



Wohnimmobilien im Brennpunkt der Immobilienbewertung

Bodenseeforum 2006
Friedrichshafen

Seniorenimmobilien im Qualitätsfokus

Dr. Erich Limpens



Referenten-Profil

- AMI - Projektentwicklung, An- / Verkauf, Bewertung
- LIC Dr. Limpens Immobilien-Consulting
- DIS Institut für Serviceimmobilien
- begleitende Tätigkeiten
 - Dozent / Referent im Auftrage zahlreicher Unternehmen / Institutionen
 - stv. Prüfungsausschussvorsitzender bei der IHK-Düsseldorf
 - GIF-Arbeitskreisleiter „Service-Immobilien“
 - Mitglied des DIN-Zertifizierungsausschusses „Betreutes Wohnen“



Vortragsinhalte

- Thematische Einführung
- Seniorenimmobilien
- Terminus „Qualität“
- Qualitätsprobleme
- Qualitätsstandards
- GIF-Kriterienkatalog „Service-Wohnimmobilien“
- GIF-Kriterienkatalog „Pflegeimmobilien“
- DIN 77800 „Betreutes Wohnen“
- Zusammenfassung und Ausblick

Seniorenimmobilien

- Seniorengerechtes Wohnen in einer Wohnanlage, einer Wohnung oder einem Eigenheim
 - > ohne flankierende Serviceangebote
 - > mit flankierenden Serviceangeboten
- Einrichtungen mit „heimspezifischen“ Serviceangeboten (Seniorenwohnheim, Pflegeheim, Hospiz)
- Seniorenwohnen mit „hotelähnlichen“ Serviceangeboten (Wohnstift, Residenz, Hotelverbundkonzept)
- Sun Cities



Bestandsdaten (in Deutschland)

- ca. 4.000 **Senioren-Wohnprojekte**
mit ca. 200.000 Altenwohnungen,
davon ca. 15 - 25% dem „Betreuten Wohnen“ zuzuordnen
(LBS, Sachverständigenkommission)
- ca. 9.500 **vollstationäre Einrichtungen**
mit ca. 720.000 Plätzen,
ca. 57% Ein- / Zweitbettzimmer mit Bad / WC,
ca. 19% Einbettzimmer und ca. 18% als Zweibettzimmer
mit Etagen-Sanitäranlagen, ca. 5% als Drei- / Mehrbettzimmer
(Stat. Bundesamt, Sachverständigenkommission)



Wohnpräferenz im Fall der Hilfsbedürftigkeit

	55-69 J.	70-85 J.
in der eigenen Wohnung	80,7 %	79,9 %
Seniorenwohnheim / -wohnung	18,5 %	14,1 %
Senioren- / Pflegeheim	9,8 %	13,1 %
mit Kind / Kindern	19,2 %	21,1 %
in der Nähe der Angehörigen	21,6 %	18,0 %
Wohn- / Hausgemeinschaft	5,1 %	2,1 %
sonstiges	1,7 %	1,5 %

Qualität

- Der Terminus „Qualität“ repräsentiert die subjekt-spezifisch interpretationsbedürftige Beziehung zwischen Objekt-Eigenschaften und Normen und dient zur Beurteilung jeglicher Objekte hinsichtlich ihrer zweckadäquaten Eignung *(seit Aristoteles, 384 bis 322 v.Chr., bekannt)*.
- Heute wird der Terminus „Qualität“ aus der Warte des Kunden definiert und fokussiert die dauerhafte Realisation der Kundenzufriedenheit *(Mehdorn, Töpfer, Zink etc.)*.



Handlungsfelder übergreifender Qualitätssicherungsmaßnahmen

- **Bauwerk** => Betreiberfreundlichkeit, Instandhaltungsfreundlichkeit etc.
- **Jurisprudenz** => Genehmigungen, Rechtsform etc.
- **Organisation** => Lean Management, Qualitätsmanagement etc.
- **Ökonomie** => Kostensicherheit, Finanzpolster, Controlling etc.
- **Personal** => Qualifizierung, Flexibilität, Zielvereinbarungen, Vorbildfunktion etc.
- **Planung** => Betreiber- / Nutzer-Einbindung etc.
- **Standort** => Urbanität, Multifunktionalität, Lagekonformität etc.
- **Technik** => Gebäudeleittechnik, Gebäudeflexibilität etc.



