkeit und Dienstleistungen im Wohnbau. Beide Themen sind vordergründig nicht wichtig, die meisten Architekten verstehen sich als Ideenlieferanten und Künstler, die primär die Form und das Design des Wohnbaues bestimmen.

Der Grundsatz der Konstruktionslehre besagt aber, daß zuerst die Funktion klar definiert werden muß und sich daraus die Form ableitet. Vorbilder wie der Jugendstil haben dies auf eindrucksvolle Art und Weise gezeigt. Ist die Funktion geklärt, bleibt immer noch ausreichend Gelegenheit für künstlerische Freiheiten. Im Österreichischen Wohnbau scheint ein anderer Zugang zu gelten. Da werden die Rahmenbedingungen durch Bauplatzgröße und Bauklassen vorgegeben und in diesen verfügbaren Raum werden Wohnungen „hineingebaut“.

In diversen Architektenwettbewerben werden vorbildliche Arbeiten vorgestellt. Die meisten künstlerisch wertvoll und funktionell durchdacht. In der Umsetzung des Projektes fallen Ökologie und sozialen Kriterien dann aber meistens durch den Rost, so dass gegenüber den ursprünglichen Entwürfen deutliche Abstriche gemacht werden müssen. Offenbar sehen daher die meisten Architekten von ihrer Seite keine Chancen Nachhaltigkeitsaspekte in die Baumsetzung einzubringen, wodurch sich ihr Engagement in diesem Projekt sehr gering gehalten hat.

**Fragebogen 2:** Nach Durchsicht bekannter Studien und einem Brainstorming wurden die Kernfragen zum vorliegenden Thema zusammengefasst und kategorisiert. Es zeigte sich jedoch rasch, dass die wesentlichen Elemente, die sozialen und ökologischen Komponenten, in der Beantwortung der Fragebögen sehr unterschiedlich ausgeprägt waren.

Es wurden ökologische und soziale Dienstleistungen herausgesucht und einem Grobraster zu den 8 Bereichen zugeordnet. Die Fragen wurden analog zum Dienstleistungsangebot strukturiert. Eingang fanden daher die Bereiche:

1. Beratung
2. Betreuung
3. Freizeit
4. Reinigung & Instandhaltung
5. Kommunikation & Information
6. Mobilität
7. Sicherheit
8. Versorgung & Entsorgung

Für die 8 Bereiche wurden best-practice Beispiele ausgewählt, die den Beurteilungskriterien für nachhaltige Dienstleistungen (ökologische, soziale und ökonomische Dimension) entsprechen. Zum Test für die best-practice Kriterien wurde ein weiterer Fragebogen 2 erstellt und mit drei Repräsentanten ein Pre-test durchgeführt.

Der Fragebogen 2 wurde versendet an

- 52 Bauträger
- 98 Private Verwalter
- 79 Gemeinnützige Immobilienunternehmen.

## **6.1. Ergebnisse der Befragung über das Dienstleistungsangebot von Wiener Wohnbauunternehmen**

Die Auswertung einiger Fragebögen war, aufgrund lückenhafter Antworten, schwierig. Bei manchen Antworten bestand die Unsicherheit, dass die Frage vom Beantworter in einem falschen Zusammenhang gesehen wurde. Um die Fragen auswerten zu können, wurde telefonisch nachgefragt.

### **6.1.1. Angebot**

Das Angebot an Dienstleistungen beschränkt sich auf die Kerntätigkeiten der Immobilienwirtschaft. Eine erweitertes Angebot ist Privatsache der Bewohner. Im Detail sind die Schwerpunktsetzungen in der Immobilienwirtschaft nachfolgend dargestellt.<sup>6</sup>

Beratung: Eigene Beratungsleistungen erbringen Unternehmen der Wohnungswirtschaft dann, wenn sie sehr unmittelbar und vor allem auch finanziell betroffen sind (z. B. bei finanziellen Fragen, Förderungen und Rechtsfragen). Für laufende Beratungsleistungen zum Thema Abfallvermeidung und Mülltrennen sowie zur Energieversorgung des eigenen Hauses bzw. dem Verbrauch von Haushaltsgeräten wird auf das externe Beratungsangebot verwiesen. De facto ist das Informationsangebot in diesem Bereich sehr groß, die Wege der Informationsvermittlung sind aber nicht immer zufriedenstellend. Immobilienverwaltungen sind bei der Informationsvermittlung und bei der Kooperation mit Dienstleistungsanbietern, zusätzlich zu ihrem eigenen Kerngeschäft, gerne behilflich, wenn das Thema und die Informationen und das Angebot seitens der

---

<sup>6</sup> In einer Vergleichsstudie des IZT Berlin (Scharp et al. 2001) wurde ebenfalls das Dienstleistungsangebot erhoben, das von Wohnungsunternehmen selbst erbracht wird. Auch dabei wurden signifikante Häufungen – allerdings in anderen Dienstleistungsfeldern - festgestellt. Der Schwerpunkt lag bei Beratungs- und Informationsdienstleistungen (Schuldnerberatung oder Mieterzeitung), die zweithäufigste Kategorie waren die Freizeitdienstleistungen, die zumeist in Kooperation erbracht werden, wie Gestaltungswettbewerbe, Förderung von Mieterfesten oder Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen. IuK-Dienstleistungen beschränkten sich mit wenigen Ausnahmen auf Mieterinformationen via Internet, d.h. die zuvor genannten Angebote für die Mieter auf der Homepage. Betreuungsdienstleistungen und Sicherheitsdienstleistungen werden nur selten angeboten, Mobilitätsdienstleistungen gar nicht.

Dienstleistungsanbieter gut aufbereitet ist. Private Dienstleister und öffentliche Institutionen können der Immobilienwirtschaft die Informationsvermittlung durch das Bereitstellen von Infomappen, Foldern, Bekanntgabe der Adressen und Links auf die Homepage, usw. erleichtern.

Betreuung: Die Betreuung der Wohnobjekte ist ein Kerntätigkeitsbereich der Immobilienverwaltungen. Der Anteil an Fremdleistungen und Eigenleistungen scheint ausgeglichen zu sein. Bei den befragten Unternehmen gibt es noch einen großen Bestand an Hausbesorgern. Der Hausbesorger erbringt jetzt die Leistungen wie Reinigung, Winterdienst, Grünflächenpflege und Inspektionen. Größere Immobilienverwaltungen fassen mehrere Wohnobjekte in einer engeren räumlichen Umgebung zu einem Betreuungspool zusammen und betreuen diese durch einen technischen Dienst von zentralen Stelle aus. Dieser Dienst unterstützt den Hausbesorger bzw. ersetzt ihn. Der Concierge ist eine neue bzw. neu zu entdeckende und zu definierende Dienstleistung, die jetzt bei neuen und größeren Wohnbauten getestet wird. Daher gibt es noch wenig Rückmeldung seitens der Immobilienwirtschaft. Auffallend ist, dass der Concierge oftmals als verzichtbar eingestuft wurde, obwohl noch nicht viele Erfahrungen mit dieser neuen Dienstleistung vorliegen.

Klassische Betreuungsdienstleistungen werden zwar teilweise als notwendig eingestuft, die Bereitstellung jedoch nicht als Aufgabe der Immobilienwirtschaft angesehen. Viele dieser Dienstleistungen werden gemeinnützigen Institutionen und der öffentlichen Verwaltung erbracht. So wird der Notfall-Rufdienst von einem privaten Unternehmen bereits flächendeckend angeboten. Kindergärten werden im Auftrag von privaten Organisationen und der öffentlichen Verwaltung errichtet und übergeben oder vermietet. Für die Betreuung von Tieren und Pflanzen während der Abwesenheit der Wohnungsnutzer gibt es Angebote von privaten Unternehmen bzw. Nachbarschaftshilfe. In einigen Concierge-Konzepten werden diese Leistungen als erweitertes Angebot mit aufgenommen. Diese Konzepte sind in Vorbereitung.

Freizeit: Die Immobilienwirtschaft errichtet die dafür notwendige Infrastruktur, die Bandbreite reicht vom vorgeschriebenen Minimum (Kinderspielplatz, Schlechtwetterspielraum, Gemeinschaftsraum) in Einfachausführung bis zu „Luxuseinrichtungen“ wie Sauna, Schwimmbad, Sportplätze. Bei der Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen wird das Mindestmaß erfüllt. Gesetzliche Vorschriften zum Bau von Kinderspielplätzen und Kinderspielräumen werden eingehalten. Eine Mehrleistung ist seltener zu finden. Alles was darüber hinaus Kosten verursacht und Zeit erfordert, ist auf die Privatinitiative von Bewohnern oder Organisationen angewiesen. In großen Wohnbauten werden von einigen Bauträgern Schwimmbad und Sauna als besondere Ausstattungsmerkmale angeboten. Die Bauträger stimmen das Angebot an Sport- und Freizeitmöglichkeiten nach Möglichkeit mit der öffentlichen Infrastruktur (Parks, Sportplätze, Radwege etc.) ab, um den Bewohnern, insbesondere den Jugendlichen, einen attraktiven Mix für die Freizeit anbieten zu können.

Reinigung und Instandhaltung: Diese beiden Bereiche gehören zum Kerngeschäft der Verwaltung. Auffällig ist, dass bei der Reinigung vielfach bereits Wert gelegt wird auf die Verwendung umweltschonender Reinigungsmittel.

Kommunikation und Information: Das Angebot an Computerverleih, Copy-Shop und EDV-Dienstleistungen wird als Privatsache der Bewohner behandelt, da der tatsächliche Bedarf für die Immobilienwirtschaft nicht abzusehen ist. Die Umsetzung obliegt der Eigeninitiative der Bewohner. Die moderne Technik bringt eine Änderung der Kommunikation mit sich. Die Bauträger passen sich diesen Trends an und sorgen für eine moderne Verkabelung sowohl für die interne Infrastruktur in den Wohnbauten (z.B. Schließsysteme) wie auch für die Nutzung der Privathaushalte. Telekabel und ein Zeitungszustelldienst werden fast flächendeckend von gewerblichen Dienstleistern angeboten.

Darüber hinaus wird mit Maßnahmen in diesem Bereich die Kommunikation zwischen der Immobilienwirtschaft/ Hausverwaltung und den BewohnerInnen einerseits und innerhalb der Bewohnergemeinschaft andererseits gefördert. Verschiedene Kommunikationsmittel sind im Einsatz, z.B. Schaukästen, Anschlagtafeln Internet und Websites. Zum Austausch der BewohnerInnen untereinander tragen natürlich auch die Gemeinschaftsräume bei.

Mobilität: Von Seiten der Immobilienwirtschaft werden PKW-Abstellplätzen nach Stellplatzverordnung, Fahrradräume und Kinderwagenabstellräume nach Bauordnung und in unterschiedlicher Qualität und Funktionalität errichtet. Carsharing kann eine attraktive Ergänzung zu den öffentlichen Verkehrsmitteln darstellen, wird von den Verwaltungen bisher aber erst in geringem Umfang unterstützt. ein wesentlicher Diskussionspunkt ist dabei oft, ob ein Carsharing-Dienstleister einen geförderten Standplatz zur Verfügung gestellt bekommt oder ob er einen Garagenplatz anmieten muss.

Sicherheit: Bei den Sicherheitsdienstleistungen fällt positiv auf, dass die Zufriedenheit mit den gebotenen Leistungen hoch ist. Bewachung ist im Wohnbau (noch) nicht üblich und nur in Ausnahmefällen notwendig. Bestimmte Kontrollgänge werden von den Hausbesorgern, Hausbetreuern und den Reinigungsdiensten erfüllt. Die Ausstattung mit Sicherheitseinrichtungen ist vom Gesetz vorgegeben. Die Betreuung wird zwischen eigenem Personal, d.h. Hausmeister, Hausbetreuer oder Hausbetreuungszentrum und externen gewerblichen Anbietern aufgeteilt. Die Kooperation funktioniert gut, was auch der Anteil der zufriedenen Unternehmungen anzeigt. Von den ausführenden Firmen welche die Haustechnik errichten, werden die Hausbesorger bzw. Hausbetreuer in der Funktion und Sicherheitseinrichtungen unterwiesen.

Versorgung und Entsorgung: Der Bezug an Ökostrom wird als Privatsache der Bewohner behandelt. Die Umsetzung obliegt der Eigeninitiative der Bewohner. Der Einsatz von Solarstrom wird allgemein begrüßt und von den Bauträgern und Architekten eingeplant. Die Ausführungen sind großzügig, der Betrieb manchmal mangelhaft. Daher wird diese Dienstleistung in Frage gestellt. Solaranlagen sind seit einigen Jahren ein fixer Bestandteil einer neuen Wohnhausanlage. Dazu hat auch die Förderpolitik einen wesentlichen Beitrag geleistet. Viele Solaranlagen funktionieren aber nach einigen Betriebsjahren nicht mehr. Biomasseheizzentralen werden erst in neueren Wohnhaussiedlungen eingesetzt und sind innerstädtisch kein Thema. Das Betreiben von Heizungszentralen wird von den Immobilienverwaltungen mit Eigenpersonal, mit Unterstützung durch Serviceverträge durchgeführt, oder gänzlich an gewerbliche Wärmelieferanten übergeben.

Eine Energiebuchhaltung ist ein neues Thema, seit Contractingmodelle auch für den Wohnbau angewendet werden. Viele Immobilienverwaltungen lassen ihren Bestand auf die Anwendbarkeit von Contracting im Wohnbau prüfen. Viele Energiezähler werden noch innerhalb der Wohnungen eingebaut, was eine Ablesung abhängig von der Anwesenheit der Bewohner macht. In einige Wohnbauten sind die Zähler in Nischen am Gang eingebaut. Mit der gesetzlichen Verpflichtung zu Energieverbrauchskontrolle und Energiepass werden alle Wohnbauten mit einem Energieerfassungssystem aus- bzw. nachgerüstet werden.

Grauwasseranlagen sind ein Versuch, einen ökologischen Beitrag zu erbringen. Sie werden im Wohnbau nicht mehr errichtet, da sie im Betrieb sehr schwer zu beherrschen sind. Das zeigt sich auch in der erhobenen Unzufriedenheit. Eine Brunnenanlage ist ein ökologisch wertvoller Beitrag um wertvolles Trinkwasser zu sparen. Das Brunnenwasser wird für WC-Anlagen und zum Gießen und Befüllen eines Biotopes verwendet. Regenwasseranlagen werden überall dort eingeplant, wo eine Grünfläche zu gießen ist.

Die Abfallentsorgung wird von öffentlichen und privaten Dienstleistern durchgeführt. Die Abfalltrennung liegt im Ermessen der Bewohner. Die Bewohner orientieren sich dabei nach den vorhandenen Sammelbehältern. Es werden in den Haushalten meist Papier, Glas und Restmüllbehälter aufgestellt. Eine Nachsortierung erfolgt im Allgemeinen nicht. Für größere Mengen und Sondermüll stehen die Mistplätze der Gemeinde bereit.

### **6.1.2. Nachhaltigkeitseffekte**

Bei der Einführung eines neuen Dienstleistungsangebotes spielen für die Unternehmen der Wohnungswirtschaft vor allem die Kosten und die Wertsteigerung des Objektes und potentielle Förderungen eine Rolle. Ökologische und soziale Komponenten haben dabei kaum einen Einfluss, außer es handelt sich um einen Themenbau mit einer Positionierung in ökologisch -sozialer Richtung. Allerdings wird ein erweitertes Angebot gerne unterstützt, sofern die eigenen dabei entstehenden Kosten gedeckt sind.

Die Wünsche von Nutzern zur Mitwirkung bei der Gestaltung von Gemeinschaftseinrichtungen können nur bedingt berücksichtigt werden. Sobald ein Wohnungswerber Kunde geworden ist, kann er seine Wünsche zur Ausgestaltung seiner neuen Wohnung in einem persönlichen Gespräch einbringen. Auf die interne Infrastruktur des Wohnbaues hat der Bewohner meist keinen Einfluss. Diese wird von Bauherren vorgegeben und von den Architekten geplant. Eine weitere Mitwirkungsmöglichkeit ist die jährlichen Hausversammlung. Dort finden die Bewohner Gehör bei den Immobilienverwaltungen. Ein wesentlicher Beitrag ist eine gute Gesprächsbasis zwischen Immobilienverwaltung und Bewohnern und zwischen den Bewohnern untereinander. Nutzerumfragen werden regelmäßig durchgeführt. Der Grad der Umsetzung der Nutzermeinungen ist aber nicht bekannt.

Die befragten Unternehmen haben kein Umweltmanagementsystem eingeführt, etwa ein Drittel führt eine Energiebuchhaltung, die eine wesentliche Voraussetzung für eine effiziente Verbrauchskontrolle ist. Sie steht jedoch auch nicht an der Spitze der gewünschten Managementinstrumenten, was verwundert, weil damit ein Kosteneinssparungseffekt erzielt werden könnte.

Verrechnet werden Servicedienstleistungen zumeist per Nutzungseinheit bzw. über den Betriebskostenschlüssel an den Nutzer. Die Verrechnung von Dienstleistungen direkt an soziale Institutionen wird nicht durchgeführt. Ausnahme sind jene Bauträger, die mit sozialen Dienstleistern bereits enge Kooperationen haben.

Beschäftigungseffekte durch Service-Dienstleistungen werden in der Immobilienwirtschaft nicht erzielt. Es bestehen oft Leistungsverträge mit sehr vielen verschiedenen externen Anbietern, was für die Verwaltungen einen hohen administrativen Aufwand bedeutet. Wenn neue, auch ökologische oder soziale Dienstleistungen im Wohnbau angeboten werden, dann beschränkt sich der Beitrag der Immobilienverwaltungen auf eine Weiterleitung der Informationen und/oder auf das zur Verfügung stellen von Informationsplattformen zur Verbreitung der Informationen. Definitiv werden aber keine Arbeitsplätze neu geschaffen. Für hauseigene Service-Dienstleistungen sind zumeist die Verwaltung bzw. - sofern vorhanden - der Hausmeister oder die Haustechnik verantwortlich. Zusätzliches Personal wurde in den letzten Jahren nicht benötigt, da die Leistungen stagnierten und das Eigenpersonal im Gegensatz sogar reduziert wurde.

Zwar wird davon ausgegangen, dass durch das Anbieten von Service-Dienstleistungen von der Immobilienwirtschaft direkt neue Berufsbilder entstehen werden, eine klare Vorstellung darüber gibt es aber nicht. Durch die Abschaffung des Hausbesorgers sind neue Arten von Beschäftigungsverhältnissen entstanden. Zur Zeit sind die Mehrzahl der MitarbeiterInnen, die die Service-Dienstleistungen ausführen, in einem Arbeiter- bzw. Angestelltenverhältnis beschäftigt, gelegentlich gibt es Teilzeitarbeit oder geringfügig Beschäftigte.

Das Fehlen eines Hausmeisters im traditionellen Sinn wird unterschiedlich kompensiert. Eine Möglichkeit ist die Zusammenführung der technischen Betreuung von mehreren Wohnbauten in einem Servicezentrum. Die Immobilienverwalter schließen mit externen gewerblichen Anbietern Serviceverträge ab, oder übergibt die technische Betriebsführung einem Facility Manager. Durch den Wegfall eines Hausbesorgers kommen Beschwerden direkt zur Immobilienverwaltung, besteht Unzufriedenheit bei den Mietern/Wohnungseigentümern wegen mangelhafter Service-Qualität und es fehlt die direkte persönliche Betreuung.

Die Bedeutung eines umfassenden Angebotes an ökologischen und sozialen Dienstleistungen wird mittelmäßig eingeschätzt. Wiewohl die meisten Immobilienverwaltungen schon mit Dienstleistungsanbietern in Kontakt gekommen sind, die eine nachhaltige Wirtschaftsweise in den Vordergrund stellen, meinen die meisten Befragten zur Zeit keinen Wechsel bei einem ihrer Anbieter durchführen zu können, weil es keine ökologisch soziale Alternative gäbe. Grundsätzlich wird erwartet, dass die ökologische Dienstleistung nicht mehr kosten darf, als die konventionelle Alternative. Ein einziger Befragter gesteht Mehrkosten bis max. 8% zu.

Grundsätzlich besteht die Bereitschaft der Immobilienwirtschaft alternative Energieträger einzusetzen. Gewerbliche Anbieter müssen jetzt diese Chance nutzen und sehr offensiv Informationen und Konzepte bereitstellen. Die Entscheidung über den Einsatz von modernen Energiekonzepten wird vom Bauträger getroffen. Stehen mehrere Energiearten zur Verfügung, entscheiden ausschließlich der Preis und die Kosten unter Berücksichtigung von Förderungen.

