

**Beschäftigungsinitiativen
im Bereich sozialer Dienste:
Das Hausbesorgerwesen in Wien**

Andrea Holzmann-Jenkins (Projektleitung)

Tom Schmid

Ingrid Machold

unter Mitarbeit von

Margit Grisold

Monika Holzmann-Gneiss

Endbericht

Wien, im März 1999

Vorwort

Von Hans Sallmutter

Heute ist die Vorherrschaft kurzfristiger Kostenkalküle modern geworden. „Effizienz“ ist das Leitbild moderner Betriebsführung, auch wenn dabei die Effektivität und damit der Erfolg der Unternehmung leidet. In diesem Denken sind vor allem Lohnkosten und Lohnnebenkosten zum Ziel von Einsparungen geworden. Arbeitsplätze, die nicht unmittelbar für das „Kerngeschäft“ notwendig sind, werden abgebaut oder ausgelagert. Dabei wird oft nicht oder zu spät gesehen, dass bei dieser Form des Rationalisierens nicht nur Arbeitsplätze verloren gehen, sondern auch Menschen, die durch ihr Wirken und ihre Kommunikation eine Voraussetzung für das Zusammenhalten der jeweiligen Organisation waren.

Das gilt für Betriebe der materiellen Produktion wie für Dienstleistungseinrichtungen. Besonders stark fällt uns diese Entwicklung aber bei persönlichen Dienstleistungen auf: Beim Straßenbahnschaffner, der durch einen Automaten ersetzt wird, beim Fachgeschäft, das durch einen Abholmarkt vertrieben wird, bei der Betriebskantine, die von einer Cateringfirma abgelöst wird und neuerdings bei den Hausbesorgern, die immer öfter durch Reinigungsdienste abgelöst werden. Aber den Fahrkartenautomaten kann ich nicht um den weiteren Weg fragen, im Abholmarkt erfahre ich nicht, welche Schrauben für mein Regal notwendig sind, die Cateringfirma vermittelt mir nicht die täglichen Geschichten und Geschichtchen meines Betriebes. Und wenn es keinen Hausbesorger mehr gibt, wer nimmt dann für mich die eingeschriebenen Briefe entgegen, wer füttert meine Katze im Urlaub und wer macht um vier Uhr in der Früh das Gangfenster zu, wenn ein Gewitter ausgebrochen ist? Auch die Glühbirnen im Deckenluster der alten Dame von vis-a-vis, die der Hausbesorger regelmäßig gewechselt hat, werden von der Reinigungsfirma ignoriert. Kein Elektriker macht einen Hausbesuch, bloß weil eine ausgebrannte Glühbirne zu wechseln ist.

Dennoch: heute wird allerorts getrommelt, Hausbesorger seien ein Relikt aus alten Zeiten, das niemand mehr will: zu teuer, unflexibel und so einfach zu ersetzen. Die vorliegende Studie, übrigens die erste umfassende wissenschaftliche Analyse des Wiener Hausbesorgerwesens, zeigt entgegen der veröffentlichten Meinung, dass sowohl die Mehrheit der Mieterinnen und Mieter wie die meisten Hausverwaltungen Wiens daran interessiert sind, dass „der Hausbesorger“ als Institution und Dienstleistung erhalten bleibt. Es besteht allerdings, und auch das macht die vorliegende Studie deutlich, großes Unwissen seitens der Mieterinnen und Mieter, was „ihr“ Hausbesorger tatsächlich macht, wie lange er arbeitet und wie viel er verdient. Insbesondere die Verdienste der Hausbesorger werden von der Mehrheit der Befragten deutlich überschätzt.

Hausbesorger erfüllen wichtige Funktionen, nicht nur in der Reinigung, Aufsicht und Instandhaltung des Hauses, sondern sie erfüllen auch wichtige integrative und soziale Aufgaben. Sie unterstützen die Mieterinnen und Mieter in vielen Funktionen des Alltages, und das oft weit über ihre im Hausbesorgergesetz festgelegten Obliegenheiten hinaus, sie sind erste Ansprechperson im Haus, geben Auskünfte und Ratschläge und schlichten Streitereien unter den Mietparteien. Das ist den Mieterinnen und Mietern, aber auch vielen Hausverwaltungen, durchaus bewusst, wie man der vorliegenden Untersuchung entnehmen kann.

Die gesellschaftlichen Veränderungen (soziale Struktur, Lebensgewohnheiten, demographische Entwicklung, insbesondere die Zunahme der Zahl alter und sehr alter Mieterinnen und Mieter) erfordern auch eine Neudefinition der Aufgaben der Hausbesorger. Aus der vorliegenden Untersuchung geht deutlich hervor, dass Hausbesorger ein neues, klares Berufsbild benötigen. Das schließt eine klare Aufgabenbeschreibung und Definition der beruflichen Rolle genauso ein wie eine Bestimmung der Aus- und Weiterbildung. In der Studie angesprochen sind vor allem die Kompetenzen als „Anlagenmanager“ insbesondere in größeren Wohnanlagen und die Möglichkeiten von „Dienstleistungen rund ums Wohnen“, die von Hausbesorgern angeboten werden könnten. Aber auch die wesentlichen Möglichkeiten der Unterstützung wohnortnaher Pflege- und Betreuungskonzepte durch Hausbesorger werden in der Studie angesprochen. Oft könnte gerade der Hausbesorger bzw. die Hausbesorgerin jenes bislang fehlende Kettenglied sein, das eine geschlossene extramurale Pflegekette ermöglicht und daher die sehr oft unerwünschte Verlegung pflegebedürftiger (älterer) Menschen ins Pflegeheim hintanhält.

Reformen des österreichischen Hausbesorgerwesens stehen an, doch sie sollten nicht in Richtung der Abschaffung dieses Berufes und seiner Ersetzung durch Reinigungsfirmen gehen, sondern im Gegenteil in einer Aufwertung dieses Berufes münden – eines Berufes, der von uns allen, die wir in Miet-, Genossenschafts- oder Eigentumswohnungen leben, tagtäglich in Anspruch, aber sehr oft nicht wahr genommen wird. Die vorliegende Studie enthält, wie bereits erwähnt, eine erste umfassende Analyse des Hausbesorgerwesens in Wien. Sie betrachtet erstmals diesen Berufszweig sowohl aus der Sicht der Mieterinnen und Mieter, der Hausverwaltungen und der betroffenen Berufsgruppe selbst.

Gerade durch die Einbindung der VertreterInnen der Praxis des Wohnungswesens konnten konkrete Vorschläge zur Reform des Hausbesorgerwesens erarbeitet werden, die in weiterer Folge in Modellprojekten erprobt und schließlich zu einer Modernisierung des Hausbesorgerwesens führen sollten. So könnte es gelingen, diese für das Zusammenleben der Menschen insbesondere im städtischen Raum so wichtige Berufsgruppe auch für die Anforderungen des nächsten Jahrhunderts „fit“ zu machen.

Mit dieser Studie stellt die Sozialökonomische Forschungsstelle, die Mitte 1997 ins Leben gerufen wurde, eine ihrer ersten Forschungsarbeiten einer interessierten Öffentlichkeit vor. Diese Studie ist - wie die gesamte Arbeit der SFS - von einem handlungsorientierten Forschungsansatz getragen, der allein garantiert, dass Ergebnisse wissenschaftlicher Arbeit nicht in Schreibtischladen verstauben, sondern tatsächlich Anstoß und Grundlage zu konkreten Veränderungen werden. Dieser Ansatz ist nur möglich, wenn es bereits im Zuge des Forschungsvorhabens gelingt, die von den Ergebnissen der Forschungsarbeit betroffenen Menschen aktiv einzubeziehen und als ExpertInnen ihrer eigenen Arbeit und ihrer Bedürfnisse zu respektieren.

Ich bedanke mich bei all jenen, die durch ihre Mitarbeit bzw. durch ihre Unterstützung das Entstehen des Forschungsvorhabens, dessen Bericht Sie hier in Händen halten, erst ermöglicht haben. Mein Dank gilt aber auch der Stadt Wien, deren Förderung dieses Forschungsvorhaben erst ermöglicht hat. Ich wünsche dem vorliegenden Bericht jene Aufmerksamkeit und jenen Erfolg, den er sich verdient hat.

Wien, im April 1999

Hans Sallmutter

Danksagung

Folgenden Personen/Institutionen sei für die Mitarbeit an diesem Projekt bzw. für wertvolle Hilfestellung herzlich gedankt:

- **Walter Abraham**, Hausbesorger, Betriebsrat
- **Dr. Ulrike Assem**, Innung Immobilien- und Vermögenstreuhänder
- **Mag. Christian Bartik**, Koordinationsbüro Stadt Wien
- **Heinz Braunsteiner**, Gewerkschaft HGPD, Hausbesorgerreferat
- **Tamar Citak**, Wr. Integrationsfonds
- **Frau Fiala**, Österreichische Mietervereinigung
- **Mag. Michael Gehbauer**, Wohnbauvereinigung der Privatangestellten
- **Christine Gayer**, Arbeitsmarktservice Wien, RGS Persönliche Dienste
- **Renate Geyerhofer**, Institut für Arbeitsmarktbetreuung
- **Friedrich Grundei**, SeniorInnenbeauftragter der Stadt Wien
- **Univ.Prof. Dr. Hans Hovorka**, Universität Klagenfurt
- **Peter Kardinal**, Wiener Wohnen
- **Angelika Kircher**, Arbeitsmarktservice Wien
- **AR Gerlinde Klug**, Wiener Wohnen
- **Lidija Kuzmanovic**, Wr. Integrationsfonds
- **Dr. Elisabeth Neck-Schaukowitzsch**, Verein Wiener Sozialdienste
- **OMR Dr. Gabriele Payr**, Wiener Wohnen
- **Regina Pokornik**, HausbesorgerIn der Wohnbauvereinigung der Privatangestellten
- **Ernst Reiffenstein**, Betriebsratsobmann Wiener Wohnen
- **Dr. Hannes Schmidl**, MA 15
- **Sylvia Schober**, BUWOG
- **Dr. Bruni Schröcker**, Wr. Integrationsfonds
- **Dr. Gerhard Schuster**, BUWOG
- **Kadir Sel**, Wr. Integrationsfonds
- **Eduard Spörk**, Dachverband Wr. Pflege- und Sozialdienste
- **Maria Stepanek**, Hausbesorgerin, Betriebsrätin
- **Dir. Elisabeth Weihsmann**, Wohnbauvereinigung der Privatangestellten
- **Dr. Gabriele Zimmermann**, MA 57
 - und allen **HausbesorgerInnen**, die dem Projektteam für Interviews und Auskünfte zur Verfügung gestanden sind, sowie
 - der **Gewerkschaft der Privatangestellten**, der **Wohnbauvereinigung der Privatangestellten** und dem **Arbeiterbetriebsrat Wiener Wohnen**, die das Projekt logistisch unterstützt haben.

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Einleitung	7
2. Methoden und Prozesse	13
3. Umwelten als Betreuungsressource – Möglichkeiten und Grenzen	20
4. Soziodemographische und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen in Wien	51
5. Die Ergebnisse der Fragebogenerhebungen	62
5.1. Die Befragung der Wiener Hausverwaltungen	62
5.2. Die Befragung der MieterInnen	71
5.3. Die Befragung der HausbesorgerInnen	96
6. Diskussion der Befragungsergebnisse	117
6.1. Probleme des Hausbesorgerwesens: ein auslaufender Beruf oder “Rettung” durch Reformen?	117
6.2. HausbesorgerInnen und lokale Sozial- und Gemeinwesenpolitik	130
6.3. Arbeitsmarktpolitische Aspekte des Hausbesorgerwesens	133
6.4. Zusammenfassung und Identifikation von Handlungsbedarf	139
7. Modelle im Hinblick auf eine Reform des Hausbesorgerwesens	144
7.1. HausbesorgerIn in großen Wohnanlagen: Von der Reinigungskraft zur/zum AnlagenmanagerIn	145
7.2. Die HausbesorgerInnen als Teil eines neuen Dienstleistungs- konzepts der Wohnbauwirtschaft	147
7.3. HausbesorgerInnen als Informationsdrehscheibe zwischen bedürftigen HausbewohnerInnen und Sozialen Stützpunkten der Stadt Wien	149
7.4. Systematische Einbindung von HausbesorgerInnen in die Tätigkeit der Außenstellen des Wr. Integrationsfonds	151
7.5. Formale Qualifizierung von HausbesorgerInnen: Schritte in Richtung HausbesorgerIn als anerkannter Beruf	153
Literatur	156

1. Einleitung

In Wiener Wohnanlagen sind HausbesorgerInnen seit jeher eine Institution; ein Wohnhaus ohne HausbesorgerIn war noch vor wenigen Jahren kaum vorstellbar. Alle WienerInnen und Wiener haben in ihrem Leben mit HausbesorgerInnen zu tun gehabt, und in informellen Gesprächen mit MieterInnen wird weder mit Kritik noch mit Lob an den HausbesorgerInnen gespart: HausbesorgerInnen sind, so wird oft behauptet, “nie da seien, wenn man sie braucht”; sie kommen – je nach individuellem Anspruchsniveau der MieterInnen – ihren Reinigungspflichten unzureichend nach, oder sie sind nicht “freundlich” genug. Andererseits berichten MieterInnen von HausbesorgerInnen, die die “Seele des Hauses” sind: Solche HausbesorgerInnen kümmern sich in vorbildlicher Weise ums Haus und dessen BewohnerInnen, nehmen soziale und betreuerische Aufgaben wahr und sind nicht nur in Notfällen die erste Anlaufstelle. Auffallend ist, daß die Meinungen zum Thema HausbesorgerInnen in überraschend emotionaler Weise geäußert werden. HausbesorgerInnen lassen niemanden “kalt”, und die zentrale Rolle, die sie im Wiener Gemeinwesen spielen, kommt auch in zahlreichen Literaturtexten, Liedern und Filmen mit Wien-Bezug zum Ausdruck¹.

In den letzten Jahren ist das Hausbesorgerwesen unter Druck geraten. In Zeiten der Vorherrschaft wirtschaftlichen Effizienzdenkens und kurzfristiger Kostenkalküle führen die Bemühungen, in allen Bereichen von Wirtschaft und Gesellschaft Kosteneinsparungspotentiale zu identifizieren und zu realisieren, zu Rationalisierungen, die meist mit dem Hinausdrängen “ineffizienter” Arbeitskräfte, dem Abbau von Arbeitsplätzen oder der Infragestellung ganzer Berufsgruppen einhergehen. Die Berufsgruppe der HausbesorgerInnen ist diesem Trend in besonderem Maße ausgesetzt. Nicht nur AkteurInnen des Wohnungswesen und Mietervertretungen, sondern auch Medien und politische Parteien, die sich der allgemeinen

¹So hat etwa W. Ambros in den 1970er Jahren ein Lied mit dem Titel “Der Hausmasta” veröffentlicht, und auch in anderen seiner Lieder kommt der/die “HausmeisterIn” vor. In der TV-Serie “Ein echter Wiener geht nicht unter” spielte die Hausbesorgerin eine tragende Rolle, ebenso in der derzeit aktuellen Serie “Kaisermühlenblues”.

“Effizienzsteigerung” verschrieben haben, blasen in dasselbe Horn: HausbesorgerInnen sind zu teuer und obsolet, wird behauptet, und ihre Aufgaben können von anderen Einrichtungen kostengünstiger übernommen werden (vgl. Medienberichte im Anhang).

Seit geraumer Zeit ist in Wien sowie in anderen Bundesländern ein Trend zum Abbau von Hausbesorgestellen zu beobachten. So stagniert etwa Zahl der HausbesorgerInnen in gemeinnützigen Wohnbauten seit zehn Jahren bei rund 5.300, obwohl im selben Zeitraum der Wohnungsbestand um 30 Prozent zugelegt hat. Ein relativ hoher Prozentsatz von Hausverwaltungen im privaten und gemeinnützigen Sektor beschäftigt bereits Reinigungsfirmen bzw. hat die Absicht, dies in den kommenden Jahren verstärkt zu tun. Kostenerwägungen lassen es vielen Wohnbaufirmen als vorteilhaft erscheinen, von “teuren” HausbesorgerInnen auf kostengünstige Reinigungsfirmen umzusteigen.

Eine bedenkliche Folge dieses Trends ist die Gefährdung sozial abgesicherter, regulärer Arbeitsplätze. Beschäftigungsverluste im Zusammenhang mit dem Abbau von Hausbesorgerarbeitsplätzen können durch neu geschaffene Jobs auf seiten von Reinigungsfirmen nur teilweise wettgemacht werden. Es steht überdies zu befürchten, daß die Weiterverbreitung des Einsatzes von Reinigungsfirmen mit einer Zunahme von Arbeitsverhältnissen prekären Charakters einhergeht. Im Falle der Erosion des Hausbesorgerwesens ist demnach sowohl qualitativ als auch quantitativ mit negativen Arbeitsmarkteffekte zu rechnen.

Weitere wenig wünschenswerte Auswirkungen hat der Abbau von HausbesorgerInnen im Hinblick auf die Instandhaltung von Wohnanlagen. Reinigungsfirmen, die nur wenige Stunden pro Woche vor Ort tätig sind, können die Aufsichts- oder Wartungsfunktion der HausbesorgerInnen nicht übernehmen. Reinigungsfirmen können auch die zahlreichen sozialen und integrativen Funktionen nicht erfüllen, die – de facto – zum Aufgabenbereich der HausbesorgerInnen zählen, obwohl sie in den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen nicht als Pflichten der HausbesorgerInnen verankert sind.

Bislang hängt das Ausmaß, in dem soziale, integrative und kommunikative Funktionen von HausbesorgerInnen ausgeübt werden, weitgehend vom persönlichem Einsatz der jeweiligen HausbesorgerInnen ab. Die HausbesorgerInnen verrichten ihre Arbeit in einem Spannungsfeld zwischen strikten Regulierungen durch das Hausbesorgergesetz einerseits und einem überaus reichhaltigem individuellen Gestaltungsspielraum andererseits. Die Tätigkeit von HausbesorgerInnen ist von einem hohen Grad an Informalität gekennzeichnet, das Aufgabengebiet, das HausbesorgerInnen übernehmen, ist keineswegs klar umrissen, und der Bogen zwischen HausbesorgerInnen, die “Dienst nach Vorschrift” verrichten, und solchen, die durch ihr persönliches Engagement den sozialen Mittelpunkt bzw. die “Seele” ihres Hauses darstellen, ist damit entsprechend weit gespannt. Es kann jedoch davon ausgegangen werden, daß HausbesorgerInnen in Wien, trotz fehlender dienstrechtlicher Verpflichtung, neben ihrer Reinigungsfunktion einen Teil des in Wohnanlagen vorhandenen Bedarfs nach niederschwelligen sozialen und haushaltsbezogenen Diensten abdecken. Aus sozialpolitischer Sicht stellt das Hausbesorgerwesen darüberhinaus ein wichtiges und vielversprechendes Potential für die Realisierung zukunftsweisender sozialpolitischer Konzepte einer dezentralen Sozialversorgung vor Ort dar.

Der Berufsstand der HausbesorgerInnen scheint einer Menge ungerechtfertigter Kritik ausgesetzt zu sein. Es kann jedoch nicht geleugnet werden, daß – jenseits des Kostenarguments – auch reale Probleme bestehen, die auf Reformbedarf im Hausbesorgerwesen hinweisen. Von ExpertInnen des Wohnbauwesens wird beispielsweise darauf verwiesen, daß einzelne gesetzliche Bestimmungen des Hausbesorgergesetzes nicht mehr zeitgemäß sind, da sie dem tatsächlichen Aufgabenbereich von HausbesorgerInnen, der sich mit den Veränderungen im modernen Wohnbauwesen gewandelt hat, nicht mehr gerecht werden (vgl. Medienberichte im Anhang). Auch der Heterogenität der Wohnanlagen und damit der Unterschiedlichkeit der Anforderungen an HausbesorgerInnen wird in den gesetzlichen Bestimmungen kaum Rechnung getragen.

In großen modernen Wohnanlagen wird von HausbesorgerInnen erwartet, daß sie die oftmals komplizierte Haustechnik beherrschen, frühzeitig Schäden am Haus erkennen sowie Reparaturen selbst durchführen. Hausgärten und Grünanlagen wollen fachmännisch betreut werden. HausbesorgerInnen sind darüberhinaus in besonderer Weise mit den unterschiedlichen sozialen Problemlagen in ihren Wohnanlagen konfrontiert. Zunehmende soziale Isolation, insbesondere älterer Menschen, soziale Probleme im Zusammenhang mit zunehmender Arbeitslosigkeit, Alkoholismus, Drogensucht, Vandalismus sowie Delogierungen sind neue Herausforderungen für die HausbesorgerInnen, die sich für das soziale Klima in ihrem Haus verantwortlich fühlen. Vielfach haben sich auch die Erwartungen der MieterInnen gegenüber der Wohnungswirtschaft, die vor Ort durch ihre HausbesorgerInnen repräsentiert wird, verändert: Insbesondere MieterInnen aus höheren Einkommensschichten sind zu anspruchsvollen KundInnen geworden und erwarten einen hohen Dienstleistungsstandard. Auf der anderen Seite ist die Tätigkeit vieler HausbesorgerInnen – insbesondere in kleineren Anlagen älteren Baujahrs – nach wie vor im wesentlichen auf die Reinigungsfunktion reduziert. Diese Hausbesorgerposten, die vielfach von MigrantInnen eingenommen werden, sind mit den Hausbesorgerstellen in großen modernen Wohnanlagen nur bedingt vergleichbar.

Trotz der Vielschichtigkeit und Komplexität der Anforderungen des Berufs ist für HausbesorgerInnen bislang keine systematische Ausbildung vorgesehen. Das Image der HausbesorgerInnen in der Öffentlichkeit und auch Selbstwahrnehmung vieler HausbesorgerInnen orientiert sich immer noch an einem traditionellen Berufsbild, das der Realität längst nicht mehr entspricht. HausbesorgerInnen werden mit den hohen Widersprüchen ihrer Tätigkeit weitgehend allein gelassen. Auch von MieterInnen wird die Funktion der HausbesorgerInnen nur mangelhaft bzw. verzerrt wahrgenommen. Nicht selten werden HausbesorgerInnen – ähnlich wie andere gesellschaftliche Gruppen in vergleichsweise schwacher Position – zur Zielscheibe von allgemeiner Frustration; sie werden zu “Sündenböcken” für gesellschaftliche Entwicklungen gemacht, unter denen sie in Wirklichkeit selbst am meisten zu leiden haben.