Perspektiven der Qualitätsbeurteilung

- Nutzer-Sicht
- Angehörigen-Sicht
- Betreiber-Sicht
- Investoren-Sicht
- Banken-Sicht
- Verbands-Sicht
- Öffentlichkeits-Sicht



Qualitätsprobleme bei der Projektgenerierung

- Projektidee ist ausschließlich visionengeleitet
- Ideen-Visionär ist alleiniger Entscheidungsträger
- Bedingungslose Grundstücks- / Konzeptentwicklung
- Ideen-Überprüfung an nur einem Vergleichsobjekt
- Fehlende Betreiber- / Nutzer-Einbeziehung
- Fokussierung auf Architektur und Ästhetik
- Fehlen einer Qualitätsnorm



Qualitätsprobleme beim Objektbetrieb

- Suboptimale Eröffnung
- Unangepasste Organisationsstruktur
- Personalwirtschaftliche Schwächen
- Falsches Marketingkonzept
- Unzureichende Finanzdecke
- Wartungs- / instandhaltungsfeindliches Gebäude
- Fehlendes Facility Management
- Verzicht auf flächendeckendes Controlling



Qualitätsstandards für Seniorenimmobilien

- **Bisher**

- Betreiberspezifische Ansätze
- Empfehlungen des KDA (Kuratorium Deutsche Altershilfe)
- Qualitätssiegel der BAGSO (Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen)
- Qualitätssiegel Baden Württemberg (Städtetag u. Wohlfahrtsverbände)
- Qualitätssiegel NRW (Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie)
- Kriterienkataloge der GIF (Gesellschaft für Immobilienwirtschaftliche Forschung)

- **Zukünftig**

- DIN 77800, neue DIN-Norm für das „Betreute Wohnen“



Kriterienkataloge der GIF

- Erstellt durch den Arbeitskreis „Serviceimmobilien“ der Gesellschaft für Immobilienwirtschaftliche Forschung (GIF), der Ende 2000 gegründet wurde.
- Kriterienkatalog zur Beurteilung von Service-Wohnimmobilien, fertig gestellt nach 2,5-jähriger Arbeit im Mai 2003.
- Kriterienkatalog zur Beurteilung von Pflegeimmobilien, fertig gestellt nach 2-jähriger Arbeit im August 2005.
- Beide Kataloge verfolgen rein wissenschaftliche Zielsetzungen und wollen Investoren, Betreibern, Nutzern wie auch Banken Hilfestellung bieten.

GIF-Kriterienkatalog zur Beurteilung von Service-Wohnimmobilien (Fassung: 05/2003)



Kriteriendimensionen

- Ersteindruck
- Standort
- Gebäude
- Service
- Investment
- Management
- Vertrag
- Betreiber



Kriteriendimension „Ersteindruck“

- Außeneindruck
- Empfang / Rezeption
- Allgemeines
- Besonderheiten

Beispiel-Seite „Ersteindruck“

Kriterienkatalog "Ersteindruck"

Nr.	Beurteilungskriterium	Bewertung	Bemerkungen	Zielgruppe
2.	Empfang / Rezeption	negativ - 0 - positiv 		
2.1.	Offener, einladender Eindruck	<input type="text"/>	_____	N
2.2.	Beschilderung am Empfang			
2.2.1.	"Schwarzes Brett" mit aktuellen Informationen	<input type="text"/>	_____	N
2.2.2.	Vorhandensein von weiteren Informationstafeln	<input type="text"/>	_____	N
2.2.3.	Diktion der Aushänge	<input type="text"/>	_____	N
2.2.4.	Verständlichkeit der Aushänge	<input type="text"/>	_____	N
2.3.	Verhalten der Mitarbeiter			
2.3.1.	Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="text"/>	_____	N
2.3.2.	Professionelle Beantwortung von Fragen	<input type="text"/>	_____	N
2.4.	Eingangsbereich			
2.4.1.	Heller, transparenter Eindruck	<input type="text"/>	_____	N
2.4.2.	Ordentlichkeit / Sauberkeit	<input type="text"/>	_____	N
2.4.3.	Dekoration	<input type="text"/>	_____	N
2.5.	Reaktion auf Biten nach Information / Hausführung / Beratungsgespräch			
2.5.1.	Behandlung von Fragen	<input type="text"/>	_____	N
2.5.2.	Verfügbarkeit von Mitarbeitern für eine Beratung / Führung	<input type="text"/>	_____	N
2.5.3.	Sofortige Herstellung von Kontakt zu einem Mitarbeiter	<input type="text"/>	_____	N
2.5.4.	Reaktion auf Biten nach Information / Hausführung / Beratungsgespräch	<input type="text"/>	_____	N
2.5.5.	Möglichkeit / Angebot des Probewohnens	<input type="text"/>	_____	N



Kriteriendimension „Standort“

- **Makrostandort**

Einzugsgebiet, Alterstruktur, Haushalte, Einkommen, Eigentumsquote, Einwohner, Wohnangebot, Einrichtungen

- **Mikrostandort**

Städtebauliche Integration, Umfeld, Wohnlagenqualität, Topographie, seniorenrechtliches Umfeld, Lärmbelästigung, Gewerbe, Einrichtungen am Standort, Verkehrsanbindung



Kriteriendimension „Gebäude“

- Allgemeines
- Gemeinflächen
- Wohnflächen
- Sonstige Nutzflächen
- Gesonderte Funktionsflächen
- Verkehrsflächen
- Außenanlage



