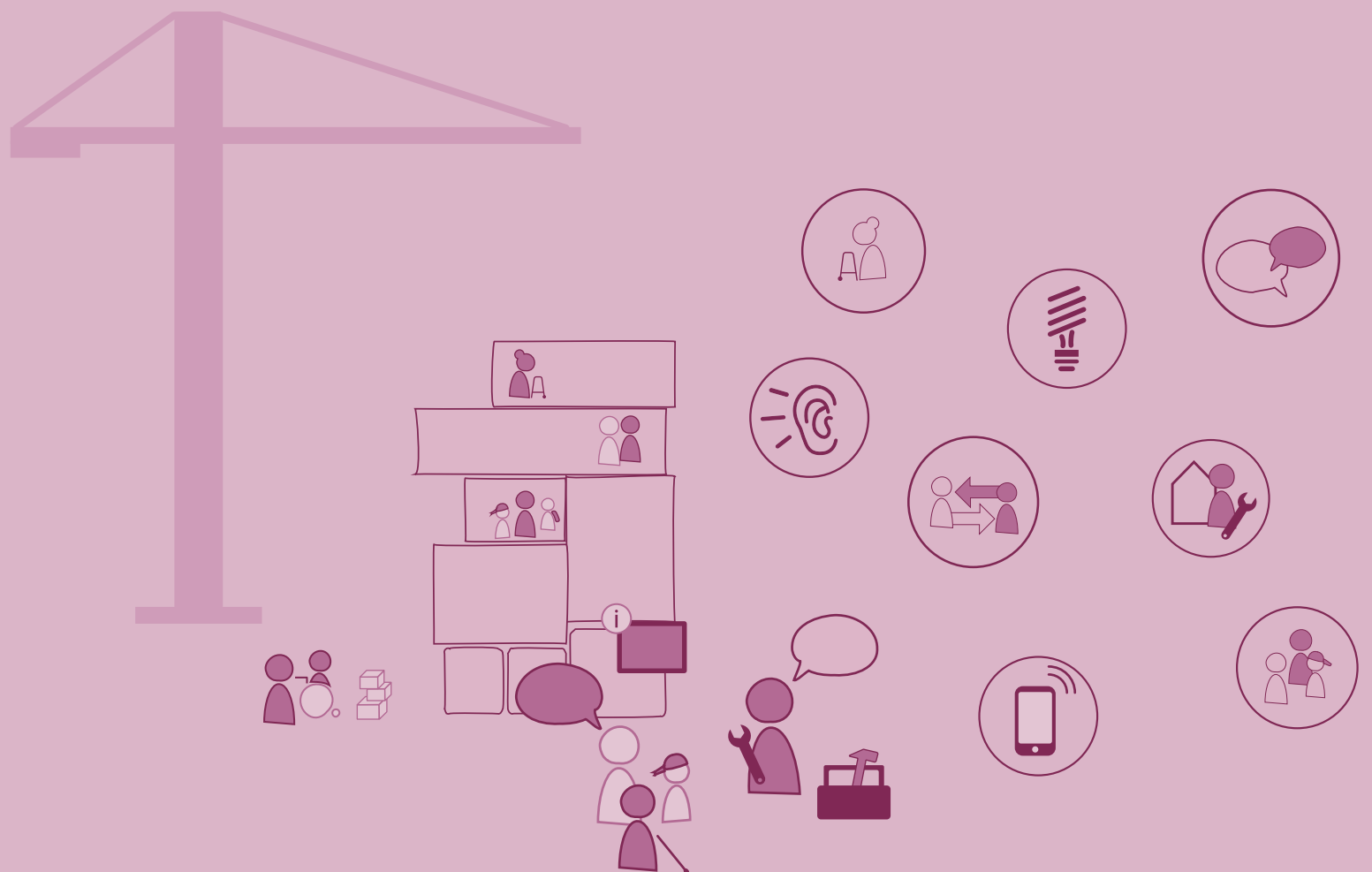


# Hausbetreuung vor Ort involvieren

---

Die Hausbetreuung der Zukunft als  
Drehscheibe direkt in der Wohnanlage



Jänner 2022

### Autor\*innen

Katharina Kirsch-Soriano da Silva, Caritas

Lukas Botzenhart, Caritas

Karin Pointner, Caritas

### Layout & Grafik

Danja Duță, Caritas

Astrid Strak, Caritas

Diese Broschüre ist im Rahmen des Smart Cities Projekts  
**Smartes Wohnen für Generationen** entstanden.

### Projektpartner\*innen

Caritas der Erzdiözese Wien – Stadtteilarbeit

Schwarzatal Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsanlagen GmbH

Österreichische Energieagentur

FH Campus Wien – Department für Soziales

### Fördergeber\*innen

Klima- und Energiefonds und Forschungsförderungsgesellschaft (FFG)  
im Rahmen der Programmschiene Smart Cities Demo



# Inhalt

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
Smartes Wohnen für Generationen	4
Hausbetreuung vor Ort involvieren	4
<b>Hausbetreuung – ein Berufsfeld im Wandel</b>	<b>5</b>
Die Hausbetreuung als komplexes Tätigkeitsfeld	5
Rahmenbedingungen und Aufgaben in Veränderung	5
Verschiedene Modelle für Hausbetreuung	5
Die Hausbetreuung aus Sicht von Bewohner*innen	6
Aktuelle Erfahrungen und Einschätzungen	6
<b>Vielfältige Aufgaben in der Wohnanlage</b>	<b>7</b>
Vor Ort präsent sein	8
Sich um die Wohnanlage kümmern	9
Ein offenes Ohr für aktuelle Anliegen haben	10
Ältere Bewohner*innen bei Bedarf unterstützen	11
Nachbarschaftliche Beziehungen fördern	12
Digitalisierung & neue Technologien begleiten	13
Zum Energiesparen beitragen	14
Als Schnittstelle zur Hausverwaltung agieren	15
<b>Smarte Hausbetreuung der Zukunft</b>	<b>16</b>
Aufgabenprofile weiterentwickeln	16
Das Berufsfeld sozial inklusiv gestalten	17
Kompetenzentwicklung und Weiterbildung fördern	18
Schnittstellen und Kommunikationsflüsse stärken	19

# Einleitung

## Smartes Wohnen für Generationen

Städte sind aktuell mit vielfältigen Entwicklungen konfrontiert, die sie vor neue Herausforderungen stellen. In der Stadt Wien treffen ein starker Bevölkerungszug und ein Wachstum der Stadt auf einen fortschreitenden demografischen Wandel und einen Anstieg an älterer Bevölkerung. Die Nachfrage nach Wohnraum, insbesondere nach leistbarem Wohnraum, steigt. Neben der Errichtung von neuen geförderten Wohnanlagen ist auch die Nachverdichtung und Modernisierung bestehender Wohnanlagen ein zentrales Thema, um aktuellen Herausforderungen zu begegnen. Dabei gelangen insbesondere Siedlungen aus den 1950er bis 1970er Jahren in den Fokus der Stadtentwicklung und Stadterneuerung. Immer wichtiger werden auch die Anforderungen an altersgerechtes Wohnen und an die partizipative Mitgestaltung von (älteren) Bewohner\*innen in Wohnanlage und Quartier. Gleichzeitig bietet sich die Chance, auch den aktuellen Klima- und Energieherausforderungen im Quartier mit innovativen Lösungen zu begegnen.