Die Interessenvertretungskörper der HausbesorgerInnen sind in den letzten Jahren verstärkt mit den Nöten und Sorgen ihrer KlientInnen konfrontiert worden und haben vielschichtige Anstrengungen unternommen, desaströse Entwicklungen hintanzuhalten und neue zukunftsweisende Konzepte für das Hausbesorgerwesen zu entwickeln. Auch von seiten einzelner, vor allem gemeinnütziger, Wohnbaugesellschaften sowie von der Stadt Wien sind Reformbemühungen gesetzt worden. Ausgehend von einem grundsätzlichen Interesse an der Aufrechterhaltung des Hausbesorgerwesens sind in mehreren Wiener Wohnanlagen Projekte initiiert und implementiert worden, in denen neue Modelle der Strukturierung des Hausbesorgerwesens getestet wurden. Diese Projekte bezogen sich unter anderem auf Versuche der Auslagerung bestimmter Tätigkeiten an externe Firmen bei Beibehaltung der HausbesorgerInnen als koordinierende Stelle, auf den Einsatz von „Hausarbeiter-Trupps“, die die Anlage betreuen und warten, oder auf den Einsatz von Reinigungsfirmen bei gleichzeitiger Installation einer Vertrauensperson im Hause aus dem Kreis der MieterInnen anstelle einer/einer HausbesorgerIn. Die Initiative ergriffen haben aber auch Gruppen von HausbesorgerInnen selbst. So wurde etwa in einer großen Wohnanlage der Gemeinde Wien versucht, die Einsparungen bei Reparaturen in der Anlage zu dimensionieren, die sich durch die Eigenleistung von HausbesorgerInnen realisieren lassen. Das Hausbesorgerreferat der Gewerkschaft HGPD bietet seit Jahren einen Schulungslehrgang für HausbesorgerInnen an, der unter der Berufsgruppe auf überaus großes Interesse stößt. Auch einzelne gemeinnützige Wohnbaugesellschaften bieten ihren HausbesorgerInnen Lehrgänge für spezifische Bereiche ihrer Tätigkeit an.

Eine Gesamtreform des Hausbesorgerwesens konnte bisher nicht realisiert werden. Die Gründe dafür sind vielschichtig und hängen unter anderem auch mit den Gegebenheiten und Entwicklungen zusammen, die eine Reform überhaupt erst erforderlich machen. Die Heterogenität des Hausbesorgerwesens in bezug auf das Einsatzfeld, die Eigentümerschaft an Wohnanlagen, die Qualifikation der HausbesorgerInnen und ihr soziokultureller Hintergrund sowie die Unterschiedlichkeit der Interessenlagen erschweren sowohl ein akkordiertes Vorgehen der Verantwortlichen als auch das Zustandekommen von Regelungen, die dem Anspruch der

Allgemeingültigkeit gerecht werden. Zudem fehlte es bislang an umfassenden Informationen über das Hausbesorgerwesen und seine Funktion im Wiener Wohnbauwesen, über das Tätigkeitspektrum der HausbesorgerInnen bzw. über Präferenzen von MieterInnen, Hausverwaltungen und der HausbesorgerInnen selbst. Selbst verlässliche Angaben über die Zahl der in Wien beschäftigten HausbesorgerInnen sind nicht vorhanden; man bleibt auf Schätzungen angewiesen. Die vorliegende Studie soll dazu beitragen, Informationslücken zu schließen.

Wie sich im Rahmen der Arbeiten an der im folgenden präsentierten Studie gezeigt hat, ist sowohl auf seiten der Wohnbauwirtschaft als auch auf seiten der Interessenvertretungen der HausbesorgerInnen, der MieterInnen und der Hausverwaltungen großes Interesse vorhanden, das Hausbesorgerwesen zu reformieren, zu modernisieren und damit für die Zukunft zu erhalten. Die Studie hatte daher zum Ziel, eine umfangreiche Bestandsaufnahme des Wiener Hausbesorgerwesens vorzunehmen und aus den neu gewonnenen Informationen Richtung, Wege und Möglichkeiten für Reformschritten abzuleiten sowie umsetzbare Modellen zu skizzieren. Um die Realisierungschancen für die erarbeiteten Vorschläge zu erhöhen, wurde die Studie in enger Zusammenarbeit mit AkteurInnen des Wohnbauwesens und von Interessenvertretungen durchgeführt, denen auch an dieser Stelle nochmals für ihre Kooperation gedankt sei.

Der vorliegende Bericht ist wie folgt gegliedert. Kapitel 2 beschreibt die verwendeten Forschungsmethoden sowie den Ablauf des Projekts. Einen theoretischen Hintergrund zur Gemeinwesenarbeit mit einem Schwergewicht auf der Betreuung älterer Menschen liefert Kapitel 3. Ausgewählte demographische und arbeitsmarktpolitische Daten für Wien (Kapitel 4) sollen den praktischen Bezugsrahmen für die nachfolgenden Ausführungen über den Ist-Stand und mögliche Reformmodelle des HausbesorgerInnenwesens herstellen. In Kapitel 5 werden die Ergebnisse der Befragungen der Hausverwaltungen, der MieterInnen und der HausbesorgerInnen präsentiert, die in Kapitel 6 unter verschiedenen arbeitsmarktpolitischen, sozialpolitischen und gesellschaftspolitischen Aspekten diskutiert werden. Eine Skizzierung von Modellprojekten (Kapitel 7), deren Ergebnisse eine Grundlage für eine umfassende Reform des HausbesorgerInnenwesens darstellen könnten, bildet den Abschluß des Berichts.

2. Methoden und Prozesse

Ziel des Projekts war es, Beschäftigungsmöglichkeiten im Bereich sozialer Dienste in Wien zu identifizieren, die einerseits dem Bedarf der Bevölkerung entgegenkommen und die andererseits geeignet sind, Arbeitsplätze zu schaffen bzw. zu erhalten. Positive arbeitsmarktpolitische Effekte sollten vor allem durch Strukturveränderungen zustandekommen, und keine bzw. nur geringe Mehrkosten für den öffentlichen Sektor verursachen.

Im Zuge der umfangreichen Recherchen in der Anfangsphase des Projekts ist das Projektteam auf die Problematik des Hausbesorgerwesens gestoßen. Im Rahmen von explorativen Interviews ist von VertreterInnen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften² auf die massive Gefährdung der Berufsgruppe der HausbesorgerInnen hingewiesen worden: Die zunehmende Tendenz zum Einsatz von Reinigungsfirmen führt insbesondere in Wohnanlagen privater Eigentümer zu einem fortschreitenden Abbau von Hausbesorger-Arbeitsplätzen. Die InterviewpartnerInnen aus dem gemeinnützigen Wohnbauwesen äußerten Besorgnis über diese Entwicklung – einerseits im Hinblick auf den arbeitsmarktpolitischen Aspekt, vor allem aber im Hinblick auf soziale und integrative Funktionen, die die HausbesorgerInnen in den Wohnanlagen in Wien wahrnehmen. Kontakte, die die Projektleitung in der Folge mit der für HausbesorgerInnen zuständigen Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe, Persönliche Dienste aufnahm, bestätigten die Brisanz dieses Themas. Auch ExpertInnen anderer Institutionen wie z.B. der Magistratsabteilungen 15, 17 und 57 bzw. das Arbeitsmarktservice Wien zeigten sich am Thema interessiert. Bei weiteren Vorrecherchen konnte das Projektteam in Erfahrung bringen, daß es in den letzten Jahren bereits zahlreiche Einzelinitiativen zu einer Reform des Hausbesorgerwesens gegeben hat, es jedoch nie gelungen war, diese Initiativen zu bündeln und unter Einbezug aller relevanten Interessengruppen akkordierte Schritte in Richtung einer umfassenden Reform zu setzen.

²Für die entscheidenden Hinweise, die zur Schwerpunktsetzung in diesem Projekt geführt haben, sei Frau Sylvia Schober (BUWOG) sowie Herrn Mag. Michael Gehbauer (Wohnbauvereinigung der Privatangestellten) herzlich gedankt.

Aufgrund dieser Befunde wurden im gegenständlichen Forschungsprojekt zwei Schwerpunkte gesetzt:

(1) eine Analyse des Hausbesorgerwesens in Wien mit dem Ziel einer umfassenden Problemdiagnose und der Identifikation von Voraussetzungen zum Erhalt dieser Berufsgruppe in der Zukunft, sowohl unter beschäftigungspolitischen als auch unter sozialen und gemeinwesenorientierten Aspekten;

(2) eine möglichst lückenlose Einbindung der Praxis des Wiener Wohnbauwesens im Rahmen eines Projektbeirats mit dem Ziel, dem Projekt die notwendige Praxisnähe zu sichern und Reformvorschlägen bzw. Pilotprojekten eine konkrete Realisierungschance zu bieten.

Es wurde zu Beginn des Projekts ein Projektbeirat konstituiert, in dem zunächst folgende Personen vertreten waren:

- Dir. Elisabeth Weihsmann, Mag. Michael Gehbauer, Sylvia Schober als VertreterInnen des gemeinnützigen Wohnbauwesens
- AR Gerlinde Klug und Peter Kardinal als VertreterInnen von Wiener Wohnen
- Regina Pokornik und Heinz Braunsteiner als VertreterInnen des Berufsstands der HausbesorgerInnen
- Angelika Kircher und Christine Gayer vom AMS Wien, im Hinblick auf innovative Pilotprojekte im Hausbesorgerwesen bzw. auf Qualifizierungsmaßnahmen für HausbesorgerInnen
- GR Dr. Elisabeth Neck-Schaukowitsch und Eduard Spörk als VertreterInnen des Wiener Sozialwesens, im Hinblick auf eine systematische Einbindung von HausbesorgerInnen in die Sozialversorgung
- Dr. Hannes Schmidl, MA 15 und Dr. Gabriele Zimmermann, MA 57 als VertreterInnen interessierter Magistratsabteilungen.

Im Verlauf des Projekts kamen weitere Personen hinzu:

- Walter Abraham, Maria Stepanek und Ernst Reiffenstein als VertreterInnen der Berufsgruppe der HausbesorgerInnen
- Friedrich Grundei, Wiener Seniorenbeauftragter
- Dr. Bruni Schröcker, Wiener Integrationsfonds
- Renate Geyerhofer, Institut für Arbeitsmarktbetreuung

Der Verlauf des Projekt gestaltete sich wie folgt.

Zunächst wurden vor Ort mehrere Interviews mit HausbesorgerInnen geführt.³ Diese Interviews, die explorativen Charakter hatten, fanden in unterschiedlichen Wohnanlagen in Wien statt: (1) in einer neu errichteten Anlage einer gemeinnützigen Wohnbaugesellschaft am Stadtrand von Wien (134 Wohneinheiten) mit vorwiegend jüngeren Personen bzw. jungen Familien als BewohnerInnen, (2) in einem kleineren Gemeindebau älteren Baujahres (50 Wohneinheiten), der vorwiegend von älteren Leuten, aber auch von jüngeren Personen bewohnt wird, die teilweise soziale Problemfälle darstellen, (3) in einer großen Anlage der Gemeinde Wien mit ca. 1.800 Wohneinheiten, in der mehrere HausbesorgerInnen tätig sind, die unter anderem anspruchsvolle technische Anlagen zu betreuen haben.

In diesen Interviews trat die große Bandbreite des Tätigkeitsbereichs von HausbesorgerInnen zutage, und es wurden Probleme artikuliert, die sich in den weiteren Befragungen als typische Berufsprobleme von HausbesorgerInnen herausstellten.

³Besonderer Dank in diesem Zusammenhang gilt Frau Regina Pokornik, Frau Maria Stepanek sowie Herrn Walter Abraham und seinen Kollegen, die der Projektleitung für ausführliche und aufschlußreiche Gespräche zur Verfügung gestanden sind. Für die Vermittlung der InterviewpartnerInnen danke ich Herrn Heinz Braunsteiner vom Hausbesorgerreferat des ÖGB sowie Herrn Mag. Michael Gehbauer (WBV).

Neben der allgemein geäußerten Besorgnis über die Angriffe, denen HausbesorgerInnen in der Öffentlichkeit zunehmend ausgesetzt sind und der Klage über die sich ständig verschlechternden Arbeitsbedingungen berichteten die interviewten HausbesorgerInnen von typischen Belastungen, die mit ihrer Tätigkeit und dem Setting, in dem diese erbracht werden, verbunden sind. So wurde z.B. auf die hohe Verantwortung im Zusammenhang mit der Schneeräumung und der Glatteisstreue hingewiesen, die bei entsprechender Wetterlage nicht nur einen beinahe Rund-um-die-Uhr-Dienst notwendig macht, sondern auch einen immensen emotionalen Belastungsfaktor darstellt. Es wurde von zahlreichen KollegInnen berichtet, die aus finanziellen Gründen gezwungen sind, neben ihrer Hausbesorgertätigkeit einer Beschäftigung außer Haus nachzugehen, und den damit verbundenen Haftungsproblemen. Die HausbesorgerInnen verwiesen auf teils große Grünanlagen und auf technische Anlagen (Sauna, Schwimmbad, etc.), die fachmännisch zu betreuen sind sowie auf die Notwendigkeit des Einsatzes komplizierter technischer Geräte. Darüberhinaus berichteten alle interviewten HausbesorgerInnen – meist in Form von Anekdoten und Erlebnissen – von den umfangreichen sozialen Aufgaben, die sie im Haus wahrnehmen. Alten Menschen wird bei der Bewältigung ihres Alltags ebenso selbstverständlich geholfen wie RollstuhlfahrerInnen oder HausbewohnerInnen, die erkrankt sind oder ein ein Gipsbein haben. Die Routinen alter Leute werden sorgfältig “beobachtet”, sodaß ein Notfall sofort erkannt wird und rechtzeitig eingegriffen werden kann. Kinder werden beaufsichtigt, Streitereien unter MieterInnen geschlichtet, und schwierige MieterInnen zu sozialem Verhalten angehalten. HausbesorgerInnen fühlen sich für einsame Menschen verantwortlich und stellen sich als deren GesprächspartnerInnen zur Verfügung, auch wenn sie manchmal unter Zeitdruck stehen. Es war offensichtlich, daß sich die interviewten HausbesorgerInnen sehr stark mit ihrer Arbeit zu identifizieren: Sie sprachen in oft emotionaler Weise von “meinem Haus” und “meinen Mietern”.

Alle InterviewpartnerInnen hatten vor dem Antritt des HausbesorgerInnen-Postens einen Beruf erlernt. Bei den interviewten Männern, die in großen Anlagen eingesetzt sind, waren es durchwegs handwerkliche Berufe wie Elektriker oder Schlosser.

Die weiblichen Hausbesorgerinnen, bei denen hohes soziales Engagement auffiel, waren früher in kaufmännischen Berufen tätig und gaben an, ihren Posten hauptsächlich wegen der Möglichkeit der Kinderbetreuung angetreten zu haben.

Aufgrund der Informationen aus den explorativen Interviews mit den ExpertInnen der Wohnbauwirtschaft und der zuständigen Gewerkschaft sowie der Interviews mit den HausbesorgerInnen wurden Fragebögen für repräsentative Erhebungen konzipiert, die sowohl unter Hausverwaltungen als auch unter MieterInnen und HausbesorgerInnen durchgeführt werden sollten. Die Erstellung der Fragebögen erfolgte durch die Projektleitung. Um die Praxisrelevanz des Inhalts der Fragebögen und die terminologische Adäquanz sicherzustellen, wurden die Entwürfe der Fragebögen mit folgenden Personen diskutiert:

Fragebogen Hausverwaltungen:

- Dr. Ulrike Assem, Innung Immobilien- und Vermögenstreuhänder
- Dir. Elisabeth Weihsmann, WBV
- Mag. Michael Gehbauer, WBV
- Dem Österreichischen Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen wurde der Fragebogen anlässlich der Bitte um Überlassung der Mitgliederadressen für die Befragung zur Begutachtung vorgelegt.

Fragebogen MieterInnen:

- Dir. Elisabeth Weihsmann, WBV
- Walter Abraham, Hausbesorger
- Maria Stepanek, Hausbesorgerin
- Der Österreichischen Mietervereinigung wurde der Fragebogen anlässlich der Bitte um Überlassung von MieterInnen-Adressen für die Befragung zur Begutachtung vorgelegt.

Fragebogen HausbesorgerInnen:

- Dir. Elisabeth Weihsmann, WBV
- Mag. Michael Gehbauer, WBV
- Walter Abraham, Hausbesorger
- Maria Stepanek, Hausbesorgerin
- Heinz Braunsteiner, ÖGB Hausbesorgerreferat
- Ernst Reiffenstein, Betriebsratsobmann Wiener Wohnen

Angesichts des hohen MigrantInnenanteils unter den HausbesorgerInnen, der einen aus Sprachgründen relativ geringen Rücklauf der Fragebögen erwarten ließ, ist die Projektleitung an den Wiener Integrationsfonds mit der Bitte herangetreten, Interviews mit ausländischen HausbesorgerInnen zu vermitteln und die bei diesen Interviews notwendige Übersetzung zu gewährleisten. Der Integrationsfonds ist dieser Bitte nachgekommen, und es konnten zunächst Interviews mit Mitarbeiterinnen der Außenstellen des Integrationsfonds im 5. sowie im 15. Bezirk, und anschließend mit mehreren Hausbesorgerinnen türkischer Muttersprache geführt werden, die besondere Probleme ausländischer HausbesorgerInnen zutage treten ließen.

In die Fragebogenerhebung wurden schließlich sämtliche Wiener Hausverwaltungen einbezogen. Bei der Befragung der Hausverwaltung liegt also eine Vollerhebung vor. Die dafür notwendigen Adressen wurden von der Innung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder sowie vom Österreichischen Verband gemeinnütziger Bauvereinigungen zur Verfügung gestellt.

Bezüglich der Befragung von MieterInnen wurde im Projektbeirat zu bedenken gegeben, daß Vollerhebungen in einzelnen Anlagen problematisch sind, weil sie unter Umständen eine soziale Dynamik entwickeln, die sich im ungünstigsten Fall gegen den/die jeweilige/n HausbesorgerIn richten kann.

Daher wurde angeregt, die Österreichischer Mietervereinigung zu kontaktieren und zu bitten, ein Sample von Adressen ihrer Mitglieder für eine Befragung zur Verfügung zu stellen. Es wurden schließlich – mit Hilfe der Österreichischen Mietervereinigung – 1,5 Promille aller Wiener Haushalte – geschichtet nach der Bevölkerungszahl in den einzelnen Bezirken – befragt.

Adressen von HausbesorgerInnen wurden vom Hausbesorgerreferat des ÖGB, vom Arbeiterbetriebsrat Wiener Wohnen sowie von der Wohnbauvereinigung der Privatangestellten zur Verfügung gestellt. Die BUWOG⁴ schloß sich dem Projekt mit dem Auftrag für eine firmeninterne Vollerhebung unter ihren HausbesorgerInnen sowie einer Stichprobenerhebung unter ihren MieterInnen an.⁵

Die insgesamt knapp 3.000 Fragebogen wurden zwischen Mai und Oktober 1998 ausgesandt. Die Rücklaufquote betrug insgesamt ca. 37,5 Prozent (Detailergebnisse siehe Kapitel 5). Ende November wurde mittels des Statistikprogramms SPSS eine Zwischenauswertung durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Zwischenauswertung wurden tabellarisch zusammengefaßt und an die Mitglieder des Projektbeirates als Unterlage für die letzte Beiratssitzung im Rahmen des laufenden Projekts ausgesandt. Mitte Dezember erfolgte die Endauswertung der Fragebogenerhebungen. Die Ergebnisse der Befragungen sowie aus diesen Ergebnissen zu ziehende Schlußfolgerungen für eine Reform des HausbesorgerInnenwesens wurden in der letzten Sitzung des Projektbeirates kurz vor dem Verfassen des vorliegenden Berichts diskutiert.

Vor der Präsentation und Diskussion der Befragungsergebnisse, soll in den folgenden Kapiteln zunächst auf den theoretischen Hintergrund der Gemeinwesenarbeit eingegangen werden. Sodann werden relevante soziodemographische und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen des HausbesorgerInnenwesens in Wien skizziert.

⁴Da es sich bei der BUWOG-Studie um einen gesonderten Auftrag handelte, sind die Ergebnisse im vorliegenden Projektbericht nicht enthalten.

⁵An dieser Stelle sei Herrn Dr. Gerhard Schuster, Geschäftsführer der BUWOG, für die wertvollen Ideen und Anregungen zur vorliegenden Studie herzlich gedankt.

3. Umwelten als Betreuungsressource – Möglichkeiten und Grenzen

HausbesorgerInnen sind keine Berufsgruppe wie jede andere. Ihr Berufsbild ist unscharf gezeichnet, ihre Arbeitsbedingungen sind weniger formalisiert als die anderer Berufsgruppen. HausbesorgerInnen bewegen sich in der Ausübung ihrer Tätigkeiten häufig in einem “Graubereich” zwischen formeller Berufsausübung und informellem Engagement. In welchem Ausmaß HausbesorgerInnen über die Reinigungs- und Wartungsfunktion hinausgehend soziale und integrative Aufgaben wahrnehmen, hängt wesentlich von ihrem individuellen Einsatz und ihrer Persönlichkeit ab. Obwohl sich zweifellos nicht alle HausbesorgerInnen in gleich intensiver Weise um ihre Hausparteien kümmern, kann mit Sicherheit davon ausgegangen werden, daß HausbesorgerInnen in der Praxis der sozialen Versorgung insbesondere älterer Menschen in Wien eine sowohl qualitativ als auch quantitativ wichtige Rolle spielen.

Vor dem Hintergrund dieses Befundes mutet es überraschend an, daß die HausbesorgerInnen in Konzepten der städtischen Sozialversorgung nicht vorkommen. Dies umso mehr, als sich der Bereich sozialer Dienstleistungen zunehmend den Prinzipien Dezentralisierung, Versorgung im Nahbereich, Entstandardisierung und Flexibilität verschrieben hat, denen die strukturelle Positionierung von HausbesorgerInnen im Gemeinwesen in hohem Maße entspricht. Eine systematische Einbindung von HausbesorgerInnen in die Sozialversorgung insbesondere älterer Menschen könnte nicht nur dem Prinzip einer dezentralen Grundversorgung im und um den Wohnbereich gerecht werden. Sie könnte auch Kosteneinsparungspotentiale, die sich durch die Anwesenheit einer Aufsichts- bzw. Versorgungsperson vor Ort ergeben, realisieren. Die Informationsvorteile, über die HausbesorgerInnen aufgrund ihrer Tätigkeit fast “automatisch” verfügen, könnten im Sinne einer Kommunikationsverbesserung zwischen sozialen Dienste und älteren KlientInnen und damit tendenziell für eine Qualitätsverbesserung der Sozialversorgung nutzbar gemacht werden.

Die folgenden Ausführungen befassen sich mit unterschiedlichen formellen und informellen Umwelten als Betreuungsressourcen und sollen im gegebenen Zusammenhang dazu dienen, die prinzipiellen Handlungs- bzw. Einsatzspielräume für die HausbesorgerInnen auszuloten und zu definieren.

Entwicklung des Bedarfs an sozialen Dienstleistungen

Die Ausgangslage ist auf den ersten Blick paradox: der medizinische Fortschritt der letzten Jahrzehnte führt dazu, daß immer mehr Menschen immer länger der Hilfe und Pflege durch die Gesellschaft bedürfen. Wir leben zwar länger, müssen aber damit rechnen, die letzten 6 Jahre unseres Lebens (Männer 4, Frauen 7 Jahre⁶) auf fremde Pflege und Hilfe angewiesen zu sein. Denn der Erfolg der modernen Medizin liegt heute weniger darin, Krankheiten zu verhindern, sondern uns in die Lage zu versetzen, unsere Krankheiten länger zu überleben.