Die hemmenden und fördernden Faktoren für die Verbreitung von ökologisch sozialen Dienstleistungen werden von den Vertretern der Immobilienwirtschaft klar definiert:

- Verstärkte Information über das Angebot kann wesentlich fördern
- Kosten, die bei der Inanspruchnahme entstehen und die nicht mit der gebotenen Qualität zu argumentieren sind, bremsen die Verbreitung

Allgemein wird ein wachsender Markt für nachhaltige Dienstleistungen erwartet. Die eigenen Anstrengungen der Immobilienwirtschaft, auf diesem Markt anzubieten, sind jedoch gering.

## 6.2. Beispiele für Best practice

Für die Beurteilung der best practice Objekte wurden mit den Hausverwaltern persönliche Gespräche geführt und der Fragebogen ausgewertet. Mit den Hausbesorgern oder Hausbetreuern erfolgte die Besichtigung der Objekte. Folgende Objekte wurden ausgewertet:

- Senioren, 1130 Wien, Auhofstr 99-111
- Innerstädtisch, 1210 Wien, Mengerg 6
- Großfamilien, 1210 Wien, Kainachg 19
- Wohnpark Alt Erlaa, 1230 Wien, Anton Baumgartnerstr. 44
- Innerstädtisch, 1170 Wien, Marieng 15
- Sun City, 1220 Wien, Finstererg 9
- Familien und Senioren, 1220 Wien, Ullreichgg 13
- Thermensiedlung, 1100 Wien, Hämmerleg. 16
- Thermensiedlung, 1110 Wien, Franz Mika Weg 5
- Autofreie Mustersiedlung, 1210 Wien, Nordmann 25-27
- Familien, 1230 Wien, Maurer Lange Gasse 108-120
- Generationenwohnen, 1230 Wien, Perfektastr 15-21
- Selbstbau, 1150 Wien, Zwölferg 23
- Supercity, 1030 Wien, Guglg 6

Beispielhaft werden nachfolgend Dienstleistungen bzw. Baumaßnahmen für die Erbringung von Dienstleistungen vorgestellt, die für best practice Objekte vorhanden sein sollten. Die Form der Erbringung bzw. Ausgestaltung der Dienstleistung bzw. der Baumaßnahme waren jedoch sehr unterschiedlich. Eine detaillierte Darstellung der best practice Objekte findet sich im Kapitel 6.3. Benchmarking.

### Information über Betriebskosten

Beschreibung der Dienstleistung: Eine Beratung zu den Betriebskosten erfolgt im Verkaufsgespräch. Werden von den Bewohnern Sonderwünsche bezüglich der Ausstattung und Gestaltung von Gemeinschaftsräumen gewünscht, sind sie auch bezüglich der zu erwartenden Betriebskosten aufzuklären. In vielen Fällen relativieren sich die Wünsche der Bewohner sofort.

Laufende Informationen zu den Betriebskosten in den Mieterversammlungen schaffen ein Kostenbewusstsein und lösen weitere Aktivitäten zu Effizienzmaßnahmen aus.

Zielgruppe: alle Bewohner

Finanzierung der Dienstleistung:

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial: Vermeidung von nicht finanzierbaren Anschaffungen. Kostenbewusstsein für die von allen Bewohnern beeinflussbaren Komponenten der Betriebskosten

Ökologisch: Auslösen von Effizienzmaßnahmen

Hemmende Faktoren: nicht zuordenbare Betriebskosten

Fördernde Faktoren: Nicht in der Verkaufs- und Bezugsphase, aber im Normalbetrieb eine aktive Mietervertretung

### Concierge

Beschreibung der Dienstleistung: Die Dienstleistung des Concierge wird wieder neu entdeckt und in größeren Wohnbauten (Wohnhochhäuser) erprobt. Hat der Wohnbau eine gewisse Größe und technische Ausstattung, ergibt die Synergie aus Sicherheitsdiensten, Technischen Diensten, Reinigungsdiensten und persönlichen Diensten ein optimales Conciergekonzept.

Zielgruppe: alle Mieter

Finanzierung der Dienstleistung:

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial: Ansprechpartner und Vertrauensperson für Bewohner

Ökologisch: Inspektionen zu Energieverbrauch und der Abfalltrennung

Hemmende Faktoren: Keine eindeutige Tätigkeitsbeschreibung und Kompetenzen

Fördernde Faktoren: Platzierung an zentraler Stelle im Eingangsbereich

### **Betreuung Pflanzen und Tiere**

Beschreibung der Dienstleistung: Versorgung der Pflanzen bei längere Abwesenheit eines Bewohners Urlaub Krankheit ebenso Betreuung von Tieren in ähnlichen Situationen. Mit der Betreuung von Tieren und Pflanzen können gewerbliche Anbieter beauftragt werden, oder man hat eine gut funktionierende Nachbarschaftshilfe.

Zielgruppe: alle Hausbewohner

Finanzierung der Dienstleistung:

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial: Nachbarschaftshilfe. Zuverdienstmöglichkeit für Jugendliche, die statt Babysitten eben Katzen füttern oder Hunde Gassi führen.

Ökologisch: Man findet auch nach seinem Urlaub grüne und nicht vertrocknete Pflanzentröge vor.

Hemmende Faktoren: Hemmschwelle, jemand „Fremden“ in die Wohnung zu lassen.

Fördernde Faktoren: Nischen am Gang, in denen die Pflanzen abgestellt werden können.

### **Ökologisch und ökonomisch optimierter Waschsalon**

Beschreibung der Dienstleistung: In den Waschsalons werden von Seiten der Immobilienverwaltungen große und robuste Waschmaschinen und Trockner aufgestellt. Eine Bügelmaschine wurde meist auf Betreiben der Bewohner angeschafft. Die Anzahl der Maschinen wurde an die Auslastung angepasst. Die Schlüssel zu den Waschküchen müssen von den Hausbesorgern ausgeliehen werden. In den meisten Hausordnungen gibt fixe Waschzeiten. Alles in allem so unfreundliche Rahmenbedingungen, dass auf den Besuch der Waschküche lieber verzichtet wird, wenn in der eigenen Wohnung genügend Platz für eine Waschmaschine ist. Die meisten Waschküchen kommen deshalb über eine Auslastung von circa 25% nicht hinaus.

Zielgruppe: alle Hausbewohner; ein Waschsalon kann für einen Einpersonenhaushalt genauso nützlich sein wie bei einer Familie mit mehreren Kindern, die naturgemäß ein höheres Schmutzwäsche aufkommen hat.

Finanzierung der Dienstleistung: Es ist immer noch obligat, die verbrauchten Einheiten an Strom oder Gas und Wasser abzulesen, und in ein Buch einzutragen. Der Hausbesorger verrechnet dann die Kosten und macht einmal monatlich ein Inkasso oder meldet der Verwaltung die Beträge zur Verrechnung.

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial: Ort der Begegnung, Kommunikationsmöglichkeit

Ökologisch: Verwendung ökologischer Waschmittel, Mehrfachnutzung

Hemmende Faktoren: Je nach ihrer Lage können Waschküchen Angsträume sein. In den untersuchten Objekten waren die Waschküchen meistens im Keller eingeplant, einige wenige im Erdgeschoss. Erreichbar sind alle über das Stiegenhaus, gelegentlich auch mit dem Lift. In fast allen Fällen mussten Stiegen überwunden werden. Alle Waschküchen sind mit Kunstlicht beleuchtet und wirken nüchtern und unfreundlich. Fixe Waschzeiten sind darüber hinaus wenig benutzerfreundlich.

Fördernde Faktoren: gute Erreichbarkeit

### **Schwarzes Brett und Weißes Brett**

Beschreibung der Dienstleistung: Offizielle Informationen der Hausverwaltungen werden am schwarzen Brett oder im Schaukasten veröffentlicht. Einige Wohnbauten haben zusätzlich ein weißes Brett montiert, an dem Bewohner, Privatpersonen und Gewerbetreibende ihre Dienste anbieten können. Dies ist ein ganz wichtiger Teil für die Informationsverbreitung. Besonders Privatpersonen nutzen diese Möglichkeit. Gewerbetreibenden ist diese Form noch zu wenig bekannt und sie sind auf diese Form der Eigenwerbung noch nicht eingestellt.

Zielgruppe: Alle Hausbewohner, Gewerbetreibende und Dienstleister aus dem nahe Wohnumfeld

Finanzierung der Dienstleistung: geringer Einmalaufwand für die Hausverwaltung

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial: Informations- und Kommunikationsplattform.

Ökologisch: Verbreitung von (ökologischen) Dienstleistungen.

Hemmende Faktoren:

Fördernde Faktoren: an jeder Eingangstüre zum Wohnbau ein weißes Brett

## **Carsharing**

Beschreibung der Dienstleistung. Carsharing wird von den Bewohnern gezielt nach Bedarf angenommen. Die Erwartungshaltung der Betreiber wurde nicht gänzlich erfüllt, die Menge der Autos in den Wohnbauten nachträglich reduziert. Die Nachfrage pendelt sich nach circa einem Jahr ein. Die Benutzergruppe beschränkt sich auf eine kleine Zahl, welche das Angebot am Carsharing dann allerdings regelmäßig nutzen. Vorerst für Wochenende und längere Ausflüge mit der Familie und für Transport und kurze Erledigungen, wo es dann auch praktisch ist, unterschiedliche große Autos zu bekommen.

Innerstädtisch konkurriert Carsharing mit dem ÖPNV und den Fahrrädern nicht. Mit dem Carsharing-Auto fährt man zum Großmarkt oder zu Freunden, die weiter weg wohnen. Die Initiative für einen Carsharingstandort kann sowohl vom Betreiber als auch von den Bewohnern ausgehen.

Zielgruppe:

Finanzierung der Dienstleistung: nach Nutzungseinheiten direkt mit der Carsharing Firma

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch: bis zu einer Kilometerleistung von 10.000 km pro Jahr ist Carsharing finanziell günstiger als ein eigenes Auto

Sozial:

Ökologisch: Veränderung des Mobilitätsverhaltens, dadurch Reduktion der individuellen Kfz Kilometerleistung bedingen eine Reduktion der Umweltbelastung aus Motorabgasen.

Hemmende Faktoren: Anmeldung zur Benutzung, „irrationale“ Vorbehalte gegenüber der Nichtverfügbarkeit des gewünschten Fahrzeuges

Fördernde Faktoren: leichte Erreichbarkeit des Standplatzes

## **Stellplätze für Fahrräder**

Beschreibung der Dienstleistung. Für Fahrradräume werden vielfach nur Restflächen verwendet, sie werden als notwendiges Übel betrachtet. In jeden Fall sind die Fahrradräume viel zu klein und eine Stellplatzordnung ist nicht vorhanden. Es gibt auch positive Beispiele, bei denen man sich in der Planung wirklich bemüht hat, doch selbst hier sind in der tatsächlichen Ausführung vom Fahrradraum bis zum Ausgang zwei schwere Türen zu überwinden.

Zielgruppe: alle Hausbewohner, besonders Kinder und Jugendliche, Freizeitsportler

Finanzierung der Dienstleistung: Bauleistung der Immobilienwirtschaft

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch: Reduzierung von Fahrradreparaturen

Sozial: Gesundheitsförderung für den Benutzer

Ökologisch: Förderung des Fahrradverkehrs mit allen damit verbundenen Vorteilen

Hemmende Faktoren: erschwerter Zugang, Fahrradraum zu klein

Fördernde Faktoren: stufenfreier Zugang

## **Anwesenheitsunabhängige Zustellung (z. B. von biologischen Lebensmitteln)**

Beschreibung der Dienstleistung. Für die Zustellung von biologischen Lebensmitteln haben sich Bewohner zu einer Interessensgemeinschaft zusammengeschlossen und einen Raum gemietet. Der Lieferant stellt die Bestellungen in Regale und in einen Kühlschrank. Neuerdings werden Versuche mit mietbaren Boxen gemacht. Der Aufwand für diese Menge an zugestellten Lebensmitteln scheint aber sehr groß.

Für eine Versorgung mit biologischen Lebensmitteln ist ein wöchentlicher Markttag im Innenhof des Wohnbaues eine willkommene Einrichtung. Der Biobauer bietet einmal wöchentlich, einen Nachmittag lang, seine Produkte direkt im Wohnbau zum Kauf. Wer nicht die Zeit hat, kann seine Lebensmittel vorbestellen und von einem Bekannten abholen lassen, oder bei einem Bekannten hinterlegen lassen. Ein Zusammenwirken mit einem Hausbesorger oder Concierge wäre in diesem Fall förderlich

Zielgruppe: vor allem umweltbewusste Konsumenten

Finanzierung der Dienstleistung: Bezahlung durch den Kunden (je nach Inanspruchnahme), diese Finanzierungsform könnte sich in Zukunft aber ändern.

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch:

Sozial:

Ökologisch: Zusteller kommt einmal für die gesamte Anlage spart dadurch Transportkilometer.

Hemmende Faktoren: Anwesenheit notwendig, Ort zum Hinterlegen umständlich erreichbar

Fördernde Faktoren: Bereitstellen einer Kühlmöglichkeit

### **Verbrauchserfassungssysteme**

Beschreibung der Dienstleistung. Die Zähler müssen eine eindeutige Zuordnung der Verbräuche zulassen und mit der Abrechnung übereinstimmen. Im Zählerschema ist jedes Medium und jeder Verbraucher mit einem eigenen Zähler auszustatten. Heizung, Warmwasser, Trinkwasser, Brunnenwasser, Gießwasser, Gas, Öl, Fernwärme, Solar, usw. Erst mit einem guten Zählerschema kann man die Verbrauchsdaten auswerten und die richtigen Maßnahmen für eine Optimierung bestimmen.

Zielgruppe: alle Wohnungsnutzer,

Finanzierung der Dienstleistung:

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch: Einsparung bei Verbrauchskosten durch Vermeidung von Wasser- oder Energieverschwendung

Sozial: Bewusstmachen des eigenen Verbrauches. Ein nach m<sup>2</sup> pauschaliertes Abrechnungssystem etwa bei Wasser begünstigt hingegen z.B. kinderreiche Familien, wo einfach mehr Wasser verbraucht wird.

Ökologisch: Reduktion des Primärenergieverbrauches.

Hemmende Faktoren: mangelhafte Planung, keine Installationsmöglichkeit zusätzlicher Zähler

Fördernde Faktoren: Leichte Zugänglichkeit der Ablesestation (z. B. im Hausflur vor der Wohnung)

### **Anleitung zum Mülltrennen**

Beschreibung der Dienstleistung. Anleitungen zum Mülltrennen fehlen in fast allen Wohnhausanlagen. Dies wirkt sich auch in der mangelhaften Bereitschaft zum Trennen aus, zumindest was über Altpapier und Altglas hinausgeht. Eine dauerhafte Information an der richtigen Stelle kostet nicht viel und hätte einen guten Erinnerungseffekt, setzt aber auch geeignete Sammelsysteme in guter Erreichbarkeit voraus

Zielgruppe: alle Wohnungsnutzer

Finanzierung der Dienstleistung: Müllgebühren des städtischen Entsorgers werden über die Betriebskosten abgerechnet

Nachhaltigkeitseffekte

Ökonomisch: Durch konsequente Mülltrennung weniger Sammelbehälter für Restmüll daher geringere Müllgebühren

Sozial:

Ökologisch: Sammeln von Altstoffen, Reduktion der Müllberge.

Hemmende Faktoren: Hemmschwelle, jemand „Fremden“ in die Wohnung zu lassen.

Mit der Betreuung von Tieren und Pflanzen können gewerbliche Anbieter beauftragt werden. Oder man hat eine gut funktionierende Nachbarschaftshilfe

Fördernde Faktoren: dauerhafte Information

### 6.3. Benchmarking

Die bereits in Kapitel 3.2. (Abb.5) dargestellten Kriterien für eine nachhaltige Dienstleistung wurden für die Beurteilung der best practice Objekte herangezogen.

Tab. 5: Nachhaltigkeitskriterien zur Beurteilung der best practice Objekte

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 6: Beurteilung der Best practice Objekte

Untersuchte Best Practice Objekte	Ökologische Dimension						Soziale Dimension								Ökonomische Dimension					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6
1030 Wien, Guglg. 6	x	-	x	-	x	x	x	-	-	-	-	x	x	-	-	-	-	x	-	-
1100 Wien, Hämmerleg. 16	-	x	x	-	x	x	x	x	-	-	-	x	x	-	x	-	-	x	-	-
1110 Wien, Franz Mika Weg 5	-	x	x	-	x	x	x	-	x	-	-	x	x	-	x	-	-	x	-	-
1130 Wien, Auhofstr. 99-111	-	-	x	-	x	x	-	x	x	-	-	-	x	-	x	-	-	x	-	-
1150 Wien, Zwölferg. 23	-	-	x	-	x	x	-	x	-	-	-	-	x	-	x	-	-	x	-	-
1170 Wien, Marieng. 15	-	x	x	-	x	x	-	x	-	-	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-
1210 Wien, Mengerg. 6	-	-	x	-	x	x	-	x	x	-	-	-	x	-	-	-	-	x	-	-
1210 Wien, Kainachg. 19	-	-	x	-	x	x	-	x	-	-	-	x	x	-	-	-	-	x	-	-
1210 Wien, Nordmannng. 25-27	x	x	x	x	x	x	x	x	-	-	-	x	x	-	x	-	-	x	-	-
1220 Wien, Finstererg. 9	x	-	x	-	x	x	-	-	x	-	-	x	-	-	x	-	-	x	-	-
1220 Wien, Ullreichg. 13	-	x	x	-	x	x	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x	-	-
1230 Wien, Anton Baumgartnerstr. 44	-	x	x	-	x	x	x	-	-	-	-	x	x	-	-	-	-	x	-	-
1230 Wien, Maurer Lange G. 108-120	x	x	x	-	x	x	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	-	x	-	-
1230 Wien, Perfektastr. 15-21	-	-	x	-	x	x	x	x	x	-	-	-	x	-	x	-	-	x	-	-

Dabei zeigt sich, dass abgesehen von der Wohnbauförderung kaum ökonomische Kriterien zum Tragen kommen, während bei in der sozialen und ökologischen Dimension eine größere Bandbreite an Kriterien erfüllt wird. Im einzelnen sind die verschiedenen Objekte nachfolgend dargestellt.

Tab. 7: 1030 Wien, Guglg. 6:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe: <b>Solaranlage</b>	Arbeitsmarktförderung <b>Dienstleistungsunternehmen</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WEG, MRG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrparteienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kinderspielräume, Dachterrasse</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 8: 1100 Wien, Hämmerleg. 16:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung <b>Einkaufszentrum</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Biobauern</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kindercompany</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Kinderspielplatz</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 9: 1110 Wien, Franz Mika Weg 5:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung <b>Einkaufszentrum</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Biobauern</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen <b>Behindertenwerkstätten</b>	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kindercompany</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Kinderspielplatz</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 10: 1130 Wien, Auhofstr. 99-111:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Thermische Sanierung</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung <b>Seniorenwohnungen</b>	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 11: 1150 Wien, Zwölferg. 23:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 12: 1170 Wien, Marieng. 15:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WEG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Bioladen</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>thermische Sanierung</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kinderspielräume</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 13: 1210 Wien, Mengerg. 6:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WEG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Thermische Sanierung</b>	Verbesserung der „humanen Altenbetreuung“ <b>Seniorenwohnungen</b>	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 14: 1210 Wien, Kainachg. 19:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>MRG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Fenstersanierung</b>	Verbesserung der „humanen Altenbetreuung“	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kinderspielsplatz</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 15: 1210 Wien, Nordmanng. 25-27:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe <b>Solaranlage, Photovoltaik</b>	Arbeitsmarktförderung <b>Dienstleistungsunternehmen</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG, WEG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Biobauern</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus <b>Werkstattraum</b>	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kinderspielräume, Dachterrasse, Dachgärten</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 16: 1220 Wien, Finstererg. 9:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe <b>Solaranlage</b>	Arbeitsmarktförderung	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung <b>Sozial Global, Sozial 2000, Altenbetreuung</b>	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Studenten, Lehrlinge</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 17: 1220 Wien, Ullreichg. 13:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung <b>Einkaufszentrum</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>MRG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Bioladen</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Allgemeinräume, Hobbyräume</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 18: 1230 Wien, Anton Baumgartnerstr. 44:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung <b>Dienstleistungsunternehmen</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>MRG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Biobauern</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente <b>Kinderspielräume, Schwimmbad</b>	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof, Vereine</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 19: 1230 Wien, Maurer Lange G. 108-120:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe <b>Solar, Regenwassernutzung</b>	Arbeitsmarktförderung <b>Einkaufszentrum</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>MRG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft <b>Biobauern</b>	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Begrünter Innenhof</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Tab. 20: 1230 Wien, Perfektastr. 15-21:

Ökologische Dimensionen	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
Förderung regenerativer Energieträger und Rohstoffe	Arbeitsmarktförderung <b>Arbeit und Wohnen</b>	Gemeinnützigkeit des Anbieters <b>WGG</b>
Förderung der biologischen Landwirtschaft	Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Alleinerziehern <b>Hausbesorger</b>	Förderung regionaler Märkte und Kreisläufe
Verringerung des Energie- und Materialeinsatzes und der Emissionen <b>Niedrigenergiehaus, Fernwärme</b>	Verbesserung der „humanen“ Altenbetreuung <b>Mehrgenerationenwohnen</b>	Ausmaß der Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen
Verlängerung des Produktlebenszyklus	Steigerung der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	Geförderte Preisgebarung <b>Wohnbauförderung</b>
Einsatz umweltschonender Betriebsmittel <b>Umweltfreundliche Putzmittel</b>	Integration von Minderheiten und Randgruppen	Im Vergleich zum Kauf bzw. zum Selbermachen kostenneutral (mittel- bis langfristig)
Geringere negative Umweltauswirkungen als die Kaufalternative bzw. der singuläre Produktnutzen <b>Mehrfamilienwohnhaus</b>	Positive Beschäftigungseffekte oder eine andere positive soziale Komponente	Kostendeckung (gegebenenfalls mit Stützung durch Arbeitsmarktförderung)
	Positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Konsumenten <b>Dachterrasse</b>	
	Komfortneutral bzw. –steigernd gegenüber den Alternativen	

Abgesehen von der schon erwähnten Gleichförmigkeit bei den ökonomische Kriterien, zeigt sich, dass der Einsatz von umweltfreundlichen Putzmitteln offenbar schon Stand der Technik ist. Genauso ist der Trend zum Mehrfamilienhaus gegenüber dem Einfamilienreihenhaus aus ökologischer Sicht positiv zu beurteilen. Auch bei der Reduktion von Energie und Materialeinsatz sowie Emissionen werden verschiedene Maßnahmen gesetzt. Letztendlich sind hinter diesen Aktivitäten wiederum ökonomische Beweggründe zu vermuten. Die breiteste Streuung an Dienstleistungen bzw. baulichen Maßnahmen zur Etablierung von Dienstleistungen zeigt die soziale Dimension. Diese ist auch am wenigsten von Spargedanken beeinflusst, sondern das Angebot ergibt sich aus einerseits aus der möglichen Themenorientierung des Gebäudes andererseits aus dem jeweiligen Zusatzofferten des Bauträgers.

