

*Peter Moser*

*Mitarbeit: Eva Stocker*

*Studie gefördert mit Mitteln der Wohnbauforschung des Landes Wien im Jahre 2007*

## **Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes**

### Kurzfassung des Projektendberichts

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

Ende der vierziger Jahre gab es in Wien noch rund 40.000 Hausmeister, ihre Zahl sank innerhalb von drei Jahrzehnten auf rund 26.000 herab; seither nimmt ihre Zahl pro Jahrzehnt um 2.000 Personen ab; <sup>1</sup> (1994) sind von den rund 22.200 Hausmeistern in Wien 3.900 für die Gemeinde Wien tätig.<sup>2</sup> Zum Zeitpunkt der Aufhebung des Hausbesorgergesetzes gab es in Wien insgesamt rund 19.000 Hausbesorger/innen. Bis Oktober 2002 ist diese Zahl bereits auf 15.800 gesunken; die Zahl der in Wohnhäusern der Gemeinde Wien tätigen reduzierte sich im selben Zeitraum (2000 bis zum 2002) von 3.800 auf 3.300 <sup>3</sup> und sank bis Ende 2004 auf 2.700 bei Wiener Wohnen.<sup>4</sup> Im Juli 2007 gibt es in Österreich nur mehr knapp unter 14.000 Hausbesorger/innen, einschließlich der 10.500 in Wien; 80 % davon sind Frauen.<sup>5</sup>

Große Hausverwaltungen reagierten auf die neue gesetzliche Situation auf verschiedene Weise: Zusammenlegung von Hausbesorgerposten, Auslagerung von Betreuungsleistungen an private Firmen, Gründung von Hausbetreuungsfirmen (Tochterunternehmen großer gemeinnütziger Bauträger), Schaffung von Hausbetreuungszentren. Aber auch Firmen aus dem Bereich der Gebäudereinigung erweiterten ihre Angebotspalette um haus- und wohnungsbezogene Dienste.

Über sieben Jahre nach der Aufhebung des Gesetzes mehren sich Stimmen, die aus verschiedensten Interessenspositionen die Probleme im Berufsfeld der Hausbetreuung ansprechen und die zu teilweise divergierenden Schlussfolgerungen und politischen Forderungen gelangen. In einem Rückblick auf die parlamentarische Debatte zur Wohnrechtsnovelle (WRN) 2000, auf die seither aufgetretenen Probleme und auf die aktuelle Debatte werden in der Studie diese komplexe Materie und die Interessensgegensätze ausführlich dargestellt. Sozialwissenschaftliche Erhebungen in Wiener Wohnanlagen sowie Interviews mit

<sup>1</sup> PAYER Peter: „Hausmeister in Wien – Aufstieg und Niedergang einer Rechtsperson“ in Wiener Geschichtsblätter, Beiheft 4/1996

<sup>2</sup> PAYER Peter, ebenda (Quelle: Statistik Hauptverband der öst. Sozialversicherungsträger 1994).

<sup>3</sup> FAYMANN Werner in: Wiener Rathauskorrespondenz vom 24.10.2002

<sup>4</sup> LUDWIG Michael in: SPÖ-Wien Pressedienst am 25. April 2007.

<sup>5</sup> Quelle: Hauptverband der Sozialversicherungsträger.

Hausverwaltungen, Hausbetreuungsunternehmen und Interessenvertretungen im Herbst 2007 beleuchten den status quo und vergleichen die beiden Formen der Hausbetreuung. In einigen Fragen konnte auch der Vergleich mit einer umfassenden Studie aus dem Jahre 1999 zur gleichen Thematik hergestellt werden.<sup>6</sup>

Die schriftlichen Befragungen wurden unter Mithilfe der Hausverwaltungen der GESIBA, der GEWOG und Wiener Wohnen in 24 Wohnhausanlagen mit verschiedenen Betreuungsformen durchgeführt. Es wurden über 3.000 Bewohnerfragebögen und rund 500 Fragebögen für das Betreuungspersonal verteilt. Die Rücklaufquote für die Bewohnerbefragung beträgt 10 %, für die Betreuerbefragung 19 %.