Der Bedarf an fremder Hilfe und Pflege steigt. Gleichzeitig scheint der Sozialstaat an seinen Grenzen angelangt zu sein, und zwar in zweierlei Hinsicht: Einerseits offenbar an Grenzen seiner Finanzierbarkeit, andererseits an Akzeptanzgrenzen. Von einer größer werdenden Zahl von Menschen wird erwartet, Zuwendung nicht in erster Linie von staatlichen Strukturen, sondern soweit wie möglich aus ihrem sozialen Nahraum zu erhalten. Die Forderung an den Staat und die Solidargemeinschaft der Sozialversicherung bleibt dabei jedoch so traditionell wie aktuell – für die Abdeckung der Grundbedürfnisse durch materielle Sicherung und gesetzliche Regulierung zu sorgen. Aber Komplexität und Vielfalt der sozialen Bedürfnisse verlangen neue Beziehungen zwischen Zivilgesellschaft und Staat⁷.

⁶Kytir, 1994, S. 650ff

⁷Vgl. Showstack-Sassoon, 1991, S. 30

Hilfe und Helfende – Begriff der Fürsorglichkeit

Einen wesentlichen Bestandteil dieser neuen Beziehung nimmt *Zuwendungsarbeit*⁸, das Sorgen für Andere, ein – weniger in der täglichen Praxis (hier gab es sie immer), als in der Aufmerksamkeit durch Wissenschaft und Sozialpolitik. In Anlehnung an Joan Tronto kann versucht werden, die Bestandteile zu definieren, aus denen diese Zuwendungsarbeit, die *Fürsorglichkeit*⁹, besteht.

Fürsorglichkeit wird in diesem Kontext verstanden als *„Tätigkeit der menschlichen Gattung, die alles beinhaltet, was wir unternehmen, um unsere Welt zu erhalten, sie fortbestehen zu lassen und sie wiederherzustellen, so daß wir in ihr so gut wie möglich leben können. Diese Welt umfaßt unseren Körper, unser Selbst und unsere Umwelt, die wir allesamt in ein komplexes und lebenserhaltendes Netz zu verweben suchen.“*

Dieser Fürsorglichkeitsprozeß umschließt vier Bestandteile, die in einem engen inneren Zusammenhang stehen:

- *„Caring about“* – das ist die Entwicklung von Einsicht in und Aufmerksamkeit für den Bedarf an Fürsorge und Zuwendung bzw. das Bedürfnis danach; sowohl die zu pflegende Person wie ihre potentiellen HelferInnen müssen Aufmerksamkeit und Bereitschaft für den Pflegeprozeß entwickeln.
- *„Caring for“* – das ist die Übernahme von Verantwortung für eine gewisse Fürsorge und Zuwendung; Verantwortung meint sowohl, dafür Sorge zu tragen, daß die notwendige Pflege geschieht, wie auch, daß die pflegende Person nicht durch den Pflegeprozeß aufgefressen, erdrückt wird.
- *„Care-giving“* – das ist das praktische Eingehen auf den Bedarf an Fürsorge und Zuwendung bzw. die Befriedigung des Bedürfnisses danach; es ist konkrete Pflege, Hilfe und Unterstützung.

⁸Tronto, 1996, S. 144

⁹Hier und im folgenden: Tronto, 1996, S. 147

- „Care-receiving“ – das ist die reziproke Antwort der Personen oder Gruppen, die Fürsorge und Zuwendung empfangen; auch das Erhalten von Hilfe und Pflege erfordert Aktivität in einer großen Bandbreite - von der Bereitschaft, Ziel von Hilfe zu sein bis zur notwendigen aktiven Mitwirkung.

Fürsorglichkeit enthält stets ein gewisses Konfliktpotential, denn erstens übersteigt das Bedürfnis nach Zuwendung in der Regel die Möglichkeiten seiner umfassenden Befriedigung und zweitens haben auch diejenigen, die sich um andere kümmern, eigene Bedürfnisse, die einer Befriedigung harren. Gerade die Erkenntnis dieses Konfliktpotentials schützt davor, den Begriff der Fürsorglichkeit zu idealisieren oder zu romantisieren: Nicht die Idealisierung, wie sie oft an der familiären oder ehrenamtlichen Hilfe für kranke und behinderte Menschen beschworen wird, kennzeichnet den Fürsorglichkeitsprozeß, sondern seine innere Widersprüchlichkeit, sein inhärentes Konflikt- und Frustrationspotential.

Aufgabe problembezogener Gesundheits- und Sozialpolitik kann es daher nicht sein, diese Konfliktpotentiale wegzudiskutieren oder zu übergehen, sondern es müssen die Rahmenbedingungen geschaffen werden, um die Konflikte für alle Beteiligten produktiv auszutragen. Es geht dabei vor allem um die Frage, ob die Konflikte auf der öffentlichen bzw. der politischen Ebene lösungsorientiert abgearbeitet werden können, oder ob sie in die private Sphäre der Beteiligten delegiert und als „private Streitereien“ abgetan werden. Denn *„die vier Phasen der Fürsorglichkeit fügen sich selten zu einer integrierten und harmonischen Praxis. Es gibt Konflikte zum Beispiel zwischen denen, die Fürsorge spenden und ihren Empfängern, zwischen den für die Fürsorge politisch Verantwortlichen und denen, die sie in die Praxis umsetzen, oder über Bedarfs- bzw. Bedürfnisprioritäten. In demokratischen Gesellschaften wird es immer wichtiger, über Konflikte zu diskutieren und mit ihnen umzugehen.“*¹⁰

¹⁰Tronto, 1996, S. 151

Dieses Konfliktpotential existiert in jedem Fürsorglichkeitsprozeß, sei es die Sorge um und Erziehung von Kindern oder die Verteilung von Erwerbs- und Hausarbeit in einer Ehe- oder Lebensgemeinschaft. Jedoch gerade in der Pflege und Obsorge kranker und behinderter Menschen wird dieses Konfliktpotential idealtypisch deutlich. Es ist die Frage nach der Formulierung von Bedürfnissen und der Gestaltung ihrer Antworten durch die Familie bzw. den lokalen Beziehungsgeflechten wie durch öffentliche Gemeinschaftsleistungen.

Unterstützende Netzwerke

Der Fürsorglichkeitsprozeß steht nicht isoliert in Familien und daher abgehoben von den gesellschaftlichen Leistungen des Sozialstaates und der intermediären Einrichtungen. Denn Familien leben eingebettet in eine Gemeinschaft, die sich auf drei Ebenen darstellt: Auf der lokalen Beziehungsebene der Nachbarschaft, des Freundeskreises und der Bekannten, auf der Ebene lokaler formalisierter Hilfestrukturen (Selbsthilfegruppen, soziale Vereine, Wohlfahrtsträger) und der durch den Staat vermittelten Solidargemeinschaft.

Hilfesysteme, denen Menschen in ihrer Alltagswirklichkeit gegenüberstehen, sind daher prinzipiell dreigliedrig¹¹:

Die primären Netzwerke sind die *informellen* Netze, die nicht organisiert sind. Es handelt sich um die Familie, die Nachbarschaft, den Freundeskreis. Fürsorglichkeit, die hier bewältigt wird, bedarf in der überwiegenden Zahl der Fälle nur geringer öffentlicher Unterstützung. Nötig sind hier vor allem familienentlastende Maßnahmen und Beratungsangebote.

¹¹Vgl. auch Hovorka-Schmid, 1995, S. 27f

Die sekundären Netze sind die *intermediären* Instanzen. Dabei handelt es sich um mehr oder weniger organisierte Vereinigungen, Vereine und Gruppierungen. Hier werden Leistungen der Fürsorglichkeit von Menschen, die in Selbsthilfegruppen organisiert sind, von ehrenamtlichen Mitarbeitenden und von hauptberuflich Tätigen (familienunterstützend) erbracht. Auch soziale Wohlfahrt, dezentrale Beratung und organisierte Selbsthilfe findet im intermediären Raum statt. Der Bedarf an die öffentlichen Solidarleistungen ist hier bereits klar umrissen und wird in Form von Subventionen, Leistungskauf oder Förderungen erbracht, kann aber nicht immer zur Gänze abgedeckt werden.

Tertiäre Netze schließlich sind die *formellen* Strukturen der Öffentlichen Hand, der Sozialversicherungsträger, aber auch von Leistungsanbietern am Markt. Sie wirken umfassend, regelgebunden und sind üblicherweise stabil ausfinanziert, obwohl es auch hier budgetäre Restriktionen geben kann.

Die Familie

In der Fürsorglichkeit für kranke und behinderte Menschen steigen die Anforderungen an die informellen Netze und hier vor allem an die Familie. Es gilt jedoch, einem Mißverständnis vorzubeugen: Dieser Anstieg von Anforderungen und Erwartungen an die Familie ist vor allem quantitativ, nicht qualitativ. Qualitativ waren Familien immer der Raum, wo Menschen in Krankheit und Not Zuwendung und Fürsorge erhalten haben, entweder im Haushalt oder während stationärer Pflege in Spital oder Heim.

Neu ist jedoch der Umfang dieser Anforderungen: Immer mehr Personen erreichen – dank des angesprochenen medizinischen Fortschrittes – ein immer höheres Alter und leben deutlich länger mit ihren Krankheiten, damit auch mit ihrem Bedarf an Fürsorglichkeit.

Gleichzeitig nimmt – sowohl bei den Betroffenen wie bei ihren Angehörigen – die Bereitschaft ab, sich der institutionellen Pflege eines Heims zu überantworten. Immer mehr Menschen wünschen, so lange es geht, zu Hause gepflegt zu werden oder zu pflegen.

Viele Hilfsituationen, die vor ein oder zwei Generationen noch üblicherweise ein paar Monate gedauert haben, dauern heute in der Regel jahrelang. Für die betroffenen Personen bedeutet dies sowohl das Glück, auch mit Krankheit und Behinderung *länger* leben zu können. Gleichzeitig ist es aber für sie und ihre Angehörigen eine ungeheure Herausforderung, sich für eine lange Dauer auf diesen Fürsorglichkeitsprozeß einzustellen. Eine Aufgabe öffentlicher Sozialpolitik besteht darin, daß diese Hilfe und Unterstützung nicht (oder zunehmend weniger) als Belastung erlebt wird.

Sind Familien in der Lage, diese Aufgabe auch zu bewältigen? Weit verbreitet ist die Meinung, gerade in der Fürsorge- und Vorsorgefunktion habe sich in unserer Gesellschaft ein deutlicher Funktionsverlust der Familie ergeben¹². Um einen differenzierteren Blick für die tatsächliche Entwicklung zu bekommen, ist es nötig, den Familienbegriff zu differenzieren. Es sollten daher drei Formen der Begrifflichkeit von Familie unterschieden werden:

- Die *Haushaltsfamilie* als die „Kernfamilie“ im klassischen Sinn. Sie besteht aus den im gleichen Haushalt zusammenlebenden Angehörigen; hier leben in der Regel zwei, seltener drei Generationen zusammen; mit steigendem Anteil alter Menschen und einer zunehmenden Zahl von Menschen, die (noch) kinderlos zusammenleben, nimmt aber auch die Zahl von Haushaltsfamilien zu, in denen nur eine Generation lebt. Abgrenzungsprobleme erwachsen bereits dort, wo mehrere Generationen zwar in einem Haus, aber in verschiedenen Haushalten leben.

¹²Vgl. z.B. Pelinka, 1994, S. 4

- Die *Rechtsfamilie* als die Gruppe jener Menschen, die in einem durch das Familienrecht definierten Verwandtschaftsverhältnis mit den daraus abgeleiteten Fürsorglichkeitspflichten stehen. Die Rechtsfamilie ist im Gegensatz zu den anderen beiden Gruppen durch rechtliche und biologische Verhältnisse definiert, nicht aber durch Beziehung. Auf Grund der demographischen Entwicklung (v.a. längere Lebenserwartung) lebt der Großteil der Familien über Jahrzehnte hinweg als Drei-Generationen-Familie, eine wachsende Zahl der Familien leben bereits über längere Zeit als Vier-Generationen-Familien.
- Die *Beziehungsfamilie* schließlich als jene Gruppe von verwandten und einander sonst nahestehenden Personen, die unabhängig von der räumlichen Nähe ihrer Lebensverhältnisse durch vielfache und in der Regel stabile Bande der Beziehung, der Zuneigung und der Freundschaft verbunden sind.

Richtig ist, daß die fürsorgliche Leistungsfähigkeit der Haushaltsfamilie zurückgeht. Immer weniger Menschen leben in einem Dreigenerationenhaushalt, insbesondere die Großelternfamilie lebt in der Regel in einem eigenen Haushalt. Auch die Zahl der Einpersonenhaushalte nimmt deutlich zu. Jedoch muß die Aussage, Familien würden ihre Fürsorgefunktion verlieren, deutlich relativiert werden. Denn aus dem Anstieg der Singlehaushalte ist kein säkularer Trend zur Beziehungslosigkeit und zum „Alleine-leben-wollen“ abzulesen.

Die überwiegende Mehrheit der Österreicherinnen und Österreicher lebt nur in bestimmten Lebensphasen alleine¹³: Durch die Verlängerung der Ausbildung über die Adoleszenz hinaus leben viele junge Menschen einige Jahre lang allein, trotzdem geben mehr als 90 % aller jungen Menschen als Lebensziel das Zusammenleben mit Partner(in) und Kindern an. Schließlich sind mehr als die Hälfte aller alleinlebenden Menschen alte Menschen, insbesondere alte Frauen, die nach dem Tod ihres Lebenspartners so lange es geht, alleine in ihrem Haushalt weiterleben..

¹³Vgl. Rosenmayr/Kolland, 1997, S. 264ff

Mit dem Anstieg des Anteils alter Menschen, der gestiegenen Lebenserwartung, die für viele alte Frauen eine längere Spanne des Überlebens ihres Partners bedeutet, schließlich mit der abnehmenden Bereitschaft, aus dem Einpersonenhaushalt in ein Pensionisten- und Pflegeheim zu wechseln, steigt die Zahl der Einpersonenhaushalte. 1991 wurden bereits ein Viertel aller Einpersonenhaushalte von Personen über 75 Jahren bewohnt, ein weiteres Fünftel von Personen zwischen 60 und 75 Jahren.¹⁴

Die steigende Zahl alleinlebender älterer Menschen erfordert neue familienunterstützende Betreuungs- und Beratungsfunktionen beziehungsweise den Ausbau bereits bestehender Strukturen. Dadurch kann verhindert werden, daß aus der – von den Betroffenen in der Regel durchaus gewünschten – Trend zur eigenständigen Wohnung auch im Alter eine besondere Belastung der Betroffenen und ihrer Familien wird.

Familien als Unterstützungsressourcen

Altern individualisiert. Denn insbesondere ältere Menschen suchen ein Leben in räumlichem Abstand zur Generation ihrer Kinder, ohne jedoch das Verlangen nach Nähe aufzugeben. Rosenmayr nennt dies „Intimität auf Abstand“¹⁵.

Diese Entwicklung legt die Schlußfolgerung nahe, die Familie hat ihre fürsorgliche Leistungsfähigkeit nicht eingebüßt, sondern hat vielmehr ihre Lebensform verändert (ohne der Frage nachgehen zu wollen, ob das heute gebräuchliche idealisierte Bild der „früheren Familie“ je für die Mehrheit der Menschen gültig gewesen ist).

Die heutige Individualisierung und Pluralisierung der Lebensformen hat viele Ursachen: ökonomische, soziale, aus der Bildung heraus entstehende, von den Wohnungsgrößen verursachte, etc. Jedenfalls bedeutet diese Individualisierung eine Veränderung der Lebensformen:

¹⁴ÖStAT, Volkszählung 1991, Wien, 1997

Die multilokale, auf verschiedene Haushalte verteilte Mehrgenerationen-Familie bewirkt eine Lebensform, worin der größere Teil des Lebens von Eltern und Kindern sich an verschiedenen Orten abspielt, ohne daß die Beziehungen der Generationen zueinander abbrechen¹⁶. So erhalten nur 6 % der alten Menschen nie Verwandtenbesuche, hingegen erhält ein Drittel täglich Besuche durch Verwandte, ein Zehntel wird täglich durch Nachbarn besucht¹⁷.

Die eigentliche Basis der Fürsorglichkeit ist daher nicht die Haushaltsfamilie, sondern die Beziehungsfamilie. 85 % der Senioren beispielsweise geben an, im Umkreis von 20 Minuten über eine Person zu verfügen, die zu Hilfe bereit ist. Hingegen geben nur 15 % der alten Menschen (7% der Männer, aber 21 % der Frauen) an, alleine zu leben¹⁸. Nur ein kleiner Teil älterer Menschen (8%) leben sozial völlig isoliert¹⁹.

Diese Werte lassen sich - das kann durch zahlreiche Untersuchungen belegt werden – für alle Personen, die auf regelmäßige Hilfe durch nahestehende Personen angewiesen sind, verallgemeinern. Auch wenn sie mit keiner Person der täglichen Hilfe im gemeinsamen Haushalt leben, verfügt ein Großteil der hilfsbedürftigen Menschen im nahen Lebenskreis über zumindest eine Person, die hilft bzw. die Verantwortung für die Gestaltung von Hilfe- oder Fürsorglichkeitsstrukturen übernimmt.

Der Rechtsfamilie kommt neben der Beziehungsfamilie im Fürsorglichkeitsprozeß eine eher untergeordnete Rolle zu. Sie wird jedoch zur institutionellen Absicherung subsidiärer öffentlicher Hilfeleistungen (Regreß in der Sozialhilfe, Alimentation) herangezogen und bildet neben anderen ein Rekrutierungsfeld für Sachwalter.

¹⁵Rosenmayr, 1990, S. 166

¹⁶Rosenmayr/Kolland, 1997, S. 261

¹⁷Mikrozensus, zitiert nach Seniorenbericht 1994, S. 71

¹⁸Seniorenbericht 1994, S. 43ff und 70ff

¹⁹Kytir/Münz, 1992, S. 86

Auch wenn der Familie im Fürsorglichkeitsprozeß nach wie vor eine zentrale Funktion zukommt, darf man nicht in den Fehler verfallen, Familie zu idealisieren, weder positiv wie negativ. Eine positive Idealisierung verschleiert die Tatsache, daß auch in der Familie ungerechte Verhältnisse herrschen können und daß Familien vielerorts Quelle von Gewalt, Unterdrückung und Mißhandlung sind²⁰. Eine Idealisierung der Familienkritik hingegen negiert die Tatsache, daß (fast alle) Menschen in Familienbeziehungen leben wollen.

Schließlich hieße es, „Fürsorglichkeit“ insgesamt zu idealisieren und zu verklären, wenn man vergessen würde, hinzuzufügen: Heute wird der überwiegende Teil der Fürsorglichkeitsarbeit durch Frauen erbracht. Dies gilt für die Kindererziehung, für einen Großteil der Beziehungsarbeit in den Familien, für den überwiegenden Teil der Haushaltsarbeit, aber eben auch für Pflege und Sorge für Andere: Beispielsweise sind fast 80 % der Betreuungspersonen von PflegegeldbezieherInnen Frauen, etwa ein Drittel von ihnen älter als 60 Jahre.²¹

Unterstützung der Familie

Damit Familie ihren – weitgehend selbst gestellten – Fürsorglichkeitsaufgaben gerecht werden kann, bedarf sie vielfältiger Unterstützung. Hier kommt der Hilfe aus dem informellen Umfeld wie dem intermediären Raum große Bedeutung zu - einerseits zur Abdeckung von Hilfe und Fürsorglichkeit an jene Personen, die sonst keine Hilfe erhalten und andererseits zur Unterstützung und Entlastung der familiären Fürsorglichkeitsstrukturen. Familienentlastende intermediäre Einrichtungen nehmen einen zentralen Raum ein, wenn es darum geht, familiäre Hilfsstrukturen zu erhalten und zu stabilisieren.

Familienunterstützungen aus dem informellen Raum funktionieren in der Regel relativ problemlos bei kurzfristigen Hilfebedarfen.

²⁰Vgl. Honig, 1992

²¹Badelt et al., 1997, S. 109 ff

Die Unterstützungen durch Freunde, Bekannte und Nachbarn sind zahlreich und erfolgen in der Regel spontan und unorganisiert²². Bekanntenkreis und Nachbarschaft funktionieren als familienunterstützendes Solidarnetz, das bedeutet, daß die Hilfeleistenden ebenfalls bei Bedarf auf Hilfe und Unterstützung rechnen können. Problematischer wird der Rückgriff auf familienexterne informelle Hilfen jedoch bei längerandauerndem oder dauerhaftem Hilfebedarf. Hier bedarf die Unterstützung im Freundeskreis und in der Nachbarschaft bereits einiger organisatorischer Absicherung durch die Betroffenen und ihre Familien.

Fürsorglichkeitsstrukturen im intermediären Raum sind so umfangreich wie vielfältig. Die Bandbreite erstreckt sich von Selbsthilfegruppen über kleine, lokal organisierte Vereine bis zu den großen Wohlfahrtsträgern, den landesweit organisierten Beratungsstellen und den Einrichtungen der Gesundheits- und Sozialsprengel. Ihre Aufgaben liegen in subsidiärer Hilfe, Familienentlastung, Beratung, Mobilisierung, Betreuung, etc. Ohne intermediäre Einrichtungen und den vielen Menschen, die hier hauptberuflich oder ehrenamtlich tätig sind, wäre der heutige Wohlfahrtsstaat nicht zu denken.

Intermediäre Einrichtungen sind aber auch ein Ort experimenteller Sozialpolitik. Hier wird ausprobiert und entwickelt, was schon einige Jahre später zum Regelinstrumentarium öffentlicher Sozialpolitik wird. Intermediäre Organisationen versuchen, durch den Mix unterschiedlicher Regulationsprinzipien die Schwächen anderer Arrangements möglichst zu vermeiden, deren Stärken aber zu nutzen. Sie versuchen, sich nicht einseitig von dem einen oder anderen Regulationsprinzip (Staat oder Markt) abhängig zu machen. Sie offerieren ihre Angebote dezentral und bürgerInnennah und bieten ihren AdressatInnen vielfach aktive Teilhabe- und Beteiligungsmöglichkeiten, die oft über die Lösung und Bearbeitung ihrer eigenen Probleme hinausgehen.²³

²²Vgl. Statistische Nachrichten 11 & 12/1988, Hilfe für und durch ältere Menschen, Sonderauswertung des Mikrozensus

²³Siehe Effinger, 1998, S. 36

So vielfältig intermediäre Einrichtungen auch sind, so unbefriedigend kann die Tatsache sein, daß Fürsorglichkeitsstrukturen auf sie angewiesen sind. Denn intermediäre Einrichtungen sind in der Regel nicht flächendeckend und verfügen nur über ein eingeschränktes Leistungsangebot. Ihre Träger sind, sowohl örtlich wie von der Qualität und Qualifikation der Leistungen auf die Aktivitätsbereitschaft und Aktivitätsmöglichkeit der Menschen vor Ort angewiesen. Dadurch ergeben sich zwangsweise regionale Disparitäten in der Versorgung.