Das Smart Cities Demonstrationsprojekt „Smartes Wohnen für Generationen – Multidimensionale Transformationsprozesse im Wohnquartier mitgestalten“ bewegte sich an der Schnittstelle dieser Themen und begleitete von Mai 2018 bis Jänner 2022 die Erweiterung einer in den 1970er Jahren errichteten Wohnanlage in Wien Donaustadt. Das Projekt wurde von der Stadtteilarbeit der Caritas der Erzdiözese Wien, dem gemeinnützigen Wohnbauträger Schwarzatal, der Österreichischen Energieagentur und der FH Campus Wien gemeinsam durchgeführt und vom Klima- und Energiefonds

gefördert. Ziel des Projekts war es, die bestehenden und neu hinzukommenden Bewohner\*innen durch intensive Kommunikation und Partizipation in die Erweiterung der Wohnanlage einzubeziehen, bedarfsorientierte Maßnahmen auf sozialer, baulicher und technischer Ebene zu entwickeln, die einen Mehrwert für Bewohner\*innen und Quartier ermöglichen, und aus der Umsetzung auch Erkenntnisse für ähnlich gelagerte Projekte abzuleiten. Die vorliegende Broschüre ist ein Teil der abschließenden Publikationsreihe.

## Hausbetreuung vor Ort involvieren

Modernisierung und Nachverdichtung sind komplexe Transformationsprozesse, in die unterschiedliche Akteur\*innen involviert sind. Neben Wohnbauträgern und Hausverwaltungen, Fachplaner\*innen und Prozessbegleiter\*innen kann auch Hausbetreuer\*innen einer Anlage eine wichtige Rolle zukommen. Sie fungieren als Ansprechpersonen direkt in der Wohnanlage, kennen die Mieter\*innen und die Anlage und sind regelmäßig vor Ort präsent. Häufig bleiben die Potenziale, die mit diesem Berufsfeld verbunden sein könnten, allerdings unterbelichtet. Im Rahmen von „**Smartes Wohnen für Generationen**“ haben wir Expert\*inneninterviews geführt, um die Rolle der Hausbetreuung näher zu betrachten und damit verbundene Potenziale für Quartier und Nachbarschaft aufzuzeigen.

# Hausbetreuung – ein Berufsfeld im Wandel

## Die Hausbetreuung als komplexes Tätigkeitsfeld

Hausbetreuung wird häufig vorwiegend mit der Reinigung und Pflege von Häusern und Wohnanlagen assoziiert. Tatsächlich kann die Hausbetreuung aber – implizit oder explizit – mit weiteren Aufgabenfeldern verbunden sein und ein komplexes Tätigkeitsfeld darstellen. Hausbetreuer\*innen mit viel Präsenz vor Ort übernehmen wichtige und vielfältige Funktionen in einem Quartier, wie die von uns geführten Expert\*inneninterviews eindrücklich zeigen. Sie sind Kommunikator\*innen vor Ort, Ansprechpersonen für vielfältige Anliegen von Bewohner\*innen, Brückenbauer\*innen bei Konflikten in der Nachbarschaft, Initiator\*innen von gemeinschaftlichen Aktivitäten, Unterstützer\*innen im Alltag und wichtige Schnittstellen zur Hausverwaltung.

## Rahmenbedingungen und Aufgaben in Veränderung

Gleichzeitig ist die Hausbetreuung auch ein Berufsfeld im Wandel. Von traditionellen „Hausbesorger\*innen“ zu „neuen Hausbesorger\*innen“ (wie sie im Wiener Gemeindebau mittlerweile tätig sind) über verschiedene Formen der „Hausbetreuung durch externe Firmen“ oder von den Hausverwaltungen selbst aufgebaute „Hausbetreuungszentren“, haben sich die Rahmenbedingungen verändert und die Berufsbilder und Aufgaben diversifiziert.