### **Wohnkosten – Senkung oder Steigerung?**

Von der „Einsparung des Hausbesorgers“, dessen Entlohnung und sonstige Ansprüche im HBG festgelegt sind, hatten die Befürworter der Abschaffung des Gesetzes Wohnkostensenkungen zwischen 20 und 60 Prozent versprochen. Die Gegner hatten u.a. argumentiert, dass die Auslagerung von Leistungen, die die Hausbesorger/innen im Rahmen ihrer Normalarbeitszeit und Kompetenz erbringen, teurer werden würde. Der Rückblick auf 7 Jahre Praxis nach Abschaffung des HBG liefert bei den Experten und Expertinnen ein zumindest in folgendem Punkt einhelliges Resultat: Der direkte Vergleich von Hausbesorger- und Hausbetreuerkosten ist praktisch unmöglich, und zwar wegen der Ungleichheit der Leistungen (Leistungs Pakete), wegen der Ungleichheit der Entlohnung (Dienstwohnung, Lohnnebenkosten) und wegen der Ungleichheit der Verrechnungskreise für verschiedene Leistungen. Trotz dieser gravierenden Probleme des Vergleichs sprechen die Hausverwaltungen – vor allem bei größeren Wohnhausanlagen – fallweise von Senkungen auf bis zu 70 % der Hausbesorgerkosten; es wird jedoch auch hinzugefügt, dass diese Kostensenkung zur Qualitätsminderung der Dienstleistung beiträgt.

Unter den Bewohnerinnen und Bewohnern ist die Kenntnis der Kosten der Hausbetreuung – unabhängig vom System – sehr gering. Schon 1999 war das Einkommen des/der Hausbesorgerin nur 15 % von ihnen ungefähr bekannt; in der jetzt, 2007, durchgeführten Studie machen auch nur 12 % der Befragten z.T. sehr zweifelhafte Angaben zu den monatlichen Hausbetreuungskosten. Dieser noch weiter abnehmende Kenntnisgrad ist nicht auf ein zunehmendes Desinteresse der Bewohner/innen sondern auf die fortschreitende Zersplitterung der Betreuungsleistungen zurückzuführen: Im Vergleich zur Kompaktheit der Hausbesorger-tätigkeit zeichnet sich die Hausbetreuung neu (nach 2000) durch eine wachsende Unübersichtlichkeit für die Bewohnerinnen und Bewohner aus. Die meisten Leute wissen gar nicht, wer für welchen Dienst zuständig ist und welcher Dienst welche Kosten verursacht. Angesichts dieser geänderten Rahmenbedingungen ist es nicht verwunderlich, dass die Leute auch dort Kostenerhöhungen nicht befürworten, wo sie sich allenthalben durch von ihnen selbst gewünschte Verbesserungen der Dienstleistung ergeben könnten. Dem JA zu Verbesserungen entspricht kein JA zur Bezahlung solcher Verbesserungen – man weiß zu wenig über die Kosten Bescheid.

Die auch schon vor 8 Jahren weit verbreitete Unkenntnis über die Hausbesorgereinkommen ist jedoch für viele kein Hindernis, ihre Meinung, dass Hausbesorger/innen zu viel verdienen,

<sup>6</sup> HOLZMANN-JENKINS Andrea, SCHMID Tom, MACHOLD Ingrid: Beschäftigungsinitiativen im Bereich sozialer Dienste: Das Hausbesorgerwesen in Wien; Forschungsbericht der Sozialökonomischen Forschungsstelle; Wien 1999.

weiter zu verbreiten. Es sind vor allem derartige Mutmaßungen über das Einkommen, die viele in der Hausbetreuung Berufstätige, insbesondere jene, die von ihrem Gehalt/Lohn kaum leben können, belasten. 13 % der befragten Berufstätigen gaben an, dass sie von ihrem Einkommen kaum leben könnten. Dabei handelt es sich um gleich viel Männer wie Frauen und gleich viel Hausbesorger wie – betreuer; nur 1 Drittel dieser schlecht verdienenden sind weniger als 20 Wochenstunden, 2 Drittel sind vollzeitbeschäftigt.