Intermediäre Netze bedürfen daher der umfassenden Unterstützung und Förderung durch die Öffentliche Hand. Der in der Vereinbarung der Bundesländer mit dem Bund nach Art. 15a B-VG im Zuge der Pflegevorsorge festgelegte flächendeckende Ausbau mit sozialen Diensten wird diese Situation im Bereich der Pflegedienste deutlich verbessern. Notwendig ist jedoch nach wie vor eine aktive sozialpolitische Raumordnungspolitik durch die Bundesländer.

Gemeinwesenarbeit

Ressourcen aus dem familienexternen informellen Bereich (Nachbarschaft, Freundeskreis, etc) können familienunterstützend genutzt werden. Wenn diese Unterstützung über die rein spontane und empathische Nachbarschaftshilfe oder über Freundesdienste hinausgehen und in ein übergeordnetes Unterstützungskonzept eingewoben werden soll, erfordert dies eine strukturelle Verbindung mit intermediären oder institutionellen Instanzen. Gemeinwesenorientierte Konzepte sozialer Arbeit greifen immer wieder systematisch auf familienexterne informelle Netze zurück, um familien- und klientenstützende Strukturen zu entwickeln bzw. zu fördern. Doch im Gegensatz zu intermediären Netzen, die im Zuge planender und strukturierender Sozialhilfe-Raumordnungspolitik systematisch entwickelt werden können, bleibt der die Unterstützung durch familienexterne informelle Netze immer ein wesentliches Element der Zufälligkeit anhaftend. Denn das Bestehen „emphatischer Netze“ kann zwar gefördert und unterstützt, aber nie automatisch als gegeben vorausgesetzt werden.

Die Entwicklung und Stärkung familienunterstützender Netzwerke im informellen und im intermediären Sektor ist eine Aufgabe der Gemeinwesenarbeit. Gerade im intermediären Bereich werden die Ressourcen des informellen und des formellen Sektors wie Förderungen, Subventionen, Transferleistungen, Eigenarbeit, Mitgliedsbeiträge, Spenden sowie ideelles und professionelles Engagement kombiniert und vermischt. Dieser intermediäre Bereich wächst vor allem dort, wo in den modernen Gesellschaften die Qualität der bisherigen gesellschaftlichen Leistungen von Staat und Markt sowie die Eigenarbeit nicht mehr befriedigend funktioniert oder kaum noch finanziert werden kann. In diesem intermediären Bereich sind seit Jahren die höchsten Beschäftigungszuwächse sozialer Arbeiten zu verzeichnen.²⁴

Durch die bürgernahen und dezentralen Angebote können intermediäre Einrichtungen professionelle personenbezogene Dienstleistungen mit dem Selbstorganisationspotential ihrer Adressaten besser verknüpfen, als dies beispielsweise im Kontext informeller Selbsthilfegruppen, öffentlicher Einrichtungen, kommerzieller Unternehmungen und den eher zentralistisch strukturierten und von staatlichen Instanzen vielfach inkorporierten Wohlfahrtsverbänden möglich ist.

Grundlage sozialer Arbeit in intermediären Einrichtungen ist die Gemeinwesenarbeit. Hier wird im Rahmen einer „Theorie der Lebenswelt“ versucht, gleichsam unterhalb vermeintlicher Kausalbeziehungen in der sozialen Wirklichkeit und jenseits therapeutischer (oder institutioneller) Voreingenommenheiten eine Handlungsperspektive zu begründen, die sich nicht schon im „Kult der Unmittelbarkeiten“²⁵ erschöpft.

Mit dem Sicheinlassen auf die Lebenswelt ist allerdings auch die Problematik dieses Unterfangens, nämlich das je Einzigartige (etwa einen „Einzelfall“) nach allgemeinen Regeln zu rekonstruieren, ohne dabei den schlechten Status Quo der sozialen Lage der KlientInnen sozialer Arbeit lediglich normativ zu novellieren, ebenso zu

²⁴Vgl. Effinger, 1998, S. 36

reflektieren wie die Gefahr, subjektive Lebensprobleme und „Einzelfälle“ im Koordinatensystem gesellschaftlicher Sachzwänge und sozialadministrativer Steuerungsstrategien lediglich schematisch zu verorten. Mit diesem Lebensweltbezug besteht dann die Möglichkeit, einer professionellen Orientierung an der (im bezüglichen Fall bisher mißlungenen) Bewältigung konkreter Lebenspraxis zum Durchbruch zu verhelfen, die eine „normative Dimension“ im Hinblick auf eine behutsame Überschreitung der „gegebenen Lebenswelt“ eben nicht ausschließt. Insofern kann man die Lebensweltorientierung als im Prinzip nicht aufzulösende Spannung zwischen der Gewöhnung an handlungsentlastende Routine zur Bewältigung der lebensweltlichen Praxis und der normativen Dimension, die über derartige pragmatische Routine hinausführt, kennzeichnen.²⁶

Lebenswelttheoretische Ansätze lassen sich dadurch kennzeichnen, daß sie an Fragestellungen, Problemen oder Interessen anknüpfen, die im unmittelbaren Lebenszusammenhang von KlientInnen entstehen. Mit diesem Ausgangspunkt verbunden sind bestimmte methodische Prinzipien der Sozialarbeit, die sich in lebensweltorientierten Konzepten auffinden lassen: Sie sind gekennzeichnet durch Verfahren des Rekonstruierens, Deutens, Verstehens und Erzählens, durch die Prinzipien der Arbeitsgemeinschaft, der Selbständigkeit, der Selbstbestimmung, durch die Projekt- und Fallmethode sowie durch das Konzept offener Erfahrungs- und Lernorte.²⁷

Der lebensweltliche Ansatz unterscheidet sich also von anderen, korrespondierenden Ansätzen vor allem dadurch, daß mit ihm essentiell (und eben nicht nur sozusagen „illustrativ“) ein radikaler Perspektivenwechsel verbunden ist – vom Relevanzsystem des „Normalbetrachters“ weg und hin zum Relevanzsystem des/derjenigen, dessen/deren Lebenswelt beschrieben, rekonstruiert und – wenn möglich verstanden werden soll. Das bedeutet, wenn man sich einem sozialen Typus mit lebens-

²⁵Habermas, 1979, S. 30

²⁶Vgl. Dewe, 1998, S. 17

²⁷Dewe, 1998, S. 18

weltlichem Interesse nähern will, müssen zunächst die vom Standpunkt eines abstrakten Sozialberichterstatters oder „Kommentators“ (Politiker, Wissenschaftler, Sozialberufler) üblicherweise als so bedeutsam erachteten (Vor-) Urteile methodisch eingeklammert werden. Stattdessen muß gefragt werden, was denn dem/der Handelnden – als Typus – sinnvoll erscheint, was er/sie als „seine/ihre Welt“ erfährt. Und erst von seinen/ihren Weltbezügen aus wird dann nach möglichst genauen Informationen über das gefragt, was ihm/ihr wichtig ist – und es wird eventuell gefragt, wie es kommt, daß ihm/ihr anderes unwichtig ist. So gewinnt man mit dem lebensweltlichen Ansatz die Welt, wie die KlientInnen sie erfahren, statt der Welt, wie sie nach Meinung der Öffentlichkeit aussieht. Die mit der „Kenntnis der Lebenswelt“ verbundenen Komponenten von Sozialarbeitskompetenz sind u.a. das „Bewußtsein über die Komplexität von Problemen“, das „Wissen über psychosoziale Versorgungsnetze“, das „Beherrschen unterschiedlicher Sprachebenen“ sowie die „Kenntnis unterschiedlicher Vorgangsweisen“.

Wünschenswert erscheint in diesem Zusammenhang eine interdisziplinär orientierte sozialarbeitswissenschaftliche Ausbildung, die zur kritischen Analyse der „auf dem Psychomarkt feilgebotenen Klassiker und Neuschöpfungen“ befähigt. Dieser Anspruch an „mehr Lebensweltkenntnis“ richtet sich zudem gegen die auch in Österreich vielfach anzutreffende Überbewertung therapeutischer Schulen und den damit verbundenen Sozialpsychologismus auch in der sozialen Arbeit.²⁸

Personenbezogene soziale Dienstleistungen erfordern eine unmittelbar einvernehmliche Kommunikation und Kooperation zwischen den DienstleisterInnen (AngebotsproduzentInnen) und den AdressatInnen. Dazu ist die unmittelbare aktive, emotionale Beteiligung von DienstleisterInnen und AdressatInnen notwendig. Eine solche „Unterstützungsbeziehung“ erfordert die beidseitige Bereitschaft, sich auf diesen Prozeß einzulassen und ein Höchstmaß an Eigen- und Mitverantwortung im Bearbeitungsprozeß. Verweigerung der AdressatInnen führt zu einem Mißlingen des Unterstützungsprozesses. Auf der anderen Seite ist aber auch die Integration der

²⁸Nach Dewe, 1998, S. 22f

Expertise der AdressatInnen der Unterstützung (der „KlientInnen“) in die Gestaltung der Unterstützungsleistung unabdingbar. Gemeinwesenorientierte sozialarbeiterische Konzepte erfordern daher ein aktives Eingehen auf die Bedürfnisse der Klienten (des jeweiligen Klientensystems), aber eben auch deren Bereitschaft, die eigenen Bedürfnisse (und Nicht-Bedürfnisse) zu artikulieren.

Professionalisierung und Institutionalisierung dieser intermediären Unterstützungsnetze führt oft zu einer verstärkten Verdinglichung der AnwenderInnen-ErbringerInnen-Beziehung, persönlicher Bezug wird durch Ersetzbarkeit nach Dienstplänen verdrängt, spezifisch entwickelte Herangehensweisen durch einen abstrakten Methodenkanon. Je stärker der Einfluß institutioneller Vorgaben und der Zugriff auf ökonomische, disziplinarische und soziale Ressourcen durch die professionellen ErbringerInnen von Unterstützungsleistungen ist, umso mehr nehmen die Unterstützungsbeziehungen den Charakter von Subjekt-Objekt-Beziehungen an und wechseln (zumindest tendenziell) von personenbezogener zu sachbezogener Orientierung. Damit wird das Machtgewicht der beteiligten AkteurInnen immer mehr zugunsten der professionellen ExpertInnen bzw. der Trägerinstitutionen und ihrer RepräsentantInnen verschoben..

Mit der Verdinglichung von Hilfe-Beziehungen nimmt die Möglichkeit partnerschaftlicher Kommunikation, Kooperation und Koproduktion ab, damit aber oft auch die Erfolgswahrscheinlichkeit einer auf „Hilfe zur Selbsthilfe“ orientierten Interaktion und der soziale und individuelle Nutzen. Je geringer dagegen der Grad der institutionellen und normativen Vorgaben und der Regulierung zwischenmenschlicher Beziehungen durch äußere Instanzen, desto eher erscheinen die Beteiligten als gleichberechtigte AkteurInnen, Verbündete oder PartnerInnen.

Hier wird deutlich, daß auch eine auf den intermediären Bereich ausgerichtete Dienstleistungs- und Kundenorientierung die Ambivalenz des bekannten „doppelten Mandats“ sozialer Arbeit, einerseits gesellschaftliche Kontroll- und Normierungsfunktionen und andererseits individuelle Hilfeleistungen zu erbringen, grundsätzlich nicht aufheben kann.

Sie betont aber die prinzipielle Dominanz fachlicher, situativer und eher subjekt- und lebensweltbezogener Kriterien oder Interaktionslogiken vor dem objektivierenden Zugriff staatlicher Instanzen oder dem oft moralisierenden und egalitären Druck natürlicher und künstlicher Gemeinschaften der informellen Hilfekreise²⁹. Hier liegen die eigentlichen Aufgaben gemeinwesenorientierter Ansätze sozialer Arbeit im intermediären Sektor. Will sich soziale Arbeit nicht zum „Schiedsrichter“ zwischen den individuellen und individualisierenden Ansprüchen der HilfeempfängerInnen und deren informellen Netzwerke einerseits und der strukturierenden und ordnenden Ansprüche des formellen, staatlichen Sozialsystems auf der anderen Seite machen, so liegt ihre Funktion vor allem in der Moderation dieser konfliktträchtigen und schwierigen gesellschaftlichen Unterstützungs- und Integrationsprozesse.

Professionelle soziale Arbeit erfordert daher auch und gerade im intermediären Bereich eine ausgeglichene Balance zwischen Nähe und Distanz, einerseits zur Schaffung jener professionellen Hilfen, die eine problemadäquate und qualitätsvolle Hilfe und Unterstützung des Klientensystems ermöglichen, andererseits als Grundlage zur Aufrechterhaltung der eigenen dauerhaften beruflichen Leistungsfähigkeit (Schutz vor „Burn-out-Syndromen“). Professionelle Sozialarbeit im intermediären Bereich bedarf daher ausreichenden Rückgriff auf den gesamten Methodenkanon beruflicher und fachlicher Unterstützung, insbesondere ausreichende Supervision und unterstützter Reflexion der Arbeit.

Qualitätssicherung erfordert daher auch aus der Perspektive der Adressaten der Intervention (des Klientensystems) den Aufbau eines Netzes von Unterstützungsangeboten, das so dicht geflochten ist, daß tatsächlich Wahlfreiheit zwischen verschiedenen Angeboten (und Konzepten) der Hilfe besteht. Erst mit dem Aufbau tatsächlicher (nahezu gleichwertiger) Unterstützungsalternativen kann die Entscheidungssouveränität des Klientensystems gewährleistet werden.

²⁹Nach Effinger, 1998, S. 43

So kann die tatsächliche Wahlfreiheit (Entscheidungsgrundlage nach dem unterschiedlichen Gebrauchswert, nicht nach unterschiedlichen Kosten) etwa zwischen intramuraler Pflege in einem Heim und extramuraler wohnortzentrierter Versorgung und Hilfe zu einem wesentlichen Kriterium für die subjektive Qualität der einzelnen angebotenen intermediären Unterstützungen werden und die Entscheidung nach dem Kriterium des „kleineren Übels“ ablösen.

Dabei fokussiert der lebenswelt- und alltagsorientierte Ansatz sozialer Arbeit eher den sozialen Kontext der AdressatInnen der Unterstützung, während die Dienstleistungs- und Kundenorientierung intermediärer Netze sich stärker auf das institutionelle und professionelle Arrangement sozialer Arbeit orientiert. Das ist nicht als Widerspruch zweier Ansätze zu verstehen, sondern als Ergänzung in einem gemeinsamen Unterstützungsprozeß.

Stadtteilbezug

Gemeinwesen- oder lebensweltorientierte Sozialarbeit kann gerade im lokalen Umfeld der Menschen, an die sie sich richtet, also im Stadtteil oder im Dorf eine sinnvolle Vernetzung der informellen und der intermediären Unterstützungsebene bewirken. Dabei können informelle Unterstützungsstrukturen auf der lokalen Ebene, die heute weitgehend deaktiviert „schlummern“, aktiviert werden, ohne sich in die ideologischen oder politischen Zwänge der in kommunitaristischer Denktradition stehenden Ansätze der „Bürgergesellschaft“ begeben zu müssen.

BewohnerInnen eines Orts oder eines Stadtviertels, also eines „Quartiers“ in siedlungssoziologischer Betrachtungsweise, sind in der Regel über gebietsspezifische Besonderheiten, Mißstände und aktuelle Ereignisse in ihrer nächsten Lebens- und Wohnumwelt sehr gut informiert. Ihr Wissensstand bezieht sich nicht nur auf leicht erkennbare Minderungen oder Belastungen der Wohnqualität, die auch von aufmerksamen Gebietsfremden leicht wahrgenommen werden können.

Von der Wohnbevölkerung wird zusätzlich das soziale Zustandsbild ihres Quartiers, das sich aus alltäglichen Erlebnissen, Beobachtungen und vor allem aus Gesprächen mit anderen dort wohnenden Menschen zusammensetzt und im zeitlichen Verlauf manche Wandlung erlebt, registriert und bewertet.

Dieses „Alltagswissen“ weist den im lokalen Wohn- und Lebenszusammenhang anzusprechenden Personen eine *lokale ExpertInnenschaft* zu, die von SozialpolitikerInnen, Verantwortlichen der Dienste und „offiziellen“ Fachleuten immer noch viel zu wenig erkannt, oft nicht verstanden oder aber minder bewertet wird, weil es sich dabei um „unwissenschaftliche“ und „unprofessionelle“ Laienmeinung, um subjektive Einschätzungen handelt, deren situativer und innerer Zusammenhang sich nicht jedem sofort enthüllt. Häufig sind sich die Bewohner des Wertes ihrer vielfältigen Kenntnisse über die Geschichte, soziale Struktur und Alltagswirklichkeit ihres Dorfes oder Stadtteils selbst nicht bewußt, sehen sich mit ihren Ansichten alleine stehend, oder sie pauschalisieren diese in grober Weise als allgemeingültig, weil sie keine vom Boulevardempfinden der anekdotischen Wahrnehmung abweichende Diskussionsmöglichkeiten in der Nachbarschaft zu finden meinen. Beide Haltungen können zu einer Verzerrung des Verhältnisses zwischen der Bewohnerschaft und denen, die „oben“ für Sozialpolitik und soziale Dienste verantwortlich sind, führen und die örtliche Kommunikation innerhalb der Quartiersbevölkerung erschweren.

Mit der Geringschätzung der eigenen Beurteilungskompetenz entsteht dann ein „Ohnmachtsgefühl“ gegen „unumstößliche“ ExpertInnenaussagen und der scheinbaren Allmacht kommunaler oder überregionaler Sozialpolitik, das handlungsunfähig macht. Bestenfalls wird gegen besonders krasse hierarchische Eingriffe im Quartier gemurrt, oder es bilden sich kurzzeitig kleine interessensgebundene BewohnerInnengruppen, die ihre bedrohte Wohnqualität oder ihren Status Quo zu verteidigen suchen, etwa gegen „störende“ Nachbarn oder nichtangepaßte MitbewohnerInnen im Quartier.

Weniger durchsetzungsfähige und sprachgewandte Bevölkerungsteile bleiben dabei übrig, „Etablierte“ setzen sich gegen „Außenseiter“³⁰ durch. Wesentliche Anliegen und Bedürfnisse bleiben auf diese Weise aber unartikuliert und unvertreten, obwohl die Betroffenen oft viel stärker von Depravierungstendenzen betroffen sind. Alte BewohnerInnen, einkommensschwache in- und ausländische Familien, Kinder und Jugendliche sind auch in ihrer Defensive allein gelassen und stehen offensiveren Aktionsformen mißtrauisch oder ängstlich gegenüber³¹.

Diese Sprachlosigkeit sozial benachteiligter BewohnerInnen ist nicht selten der Hinweis auf ein an sich brüchiges oder sektorisierendes Kommunikationsklima in einem Quartier und erschwert auch die Diskussion über lokale Mißstände, besonders in Quartieren, in denen baulich und soziale Veränderungen drohen oder schon stattfinden. Für gemeinwesenorientierte, lebensweltbezogene soziale Interaktion und Sozialarbeit ist es daher eine vordringliche Aufgabe, die Bevölkerung zu unterstützen, die vorhandenen Gesprächskulturen im Quartier in einer öffentlichen Dialogform zu verankern, sozial zu verbreitern und inhaltlich zu verdichten. Die Voraussetzungen für die Verdichtung eines BewohnerInnendiskurses auf Quartiersebene sind von Wohnviertel zu Wohnviertel verschieden und müssen sorgfältig erkundet werden.³² Informelle Netze können, in der Regel durch intermediäre Einrichtungen, unterstützt und gestärkt werden, um diesen Dialog in stabilisierter und oft auch institutionalisierter Form zu führen und auch zu ausgebauten „Stützpunkten des Wissens“ (Informationsdrehscheiben) zu verdichten. Hierfür eignen sich all jene Plätze und Personen im Quartier, wo ohnehin ein tagesaktueller Gedanken-, Meinungs- und Informationsaustausch stattfindet.

³⁰Vgl. Elias/Scotson, 1990

³¹Dieses Verhalten (auf beiden Seiten) erleben dann auch Hausbesorger in ihrer beruflichen Wirklichkeit

³²Vgl. Hovorka/Redel, 1987, S. 199f

Information

Am Beispiel der Pflegesicherung kann deutlich gemacht werden, wie mühsam sich im Einzelfall eine verbesserte Kommunikation zwischen den öffentlichen Anbietern sozialer Dienstleistungen oder Transfers und der Bevölkerung gestalten kann. Die Schwierigkeit ergibt sich vor allem aus den konkreten Inhalten der vermittelten Leistungen: Alter, Krankheit, Pflegebedarf und Unfall sind Ereignisse, an die man nicht gerne erinnert werden möchte, solange sie noch nicht eingetreten sind. Information über Krankheiten und Pflegebedarf werden von „Gesunden“ gerne verdrängt. Auch der eigene mögliche Pflegebedarf wird in der Regel so weit verdrängt, daß nicht einmal die Informationen über entsprechende Leistungen aufgenommen werden.

Obwohl die Einführung des siebenstufigen Pflegegeldes zur Jahresmitte 1993 von einer breiten Informationskampagne des Bundes, der Sozialversicherungsträger und der Länder begleitet war, ist die Information offensichtlich häufig nur mangelhaft an die Zielpersonen vorgedrungen. Bei einer repräsentativen Befragung von PflegegeldbezieherInnen in der Stadt Graz³³ bezeichneten sich 1995 nur 30 % als hervorragend oder gut informiert, 37 % als ausreichend informiert und 30 % als schlecht oder überhaupt nicht informiert (2,3% keine Angabe). Das bedeutet nicht, daß nicht informiert wird, macht aber deutlich, daß die gegebenen Informationen nicht oder nicht im gewünschten Ausmaß bei ihren AdressatInnen „ankommen“. Auffällig ist überdies, daß jene Personen, die von sozialen Diensten betreut werden, deutlich zufriedener über ihren vorhandenen Informationsstand sind als jene Personen, die ohne der Hilfe sozialer Dienste auskommen müssen, und zwar unabhängig davon, ob sie sich in einer niedrigen oder hohen Pflegestufe befinden.