## Verschiedene Modelle für Hausbetreuung

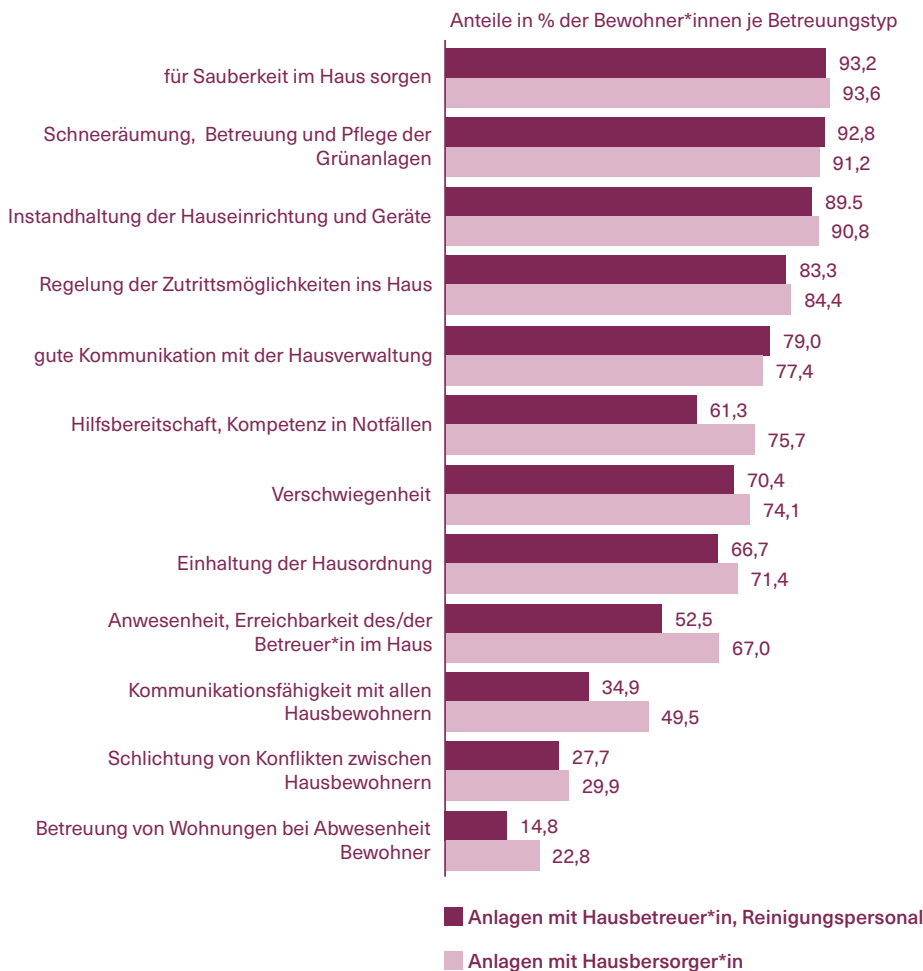
Aktuell finden sich unterschiedliche Modelle für Hausbetreuung – je nach Wohnbauträger und Hausverwaltung bzw. teilweise auch je nach Wohnanlage. Wohnanlagen älteren Baujahres haben häufig noch traditionelle „Hausbesorger\*innen“, deren Arbeitsvertrag vor dem 30.6.2000 abgeschlossen wurde und die auf Basis des Hausbesorgergesetzes Anspruch auf eine unentgeltliche Dienstwohnung – im Regelfall in der Wohnanlage – haben und auf diese Weise kontinuierlich vor Ort präsent sind. Mit der Abschaffung des Hausbesorgergesetzes, wurde seit dem Jahr 2000 das Konzept der Hausbetreuung forciert, das allerdings ganz unterschiedliche Formen annehmen kann. Auf der einen Seite gibt es die Tendenz, Hausbetreuung an externe Reinigungs- und Hausbetreuungsfirmen auszulagern. Auf der anderen Seite setzen einige Wohnbauträger und Hausverwaltungen ganz bewusst auf Hausbetreuer\*innen mit starker persönlicher Präsenz vor Ort, die bei ihnen bzw. eigenen Tochterunternehmen angestellt sind, und bauen teilweise auch eigene Hausbetreuungszentren direkt in den Wohnanlagen auf. Dabei spielen Überlegungen zur Kosteneffizienz eine Rolle, aber auch die Hausbetreuung als Faktor für die Zufriedenheit der Bewohner\*innen mit dem Wohnquartier.

## Die Hausbetreuung aus Sicht von Bewohner\*innen

Auch aus Sicht von Bewohner\*innen übernehmen Hausbesorger\*innen bzw. Hausbetreuer\*innen vielfältige Aufgaben in einer Wohnanlage. Neben Reinigung, Pflege und Instandhaltung von Haus und Außenanlagen sind es vor allem kommunikative und soziale Tätigkeiten, die als „sehr wichtige Aufgaben“ der Hausbetreuung gesehen werden. Wie eine Studie aus dem Jahr 2007 zeigt, werden Anwesenheit und Erreichbarkeit, Kommunikationsfähigkeit und Hilfsbereitschaft in Notfällen insbesondere bei traditionellen Hausbesorger\*innen als wesentlich wahrgenommen.

## Aktuelle Erfahrungen und Einschätzungen

Wir führten Expert\*innengespräche mit insgesamt drei Hausbetreuer\*innen sowie drei Vertreter\*innen von Wohnbauträgern und Hausverwaltungen, um aktuelle Erfahrungen und Einschätzungen in Hinblick auf die Rolle der Hausbetreuung in Erfahrung zu bringen. Alle Interviewpartner\*innen sind in Wien tätig. Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Interviews sind im Folgenden zusammengefasst.



Wichtige Hausbetreuungsaufgaben aus Sicht der Wohnbevölkerung;

**Quelle:** Endbericht der Studie „Hausbetreuung nach Abschaffung des Hausbesorgergesetzes“, Stadt+Regionalforschung GmbH, im Auftrag der Stadt Wien – MA 50 Wohnbauforschung, 2008, S. 51

# Vielfältige Aufgaben in der Wohnanlage

Das Berufsfeld der Hausbetreuung wird in den Expert\*innengesprächen als sehr vielfältig beschrieben. Die konkreten Aufgaben variieren dabei auch je nach Anlage – beispielsweise je nach Größe und Gestaltung der Wohnanlage, technischer Ausstattung, Vorhandensein von Gemeinschaftsräumen und Grünflächen bzw. Gärten.

„Das Tätigkeitsprofil ist nicht in Stein gemeißelt. Jedes Wohnbauprojekt ist individuell und hat andere Aufgaben.“



In unseren Gesprächen haben sich folgende Aufgaben als aktuell bzw. für die Zukunft potenziell wichtige Aspekte herauskristallisiert, die wir näher beleuchten möchten:

- Vor Ort präsent sein
- Sich um die Wohnanlage kümmern
- Ein offenes Ohr für aktuelle Anliegen haben
- Ältere Bewohner\*innen bei Bedarf unterstützen
- Nachbarschaftliche Beziehungen fördern
- Digitalisierung & neue Technologien begleiten
- Zum Energiesparen beitragen
- Als Schnittstelle zur Hausverwaltung agieren

**Zitate aus den Gesprächen illustrieren die Perspektiven von Hausbetreuer\*innen sowie von Wohnbauträgern und Hausverwaltungen.**



Hausbetreuer\*in



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

„In Wahrheit kann man sagen, dass ein Hausbesorger alles ist – Psychologe, Tierarzt, Gärtner, alles!“



## Vor Ort präsent sein

Präsenz vor Ort wird sowohl seitens der interviewten Hausbetreuer\*innen als auch seitens der Wohnbauträger und Hausverwaltungen als zentrale Qualität gesehen. Je nach Arbeitsmodell und Dienstvertrag gibt es flexible Arbeitszeiten mit selbständiger Zeiteinteilung oder fixe Dienstzeiten, Wohnungen vor Ort bzw. Dienstwohnungen oder eigene Stützpunkte bzw. Räumlichkeiten für die Hausbetreuung.

### Vor Ort präsent sein bedeutet ...

- Ansprechbarkeit während der Arbeiten vor Ort
- Flexible Erreichbarkeit per Telefon / durch Anläuten an der Wohnungstür
- Teilweise Sprechstunden zu bestimmten Zeiten
- Konstante Ansprechperson für die Wohnanlage von Vorteil

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Die kontinuierliche Präsenz vor Ort ist sehr wesentlich für die ausgeübte Tätigkeit und das eigene Selbstverständnis. Sie führt tendenziell zu einer hohen Identifikation mit der Wohnanlage und der persönlichen Rolle. Es kann aber herausfordernd sein, sich zu manchen Zeiten und bei manchen Anliegen auch abzugrenzen.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Eine Ansprechperson vor Ort ist auch für die Hausverwaltung ein Erfolgsfaktor in Hinblick auf die Zufriedenheit der Bewohner\*innen. Sie kann als Drehscheibe in der Wohnanlage sowie als Schnittstelle zur Hausverwaltung fungieren.