#### 6.4. Exkurs: Vom Hausmeister zum Hausbetreuer

Ein möglicher Zugang, um ein erstes Angebot an Homeservices zu schaffen, ist die Aufwertung der Position des Hausbesorgers. Der klassische Hausbesorger übt ein breites Aufgabenspektrum aus, das sich im Laufe der Zeit geändert hat. Während ein Hausmeister früher überwiegend manuelle Tätigkeiten verrichtete, sind es heute administrative und kontrollierende Funktionen. Dies umfaßt die Kontrolle der Infrastruktur und Bausubstanz (z.B. Heizungsanlagen, Wasserversorgung, Gegensprechanlage, Beleuchtung, Fahrstuhl, Hausreinigung) und der Außenanlagen (z.B. Grünanlagen, Winterdienste, Abfallcontainer). Die administrative Funktion des Hausbesorgers ergibt sich aus seiner Stellung als Ansprechpartner für die Mieter bei Wohnungsmängeln. Dies umfaßt die Begutachtung und eventuell auch die Beauftragung von Handwerkern und anderen Dienstleistern (Elektro- und Sanitärinstallationen, Maler, Dachdecker etc.). Seine technischen und handwerklichen Tätigkeiten sind zumeist auf Notreparaturen, Regulierung der Heizungsanlagen und Leuchtkörperwechsel reduziert.

Die derzeitige Marktsituation und der große Wettbewerbsdruck am Wohnungsmarkt führen zu erheblichen Rationalisierungen in der Wohnungswirtschaft, insbesondere bei den öffentlichen und öffentlich gebundenen Wohnungsbauunternehmen. Dies führt zur Diskussion über die Einsparung von Hausbesorgerstellen. In vielen Fällen werden die notwendigen Dienstleistungen – in erster Linie Reinigung und Schneeräumung im Winter - von externen Anbietern zugekauft. Wie auch der begriffliche Wandel vom Hausmeister zum moderneren Hausbesorger zeigt, haben sich insbesondere die Anforderungen an technische und handwerkliche Qualifikationen reduziert: Nur ein geringer Teil der Hausbesorger sind ausgebildete Handwerkskräfte. Vielfach werden nur Nebenberufshausesorger ohne handwerkliche Qualifikation beschäftigt.

Der Wohndienstleister der Zukunft kann eine Weiterentwicklung des klassischen Hausbesorgers sein. Er kümmert sich nicht nur um die Instandhaltung und Kontrolle des Gebäudes, sondern auch um wohnungsspezifische Belange des Mieters. Aus den verschiedenen Bereichen werden folgende Dienstleistungen als realisierbare Aufgabengebiete für den Wohndienstleister angesehen:

Tab. 21: Mögliches Leistungsspektrum eines Hausbetreuers

Technische Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleinreparaturen und Anschlüsse (Elektrogeräte, Aufstellung von Mobiliar, Türöffnung, Lampenwechsel, Rohrreinigung etc.)</li> <li>• Notrufpartner / Sicherheitsdienstleister (Vermittlung von persönlichen Notrufgeräten, Installation von mobilen Überwachungssystemen für das Home-Sitting, Schlüsselservice etc.)</li> </ul>
Flottenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektrogerätepooling (Teppichreiniger, Werkzeug etc.)</li> <li>• Freizeitgeräteverleih (Fahrräder, Camping-Mobiliar, etc.)</li> <li>• Car-Sharing (Koordination, Reinigung)</li> <li>• Betreuung von modernen Waschzentren</li> </ul>
Beratungsleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umweltberatung: wassersparende Armaturen und Geräte</li> <li>• Energieberatung für Geräte und Raumwärme</li> <li>• Beratungsleistungen zur Instandhaltung und Modernisierung</li> <li>• Handwerksvermittlung</li> </ul>
Conciergedienste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreuung von Handwerkern, Rauchfangkehrer, Gas-, Wasserwerk</li> <li>• Übernahme von Besorgungen etc.</li> <li>• Übernahme von Tätigkeiten wie Rasenmähen etc.</li> </ul>

Der Bedarf an handwerklichen Dienstleistungen wird in einer Gesellschaft, die sich von einer industriellen Produktions- zu einer Dienstleistungsgesellschaft entwickelt, steigen. Ebenso wird der wachsende Anteil an älteren Bewohnern und Singlehaushalten, die einfache, handwerkliche Tätigkeiten nicht selbst verrichten können und wollen, den Bedarf an qualifizierten Dienstleistungen erhöhen. Vor allem aufgrund der hohen Kosten für Dienstleistungen liegt die Hemmschwelle zur Nutzung derartiger Dienstleistungen sehr hoch, weshalb diese nur in notwendigen Fällen in Anspruch genommen werden. Einfache technische und handwerkliche Tätigkeiten eines flexiblen Dienstleisters, die zu akzeptablen Preisen angeboten werden können, wird der Kunde eher in Anspruch nehmen.

Beratungsleistungen können nur als Serviceleistung erbracht werden. Die Bereitschaft des Nutzer dafür zu zahlen, ist sehr gering. Sie ermöglichen aber dem Wohnungseigentümer, Schäden durch unsachgemäße Instandsetzungen abzuwenden, weshalb sie bereit sein sollten, diese Dienstleistung anzubieten. Weiters können durch Information über Energie- und Wassersparpotentiale und die Durchführung einfacher technischer Maßnahmen die Nebenkosten gesenkt werden. Dies ist besonders wichtig zur Akzeptanz der Kaltmiete, da sich die Nebenkosten immer mehr zu einer zweiten Miete entwickeln. Informationen zum altengerechten Wohnen können dazu führen, dass qualifizierte Produkte und Umbaumaßnahmen gefördert werden.

Flottenmanagement ist eine alte, aber heutzutage nur in speziellen Bereichen akzeptierte Nutzungsform. Klassische Beispiele sind Bibliotheken und Autoverleih. Es ist für alle Produkte geeignet, die vom Besitzer nur selten genutzt werden oder deren Beschaffungskosten zu hoch für den Nutzer sind. Diese Dienstleistung könnte in Zeiten sinkender Einkommen dazu beitragen, Bedürfnisse ohne große Kosten zu erfüllen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, ökoeffizient konstruierte Geräte zu verwenden, die auf Langlebigkeit ausgerichtet sind. Dies würde die Hersteller dieser Produkte unterstützen und gleichermaßen technische Innovationen begünstigen. Insbesondere bei speziellen Produkten wie z.B. Teppichreinigern, verschiedenen Handwerkergeräten hoher Qualität und Fahrrädern wird seitens der Wohnungsanbieter eine Möglichkeit gesehen, ihre Wettbewerbschancen auf dem Markt zu verbessern, indem sie ihren Mietern diese Dienstleistung durch den Wohndienstleister anbieten. Mobile Sicherheitseinrichtungen, die der Nutzer bei Bedarf (Home-Sitting im Urlaub, Krankheitsfall etc.) mietet, gehören ebenfalls zum Flottenmanagement. Durch die Mehrfachnutzung der Geräte wird das Leihen ökoeffizienter sein als der individuelle Besitz. Auch das Car-Sharing kann durch moderne Abrechnungssysteme über Chip-Karten erleichtert werden und eine einfache Nutzung und Betreuung ermöglichen.

## **6.5. Kriterien für die Anwendbarkeit von Contractingkonzepten auf Ein- und Mehrfamilienhäuser**

Contracting ist mehr als nur reine Kostenreduktion. Es ist ein Instrument zur Finanzierung und Durchführung von Gebäudesanierungen mit energetischer Optimierung, bei dem der Contractor sämtliche Maßnahmen vorfinanziert und seine Kosten ebenso wie den Gewinn aus den nachfolgenden Energieeinsparungen erwirtschaftet. Neben der Energiekostenreduktion weist Contracting eine ganze Reihe von ökologischen, sozialen und ökonomischen Dimensionen auf: Emissionsreduktion, Ressourcenschonung und Schaffung neuer Arbeitsplätze: einerseits im höherqualifizierten Sektor für das Engineering der Sanierungsmaßnahmen und ebenso im Sektor der Ausführungen und der Betriebsführung der haustechnischen Anlagen.

Zu den möglichen Maßnahmen zählen:

- Thermische Sanierung des Baukörpers
- Erneuerung Wärmeerzeugung/ Übergabestation
- Einsatz von Alternativenergie
- Optimierung der Verteilleitungen
- Optimierung Regeltechnik und Hydraulik
- Effiziente Betriebsführung

Umweltpolitisch ist Contracting im Wohnbau ein wichtiges Instrument zur Erreichung der österreichischen Klimaschutzziele und stellt zusätzlich ein großes Potential an wirtschaftlichen Impulsen und Beschäftigungseffekten im Rahmen der nachhaltigen Dienstleistungen dar durch

- Verringerung der Schadstoffemissionen
- Einsatz von Alternativenergien und nachwachsenden Rohstoffen
- Reduktion der Kosten für Primärenergie
- beträchtliche Verbesserungen der Wohnqualität
- Investitionsschub in Energiesparmaßnahmen
- hohe Wertschöpfung
- Beschäftigungseffekte in der Bauwirtschaft durch Althausanierung
- Beschäftigungseffekte im Baunebengewerbe

### 6.5.1. Contracting im Wohnrecht

Das theoretische Konzept für Contracting sieht vor, dass Kosten und allfällige Gewinne des Contractors aus den eingesparten Energiekosten finanziert werden. In der Praxis ergeben sich aber aufgrund der Rechtslage Probleme, die im Folgenden aufgezeigt werden sollen und für die auch mögliche Lösungsansätze präsentiert werden sollen.

#### 6.5.1.1. Übertragbarkeit von Contracting im Mietrecht (MRG):

##### Finanzierungsmodell

Das Finanzierungsmodell Einsparcontracting soll die Refinanzierung der erforderlichen Sanierungsmaßnahmen aus den erzielten Einsparungen ermöglichen. Die erzielten Einsparungen aus der Energiekostenreduktion sind gemäß Mietrechtsgesetz aber Betriebskosten, die vom Mieter bezahlt werden, bzw. nach dem Einsparcontracting vom Mieter nicht mehr zu bezahlen sind. Der Vermieter kann den theoretischen Differenzbetrag zwischen Energiekosten vor und nach den Einsparmaßnahmen nicht an den Contractor abtreten, da gemäß der durchzuführenden Betriebskostenabrechnung nur die tatsächlich anfallenden Energiekosten an den Mieter zu verrechnen sind. Eine direkte Verwendung der erzielten Energiekosten-Einsparungen zur Refinanzierung der getätigten Sanierungsmaßnahmen ist somit nicht möglich.

##### Finanzierung:

Die erforderlichen Sanierungsmaßnahmen auf dem Wege eines Contracting werden nach Mietrecht den Erhaltungspflichten (Sanierungen) oder als nützliche Verbesserungen (Optimierungen) dem Vermieter zugeordnet werden, wodurch der Vermieter/Hauseigentümer auch die Kosten zu tragen hat. Die Aufwendungen für die erforderlichen Maßnahmen sind aus den Mietzinseinnahmen vom Vermieter zu tragen. Für die Finanzierung dieser Erhaltungskosten können herangezogen werden:

- die noch nicht verbrauchte Mietzinsreserve der letzten 10 Kalenderjahre
- Vorfinanzierung durch Fremdkapital in der Höhe der zu erwartenden Mietzinseinnahmen der kommenden 10 Jahre
- Erhöhung des Hauptmietzinses nach §18 und §19 MRG.

##### Erhaltungsarbeiten

Im Vollenwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes trifft den Vermieter die **Erhaltung** der Bestandssache. Unter diesem Titel können die Arbeiten für eine **thermisch-energetische Sanierung** des Bestandsobjektes und dessen haustechnische Anlagen im gemeinschaftlichen Gebrauch in Kombination mit einem Contracting zusammengefasst werden.

Eine nähere Umschreibung dessen, was unter die Erhaltungspflicht des Vermieters fällt, gibt § 3 Abs 2 MRG in der Fassung der Mietrechtsnovelle 2001 (Z1 bis Z6):

Arbeiten, die zur Erhaltung der allgemeinen Teile des Hauses erforderlich sind (Z 1): dazu zählen beispielsweise: Fassaden (Erneuerung gegen Wärmeschutzfassade), Außenfenster (Erneuerung gegen Wärmeschutzfenster), Versorgungsleitungen wie z.B. Kaltwasserleitungen

Arbeiten, die zur Erhaltung von Mietgegenständen des Hauses erforderlich sind (Z 2): dazu zählen beispielsweise: die Behebung von ernsten Schäden des Hauses (Z 2, 1.Fall) wie Schäden an Kaminen, Schäden an Versorgungsleitungen von Elektro-, Gas- und Abwasserleitungen (Verteilleitungen)

Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung des Betriebes von bestehenden Gemeinschaftsanlagen erforderlich sind (Z 3): dazu zählen beispielsweise: die Erhaltung der zentralen Wärmeversorgungsanlage (Kesseltausch)

Neueinführungen oder Umgestaltungen die kraft öffentlich-rechtlicher Verpflichtungen vorzunehmen sind (Z 4): dazu zählen beispielsweise: die Installation von geeigneten Schutzvorrichtungen für die Energieversorgung, Anbringung von Geräten zur Feststellung des individuellen Energieverbrauches (Energiezähler)

Energiesparende Maßnahmen, wenn und insoweit die hierfür erforderlichen Kosten in einem wirtschaftlich vernünftigen Verhältnis zum allgemeinen Erhaltungszustand des Hauses und den zu erwartenden Einsparungen stehen (Z 5): dazu zählen beispielsweise:

- technisch geeignete Gemeinschaftseinrichtungen zur Senkung des Energieverbrauches (Sanierung/Neuanschaffung der Regeltechnik, Sanierung der Anlagenhydraulik),
- Veränderungen am Haus oder von Teilen des Hauses oder von einzelnen Mietgegenständen, die der Senkung des Energieverbrauches dienen (Anbringen einer Isolierung sowohl an der Gebäudehülle als auch an den Verteilleitungen)

Die Installation und die Miete von technisch geeigneten Messvorrichtungen zur Verbrauchsermittlung, sofern eine nach §17 Abs 1a MRG zulässige Vereinbarung über die verbrauchsabhängige Aufteilung von Aufwendungen, die vom Verbrauch abhängig sind, vorliegt (Z 6): Hier ist zu überlegen, ob eine nachträgliche Installation eines umfassenden Systems zur Verbrauchserfassung in einen Altbau sinnvoll ist. Einige Grundregeln für den Einbau eines Verbrauchserfassungssystems sind einzuhalten. Sind diese Bedingungen nicht gegeben, sollte von einem nachträglichen Einbau eher abgesehen werden.

- Die Zähler sollen nahe am Verbraucher angeordnet sein (Übergabestelle unmittelbar vor der Wohnung).
- Die Zähler sollten so angeordnet sein, dass eine Ablesung und ein Tausch jederzeit und ohne Beziehung/Belästigung des Mieters möglich ist (in einer Zählernische am öffentlichen Gang/Stiegenhaus).
- Die Kosten der Zählermiete pro Jahr, bzw. Kosten der Eichung sollten nicht höher sein, als die Gesamtkosten der über den Zähler verrechneten Energie (Zähler ist teurer als die durchfließende Energie)

Steht ein Haus noch nicht zur Sanierung an, sind die Betriebskosten aber dennoch zu hoch und die Funktionalität und Zuverlässigkeit der haustechnischen Anlagen nicht mehr gegeben, gehen die Überlegungen in Richtung von Verbesserungsmaßnahmen.

### Verbesserungsarbeiten

Im Vollenwendungsbereich des Mietrechtsgesetzes trifft den Vermieter neben der Durchführung von Erhaltungsarbeiten unter bestimmten Voraussetzungen auch die Durchführung von **nützlichen Verbesserungen**. Unter diesem Titel können die Arbeiten für eine **energetische Optimierung** des Bestandsobjektes und dessen haustechnische Anlagen im gemeinschaftlichen Gebrauch in Kombination mit einem Contracting zusammengefasst werden.

Eine nähere Umschreibung dessen, was als nützliche Verbesserungen gilt, gibt § 4 Abs 2 MRG idF der Mietrechtsnovelle 2001 (auszugsweise Z 1 und Z 4):

Neuerrichtung oder Umgestaltung von Versorgungsleitungen, die den Erfordernissen der Haushaltsführung der Bewohner dienen, in normaler Ausführung (Z 1): dazu zählen beispielsweise:

Erneuerung der Regeltechnik, Erneuerung der Hydraulik, Anpassen und Ergänzen der Versorgungsleitungen und der Verbrauchserfassung (Zähler) zur individuellen Verbrauchserfassung

Anschluß an Fernwärmeversorgung (Z 3a): dazu zählen sowohl der Anschluss des Hauses als auch jener der einzelnen Mietgegenstände.

Die Installation einer Solaranlage oder Wärmepumpe wäre sinngemäß unter Z 3b einzureihen/zu ergänzen. Ebenso der Umstieg auf nachwachsende Rohstoffe mit einer Heizzentrale auf Biomassebasis.

### 6.5.1.2. Übertragbarkeit von Contracting im Wohnungseigentumsrecht (WEG):

#### Finanzierungsmodell

Auch hier gilt, dass das Finanzierungsmodell Einsparcontracting soll die Refinanzierung der erforderlichen Sanierungsmaßnahmen aus den erzielten Einsparungen ermöglichen soll. Die erzielten Einsparungen aus der Energiekostenreduktion sind gemäß Wohnungseigentumsgesetz Betriebskosten, die vom Wohnungseigentümer bezahlt werden, bzw. nach dem Einsparcontracting nicht mehr zu bezahlen sind. Der theoretische Differenzbetrag zwischen Energiekosten vor und nach den Einsparmaßnahmen kann nicht direkt an den Contractor abgetreten werden, da gemäß der durchzuführenden Betriebskostenabrechnung nur die tatsächlich anfallenden Energiekosten an den Wohnungseigentümer weiter zu verrechnen sind. Die durchgeführten Sanierungsmaßnahmen kommen somit sofort dem Miteigentümer zugute, und verringern somit die Energiekosten und auch die Akontierung.

Eine direkte Verwendung der erzielten Energiekosten-Einsparungen zur Refinanzierung der getätigten Sanierungsmaßnahmen ist somit nicht möglich.