³³Hovorka/Schmid, 1996

Das eigentliche Problem des Informationstransfers besteht also nicht in einer mangelhaften Existenz der Informationen, denn Broschüren sind ausreichend vorhanden und wurden an zahlreiche Haushalte übermittelt, auch mündliche Beratungen sind bei den Leistungsanbietern und öffentlichen Einrichtungen vorhanden und prinzipiell zugänglich. Das Problem liegt in einer mangelnden Nutzung der vorhandenen Beratungsangebote durch die Ratsuchenden. Wenn Informationen als Bringschuld begriffen werden, lohnt es, einige Phantasie darauf zu verwenden, wie denn diese Informationen zielgerecht an den Mann und an die Frau gebracht werden können. Ausgangspunkt muß die These sein, daß Informationen die Menschen dort abholen müssen, wo sie sich befinden, in ihrem lokalen Umfeld, also gemeinwesenorientiert. Dazu braucht es Informationen, bei denen die Menschen stehen bleiben – real (durch Auffälligkeit) und metaphorisch. Zu nutzen sind vor allem lokale Medien. Regionale (aber auch überregionale) Medien sind als Botschaftsübermittler ebenfalls sehr geeignet, wobei nicht nur die inhaltlichen Programmschienen, sondern auch die der Spielfilme oder Unterhaltungsbeiträge geeignet genutzt werden könnten. Hier gälte es, bestehende Systeme, die ohnehin schon informationstragend sind, mit neuen Botschaften zu „infiltrieren“. Neben den Medien bieten sich lokale Netzwerke, also bereits bestehende Orte der Begegnung von Menschen hervorragend als Träger von Botschaften an. Dabei sind vor allem jene Netze (neu) zu nutzen, die nicht vordergründig in einem Zusammenhang mit der zu übermittelnden Botschaft zu stehen scheinen. So werden durch den über Elternvereine vermittelten Kontakt Familiensysteme angesprochen, hier könnte in einem bereits bestehenden Kommunikationsnetz auch Information „eingespielt“ werden, die gar nicht die Kinder betreffen, also in keinem ursächlichen Zusammenhang mit der Schule stehen, aber dennoch für die Familie relevant sind - wenn sie die Sorge für einen zu pflegenden Angehörigen übernommen hat.

Ebenfalls auch für den Informationstransfer zu nutzen wären regionale Informationsknoten. Wo sich Menschen regelmäßig treffen und Informationen austauschen, können auch zielgruppenbezogene Informationen über die hier gegenständlichen Probleme angesiedelt werden.

Auch HausbesorgerInnen würden sich – vor allem in urbanen Siedlungsräumen – als lokale Informationsknoten anbieten, wenn sie mit den nötigen Ressourcen versehen werden.

Für alle diese angesprochenen regionalen „Informationsknoten“ gilt: notwendig ist eine ausreichende Ausstattung durch jene Stelle, die Informationen transportiert wissen möchte. Diese muß sowohl die Versorgung mit ausreichendem, zielgruppenbezogenen und ansprechbaren (lesbaren) schriftlichen Unterlagen, die Kenntnis der nötigen Telefonnummern bzw. Beratungsadressen, ein Vorrat der einschlägigen Formulare (den Meldezettel etwa gibt es bereits heute in jeder Trafik, warum nicht auch ein Antragsformular für „Essen auf Rädern“?) und eine Ausstattung mit grundlegenden Informationen sein.

Den hier angesprochenen „neuen Multiplikatoren“ kommt in einem umfassenden Informationskonzept eine Schlüsselfunktion zu: Sie sind problemnahe. Sie können originell vorgehen. Sie sind glaubwürdig. Aber vor einer Illusion sei gewarnt: diese lokalen Informationsdrehscheiben können nur Information *vermitteln*, sie können (und sollen!) keineswegs kompetente und professionelle Beratung ersetzen.

Soziale Netzwerke

Gemeinwesenarbeit in der Betreuung wie in der Information wird am Wirkungsvollsten über den Ansatz der „sozialen Netzwerke“ vermittelt und organisiert. Solche Netzwerke sind Antwort auf die Entfaltung der Produktivkräfte der technischen und wissenschaftlichen Möglichkeiten und letztlich auf die Arbeitsteilung und die soziologischen Veränderungen im Zusammenleben der Menschen. Im Bereich der sozialen Dienstleistungen hält die Netzwerkdiskussion in den späten Siebzigern ihren Einzug. Dies spiegelt in etwa den Zeitpunkt wider, zu dem soziale Dienstleistungen sich sprunghaft differenzieren, entfalten und nebeneinander entwickeln und sich Fachberufe herausdifferenzieren.

Der Begriff „Netzwerk“ wird gleichzeitig eingeführt für die Beschreibung sogenannter „natürlicher“ Netzwerke als dem Beziehungsgefüge, auf das sich der/die Einzelne, Familien oder Gruppen einlassen oder abstützen.

Damit sind die Kontakte gemeint, in Verwandtschaft, Nachbarschaft, in Beruf, Ausbildung und Freizeit, aber auch die räumlichen und dinglichen Möglichkeiten (Ressourcen), über die wir verfügen. Psychologie und Gesundheitswesen greifen den Begriff der Ressourcen Ende der Siebziger Jahre auf, um deutlich zu machen, daß Gesundheit und Wohlbefinden sich nicht über Defizite und Krankheiten beschreiben lassen, sondern über Ressourcen, die sich als Fähigkeiten und Fertigkeiten, individuell und im sozialen Umfeld darstellen, mit den Defiziten umgehen zu können: Grundlagen der Selbsthilfe, Bewältigung und Heilung.

Der jeweilige Zustand eines Netzwerkes entspricht einem Fließgleichgewicht, das durch die drei Elemente (1) räumliche Beziehung, in welcher die „Knoten“ des Netzwerkes zueinander stehen, (2) der inneren Dynamik dieser Punkte und ihrer Beziehung zueinander und (3) dem Spannungssystem des Gesamtsystems bestimmt, stabilisiert oder verändert wird³⁴. Regionale, vor allem kommunale Sozialpolitik kann Maßnahmen zur Förderung und Stabilisierung dieser Netze ergreifen und somit die Ziele der eigenen (öffentlichen) Sozialpolitik unterstützen und verstärken.

Das soziale Netzwerkkonzept scheint daher imstande zu sein, die oft gesuchte überbrückende Funktion zwischen der Mikroebene von zwischenmenschlichen Interaktionen, zur Makroebene der sozialen Beziehungsmuster und sozialen Strukturen einzunehmen. Diese (letztendlich sozialpolitische) Begrifflichkeit des sozialen Netzwerkes schafft quasi eine Brücke zwischen den Betrachtungen der primären sozialen Umgebungen von Menschen und der Untersuchung (bzw. Nutzung) ihrer Beziehungen zu den weitergehenden sozialen Gemeindefstrukturen. Netzwerke sind in diesem sozialarbeiterischen und sozialpolitischen Modell von zentraler Bedeutung, weil sie verschiedene Lebens- und Entwicklungssphären aus

³⁴Vgl. Hummel, 1991, S. 97f

dem Mikrobereich miteinander verbinden, weil sie die Verknüpfungen im Mesobereich repräsentieren, weil sie interne und externe Einflüsse auf Mikrosysteme durch Exosysteme verdeutlichen und weil sie schließlich die auf der Makrosystemebene angesiedelten gesellschaftlichen und kulturellen Werte und Ziele bis in die direkten Mikrosystemeffekte heruntertransformieren.³⁵

Anforderungen an die formellen Institutionen

Intermediäre Einrichtungen sind in ihrer Existenz in der Regel auf die Subvention und Förderung durch die Öffentliche Hand und auf Spenden angewiesen. Daher ist ihre Existenz stets unsicher und konjunkturabhängig. Viele intermediäre Einrichtungen stehen heute in einer prekären Situation ohne sichere Gegenwart und gewisse Zukunft. Intermediäre Einrichtungen können daher ihrem Fürsorglichkeitsauftrag nur dann dauerhaft nachkommen, wenn sie in ein stabiles Sicherungsnetz der öffentlichen Hand eingebettet sind.

Die Aufgaben staatlicher Sozialpolitik und solidarischer Sozialversicherung im Fürsorglichkeitsprozeß zu diskutieren, ist nicht Aufgabe des gegenständlichen Forschungsvorhabens. Es muß aber ständig mitgedacht werden, daß tragfähige Fürsorglichkeit im familialen Nahraum nur dann aufrechterhalten werden kann, wenn Bund, Länder und Gemeinden und die gesetzlichen Sozialversicherungen ihren Aufgaben weiterhin nachkommen. Diese bestehen vor allem in der Existenzsicherung, dem Schutz vor den Risiken des Alters, der Krankheit und der Arbeitslosigkeit, aber auch der Regulierung sozialer Verhältnisse.

Aus dem bisher entwickelten ergibt sich: Familien, und zwar insbesondere die Beziehungsfamilien, sind heute wie in Zukunft tragfähige Strukturen zur Gewährleistung der Fürsorglichkeit für kranke und pflegebedürftige Menschen.

³⁵Nestmann, 1991, S. 36

Die in den kommenden Jahren aus demografischen Gründen zu erwartenden³⁶ zusätzlichen Anforderungen an Hilfe und Fürsorglichkeit werden jedoch nur zu bewältigen sein, wenn die lokalen, informellen wie intermediären Strukturen gestärkt werden. Eine Übernahme sämtlicher Fürsorglichkeitsverpflichtungen durch den Staat und seine stationären wie mobilen Dienste ist weder aus finanziellen noch aus personellen³⁷ Gründen möglich. Und diese Form des Familienersatzes wird auch von den Wenigsten gewünscht.

Es kann jedoch zukünftig nicht (mehr) erwartet werden, daß Familien ihren Fürsorglichkeitsverpflichtungen selbstverständlich, voraussetzungslos und unbefristet nachkommen werden. Fürsorglichkeit verlangt auch im informellen Nahraum zunehmend *abgesicherte Rahmenbedingungen* (Pflegegeld, familienunterstützende Dienste, Beratung) und *kontraktliche Rahmenvereinbarungen* (Zeitaufwand, Dauer, Rückzugsmöglichkeiten der Pflegeperson). Diese Erfahrungen, gewonnen aus einer Befragung von PflegegeldbezieherInnen³⁸ lassen sich auch auf andere Bereiche, die der Fürsorglichkeit bedürfen, übertragen und gelten sinngemäß auch für die Hilfe für kranke Menschen.

Um die Fürsorglichkeitsfunktion der Familien und der intermediären Einrichtungen aufrechterhalten und entwickeln zu können, sind daher einige Rahmenbedingungen staatlicher Sozialpolitik unverzichtbar. Zu nennen wären insbesondere:

Familientlastende Dienste: Auf Grund der grundsätzlichen Bedeutungsverschiebung von der Haushaltsfamilie zur Beziehungsfamilie ist tragfähige Fürsorglichkeit auf stabile familientlastende Dienste angewiesen. Die heute oft gesetzte starre Alternative „nicht unterstützte Familienpflege oder Pflegeheim“ muß durch einen Fächer differenzierter und flexibler familienunterstützender und

³⁶Vgl. Badelt et.al., 1995

³⁷Würde sämtliche heute in Familien geleistete Pflegearbeit durch marktgerecht entlohnte Beschäftigte erbracht, müßte etwa ein Drittel des Erwerbspotentials in der Pflege arbeiten; siehe auch Baldock/Evers, 1992, S. 23

³⁸Familienpolitische Begleitstudie zum Pflegegeldgesetz, 1994-1996

familientlastender Dienste abgelöst werden. Dazu gehören Möglichkeiten der Kurzzeitpflege genauso wie soziale Dienste, die von Bedarf und Zeit flexibel sind (abends, Wochenende), aber auch Angebote an Beratung, Supervision, psychologischer wie spiritueller Betreuung. All diese Angebote müssen von Preis, Erscheinungsweise und Kultur so gestaltet sein, daß sie von den Betroffenen und ihren Familien wirklich angenommen werden.

Vernetzung: Notwendig ist nicht eine staatliche Gestaltung und Durchführung aller Hilfeangebote, unumgänglich ist jedoch eine öffentlich gesteuerte Vernetzung der Hilfe- und Fürsorgungsstrukturen des informellen privaten Raums mit den Angeboten der intermediären wie der öffentlichen Strukturen³⁹. Notwendig für diese Vernetzung ist eine tragfähige Struktur der Information und Kommunikation. Sozial- und Gesundheitssprengel können diese Strukturen bilden, sind aber auf eine öffentliche, planende, strukturierende und regulierende Sozialhilfe-Raumordnungspolitik angewiesen. Diese muß unabhängig von ihrer formalen Gestaltung den inhaltlichen Anforderungen an eine koordiniert und flächendeckende Sozialpolitik gerecht werden.

Demokratisierung: Menschen sind heute wie je bereit, ihren Fürsorglichkeitsverpflichtungen nachzukommen. Und sie beweisen es tagtäglich in vielfältigster Form. Aber sie erheben immer stärker den Anspruch, bei der lokalen und überregionalen Gestaltung der Hilfeleistungen mitzuwirken. Es empfiehlt sich daher, die lokalen Netzwerkstrukturen, etwa die Gesundheits- und Sozialsprengel, in geeigneter Form für die Mitgestaltung durch die Betroffenen zu öffnen. Sonst bilden sich in einem „zweiten Netz“ der Selbsthilfe und Selbstverwaltung neue intermediäre Hilfestrukturen heraus. Selbst diese Entwicklung wäre jedoch nicht bürokratisch zu unterdrücken, sondern für die allgemeine Entwicklung zu nutzen.

³⁹Vgl. Hummel, 1991

Absicherung: Schließlich können sich familiäre und intermediäre Fürsorglichkeitsstrukturen nur dann wirkungsvoll entfalten, wenn die notwendigen materiellen Absicherungen und staatlichen Regulierungen vorhanden sind.

Handlungsspielräume für HausbesorgerInnen

Die vorstehenden Ausführungen legen Fakten und Entwicklungen dar, mit denen sich die Sozialpolitik seit etwa zwei Jahrzehnten zunehmend konfrontiert sieht. Mit der Veränderung der Altersstruktur in der Bevölkerung steigt der Bedarf an Hilfe und Unterstützung für alte Menschen. Die Zunahme des Bedarfs an Hilfs- und Pflegeleistungen geht jedoch einher mit einer tendenziellen Verringerung der Betreuungsressourcen: Einerseits trifft der Sozialstaat an seine Grenzen. Andererseits nimmt im Zuge soziodemographischer Entwicklungen und der Veränderungen gesellschaftlicher Werthaltungen das familiäre Betreuungspotential ab, sodaß ein verstärktes Ausweichen in den informellen Sektor keine allgemein gangbare Alternative darstellen kann.

Trotz vorherrschender Tendenzen hin zu Individualisierung, beruflicher Mobilität und zunehmender Frauenbeschäftigung werden in Österreich heute noch fast 80 Prozent aller Betreuungs- und Pflegeleistungen an alten und kranken Menschen innerhalb der Familie erbracht – vorwiegend von weiblichen Angehörigen. Auch dem 1993 eingeführten Pflegevorsorgesystem liegt die Idee der weiteren Nutzung familiärer Betreuungsressourcen in der Zukunft zugrunde: Das Pflegegeld ist dazu vorgesehen, “einen Teil” der mit der Pflege verbundenen Mehrkosten abzudecken. Bereits ein kurzer Blick auf die Einstufungsregelungen und die Höhe des Pflegegeldes zeigt, daß mit dem Pflegegeld nur in geringem Ausmaß Marktpreise für soziale Dienste bezahlt werden können.⁴⁰ PflegegeldbezieherInnen bleiben somit auf (zusätzliche) informelle Betreuung angewiesen.

⁴⁰Zur Illustration: Für die Einstufung in Stufe 1 der Pflegegeldregelung ist ein monatlicher Betreuungsbedarf von “mehr als 50 Stunden” Voraussetzung. Das Pflegegeld in Stufe 1 beträgt S 2.000 monatlich.

Der zumindest teilweise Erhalt familiärer bzw. anderer informeller Betreuungsressourcen kann – im Sinne der Hintanhaltung einer öffentlichen Kosten”explosion” im Gesundheits- bzw. Altenbetreuungssektor – auch als eine Intention des Gesetzgebers im Zusammenhang mit der Einführung des Pflegegeldes gesehen werden. Ein möglichst langer Verbleib pflegebedürftiger Menschen im eigenen Haushalt entspricht nicht nur den Präferenzen der Betroffenen⁴¹, sondern ist auch aus Kostenerwägungen zu präferieren⁴². Der Fortbestand familiärer Betreuung in der Altenbetreuung ist also durchaus auch im Sinne der öffentlichen Hand. Es steht aber außer Zweifel, daß die Familien bei der Versorgung ihrer alten Angehörigen zunehmend Unterstützung benötigen.

Die Betreuung hilfsbedürftiger Menschen umfaßt mehr als traditionelle Pflegeleistungen im engen Sinne. Angesichts der Komplexität und Vielfalt sozialer Bedürfnisse sind Hilfeleistungen in mannigfachen Abstufungen – von einfachen haushaltsbezogenen Verrichtungen bis hin zu qualifizierter Krankenpflege – notwendig. Das Schnüren von “Betreuungsbündeln” setzt komplexe Information über vorhandene informelle und formelle Betreuungsangebote und –ressourcen voraus. Zusätzlich ist zur dauerhaften Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen und regelmäßigen Versorgung in den meisten Fällen ein hohes Ausmaß an Koordination erforderlich. Beim Zusammenstellen individueller “Betreuungspakete” geht es also zunächst um ein Erkennen der Bedürfnisse und um die Einsicht in das Ausmaß und die Struktur des Bedarfs, dann um die Übernahme der Verantwortung für die Betreuung und schließlich um die Betreuung selbst.

HausbesorgerInnen können in jeder dieser Stufen eine wichtige Rolle spielen. Aufgrund ihres Wissens um die lokalen Gegebenheiten sowie der Kenntnis “ihrer” Hausparteien sind sie oft die ersten, die den Betreuungsbedarf eines alten Menschen erkennen – noch bevor die Betroffenen selbst oder entfernt lebende Familienangehörige der mitunter plötzlich auftretenden Hilfsbedürftigkeit gewahr werden.

⁴¹Badelt et al., 1997

HausbesorgerInnen könnten, sofern sie über die notwendigen Informationen verfügen, das informelle Netzwerk der betreffenden Hauspartei informieren sowie erste Maßnahmen im Hinblick auf eine Betreuung durch soziale Dienste in die Wege leiten. In der Folge können HausbesorgerInnen durch ihre ständige Anwesenheit vor Ort sowohl eine Beobachtungsfunktion als auch die Funktion der “Informationsdrehzscheibe” zwischen betreuungsbedürftiger Person, deren Familienangehörigen und sozialen Dienste übernehmen. Weiters könnten HausbesorgerInnen in die Versorgung eingebunden werden, indem sie einfache, wiederkehrende und vor Ort zu erbringende Dienstleistungen selbst übernehmen. HausbesorgerInnen könnten jedoch nicht nur für betreuungsbedürftige Personen tätig werden, sondern auch für betreuende Familienangehörige, deren Zeitressourcen aus beruflichen Gründen begrenzt sind. Auch auf diese Art könnten HausbesorgerInnen dazu beitragen, daß grundsätzlich von der Familie getragene Betreuungsarrangement auch langfristig aufrechterhalten werden können.

Um die HausbesorgerInnen systematisch in das öffentliche Sozialwesen einzubinden, bedarf es übergeordneter Unterstützungskonzepte, die strukturelle Verbindungen zwischen dem informellen, intermediären und institutionellen Instanzen vorsehen. Weitere Voraussetzungen sind eine entsprechende Qualifizierung der HausbesorgerInnen und Strukturen, die die Ausübung der neuen Tätigkeiten auf eine formale Basis stellen. Dazu gehören Regelungen hinsichtlich des Zeitmanagements ebenso wie hinsichtlich der Bezahlung solcher zusätzlichen Dienste (vgl. ausführlich dazu Kapitel 7.).

⁴²Badelt et al., 1995, 1996

4. Soziodemographische und arbeitsmarktpolitische Rahmenbedingungen rund ums Hausbesorgerwesen

Hinsichtlich des zukünftigen Berufsbildes und des damit verbundenen Aufgaben- und Handlungsspektrums der HausbesorgerInnen der Zukunft ist zunächst die Entwicklung der Nachfrage nach Diensten, die HausbesorgerInnen potentiell anbieten könnten, zu betrachten. Für Ausmaß und Struktur dieser Nachfrage sind soziodemographische Gegebenheiten und Entwicklungen wesentliche Parameter. Wie im vorangegangenen Kapitel dargelegt, steigt der Bedarf an sozialen Pflege- und Betreuungsdiensten naturgemäß mit der Zahl älterer und sehr alter Menschen. Relevant für die potentielle Nachfrage an Versorgungsdiensten sind auch die Haushaltsstrukturen; in der Tendenz sind alleinlebende Menschen eher auf außerfamiliäre Hilfe angewiesen als solche, die in einem Familienverband leben. Die Zahl der Single-Haushalte und damit der Bedarf an Dienstleistungen rund um den Haushalt steigt jedoch nicht nur bei älteren Menschen. Auch jüngere, voll in beruflichem Einsatz stehende Personen, die alleine leben, sind potentielle Nachfrager haushaltsbezogener Dienstleistungen. Ähnliches gilt auch für Haushalte, in denen alle erwachsenen Mitglieder berufstätig sind. Bei solchen Haushalten kann zudem damit gerechnet werden, daß der Bedarf an Haushaltsdienstleistungen sich auch in kaufkräftiger Nachfrage manifestiert.

Die "Angebotsseite" des HausbesorgerInnenwesens hängt eng mit der arbeitsmarktpolitischen Situation zusammen. Es kann davon ausgegangen werden, daß das Interesse, einen HausbesorgerInnenposten anzunehmen, in Zeiten einer angespannten Arbeitsmarktlage steigt. Ebenso kann angenommen werden, daß eine ungünstige Entwicklung am Arbeitsmarkt indirekt zu einem höheren Qualifikationsniveau von HausbesorgerInnen führt, da immer mehr qualifizierte Personen den Beruf des Hausbesorgers / der Hausbesorgerin anstreben. Die Qualifikationsstruktur der HausbesorgerInnen kann wiederum als eine Determinante im Hinblick auf eine Höherqualifizierung von HausbesorgerInnen und auf eine Veränderung und Bereicherung

des Berufsbildes gesehen werden, da vergleichsweise höher qualifizierte Personen sich gegenüber Reformbestrebungen eher aufgeschlossen zeigen.

Auch auf der “Angebotsseite” des Arbeitsmarktes spielen soziodemographische und soziale Entwicklungen eine nicht unwesentliche Rolle: Die Entscheidung, HausbesorgerIn zu werden, steht oft im Zusammenhang mit dem am Arbeitsmarkt mitunter kaum erfüllbaren Erfordernis der Vereinbarkeit von Erwerbstätigkeit mit der Betreuung von Kindern. In Zeiten eines angespannten Wohnungsmarktes kann die Aussicht auf eine Dienstwohnung ein wichtiges Motiv sein, sich um einen Hausbesorgerposten zu bewerben.

Schließlich ist die Rolle von MigrantInnen sowohl hinsichtlich der Arbeitsmarkt- als auch der Dienstleistungsdimension des Hausbesorgerwesens zu berücksichtigen. MigrantInnen nehmen mangels besserer Alternativen häufig schlecht bezahlte Jobs an, die darüberhinaus unterdurchschnittliche Arbeitsbedingungen bieten. Gleichzeitig sind HausbesorgerInnen aus dem Kreis von MigrantInnen häufig wenig qualifiziert und der deutschen Sprache nur mangelhaft mächtig. Andererseits könnten HausbesorgerInnen, die aus einem Zuwanderland stammen, jedoch in Wien bereits heimisch geworden sind, eine wichtige Integrationsfunktion in ihrer Anlage und deren Nachbarschaft erfüllen.

