

Im Dienste unserer Tageszufriedenheit

Die Dienstleistung des alten Hausbesorgers kann arbeitsrechtlich nicht mehr vereinbart werden, weshalb Hausverwalter Hybrid-Lösungen finden müssen. Der selbstständige Hausbetreuer spielt dabei natürlich eine zentrale partnerschaftliche Rolle. Dazu im Gespräch: Jürgen Schmidt, Geschäftsführung Jürgen Schmidt GmbH, und Mag. Udo Weinberger, Geschäftsführung Weinberger Biletti Immobilien GmbH. **TEXT** HANSJÖRG PREIMS

Herr Weinberger, welchen Stellenwert hat bei Ihnen als Hausverwalter die Dienstleistung der Hausbetreuung? Nach welchen Kriterien gehen Sie vor, wenn Sie einen Hausbetreuer suchen?

WEINBERGER: Man kann dem nicht genug Augenmerk schenken. Ich weiß aus Erfahrung, wenn es um Wohnimmobilien geht, ist das Entree des Hauses, die Sauberkeit viel wichtiger als beispielsweise die Energiekennzahl oder ein Rostschutzanstrich am Dach oder Ähnliches. Der Reiniger ist also ein wichtiger Partner der Hausverwaltung, weil er für die Tageszufriedenheit unserer Kunden da ist. Es gibt auch immer noch Hausbesorger nach dem alten Hausbesorgergesetz. Und es gibt nach wie vor Kundenbedarf danach, dass einzelne Personen das Haus betreuen, reinigen, vor Ort sind. Ich spreche nicht unbedingt von modernen Concierge-Lösungen, sondern dass man sich den alten Hausbesorger, der in Pen-

sion geht, noch einmal wünscht. Aber die Entwicklung, dass man von einer externen Reinigungsfirma wieder zurück zum alten Hausbesorger möchte, gibt es auch nicht, sprich: wenn unser Kunde einmal gewohnt ist, dass eine Firma – sofern sie qualitativ gute Leistungen erbringt – die Liegenschaft betreut, gibt es die Diskussion gar nicht mehr, dass man unbedingt jemanden vor Ort haben möchte.

Die Dienstleistung des alten Hausbesorgers können wir ohnehin arbeitsrechtlich nicht mehr vereinbaren, deswegen muss man Hybrid-Lösungen wählen, das heißt: einen gewissen Teil an eine professionelle Firma auslagern, und wenn nun zum Beispiel im Haus vorwiegend ältere Menschen wohnen, die gerne hätten, dass jemand vor Ort wohnt, dann wird man jemanden suchen, der die Reinigung macht und der vor Ort ist. Den Rest – die Obsorge des Hauses, technische Dienstleistungen,

Winterdienst, Gartenpflege u. Ä. – vergibt man an professionelle Firmen. Man muss es auf den Kunden individuell abstimmen.

Herr Schmidt, wie kommen Sie zu Kunden?

SCHMIDT: Unser Unternehmen besteht seit 1996, und wir haben uns von Beginn an auf die Tätigkeit der Hausbetreuung spezialisiert – mit dem gesamten Paket mit Winterdienst und Gartenbetreuung. Wir haben uns nämlich schon damals für das Alleinstellungsmerkmal entschieden, den Winterdienst immer nur in Verbindung mit der Hausreinigung anzubieten. Das hat den Vorteil, dass wir ausschließlich eigenes Personal für den Winterdienst beschäftigen und somit eine ganz andere Qualität bieten können, als wenn wir irgendeinen Subunternehmer beauftragen müssten und während der Saison unter Umständen draufkämen, dass wir nicht der Qualität

entsprechen, die wir uns vorstellen. Es ist beim Winterdienst bei uns sogar so, dass wir versuchen, denjenigen Mitarbeiter, der die Innenbetreuung eines Objektes macht, auch für den Winterdienst für dieses Objekt abzustellen, weil der natürlich perfekte Ortskenntnisse hat. Immer nur im Paket anzubieten, das war am Anfang natürlich relativ mühsam,

weil nur Winterdienst eher gefragt ist. Aber mittlerweile hat es sich bei diversen Hausverwaltungen herumgesprochen, dass bei uns das Paket mit dem Winterdienst von der Qualität her ein sehr gutes ist.

Diese Spezialisierung ist das eine. Auf der anderen Seite haben wir immer versucht, einen eigenständigen Weg

einem Nebenhaus jemand mit der Firma, die das Haus betreut, nicht zufrieden ist und eine Nachbarin im anderen, von uns betreuten Haus die Firma Schmidt empfiehlt, weil sie mit uns sehr zufrieden ist.

Ist es in Häusern mit vielen Wohnungseigentümern komplizierter?