#### Finanzierung

Die erforderlichen Sanierungsmaßnahmen für ein Contracting können nach dem Wohnungseigentumsgesetz der außerordentlichen Verwaltung zugeordnet werden, entweder als nützliche Verbesserungen oder als sonstige über die Erhaltung hinausgehende bauliche Veränderungen. Die Kosten treffen die Miteigentümergeinschaft, die auch die Finanzierung über die Rücklage zu tragen hat. Die Aufwendungen für die erforderlichen Maßnahmen sind aus den zu bildenden Rücklagen zu tragen. Die Rücklage ist eine Art „Zwangs-Ansparsystem“ für künftige Aufwendungen der Liegenschaft.

Im Wohnungseigentumsgesetz regelt § 28 WEG die Angelegenheiten der **ordentlichen Verwaltung** der Liegenschaft. In diesem Bereich entscheidet die einfache Mehrheit nach Miteigentumsanteilen. Unter diesem Titel können alle notwendigen Arbeiten für eine **energetische Sanierung des Bestandsobjektes und deren haustechnischen Anlagen** in Kombination mit einem Contracting zusammengefasst werden.

Was unter die Angelegenheiten der ordentlichen Verwaltung fällt, regelt § 28 Abs 1 Z 1 bis 9 WEG 2002 (auszugsweise Z 1):

Die ordnungsgemäße Erhaltung der allgemeinen Teile der Liegenschaft im Sinne des § 3 MRG, einschließlich der baulichen Veränderungen, die über den Erhaltungszweck nicht hinausgehen sowie die Behebung ernster Schäden des Hauses in einem Wohnungseigentumsobjekt (Z 1): dazu zählen beispielsweise: Installationen von technisch geeigneten Gemeinschaftseinrichtungen zur Senkung des Energieverbrauches oder der Senkung des Energieverbrauches sonst dienenden Ausstattungen des Hauses, von einzelnen Teilen des Hauses oder von einzelnen Mietgegenständen, wenn und insoweit die hierfür erforderlichen Kosten in einem wirtschaftlich vernünftigen Verhältnis zum allgemeinen Erhaltungszustand des Hauses und den erwarteten Einsparungen liegen. Diese Maßnahmen werden zu den Erhaltungsmaßnahmen gerechnet und die Kosten für die erforderlichen Sanierungsmaßnahmen sind daher aus der Rücklage zu bezahlen. der Austausch von Fenstern, die Anbringung eines Vollwärmeschutzes

Im Wohnungseigentumsgesetz regelt der § 29 WEG die Angelegenheiten der **außerordentlichen Verwaltung** der Liegenschaft. In diesem Bereich entscheidet ebenfalls die einfache Mehrheit nach

Miteigentumsanteilen. Unter diesem Titel können alle notwendigen Arbeiten für eine **energetische Optimierung des Bestandsobjektes und dessen haustechnische Anlagen** in Kombination mit einem Contracting zusammengefasst werden.

Was unter die Angelegenheiten der außerordentlichen Verwaltung fällt, regelt § 29 WEG 2002 (auszugsweise):

Veränderungen an den allgemeinen Teilen der Liegenschaft, die über die in § 28 WEG genannten Angelegenheiten hinausgehen, wie etwa, nützliche Verbesserungen

oder

sonstige über die Erhaltung hinausgehende bauliche Veränderungen: dazu zählen beispielsweise: Umstellung der ölbefeuerten Heizungsanlage auf Fernwärme. Die Installation einer Solaranlage oder Wärmepumpe wäre sinngemäß unter Z3b einzureihen/zu ergänzen. Ebenso der Umstieg auf nachwachsende Rohstoffe mit einer Heizzentrale auf Biomassebasis.

Für ein Contracting im WEG bedeutet dies dass der Inhalt des Verwaltungsvertrages die ordnungsgemäße Erhaltung und Betreuung der Liegenschaft ist. Somit ist der Verwalter erster Ansprechpartner des Contractors. Der Verwalter hat alle zwei Jahre eine Eigentümerversammlung einzuberufen. Eine einfache Mehrheit kann auf einer Hausversammlung oder durch einen sogenannten Umlaufbeschluß herbeigeführt werden. Den Miteigentümern ist rechtzeitig eine Verständigung und Information über die zu beschließende Sache zuzusenden. Das bedeutet für den Contractor, dass zumindest eine Grobanalyse mit den geplanten Sanierungsmaßnahmen und den zu erwartenden Einsparungen und erforderlichen Kosten als Entscheidungsgrundlage beizulegen ist.

#### Fristenlauf

Da das Contracting auch als außerordentliche Verwaltungstätigkeit eingestuft werden kann, sind die Einspruchsfristen für jeden Miteigentümer von drei Monaten abzuwarten. D.h. für ein Contracting im Wohnbau sollte mit einer Vorlaufzeit von mindestens einem Jahr gerechnet werden. Dies gibt eine zusätzliche Anforderung an das Projektmanagement, da die Arbeiten an wärmetechnischen Anlagen bevorzugt außerhalb der Heizperiode im Sommer zu erledigen sind.

### **6.5.1.3. Übertragbarkeit von Contracting im Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz (WGG):**

#### Finanzierungsmodell

Auch hier kann das Finanzierungsmodell, welches die Refinanzierung von Investitionen in energietechnische Sanierungsmaßnahmen aus den zu erzielenden Energieeinsparungen deckt, nicht direkt umgesetzt werden. Es bedarf einer Gegenüberstellung der zu erzielenden Einsparung mit dem verfügbaren bzw. einzuhebenden Erhaltungs- und Verbesserungsbeträgen.

#### Erhaltungsarbeiten

Der Begriff der Erhaltung ist im Wohnungsgemeinnützigkeitsgesetz nahezu ident mit dem im MRG (siehe oben). Auch hier gelten die erforderlichen Sanierungsmaßnahmen für das Contracting als Erhaltungsarbeiten.

#### Finanzierung

Im WGG wird ausdrücklich festgehalten, dass die Beträge für die Erhaltungsarbeiten nur durch die eingehobenen Erhaltungs- und Verbesserungsbeträge zu decken sind. Die Erhaltungs- und Verbesserungsbeitrag kann von den Verwaltungen in seiner Höhe nur aufgrund gesetzlicher Vorgaben im WGG eingehoben werden. Hierbei handelt es sich um eine Höchstsatz. Da die gemeinnützige Bauvereinigung dem Kostendeckungsprinzip unterliegt, kann sie diese Erhaltungsarbeiten als Vermieterin nur aus den eingehobenen Erhaltungs- und Verbesserungsbeiträgen decken.

Im neuen WGG ist im § 14 ff mit der Contractingklausel gestattet, die gemäß Heizkostengesetz verrechneten Energiekosten über einen Zeitraum über 15 Jahre gleich zu halten und den Differenzbetrag vor den thermisch-energetischen Sanierungsmaßnahmen zu den tatsächlichen Heizkosten für die Deckung von Aufwendungen zur Senkung des Verbrauches (Einspar-Contracting) zweckbestimmt zu verwenden. Es bleibt abzuwarten, wie sich die vom Bundesminister per Verordnung zu erlassenden Richtlinien über den Nachweis einer „sachgerechten Festlegung der

gleichbleibenden Beträge auf Grund der Jahrespauschalbeträge“ auf ein Contractingprojekten anzuwenden sind.

### 6.5.2. Contracting in Bezug auf die Lage und die Gebäudegröße

Betrachtet man das Contracting von der Lage und vom Gebäudetyp her, kann man für ein modernes Wärmeversorgungskonzept eine praktikable Einteilung unter den genannten fünf Varianten finden. Eine thermische Sanierung der Gebäudehülle ist in jedem Falle vorzunehmen. Weiters sollte beim Contractingkonzept für Wohnbauten alle genannten Varianten geprüft werden, um die für die gegebene Situation optimalen energetische Sanierungsmaßnahmen auswählen zu können:

- Variante 1: Erneuerung nur des Heizungskessels und der Verbrauchszähler
- Variante 2: Modernisierung und Redimensionierung der ganzen Heizungsanlage
- Variante 3: Erweiterung um eine Solaranlage
- Variante 4: Umstieg auf nachwachsende Rohstoffe Biomasse
- Variante 5: Nahwärmenetze

Aufgrund der verschiedenen Gebäudetypen sollte eine Kombination der fünf Varianten anwendbar sein, wobei jede Variante ihre typischen Anwendungsfälle hat, z.B.:

- Variante 1 und 3: Einfamilienhaus, innerstädtisches Wohnhaus
- Variante 2 und 3: Wohnhaus, Wohnhausanlage
- Variante 2 und 3 und 4: Wohnhaus, Wohnsiedlung
- Variante 3 und 4 und 5: Wohnsiedlung mit mehreren Objekten

### 6.5.3. Contracting in Bezug auf den Energieverbrauch

Als Entscheidungskriterium für die ausreichende Finanzierung eines Contractings dient die Refinanzierbarkeit der Sanierungsmaßnahmen. Die Investitionen für die erforderlichen thermisch-energetischen Sanierungsmaßnahmen sollten die Größenordnung der erzielbaren **Energieeinsparung aus den jährlichen Energiekosten** nicht übersteigen. Eine statistische Grobkostenberechnung dient der Abschätzung: Für eine bestimmte haustechnische Anlage (z.B. für die Heizungsanlage) werden die Energiekosten pro Jahr (z.B. die Gaskosten oder Ölkosten in Euro pro Jahr) mit der zu erwartenden Einsparquote (cirka 10%, bei Anlagen in sehr schlechtem Zustand auch 15-20%) multipliziert. Danach wird diese Einsparung pro Jahr mit der Laufzeit (Refinanzierung energetischer Maßnahmen innerhalb der Anlagenlebensdauer, bis maximal 10 Jahre, Refinanzierung thermischer Maßnahmen innerhalb 30 Jahre) multipliziert. Dies ergibt das theoretisch verfügbare Investitionsvolumen, welches für die Sanierungsmaßnahmen an dieser Anlage (hier die Heizungsanlage) eingesetzt werden kann. Dieses theoretisch verfügbare Investitionsvolumen sollte (zuzüglich der Förderungsgelder) höher sein, als die Kosten der Sanierungsmaßnahmen für diese Anlage (laut Kostenvoranschlag).

Ergibt diese statistische Abschätzung eine positive Aussicht, so kann der Contractor eine Feinanalyse machen, in der die genauen Maßnahmen erarbeitet werden und die sich daraus errechneten Einsparpotentiale errechnet werden. Auf dieser Basis ist eine dynamische Finanzierungsrechnung zu erstellen.

Ein Break-even wie in Industrie und Gewerbe, der in dieser Sparte mit 75.000 \_ Jahresenergiekosten gehandelt wird, ist im Wohnbau nicht zu finden. Im Wohnbau beeinflussen das jeweils anzuwendende Wohnrecht und das Kriterium, ob Eigentümer/Mieter sehr intensiven Einfluss auf die steuerliche Behandlung von Investitionen in Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten haben. Es gilt aber der Grundsatz, dass jede Aktivität in Richtung energiesparende Maßnahmen im Wohnbau - sei es aus der Notwendigkeit einer Sanierung oder freiwillig – einen positiven Umwelteffekt haben und daher unbedingt durchzuführen sind.

Die durchschnittliche **Energiekennzahl** erlaubt einen Vergleich des Heizenergieverbrauchs von Häusern unabhängig von der eingesetzten Energieform. Sie gibt den Wärmeverlust an, der pro Quadratmeter Außenfläche im Jahr an die Umgebung abgegeben wird. Je niedriger diese

Wärmeabgabe ist, umso besser ist der Wärmeschutz des Hauses. Das Ziel jeder thermischen Sanierung ist es, die Wärmeverluste über die Umschließungswände und Fenster zu minimieren. Die nachträglich anzubringenden Wärmeschutzfenster und Isolierungen an Außenwänden, Geschosdecke zum Dachboden und an der Kellerdecke soll die Wärmeverluste verringern und in die Nähe eines Niedrigenergiehauses bringen.

Die durchschnittlichen Energiekennzahlen von Gebäuden werden angegeben mit:

- Althäuser 150 kWh/m<sup>2</sup>.Jahr
- Standardhaus 130 kWh/m<sup>2</sup>.Jahr
- **Niedrigenergiehaus 50 - 70 kWh/m<sup>2</sup>.Jahr**
- Solarhaus 30 - 50 kWh/m<sup>2</sup>.Jahr

#### **6.5.4. Zusammenfassung der Kriterien für ein erfolgreiches Contracting im Wohnbau:**

- die Fassade oder Fenster des Hauses stehen zur Sanierung an
- die haustechnischen Anlagen sind bereits in einem so schlechten Zustand, dass die Zuverlässigkeit nicht mehr ganz gegeben ist
- in mehreren Häusern sollen moderne Heizungssysteme errichtet werden
- es sollen bewusst Umweltakzente durch Einplanen von Alternativenergie gesetzt werden
- die Energiekosten des Hauses sind gegenüber dem Durchschnitt eines vergleichbaren Hauses zu hoch (Niedrigenergiehaus)
- der Contractor errechnet ein Einsparpotential und befindet die „Contractingwürdigkeit“ als positiv
- die Finanzierung über die Mietzinsreserve oder Rücklage ist ausreichend
- unter Berücksichtigung der Förderungen ergibt sich ein akzeptabler Refinanzierungszeitraum (30 Jahre für thermische Maßnahmen und 10 Jahre für energetische Maßnahmen)
- ein Berater für das Contractingverfahren steht zur Verfügung
- ein Contractor mit Know-How steht zur Verfügung, der die Sanierungsmaßnahmen optimal ausführt und eine effiziente Betriebsführung leistet.

#### **6.6. Voraussetzungen für ein ganzheitliches Facility Management**

Die Verwaltung und Betreuung von Wohnhäusern kann durch den Eigentümer selbst erfolgen. Im allgemeinen wird jedoch eine Hausverwaltung beauftragt. Die Betreuung vor Ort lässt die Immobilienverwaltung durch interne Mitarbeiter (Hausbesorger, Hausbetreuer, freie Dienstnehmer Haustechnikabteilung) erbringen oder vergibt sie an externe Dienstleister (Facility Management).

##### **Die Immobilienverwaltung**

Verwaltungsleistungen für ein Wohnhaus umfassen die kaufmännische und technische Bewirtschaftung zur Erzielung einer optimalen Nutzung, Auslastung und Werterhaltung. Gegenstand der Verwaltung sind die Wohnungen ebenso wie die gemeinschaftlich genutzten Anlagen und die gesamte Gebäude- und technische Infrastruktur. Typische Verwaltungsleistungen sind:

- Organisation und Administration
- Technische und fachbedingte Aufgaben (Bautechnik und Haustechnik)
- Finanzen, Vorschriften, Rechnungswesen und Buchführung
- Rechts- und Vermögensverwaltung.

Für eine Reihe von Leistungen wie z.B. für Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten oder für Dienstleistungen, die vor Ort im Gebäude ausgeführt werden oder die der Bewohner direkt beansprucht, werden von der Hausverwaltung Hausbesorger oder Hausbetreuer eingesetzt oder ein Gewerbebetrieb bzw. ein Facility Management mit der Leistungserbringung beauftragt.

## Der Hausbesorger

Das Hausbesorgergesetz wurde mit 1. Juli 2000 abgeschafft und gilt nur mehr für bestehende Dienstverträge. Hausbesorger ist, wer gemäß §2 HBG typische Hausbesorgertätigkeiten verrichtet und wer nicht ausdrücklich von der Anwendung des Hausbesorgergesetzes ausgenommen ist. Typische Tätigkeiten des unselbständigen Hausbesorgers sind:

- Beaufsichtigung des Hauses
- Reinhaltung des Hauses
- Wartung des Hauses

## Der Hausbetreuer

Der Hausbetreuer ist quasi der Nachfolger/Ersatz für den Hausbesorger. Hausbetreuer sind Personen, die mit der Reinigung, Wartung, Beaufsichtigung und Bedienung von Liegenschaften und deren Anlagen und Einrichtungen beauftragt sind. Der Hausbetreuer ist ein Dienstnehmer der Immobilienverwaltung. Für den Hausbetreuer sind nicht die Regelungen des Hausbesorgergesetzes anzuwenden, sondern die allgemeinen rechtlichen Vorschriften für Arbeiter gemäß ABGB, bzw. die arbeitsrechtlichen Bestimmungen der Gewerbeordnung. Der Tätigkeitsumfang der Hausbetreuerleistungen kann bzw. muss im jeweiligen Arbeitsvertrag sehr genau erfolgen.

## Der freie Dienstnehmer

Eine weitere Form von Hausbetreuungspersonal sind freie Dienstnehmer. Hier sind die Regelungen des Arbeitszeitgesetzes nicht mehr anzuwenden. Der freie Dienstnehmer kann sich seine Arbeitszeit im allgemeinen frei einteilen und hat auch das Recht sich vertreten zu lassen.

## Die Haustechnikabteilung

Hausverwaltungen mit einem größeren Verwaltungsstock bilden eigene Haustechnikabteilungen, die den Verwalter entlasten und die vertragsgemäßen Dienstleistungen erbringen. Die Haustechnikabteilungen übernehmen die Koordination und Organisation der technischen Betriebsführung sowie der Instandhaltung und Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten. Die Haustechnikabteilungen kooperieren eng mit den Professionisten und vergeben Serviceaufträge.

Die Haustechnikabteilungen wären aber auch bestens geeignet, über ihre pflichtgemäßen Leistungen für den Betrieb des Wohnbaus weitere Homeservice-Leistungen für die Bewohner zu erbringen. Sei es durch Eigenleistungen oder durch Kooperation mit externen Dienstleistern oder durch Vermittlung (Information bzw. Koordination, z. B. in Form der Weitergabe von Adressen von Professionisten oder sozialen Dienstleistern).

Praktische Eigenleistungen für ein Homeservice sind etwa Reinigung und Putzdienste für die Wohnung, oder diverse Handwerksdienstleistungen und Werkzeugverleih. Ein einmal jährliches Wohnungsservice für die Haustechnik in der Wohnung wäre eine typische Ergänzung des Dienstleistungsumfanges zugunsten der Bewohner.

Die Eingliederung einer Haustechnikabteilung in die Unternehmenshierarchie kann entsprechen ihrem Aufgabenfeld nach den bekannten Prinzipien der Linien-Organisation oder einer Stab-Linien-Organisation erfolgen. Innerhalb dieser Organisationsformen ist noch zwischen der zentralen oder dezentralen Variante zu unterscheiden:

Bei der **Linienorganisation** durchlaufen alle Informationen und Anordnungen für eine Dienstleistung die hierarchischen Strukturen des Immobilienverwaltungen. Die Abteilungen Verwaltung und Haustechnik stehen auf gleicher Ebene.

Bei der **Stab-Linien-Organisationsform** haben die Stabstellen im allgemeinen keine Anordnungsbefugnisse. Sie kümmern sich um längerfristige Planungsaufgaben.

- Aufstellen von Instandhaltungsstrategien

- Ermitteln der erforderlichen Personalkapazität
- Schulung der Mitarbeiter und vermitteln des erforderlichen Know-How
- Ausarbeiten der Wartungs- und Inspektionspläne
- Ausarbeiten von Erhaltungsarbeiten
- Prüfen von notwendigen Verbesserungspotentialen
- Bereitstellen von hausinternen Daten für die Verwaltungen
- Bereitstellen von Benchmarks

In der **zentralen Organisationsform** werden die Tätigkeiten der beratenden, strategischen und administrativen Betriebsführung (Consulting, Instandhaltungsplanung, der Instandhaltungssteuerung, Instandhaltungsanalyse, zentraler Einkauf) zusammengefasst.

Die **dezentrale Organisationsform** ist geeignet für die ausführenden Stellen. Dabei muß die Größe, der Technisierungsgrad und die geografische Verteilung der Wohnobjekte berücksichtigt werden. An die Logistik und Sicherheit werden erhöhte Anforderungen gestellt. Ist ein größeres Objekt zu betreuen, ist sinnvollerweise eine Betreuungsstelle vor Ort einzurichten. Meist wird dies aus Gründen der Sicherheit (Brandschutz, Aufzugswärter) von den Behörden vorgeschrieben werden. Die Betreuung vor Ort kann bis zur Conciergelösung ausgebaut werden. Mehrere kleinere Objekte können zu einem Betreuungsbereich zusammengefasst werden und von einer Einsatzzentrale aus betreut werden. Dabei sind die Wegstrecken und Fahrzeiten zu optimieren. Innerhalb der Organisationsformen kann nach Berufsgruppen untergliedert werden. Den verschiedenen Handwerkergruppen werden feste Wohnobjekte zugeordnet.

### **Das ganzheitliche Facility Management**

Die Tätigkeiten eines Facility Management im Wohnbau orientieren sich den Aufgaben der Immobilienverwaltung und den Erfordernissen des Hauses und deren Bewohner orientieren. Sie sollen die Immobilienverwaltung bestmöglich im operativen Immobilienmanagement unterstützen und ergänzen.