### **Hausbesorgung – Hausbetreuung: Tätigkeitsprofile im Vergleich**

Das Tätigkeitsprofil des Hausbesorgers bzw. der Hausbesorgerin umfasst nahezu alle Tätigkeiten, die auch heute im allgemeinen unter Hausbetreuungsleistungen subsumierbar sind. Die Aufteilung dieser Tätigkeiten auf mehrere, verschiedene Personen war zwar ansatzweise schon vor Abschaffung des Hausbesorgergesetzes erkennbar, sie wird jedoch zur vorherrschenden Praxis in jenen Anlagen, in denen neue Hausbetreuer oder -betreuerinnen beschäftigt werden. Ein einheitliches, für alle Wohnanlagen gleichermaßen gültiges Tätigkeitsprofil gibt es nicht mehr. In den neuen Verträgen mit Hausbetreuern und Hausbetreuerinnen muss für jede Anlage erfasst werden, welche Dienste wie oft durchgeführt werden. Die Verteilung von Dienstleistungen auf verschiedene Personen, oft auch auf verschiedene Firmen, ist zum Regelfall geworden.

#### **Reinigungsdienste**

Im Bereich der Hausinnenreinigung ist die Aufteilung der Arbeiten auf verschiedene Dienstleister noch sehr gering: Stiegen, Hausgänge, der Aufzug, Stiegenhausfenster und Haustüren, Müll- und sonstige Hausabstellräume werden in den meisten Anlagen von ein und derselben Person gereinigt. Der Bereich der Außenreinigung (Gehwege, Hofflächen und vor allem der Winterdienst) ist bei Hausbetreuungsanlagen schon in hohem Maße aus dem alten kohärenten Berufsbild des Hausbesorgers ausgelagert. Während hier noch zum allergrößten Teil diese Arbeiten vom Hausbesorger, bzw. der Hausbesorgerin erledigt werden, weiß schon fast ein Viertel der Leute in den neueren Betreuungsanlagen gar nicht, wer diese Arbeiten überhaupt macht. 30 % bzw. 40 % sagen, dass die Gehwege bzw. der Winterdienst von einer anderen Firma als dem Hausbetreuer übernommen wird. Die Hausverwaltungen bestätigen, dass der Winterdienst fast immer ausgelagert ist; er funktioniert auch eher selten.

Generell ist die Zufriedenheit mit den Reinigungsdiensten sehr hoch, in den Hausbetreuungsanlagen gibt es jedoch deutlich mehr Unzufriedenheitsnennungen. Am größten ist der Unterschied zwischen den Betreuungsformen bei der Zufriedenheit mit dem Winterdienst. Die Hausbesorgeranlagen erhalten hier nur 9 % Unzufriedenheitswertungen, bei den Hausbetreuungsanlagen halten sich zufriedene und unzufriedene Bewohner in etwa die Waage.

#### **Wartungs-, Kontroll- und Reparaturdienste**

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

### **Betreuung der Außenanlagen, Grünanlagen**

Aus dem Blickwinkel der Betreuungspersonen ergibt sich folgendes Bild: Knapp unter 80 % der Hausbesorger und –besorgerinnen befassen sich regelmäßig mit der Pflege der Außenanlage (Hof, Grünbereiche); Hausbetreuer und –betreuerinnen tun dies nach eigenen Angaben nur zu 56 %. Die Sicht der Wohnbevölkerung von Hausbesorgeranlagen deckt sich relativ gut mit jener der Hausbesorger bzw. –besorgerinnen; in den Anlagen der neuen Betreuungsformen weiß fast ein Drittel der Leute nicht, wer für Grünanlagenpflege zuständig ist, ein Viertel sagt, dass sie von einer anderen als der Hausbetreuungsfirma gepflegt werden. Auch bei der Bewertung der Grünanlagenpflege schneidet die alte Betreuungsform besser ab. Rund ein Viertel der Bewohnerschaft der neuen Betreuungsform ist diesbezüglich unzufrieden – im Vergleich zu nur 10 % in Hausbesorgungsanlagen.