Im folgenden sollen einige soziodemographische und arbeitsmarktpolitische Daten und Prognosen für Wien im Zusammenhang mit den skizzierten Problemstellungen kurz dargestellt werden.

Die Altersstruktur der Wiener Wohnbevölkerung

Entsprechend der Bevölkerungsvorausabschätzung des ÖSTAT⁴³ von 1998 bis 2050 wird sich die Altersstruktur sowohl der österreichischen als auch im speziellen der Wiener Bevölkerung bereits in naher Zukunft erheblich verändern. Während Zahl

⁴³Statistische Nachrichten 9/1998

und Anteil der unter 15jährigen Kinder sinken wird, nimmt die Bevölkerung im Alter von 60 Jahren und mehr sowohl zahlen- als auch anteilmäßig stark zu. Anhand der folgenden Tabelle 1 soll die voraussichtliche Altersstruktur der Wiener Bevölkerung von 1997 bis 2050 illustriert werden.

Tabelle 1: Altersstruktur der Wiener Bevölkerung – Vorausschätzung

voraussichtliche Altersstruktur der Wiener Bevölkerung				
Jahr	unter 15 Jahren (%)	15 bis unter 60 Jahren (%)	60 und mehr Jahre (%)	Durchschnittsalter
1997	15,0	64,9	20,1	40,3
2000	15,0	64,1	20,9	41,0
2005	14,2	15,2	26,4	42,3
2010	12,6	62,0	25,4	43,3
2015	11,5	61,9	26,6	44,7
2030	12,0	52,9	35,1	46,7
2050	11,6	55,0	33,4	47,7

Quelle: Statistische Nachrichten 9/98

1997⁴⁴ sieht die Altersverteilung der Wiener Bevölkerung noch folgendermaßen aus: 15 Prozent der Wiener Wohnbevölkerung ist unter 15 Jahren, der Großteil, 64,9 Prozent ist zwischen 15 und 59 Jahren. 20,1 Prozent der Wiener Wohnbevölkerung ist 60 Jahre und älter.

Die Zahl der unter 15jährigen Kinder wird entsprechend des prognostizierten Geburtenrückganges zurückgehen. Bis 2010 wird ihre Zahl in Wien von 240.576 auf 197.079 sinken, was einen Rückgang der unter 15jährigen um 18 Prozent von 15

⁴⁴Keine Prognosewerte, sondern Ergebnisse der Bevölkerungsfortschreitung

Prozent auf 12,6 Prozent bedeutet. Von 2010 bis 2030 bleibt ihr Anteil relativ konstant, von 2030 bis 2050 wird er jedoch auf prognostizierte 11,6 Prozent weiter sinken.

Auch die Zahl der 15 bis 59jährigen sinkt ab dem Jahre 1997 kontinuierlich. 2010 soll ihr Anteil an der Wiener Bevölkerung 62 Prozent betragen, 2,9 Prozent weniger als 1997. Im Jahre 2030 sinkt der Anteil der 15 bis 59jährigen weiter auf 52,9 Prozent und soll 2050 noch prognostizierte 50 Prozent betragen.

Im Vergleich dazu wird für Zahl der über 60jährigen WienerInnen im Verlauf der nächsten 50 Jahre eine starke Steigerung erwartet. Ihr Anteil an der Wiener Bevölkerung soll von 20,1 Prozent (1997) auf 25,4 Prozent im Jahr 2010 steigen und wird dann mit knapp 400.000 um 18,7 Prozent höher sein als 1997. Bis 2030 soll der Anteil der über 60-Jährigen auf erhebliche 35,1 Prozent anwachsen, von 2030 bis 2050 nimmt der prognostizierte Anteil wieder leicht ab (33,4 Prozent). 1997 befand sich demnach etwa jede/r fünfte WienerIn (20,1 Prozent) im Pensionsalter von 60 und mehr Jahren. Infolge der prognostizierten Zuwächse des ÖSTAT wird nach 2010 bereits jede/r vierte WienerIn über 60 Jahre alt sein, 2030 steigt der Anteil der Personen von 60 und mehr Jahren auf über ein Drittel (35,1) der Wiener Gesamtbevölkerung.

Dieser Entwicklung entsprechend nimmt auch das Durchschnittsalter der Wiener Bevölkerung im Prognosezeitraum zu. Im Zeitraum von 1997 bis 2050 wird das durchschnittliche Alter der WienerInnen von 40,3 Jahre (1997) auf 47,7 Jahre (2050) um 7,4 Jahre steigen.

Haushaltsstruktur in Wien

Nach den Daten der Volkszählung 1991 waren von insgesamt 746.760 Wiener Haushalten 310.652 Einpersonenhaushalte, das ist ein Anteil von 41,6 Prozent. In 31,2 Prozent der Haushalte leben zwei Personen, während drei, vier, fünf oder mehr Personenhaushalte insgesamt nicht einmal ein Drittel der Haushalte in Wien (27,2

Prozent) ausmachen. Von den 41,6 Prozent der Einpersonenhaushalte sind der Großteil der Personen 40 Jahre und älter (28,6 Prozent), 13 Prozent sind darunter. Tabelle 2 beschreibt die Größe der Wiener Privathaushalte im Zeitvergleich:

Tabelle 2: Struktur der Wiener Privathaushalte von 1951 bis 1991

Wiener Privathaushalte von 1951 bis 1991 nach Größe					
	1991	1981	1971	1961	1951
insgesamt	746.760	725.468	737.737	692.921	726.768
mit 1 Person (%)	41,6	39,6	35,2	27,7	24,0
mit 2 Personen (%)	31,2	31,1	33,4	35,6	36,8
mit 3 Personen (%)	15,0	16,0	17,6	21,6	23,0
mit 4 Personen (%)	8,7	9,7	9,4	10,1	10,6
mit 5 Personen (%)	2,4	3,0	2,9	3,3	3,6
mit 6 und mehr Personen (%)	1,1	1,3	1,4	1,7	1,9

Quelle: ÖSTAT - Volkszählung

Seit den 50er Jahren hat sich die Haushaltsgröße in Wien überproportional in Richtung Einpersonenhaushalte entwickelt. Waren es 1951 noch 174.503 Einpersonenhaushalte, so stieg ihre Anzahl bis 1991 auf 310.556 Haushalte. Damit ist der Anteil der Einpersonenhaushalte von 1951 bis 1991 von 24 auf 41,6 Prozent beinahe um das Doppelte gestiegen, während im gleichen Zeitraum vor allem die Drei- und Mehrpersonenhaushalte stark gesunken sind. 1951 lebten noch in 39,1 Prozent der Wiener Haushalte drei und mehr Personen, 1991 waren es im Vergleich dazu noch 27,2 Prozent der Haushalte. Zweipersonenhaushalte sind zwischen 1951 und 1991 ebenfalls von 36,8 Prozent auf 31,2 Prozent gesunken.

Österreichweit ist der Anteil der Ein- und Zweipersonenhaushalte bedeutend geringer (29,7 Prozent Einpersonenhaushalte; 27,8 Prozent Zweipersonenhaushalte), während die Drei- und Mehrpersonenhaushalte mit 42,6 Prozent noch weit häufiger anzutreffen sind. Durchschnittlich leben in Wien zwei Personen (2,03) in einem Haushalt, im übrigen Österreich sind es 2,71.

Tabelle 3: Struktur der Privathaushalte in Wien und Österreich im Vergleich

<i>Privathaushaltsgröße im Vergleich Wien - Österreich von 1991</i>						
<i>1991</i>	<i>Privat- haushalte insgesamt</i>	<i>mit 1 Person (%)</i>	<i>mit 2 Personen (%)</i>	<i>mit 3 Personen (%)</i>	<i>mit 4 Personen (%)</i>	<i>mit 5 und mehr Per- sonen(%)</i>
Wien	746.760	41,6	31,2	15,0	8,7	3,5
Österreich	3.013.006	29,7	27,8	17,7	14,9	10,0

Quelle: Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien, S. 39; Statistische Nachrichten 4/1993, S. 246

Von den gut 1,5 Mio Einwohner in Wien lebt ein Fünftel (20,1 Prozent) alleine, während es in ganz Österreich nur 11,7 Prozent sind. Ein knappes Drittel (30,7 Prozent) der Wiener Wohnbevölkerung lebt in Zweipersonenhaushalten. Einer Sonderauswertung des Mikrozensus im Auftrag der Bundesinnung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder aus 1998 zufolge wird allerdings der Anteil der alleinlebenden Menschen in großen Städten wie Wien oder Graz künftig zwischen 28 und 32 Prozent stagnieren; hingegen soll die Zahl der Personen in Zweipersonenhaushalten von derzeit knapp über 30 Prozent auf 42 Prozent steigen.

Single-Haushalte zeichnen sich nicht nur durch eine überdurchschnittliche Mobilität am Wohnungsmarkt aus, sie sind offenbar auch überproportional in vergleichsweise kaufkräftigeren Bevölkerungsschichten vertreten, sofern die Wohnungsgröße als

Indikator für das Einkommensniveau herangezogen werden kann: Nach der oben zitierten Studie der Bundesinnung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder lebt nur jeder fünfte Single in einer Wohnung mit einer Wohnfläche unter 50m² (gesamt: 15 Prozent), während mehr als ein Fünftel in Wohnungen mit über 100 m² leben (gesamt: 18 Prozent).

Anteil der AusländerInnen in den Wiener Gemeindebezirken

Der Anteil der AusländerInnen mit ordentlichem Wohnsitz ist in Wien von 1993 bis 1997 nach einem leichten Anstieg 1994 und 1995 bei 18 Prozent relativ konstant, trotzdem der absolute Ausländeranteil während dieser Zeit um 1,1 Prozent gesunken ist. In den verschiedenen Wiener Gemeindebezirken schwankt der Anteil der AusländerInnen erheblich zwischen sieben bis zehn Prozent in den Bezirken jenseits der Donau (21.,22. und 23. Bezirk) sowie im 13. Bezirk und rund 25 Prozent im 2., 5.,7.,16.,17. und 20 Bezirk. Der 15. Bezirk stellt mit 33,5 Prozent Ausländeranteil dabei den Spitzenreiter dar.

Tabelle 4: AusländerInnenanteil in den Wiener Bezirken (1997)

<i>Bezirk</i>	<i>Wiener Bevölkerung Insgesamt</i>	<i>darunter AusländerInnen in %</i>
Wien	1.623.878	18,0
15.	73.399	33,5
5.	14.811	27,2
17.	52.736	27,0
16.	91.443	26,5
20.	76.419	25,8
2.	91.849	25,4
7.	31.277	24,7
6.	30.943	22,0
9.	42.495	21,2
3.	86.822	20,6
18.	48.957	19,7

<i>Bezirk</i>	<i>Wiener Bevölkerung Insgesamt</i>	<i>darunter AusländerInnen in %</i>
8.	24.226	19,1
1.	19.620	18,1
4.	30.982	18,1
10.	159.228	18,1
12.	83.018	17,4
14.	83.729	14,9
19.	68.874	14,1
11.	73.101	12,0
13.	54.788	9,5
21.	130.438	8,5
23.	83.821	7,8
22.	131.409	7,7

Quelle: Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 1997, S. 45

Die Arbeitsmarktlage in Wien

Die Arbeitsmarktlage in Wien ist in den letzten Jahren von steigenden Arbeitslosenzahlen gekennzeichnet. Die Arbeitslosigkeit in Wien hat gegenüber der gesamtösterreichischen Entwicklung deutlich überproportionale Zuwächse zu verzeichnen. Der Jahresdurchschnittsbestand an vorgemerkten Arbeitslosen änderte sich von 1997 auf 1998 um 5.500, wobei 90 Prozent dieser Änderung auf Wien entfiel.⁴⁵

⁴⁵Vgl. Lengauer 1998

Tabelle 5: Entwicklung der Arbeitslosenquote in Wien und Österreich 1990-1997 (in Prozent)

	<i>Arbeitslosenquote in Wien und Österreich</i>							
	<i>1990</i>	<i>1991</i>	<i>1992</i>	<i>1993</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1996</i>	<i>1997</i>
Wien	5,8	6,3	6,4	7,2	7,1	7,3	7,8	8,3
Österr.	5,4	5,8	5,9	6,8	6,5	6,6	7,0	7,1

Quelle: Lengauer 1998

Tabelle 6: Zahl vorgemerakter Arbeitsloser in Wien: Jahresschnitte 1995-1997 und August 1998

<i>Jahresschnitt</i>	<i>insgesamt*</i>	<i>Männer</i>	<i>Frauen</i>
1995	61.020	36.134	24.885
1996	64.877	38.751	26.126
1997	68.803	40.432	28.371
August 1998	70.343	38.956	31.387

Quellen: AMS Wien o.J. und AMS Österreich 1998b

Besonders ungünstig stellt sich die Entwicklung der Arbeitsmarktlage in Wien hinsichtlich der Frauenbeschäftigung, der Beschäftigung minder qualifizierter Personen sowie hinsichtlich der Langzeitarbeitslosigkeit dar. Weibliche Arbeitsmarktteilnehmerinnen sind aufgrund ihrer hohen Repräsentation in strukturschwachen oder konjunkturell benachteiligten Branchen, in niedrigen Qualifikationsstufen und ihrer immer zahlreicheren Präsenz in prekären Arbeitsverhältnissen negativen Tendenzen auf dem Arbeitsmarkt verstärkt ausgesetzt. Bei den Frauen findet die Ausweitung der Erwerbsbeteiligung in erster Linie über eine Zunahme der Teilzeitbeschäftigung bzw. der geringfügigen Beschäftigung statt (Lengauer 1998). Die Frauenarbeitslosigkeit ist auch in Folge der Kürzung der Bezugsdauer von Karenzurlaubsgeld angestiegen (Marterbauer, Walterskirchen 1999).

Frauen sind auch von Langzeitarbeitslosigkeit stärker betroffen als Männer. Hinsichtlich der Langzeitarbeitslosigkeit stellt sich die Situation in Wien folgendermaßen dar: Im Jahresschnitt 1997 (AMS Wien o.J.) haben in Wien insgesamt 12.372 Personen (= 18 Prozent aller in Wien als arbeitslos Gemeldeten) eine durchschnittliche Vormerkdauer von 6-12 Monaten aufgewiesen, davon 6.921 Männer (= 17,1 Prozent der arbeitslosen Männer) und 5.451 Frauen (= 19,2 Prozent der arbeitslosen Frauen). Ein Jahr und länger als arbeitslos vorgemerkt waren im Jahresschnitt 1997 in Wien insgesamt 17.460 Personen (= 25,4 Prozent aller Arbeitslosen), davon 10.999 Männer (= 27,2 Prozent aller arbeitslosen Männer) und 6.460 Frauen (= 22,8 Prozent aller arbeitslosen Frauen). Das Durchschnittsalter der länger als ein Jahr vorgemerkten Personen betrug 1997 in Wien 44 Jahre – 45 Jahre bei den Männern und 42 Jahre bei den Frauen.

In Wien sind fast die Hälfte aller Arbeitslosen Personen ohne spezielle formale Berufsausbildung. Zusammen mit den Arbeitslosen, die einen Lehrabschluß als höchsten Bildungsabschluß vorzuweisen haben, stellen sie rund 80 Prozent aller Arbeitslosen (vgl. Tabelle 7):

Tabelle 7: Arbeitslose ohne spezielle formale Berufsausbildung, Arbeitslose mit Lehre als höchsten Bildungsabschluß in Wien, Jahresschnitt 1997

Höchster Bildungsabschluß	Insgesamt (absolut und in % aller Arbeitslosen)	Männer (absolut und in % aller männl. Arbeitslosen)	Frauen (absolut und in % aller weibl. Arbeitslosen)
Kein Schulabschluß bzw. Pflichtschule	32.323 (47%)	17.946 (44,4%)	14.377 (50,7%)
Lehre	22.796 (33,1)	15.679 (38,8%)	7.117 (25,1)

Quelle: AMS Wien o.J.

Die Zusammenschau soziodemographische und arbeitsmarktpolitische Entwicklungsdaten für Wien läßt es sowohl seitens der Wiener Stadtpolitik als auch seitens

der Arbeitsmarktpolitik als geboten erscheinen, sich der gefährdeten Berufsgruppe der HausbesorgerInnen anzunehmen. Einerseits soll ein weiteres Ansteigen der Arbeitslosigkeit durch Abbau von Hausbesorgerarbeitsplätzen verhindert und andererseits soll für Arbeitslose die Option, HausbesorgerIn zu werden, weiterbestehen. Wie aus der Länge der Vormerkliste für Hausbesorgerstellen bei der Gemeinde Wien, die mehrere tausend Personen umfaßt, geschlossen werden kann, ist das Interesse, einen Hausbesorgerposten anzutreten, groß. Die Entwicklung der Altersstruktur, die nicht zuletzt mit einem Ansteigen der gesamtwirtschaftlichen Kosten für Pflege und Betreuung verbunden sein wird, legt es nahe, nach Versorgungsressourcen zu suchen, die zwischen Familien und Staat angesiedelt sind. Strukturell scheint gerade das Hausbesorgerwesen scheint dafür prädestiniert zu sein, die sich in der Versorgung auftuende Lücke kostengünstig und qualitätsstandardskonform zu schließen. Auch der zu erwartende Anstieg an haushalts- und wohnbezogenen Dienstleistungen bietet dem Hausbesorgerwesen neue Handlungsfelder.

Vor der Diskussion neuer Möglichkeiten für den Berufsstand der HausbesorgerInnen vor dem Hintergrund der bisherigen Ausführungen sollen im folgende anhand der Befragungsergebnisse der Ist-Stand des Hausbesorgerwesens in Wien beleuchtet werden.

5. Die Ergebnisse der Fragebogenerhebungen

5.1. Die Befragung der Wiener Hausverwaltungen

Es wurden an ca. 800 Wiener Hausverwaltungen Fragebögen⁴⁶ ausgesandt. Von den rückgesandten Fragebögen konnten 211 ausgewertet werden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von ca. 26,4 Prozent.⁴⁷

Von den Hausverwaltungen, die die Fragebögen beantwortet haben und in die Stichprobe einbezogen werden konnten, betreuen 83,7 Prozent Anlagen, die sich im Privatbesitz befinden (77 Prozent Privatpersonen, 6,7 Prozent Privatfirmen), 15,8 Prozent Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften und 0,5 Prozent Anlagen von Körperschaften öffentlichen Rechts.

Von der gesamten Stichprobe werden 90 Prozent der Anlagen von HausbesorgerInnen betreut; in 90,9 Prozent der Häuser, die sich in Privatbesitz befinden, und in 84,4 Prozent der Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugenossenschaften.

Die Zahl der beschäftigten HausbesorgerInnen pro Hausverwaltung bewegt sich zwischen 1 und 600. Im Durchschnitt sind knapp 47 HausbesorgerInnen pro Hausverwaltung beschäftigt. 80 Prozent der HausbesorgerInnen sind Frauen. 72,1 Prozent der HausbesorgerInnen sind ausländischer Herkunft. Der Anteil ausländischer HausbesorgerInnen in Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften beträgt 39,3 Prozent, jener in Privathäusern 76,7 Prozent.

56,4 Prozent der beschäftigten HausbesorgerInnen betreuen mehr als ein Haus.

⁴⁶Fragebogen siehe Anhang

⁴⁷36 Fragebögen kamen mit Vermerken wie “unzustellbar” oder “Adressat verstorben” zurück.

Über eine “Vollzeitbeschäftigung”, die im Fragebogen mit “mehr als ca. 12.500,-- brutto/Monat plus freie Dienstwohnung” definiert wurde, verfügen nur 13,8 Prozent der HausbesorgerInnen.

Fixe Arbeitszeiten für HausbesorgerInnen sind mit Hausverwaltungen nur in 2,6 Prozent der Fälle vereinbart.

80,1 Prozent der HausbesorgerInnen gehen nach Angaben der Hausverwaltungen einer Nebenbeschäftigung außer Haus nach. In 13,3 Prozent der Fälle dürfte den Hausverwaltungen nicht bekannt sein, ob ein weiteres Beschäftigungsverhältnis besteht oder nicht; nur 6,6 Prozent verneinten dies ausdrücklich.

“Vollzeitbeschäftigte” HausbesorgerInnen nach obengenannter Definition arbeiten nach Ansicht der Hausverwaltungen im Durchschnitt 22,8 Stunden pro Woche; die Stundenangaben streuen zwischen 3 und 50 Wochenstunden. Mehr als die Hälfte der Hausverwaltungen (55 Prozent) ließ die Frage nach den Wochenstunden unbeantwortet. In Privathäusern arbeiten HausbesorgerInnen laut Auskunft der Hausverwaltungen durchschnittlich 21,5 Stunden pro Woche, in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften 27,7 Stunden.

75,8 Prozent der Hausverwaltungen geben an, daß EhepartnerInnen oder andere Familienmitglieder der HausbesorgerInnen mithelfen, 7,1 Prozent verneinten diese Frage, und 17,1 Prozent konnten/wollten über die Mithilfe von Familienangehörigen keine Angaben machen.

HausbesorgerInnen erfüllen im allgemeinen Funktionen, die über die üblicherweise wahrgenommene Reinigungsfunktion hinausgeht. Die Tätigkeiten von HausbesorgerInnen werden von den Hausverwaltungen wie folgt wahrgenommen (vgl. Tabelle 8):

Tabelle 8: Tätigkeiten von HausbesorgerInnen, Sicht der Hausverwaltungen

<i>Tätigkeiten von HausbesorgerInnen</i>	<i>Nennungen (in Prozent)</i>
Reinigung	95,7
Schäden melden; Reparatur durchführen/veranlassen	90,8
Wartung von Anlagen und Geräten	49,3
Schneeräumung	91,8
Allgemeine Aufsichtsfunktion	66,2
Soziale Funktion im Haus	27,1
Vertretung der Hausverwaltung gegenüber MieterInnen	26,1

v.c.= 207, m.c.= 4⁴⁸

Eine Einschulung in ihren Tätigkeitenbereich haben 28,9 Prozent der HausbesorgerInnen erhalten. 58,8 Prozent haben ihren Dienst ohne Einschulung angetreten, bei weiteren 12,3 Prozent wurden zu dieser Frage keine Angaben gemacht.