Unter dem Begriff ganzheitliches Facility Management sind verschiedene Begriffsdefinitionen zu finden. Der Verband Deutscher Maschinen- und Anlagenbau e.V. (VDMA) definiert Facility Management in der Norm aus August 1996 folgendermaßen:

*„Facility Management ist die Gesamtheit aller Leistungen zur optimalen Nutzung der (betrieblichen) Infrastruktur auf der Grundlage einer ganzheitlichen Strategie. Betrachtet wird der gesamte Lebenszyklus, von der Planung und Erstellung bis zum Abriß. Ziel ist die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit, die Werterhaltung, die Optimierung der Gebäudenutzung und die Minimierung des Ressourceneinsatzes zum Schutz der Umwelt. Facility Management umfasst gebäudeabhängige und gebäudeunabhängige Leistungen“.*

Die österreichischen Norm ÖN A 7000 definiert FM folgend:

*„Facility Management ist ganzheitliches Management der Immobilien und der materiellen bzw. immateriellen Infrastruktur einer Organisation mit dem Ziel der Verbesserung der Produktivität des Kerngeschäftes. Facility Management ist ein interdisziplinärer Ansatz, der die Bereiche Technik, Ökonomie, Ökologie und Recht verbindet“.*

Der Begriff und der Anspruch der „Ganzheitlichkeit“ ist ein wesentlicher Aspekt eines modernen Facility Managements. Der Facility Manager trachtet danach, den ganzen Lebenszyklus eines Wohngebäudes mit einzubeziehen und dann jede einzelne Lebenszyklusphase für sich zu optimieren und zu analysieren.

Die operativen Bereiche der Durchführung von Servicedienstleistungen, der Facility Services, bleiben weiterhin Teilbereiche für Spezialisten innerhalb der Facility Management Unternehmung oder für den Professionisten des zuständigen Gewerbes. Die Summe der erfüllbaren Facility Management Leistungen ist die summe der einzelnen Gewerbeberechtigungen und Befähigungen. Erst in der ganzheitlich integrierten Sicht wird daraus ein Facility Management

Die wesentlichen Voraussetzungen für ein ganzheitliches Facility Management im Wohnbau sind:

1. Größe des Objektes: Verschiedenheit der Dienstleistungen, Sicherheitsauflagen
2. Externe und interne Infrastruktur: Anbindung an öffentliche Wege, Grünraum
3. Qualifikation/Kapazitäten/Personal: Vielfalt der Anforderungen und Know How
4. Technisierungsgrad: Komplexität der Haustechnik
5. Bewohnerwünsche: Inanspruchnahme von Homeservices

Die Leistungen eines ganzheitlichen Facility Managements beginnen bereits im Lebenszyklus der Projektentwicklung und reichen in den Zyklus der Bauphase und Übergabephase:

### **Facility Management Consulting**

Methoden der ganzheitlichen Betrachtung beim Bau von Wohnhäusern beziehen sich auf die externe und interne Infrastruktur und deren gemeinschaftlichen Einrichtungen. Der Facility Manager sollte die Gelegenheit haben, die geplanten Gemeinschaftseinrichtungen und die Haustechnik auf ihre Durchführbarkeit für die Betriebsführung und Facility Services zu prüfen bevor sie zur Ausführungen gelangen.

In der Nutzungsphase ist ergänzend zur Hausverwaltung ein ganzheitliches Facility Management fast schon Standard:

### **Technisches Facility Management**

- Betriebsführung  
Fernbetriebsführung/überwachung, Dokumentieren, Optimieren, Modernisieren, Gewährleistungsverfolgung:  
Erste wichtige Phase im Lebenszyklus der Nutzung eines Wohnobjektes ist die Fertigstellung des Wohnbaues. Die Wohnungsübergabe und die Inbetriebnahme der technischen Gemeinschaftseinrichtungen muss erfolgreich sein. In der Übergabephase müssen die für die Betriebsführung wichtigen Daten von den ausführenden Professionisten und die Dokumentation übernommen werden, sonst gehen Informationen mit dem Abzug der Professionisten verloren. Wartungspläne, Kostenstellenpläne, Heizkostenverrechnung etc. sind zu erstellen  
Der Energiebezug und die Abfallmengen wurden vorerst aufgrund rechnerischer Abschätzungen bei den Ver- bzw. Entorgern angemeldet. Es gilt die Komfortbedingungen zur Behaglichkeit der Wohnung bereitzustellen (Heizung, Lüftung, Kühlung) und die ordnungsgemäße Entsorgung zu gewährleisten.  
Die ganzheitliche Betrachtung der Dienstleistungseinheiten von Wohnimmobilien erlaubt nach der Besiedlungsphase (mit übermäßig viel Verpackungsmüll, erhöhtem Strombezug und Wasserverbrauch), bereits nach der ersten Betriebskostenabrechnung des ersten Betriebsjahres mit einer Optimierung der Verbrauchsmengen und er Kosten zu beginnen. Die Optimierung ist in den Folgejahren abzuschließen, wenn sich ein gleichbleibender Trend in der Verbrauchsmengen einstellen und diese sich im Vergleich zu Referenzhäusern als nicht zu hoch erweisen.
- Instandhaltung:  
Gemäß Norm versteht man unter Instandhaltung Maßnahmen zur Bewahrung und Wiederherstellung des Sollzustandes sowie zur Feststellung und Beurteilung des Istzustandes von technischen Mitteln eines Systems. Diese Maßnahmen beinhalten die Wartung, die Inspektion und die Instandsetzung.  
Die Instandhaltungsstrategie, die von der Instandhaltungsplanung festgelegt wird, sorgt für die gesetzlichen Umsetzungen der Wartungs- und Inspektionsintervalle gemäß der Bau- und der Betriebsanlagenbewilligungen ebenso wie der Vorgaben der Hersteller der Haustechnik.  
Eine korrekte Instandhaltungsanalyse wird in kleineren Wohnbauten nicht unbedingt notwendig sein, ist aber für größere Wohnbauten mit einem hohen Technisierungsgrad und somit höheren Betriebskosten unverzichtbar.
- 24-Stunden Bereitschaftsdienst
- Energiemanagement: Versorgung(Wärmelieferung, Enerige-Contracting), Vorbereitung und Anmelden von Energiebezugsverträgen und Überprüfung bestehender Altverträge
- Kommunikation
- Brandschutz

### **Infrastrukturelles Facility Management**

- Catering
  - Reinigung: Unterhaltsreinigung, Reinigung Gemeinschaftsanlagen, Wohnungsservice
  - Grünflächenpflege: Gemeinschaftsanlagen, Privatanlagen
  - Winterdienst: Gehsteig und Wege
  - Sicherheitsdienst: Brandschutzbeauftragter, Bewachung, Beaufsichtigung, Aufzugswärter, Schlüsseldienst
  - Entsorgung: Abfallbewirtschaftung, Sondermüllentsorgung, Sperrmüllentsorgung
  - Concierge, Zustelldienst: Post, Waren
- Abgesehen von den erforderlichen Sicherheits- und Betreuungsdienstleistungen kann der Concierge das „missing link“ zwischen Bewohner und externem Dienstleister sein. Beispiele für Kooperationen sind: anwesenheitsunabhängige Zustellung, Kooperationen mit Fahrradservice, mit psychosozialen Diensten, oder mit einem Wohnungsputzdienst.

### **Kaufmännisches Facility Management**

- Vertragsmanagement
  - Verrechnung
  - Projektmanagement
  - Weiterbildung/Schulung
- Um all diese Aufgaben erfüllen zu können, bedarf es einer umfassenden Ausbildung der Mitarbeiter. Diese interdisziplinäre Zusammenarbeit aller Abteilungen sollte in der Federführung der Stabstellen liegen.

Im Lebenszyklus der Nutzung eines Wohnbaues kann der Facility Manager wesentlich dazu beitragen, für den Bewohner persönliche Dienstleistungen anzubieten bzw. mit den externen Dienstleistern kooperieren, um Homeservices im Wohnbau zu etablieren und zu verbreiten. Die unterschiedlichen Gewerbe und Facility Management Services sind mitunter geeignete Arbeitsplätze für ältere, weil erfahrene und bestens qualifizierte Mitarbeiter. Der Gesetzgeber ist gefordert, verschiedene Hindernisse, welche die Einstellung älterer Arbeitnehmern behindern, zu beseitigen.

## 7. Befragung der Dienstleistungsnutzer in Wiener Wohnbauten

### 7.1 Entscheidungsfindung

In einer Wohlstandsgesellschaft, in der sich ein Großteil der Bevölkerung den Kauf zahlreicher Güter leisten kann, nimmt die Bedeutung des Statuscharakters dieser Güter ab. Die „Erlebniseigenschaft“ tritt langsam in den Vordergrund und die spezifischen Nachteile des Eigentums werden immer öfter als solche empfunden. In wachsenden Wirtschaften nehmen die Preise von Produkten tendenziell ab, d.h. man könnte sich immer mehr Produkte kaufen und bei einem unveränderten Konsumverhalten (alles zu kaufen, was man sich leisten kann) würde das auch passieren. Mit einer großen Menge von Besitztümern sind aber auch Nachteile verbunden. Erstens müssen die „Dinge“ untergebracht werden; dass hier Probleme auftreten, erkennt man daran, dass Lagerräume für Private angeboten und genutzt werden und bei der Müllentsorgung immer mehr gebrauchsfähige, unbenutzte oder neue Gegenstände anfallen. Zweitens ist der Besitzer in einem bestimmten Ausmaß zur Instandhaltung und auch zur Benutzung verpflichtet, gemeint ist, dass viele Güter aktiv „benützt“ werden müssen, um wirklich einen Nutzen zu bringen. Schlussendlich müssen die Güter auch entsorgt werden, wenn sie keinen Nutzen mehr bringen.

Ob jemand ein Produkt kauft oder es mietet, mit anderen teilt bzw. eine Dienstleistung in Anspruch nimmt, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Allgemein lässt sich sagen, dass das Verhalten von Personen in solchen Entscheidungssituationen einerseits von Eigenschaft der Person selbst, andererseits von Charakteristika der Umwelt bzw. der Situation, in welcher ein Handeln oder Nicht-Handeln zu erfolgen hat, determiniert wird.

Weiters gibt es jeweils (für Person und Umwelt/Situation) einen Möglichkeitsraum, der den Rahmen aller alternativen Möglichkeiten des Handelns darstellt; sowie eine Selektionskultur, die bestimmt, welche aus den gegebenen Möglichkeiten überhaupt erkannt und dann auch gewählt werden.

Tab. 22: Schematische Darstellung der Entscheidungsfindung (nach Pelikan, Halbmayer, 1999)

Verhalten/Handeln einer Person hängt ab von:	Möglichkeitsstruktur	Selektionskultur
<b>Person</b>	Persönliches Wissen und Fähigkeiten (Können)	Persönliche Ziele und Präferenzen (Wollen)
<b>Umwelt/Situation</b>	Situative Infrastrukturen und Ressourcen (Möglichkeiten)	Situative Werte und Normen (Sollen)

Zu beachten ist, dass diese vier Felder nicht unabhängig voneinander wirken, sondern vielmehr stark vernetzt sind und auch so betrachtet werden müssen. Für die Fragestellung im Projekt lassen sich die vier Felder folgendermaßen detaillieren:

- **Persönliches Wissen und Fähigkeiten (Können):** Darunter ist zu verstehen, wie gut eine Person sich Informationen über die Möglichkeiten der Bedürfnisbefriedigung beschaffen kann. Heutzutage bedeutet das vielmehr, aus einer überflutenden Menge an Informationen die Relevanten herauszufiltern und damit umzugehen. Auch die finanziellen Ressourcen und die Fähigkeiten mit Geld umzugehen, gehören zu dieser Kategorie.
- **Persönliche Ziele und Präferenzen (Wollen):** Darunter fallen die persönlichen Einstellungen zu Rechten und Pflichten (Erwerb, Nutzung, Unterbringung, Entsorgung) von Eigentum an Konsumgütern, sowie subjektive Symbolbedeutung und subjektiver Prestige- / Statuscharakter<sup>7</sup> dieser Güter.
- **Situative Infrastrukturen und Ressourcen (Möglichkeiten):** Damit ist gemeint, ob die Dienstleistungen für die einzelne Person tatsächlich verfügbar sind (zu ökonomisch vertretbaren Kosten) und ob sie ausreichend bekannt gemacht worden sind.

<sup>7</sup> „subjektiv“ soll hier nicht andeuten, dass es eine objektive Symbolbedeutung und einen objektiven Prestige- / Statuscharakter gäbe, sondern dass die persönlichen Einstellungen dazu gemeint sind und weiters auch nicht gesellschaftliche Werte und Normen.

- **Situative Werte und Normen (Sollen):** Diese stellen den Rahmen dar, den Gesellschaft bzw. Bezugsgruppe als Verhaltensleitlinie vorgeben. Von dort wird das Verhalten positiv bzw. negativ sanktioniert durch Belohnungen und Benachteiligungen.

Natürlich muss grundsätzlich einmal ein Bedürfnis (nach Mobilität, sauberer Wäsche, Nahrungsmitteln, Freizeitbeschäftigung, etc.) vorhanden sein, welches befriedigt werden soll. Dann aber gilt, dass die Entscheidung für oder wider eine Dienstleistung im Rahmen von Können, Wollen, Möglichkeiten und Sollen fällt.

Umweltfreundliches Verhalten - aus Sicht der Nutzer - zeigt sich fast ausschließlich dort, wo es für den Einzelnen keine, oder nur sehr geringe Kosten erzeugt und gleichzeitig für die jeweilige Person erkennliche Vorteile bringt. Diese Vorteile sind hier zumeist soziale Anerkennung und Aufmerksamkeit, wenn aber dieser Nutzen nicht erzielbar ist, werden nur wahre Altruisten ein solches Verhalten haben (offensichtlich ist dieses Verhalten dann ja nicht, deshalb lässt sich auch nur schwer abschätzen, ob es überhaupt wahre Altruisten gibt).

Es ist deshalb in vielen Bereichen auch nicht unbedingt erforderlich, dass eine Dienstleistung ein besonders stark ausgeprägtes umweltfreundliches Image hat, im Gegenteil, oft wird mit „umweltfreundlich“ etwas Teurem, Unkomfortablem oder Aufwendigerem assoziiert und damit gemieden. Es gilt daher jene Rahmenbedingungen zu schaffen, die die nachhaltige Variante des Konsums als die Günstigere im Kosten-Nutzen Vergleich hervorhebt.

Vor allem die Transaktionskosten lassen derzeit Dienstleistungen wenig vorteilhaft erscheinen, d.h. es macht einfach zu viel Mühe die passende Dienstleistung zu recherchieren und dann auch noch eine große Unsicherheit über die Erfüllungsqualität auf sich zu nehmen, da nur wenig Erfahrungswerte vorliegen.

Gerade deshalb können **Homeservices** vielversprechend sein, da der Nutzen der Bequemlichkeit nicht zu unterschätzen ist. Je nach Dienstleistungsfeld sind die Möglichkeiten der Intervention in das gesellschaftliche System unterschiedlich. Im Bereich Abfalltrennung gilt es die Möglichkeiten zu optimieren, das Engagement der Bevölkerung ist hier schon recht hoch, da man Mülltrennung demonstrativ zeigen kann. Ein anderes elementares Bedürfnis der Menschen ist Mobilität. Um diesen Bereich umweltfreundlicher zu gestalten, ist es notwendig, Mobilität von ihrer starken Abhängigkeit vom Automobil zu befreien. Raumplanerische Aktivitäten bieten hier den besten Ansatzpunkt für einen lenkenden Eingriff – und da ist natürlich wieder die Wohnbauwirtschaft der erste Kooperationspartner.

## 7.2. Befragungsgruppe

In der Vorbereitungsphase zur Erhebung bei den Dienstleistungsnutzern wurden drei Gruppen (siehe Kapitel 4.3.) festgelegt, die als mögliche Interessenten für das Angebot an Dienstleistungen bevorzugt in Frage kommen. Bei der Befragung selbst wurden auch Schwerpunkte bei älteren Wohnungsmietern bzw. –inhabern und Familien gesetzt, weil diese beiden Zielgruppen einfach zu lokalisieren waren. Die Gruppe der Dinks wohnt zumindest im Wiener Bereich nicht so konzentriert, wie es in anderen Städten – vergleiche dazu gibt es aus Berlin – der Fall ist.

Generell ist das Serviceangebot für **Senioren** am weitesten gediehen. Das hängt wohl auch damit zusammen, dass Altenversorgung seit Jahrzehnten nicht mehr in der Familie stattfindet, sondern „ausgelagert“ wurde. Waren die Altenheime der Vergangenheit aber im wahrsten Sinn des Wortes Versorgungsheime, die dementsprechend gefürchtet wurden und von den Bewohnern in erster Linie als Abschiebung verstanden wurden, so gleichen moderne Einrichtungen heute oft einem gehobenen Hotelbetrieb<sup>8</sup>. Serviceeinrichtungen für ältere Menschen beschränkten sich früher vor allem auf medizinische Betreuung und gegebenenfalls Beschäftigungstherapie, mittlerweile gewinnen aber auch Beratung, Information und Kommunikation sowie kulturelle wie sportliche Freizeitmöglichkeiten zunehmend an Bedeutung. Gerade bei älteren Personen, die in ihrer Mobilität vielleicht etwas eingeschränkt sind, ist ein umfangreiches Serviceangebot im Haus bzw. innerhalb kurzer Gehstrecken ein wichtiger Komfortfaktor.

<sup>8</sup> Das Kuratorium der Wiener Pensionistenheime aber auch andere Betreiber stellen ihre Häuser mit einem umfangreichen Serviceangebot, wie Hallenbad, Sauna, Bibliothek, aber auch verschiedene medizinische Betreuungs- bzw. Therapieeinrichtungen aus. Seniorengerechten Kurse für den InternetEinstieg und andere Bildungsmöglichkeiten werden angeboten.

Für diese Zielgruppe deckt sich das bestehende Angebot über weite Strecken bereits mit einem sozialen Idealszenario, allerdings mit zwei wesentlichen Einschränkungen. Der Kostenfaktor wirkt sofort limitierend, wenn man in Rechnung stellt, dass ein „all-inclusive Seniorenwohnplatz“ monatliche Gesamtkosten von circa \_ 1.450,- entstehen lässt. Die zweite Einschränkung ergibt sich aus dem Verhalten des Einzelnen. Nicht jeder ist bereit, im Alter nochmals die Wohnumgebung zu wechseln. Für die vielen Senioren, die weit verstreut in den traditionellen Innenstadtvierteln wohnen, bestehen zwar ebenfalls verschiedenste Serviceeinrichtungen, allerdings oft dermaßen weit entfernt, dass sie für einen älteren Menschen kaum erreichbar sind. Für diese doch sehr große Zielgruppe ist die Realität vom Idealzustand also noch weit entfernt. Servicecenter zu altersrelevanten Themenkomplexen könnten hier zukünftige Entwicklungen darstellen.

**Dinks** (double income no kids) sind ebenso wie Senioren eine sehr homogene Gruppe in der Gesellschaft, die als potentielle Homeservice Nutzer in Frage kommen. Allerdings bleibt dabei offen, wie groß diese Klientelgruppe ist, und ob ein auf sie zugeschnittenes Bauen und ein dementsprechende Serviceangebot wirklich rentabel wäre. Für diese Zielgruppe ist eine weitgehende Auslagerung häuslicher Belange sicher eine wesentliche Erleichterung, so dass die verschiedensten Instandhaltungs- und Reinigungsdienstleistungen sicher bevorzugt nachgefragt würden. Aber auch das Cateringservice für ein Geschäftsessen oder nahegelegene Fitnessseinrichtungen, die rund um die Uhr zu benützen sind, würden den Alltag dieser Gruppe erleichtern. Faktum bleibt aber, dass gerade für diese Zielgruppe ein derartiges Wohnungsangebot nicht besteht. Gleichzeitig sind jedoch Dinks eine sehr zukunftssträchtige Entwicklungssparte für Homeservices, weil für sie der Kostenfaktor, der Dienstleistungen immer begleitet, nie eine allzu große einschränkende Wirkung haben wird.

Bleiben noch die **Jungfamilien**, die hinsichtlich der Homeservices in einer besonderen Schere stecken, zumal ihre Nachfrage im Allgemeinen als groß vermutet wird, ihr Haushaltsbudget aber oftmals eingeschränkt. Diese Zielgruppe stellt nun wieder völlig andere Anforderungen, sowohl an Architekten und Planer als auch dann an das im Wohnbau angesiedelte Service. Jungfamilien bevorzugen entweder das Einfamilienhaus mit Garten oder verschiedene Gemeinschaftseinrichtungen für Kinder, die Möglichkeit, Familie und Kind mit einer beruflichen Teilzeitbeschäftigung zu verknüpfen, bei Bedarf auf Unterstützung beim Großreinemachen oder bei Pflege eines kranken Familienmitgliedes zurückgreifen zu können. Gerade für diese Zielgruppe wird sehr viel gebaut und manche der genannten Wunscheinrichtungen werden integriert. So sind Spielräume für Kleinkinder, bzw. Spielplätze im Freien für die Größeren oft schon ein fixer Bestandteil in der Ausstattung. Leider mangelt es manchmal an der Instandhaltung, so dass diese Einrichtungen nach relativ kurzer Zeit unbenützt werden.