### **Soziale Aspekte der Hausbetreuungstätigkeiten**

Der Wechsel von der Hausbesorgung in die Hausbetreuung bringt lt. Hausverwaltung von „Wiener Wohnen“ eine qualitative Verschlechterung in Bezug auf die soziale Infrastruktur. „Der Hausbesorger ist dort, wo die Betreuung gut funktioniert, eine Integrationsfigur. Er ist der Ansprechpartner für Probleme im ‚Mikrokosmos Wohnhaus‘.“

Unter „soziale Dienstleistungen“ im Rahmen der Hausbetreuung wurden folgende Tätigkeiten abgefragt: Betreuung von Wohnungen bei Abwesenheit der Bewohner; Annahme bzw. Lieferung von Poststücken bei Abwesenheit der Bewohner; Übernahme von kleinen Besorgungen; Hilfe in Notfällen; Gelegentliche Kinderbeaufsichtigung; sich um alte Leute im Haus kümmern; Schlichten von Konflikten zwischen Hausparteien; Organisieren von Festen im Haus. Der Vergleich der Selbstdarstellungen der beiden Berufsgruppen zeigt, dass die Hausbetreuerinnen und –betreuer bei fast allen sozialen Dienstleistungen angeben, diese auch zu erbringen – nicht ganz unerwartet jedoch, zumeist in deutlich geringerem Umfang. Die gelegentliche Kinderbetreuung und die Wohnungsbetreuung bei Abwesenheit der Bewohner fallen praktisch zur Gänze weg. Diese beiden Dienste nehmen auch bei den Hausbesorgerinnen und –besorgern heute – im Vergleich zu den anderen sozialen Aktivitäten auf der Liste – untergeordnete Positionen ein. Die von den Betreuungspersonen über ihre sozialen Tätigkeiten und Dienste gemachten Angaben zeigen jedoch ein Bild, das sich mit jenem von den Bewohnern und Bewohnerinnen gezeichneten nur sehr wenig deckt. Am häufigsten sagen die Leute, dass die abgefragten Dienstleistungen in Ihrer Wohnanlage fast gar nicht erbracht werden.

### **Hausbetreuung – Wechsel zu einem neuen Berufsbild?**

Mit der Änderung der Tätigkeiten und der Verteilung von Zuständigkeiten geht auch ein Wandel der Eigenschaften und Qualifikationen einher, die für die Ausübung dieser Tätigkeiten erforderlich sind. Einem über Jahrzehnte gewachsenen, im Bewusstsein der Bevölkerung verankerten Berufsbild „Hausbesorger“ ist in den letzten Jahren die wesentliche Basis – das definierte Tätigkeitsmuster – sukzessive abhanden gekommen. Das „Bild“ scheint aber eine längere Lebensdauer als die Realität des Berufes zu haben. Es gibt einerseits eine große Unkenntnis über die deregulierten Zuständigkeiten und andererseits eine Erwartungshaltung, die dem alten umfassend kompetenten Berufsbild des/der Hausbesorger/in entspricht. Auch die Rolle der Hausbetreuer als Vermittlungsinstanz zwischen Hausbewohnerschaft und Hausverwaltung ist der Veränderung der Rahmenbedingungen ausgesetzt. Nach Auffassung der Hausverwaltungen ist die Qualität der Kommunikation primär von der Betreuungsperson und der Dauer ihres Beschäftigungsverhältnisses abhängig, weniger von den neuen struktu-

rellen Gegebenheiten. Ein neues Berufsbild mit „zusätzlichen Infrastrukturdiensten, die die Mieter extra bezahlen“ müsse entwickelt werden, ein Berufsbild, das in Richtung „Facility Manager“ geht, meinen manche Hausverwaltungen. Aspekte eines solchen Berufsbildes lieferten auch die Berufstätigen selbst und die Bewohner und Bewohnerinnen.