Gute HausbesorgerInnen sollten nach Ansicht der Hausverwaltungen über folgende Eigenschaften und Fähigkeiten verfügen (vgl. Tabelle 9):

⁴⁸v.c. = valid cases = Zahl der gültigen Antworten; m.c. = missing cases = Zahl fehlender Antworten

Tabelle 9: Eigenschaften und Fähigkeiten von HausbesorgerInnen, aus Sicht der Hausverwaltungen

<i>Eigenschaften und Fähigkeiten guter HausbesorgerInnen</i>	<i>Prozent der Nennungen*</i>
Berufserfahrung als HausbesorgerIn	47,0
Qualifikation/Berufserfahrung in einem handwerklichen Beruf	49,0
Sonstiger Nachweis handwerklicher Fähigkeiten	45,5
Soziale Kompetenz/ Kommunikationsfähigkeit	85,1
Äußere Erscheinung	71,8
Bestimmtes Geschlecht	5,0
Bestimmte Staatsbürgerschaft	15,8

*Mehrfachnennungen

v.c.=202, m.c.=9

Trotz der ausgewiesenen Qualifikations- bzw. Persönlichkeitsanforderungen an HausbesorgerInnen sehen im Durchschnitt nur 33,8 Prozent der Hausverwaltungen Schulungsbedarf (Lehrberuf, Kurse, Nachschulungen) für ihre HausbesorgerInnen; 66,2 Prozent (Verwalter privater Mietobjekte: 69,8 Prozent) verneinten die Notwendigkeit einer Ausbildung. Gemeinnützige Wohnbaugenossenschaften befanden zu 50 Prozent, daß Schulungsbedarf für HausbesorgerInnen besteht.

Von jenen 63 Prozent der Hausverwaltungen, die sich zu dieser Frage äußerten, wären durchschnittlich 14,3 Prozent bereit, einen Teil dieser Schulungskosten für ihre HausbesorgerInnen zu übernehmen (11,1 Prozent Verwalter privater Objekte, 26,1 Prozent Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften).

36 Prozent der Hausverwaltungen haben die Frage nach der Person/Institution, die für die Kosten der HausbesorgerInnen-Schulungen aufkommen soll, beantwortet. Die Aufteilung ergibt folgendes Bild (vgl. Tabelle 10):

Tabelle 10: Wer sollte Kosten für Qualifizierungsmaßnahmen für HausbesorgerInnen übernehmen?

<i>Kostentragende Person/Institution</i>	<i>Prozent der Nennungen*</i>
HausbesorgerInnen	46,1
MieterInnen	26,3
Arbeiterkammer	2,6
Arbeitsmarktservice	9,2
HausinhaberInnen	7,9
Gewerkschaft	6,6
Öffentliche Hand (Land)	1,3

* Antworten nicht vorgegeben; frei von Befragten genannt

v.c.=76, m.c.=135

Einsatz von Reinigungsfirmen; Erfahrungen mit Reinigungsfirmen

Obwohl die Hausverwaltungen zu einem hohen Prozentsatz HausbesorgerInnen beschäftigen, haben 83 Prozent von ihnen bereits mehr als ein Jahr Erfahrung mit Reinigungsfirmen. Dies gilt sowohl für Verwaltungen von Privathäusern (83 Prozent) als auch für Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften (81,3 Prozent).

Etwa 90 Prozent der Hausverwaltungen geben an, in den nächsten Jahren Reinigungsfirmen (weiter) beschäftigen zu wollen, zum Teil als Ersatz für die HausbesorgerInnen, zum Teil neben dem weiteren Einsatz von HausbesorgerInnen, insbesondere in bestimmten Arten von Anlagen: so geben Hausverwaltungen vereinzelt an, daß eine Reinigungsfirma für kleine Anlagen bzw. kleine Hausverwaltungen zu teuer ist. Andere Hausverwaltungen verweisen auf Präferenzen der Haus- bzw. Wohnungseigentümer, die vor allem aus Kostengründen Reinigungsfirmen bevorzugen.

Kostenvorteile und die **einfache Möglichkeit der Kündigung** sind auch die Gründe, die am häufigsten als Vorteile von Reinigungsfirmen genannt werden. Weitere Vorteile werden von den Hausverwaltungen vor allem wie folgt gesehen:

- Keine Notwendigkeit der Bereitstellung einer Dienstwohnung
- Kein komplizierter Verwaltungsaufwand (v.a. Lohnverrechnung)
- Keine “Probleme” im Fall von Urlaub, Krankenstand, Schwangerschaft
- Effiziente und professionelle Reinigung
- Reinigungsfirma übernimmt die Haftung

Einige weitere Zitate: “Reinigungsfirma beseitigt auch ekelerregende Verschmutzungen”, “Preise können frei vereinbart werden”, “Keine Lohnnebenkosten”, “Verantwortung kann auf Reinigungsfirma abgeschoben werden”, “Gute Erfahrungen, da derzeit viele Fachfirmen am Markt”.

Kritik an den HausbesorgerInnen von seiten der Hausverwaltungen zielt vor allem auf die mangelhafte Erfüllung der (Reinigungs)Pflichten. Die Tatsache, daß “HausbesorgerInnen auch bei unzufriedenstellender Leistung nicht gekündigt werden können”, wird als wesentlicher Kritikpunkt an den derzeit gültigen Bestimmungen angeführt. Anwesenheitszeiten, ungeschicktes soziales Verhalten von HausbesorgerInnen gegenüber MieterInnen sowie Auslagerung von Tätigkeiten an “unbekannte Dritte” sind weitere Punkte, an denen sich gehäuft Kritik festmacht.

Einige wörtliche Zitate aus den Antworten der Hausverwaltungen: *“Hausbesorger mit Dienstwohnung ist fast unkündbar und kann machen, was er will”*. *“Nur 1 Prozent erfüllt die Hausbesorger-Tätigkeiten voll, nach 2-3 Jahren wird nur mehr die Hälfte erledigt.”* *“Es arbeiten unbekannte Dritte.”* *“Islamische Hausbesorger, die sich von Mieterinnen nichts sagen lassen und nicht grüßen.”* *“Hausbesorger packelt mit den Mietern.”* *“Die Kosten der Hausbesorger stehen in keinem Verhältnis zu deren Nutzen.”*

Trotz der offensichtlich hohen Präferenz für Reinigungsfirmen wird aber von den meisten Hausverwaltungen eingeräumt, daß sich durch das Nichtvorhandensein von HausbesorgerInnen auch **Nachteile** für Hausverwaltung und MieterInnen ergeben. Als wichtigster Nachteil wird das Fehlen einer Ansprechperson im Haus genannt, bzw. einer Person vor Ort, die den Kontakt mit MieterInnen aufrechterhält, die Aufsichtsfunktion im Haus wahrnimmt (Schadensmeldung), in Notfällen rasch erreichbar ist und die Hausverwaltung über Vorgänge im Haus informiert. Weitere Nachteile eines Ersatzes der HausbesorgerInnen durch Reinigungsfirmen werden in der Personalfuktuation dieser Firmen gesehen, sowie bei der Schneeräumung, die häufig zu spät erfolgt.

Zitate zu den Nachteilen von Reinigungsfirmen: *“Die Reaktionszeit ist zu lang.”* *“Bei Waschküchen mit Markenverkauf.”* *“Reinigungsfirmen sind genauso unzuverlässig.”* *“Reinigungsfirmen fühlen sich für das Haus nicht verantwortlich.”* *“Anwesenheiten, z.B. beim Wasserablesen, sind extra zu organisieren und zu bezahlen.”* *“In der Nacht ist keine sofortige Hilfe verfügbar.”* *“Hausbesorger sind in dringenden Fällen schneller erreichbar.”*

Eine Hausverwaltung hat die Problematik wie folgt auf den Punkt gebracht: *“Hausbesorger ist halt doch mehr da, auch wenn er wenig da ist.”*

Mehrere andere stellen – nach ausführlicher Kritik an HausbesorgerInnen – schließlich fest: *“Reinigungsfirmen können einen guten Hausbesorger nicht ersetzen.”*

Auf die Frage, ob es im 21. Jahrhundert noch HausbesorgerInnen geben wird, antworteten 59 Prozent der Hausverwaltungen mit “ja”, 41 Prozent verneinten.

Änderungsbedarf im Hausbesorgerwesen wird von den Hausverwaltungen vor allem wie folgt artikuliert:

- *Lockerung des Kündigungsschutzes*
- *Änderung der Entgeltberechnung (nach tatsächlich zu reinigender Fläche, bzw. allgemein leistungsorientiert)*
- *Veraltete Bestimmungen des Hausbesorgergesetzes aufheben und durch zeitgemäße ersetzen.*

Im einzelnen wurden auf die Frage nach dem Veränderungsbedarf vor allem folgende Punkte häufig genannt (Zitate):

- *Vereinfachung der Lohnverrechnung*
- *Fixierung bestimmter Anwesenheitszeiten*
- *Sozialkomponente aufwerten (z.B. Einkaufen für ältere Leute)*
- *“Erkennen der Hausbesorger, daß ihr Beruf ein Beruf ist und keine billige Wohnung.”*
- *Keine zusätzlichen Reinigungsgelder bei Renovierungsarbeiten, wenn keine Leistung des Hausbesorgers erfolgt.*
- *Abschaffung der Abfertigung*
- *Benutzungsentgelt für Dienstwohnung bei Karenz*
- *Anwesenheitspflicht in geringem Umfang, je nach Entgelt*
- *Bessere Bezahlung (!)*
- *Einheiten zusammenfassen, um entsprechende Entlohnung sicherzustellen*

- *Mehr Verantwortung gegenüber den Mietern*
- *Differenzierung zwischen großen Wohnhausanlagen und Objekten mit geringer Nutzfläche*
- *Kostenwahrheit*
- *Keine unentgeltliche Dienstwohnung*
- *Haftung für Schäden*
- *HBG soll aufgehoben und durch Arbeiter- und Angestelltenrecht ersetzt werden.*

5.2. Befragung von MieterInnen

Im Rahmen der Befragung von Mieterinnen und Mietern wurden 1.125 Fragebögen⁴⁹ an Mitglieder der Mietervereinigung⁵⁰, geschichtet nach der jeweiligen Bevölkerungszahl in den einzelnen Wiener Bezirken versandt. Von den 469 rückgesandten Fragebögen konnten 465 ausgewertet werden. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,3 Prozent.

Die befragten MieterInnen leben zu 36,9 Prozent in Wohnanlagen der Gemeinde Wien, 10,3 Prozent sind MieterInnen einer Wohnbaugesellschaft und 52,7 Prozent wohnen in Häusern, die sich in Privatbesitz befinden (vgl. Tabelle 11):

Tabelle 11: Mietverhältnisse der befragten MieterInnen

<i>VermieterInnen</i>	<i>MieterInnen in Prozent</i>
Gemeinde Wien	36,9
Gemeinnützige Wohnbaugesellschaft	10,3
Private VermieterInnen	52,7

v.c. = 455, m.c. = 10

Die Altersstruktur der befragten MieterInnen stellt sich folgendermaßen dar (vgl. Tabelle 12):

⁴⁹Fragebogen im Anhang

⁵⁰Der Österreichischen Mietervereinigung sei an dieser Stelle herzlich für die Kooperation gedankt.

Tabelle 12: Altersstruktur der befragten MieterInnen

Altersklassen	MieterInnen in Prozent
18-30 Jahre	6,3
31-45 Jahre	22,7
46-60 Jahre	29,9
61-70 Jahre	17,9
über 70 Jahre	23,1

v.c. = 458, m.c. = 7

Von den befragten MieterInnen sind 42,6 Prozent männlich und 57,4 Prozent weiblich. Bei 19 MieterInnen konnte eine Zuordnung nach Geschlecht nicht vorgenommen werden.⁵¹

48 Prozent der befragten MieterInnen sind bereits in Pension. Die MieterInnen teilen sich in wie folgt in Berufsgruppen auf (vgl. Tabelle 13):

Tabelle 13: Befragte MieterInnen nach Berufsklassen

Berufsklasse	Befragte MieterInnen in Prozent
Angestellte	26,9
ArbeiterInnen	6,3
Beamte/Beamtinnen	10,0
Selbständige	5,9
PensionistInnen	48,0
Anderes	2,8

v.c. = 458, m.c. = 7

50 Prozent der befragten MieterInnen leben in Wohnungen unter 70 m² (= Median). Die durchschnittliche Wohnungsgröße beträgt 71,8 m².

⁵¹Den Fragebogen ausfüllende Personen haben sich in 19 Fällen als "männlich und weiblich" deklariert. Hierbei handelt es sich offenbar um Ehepaare, die ihre gemeinsame Meinung deklarieren.

50 Prozent der befragten MieterInnen leben in Anlagen mit maximal 25 Wohneinheiten; in Anlagen mit 100 oder mehr Wohneinheiten wohnen knapp 14 Prozent.

Betreuung der Wohnanlagen durch HausbesorgerInnen oder durch Reinigungsfirmen?

Der größte Teil der Anlagen (83 Prozent) wird von HausbesorgerInnen betreut. In den Anlagen der Gemeinde Wien beträgt der Anteil der Anlagen mit HausbesorgerInnen 99,4 Prozent, in Privathäusern hingegen nur 71,1 Prozent (vgl. Tabelle 14):

Tabelle 14: Betreuung von Wohnanlagen durch HausbesorgerInnen

<i>VermieterIn</i>	<i>Anteil der Anlagen, die von HausbesorgerInnen betreut werden, in Prozent</i>
Insgesamt	83,0
Gemeinde Wien	99,4
Gemeinnütz. Wohnbaugesellschaften	82,2
Anlagen privater VermieterInnen	70,9

v.c. = 459, m.c. = 6

Geschlecht und Nationalität der HausbesorgerInnen

Die HausbesorgerInnen sind zu 26,3 Prozent männlich und zu 68,3 Prozent weiblich. In 5,4 Prozent der Fälle geben MieterInnen an, daß ihr Haus von einem Hausbesorger-Ehepaare betreut wird.

Der Anteil ausländischer HausbesorgerInnen beträgt, bezogen auf die gültigen Antworten der MieterInnen 44,6 Prozent. In knapp 30 Prozent der Fälle scheint den MieterInnen eine nationale Zuordnung ihrer HausbesorgerInnen nicht möglich bzw. irrelevant. Der Ausländeranteil an den HausbesorgerInnen stellt sich je nach VermieterInnen bzw. nach Größe der Wohnanlagen stark unterschiedlich dar (vgl. Tabelle 15):

Tabelle 15: Anteil HausbesorgerInnen ausländischer Herkunft nach VermieterInnen

<i>VermieterIn</i>	<i>Anteil ausländischer HausbesorgerInnen in Prozent</i>
Gemeinde Wien	2,3
Gemeinnützige Wohnbaugesellschaft	29,4
Private VermieterIn	83,2
Insgesamt	44,6

Tabelle 16: Anteil HausbesorgerInnen ausländischer Herkunft nach Anlagengröße

<i>Größe der Wohnanlage</i>	<i>Anteil ausländischer HausbesorgerInnen in Prozent</i>
25 Wohneinheiten oder weniger	69,5
weniger als 100 Wohneinheiten	56,8
100 Wohneinheiten oder mehr	8,3

v.c. = 323, m.c. = 142

Wo leben die HausbesorgerInnen?

In knapp 74,2 Prozent der Fälle geben MieterInnen an, daß ihr/e HausbesorgerIn im gleichen Haus / in der gleichen Anlage wie die MieterInnen wohnt, in 78,2 Prozent

der Fälle ist dies nicht der Fall. Die relativ hohe Rate an fehlenden Antworten zu dieser Frage (17,6 Prozent) läßt den Schluß zu, daß einigen MieterInnen der Wohnort der HausbesorgerInnen nicht bekannt ist.

Nebenbeschäftigung von HausbesorgerInnen außer Haus

Ebenso dürfte einem Großteil der MieterInnen nicht bekannt sein, ob ihr/e HausbesorgerIn einer Nebenbeschäftigung außer Haus nachgeht. 46,2 Prozent der MieterInnen beantworteten die Frage nach der Nebenschäftigung ihrer HausbesorgerInnen mit “weiß nicht”, weitere 17,6 Prozent haben die Frage unbeantwortet gelassen (vgl. Tabelle 17):

Tabelle 17: Nebenbeschäftigung von HausbesorgerInnen außer Haus

<i>Nebenbeschäftigung von HausbesorgerInnen</i>	<i>ja</i>	<i>nein</i>	<i>weiß nicht</i>
Insgesamt	30,5	23,2	46,2
Gemeinde Wien	10,4	31,7	57,9
Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften	13,2	31,6	55,3
Private VermieterInnen	54,4	12,3	33,3

v.c. = 383, m.c. = 82

In Anlagen, die weniger als 50 Wohneinheiten umfassen, gehen nach Ansicht der MieterInnen 42 Prozent der HausbesorgerInnen einer Nebenbeschäftigung außer Haus nach, in den Anlagen mit über 50 Wohneinheiten sind es 12,8 Prozent.

Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen aus der Sicht der MieterInnen

Von den befragten MieterInnen wurde die Erreichbarkeit ihrer HausbesorgerInnen wie folgt angegeben (vgl. Tabelle 18):

Tabelle 18: Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen aus Sicht der MieterInnen

Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen	Nennungen in Prozent
immer	10,6
meistens	50,7
zu fixen Zeiten	14,2
selten	24,5

v.c. = 359, m.c. = 106

Auch bei der Frage nach der Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen hat ein relativ großer Teil der befragten MieterInnen (22,8 Prozent) keine Angaben gemacht.

Die Erreichbarkeit von HausbesorgerInnen nach Wohnort der HausbesorgerInnen, Größe der Wohnanlage und Nebenbeschäftigung der HausbesorgerInnen stellt sich folgendermaßen dar (vgl. Tabelle 19):

Tabelle 19: Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen nach Wohnort der HausbesorgerInnen, Größe der Wohnanlage und Nebenbeschäftigung der HausbesorgerInnen

	Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen aus der Sicht der MieterInnen (in Prozent):			
	<i>immer</i>	<i>meistens</i>	<i>zu fixen Zeiten</i>	<i>selten</i>
HausbesorgerInnen, die in der Anlage wohnen	11,0	51,8	14,3	22,9
HausbesorgerInnen, die <i>nicht</i> in der Anlage wohnen	7,4	37,0	7,4	48,1
Wohnanlage mit weniger als 50 Wohneinheiten	8,1	49,8	13,7	28,4

	<i>Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen aus der Sicht der MieterInnen (in Prozent):</i>			
	<i>immer</i>	<i>meistens</i>	<i>zu fixen Zeiten</i>	<i>selten</i>
Wohnanlage mit mehr als 50 Wohneinheiten	14,4	46,6	16,7	23,3
Wohnanlage mit mehr als 100 Wohneinheiten	18,8	43,8	16,7	20,8
HausbesorgerInnen OHNE (wahrgenommene) Nebenbeschäftigung	18,6	64,0	10,5	7,0
HausbesorgerInnen MIT Nebenbeschäftigung	3,7	40,2	15,9	40,2
Nicht bekannt, ob Nebenbeschäftigung	11,0	51,5	14,1	23,3

Eine zufriedenstellende Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen ist offensichtlich dann gegeben, wenn HausbesorgerInnen in derselben Anlage wohnen wie ihre MieterInnen; in diesem Fall erreichen die MieterInnen ihre/n HausbesorgerIn in 77,1 Prozent der Fälle “immer”, “meistens” oder “zu fixen Zeiten”. HausbesorgerInnen, die ihren Wohnsitz nicht in derselben Anlage wie die MieterInnen haben, sind hingegen zu 48,1 Prozent “selten” und nur zu 7,4 Prozent “immer” erreichbar.

Auch der Tatbestand einer Nebenbeschäftigung außer Haus ist eine wichtige Determinante für die Erreichbarkeit von HausbesorgerInnen. Nur 3,7 Prozent der HausbesorgerInnen mit Nebenbeschäftigung, aber 18,6 Prozent ohne Nebenbeschäftigung sind “immer” erreichbar. “Selten” erreichbar sind 7 Prozent der

HausbesorgerInnen ohne Nebenbeschäftigung, aber fast 40,2 Prozent jener HausbesorgerInnen mit Nebenbeschäftigung.

In den größeren Wohnanlagen sind HausbesorgerInnen in der Tendenz eher erreichbar als in kleineren (unter 50 Wohneinheiten). Hier kommt zweifellos zum Tragen, daß HausbesorgerInnen kleinerer Anlagen weit häufiger gezwungen sind, Nebenbeschäftigungen anzunehmen (vgl. oben).

Arbeitszeiten von HausbesorgerInnen

Die geringe Quote gültiger Antworten auf die Frage nach den Arbeitszeiten von HausbesorgerInnen weist darauf hin, daß diese der Mehrheit der befragten MieterInnen nicht bekannt sind bzw. daß sich MieterInnen außerstande sehen, solide Schätzungen vorzunehmen. 52 Prozent der befragten MieterInnen ließen die Frage nach der wöchentlichen "Arbeitszeit" unbeantwortet. Die Frage nach den "Anwesenheitszeiten" von HausbesorgerInnen wurde sogar von mehr als drei Viertel der befragten MieterInnen nicht beantwortet.

Aus den gültigen Antworten der MieterInnen ergab sich für die "Arbeitszeit" von HausbesorgerInnen ein geschätzter Durchschnitt von 8,5 Stunden pro Woche. Die durchschnittliche "Anwesenheitszeit" wird von den MieterInnen mit 57,1 Wochenstunden angegeben. Bei der "Arbeitszeit" streuen die Werte zwischen einer und 60 Wochenstunden. Die "Anwesenheitszeit" wird von mehr als einem Viertel der MieterInnen mit unter 10 Stunden pro Woche angegeben. Ein weiteres Viertel schätzt die "Anwesenheitszeit" über 100 Wochenstunden. 15,2 Prozent der MieterInnen nehmen eine Rund-um-die-Uhr-Anwesenheit ihrer HausbesorgerInnen (168 Wochenstunden) wahr.

Die Befragungsergebnisse zu den Arbeitszeiten der HausbesorgerInnen zeigen folgendes Bild (vgl. Tabelle 20):

Tabelle 20: Von MieterInnen geschätzte wöchentliche Arbeitszeit bzw. Anwesenheitszeit der HausbesorgerInnen

	<i>Durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit (in Stunden)</i>	<i>Durchschnittliche wöchentliche Anwesenheitszeit (in Stunden)</i>
Insgesamt	8,5	57,1
Gemeinde Wien	10,5	55,7
Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften	21,3	70,1
Private VermieterInnen	5,1	54,9
Anlagen mit über 100 Wohneinheiten	16,2	81,5
Anlagen mit weniger als 50 Wohneinheiten	5,9	51,3

Mithilfe von Familienangehörigen der HausbesorgerInnen

Mehr als die Hälfte der MieterInnen macht die Beobachtung, daß Familienmitglieder von HausbesorgerInnen häufig oder zumindest gelegentlich mithelfen. In einigen Fällen scheint die Mithilfe so regelmäßig stattzufinden, daß den MieterInnen nicht klar ist, welcher Teil eines Ehepaares den HausbesorgerInnenposten innehat (vgl.

oben). In knapp 35 Prozent der Fälle ist den MieterInnen nicht bekannt, ob Familienmitglieder mithelfen oder nicht (vgl. Tabelle 21)⁵²:

Tabelle 21: Mithilfe von Familienangehörigen der HausbesorgerInnen

<i>Familienmitglieder von HausbesorgerInnen helfen mit (in Prozent):</i>	<i>oft</i>	<i>selten</i>	<i>nie</i>	<i>unbekannt</i>
Insgesamt	37,1	26,9	15,7	20,4
Gemeinde Wien	25,5	27,3	21,2	26,1
Gemeinnützige Wohnbauges.	39,5	13,2	23,7	23,7
Privathäuser	48,8	28,8	8,2	14,1

v.c. = 383, m.c. = 82

Funktionen und Berufsbild von HausbesorgerInnen

Neben ihrer Reinigungs-, Aufsichts- und Wartungsfunktion nehmen HausbesorgerInnen auch soziale, sozial-integrative und Informationsfunktionen wahr. Die einzelnen Funktionen werden von den MieterInnen wie folgt wahrgenommen (vgl. Tabelle 22):

⁵²Keine Antwort oder "weiß nicht".