Für die Auswertung wurden 120 Interviews wurden in den best Practice Objekten geführt die in Kapitel 6.3. angeführt sind. Die befragten Bewohner wurden gemäß der Struktur Jungfamilien, Berufstätige ohne Kinder und Pensionisten ausgewählt.

In den Interviews wurde ein sehr typisches Wohnverhalten unabhängig von Alter oder sozialer Struktur offensichtlich. Die meisten der Befragten sind bereits mehr als dreimal umgezogen, die durchschnittliche Verweildauer in einer Wohnung beträgt ca. 7,5 Jahre. Gründe dafür sind einerseits die mangelnde Infrastruktur, andererseits die Umstände die am einfachsten durch die Schlagworte „Wohnung folgt Arbeitsplatz“ bzw. „Wohnung folgt Lebensabschnitt“ beschrieben werden. Damit eröffnet sich aber auch ein großes Feld an Dienstleistungen.

Tab. 23: Altersabhängige Umzugstendenzen (nach eigenen Erhebungen)

Altersgruppe	Umzugstendenz	Beweggründe
20 – 29	75% ja	Familiengründung, Ausbildung, Finden eines Arbeitsplatzes machen relativ hohe Flexibilität notwendig.
30 – 45	60% nein	Phase der gesteigerten beruflichen Produktivität, Kinder sind zu versorgen.
46 – 60	50% ja	Verändertes Sozialverhalten, Kinder aus dem Haus, Trennung vom Lebenspartner etc.
61 und mehr	75 % nein	Umzug nur mehr bei wirklich gravierenden Gründen, wenn man es im Alter bequem haben will, zieht man schon vorher um

81% der Befragten wohnen in einer Mietwohnung, der Rest in einer Eigentumswohnung, die durchschnittliche Wohnungsgröße beträgt 84m<sup>2</sup>. Die durchschnittliche Miete beträgt 422,- € (inklusive Betriebskosten), wobei etwaige Kredite für Baukostenanteile etc. von den Bewohner zumeist nicht unmittelbar aus Wohnkosten wahrgenommen werden. Allgemein kann man davon ausgehen, dass die Wohnbelastung 20 – 25% des Haushalteinkommens ausmacht.

Die Wohnzufriedenheit wird von mehr als 50% als sehr hoch eingestuft, obwohl es bei vielen Wohnbauten an vermeintlich basaler Infrastruktur mangelt. So sind 53% der Wohnungen in der Erhebung weder mit einem Lift erreichbar, noch ist die Wohnung stufenfrei ausgestattet. Damit ergibt sich aber, dass Bewohner aus diesen Wohnungen mit zunehmenden Alter wieder ausziehen, um diese Bequemlichkeiten zumindest im Alter vorzufinden. Barrierefreies bzw. behindertengerechtes Bauen ist offenbar noch nicht Stand der Technik.

### 7.3. Nutzerverhalten

Obwohl sich über 75% der Befragten als überwiegend bzw. teilweise umweltfreundlich einschätzen, zeigt sich bei genauerem Nachfragen doch, dass es in vielen Fällen ein reines Lippenbekenntnis bleibt. So herrscht ein hohes Informationsdefizit hinsichtlich des Einsatzes umweltfreundlicher Produkte (z.B. Wärmeschutzfenster, Energiesparlampe) oder über relevante Informationsmedien (80% kennen den Wiener Reparaturführer nicht).

Dienstleistungen werden nur sehr spärlich in Anspruch genommen. Als Beispiel dient die Frage nach kleinen Reparaturen im Haushalt, die von 90% Befragten entweder selbst oder von jemanden aus dem Bekanntenkreis behoben werden. Diese Feststellung deckt sich auch mit dem Faktum, dass die Haushalte gut mit Markenwerkzeuge ausgestattet sind, wobei beim Einsatz auch die Nachbarschaftshilfe zum Tragen kommt. Nur 4% der Befragten würden für kleinere Reparaturen einen Handwerker holen, das Gewerbe hat in diesem Fall ein sehr schlechte Image („zu teuer, zu umständlich“).

Durchgängig durch alle Interviews lässt es sich verallgemeinern, dass eine Dienstleistung nur dann in Anspruch genommen wird, wenn keine zusätzlichen Kosten dadurch entstehen. Die einzige Ausnahme bilden pflegerische Dienstleistungen, die aber auch oftmals über Pflegegeld finanziell abgedeckt werden können. Grundsätzlich ist das Thema Betreuung ein sehr sensibler Bereich, der ein hohes persönliches Vertrauen verlangt, bevor man „jemand Fremden“ in die Wohnung lässt, um Haustiere und Zimmerpflanzen während einer Abwesenheit zu versorgen. Aber auch bei der Pflege eines Angehörigen durch professionelles Pflegepersonal muss erst die Schwelle des Vordringens in einen sehr intimen Bereich überwunden werden, bevor diese Leistungen in Anspruch genommen werden.

Tab.24: Inanspruchnahme von Dienstleistungen

Art der DL	nein in %	ja in %	welche
wohnungsbezogene DL	76	24	Putzen (inkl. Bügeln)
personenbezogen DL	89	11	überwiegend Babysitter, Einkaufen in geringem Ausmaß

Ein weiterer wesentlicher limitierender Faktor ist die fehlende Kommunikation des Angebots an Homeservices. Hier entsteht ein klassischer Schnittpunkt zwischen Anbietern, Nutzern und Immobilienwirtschaft, weil es oftmals nur an kleinen infrastrukturellen Maßnahmen seitens der Gebäudeerrichter liegt, derartige Informationspools zu schaffen- in Form eines weißen Brettes, einer Hauszeitung, Homepage etc. Gleichzeitig geben aber 48% der Bewohner an ihre Mitbewohner nur zufällig zu treffen, bei der Nachfrage nach gemeinsamen Aktivitäten überwiegen Treffen zum Kaffeepausch oder zum Biertrinken bzw. am Kinderspielplatz. Ein „humanes“ Kommunikationszentrum in Form des Hausbesorgers ist dagegen nicht sehr erwünscht, weil von vielen Befragten die Angst geäußert wird, dass dadurch unangenehmes „Gerede“ entstehen könnte.

Der Concierge, der sich potentiell aus der Position des früheren Hausbesorgers entwickeln könnte, wird grundsätzlich positiv beurteilt Immerhin 70% würden ein derartiges Betreuungskonzept begrüßen. Allerdings wird diese Dienstleistung auf Grund der erwarteten Kosten im Verhältnis zu den konsumierten Diensten nicht vordringlich gewünscht. 20% der Befragte könnten sich vorstellen, diese

Dienstleistung individuell je nach Inanspruchnahme zu bezahlen, was aber impliziert, dass sie wegen der entstehenden Kosten, auf die Dienstleistung letztendlich verzichten. Nur ein Drittel wäre bereit, zwischen 20 und 50\_ pro Monat pauschal für die Leistungen des Concierge zu bezahlen. Auch ist das Gefühl überwacht zu werden, für etliche Personen ein guter Grund diesen Dienstleister nicht im Haus haben zu wollen.

Ebenfalls in Zusammenhang mit fehlender Information sind Fehlwürfe bei der Abfallentsorgung zu sehen. Beim Müll liegt eine klare „low cost“ Situation für das Umweltverhalten vor. Das heißt, es ist mit relativ geringem Aufwand dem Einzelnen möglich sich umweltfreundlich zu verhalten und jeder, dem die Umweltrelevanz seines Verhaltens bewusst ist, wird mehr oder weniger gut seinen Müll vermeiden, trennen und fachgerecht entsorgen. Je bequemer und einfacher diese Vorgänge sind und je bewusster die Zusammenhänge gemacht werden, desto größer werden die Auswirkungen sein. Das Mülltrennverhalten lässt sich dadurch verbessern, dass die Bewohner darüber informiert werden, welchen Anteil die Müllentsorgung an den Betriebskosten ausmacht und dass, wenn durch die Mitwirkung aller die zu entsorgende und zu bezahlende Müllmenge abnimmt, auch alle Hausbewohner davon profitieren. Demgegenüber steht jedoch die Tatsache, dass 65% der Befragten nicht wissen, wie hoch der Betriebskostenanteil an der Miete ist.

Die Trennquoten in Objekten, wo schon jetzt gut getrennt wird, hängen vor allem von der bequemen Erreichbarkeit der Container ab (Container gruppiert, auf dem Weg zum Supermarkt, dichtes Netz.). Auch hier zeigt sich wieder die enge Verknüpfung von baulichen Maßnahmen und Verhaltenbeeinflussung der Nutzer. Container die - entgegen der Ausgangsrichtung im Freien stehend im Winter von einer zentimeterhohen Schneedecke bedeckt sind, laden auf keinem Fall zum Mülltrennen ein.

Manche Dienstleistungen leiden unter einem schlechten Image, das sich aus früheren Zeiten tradiert bzw. auch durch bauliche Mängel heute noch gefestigt wird. Das typische Beispiel dafür ist die Waschküche, die mit Armseligkeit, Unbequemlichkeit, Unbehagen und Mühe assoziiert wird. Für die zukünftig optimierte Nutzung dieser Einrichtung sollte gleich eine neue Bezeichnung – z. B. „Waschsalon“ - verwendet werden, die negative Reminiszenzen gar nicht aufkommen lässt. Optimierungen im baulichen Bereich bzw. in der Ausstattung würden ebenfalls zu einer verstärkten Akzeptanz durch die Benutzer beitragen. Von den Nutzern geäußerte Wünsche sind einfach zu bedienende Maschinen mit großer Kapazität, kurzen Waschzeiten und eine sehr gute Waschwirkung. Für kleinere Haushalte werden auch einige kleinere Maschinen gewünscht. Ebenso wird auch eine unkomplizierte Benutzbarkeit des Waschsalons verlangt: keine obrigkeitliche, willkürliche Vergabe von Schlüsseln und Waschzeiten sondern quasi jederzeitige Benutzbarkeit. Obligatorisch sollte der Zugang innerhalb des Hauses sein, das halböffentliche Herumtransportieren der (schmutzigen) Wäsche wird als unangenehm angesehen.

Gerade das Beispiel des Waschsalon zeigt deutlich die Mankos in Planung und Durchführung, die dazu führen, dass eine Einrichtung nicht genutzt wird: eine falsche Lokalisierung der Waschküche in einem Bereich des Wohnhauses, der nur schwierig zu erreichen ist, eine fehlende Kenntnis der Nutzerstruktur (Familien mit Kinder, Einzelhaushalte), die sich in der wenig bedarfsorientierten Ausstattung der Waschküche äußert und ein offenes Desinteresse an der Nutzungsfrequenz seitens der Hausverwaltung, da sonst Änderungen in Betrieb und Ausstattung naheliegend wären.

Ganz allgemein ist das Mieten von Haushaltsgeräten bzw. das Abschließen eines Nutzungsvertrages für langlebige Konsumgüter wie z. B. Waschmaschinen, Geschirrspüler und dergleichen für fast alle Befragten nicht vorstellbar. Die Haupteinwände, aufgrund derer solche Modelle nicht in Frage kommen sind:

- Unwillen, vertragliche Verpflichtungen einzugehen, die den Charakter von Schulden haben; lieber ein Eigentumsverhältnis als jedes Monat an den finanziellen Aufwand erinnert zu werden; „sich keine weiteren Fixkosten aufhalsen.“
- Das Kosten-Nutzen Kalkül der Personen, die vor der Wahl stehen zu Mieten oder zu Kaufen fällt deswegen zu Gunsten des Kaufs aus, da z. B. Waschmaschinen heutzutage eine relativ lange Lebensdauer haben (5 Jahre und mehr) und im Vergleich dazu (zu) billig sind (ab \_ 200,-). Sie werden daher eher nicht repariert, sondern einfach entsorgt und durch eine neue ersetzt.

Eine positive Haltung gegenüber Miet- und Nutzungsverträgen für Haushaltsgeräte zeigt sich bei finanzkräftigen Haushalten. Dort gibt es durchaus konkret formulierte Wünsche nach einem Angebot von Nutzungsverträgen, und zwar werden Geräte gewünscht, die immer dem letzten Stand der

Technik entsprechen – und bei einem Kauf ist man unerwünscht lange mit dem materiellen Gut belastet. Die Art dieser Verträge ist jenen Personen meist aus dem beruflichen Bereich bekannt, wo es diese Dienstleistungen für Kopiergeräte, EDV und Kaffeemaschinen als naheliegende Beispiele gibt.

Natürlich fördert auch das Vorhandensein einer vorteilhaft gestalteten Gemeinschaftseinrichtung (z.B. Waschsalon) die Einstellung der Nutzer primär ein Bedürfnis erfüllt zu bekommen – eben nach sauberer Wäsche - ohne dafür ein eigenes Gerät besitzen zu müssen. Diese Situation ist häufig bei Objekten festzustellen, in denen sich eine derartige Tradition aus einer Zeit, in der eigene Waschmaschinen unüblich waren, gehalten hat.

Ein weiteres aktuelles Beispiel für Gemeinschaftsnutzung im Sinne von Pooling oder Sharing ist der gemeinschaftliche Werkstättenraum mit Werkzeugverleih: Dieses Dienstleistungsangebot lässt sich zumeist mittels sehr engagierte (Eigen-)Initiative umsetzen. Für einen Werkzeugverleih gibt es mehrere mögliche Szenarien. Die herkömmliche Form des Dienstleistungsangebotes ist das kommerzielle Vermieten von Maschinen und Geräten. Dies funktioniert, wie in der Literatur beschrieben, eher schlecht als recht nur mit teureren Geräten, die nur sehr selten angewendet werden, wie z. B. Parkettschleifmaschinen, Teppichreinigungsgeräten und Ähnlichem.

Eine vorstellbare Dienstleistung wäre, wenn vor allem in der Besiedelungsphase eines Wohnhauses, die nötigen Heimwerkergeräte zu günstigen Konditionen an die Bewohner vermietet würden, z. B. für sechs Monate. Haushalte, die nach dieser Phase diese hochwertigen Geräte weiter nutzen wollen, sollten die Möglichkeit haben die gleichen unter Abzug der Mietkosten käuflich zu erwerben. Dieses Vorgehen führt tendenziell zu einem optimierten Bestand, da jene, die die Geräte regelmäßig nutzen sie besitzen, diese dann herborgen oder die Tätigkeiten für andere verrichten und wieder andere den Professionisten kommen lassen.

Ein weiteres mögliches Szenario ist das Vorhandensein eines gemeinschaftlich genutzten Werkstättenraumes mit einem Werkzeugverleih. Hierfür wurde bei der Erhebung ein funktionierendes Beispiel gefunden. Es zeigt sich, dass dieses System nur funktioniert, wenn es von einer selbstorganisierten Interessensgruppe geführt wird, es lässt sich also leider nicht einfach auf ein kommerzielles System übertragen.

Da die Befragungen vor allem in Wohnobjekten in den äußeren Bezirken Wiens durchgeführt wurde, spielt auch der Bereich Mobilität eine wichtige Rolle. Dabei fällt zuerst die ausgeglichene Nutzung von PKW und öffentlichem Verkehr auf – jeweils zu circa 40% - und darüber hinaus der nur ganz geringe Anteil an Fahrradnutzung. Demgegenüber stehen 30% der Haushalte, in denen mehr als zwei Fahrräder vorhanden sind, die aber größtenteils nur als Sport- und Freizeitgeräte genutzt werden. Gleichzeitig besteht eine hohe Unzufriedenheit mit der Benutzerfreundlichkeit der Fahrradabstellplätze. Dabei handelt es sich in zwei Drittel der untersuchten Objekte um einen kombinierten Raum für Fahrräder und Kinderwägen. Dieses Ergebnis deckt sich wiederum mit den Erhebungen in der Immobilienwirtschaft, die der Schaffung von leicht erreichbaren, trockenen Fahrradstellplätzen keinerlei Bedeutung beimisst.

Neben dem Fahrrad ist auch Carsharing ein wichtiger Anteil für einen nachhaltigen Mobilitätsmix. Diese Dienstleistung wird von der Nutzerseite deutlich anders gesehen, als von der Anbieterseite. Es gibt einen (wenn auch geringen) Teil der Bevölkerung, der sich mit dem Gedanken anfreunden könnte ohne eigenes Auto zu leben. Zu diesen zählen Personen, die über ein Auto verfügen, es nicht täglich nutzen und sich der hohen Kosten bewusst sind. Ebenso Personen, die kein Auto besitzen und die sich im Bedarfsfall Carsharing als optimale Lösung vorstellen können. Es besteht ein positiver Zusammenhang zwischen stark ausgeprägtem Umweltbewusstsein und Interesse an Carsharing, Kostenersparnis ist allerdings ebenfalls ein attraktives Argument. Auch die dritte Variante eine Kombination aus ökologischem und ökonomischen Kalkül ergibt ein Pro für Carsharing unter den Befragten.

Trotzdem gibt es etliche Einwände Carsharing nicht zu nutzen. Hauptsächliche Gründe gegen Carsharing sind immer noch die fehlende spontane Verfügbarkeit des Wagens, - selbst 95% wäre nicht genug, das Nutzungsverhalten wäre unrentabel, d. h. das Auto würde für die Fahrt zur Arbeit oder zum Wochenendhäuschen verwendet und die Stehzeiten des Wagens wären dann zu teuer oder es sei unzumutbar die Kindersitze jedes Mal ein- und wieder auszubauen, oder ähnlich gelagerte Hindernisse.

Es sind also beim Thema Carsharing durchgängig wie bei den übrigen Dienstleistungsangebote zwei wesentliche Faktoren, die die Inanspruchnahme bremsen oder verhindern. Zuerst die Bequemlichkeit des einzelnen – die Nutzer wollen durch die Dienstleistung nicht in ihrem Komfortverhalten gestört werden – und dann die finanziellen Aspekte - es sollten keine zusätzlichen Kosten entstehen bzw. die Dienstleistungen in vergleichbaren Kostenniveau wie der Produktbesitz sein.

Hinsichtlich der Nutzerverteilung zeigt Abb. 8, dass vor allem in der Gruppe der 25 - 29 und der 40 - 45 Jährigen die meisten potentiellen Nutzer zu finden sind. Für die sehr jungen Autofahrer zählt das Auto noch sehr stark als Staussymbol, ab 50 hat das Thema Carsharing überhaupt keine Bedeutung mehr. Es stellt sich die Frage, ob diese Gruppe von Seiten der Anbieter gezielter anzusprechen wäre.

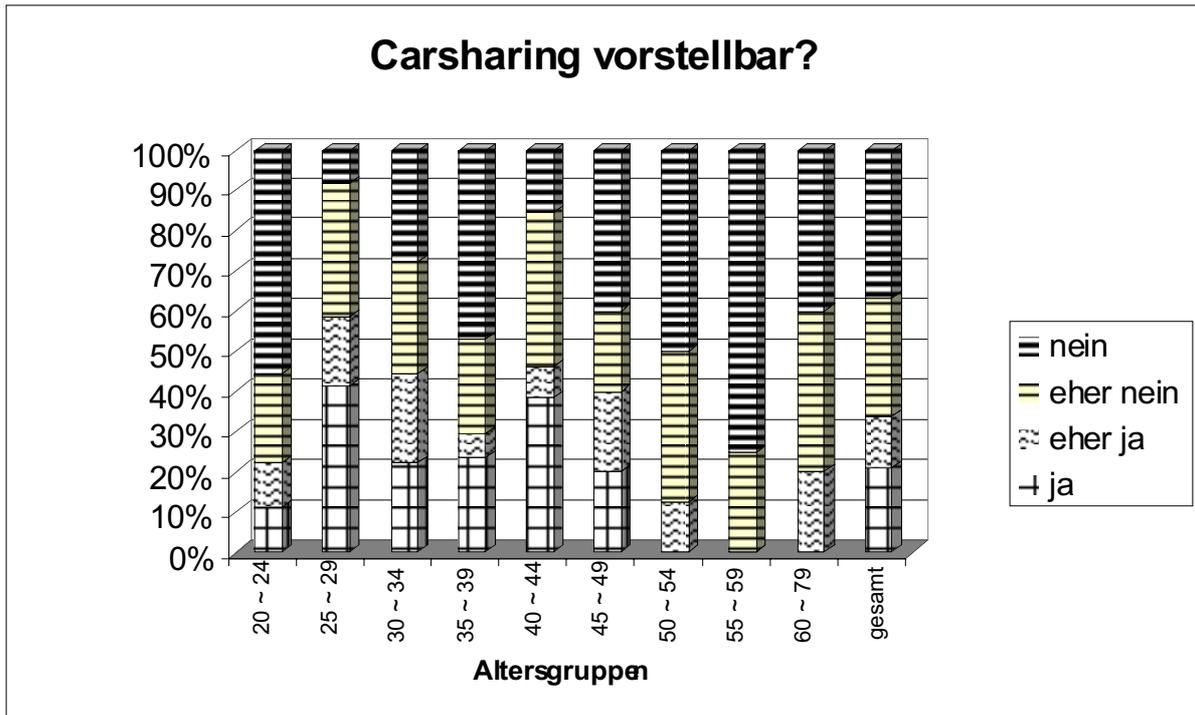


Abb. 8: Altersverteilung der Carsharingnutzer

Zusammenfassend lässt sich aus der Bewohnererhebung der Eindruck gewinnen, dass die meisten die Bedeutung von Dienstleistungen zur Komfortsteigerung noch nicht erkannt haben. Vielmehr wird die professionelle Dienstleistung nur dann in Anspruch genommen, wenn es unbedingt notwendig ist. Nachbarschaftshilfe funktioniert dort gut, wo es Gemeinschaftseinrichtungen gibt, so dass die Bewohner zumindest ein Chance haben, Kontakt zu den Nachbarn bzw. Mitbewohner aufzubauen und wo keine allzu große Mieterfluktuation besteht.