„Wir sind wirklich immer da. Wenn mich ein Mieter tagsüber nicht sieht, kann er auch abends bei mir anläuten, ich mache die Tür auf und er kann mit mir reden.“



Hausbetreuer\*in

„Man muss einfach da sein, wenn es wichtig ist.“

„Der Nachteil ist, dass man kein Privatleben hat. Der Vorteil ist, dass man nach einiger Zeit alle kennt und weiß, wie sie ticken ...“

„Es hat sich gezeigt, dass die Nähe zum Mieter einen wesentlichen Erfolgsfaktor darstellt und deswegen haben wir uns entschlossen, auf Einzelbetreuung umzusteigen – d.h. eine Person betreut eine oder mehrere Anlagen. Sie soll Kontakt zu den Mieter\*innen aufbauen, ist Ansprechperson und `Drehscheibe` dort.“



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung





## Sich um die Wohnanlage kümmern

Sich um eine Wohnanlage zu kümmern, hat viele Dimensionen – sie sauber zu halten und zu reinigen, bei der Instandhaltung zu unterstützen, Mängel zu melden und zu beheben. Vor allem aber bedeutet es auch, die Wohnanlage aufgrund der Vor-Präsenz zu kennen und sich für sie auch verantwortlich zu fühlen. Hausbetreuer\*innen werden als wichtige Stelle gesehen, die sich um verschiedenste Aufgaben im Haus kümmert. Im Gegensatz zu extern beauftragten Firmen steht bei der Verrichtung der Tätigkeiten der Kostenfaktor weniger im Vordergrund, da sie innerhalb eines bestehenden Dienstvertrags geleistet und nicht extra zugekauft und abgerechnet werden.

„Wenn eine externe Firma beauftragt ist, kann es eine Woche dauern bis die Firma wiederkommt und die kaputte Lampe tauscht. Wenn mich jemand anruft, ist es am nächsten Tag erledigt.“



Sich um die Wohnanlage kümmern bedeutet ...

- Die Anlage und deren Bewohner\*innen kennen
- Pflegen, Reinigen, Instandhalten
- Arbeiten selbst in die Hand nehmen oder schauen, dass sie erledigt werden
- Qualitätsvolle Arbeit statt Zeit- und Kostendruck
- Kontinuität und Vertrauen als Vorteil

Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Die Betreuung einer Wohnanlage bedeutet regelmäßige Anwesenheit und Erreichbarkeit. Im Gegensatz zu extern beauftragten Firmen sehen sich die befragten Hausbetreuer\*innen als zuverlässige Ansprechpersonen, an die sich Bewohner\*innen und Hausverwaltung wenden können, die rasch Hand anlegen und die zudem qualitativere Arbeit leisten, da weder Kosten noch Zeitdruck im Vordergrund stehen.

„Wenn ich merke, dass ein Schloss nicht mehr gut funktioniert, öle ich es bzw. tausche es aus. Ich schaue immer, dass ich Ersatzschlösser parat habe - denn, wenn ich den Schlosser anrufe, dauert es wieder 2-3 Tage.“

„Es ist gut, dass es eine Person gibt, die die Mieter\*innen kennt, das Haus kennt und sich darum kümmert.“

Wohnbauträger/  
Hausverwaltung



„Die Hausbetreuung ist auch ein ‚Kontrollorgan‘, denn sie schaut bspw. ob Arbeiten von externen Dienstleistern auch verrichtet wurden.“

Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Interner Hausbetreuung wird im Gegensatz zur Beauftragung von externen Firmen ein Vertrauensvorschuss gewährt. Zudem besteht eine Kontinuität, da immer dieselbe Person vor Ort ist und die Wohnanlage gut kennt, in der sie tätig ist. Diese kann bei Bedarf auch die Arbeiten externer Firmen vor Ort koordinieren und beaufsichtigen.





## Ein offenes Ohr für aktuelle Anliegen haben

Hausbetreuer\*innen fungieren als Ansprechstelle für verschiedenste Anliegen der Bewohner\*innen. Sie haben ein offenes Ohr für die vielfältigen Geschichten, Fragen, aber auch Beschwerden, die im Alltag in einer Wohnanlage auftauchen. Sie kennen die Themen in der Wohnanlage und geben diese bei Bedarf auch an die Hausverwaltung weiter.

### Ein offenes Ohr für die Mieter\*innen haben bedeutet ...

- Erreichbarkeit auf verschiedenen Kanälen
- Interesse für die Themen von Bewohner\*innen
- Nachbarschaft und Zufriedenheit stärken
- Einsamkeit entgegenwirken
- Mut zur Abgrenzung

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Vielen Mieter\*innen nutzen die Anlaufstelle, um über verschiedenste Themen zu sprechen. Diese betreffen bspw. Zustand und Instandhaltung von Wohnungen und Allgemeinflächen. Manche Bewohner\*innen suchen aber auch einfach das Gespräch, um sich über die Nachbarschaft oder Fragen des eigenen Alltags zu unterhalten.

Zur Kontaktaufnahme werden verschiedenste Möglichkeiten genutzt wie z. B. Aushänge, Visitenkarten, Sprechstunden oder eigene Postkästen. Es gilt eine Balance zwischen aktivem Zuhören, sich proaktiv um Anliegen kümmern und dem Weiterleiten an die Hausverwaltung zu finden.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Durch Hausbetreuung werden einige Fragen und Anliegen direkt vor Ort geklärt, die dadurch Personalressourcen in der Verwaltung schonen. Durch die Anlaufstelle steigt die Zufriedenheit der Bewohner\*innen, da sie sich durch eine direkte Ansprechmöglichkeit gut aufgehoben fühlen.