WEINBERGER: Bei Vermietungsobjekten – das können auch mehrere Eigentümer sein – ist es wichtig, dass die Immobilie gut geführt und gut verwaltet ist. Und da ist natürlich auch für eine sehr gute qualitative Dienstleistung Sorge zu tragen, das ist Teil des Gesamtpakets. Da ist es nicht komplizierter. Im Wohnungseigentum haben wir bei eigengenutzten Immobilien sehr viele, die mitreden wollen, die auch eigene Erfahrungen haben, und da ist der Verwalter gut beraten, die Frage der Reinigung nicht als eine Kleinigkeit, die man so nebenbei auch noch organisieren muss, zu betrachten. Auch wenn die Vergabe dieser Leistungen – verglichen mit den anderen Tätigkeiten und Pflichten des Verwalters – vermeintlich wenig ist, unseren Kunden, den Bewohnern ist das ein wichtiges Thema.

Wobei es selbst mit einem Dienstleister, mit dem man die besten Erfahrungen hat, passieren kann, dass es bei einer Liegenschaft einmal nicht funktioniert, wichtig ist nur, dass man dann eine gute Kommunikation führt und der Sache wirklich auf den Grund geht. Ein Beispiel dazu aus meiner Praxis: Ich habe vor vielen Jahren den Winterdienst neu ausgeschrieben und einen kleinen Teil des Entgelts von der Durchführungsqualität abhängig gemacht. Am Ende der Wintersaison habe ich dann unsere Aufzeichnungen der Kundenbeschwerden mit deren internen Beschwerdeaufzeichnungen in Korrelation gebracht. Und die

Mit eigenem Personal für den Winterdienst können wir eine viel höhere Qualität bieten als mit einem Subunternehmer.

zu gehen, ohne von anderen etwas abzukupfern. In gewissen Dingen waren wir sogar Vorreiter, zum Beispiel mit Tauwetterfahnen, die über Kopfhöhe an der Hausmauer befestigt werden und gefahrloses Passieren zulassen. Diese Tauwetterfahnen haben wir in Zusammenarbeit mit dem steirischen Blindenverband nach Wien gebracht, mittlerweile werden sie von sehr vielen Unternehmen angeboten. Dann haben wir 30 Fahrzeuge aus unserem Fuhrpark zusätzlich mit Defibrillatoren ausgestattet, um im Falle eines Falles erstversorgen und Leben retten zu können. Unsere Leute sind auch entsprechend geschult. Aber auch die Marke, unser Auftritt ist mir ein besonderes Anliegen. Von Beginn an haben wir immer konsequent einen Teil unseres Gewinns in die Öffentlichkeitsarbeit investiert. Mittlerweile, denke ich, haben wir schon einen so guten Namen, dass potentielle Kunden von sich aus auf uns aufmerksam werden. Es kommt auch oft vor, dass in



DER SELBSTÄNDIGE HAUSBETREUER

Was darf nach der Gewerbeordnung an Tätigkeiten verrichtet werden?

Tätigkeiten, die aufgrund des Gewerbescheins vom Hausbetreuungsunternehmen durchgeführt werden dürfen:

- Reinigungstätigkeiten in Privathäusern (Stiegenhäuser mit Fensterreinigung) nach Art der Hausfrau / des Hausmannes
- Reinigungstätigkeiten in Privatwohnungen nach Art der Hausfrau / des Hausmannes
- Weitere Hausbetreuungsdienstleistungen, sofern ein Gesamtvertrag mit dem Eigentümer/Hausverwalter abgeschlossen wurde, nämlich:
 - einfache Haustechnikarbeiten und Kontrolle, wie Ein- und Ausschalten von Heizungen, Aufzugsbetreuung, Austausch von Glühbirnen, Funktionskontrolle von technischen Anlagen und Garagentoren, Sichtkontrolle von Gehwegen und ähnliches
 - organisatorische Tätigkeiten wie z. B. Waschmaschinenbetreuung für die Wohngemeinschaft
 - einfache gärtnerische Tätigkeiten – ausschließlich Rasenmähen, Laubrechen, Gießen
 - Verkehrsflächenreinigung, wie Reinigung (insbesondere Kehren) von Gehsteigen, Höfen und Parkplätzen
 - Schneeräumung

Tätigkeiten, die als Nebenrechte gemäß dem § 32 der Gewerbeordnung, auch verrichtet werden dürfen:

- Reinigung des Stiegenhauses von Häusern und Betreuung der gesamten Anlage (siehe oben), in den sowohl Wohnungen als auch Büros bestehen, sofern, der Büroanteil merklich geringer (ca. 10 %) als der Wohnungsanteil
- Reinigung von Privatwohnungen auch Einfamilienhäuser, die vom Eigentümer/Mieter gemischt verwendet werden – Wohnung und Büro, z.B. Steuerberater, EDV-Berater, usw.