## **8. Schlussfolgerungen**

Die vorangegangene Darstellung der Ergebnisse der drei Akteursgruppen zeigt deutliche Überschneidungen. Nachfolgend werden als Sukkus die Bereiche Nachhaltigkeit sowie hemmende und fördernde Faktoren und daraus abgeleitet Handlungsempfehlungen zusammengefasst.

### **8.1. Nachhaltigkeitseffekte**

Das vorliegende Projekt fokussiert auf nachhaltige Dienstleistungen, die primär von der Wohnungswirtschaft, als auch von externen Anbietern für die Bewohnern eines Hauses angeboten und erbracht werden. Wie in Kapitel 3.2. dargestellt, gibt es keine eindeutige Definition einer nachhaltigen Dienstleistung, sondern es werden verschiedene Kriterien aus den drei Bereichen Ökonomie, Ökologie und Soziales ausgewählt, um zu einer Beurteilung zu gelangen.

Darauf aufbauend stellt es eine schwierige Aufgabe dar, die Nachhaltigkeitseffekte der untersuchten Dienstleistungen zu umfassend darzustellen, zumal diese Effekte oft nur über langandauernde Zeiträume erreicht werden.

#### **8.1.1. Ökonomische Effekte**

Ein Kriterium im ökonomischen Nachhaltigkeitsbereich ist die Gemeinnützigkeit des Anbieters gemäß der aufgestellten Kriterien. Dieses Kriterium kann sowohl von einem Anbieter aus der Wohnungswirtschaft als auch von einem Externen erfüllt werden. Andererseits muss gewährleistet sein, dass Profitorientierung nicht als Ausschlussgrund für das Anbieten einer nachhaltigen Dienstleistung angesehen wird. Die Gemeinnützigkeit des Wohnungsunternehmens bedingt eine Reihe von Auflagen und Vorgaben, die von bei einem frei finanzierten Wohnbau nicht zum tragen kommen. Viele dieser Rahmenbedingungen betreffen bauliche Maßnahme zur Errichtung von Gemeinschaftsanlagen, die wiederum die Implementierung von Homeservices fördern können. Daraus kann sich auf lange Sicht ein Wettbewerbsvorteil für diese Anbieter ergeben.

Aus Sicht des Nutzer ist bei vielen Angeboten, z. B. bei Mieten, Kosteneffizienz gegeben, weil durch die gezielte Inanspruchnahme das Nutzungsentgelt gering gehalten werden kann. Aus Sicht der Dienstleistungsanbieter, aber auch der Wohnungswirtschaft, die als Anbieter potentiell auftritt, ist mit dem Angebot immer eine erhöhter Personalbedarf und eine dementsprechende Belastung vor allem mit Lohnnebenkosten verbunden. In diesem Fall kann es zu einer Rückkopplung mit den Sozialeffekten kommen, zumal viele der in diesem Bereich geschaffenen Arbeitsplätze durch Maßnahmen zur Arbeitsmarktförderung finanziert werden können.

Diese Maßnahmen wirken sich oftmals auch auf die Preisgestaltung aus, wodurch die Leistung für den Nutzer zu einem geringeren - weil geförderten Entgelt - angeboten werden können. Gerade bei Reparatur kann damit ein erweiterter Kundenkreis angesprochen werden, weil das hauptsächliche Argument gegen Reparatur meist der hohe Preis im Vergleich zum Neukauf des Produktes ist.

Personalintensive Dienstleistungen vor allem aus dem Bereich Pflege oder Information werden daher vorwiegend von öffentlichen oder öffentlichkeitsnahe Anbietern erbracht, die über Sozialbudget der Länder und Gemeinden finanziert werden. Gleichzeitig können derartige Preisförderungen den Markt verzerren und das Eindringen von privaten Anbietern, die ohne Förderung ihre Preise gestalten müssen, sehr stark behindern.

Demgegenüber stehen Kriterien, wie die „Förderung von regionalen Märkten“ oder weitgehende „Geschlossenheit von Wirtschaftskreisläufen“, die sehr deutlich den Nachhaltigkeitsgedanken widerspiegeln. Allerdings ist ihre Wirkung zumeist mittel- bis langfristig ausgelegt, sodass sie aus rein betriebswirtschaftlichen Gründen zumeist keine Eingang in eine Firmenphilosophie finden. Diese beiden Kriterien sind aber ein gutes Beispiel für die notwendige und anzustreben Verknüpfung von mikro- und makroökonomischen Zielsetzungen. Allerdings ist festzuhalten, dass diese Entwicklung noch nicht einmal tendentiell eingesetzt hat und diese Kriterien daher im momentanen Dienstleistungsangebot keine Rolle spielen.

### 8.1.2. Soziale Effekte

Soziale Effekte werden sowohl durch das Angebot einer nachhaltigen Dienstleistung als auch durch deren Inanspruchnahme erzielt.

Quer durch alle Dienstleistungsfelder sind es immer wieder Projekte zum Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt, die in diesem Bereich Nachhaltigkeitskriterien erfüllen. Derartige Projekte können in den verschiedensten Sparten angesiedelt sein und ermöglichen Menschen mit unterschiedlichsten Ausbildungen einen geförderten Zugang zum Arbeitsmarkt. Damit erfolgt nicht nur eine Unterstützung des Einzelnen, sondern der gesamte Arbeitsmarkt erfährt eine Belebung. Somit entstehen positive soziale Effekte einerseits für die Menschen, die diese Dienstleistung durchführen.

„Soziale Dienstleistungen“ – vor allem pflegerischer, betreuender und unterstützender Natur – haben aber natürlich auch für die Menschen, die sie in Anspruch nehmen positive soziale Effekte. Denn die Alternative besteht entweder in der Betreuung in einem Heim oder Krankenhaus oder in der Versorgung durch Familienangehörigen, die oftmals nur ein geringes Zeitbudget haben und vielleicht auch nicht ausreichende Kenntnisse.

Darüber hinaus wirken viele der sozialen aber auch der informationsfördernden Dienstleistungen einer Anonymisierung entgegen, sie können durch die gezielte Förderung von Kommunikation beitragen, Konflikte im Zusammenleben der Hausbewohner zu vermeiden und so zum einem positiven Wohnklima führen.

Gleichzeitig ist zu beobachten, dass soziale Effekte natürlich auch durch informell erbrachte Dienstleistungen erzielt werden. Gerade Nachbarschaftshilfe oder Talentetausch können die Wohnsituation wesentlich verbessern, und sowohl für den Einzelne als auch für die Bewohnergemeinschaft gewinnbringend sein. Oftmals braucht es nur einen Initiierungsimpuls, um Gemeinschaftsaktivitäten zu starten. Durch bauliche Maßnahmen wie z.B. einen begrünten Innenhof oder andere Freiflächen, die gemeinschaftlich genutzt werden können, kann die Wohnungswirtschaft ein Katalysator dafür sein.

### 8.1.3. Ökologische Effekte

Eine wesentliche Erkenntnis aus den Erhebungen war die Tatsache, dass Homeservices zumeist primäre oder produktergänzende Dienstleistungen sind. Damit ergibt sich für viele Bereiche das Problem, ökologische Effekte aus dem Angebot bzw. der Inanspruchnahme der Dienstleistung abzuleiten.

Am schwierigsten stellt sich die Aufgabe bei primären Dienstleistungen dar. Bei Betreuungs- oder Beratungsdiensten treten durch die Dienstleistung selbst keine ökologische Effekte auf. Jedoch können z. B. in der Folge einer Energieberatung natürlich positive ökologische Effekte entstehen, sobald sich der Konsument auf Grund der Beratung dazu entschließt, Maßnahmen zur Energieeinsparung in der Wohnung zu treffen.

Bei Dienstleistungen, die produktergänzend – z. B. Reparatur oder Wartung- wirken, wird ein sehr wichtiges Kriterium erfüllt, die Verlängerung des Produktlebenszyklus. Allerdings wird dieses Kriterium von manchen Experten mittlerweile kritisch betrachtet, weil durch einen vermehrten Austausch von Altgeräten umweltfreundlichere Technik in Umlauf gebracht werden kann. Sowohl bei produktergänzenden als auch bei produktersetzen Dienstleistungen, z.B. dem Ausborgen von Geräten oder Carsharing, lassen sich ökologische Effekte vielfach quantifizierbar darstellen. Derartiges Zahlenmaterial erleichtert die Beurteilung eines Kriteriums.

Allerdings ist auch die negative ökologische Wirkung einer Dienstleistung zu beachten. Im Bereich der Zustelldienste ist es, die Problematik von Leerfahrten bzw. zusätzliche Fahrten, die entstehen, wenn keine anwesenheitsunabhängige Zustellung möglich ist. Damit kann der an sich positive Effekt der Zustellung wieder ins negative umgekehrt werden. Gleichzeitig wird aber wieder die Bedeutung von baulichen Maßnahmen deutlich, die diese Option ermöglichen können.

Alle Dienstleistungen, die eine gemeinsame Nutzung eines Produktes und daher einen höheren Nutzungsgrad ermöglichen, weisen in jedem Fall einen positiven ökologische Effekte auf, der noch verstärkt wird, je näher dem Ort der Inanspruchnahme die Dienstleistung angeboten wird. Damit sind Angebote aus dem Sharing-, Pooling- und Mietbereich positiv einzuschätzen, wenn ihre Annahme tatsächlich zu einem Verzicht führt.

## 8.2. Hemmende und fördernde Faktoren

Das hauptsächlichste Problem bei der Verbreitung von Homeservices ist immer noch die fehlende Information über das bestehende Angebot und daraus resultierend eine nur geringe Nachfrage seitens der Nutzer. Dabei sind sowohl die externen Anbieter gefordert als auch die Wohnungswirtschaft selbst, die ihre eigenen Dienstleistungen besser kommunizieren sollte bzw. Medien für die Informationsvermittlung zur Verfügung stellen kann – in welcher Form auch immer als Anschlagtafel oder als elektronische Hauszeitung im Internet.

Bauliche Gegebenheiten, die in der Planungsphase bereits explizit berücksichtigt werden, können dagegen die Implementation von Dienstleistungen positiv fördern. Dazu gehören sinnvoll angelegte Gemeinschaftseinrichtungen, die der Kommunikation dienen, aber auch Einrichtungen eines eigenen, ausreichend großen und praktisch ausgestatteten Fahrradraumes oder eines Kinderwagenabstellraumes. Die nachträgliche Umwidmung von leerstehenden Keller- oder Parterreräumen für derartige Zwecke hat meist zur Folge, dass die Räume schlecht erreichbar, zu klein und völlig unpraktikabel sind. Dem Bewohner wird damit signalisiert, dass man sich mit seine Bedürfnissen nicht auseinandersetzt. Es muss daher von Seiten der Immobilienwirtschaft, aber auch von den Förderungsgebern erkannt werden, dass Gemeinschaftsflächen einen ebenso großen Wert haben, wie die Wohnflächen selbst, und daher das Fördersystem selbst geändert werden sollte, um den Bau derartiger Einrichtungen zu erleichtern und zu unterstützen.

Wenn Dienstleistungen angeboten werden, egal ob von einem externen Anbieter oder von der Wohnungswirtschaft selbst, so muss gewährleistet sein, dass die Qualität der Leistung nicht nach einer kurzen Einführungsphase rapid abnimmt. Dieses Problem stellt sich besonders bei Informationsdienstleistungen, denn beispielsweise eine Haushomepage ist relativ rasch eingerichtet, sie aber stets aktuell zu halten, bedarf einigen Aufwandes, der oft nicht abgedeckt wird.

Das oftmals angesprochene Problem der Restriktionen durch die Gewerbeordnung hat sich in den letzten Jahren deutlich entspannt, weil es mittlerweile für viele Bereiche eine relativ liberale Handhabung gibt. Daher besteht die Schwierigkeit eher nicht im Zugang, sondern auch hier wieder in der Information, was im Rahmen der verschiedenen Gewerbeberechtigungen erlaubt ist. Bei einer Kombination von verschiedenen Gewerbebescheinen wirken oftmals die finanziellen Voraussetzung zur Anmeldung eines Gewerbes als bremsend. Eine Lösung kann sich aus der Zusammenarbeit von verschiedenen Dienstleistern ergeben.

Letztendlich stellt die Einstellung der Konsumenten zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen eine wesentliche Rahmenbedingung dar. Dabei spielen Faktoren wie Haushaltsgröße und –einkommen eine wichtige Rolle. Einerseits besteht bei bestimmten Bewohnergruppen eine große Bereitschaft Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Diese „Funktionalisten“ unter den Bewohnern leben zumeist nach dem Motto „Wohnung folgt Arbeit“ oder „Wohnung folgt Lebensabschnitt“. Für sie ist ein häufigerer Wohnungswechsel selbstverständlich, daher steht Bequemlichkeit im Vordergrund, weil die spärliche Freizeit zum „Wohnen“ genützt wird und sie sich nicht um das Funktionieren des Haushaltes kümmern wollen. Diese Zielgruppe, die zumeist auch über ein höheres Einkommen verfügt, steht auch den zur Zeit vielfach diskutierten Conciergekonzepten aufgeschlossen gegenüber.

Demgegenüber steht die große Gruppe von Familien mit Kindern, die oftmals mit eingeschränkten Haushaltsbudgets operieren müssen und sich daher den „Luxus“ einer Dienstleistung nicht leisten können oder wollen. Sie sind die primäre Klientel für geförderte Angebote wie sie bei der Kinder- oder Altenbetreuung angeboten werden. Hier zeigt sich, dass diese Angebote unbedingt ihren Platz in der Anbieterstruktur haben, denn als freifinanzierte Dienstleistungen könnten sie von dieser Zielgruppe nicht in Anspruch genommen werden.

Unabhängig von den finanziellen Aspekten der Inanspruchnahme stellt jedoch die grundsätzliche Einstellung zu Dienstleistungen den wesentlichen Faktor dar. So wird z.B. aus der Bewohnerbefragung klar, dass vielfach Handwerksbetriebe ein sehr schlechtes Image haben, so dass man eher versucht ist, Probleme selbst, durch Nachbarschaftshilfe bzw. im Bekanntenkreis zu lösen, als einen Professionisten zu beauftragen. Derartige Negativbilder übertragen sich natürlich leicht auch auf andere Dienstleistungsfelder. Weiters spielt auch der oftmals sehr enge Kontakt, den man mit jemand „Fremden“ eingeht, z.B. bei Betreuungsdienstleistungen, einen limitierenden Faktor für die Inanspruchnahme.

Um das Image der Dienstleistung an sich zu verbessern bzw. ihren Stellenwert zu kommunizieren, sind verschiedensten Proponenten gefordert. So wie es völlig selbstverständlich ist, für ein beliebiges Produkt Werbung zu machen, könnten genauso auch Dienstleistungen beworben werden. Da es sich dabei aber um ein allgemeines Lobbying für eine bestimmte Angebotsform handelt, kommen als Auftraggeber in erster Linie Interessensvertretungen, Fachverbände, aber auch öffentliche Institutionen in Frage.

Damit wird aber auch klar, dass eine Förderung von Dienstleistungen eine Querschnittsaufgabe darstellt, an der Vertreter sämtlicher Akteursgruppen des Staates – Wirtschaft, öffentliche Verwaltung und Konsumenten - beteiligt sein müssen. Daraus lässt sich der Projektslogan ableiten:

### **Nachhaltig Planen - nachhaltig Bauen - nachhaltig Verwalten - nachhaltig Wohnen**

Betrachtet man die **einzelnen** Lebenszyklusabschnitte eines Wohnbaues so kann man einen Nachhaltigkeitseffekt nur als fundierter Kenner sehen. Betrachtet man den **gesamten** Lebenszyklus eines Wohnbaues, so sollte jeder einen möglichen Nachhaltigkeitseffekt erkennen können. Die Prinzipien des Systems Engineering fordert etwas mehr Zeitaufwand für gut durchdachte Planung und sich vernetzende Umsetzungsphasen, die aber in Summe mit einer kürzeren Projektdurchlaufzeit belohnen und die eine ganzheitliche Sichtweise begünstigen. Immerhin ergeben 10% mehr Genauigkeit sind 100% mehr Erfolg.

Um die Nachhaltigkeit umzusetzen sind alle Akteursgruppen gefordert:

Die Projektentwickler und Architekten sorgen in ganzheitlicher und nachhaltiger Betrachtung des zukünftigen Wohnbaues für eine Symbiose mit seiner Umgebung und mit der sich einstellenden und gegebenenfalls zu ergänzenden Infrastruktur.

Der Bauträger erfüllt durch die Verwendung von ökologischen Baumaterialien und durch Errichtung von bestimmten Gemeinschaftsanlagen ökologische und soziale Erfordernissen und Zielsetzungen. So bekommt nicht nur ein Auto, sondern auch ein Fahrrad und ein Kinderwagen einen ordentlichen Stellplatz. Damit beginnt die Identifikation mit „meinem Wohnbau“ bereits bei den Kindern im Kinderspielraum.

Die Immobilienverwalter gewährleistet durch eine fürsorgliche Verwaltung und Betriebsführung auf Dauer, daß der Waschsalon ordentlich und benutzbar bleibt, daß der Fahrradraum kein Angstraum und keine Müllhalde wird, sondern von Erwachsenen und ebenso von den Kleinkindern leicht benützt werden kann; daß der begrünte Innenhof über all die Jahre eine Augenweide bietet und viele Hausfeste den Bewohnern Anlaß zu Kommunikation und Begegnung bietet.

Und schließlich ist auch der Bewohner gefordert. Sie sollten sich der Verantwortung bewußt sein, mit dem teuer und sorgsam zur Verfügung gestellten Wohnraum ebenso sorgsam und verantwortungsbewußt umzugehen. So wird in einem guten ökologisch und sozialen Klima eine nachhaltige Bauleistung wie auch eine nachhaltige Dienstleistung eine wesentliche Unterstützung und Bereicherung sein.

### **8.3. Handlungsempfehlungen**

Zwei Prämissen bestimmen die zukünftigen Rahmenbedingungen für das Angebot von nachhaltigen Dienstleistungen von und durch die Wohnungswirtschaft:

1. Es muss allen Akteuren, externen Anbietern, Wohnungswirtschaft, Gesetz- und Förderungsgeber und Bewohner klar sein, dass sich mittlerweile in den letzten Jahrzehnten ein Wandel von der Produktions- zur Dienstleistungsgesellschaft vollzogen hat.
2. Die Immobilienwirtschaft muss erkennen, dass sie nicht mehr nur ausschließlich für die Errichtung und Verwaltung von Wohnraum zuständig ist, sondern dass sich zukünftig die Notwendigkeit ergeben wird, dass bestimmte Dienstleistungen einzeln oder als Paket den Bewohner anzubieten sind. Nur so wird es möglich sein, eine ausreichende Anzahl von Kunden anzusprechen.