„Wir forcieren, dass die Mieter\*innen und der Hausbesorger sich kennen. Nicht im Sinne, dass der Hausbetreuer zu den Mieter\*innen auf ein Bier geht, aber eine gewisse Bekanntheit, damit sich die Mieter\*innen gut aufgehoben fühlen.“



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung

„Die Telefonnummer hängt in jeder Stiege. Ich habe jeder Person eine Visitenkarte mit meinen Kontaktdaten in den Postkasten geworfen, damit sie mich auch anrufen können, wenn ich unterwegs bin und sie Fragen haben. Ich werde nicht `gequält`, obwohl ich zuerst Vorbehalte hatte, meine Nummer herzugeben – es funktioniert gut.“



Hausbetreuer\*in

„Viele haben halt niemanden zum Reden und da war auch für mich klar: es gibt meine Sprechstunde. Ja, dann reden die, wenn mir jemand sein Leid, worüber auch immer, klagen will ...“

„Man kann steuern, mit welchen Anliegen man sich beschäftigt. Selbstbewusstsein ist hier wichtig und sagen: ‚Sie haben ein Anliegen an die Hausverwaltung, das betrifft mich nicht unmittelbar, bitte rufen Sie beim Kundenservice an.‘“

„Vor allem gegenüber älteren Mieter\*innen bin ich sehr hilfsbereit. Die sind froh, wenn ich grad im Erdgeschoß bin und sie kommen mit dem ‚Einkaufswagerl‘ und ich heb es ihnen rauf.“

## Ältere Bewohner\*innen bei Bedarf unterstützen

Hausbetreuung beinhaltet durchaus auch nachbarschaftliche Unterstützung, denn oftmals übernehmen Hausbetreuer\*innen insbesondere für ältere Bewohner\*innen kleine Hilfestellungen, die nicht im Tätigkeitsprofil angeführt sind. Für viele alleinstehende Senior\*innen ist die Hausbetreuung eine vertrauenswürdige Ansprechperson, an die sie sich wenden können und die im Alltag zur Seite steht.

### Ältere Bewohner\*innen unterstützen bedeutet ...

- Mit kleinen Hilfestellungen zur Seite stehen
- Hürden von nicht-barrierefreien Wohnanlagen überwinden
- Als fixe Ansprech- und Vertrauensperson fungieren
- Gespräche führen und Kontakt pflegen

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Ältere Bewohner\*innen sind häufig besonders sensibel, was die Geräuschkulisse in der Wohnanlage betrifft. Beschwerden über Lärm landen daher oftmals bei der Hausbetreuung. Zudem sind mangelnde Barrierefreiheit in älteren Wohnanlagen ein Thema, wo sich mobilitätseingeschränkte Personen schwertun und die Hausbetreuung mit kleinen Hilfestellungen zur Seite steht.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Insbesondere für ältere Bewohner\*innen ist es wichtig, eine Vertrauensperson in der Wohnumgebung zu haben, mit der man sich austauschen kann. Bei der informellen Nachbarschaftshilfe ist es wichtig, dass die Hausbetreuung im Sinne der firmeninternen Compliance agiert.



„Für die älteren Mieter\*innen sind sogar schon neue Waschmaschinen manchmal eine große Herausforderung. Einige brauchen da einfach länger.“



„Für eine ältere alleinstehende Dame ist es z. B. wichtig, dass sie jemanden hat und die sieht jeden Tag den Hausbetreuer und quatscht kurz mit ihm.“



„Mitarbeiter\*innen sollen den Leuten durchaus vor Ort helfen, z. B. einer alten Person den Einkauf nach oben tragen ...“

„Gemeinschaftsaktivitäten wie Hoffeste mit Mitmach-Stationen für Kinder oder Punsch-Trinken im Stiegenhaus sind eine gute Möglichkeit, dass die Mieter\*innen sich kennenlernen.“

## Nachbarschaftliche Beziehungen fördern

Das Interesse an der Hausgemeinschaft hat aus Sicht der Befragten insbesondere im städtischen Bereich stark abgenommen. Welche Rolle die Hausbetreuung bei Konflikten einnehmen kann und soll, wird unterschiedlich gesehen. Während die Hausbetreuer\*innen sich nicht als „Schlichtungsstelle“ sehen und sich nicht in Streitigkeiten einmischen möchten, ist es für die Hausverwaltung von Vorteil, wenn Beschwerden schon vor Ort geregelt werden.

### Beitrag zu guter Nachbarschaft leisten bedeutet ...

- Zeitressourcen haben, um mit Bewohner\*innen zu sprechen
- Deeskalierend wirken
- Orte der Kommunikation schaffen, die Begegnungen und Austausch ermöglichen
- Soziale Kompetenz, um das Miteinander zu stärken

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Ein wichtiger Beitrag zu guter Nachbarschaft liegt häufig einfach schon im regelmäßigen Gespräch mit Bewohner\*innen. Manchmal organisieren Hausbetreuer\*innen auch Gemeinschaftsaktivitäten wie Siedlungsfeste oder helfen bei der Beilegung von Konflikten.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Die Hausbetreuung fängt viel Beschwerden und nachbarschaftliche Kleinkonflikte ab, die dadurch nicht von der Zentrale bearbeitet werden müssen. Dafür bedarf es allerdings Zeitressourcen, um auf die Anliegen und Probleme eingehen zu können, und die notwendige Vorbereitung und Kompetenz, um im Streitfall deeskalierend wirken zu können. Förderlich sind zudem Orte der Kommunikation, die Begegnung und Wertschätzung ermöglichen.



Hausbetreuer\*in

„Ein Beitrag zu guter Nachbarschaft ist mit den Leuten zu reden.“

„Bei Konflikten bezüglich der Waschküchenbenutzung trauen sich viele Mieter\*innen nicht, dies selbst untereinander zu regeln, sondern wenden sich an den Hausbetreuer.“



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung

„Hausbetreuer werden mitunter auch eingeladen, Teil von Facebook-Gruppen und Foren zu sein. Da können sie auch mitlesen und Probleme im Vorfeld abfangen, bevor sich ein Thema aufschaukelt (z.B. ein dorniger Busch, der nicht gestutzt ist, kann zurückgeschnitten werden).“



„Die Jungen würden gerne alles übers Handy machen, würden gerne mehr QR Codes nutzen. Aber für die Älteren ist die zunehmende Digitalisierung häufig ein massives Problem.“

## Digitalisierung & neue Technologien begleiten

Digitalisierung ist auch im Wohnbau kein Fremdwort mehr – sei es bei Buchungs- und Zahlungssystemen für Waschmaschinen, digitalen Nachbarschaftsforen, Zutrittssystemen zu Gemeinschaftsräumen oder der digitalen Informationsweitergabe durch Infoscreens und E-Mails. Der Umgang damit ist aber nicht für jede\*n eine Selbstverständlichkeit.