Tätigkeiten, die nicht durchgeführt werden dürfen (beispielhafte Aufzählung):

- Büroreinigung – Unterhaltsreinigung
- Glas- und Fensterreinigung, insbesondere Auslagenscheiben und Geschäftsportale
- Baureinigung
- Grundreinigung von Bodenbelägen
- Reinigung von Krankenhäusern und Pflegeheimen
- Gastronomiebetriebe (Lokale)
- Reinigung von Kanzleien, Arztpraxen,...
- Reinigung von Einkaufszentren
- Kinos und andere Freizeiteinrichtungen
- Reinigen von Schulen und Kindergärten
- Reinigen von Schwimmbädern und Saunen
- Fitnessstudios
- Autoreinigung und Reinigung von öffentlichen Verkehrsmitteln
- Fassadenreinigung
- Denkmalreinigung
- Sonder-, Gewerbe und Industriereinigungen
- Baumschnitt, Strauchschnitt, Vertikutieren – Gärtner vorbehalten
- Schneeräumung, sofern diese allein für ein Objekt angeboten und durchgeführt wird – eigenes freies Gewerbe „Verkehrsflächenreinigung und Schneeräumung“

interessante Erkenntnis für mich war bei diesem Vergleich, dass 75 Prozent Beschwerden sich auf vertragskonforme Leistung bezogen hatte. Das heißt, der konkrete Vertrag war der falsche.

Wir haben dann die Verträge dort angepasst, wo wir gesehen haben, dass es eine Häufung an Beschwerden gegeben hatte, zum Beispiel, dass Terminräumungen notwendig waren.

Die Bedeutung der Reinigung und des Winterdienstes sollte man als guter Verwalter jedenfalls nicht unter den Tisch kehren, egal ob es ein Mietobjekt oder Eigentum ist, es geht um die Nutzer der Liegenschaft.

Apropos Winterdienst: Ist es einer Stadt wie Wien nicht unmöglich machbar, dass immer alles schwarzgeräumt ist, so wie die Bewohner es sich vorstellen? Ist es da nicht so, dass alle nur ein bisschen befriedigt werden können?

SCHMIDT: Es kommt immer darauf an, wann der Schneefall beginnt, ob um 3 oder 4 in der Früh oder zu Beginn der Rush hour um 7, da ist es verkehrstechnisch natürlich schwierig. Aber unsere Winterdienst-Touren sind nicht wirklich groß, dadurch können wir die Objekte auch öfters am Tag anfahren als andere Unternehmen. Einen Hausbesorger von früher, der auch noch im Haus gewohnt hat, kann diese Dienstleistung freilich nicht ersetzen. Wobei man natürlich auch den Kostenaspekt betrachten muss, sprich: Ein externes Reinigungsunternehmen schlägt sich auf die laufenden Betriebskosten natürlich weniger nieder als ein klassischer Hausbesorger. Jedenfalls versuchen wir schon, die Routen von den Quadratmetern her relativ gering zu halten und so auch eine ansprechende Leistung beim Winterdienst zu bieten. Im Übrigen bin ganz der Meinung von Herrn Weinberger, dass wir punkto Qualität keinen Unterschied machen zwischen Wohnungseigentum und Zinshausbesitzer. Von der Kommunikation her ist es in einem Wohnungseigentums-Haus al-

lerdings um einiges aufwändiger. Wobei für mich wichtig ist, dass die Kommunikation zwischen Eigentümer und unserem Unternehmen bzw. Verwaltung immer ganz sachlich und objektiv geführt wird.

Thema Gewerbeübertretungen, in der Innung immer auch ein Thema. Ist das für den Hausverwalter überhaupt ein Thema?

WEINBERGER: Wir müssen generell als Treuhänder, wenn wir Aufträge vergeben, bei jeder Firma eine eingehende wirtschaftliche und gewerberechtliche Prüfung machen, um unsere Kunden auch abzusichern. Man kann inzwischen relativ viel schon online zu einem Unternehmen abfragen, wobei man bei größeren bekannten Firmen nicht jedes Jahr den Gewerbeschein abverlangen wird. Aber natürlich, gerade wenn uns neue Firmen genannt oder empfohlen werden, prüfen wir schon genau, ob auch die entsprechenden Berechtigungen vorliegen.

Inwieweit begegnen Sie in der Praxis dem Problem der Gewerbeübertretungen?