Für einen weiteren Ausbau des Dienstleistungsangebotes ist auf jeden Fall eine engere Kooperation zwischen Immobilienwirtschaft, externen Anbietern aber auch dem Gesetzgeber notwendig. Je nachdem, ob es sich um Maßnahmen im Bestand oder im Neubau handelt, steht eine Vielzahl von Handlungsoptionen offen:

- Kundenbefragungen hinsichtlich ihrer Dienstleistungswünsche
- Benennung eines Mitarbeiters, der sich um die Einführung von Dienstleistungen durch die Unternehmen kümmert.
- zur Verfügung stellen von Parterreflächen, die sonst oft nur schwer vermietbar sind, für lokale Gewerbebetriebe
- Berücksichtigung von Wünschen der zukünftigen Bewohner bereits in der Planungsphase, soweit dies möglich ist. Der Mehraufwand wird zu den internen Baupreisen/kosten an den Kunden weitergegeben. Dieser Kundendienst erhöht den Mehraufwand für das Immobilienunternehmen, ist aber ein wesentliches positives Unterscheidungsmerkmal zur Konkurrenz und
- Schaffung von Gemeinschaftsräume für die unterschiedlichste Zwecke (Sport, Kultur, Hobby). diese Freiräume dienen einerseits der Kommunikationsförderung, andererseits können sie z. B. auch der Vandalismusprävention dienen.
- Betreuung der haustechnischen Anlagen im Sinne einer vorbeugenden Wartung und Pflege, um bestmögliche Funktionalität und Sicherheit zu erzielen, Verwendung von ökologische Betriebsmittel und Einsatz regenerativer Energie.
- Infrastruktur: moderner Waschraum im Erdgeschoss, hell mit Tageslicht und kein Angstrum. Der Waschraum hat eine ausreichende Schallisolierung, um die Waschzeiten nicht auf Grund von Lärmbelästigung einschränken zu müssen. Der Zugang vom Stiegenhaus erfolgt über ein Schließsystem mit Identifikation. Die Waschmaschinenbenützung ist mittels einer aufladbaren Codekarte bezahlbar, oder die Verrechnung erfolgt mit Verrechnungszähler über Internet zum Immobilienverwaltungsprogramm als sonstige Leistung zu den Betriebskosten.
- Mobilität: Förderung von Carsharing durch Bertistellung von Stellplätzen in der Hausgarage. Pro Bewohner sollte ein Fahrradstellplatz vorhanden sein, diese Regelung sollte gesetzlich festgeschrieben sein (existiert in Deutschland bereits in ähnlicher Form). Der Fahrradraum sollte ausreichend groß und barrierefrei erreichbar sein. Eigener Kinderwagenstellplatz in der Wohnung.
- individuelle Verbrauchserfassung und –abrechnung für Heizung, Kalt- und Warmwasser sowie Abfall (Wägesysteme mit Chipkarte). Eine automatisierte Datenerfassung kann kostengünstig angeboten werden.
- Entwicklung von Finanzierungskonzepten um neue Dienstleistungen tragfähig zu machen (z.B. finanzielle Förderungen aus Mitteln der Arbeitsmarktförderung für bestimmte Dienstleistungen, vor allem für personalintensive Angebote).
- Know-How älterer Arbeitnehmer nützen. Diese bringen durch langjähriger Erfahrung erforderliche Kenntnisse für speziellen Wartungsleistungen mit und können deshalb bevorzugt eingesetzt werden.
- Bereitstellung von Anschlagtafel (Schlagwort weißes Brett) zur Informationsvermittlung sowie einer Wohnungsinformationsmappe in Form einer Loseblattsammlung; sie enthält Informationen zur Wohnumgebung und zu den angebotenen Dienstleistungen.

Die wichtigste Forderung jedoch, die wiederum für alle Akteure gilt, ist die ausreichende Informationsvermittlung zwischen Bewohnern, Immobilienwirtschaft, externen Anbietern und öffentlicher Verwaltung, um Bedürfnisse und Angebot zu kommunizieren und passend zu vernetzen. Das vorliegende Projekt hat darin einen wesentlichen Beitrag geleistet. Alle handelnden Akteure haben ihr Interesse und ihre Bereitschaft zur Fortführung diese Prozesses bekundet.

## 9. Zusammenfassung

Das vorliegende Projekt verdeutlicht, dass nachhaltige Dienstleistungen nur dann vorliegen, wenn in allen drei Bereichen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie; Soziales) Kriterien erfüllt werden. Basierend auf dieser Grundlage lassen sich Anforderungen an die Wohnbauwirtschaft definieren, welche Kriterien Wohnbauten mit einem umfassenden Homeservice-Angebot erfüllen sollten:

- deutliche Reduktion des Energie- und Stoffeinsatzes
- erhöhter Einsatz erneuerbarer Ressourcen
- gesteigerter Komfort für die Benutzer
- vergleichbare Kosten zur herkömmlichen Bauweisen bzw. Nutzungskosten
- kein gravierender technischer oder rechtlicher Mehraufwand
- positive Arbeitsplatzeffekte im Betrieb
- positive soziale Effekte in der Nutzung durch den Mieter

Um eine umfassende Beurteilung des Dienstleistungsangebotes zu gewährleisten, wurden drei Erhebungsschwerpunkte gesetzt, bei externen Anbietern, in der Immobilienwirtschaft und bei den Bewohnern.

Die meisten externen Anbieter konzentrieren sich auf die klassischen Dienstleistungsbereiche wie Reparatur, Reinigung, Mobilität und Betreuung. Klassische Sozialanbieter sind überwiegend gemeindeeigene Stellen oder subventionierte Vereine. Bei den klassischen „Ökodienstleister“, wie Carsharing oder Biozusteller, fehlt zumeist die soziale Komponente. Die wenigen sozialökonomischen Betriebe, die am ehesten in allen drei Bereichen Nachhaltigkeitskriterien erfüllen, haben meist keinen direkten Kontakt zur Immobilienwirtschaft. Des Weiteren werden typische Hausdienstleistungen angeboten (Reinigung, Instandhaltung der Hausinfrastruktur (Glühbirnen, Wasser etc.)), die weder sozial noch ökologisch sind.

Das Angebot der externen Dienstleister wird zumeist nutzungsorientiert abgerechnet. Beratungs- und Betreuungsdienstleistern fehlt oftmals die Kostendeckung, diese Angebote kommen daher oft von öffentlichen Anbietern. In manchen Fällen besteht eine Preisstützung durch die öffentliche Verwaltung.

Dienstleistungsanbieter bieten oft Wiedereinstiegsmöglichkeiten in den Arbeitsmarkt, erfordern aber von den Arbeitnehmern hohe Flexibilität hinsichtlich Arbeitszeit, Arbeitsort und Weiterbildung. Da primäre Dienstleistungen überwiegen, sind die Umweltentlastungspotentiale zumeist nicht quantifizierbar, nur in den Bereichen Mobilität und Reparatur gibt es signifikante Optimierungspotentiale durch die Dienstleistung.

Das Angebot der Immobilienwirtschaft an Dienstleistungen beschränkt sich auf ihre die Kerntätigkeiten. Beratung erfolgt zum Thema Wohnungskauf, -ausstattung, -finanzierung. Betreuung von Kinder, Kranken, Alten oder Behinderte wird je nach Baukonzept durch die Schaffung bestimmter Infrastruktur wie z.B. für Kindergärten, Arztpraxen, Soziale Dienste, Generationenwohnen u.dgl. unterstützt. Auch im Bereich Freizeit stellt die Immobilienwirtschaft die bauseitige Infrastruktur zur Verfügung. Die Bandbreite reicht vom vorgeschriebenen Minimum (Kinderspielfeld, Schlechtwetterspielraum, Gemeinschaftsraum) in Minimalstandard bis „Luxuseinrichtungen“ wie Sauna, Schwimmbad, Sportplätze. Reinigung und Instandhaltung gehören zum Kerngeschäft der Verwaltung. Zur Förderung von Kommunikation und Information werden einerseits Gemeinschaftsräume geschaffen, bzw. Anschlagtafeln und ähnliches zu Verfügung gestellt. Zur Erfüllung des Mobilitätsbedürfnisses werden bauseitige PKW-Abstellplätze nach Stellplatzverordnung, Fahrradräume und Kinderwagenabstellräume nach Bauordnung und in unterschiedlicher Qualität und Funktionalität errichtet. Im Bereich Versorgung und Entsorgung erfolgt die Bereitstellung von Raumwärme und Warmwasser nach geltenden Effizienzkriterien und nach Möglichkeit kostengünstig. Abfallentsorgung mit Mülltrennung wird gemäß der Abfallwirtschaftsbestimmungen durchgeführt, meist allerdings nur in Minimalvariante (Altpapiercontainer). Die ausgewählten Best practice Objekte zeigen demgegenüber eine deutlich bessere Infrastruktur und Betriebsführung.

Der Hausbesorger wurde aus Gründen der Kosteneinsparung abgeschafft. Da die Tätigkeit aber erledigt werden müssen, bedingt der Wegfall des Hausbesorgers eine Verschiebung der Leistungen zu Hausbetreuern und den gewerblichen Anbietern. Größere Immobilienverwaltungen reorganisieren

ihre Haustechnikabteilungen zu Dienstleistungszentren. Es werden mehrere Objekte zu einem Pool zusammengefasst und die technische Betriebsführung von zentraler Stelle aus organisiert. Die Administration des Personals und die Logistik der Arbeitseinsätze sind eine zusätzliche Herausforderung, aber die Objekte können gezielt betreut werden. Für manche Objekte wird das Dienstleistungsangebot dadurch sogar erweitert. Das erweiterte Leistungsangebot erfordert zusätzlich zum Personal für die einfachen Tätigkeiten ein qualifiziertes Personal.

Insbesondere ältere Fachkräfte, die durch die Konjunktur ihren Arbeitsplatz verloren haben oder aufgrund der immer schnelleren Leistungserfüllung am Bau nicht mehr mithalten können, sind für diese Tätigkeiten bestens qualifiziert. Für Wartungs- und Reparaturarbeiten ist das Know How von erfahrenen Technikern gefragt. Gerade in der Instandhaltung ist das umfassende Know-how dieser Mitarbeiter richtig eingesetzt und willkommen.

Die Umwelteffekte sind in der Immobilienwirtschaft nicht direkt zu erkennen. Gute Ansätze gibt es bei der Reduzierung des Energieverbrauches. Systeme zur Erfassung des Energieverbrauchs stärken das Bewusstsein für einen verantwortungsvollen Umgang mit Energieressourcen. Contractingmodelle unterstützen durch ein gutes Engineering und durch die Finanzierung die Sanierung von nicht effizienten Energieanlagen. Die gesetzlichen Vorgaben für Luftgüte und die Wärmeschutzverordnung sind Rahmenbedingungen in die richtige Richtung.

Die Effizienz der haustechnischen Anlagen wird besser, wenn die Wartungen von technisch qualifiziertem Fachpersonal erbracht werden. Die Leistungen des Hausbesorgers erstrecken sich auf die Reinigung und die Hausbetreuung. Die verbindliche Verwendung von ökologischen Reinigungsmitteln ist Vertragsbedingung bei der Vergabe von Reinigungsleistungen. Die gewerblichen Anbieter verpflichten sich auch zur Einhaltung der Bedingungen, doch obliegt es der Kontrolle des Auftraggebers ob vor Ort auch ökologische Reinigungsmittel verwendet werden. Best-practice-Objekte und auch einige gewerbliche Anbieter haben bereits alle ihre verwendeten Produkte auf ökologische Produkte umgestellt.

Die Verwendung von ökologischen Baustoffen wird noch lange Zeit brauchen, bis sie vollends wieder Standard wird. Allein die Verwendung von natürlichen und möglichst unbehandelten Baustoffen würde einen wesentlichen Nachhaltigkeitseffekt haben.

Die Bewohner fragen nicht bewusst ökologische Dienstleistungen nach. Soziale Dienstleistungen werden nur dann in Anspruch genommen, wenn sie wirklich dringend benötigt wird. Andererseits nimmt man an, was ohne Komfortverzicht unmittelbar angeboten wird und nicht viel mehr kostet. Das Nutzerverhalten wird primär von der Bequemlichkeit gesteuert, die gewünschte Verbreitung bestimmter Dienstleistung muss daher mit Komfortsteigerung einhergehen. Andere positive Nebeneffekte sind willkommen, aber sekundär.

Das wesentlichste Manko, das nicht nur für die Bewohner zutrifft, sondern auf alle Akteure, ist die Informationsvermittlung. Zur Zeit besteht zwischen dem Angebot der externen Dienstleistern und ihren potentiellen Kunden im Kreis der Hausbewohner noch eine große Kommunikationslücke. Darüber hinaus beginnt sich erst langsam eine mögliche Kooperation zwischen der Immobilienwirtschaft und den externen Anbieter zu entwickeln, die für beide Beteiligten von großer Bedeutung sein kann. Denn es ist auf Grund des demographischen Wandels (Schrumpfung und Überalterung der Bevölkerung) abzusehen, dass mittelfristig das Überangebot an Wohnungen nur mehr dann als attraktiv gilt und zu vermarkten sind, wenn nicht nur der Wohnraum selbst zur Verfügung gestellt wird, sondern gleichzeitig auch ein umfassendes Servicepaket angeboten wird.

## 10. Literatur

ARGE Schöpfungsverantwortung, 2002 aus Bilanzen der Gerechtigkeit

Behrendt S., Koortman J. Hrauda G., Jasch Ch., Velte D., 2001, Ecoservice Development, Reinventing Supply and Demand in the European Union. Greenleaf Publ. Lit. Sheffield UK. (in Druck)

Behrendt S., Pfitzner R., Kreibich R., 1999, Wettbewerbsvorteile durch ökologische Dienstleistungen. Umsetzung in der Unternehmenspraxis. Springer Verlag Berlin Heidelberg New York.

Blau E., Weiß N., Wenisch A., 1997, Die Reparaturgesellschaft - Das Ende der Wegwerfkultur. Wien .

Bongaerts C. J., Hempen S., Koziel I., 1994, Anforderungen an eine Kreislaufwirtschaft, in: Jahrbuch Ökologie 1994, hrsg. von Altner G. et. al., München S. 109-119

Braungart, M., 1991, Die Leasinggesellschaft - unverkäufliche Produkte, Gebrauchsgüter, Verbrauchsgüter, in: B.A.U.M. (Hrsg.): Mit Umweltschutz zum Gewinn für die Wirtschaft und die Umwelt. Kongreß-Reader. Hamburg, S. 109-122.

Bundesministerium f. Land und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft, 2001, Forschungsbericht 2000. Wien.

Bundesministerium f. Umwelt Jugend und Familie, Bundesministerium f. wirtschaftliche Angelegenheiten, Bundesministerium f. Wissenschaft und Verkehr, WIFI der Wirtschaftskammer Österreich, (Hrsg.) 1996, ECODESIGN 1996. Wettbewerb für zukunftsfähige Produkte und Lösungen, Wien

Diekmann A., Franzen A., Preisendörfer P., Rommerskirchen S., Schad H., Wächter-Scholz F., 1999, Umweltbewusstsein und Verkehrsmittelwahl, Berichte der Bundesanstalt für Straßenwesen, Heft M113, Bergisch Gladbach

Einert D., Schrader u., 1996, Die Bedeutung des Eigentums für ein Ökologisierung des Konsums. Muk, Institut f. Betriebsforschung, Universität Hannover.

Fritz O., Getzner M., Mahringer H., Ritt T., 2001, Umwelt und Beschäftigung. In: Informationen zur Umweltpolitik 144., Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte Wien.

Gesellschaft für Konsumforschung / InWis, 1996 in: Umzugswünsche und Umzugsmöglichkeiten älter Menschen, Schrader Stiftung, Werkstattbericht 1996

Hirschl B., 2000, Produkte länger und intensiver nutzen – Das Beispiel private Textilwäsche. Schriftenreihe 149/00. IÖW Berlin

Hirschl B., Konrad W., Scholl G. U., Zundel St. , 2001, Nachhaltige Produktnutzung. edition sigma Berlin

Hockerts K., Petmecky A., Hauch S.; Suring S., Schweitzer R. (Hrsg.), 1995, Kreislaufwirtschaft statt Abfallwirtschaft: optimierte Nutzung und Einsparung von Ressourcen durch Öko-Leasing und Servicekonzepte. Schriften der Bayreuther Initiative für Wirtschaftsökologie e.V., Band 1. Ulm.

Hoffmann Ot, Ökobewußt siedeln und wohnen, in: Franke L. (Hg.), 1985, Menschlich Wohnen, Frankfurt/Main

Hrauda G., Jasch C., 1998, Eco-Services Bericht Österreich. Berichte aus Energie- und Umweltforschung 8/99. Bundesministerium für Wissenschaft und Verkehr Wien

Hrauda G.; Jasch C., 1999, Eco-Services Bericht Österreich. Länderbericht Österreich zum Projekt Eco-Services for sustainable development in the European Union. Erschienen als Band 27/98 in der Schriftenreihe des IÖW Wien sowie als Band 8/99 in der Schriftenreihe „Berichte aus Energie- und Umweltforschung“ des BMWV

Hübner M., Littig B., Machold I., Rast R., Rehse L., Scheibhofer E., Wimmer R., Wimmer W., 2000, Produkte für Dienstleistungsanbieter. Berichte aus Energie- und Umweltforschung 7/2000. Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Wien.

Jasch C., Hrauda G., 2000, Ökologische Dienstleistungen - Markt der Zukunft. Berichte aus Energie- und Umweltforschung 13/2000. Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Wien

- Knoflacher H., 2001, Verkehr und Mobilität. In: Wissenschaft und Umwelt Interdisziplinär 3. Hrsg. Forum österreichischer Wissenschaftler für Umweltschutz, Wien.
- Meffert H., Kirchgeorg M., 1998, Marktorientiertes Umweltmanagement. Konzeption, Strategie, Implementierung - mit Praxisfällen, 3. Auflage. Stuttgart.
- N.N. 2000, Umweltzeichen global. Begleittext der Bauhaus Universität Weimar.
- N.N. 2000, Wege in eine nachhaltige Zukunft. Hrsg. Hans Böckler Stiftung Düsseldorf.
- OECD Environment Directorate, 2002, Report of the OECD workshop on information and consumer decision-making for sustainable consumption.
- Osnowski R., Rubik F., 1987, Produktlinienanalyse. Kölner Volksblatt Verlag.
- Pelikan J., Halbmayer E., Gesundheitswissenschaftliche Grundlagen zur Strategie des Gesundheitsfördernden Krankenhauses, in: Pelikan J., Wolff St., 1999, Das gesundheitsfördernde Krankenhaus, Weinheim und München
- Piperek M., 1992, Psychohygiene des Bauens und Wohnen. Amt der NÖ Landesregierung, Wien
- Scharp M., Galonska J., 2001, Service Engineering in der Wohnungswirtschaft. IZT Arbeitspapier Berlin
- Scharp M., Galonska J., Knoll M., 2001, Benchmarking für die Wohnungswirtschaft. Entwicklung einer Balanced Scorecard. IZT Berlin, Werkstatt Bericht Nr. 53
- Scharp M., Behrendt S., Galonska J., Knoll M., Kreibich R., 2002, Nachhaltigkeit des Bauens und Wohnens. IZT Berlin, Werkstatt Bericht Nr. 52
- Schmidt-Bleek F., 1994, Wieviel Umwelt braucht der Mensch? MIPS - Das Maß für ökologisches Wirtschaften. Berlin
- Schrader U. 1998, Empirische Einsichten in die Konsumentenakzeptanz öko-effizienter Dienstleistungen. Muk, Institut f. Betriebsforschung, Universität Hannover.
- Schrader U., 2001, Konsumentenakzeptanz eigentumsersetzender Dienstleistungen, Frankfurt am Main
- Schrader U., Einert D., 1998, Die Umsetzung des „Leistungs- statt Produktverkaufs“ im Konsumgütersektor, in: Ö-Team e.V. (Hrsg.): Arbeit und Umwelt - Gegensatz oder Partnerschaft? Frankfurt/Main.
- Stahel W. R., 1991, Langlebigkeit und Materialrecycling. Strategien zur Vermeidung von Abfällen im Bereich der Produkte. Essen.
- SUSTAIN (Hrsg.), 2001, 2. Sustain Bericht – Umsetzung nachhaltiger Entwicklung in Österreich.
- Vergragt P.J., 2000, Strategies towards the Sustainable Household. Universität Delft
- Zanger C., Drengler J., Gaus H., 1998, Ansätze zur Erklärung der Konsumentenakzeptanz von Nutzungsdauerverlängerung und Nutzungsintensivierung, Wirtschaftswissenschaftliches Diskussionspapier 19/98, Technische Universität Chemnitz
- Zundel S. et al., 1994, Elemente volkswirtschaftlichen und innerbetrieblichen Stoffstrommanagements (Ökoleasing, Chemiedienstleistung) im Auftrag der Enquete-Kommission „Schutz des Menschen und der Umwelt“ IÖW. Berlin.

## **Internetquellen**

[www.iswb.at](http://www.iswb.at)

[www.financingcp.org](http://www.financingcp.org)

[alex.kunze@riscare.ch](mailto:alex.kunze@riscare.ch)

[www.sustainIT.org](http://www.sustainIT.org)

[www.digitalfuture.org](http://www.digitalfuture.org)

[www.e3building.net](http://www.e3building.net)

[www.globalhome.at](http://www.globalhome.at)

[www.globalklick.com](http://www.globalklick.com)