Kriteriendimension „Service“

- Haustechnisches Angebot
- Notruf- / Sicherheits-Angebot
- Koordinations- / Beratungs-Angebot
- Therapeutisches Angebot
- Kulturelles Angebot
- Hauswirtschaftliches Angebot
- Pflege-Angebot
- Seelsorgerisches Angebot
- Ehrenamtliches Angebot
- Bewohnervertretung / -information
- Service-Preise

Kriteriendimension „Investment“

- Investmentorientierte Objekt- / Projektspezifika
- Planungsrechtliche Situation
- Planungstechnische Objekt- / Projektspezifika
- Wirtschaftliche Objekt- / Projektspezifika
- Verpachtungs- / vermietungstech. Objekt- / Projektspezifika
- Marktspezifische Objekt- / Projektspezifika
- Objektzustand bei Bestandsimmobilien
- Quantitative Ergebnisbeurteilung
- Qualitative Ergebnisbeurteilung / Stellungnahme
- Öffentliche Förderung / Förderungsmittel
- Haltefristen



Kriteriendimension „Investment“

- **Kennzahlen**

Kontrollspanne, Verwaltungsquotient, Sollpersonal, Pflegekoeffizient, Gastrokoeffizient, Krankenstand, Arbeitsunfälle, examiniertes Personal, Personalkosten

- **Voraussetzungen / Determinanten**

Stellenbeschreibungen, Stellenanforderungen / Qualifikationen, Arbeitsunterweisungen, Urlaubsplaneinhaltung, Überstunden, Organigramm, Leitungsebenen, Betriebsrat, Haustarif / Betriebsvereinbarungen, Entgeltung, Qualitätszirkel, Beschwerdemanagement, Incentivierung



Kriteriendimension „Vertrag“

- Bewohnerverträge
- Betreiberverträge
- Dienstleistungs- / Lieferverträge
- Personalverträge
- Betriebsverfassung
- Rechtsstreitigkeiten



Kriteriendimension „Betreiber“

- Allgemeine Angaben
- Strategische Ausrichtung
- Finanzen
- Berichtswesen
- Innenorganisation
- Qualitätsmanagement
- Personal
- Betriebsverfassung

GIF-Kriterienkatalog zur Beurteilung von Pflegeimmobilien (Fassung: 08/2005)



Kriteriendimensionen

- Ersteindruck
- Standort
- Gebäude
- Betrieb
- Service
- Finanzierung
- Investment

DIN 77800 „Betreutes Wohnen“



- Normungsvorhaben startete Ende 2002 aufgrund eines Antrages von der Verbraucherschutzseite.
- Erarbeitet durch „Normenausschuss Gebrauchstauglichkeit und Dienstleistung des DIN (NAGD)“ unter Beteiligung von Betreibern, öffentlichen Stellen, Bauträgern, Projektentwicklern, Verbraucherschutz, Verbänden und Wissenschaft.
- Es wurde als Zertifizierungsgrundlage eine Dienstleistungs-Norm für Betreutes Wohnen erarbeitet (keine Produktnorm).
- Die neue DIN-Norm 77800 ist einzigartig, da es bislang keine gültigen Mindestanforderungen und keinen einheitlichen Qualitätsmaßstab für Betreutes Wohnen gab.

DIN 77800 „Betreutes Wohnen“



- Die neue DIN-Norm 77800 enthält Anforderungen an die Leistungsangebotstransparenz, an die Dienstleistungen (Grund-/Wahlleistungen), an das Wohnangebot, an die Vertragsgestaltung und an qualitätssichernde Maßnahmen.
- Sie dient Bewohnern, Bauträgern, Betreibern, Investoren etc.
- Derzeitige Regionalisierungstendenzen werden durch die Komplexität der neuen Norm aufgebrochen.
- Die neue DIN-Norm 77800 greift ab Herbst 2006. Ausführender Zertifizierer ist die DIN CERTCO GmbH (Berlin). Die Begutachtung und Vor-Ort-Kontrolle erfolgt durch beauftragte Spezialisten. Das „DIN-Geprüft-Zertifikat“ ist zeitlich befristet.

DIN 77800 „Betreutes Wohnen“



Kriteriendimensionen

- Informationsgestaltung
- Standort
- Gebäude
- Dienstleistung
- Vertrag



Notwendigkeit eines neutralen Zertifizierungsinstrumentariums

- Basel II als Finanzierungshürde
- Konkurse diverser Investoren und Betreiber
- Verunsicherung der Nutzer
- Intransparenz des Marktes
- Zunehmender Wettbewerb
- Generelles Qualitätsverbesserungsstreben (TQM)



Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

DIS Institut für Servicedienstleistungen GmbH

Bewertung • Qualifizierung • Beratung

Broichstraße 2, 52393 Hürtgenwald

Fon: 02429 / 9036370 • Fax: 02429 / 9036377

www.dis-institut.de