SCHMIDT: Mir ist diesbezüglich schon einiges untergekommen in all den Jahren, in denen ich in dieser Branche bin. Aber da ist unsere Wiener Landesinnung ja sehr aktiv, erstens in der Aufklärung mit Broschüren, die verteilt werden, Stichwort Ampelkarte (siehe S. 24), wo genau drinnen steht, welche Tätigkeiten der selbständige Hausbetreuer nach der Gewerbeordnung verrichten darf und welche nicht. Da wird also doch sehr viel Aufklärung betrieben. Dass es immer wieder Schwarze Schafe geben wird, wird man nicht ganz verhindern können. Ich finde es sehr lobenswert, was Herr Weinberger gesagt hat, nämlich wenn er als seriöse Hausverwaltung



einen Partner sucht, dass er sich dann entsprechend Gedanken macht und versucht, vorab zu prüfen, ob dieser Partner für ihn in Frage kommt. Da kann ich nur sagen, dass es mehr solche Unternehmen geben müsste, die Prüfungen sollten so eingehend wie möglich sein. Jeder Dienstleister, der seriös arbeitet, wird die entsprechenden Unterlagen

Finden Sie es ok, wenn die Schneeräumung vom beauftragten Dienstleister in Sub weitervergeben wird?

WEINBERGER: Grundsätzlich, wenn die Leistung in Ordnung ist und auch im Alarmierungsfall die Kette funktioniert, könnte es einem egal sein. Wenn ich aber an das Lohn- und Sozialdumping-Bekämpfungsgesetz denke, müssen wir

Die Vergabe der Hausbetreuungsdienstleistungen ist unseren Kunden, den Bewohnern, ein ganz wichtiges Thema.

auch ohne weiteres zur Verfügung stellen. Hier meine ich zum Beispiel, wie die Organisation hinter dem Unternehmen aussieht, wie verschiedene Alarmierungen im Winterdienst ablaufen, wie die Dokumentation ist etc. Es gibt auch schon Ansätze mit einem Qualitätssiegel für die Hausbetreuung – in Salzburg wird das versuchsweise eingeführt. Wir als Unternehmen Schmidt haben uns ohnehin selbstständig in diese Richtung entwickelt und verschiedene Prozesse im Unternehmen implantiert, wo man weiß, das und das ist der Ablauf, wenn das und das der Fall ist. Das ist vor allem im Winterdienst wichtig, da geht es um Zeit bzw. wirklich darum, so schnell als möglich bei den Objekten zu sein. Wir werden demnächst im 18. Wiener Bezirk eine weitere Betriebsstätte eröffnen, auch mit einem Winterdienst-Stützpunkt, um wieder ein Stück näher am Kunden zu sein. Und ich glaube, das wissen die Bewohner sehr zu schätzen.

uns zumindest verstärkt Gedanken machen. So wurden wir als Branche von der Landesinnung Wien denn auch eingeladen zu einer Besprechung, um auch uns die Möglichkeit zu geben, Lohn- und Sozialdumping überhaupt festzustellen. Denn wenn ein Angebot wirklich nur über den Preis vergeben wird, sind wir in der Verantwortung zu erkennen, ob das überhaupt noch legal erbracht werden kann.

SCHMIDT: Es geht ja immer mehr in Richtung Auftraggeberhaftung, daher muss man als Auftraggeber in Zukunft noch kritischer hinterfragen, welches Unternehmen man beauftragt. Für unser Unternehmen kann ich nur sagen, wir hatten früher auch Sub-Dienstleister für den Winterdienst, haben aber gesehen, dass mit eigenem Personal eine ganz andere Qualität zu erzielen ist. Weil man sich auf die eigenen Leute verlassen kann und allfällige Schwächen auch entspre-



chend unterstützen kann. Wir haben jedenfalls die Erfahrung gemacht, dass wir mit Sub-Winterdienstleistern die Qualität, die ich von meinem Unternehmen für meine Kunden fordere, nicht erreichen, deshalb sind wir schon vor vielen Jahren zurückgerudert und machen den Winterdienst ausschließlich mit eigenem Personal. Wir übernehmen aber nicht nur Winterdienst als Einzelleistung, sondern, wie ich schon sagte, Hausbetreuung und Winterdienst nur im Paket. Was sich auch als die richtige Philosophie herausgestellt hat. Je weniger Beschwerden der Verwalter hat, desto besser auch für ihn. Je weniger er mit der Kontrolltätigkeit der Hausbetreuungsfirma zu tun hat, umso besser ist es für ihn und seine Kunden. Und auf das müssen wir Dienstleister hinarbeiten.

Irgendwelche Wünsche für die Hausbetreuer-Branche?

SCHMIDT: Ich würde mir für meine Branche wünschen, dass es noch mehr Unternehmen gibt, die in Richtung Qualität gehen und mit uns und mit anderen Qualitätsanbietern versuchen, diese Dienstleistung weiterzuentwickeln, um für die Bewohner das beste Ergebnis erzielen zu können. Wobei die Digitalisierung sicher ein großes Thema sein wird. Und ich würde mir wünschen, dass die Auftraggeber etwas mehr darauf schauen, welche Unternehmen sie beauftragen.