### Begleitung von Digitalisierung und neuen Technologien bedeutet ...

- Über neue Technologien Bescheid wissen und laufend dazulernen
- Unterstützung jener Mieter\*innen, die sich bei der Nutzung schwertun
- Eine gute Mischung aus analoger und digitaler Information
- Reagieren auf die beschleunigte Kommunikation



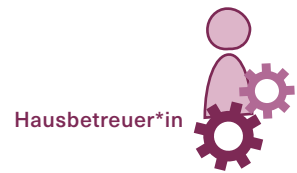
### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Insbesondere für ältere Mieter\*innen sind neue Technologien eine Herausforderung und sie wenden sich mit der Bitte um Hilfe oftmals direkt an die Hausbetreuer\*innen. Die persönliche Kommunikation darf bei zunehmender Digitalisierung dennoch nicht wegfallen, es bedarf bei der Informationsweitergabe eines Kompromiss-Systems, bei dem auch jene, die sich mit neuen Technologien schwertun (z. B. Demenzkranke, Mieter\*innen ohne PC oder Smartphone), berücksichtigt werden.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Die digitale Kommunikation mit Bewohner\*innen hat einiges verändert, wie z. B. den Umgang mit Beschwerden, die via E-Mails und Messenger-Diensten einlangen und rasch bearbeitet werden können/müssen. Digitale Infoboards lösen Ankündigungen per Aushang ab, sind aber anfällig für Schäden und Vandalismus. Bei Bewerbungen für Hausbetreuungsstellen fehlt oftmals das technische Know How, um mit den neuen Technologien umzugehen.

„Durch digitale Möglichkeiten können wir schneller reagieren. Bei einem Wasserschaden z. B. kann man in Sekundenschnelle ein Foto an eine Person senden, die auch Entscheidungen treffen kann, die der Hausbesorger nicht treffen kann.“



Hausbetreuer\*in

„Beim Waschmaschinentausch bitten manche älteren Mieter\*innen den Hausbesorger um Hilfe bei der Bedienung.“

„In Mehr-Generationen-Häusern wird es immer ein Kompromiss-System geben müssen, mit dem alle leben können.“

„Die technischen Anforderungen haben sich geändert. Früher war nur das Stiegenhaus-Licht zu reparieren, heute ist alles computer-vernetzt, es sind Sachen zu überprüfen und zu warten. Da brauchen wir auch das Personal, das dies erledigen kann.“



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung

## Zum Energiesparen beitragen

Sowohl aus Sicht der Wohnbauträger und Hausverwaltungen, als auch aus Sicht der befragten Hausbetreuer\*innen, wird das Thema Energiesparen als individuelle Angelegenheit wahrgenommen. Während die Hausbetreuung davon ausgeht, diesbezüglich keinen Einfluss auf das Verhalten der Bewohner\*innen zu haben und das Thema in der Wohnanlage als Zuständigkeit der Hausverwaltung sieht, ist es aus Sicht der Hausverwaltung insbesondere in älteren Wohnanlagen schwierig, energiesparende Maßnahmen zu setzen.

### Zum Energiesparen beitragen bedeutet ...

- Änderung von Gewohnheiten auf individueller Ebene
- Technische Erneuerungen in älteren Wohnanlagen
- Umstieg auf energiesparende Geräte und Leuchtmittel
- Ressourcenschonung in den Arbeitsablauf integrieren



„Das Energiesparen beginnt bei der Kontrolle der Wasserzähler. Alte Wohnanlagen werden umgerüstet (z. B. Lifttechnik) – da hat der Hausbetreuer ein Auge darauf. Es sind vor allem Kleinigkeiten, die dem Hausbetreuer auffallen können wie ein nicht abgeschaltetes Licht im Liftschacht oder im Stiegenhaus.“

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Energiesparen wird als individuelles Thema angesehen, da es aus Sicht der Hausbetreuer\*innen u. a. um die Gewohnheiten und finanziellen Ressourcen der Bewohner\*innen geht - Faktoren, auf die die Hausbetreuung keinen Einfluss hat. Die Zuständigkeit, etwas zu verbessern, wird auf der Ebene der Hausverwaltung gesehen, da diese u. a. energiesparendere Leuchtmittel installieren kann. Nur einzelne Befragte sehen Möglichkeiten zum Energie-Sparen und Klima-Schonen in ihrer Verantwortung.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Im Bereich der Hausbetreuung wird kaum Potenzial für Energiesparen gesehen, da es insbesondere bei älteren Wohnanlagen v. a. einer Umrüstung der Technik bedarf wie z. B. bei Licht- und Waschanlagen oder insgesamt bei Dämmung, Energieversorgung und Heizsystem von Wohnanlagen. Bei Betrieb, Wartung und Instandhaltung können Hausbetreuer\*innen allerdings unterstützen.

„Die Stiegenhaus-Beleuchtung liegt im Einflussbereich der Hausverwaltung. Diese kümmert sich z. B. um die Umstellung auf LED.“



„Klimaschutz ist ein Thema in den Haushalten, auf individueller Ebene – z. B. in Hinblick auf Wasserverbrauch.“

„Wir können Ressourcen sparen bei Putzmittel-Bestellungen, beim Kauf von energiesparenderen Lampen ...“



„Die Hausverwaltung braucht die Infos nur an die Hausbetreuer\*innen weitergeben. Diese werfen den Mieter\*innen die Info in den Postkasten oder hängen sie im Stiegenhaus aus.“

## Als Schnittstelle zur Hausverwaltung agieren

Bei den befragten Personen wurde sehr deutlich: eine gute Gesprächsbasis und rasche Abstimmungswege zwischen Hausbetreuung und Hausverwaltung tragen dazu bei, dass Anfragen und Anliegen von Bewohner\*innen schnell bearbeitet und Lösungen gefunden werden können. Die Hausbetreuung fungiert als wichtige Kommunikationsdrehscheibe zwischen Bewohner\*innen und der Verwaltung und kümmert sich in den meisten Fällen neben der direkten Informationsweitergabe um die rasche Erledigung der Angelegenheiten vor Ort.

### Als Schnittstelle zur Hausverwaltung agieren bedeutet ...

- Kommunikationsdrehscheibe zwischen Bewohner\*innen & Hausverwaltung sein
- Abstimmungswege rasch und effizient gestalten
- Erledigung von Aufgaben vor Ort übernehmen
- Personalressourcen in der Verwaltung schonen

### Aus Sicht der Hausbetreuung ...

Hausbetreuer\*innen können der Hausverwaltung viel Arbeit abnehmen, da sie die „Kämpfer\*innen vor Ort“ sind, wichtige Informationen weitergeben und sich direkt um Anliegen der Bewohner\*innen kümmern können. Eine gute Gesprächsbasis mit der Hausverwaltung, kurze Abstimmungswege und die Möglichkeit, selbstständig Entscheidungen zu treffen, erleichtern die Arbeit der Hausbetreuung.

