

IMMOBILIENFOKUS 1 BUSINESS Februar 2008 - Nr. 1

GLÜCKLICH - ohne Hausbesorger

Privaten Hausbetreuern als Ersatz für angestellte Hausbesorger werden oft diffuse Servicemängel vorgeworfen. Die Branche lässt das aber so nicht stehen.

Franz Ruzicka weist penibelst nach, dass die Hausbetreuung durch eine externe Dienstleistungsfirma den Mietern bis zu fünfzig Prozent an Hausbetreuungskosten gespart hat. Ein enorm hoher Prozentsatz, denn im Schnitt sanken die Hausbetreuungskosten durch externe Hausbetreuer in den letzten fünf Jahren um 25 Prozent.

Ruzicka ist einer von sieben Mietervertretern in einer großen Wohnhausanlage im Besitz der Gemeinde Wien, dem Olof-Palme-Hof in Wien-Favoriten. Die Wohnanlage umfasst mehr als 400 Wohneinheiten zuzüglich Infrastruktur in acht Stiegen.

Sie wurde 1976 fertig gestellt und nach dem einstigen schwedischen Ministerpräsidenten Olof Palme benannt. Angestellte Hausbesorger gehören dort der Vergangenheit an. Der Olof-Palme-Hof wird seit rund zehn Jahren von einer privaten Hausbetreuungsfirma, der **A.S.S.**, serviciert.

Die Erträge aus der Vermietung der früheren Dienstwohnungen der Hausbesorger kommen den Mietern zugute.

Hermann Furtner und Christian Grubmüller, Geschäftsführer der **A.S.S.**, lassen keinen Zweifel daran, dass Qualitätsanspruch ihr Geschäft bestimmt. **„Dienstleistung ist unser Job“, betonen sie. Dazu gehören doppelt besetzte Stellen, die bei Krankheit und Urlaub eine kontinuierliche, qualitätsvolle Hausbetreuung gewährleisten. Dazu gehören Mitarbeiter in einer Wohnhausanlage vor Ort, deren laufende Weiterqualifizierung und eine Firmenausstattung mit jeweils neuesten Maschinen und Geräten. Im Winterdienst sind alle Zufahrtswege und -Straßen spätestens um sechs Uhr früh schneefrei, um einen reibungslosen Verkehr zu gewährleisten.**

Wolfgang **Kämpf**, Qualitätsmanager der **Hausbetreuung Dimmi**, nennt als häufiges Argument gegen Hausreinigungsfirmen die angebliche Anwesenheitspflicht von Hausbesorgern. Das bieten mittlerweile auch die Hausbetreuer. Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit ist hier mittlerweile Standard - 24 Stunden, 365 Tage im Jahr. Auch Aufsperrdienste und selbst die Aufzugsbetreuung

sind in den allermeisten Fällen an professionelle Aufzugsfirmen übergegangen, weil diese über Notruf schneller reagieren können. „Allgemein“, so **Kämpf**, „sind Reiniger nicht mehr nur Reiniger, sondern effiziente, geschulte Vollprofis. Moderne Reinigungsverfahren nutzen dem Hausinhaber, weil sie ein Beitrag zur Werterhaltung der Immobilie sind.“

„Mit dem Hausbesorger war alles besser!“ Dieses Lamento ist immer wieder zu hören, aber die Hausbetreuer lassen dies nicht gelten. Seit im Jahr 2000 das Hausbesorgergesetz ersatzlos gestrichen worden ist, gäbe es immer wieder Anfragen von Mietern, die sich wieder einen Hausbesorger zurückwünschen, heißt es bei der Gewerkschaft. **Mit aktuellen Zahlen und Umfragen, die diese Behauptung stützen, können sie allerdings nicht aufwarten.**

Weiters moniert die Gewerkschaft, dass seit Abschaffung des alten Hausbesorgergesetzes im Jahre 2000 rund 8.000 Hausbesorger (also 42 Prozent) „vernichtet“ worden sind.

Dazu Oliver **Attensam**, Chef der Firma **Attensam**: „Faktum ist, dass in den letzten sieben Jahren - seit Aufhebung des Hausbesorgergesetzes im Jahre 2000 - Hausbesorgerdienste nicht von Maschinen übernommen oder gestrichen wurden, sondern durch Mitarbeiter privater Reinigungsfirmen ersetzt worden sind. Es wurden also von den Hausbetreuungsfirmen neue Arbeitsplätze geschaffen!“

Und noch ein Plus führt Hermann Furtner von **A.S.S.** an: „Es gibt Statistiken: In Reinigung und Instandhaltung sollten zehn Prozent des Wertes der Immobilie zur Werterhaltung investiert werden. Heute liegen wir bei sieben bis acht Prozent. Teilweise wird an falschen Stellen gespart.“ Die **A.S.S.** betreut derzeit mit etwa 150 Mitarbeitern rund 850 Liegenschaften. Die Geschäftsführer planen, in den nächsten Jahren ihre - bereits jetzt - sehr weitgehenden Services technisch auszuweiten, etwa auch auf Heizungswartungen und Fahrzeugpflege vor Ort. Das nun propagierte Concierge-

Service für Mieter wie Putzerei oder Post wird von **A.S.S.** seit zehn Jahren geboten. Scherzhaft erklärt sich Furtner bereit, dass **A.S.S.** gegen eine „Urlaubspauschale“ von einem Euro auch den Risikofaktor Werbung an der Wohnungstüre“ auf Wunsch durch seine Hausbetreuer entfernt. Furtner: „Schwierig, sich vorzustellen, dass ein einzelner Hausbesorger mehr an Service und Sicherheit bieten könnte.“

Oliver **Attensam**: „Professionelle Hausbetreuungsfirmen sind nicht als Konkurrenz zum Hausbesorger „alten“ oder „neuen“ Schlags zu sehen, sondern als zeitgemäße Lösung mit marktwirtschaftlichem Ansatz und objektiven Qualitätsansprüchen.“

Letzten November führte die Hausbetreuung **Attensam** eine Umfrage unter Facility-Managern zum Outsourcing der Hausbetreuung durch. Diese erklärten mehrheitlich, dass Zuverlässigkeit, Seriosität und hohe Qualität einer Hausbetreuung für sie entscheidender seien als das reine Preisargument. Mehr als die Hälfte der Facility-Management-Unternehmen lagern heute die Objektreinigung aus. Befragt nach Zukunftstrends, wollen elf Prozent Lager und Sicherheitsbelange zusätzlich zur Reinigung outsourcen, drei Prozent weitere technische Gewerbe.

Attensam: „Wichtig ist, dass ich heute wählen kann, was ich will und vor allem brauche. Von Haus zu Haus ist das sehr verschieden. Die einen wollen eine möglichst günstige, aber effiziente Lösung, andere sagen:

Uns sind die Betriebskosten - natürlich in einem gewissen Rahmen - nicht so wesentlich und wir wollen eine ganztägige Betreuung haben.“ Es zeichnet sich ein eindeutiger Trend ab, und der geht zu individuellen Lösungen für jedes Haus und damit zu mehr Dienstleistungen für die Bewohner.

PROFESSIONELLE HAUSBETREUUNGSFIRMEN BIETEN SERVICE RUND UM DIE UHR. MANCHE MIETER WÜNSCHEN SICH TROTZDEM DIE HAUSBESORGER ZURÜCK.