Beiden Gruppen – den Dienstleistern und den Konsumenten – sind die wesentlichen Kernfunktionen gleichermaßen wichtig: Für Sauberkeit im Haus sorgen; Schneeräumung, Betreuung und Pflege der Grünanlagen; Instandhaltung der Hauseinrichtung; Regelung der Zugangsmöglichkeiten im Haus; gute Kommunikation mit der Hausverwaltung – sind die fünf meistgenannten Funktionen, von jeweils mindestens 75 % der Bewohnerschaft bzw. des Betreuungspersonals. Während die „Verschwiegenheit“ des Hausbetreuers noch von allen als relativ wichtige persönliche Eigenschaft genannt wird, fällt die „Anwesenheit, Erreichbarkeit im Haus“ überraschend tief hinunter in der Bewertungsskala (um die 50 %).

### **Mitbestimmung über die Hausbetreuung**

Die beiden wichtigsten Resultate der Erhebungen sind: Es gibt ein starkes Bewohnerbedürfnis nach Mitbestimmung und ein ebenso starkes Zurückdrängen der Alleinentscheidung der Hausverwaltungen, die nur 28 % der Bewohnerschaft in irgendeine Form der Mitentscheidung einbezogen haben will. Das Hausbetreuungspersonal gibt auch ein starkes Votum für die eigene Mitbestimmung ab, wobei die Männer diese signifikant stärker einfordern als die Frauen.

### **Arbeitswelt Hausbetreuung und Regelungsbedarf**

„Im Allgemeinen“ liefert die schriftliche Befragung ein hohes Maß an positiven Bewertungen für den eigenen Beruf der Betreuer und Betreuerinnen. Die detaillierte Betrachtung zeigt jedoch ein ernst zu nehmendes Maß an Unzufriedenheit in wichtigen Aspekten des Berufslebens: Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitnehmerrechte, Gesundheitsbedingungen. Die meisten Probleme im Arbeitsalltag werden durch „schwierige Bewohner“, das schlechte Berufsimago und die geringe Anerkennung verursacht. Eine bessere Aufklärungsarbeit der Hausverwaltungen in der Bewohnerschaft über die Kompetenzen und Arbeitsverpflichtungen des Betreuungspersonals könnte hier viel zur Verbesserung beitragen.

Das berufliche Weiterbildungsbedürfnis ist generell sehr hoch. Eine Berufsausbildung in Form von Kursen erhält hierbei die meiste Zustimmung. Die Mitverantwortung der Hausverwaltungen bei der Qualifizierung ihres Betreuungspersonals im Zusammenhang mit der Qualität und den Kosten der Dienstleistung ist hierbei unübersehbar.

Für die Qualität der Hausbetreuung sind strukturelle Voraussetzung – Arbeitszeit-, Arbeitsruhe- und Urlaubsregelungen – unbedingt erforderlich. Eine Ausweitung der Durchrechnungszeiträume ist nur eine Begrenzte Lösung. Witterungsabhängige Dienste können ohne gesetzliche Sonderregelung nicht funktionieren. Die Erbringung der Betreuungsdienstleistung bei Verhinderung und die Haftungsfrage sind ebenfalls regelungsbedürftig und mit der Abschaffung des HBG sehr unbefriedigend gelassen worden. Unterstellt man ein über alle Differenzen hinweg gültiges gemeinsames Interesse an Instandhaltungs- und Werterhaltungsmaßnahmen in den Wohnhausanlagen, dann ist die Schaffung der wichtigsten gesetzlichen Regelungen als strukturelle Voraussetzung für diese Berufstätigkeit überfällig.