### Aus Sicht von Wohnbauträger / Hausverwaltung ...

Hausbetreuer\*innen sind eine Personalressource, die sich vor Ort um Anliegen der Bewohner\*innen kümmert. Dadurch werden vorab einige Themen abgefangen, die somit nicht mehr in die Hausverwaltung gelangen, und somit Arbeits- und Zeitressourcen der Verwaltung sparen. Wichtig ist es, die Hausbetreuung auch seitens der Hausverwaltung in Kommunikationsflüsse einzubinden und gut zu informieren.

„Ich schaue immer, dass ich kleine Sachen in der Wohnanlage selbst regle, weil ich weiß, dass die Hausverwaltung eh auch genug zu tun hat.“



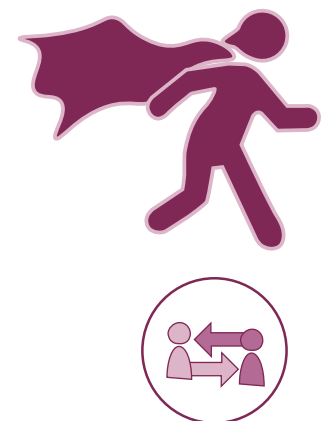
Hausbetreuer\*in

„Wenn mir etwas auffällt, spreche ich die Person direkt an, und wenn das nicht hilft, gebe ich es an die Hausverwaltung weiter (z.B. Schmutz, Schuhe vor der Haustür).“



Wohnbauträger/  
Hausverwaltung

„Bevor die Mieter\*innen an die Zentrale schreiben, versuchen sie es meist über den direkten Weg ins Hausbetreuungszentrum. Vieles kann direkt vor Ort geregelt werden, wodurch die Zentrale sehr entlastet wird.“



# Smarte Hausbetreuung der Zukunft

## Aufgabenprofile weiterentwickeln

Bei den geführten Gesprächen zeigte sich, dass es teilweise gar kein schriftliches Stellen- oder Anforderungsprofil gibt, das den vor Ort tätigen Personen als Grundlage für ihre Arbeit dient, insbesondere bei den bereits länger tätigen Hausbesorger\*innen. Bei den Hausbetreuer\*innen, die in der jüngeren Vergangenheit angestellt wurden, gibt es das zumeist schon – allerdings konzentriert sich das offizielle Aufgabenprofil häufig stark auf Hausreinigung, Pflege der Außenanlagen und Grünflächen, Kontrolle von technischen Anlagen, Überprüfung des Zustands der Wohnanlage, sowie Durchführung kleiner Reparaturen und Begleitung von externen Firmen, die in der Wohnanlage Arbeiten verrichten. Darüber hinaus sind insbesondere im Bereich der Kommunikation weitere Aufgaben mit der Hausbetreuung verbunden – wie z.B. das Anbringen von Aushängen in Stiegenhäusern, die Einführung von neuen Mieter\*innen in der Wohnanlage oder auch die Durchführung von Sprechstunden und Beantwortung von Anfragen. Diese sind allerdings häufig weniger explizit benannt bzw. nehmen einen kleineren Teil der Aufgabenbeschreibung ein.

Im Gegenzug dazu werden von den mit viel Präsenz vor Ort verankerten Hausbetreuer\*innen aber genau jene Aufgaben als besonders zentral hervorgehoben. Die eigene Rolle sehen sie sehr stark darin, Ansprechperson in der Wohnanlage zu sein. Sich um die Wohnanlage zu kümmern, heisst für die Gesprächspartner\*innen auch, sich um die dort lebenden Bewohner\*innen und die



Foto: Hayley Clues

Nachbarschaft zu kümmern – sei es durch kleine Hilfestellungen und Unterstützung von (älteren) Bewohner\*innen, durch das (Mit)Organisieren von Aktivitäten für die Nachbarschaft oder einfach durch das Führen von unzähligen Gesprächen. Aufgaben rund um Digitalisierung und Energiesparen könnten in Zukunft zudem auch einen größeren Stellenwert einnehmen.

Dementsprechend gilt es, Aufgabenprofile weiter zu entwickeln, sodass sie den vielfältigen Aufgaben Rechnung tragen, und Mitarbeiter\*innen, die diese Aufgaben übernehmen, auch darin zu fördern.



## Das Berufsfeld sozial inklusiv gestalten

Auch wenn die Hausbetreuung vielfältige Aufgaben umfasst, so ist das Berufsfeld sehr offen für interessierte Menschen zugänglich. Es gibt wenig formale Voraussetzungen und so ist es vielen möglich, diese Arbeit auszuüben. In den Gesprächen wurde hervorgehoben, dass insbesondere die traditionellen Hausbesorger\*innen stellen ideale Jobs für Menschen mit Familie waren und daher häufig von Frauen ausgeübt wurden, die durch die flexible Zeiteinteilung Kinderbetreuungspflichten erfüllen und gleichzeitig ihr Einkommen durch eine sehr wohnortnahe Arbeit verdienen konnten. Auch die mit den klassischen Hausbesorger\*innen verbundenen Dienstwohnungen wurden dabei sehr geschätzt. Bis heute sind Hausbetreuungsaufgaben auch ein möglicher Start in den Arbeitsmarkt für zugewanderte Menschen, bei dem sie gleichzeitig Zugang finden zu einer Nachbarschaft und soziale Netzwerke knüpfen können. Mit Hausbetreuung ist daher auch das Potenzial verbunden, dieses Berufsfeld sozial inklusiv zu gestalten und für Menschen neue Chancen zu eröffnen.

Es gibt national wie international Beispiele, wie auch soziale Organisationen arbeitsmarktintegrative Projekte – etwa für junge Menschen, für Langzeitarbeitslose oder Geflüchtete – umsetzen, die im Bereich der Grünraumpflege, Reparatur oder Reinigung in Wohnquartieren tätig sind. Die Caritas der Erzdiözese Wien betreibt bspw. Werkstätten, die Möbel produzieren, und sozialökonomische Betriebe, die Hilfe im Garten, Ausmalen von Zimmern oder Transporte und Abholungen anbieten. Das Team der „Carla“ Second-Hand-Shops organisiert u.a. auch Transporte und holt dabei insbesondere noch brauchbare Einrichtung ab, die in

den Second-Hand-Shops zu günstigen Preisen wieder erworben werden können.

Die Volkshilfe Wien ist noch einen Schritt weiter in Richtung Hausbetreuung gegangen. Die Abteilung „Wohnen mit Service“ hat sich auf Tätigkeiten in den Bereichen Hausreinigung, Grünraumpflege, Winterdienst und haushaltsnahe Dienstleistungen spezialisiert und betreut im Auftrag verschiedener Hausverwaltungen mehrere Wohnanlagen. Dabei wird Arbeitsuchenden, die bereits länger beschäftigungslos waren, ermöglicht, wieder in den Arbeitsalltag einzusteigen. Berufsbegleitend wird Beratung und Betreuung durch Sozialarbeiter\*innen angeboten, um den nachhaltigen Wiedereinstieg ins Berufsleben zu unterstützen.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

## Kompetenzentwicklung und Weiterbildung fördern



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

Angesichts der Tatsache, dass für das Berufsfeld der Hausbetreuung eigentlich keine formale Qualifikation erforderlich ist, gleichzeitig in der Praxis aber vielfältige Aufgaben warten, ist die Förderung von Kompetenzentwicklung und Weiterbildung umso wichtiger. In den geführten Gesprächen schilderten die Hausverwaltungen, dass es sich bei den Hausbetreuer\*innen häufig um Quereinsteiger\*innen handelt. Aus ihrer Sicht wären technische Berufe (wie z. B. Schlosser oder Tischler) gefragt, die für das Durchführen von kleineren Reparaturen sowie allgemein für ein technisches Verständnis in Hinblick auf technische Infrastruktur in den Wohnanlagen hilfreich wären. In der Praxis bewerben sich aber viele ungelernte Kräfte, die vorher z. B. in anderen Firmen als Hilfskraft oder Reinigungskraft gearbeitet haben. Dabei ist zu beobachten, dass ältere Personen oft viel Erfahrung im Bereich Reinigung oder Instandhaltung mitbringen,

Jüngere hingegen mehr Know How zu digitalen Tools. Im Rahmen der Interviews wurde auch geschildert, dass Stellen häufig gar nicht ausgeschrieben werden, sondern auf Basis von Initiativbewerbungen oder direkter Ansprache durch die Hausverwaltung vergeben werden. Die Beurteilung der Eignung erfolgt in der Regel durch einen Allgemeinwissen-Test, der z. B. PC Kenntnisse, Rechnen, etwas Rechtschreibung und technische Fragen beinhaltet, und/oder durch ein persönliches Bewerbungsgespräch mit der Hausverwaltung. Zu Arbeitsbeginn erfolgt eine Einschulung, insbesondere zu Aufgaben, Ausrüstung und Gerätebedienung, sowie zu Rechtsfragen und Compliance des Unternehmens.

Im Laufe der Tätigkeit werden – vor allem in größeren Hausverwaltungen mit eigenen Hausbetreuungsfirmen – verschiedene Fortbildungen angeboten, z. B. zu Haustechnik, Digitalisierung, aber auch Konfliktmanagement und interkulturellen Kompetenzen. In kleineren Hausverwaltungen gibt es meist weniger Fortbildungsmöglichkeiten. Von Seite der Hausbetreuer\*innen wurde in den Interviews angesprochen, dass Weiterbildungen im Bereich Kommunikation, zum Umgang mit Kritik und Beschwerden, sowie zum Umgang mit Nachbarschaftskonflikten sehr hilfreich wären. Darüber hinaus gibt es auch Interesse an Kursen über relevante gesetzliche Regelungen, sowie an Entspannungstrainings und Rückenübungen, die bei der körperlichen Arbeit entlasten können. Im Kontext von Maßnahmen des klimafreundlichen Wohnens und Bauens könnten in Zukunft zudem auch Weiterbildungen zum Thema Energiesparen verstärkt Eingang in Fortbildungsangebote finden. Von den interviewten Hausbetreuer\*innen wurde hervorgehoben, dass Fortbildungsangebote auch deswegen geschätzt werden, da Erfahrungsaustausch mit anderen Kolleg\*innen möglich ist.

## Kommunikationsflüsse und Schnittstellen stärken

Ein zentrales Potenzial der Hausbetreuung liegt zudem in der Schnittstelle zwischen Bewohner\*innen und Hausverwaltung. Sie kann Informationen aus der Hausverwaltung in der Wohnanlage weitergeben, z. B. Ausgänge der Hausverwaltung in Schaukästen anbringen und im persönlichen Gespräch vor Ort auch erläutern. Umgekehrt kommen die Anliegen und Themen von Bewohner\*innen in vielen Fällen zuerst zur Hausbetreuung. Diese kann gleich vor Ort nach Lösungen suchen oder Anliegen auch an die Hausverwaltung weiterleiten bzw. Bewohner\*innen den Weg zur richtigen Ansprechperson bei der Hausverwaltung aufzeigen. Insbesondere die Hausverwaltungen betonten in den Interviews, wie gute Hausbetreuer\*innen vor Ort durch ihre Tätigkeit auch Hausverwaltungen entlasten können, indem sie manche Themen gleich vor Ort abfangen und bearbeiten. Hausbetreuer\*innen hoben hervor, dass es dafür bei manchen Themen auch gewisse Gestaltungsspielräume braucht, um kleinere Entscheidungen selbst vor Ort treffen zu können.

Damit Hausbetreuer\*innen die beschriebene Drehscheibenfunktion gut erfüllen können, sind einerseits kommunikative und soziale Kompetenzen erforderlich, deren Entwicklung durch Fortbildungen und Begleitung unterstützt werden kann. Andererseits ist die Einbindung der Hausbetreuer\*innen in relevante Kommunikationsflüsse wichtig. D.h. es bedarf strukturell verankerter Besprechungs- und Austauschformate, wo sich Hausverwaltung und Hausbetreuung gegenseitig auf dem Laufenden halten können.

In diesem Kontext ist anzumerken, dass das Augenmerk auf Schnittstellen und Kommunikationsflüsse insgesamt für Wohnbauträger eine wichtige Rolle spielt. Denn häufig finden sich in einem Unternehmen eigene Abteilungen für Projektentwicklung und Neubau, für Marketing und Vertrieb, für Hausverwaltung und Instandhaltung, für Hausbetreuung und Facility Management sowie für Kund\*innenservice und Anfragenmanagement. In der Praxis lässt sich

beobachten, dass diese Abteilungen häufig mehr parallel nebeneinander oder zeitlich hintereinander als miteinander arbeiten. Ein strukturierter regelmäßiger Austausch zwischen den verschiedenen Abteilungen kann daher neue Perspektiven und Synergien ermöglichen. Das Mehr an Kommunikation macht sich umgekehrt durch eine gemeinsame Betrachtung konkreter Wohnanlagen und Themen sowie durch ein aufeinander abgestimmtes Vorgehen mit weniger zusätzlichen bilateralen Abstimmungswegen bemerkbar. Auch Hausbetreuer\*innen sollten an sinnvollen Schnittstellen miteinbezogen werden, da sie als Akteur\*innen vor Ort in den Wohnanlagen wertvolle Perspektiven und Wissen über das Wohnquartier und die Nachbarschaft einbringen können.



Foto: Caritas Stadtteilarbeit