In den Antworten der MieterInnen zeigt sich, daß HausbesorgerInnen vor allem die Reinigungsfunktion zugeordnet wird. *Reinigung, Schneeräumung und Betreuung von Grünanlagen* wird von durchschnittlich 95,6 Prozent der MieterInnen als eine Tätigkeit genannt, die ihr/e HausbesorgerIn ausübt.

Die *Wartung von Anlagen und Geräten* wird nach Ansicht der MieterInnen im Durchschnitt nur von knapp über einem Viertel der HausbesorgerInnen durchgeführt. Für Wohnanlagen der Gemeinde Wien und von Gemeinnützigen Wohnbaugesellschaften ist dieser Prozentsatz allerdings höher (28,9 bzw. 41,7 Prozent), ebenso für Anlagen mit mehr als 100 Wohneinheiten (36,8 Prozent).

Die *Meldung von Schäden und das Veranlassen von Reparaturen* gehört für durchschnittlich knapp 70 Prozent der MieterInnen zu den Aufgaben von HausbesorgerInnen; in den Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften und in Anlagen mit über 100 Wohneinheiten liegt dieser Prozentsatz mit 80,6 bzw. 77,2 Prozent über dem Durchschnitt. Auch unter den älteren MieterInnen (über 70 Jahre) nennen 78,3 Prozent die Schadensmeldung als eine Tätigkeit ihrer HausbesorgerInnen.

Kleine Reparaturen werden nach Ansicht der MieterInnen von durchschnittlich knapp einem Drittel der HausbesorgerInnen durchgeführt. In den Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften reparieren 66,7 Prozent der HausbesorgerInnen, in Anlagen mit über 100 Wohneinheiten führen 45,6 Prozent der HausbesorgerInnen kleine Reparaturen selbst durch.

Die sozialen und die sozial-integrativen sowie die Informationsfunktionen der HausbesorgerInnen richten sich zum Teil an die MieterInnen in ihrer Gesamtheit, zum Teil handelt es sich um Leistungen, die für einzelne MieterInnen individuell erbracht werden. Zu letzteren zählen Dienstleistungen wie Schlüsselaufbewahrung, Übernahme von Poststücken, Übernahme kleiner Besorgungen, Beaufsichtigung von Kindern und dergleichen mehr. Zu den Aufgaben, die der Hausgemeinschaft als Ganzes zugute kommen, zählen unter anderem die Vermittlung eines erhöhten

Sicherheitsgefühls oder die Einsatzbereitschaft in Notfällen. Auch Aktivitäten im Dienste des Konfliktmanagements oder die Informationsvermittlung haben integrativen Charakter. Aufgaben wie das *Mietinkasso* durch HausbesorgerInnen erfüllen eine über den eigentlichen Zweck hinausgehende Funktion: insbesondere für viele ältere MieterInnen ist das im Zuge des Mietinkassos geführte Gespräch mit den HausbesorgerInnen und anderen MieterInnen ein wichtiges Kontaktforum.

Wie die Umfrage zeigt, verliert das *Mietinkasso* durch HausbesorgerInnen zunehmend an Bedeutung. Nur mehr in knapp 17 Prozent der Fälle wird die Miete durch HausbesorgerInnen eingehoben; in Anlagen der Gemeinde Wien sind es noch 31,4 Prozent, in Privathäusern und in Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften nur noch 5,5 bzw. 5,6 Prozent.

Wohnungsschlüssel von MieterInnen werden im Durchschnitt von knapp einem Drittel der HausbesorgerInnen *aufbewahrt*. In Gemeindebauten haben 43,4 Prozent der HausbesorgerInnen Schlüssel von ihren MieterInnen, in den Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften 38,9 Prozent. In Anlagen mit über 100 Wohneinheiten sind doppelt so oft Schlüsselaufbewahrungssysteme eingerichtet (52,6 Prozent) als in Anlagen bis maximal 50 Wohnungen (25,1 Prozent).

Eine *Betreuung der Wohnungen der MieterInnen während deren Abwesenheit* durch HausbesorgerInnen findet eher in Ausnahmefällen statt. Im Durchschnitt überlassen nur 4,1 Prozent der MieterInnen, wenn sie abwesend sind, ihre Wohnung der Beaufsichtigung der HausbesorgerInnen.

Postsendungen werden von knapp einem Fünftel der HausbesorgerInnen übernommen. Am ehesten wird diese Dienstleistung in Anlagen über 100 Wohneinheiten (knapp 25 Prozent) angeboten.

Auch die Übernahme *kleiner Besorgungen* durch HausbesorgerInnen zählt nicht zu den Standardleistungen. Im Durchschnitt können nur 6,5 Prozent der MieterInnen auf

solche Dienste zählen; im Fall von MieterInnen über 70 Jahre sind es allerdings 12 Prozent.

Informationen über Wichtiges im Haus und in der Nachbarschaft werden von durchschnittlich 21,5 Prozent der MieterInnen von den HausbesorgerInnen eingeholt. In Anlagen der Gemeinde Wien und Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften wird die Informationsfunktion der HausbesorgerInnen von etwa einem Viertel der MieterInnen beansprucht. MieterInnen über 70 Jahre geben zu knapp 29 Prozent an, Informationen von HausbesorgerInnen zu beziehen.

Auf die *Hilfe* der HausbesorgerInnen *in Notfällen* zählen im Durchschnitt 28,3 Prozent der MieterInnen, in Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften sind es allerdings mehr als die Hälfte der MieterInnen (52,8 Prozent). Auch ältere Leute verlassen sich in leicht überdurchschnittlichem Ausmaß (33,7 Prozent) in Notfällen auf HausbesorgerInnen. In größeren Anlagen (über 100 Wohneinheiten) werden HausbesorgerInnen von 45,6 Prozent der MieterInnen als Anlaufstelle für Notfälle gesehen.

Kinder von MieterInnen werden durch HausbesorgerInnen so gut wie nicht betreut. Nur 0,8 Prozent der MieterInnen geben an, daß ihre Kinder gelegentlich durch ihre/n HausbesorgerInnen beaufsichtigt werden. Auch die *Organisation von geselligen Zusammenkünften oder (Kinder)Festen* im Haus wird nur von einem sehr geringen Teil der HausbesorgerInnen (1,1 Prozent) übernommen.

Die *Konfliktmanagement-Funktion* von HausbesorgerInnen, die von HausbesorgerInnen in persönlichen Gesprächen immer wieder als besonders wichtig und auch besonders belastend hervorgehoben wird, wird nur von wenigen MieterInnen wahrgenommen. Nur 3,8 Prozent der MieterInnen halten das *Schlichten von Konflikten* im Haus für eine Funktion ihrer HausbesorgerInnen. Auch das *Kümmern um schwierige MieterInnen* zählen nur 5,4 Prozent der MieterInnen zu den Aufgaben von HausbesorgerInnen.

Ein *erhöhtes Sicherheitsgefühl* vermitteln HausbesorgerInnen im Durchschnitt 18 Prozent der MieterInnen. Leicht überdurchschnittlich wird die Sicherheitsfunktion von GemeindemieterInnen (22 Prozent) und MieterInnen Gemeinnütziger Wohnungsgesellschaften (25 Prozent) wahrgenommen. Auch Bewohner von Anlagen mit über 100 Wohneinheiten sowie MieterInnen über 70 Jahre messen der Sicherheitsfunktion überdurchschnittliche Bedeutung zu (26,3 bzw. 25,3 Prozent). Am wenigsten auf eine erhöhte Sicherheit durch die Anwesenheit von HausbesorgerInnen zählen MieterInnen in Privathäusern (knapp 13 Prozent), MieterInnen, die jünger als 60 Jahre sind (14,8 Prozent) und MieterInnen in Anlagen mit weniger als 50 Wohneinheiten (13 Prozent).

Die angeführten Tätigkeiten werden – aus der Sicht der MieterInnen – wesentlich häufiger von HausbesorgerInnen wahrgenommen, die keiner Nebenbeschäftigung außer Haus nachgehen (vgl. Tabelle 23):

Tabelle 23: Tätigkeiten von HausbesorgerInnen mit bzw. ohne Nebenbeschäftigung außer Haus

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>... mit Nebenbeschäftigung außer Haus</i>	<i>... ohne Nebenbeschäftigung bzw. wenn Nebenbeschäftigung nicht bekannt</i>
Reinigung, Schneeräumung, Betreuung von Grünanlagen	95,5	96,0
Wartung von Anlagen und Geräten	19,8	30,0
Meldung von Schäden	56,8	75,9
Durchführen kleinerer Reparaturen	29,7	32,8
Mietinkasso	7,2	20,9

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>... mit Nebenbeschäftigung außer Haus</i>	<i>... ohne Nebenbeschäftigung bzw. wenn Nebenbeschäftigung nicht bekannt</i>
Schlüsselaufbewahrung	22,5	34,4
Betreuung von Wohnung in Abwesenheit der MieterInnen	4,5	4,0
Übernahme von Poststücken	13,5	21,3
Kleine Besorgungen	3,6	7,9
Information über Wichtiges im Haus, in der Nachbarschaft	14,4	24,9
Hilfe in Notfällen	19,8	32,4
Kümmern um alte Leute	5,4	10,3
Schlichten von Konflikten	2,7	4,3
Kümmern um "schwierige" MieterInnen	5,4	5,5
Vermittlung eines erhöhten Sicherheitsgefühls	13,5	20,2

Nach Ansicht der befragten MieterInnen sollen gute HausbesorgerInnen über folgende Eigenschaften bzw. Fähigkeiten verfügen (vgl. Tabelle 24):

Tabelle 24: *Eigenschaften bzw. Fähigkeiten guter HausbesorgerInnen, Sicht der MieterInnen*

<i>Eigenschaften und Fähigkeiten “guter” HausbesorgerInnen</i>	<i>Genannt von MieterInnen (in Prozent)</i>
Reinlichkeit	100,0
Handwerkliche Fähigkeiten	69,2
Fähigkeit, mit Menschen “gut” umzugehen	80,4
Verschwiegenheit	74,5
Soziales Gewissen	65,5
Angenehme äußere Erscheinung	44,7
Sprachliche Gewandtheit	34,3

v.c.= 455, m.c.=10

Trotz der hohen Bedeutung der Eigenschaft “Reinlichkeit” werden HausbesorgerInnen von den befragten MieterInnen nicht (mehr?) in erster Linie als Reinigungskräfte gesehen. Auf die Frage nach dem *Berufsbild von HausbesorgerInnen* stimmten nur 63,3 Prozent der MieterInnen der Bezeichnung “Reinigungskraft” zu, während 73,6 Prozent ihre HausbesorgerInnen als “Guten Geist des Hauses” betrachten. Für 20,6 Prozent der MieterInnen ist ihr/e HausbesorgerIn ein/e “AnlagenmanagerIn” (vgl. Tabelle 25):

Tabelle 25: *Berufsbild von HausbesorgerInnen aus der Sicht der MieterInnen*

<i>Sicht der MieterInnen</i>	<i>Berufsbild von HausbesorgerInnen</i>		
	<i>“Reinigungs- kraft”</i>	<i>“Anlagen- managerIn”</i>	<i>“Der gute Geist des Hauses”</i>
<i>Insgesamt</i>	63,3	20,6	73,6
<i>MieterInnen älter als 60 Jahre</i>	66,7	9,1	77,6
<i>Gemeindebauten</i>	56,3	24,4	81,6
<i>Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften</i>	69,8	46,5	65,1
<i>Privathäuser</i>	67,0	13,8	70,1

v.c.=436, m.c.=29

Ein **“Eingreifen”** der HausbesorgerInnen in sozialen Notsituationen wird von der Mehrzahl der MieterInnen befürwortet, wenn Fälle häuslicher Gewalt wahrgenommen werden (98 Prozent). Aber auch im Fall einer drohenden Delogierung sind 63,8 Prozent der MieterInnen der Ansicht, daß HausbesorgerInnen zu präventiven Maßnahmen beitragen sollten.

Kontakt der MieterInnen mit ihren HausbesorgerInnen und das “Miteinander” im Haus

Von den befragten MieterInnen geben 23,2 Prozent an, “oft” mit ihrem / ihrer HausbesorgerIn zu plaudern, 61,2 Prozent tun dies selten und 15,6 Prozent “nie” (vgl. Tabelle 26):

Tabelle 26: Kontakt der MieterInnen mit ihren HausbesorgerInnen

	<i>...Prozent der MieterInnen plaudern mit ihren HausbesorgerInnen</i>		
	<i>oft</i>	<i>selten</i>	<i>nie</i>
Insgesamt	23,2	61,5	15,4
Gemeindebauten	25,9	62,0	12,0
Gemeinn. Wohnbaugesellschaften	21,1	71,1	7,9
Privathäuser	21,8	59,4	18,8

v.c.=384, m.c.=81

Wie Tabelle 27 zeigt, ist die Kontakthäufigkeit zwischen HausbesorgerInnen und MieterInnen höher, je älter die MieterInnen sind (vgl. Tabelle 27):

Tabelle 27: Kontakt zwischen HausbesorgerInnen und MieterInnen, nach Alter der MieterInnen

	<i>...Prozent der MieterInnen plaudern mit ihren HausbesorgerInnen</i>		
	<i>oft</i>	<i>selten</i>	<i>nie</i>
MieterInnen unter 60 Jahre	17,6	64,3	18,1
MieterInnen über 60 Jahre	31,2	56,7	12,1
MieterInnen über 70 Jahre	37,1	52,8	10,1

Signifikant unterschiedlich ist die Kontakthäufigkeit auch nach Nationalität der HausbesorgerInnen. Mit HausbesorgerInnen inländischer Herkunft plaudern 26,8 Prozent der MieterInnen “oft”, mit HausbesorgerInnen ausländischer Herkunft hingegen nur 18,3 Prozent der MieterInnen. Keinen Kontakt zu ihren inländischen HausbesorgerInnen haben 11,2 Prozent der MieterInnen; mit HausbesorgerInnen ausländischer Nationalität plaudern 21,8 Prozent der MieterInnen “nie”.⁵³

Auf die Frage, ob mehr “Miteinander” der jeweiligen Hausgemeinschaft gewünscht wird, antworteten die befragten MieterInnen wie folgt (vgl. Tabelle 28):

Tabelle 28: Wunsch nach “Mehr Miteinander” in der Hausgemeinschaft?

	<i>Gute Hausgemeinschaft besteht</i>	<i>Mehr Kontakt zu den Nachbarn wäre erwünscht</i>	<i>Mehr “Miteinander” ist nicht erwünscht</i>
Insgesamt	42,5	28,8	28,8
Gemeindebauten	47,2	26,4	26,4
Gemeinnützige Wohnbauges.	48,8	26,8	24,4
Privathäuser	38,6	30,0	31,4
MieterInnen jünger als 60 Jahre	35,0	33,5	31,5

⁵³Dies könnte einerseits an fehlenden Sprachkenntnissen ausländischer HausbesorgerInnen liegen bzw. an der unüberprüften Vermutung von MieterInnen, daß ihre HausbesorgerInnen der deutschen Sprache nicht mächtig sind. Es könnte jedoch auch auf kulturelle Barrieren oder auf allgemeine Vorurteile gegen AusländerInnen zurückzuführen sein.

	<i>Gute Hausgemeinschaft besteht</i>	<i>Mehr Kontakt zu den Nachbarn wäre erwünscht</i>	<i>Mehr "Miteinander" ist nicht erwünscht</i>
MieterInnen älter als 60 Jahre	53,3	22,5	24,3
MieterInnen älter als 70 Jahre	60,0	18,9	21,1
Anlagen mit weniger als 50 Wohneinheiten	40,8	30,5	28,7
Anlagen mit mehr als 100 Wohneinheiten	46,6	32,8	20,7

Einkommen der HausbesorgerInnen

Im Durchschnitt geben nur 10,7 Prozent der MieterInnen an, über das Einkommen ihrer HausbesorgerInnen "genau" Bescheid zu wissen. Weitere 15,4 Prozent kennen die Gehaltshöhe "ungefähr", 74 Prozent kennen sie "nicht." Der Informationsstand der MieterInnen über die Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen stellt sich in den unterschiedlichen Wohnanlagen folgendermaßen dar (vgl. Tabelle 29):

Tabelle 29: Information der MieterInnen über Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen

	<i>Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen ist den MieterInnen bekannt (in Prozent):</i>		
	<i>genau</i>	<i>ungefähr</i>	<i>nicht</i>
<i>Insgesamt</i>	10,7	15,4	74,0
<i>Gemeindebauten</i>	2,4	18,7	78,9
<i>Gemeinnützige</i>	10,8	10,8	78,4
<i>Privathäuser</i>	18,7	14,0	67,3

v.c. = 384, m.c. = 81

Während in Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften 10,8 Prozent der MieterInnen “genau” über das Gehalt ihrer HausbesorgerInnen informiert sind, was dem Durchschnitt aller befragten MieterInnen entspricht, sind von den MieterInnen der Gemeinde Wien nur 2,4 Prozent genau informiert. MieterInnen in Privathäusern hingegen weisen hinsichtlich der genauen Höhe der HausbesorgerInnen-Gehälter einen vergleichsweise hohen Informationsstand auf.

Hinsichtlich der Adäquanz der Gehaltshöhe von HausbesorgerInnen hat nur eine Minderheit der befragten MieterInnen (24,7 Prozent) Angaben gemacht. Von jenen MieterInnen, die sich zur Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen geäußert haben, befindet die Hälfte das Hausbesorgergehalt als zu hoch (vgl. Tabelle 30):

Tabelle 30: *Adäquanz der Gehaltshöhe von HausbesorgerInnen, Sicht der MieterInnen*

	Das Gehalt der HausbesorgerInnen ist nach Ansicht der MieterInnen:*		
	<i>angemessen (in %)</i>	<i>zu niedrig (in %)</i>	<i>zu hoch (in %)</i>
Insgesamt	42,6 (10,5)	7,0 (1,7)	50,4 (12,5)
Gemeindebauten	41,5 (10,1)	---	58,5 (14,3)
Gemeinnützige	66,7 (12,8)	11,1 (2,1)	22,2 (4,3)
Privathäuser	39,7 (10,4)	11,1 (2,9)	49,2 (12,9)

v.c. = 115, m.c. = 350

*Werte in Klammern: Bezogen auf die Gesamtzahl der Antworten, d.h. unter Berücksichtigung der Zahl der MieterInnen, die keine Angaben gemacht haben.

Von den über 60-jährigen MieterInnen kennen knapp 81 Prozent die Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen nicht, nur 7,6 Prozent geben an, genau informiert zu sein. Auch in dieser Gruppe geben 40 Prozent (gemessen an den gültigen Antworten) an, daß das Gehalt ihrer HausbesorgerInnen "zu hoch" ist, immerhin 60 Prozent finden es aber angemessen.

Von den MieterInnen, die über die Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen *genau* oder *ungefähr* Bescheid wissen, befinden 40 Prozent das Gehalt als angemessen, 8,4 Prozent als zu niedrig und 51,6 Prozent als zu hoch. Das HausbesorgerInnen-Gehalt ist aber auch von einigen MieterInnen beurteilt worden, die angeben, über dessen Höhe *nicht* informiert zu sein: Von den nicht informierten MieterInnen befinden 55 Prozent das Gehalt als angemessen und 45 Prozent als zu hoch.

Auf die Frage “HausbesorgerInnen sind auch Ihre Nachbarn. Finden Sie es richtig, daß Mieter und Mieterinnen über das Einkommen ihres Hausbesorgers / ihrer Hausbesorgerin genau informiert sind?” antworteten 55,3 Prozent der befragten MieterInnen mit “ja” (in Gemeindebauten: 43,3 Prozent; in Anlagen Gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften 60 Prozent, und in Privathäusern 66 Prozent.)

Von den MieterInnen, die jünger als 60 Jahre sind, wollen 64,4 Prozent über die Höhe des Hausbesorgergehalts informiert sein, von jenen über 60 Jahre nur 42,5 Prozent.

Von der Mehrzahl der MieterInnen wird regelmäßig Einsicht in die Betriebskostenabrechnung genommen. Eine Überprüfung der Betriebskostenabrechnung durch eine Interessenvertretung (Mietervereinigung) lassen MieterInnen in nach Vermietern unterschiedlich hohem Ausmaß vornehmen (vgl. Tabelle 31):

Tabelle 31: Einsicht in die Betriebskostenabrechnung

<i>MieterInnen nehmen Einsicht:</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnützige</i>	<i>Private Vermieter</i>
“selbst, oder eine andere Person des Haushalts”	58,7	57,9	57,8	59,9
“lasse sie durch die Mietervereinigung überprüfen”	29,0	18,4	26,7	36,5
“nein, habe keine Zeit”	18,4	21,1	17,8	16,7
“nein, habe kein Interesse”	6,4	8,6	4,4	4,6

v.c. = 424, m.c. = 41

Über 60-jährige MieterInnen nehmen vergleichsweise häufiger Einsicht in die Betriebskostenabrechnung als MieterInnen unter 60 Jahren.

Zufriedenheit der MieterInnen mit den HausbesorgerInnen

Insgesamt geben 67,4 Prozent der MieterInnen an, mit ihren HausbesorgerInnen zufrieden zu sein. Wie Tabelle 32 zeigt, scheint die Zufriedenheit der MieterInnen mit ihren HausbesorgerInnen von verschiedenen soziodemographischen und sozialen Faktoren abhängig zu sein:

Tabelle 32: Zufriedenheit der MieterInnen mit ihren HausbesorgerInnen, nach soziodemographischen und sozialen Faktoren

	<i>MieterInnen, die mit ihren HausbesorgerInnen zufrieden sind (in Prozent)</i>
MieterInnen insgesamt	67,4
Gemeindebauten	70,1
Gemeinnützige Wohnbaugesellschaften	81,1
Privathäuser	61,3
MieterInnen jünger als 60 Jahre	61,3
MieterInnen älter als 60 Jahre	75,7
MieterInnen älter als 70 Jahre	82,9
HausbesorgerIn wohnt in derselben Anlage	69,3
HausbesorgerIn wohnt <i>nicht</i> in derselben Anlage	47,2
Wenn MieterInnen "oft" mit HausbesorgerIn plaudern	95,3
Wenn "gute Hausgemeinschaft" besteht	78,2
Wenn kein Wunsch nach mehr "Miteinander" besteht	61,5
Wenn HausbesorgerIn inländischer Herkunft ist	74,1
Wenn HausbesorgerIn ausländischer Herkunft ist	59,7

Mit HausbesorgerInnen, die einer Nebenbeschäftigung außer Haus nachgehen, zeigen sich 48,7 Prozent der MieterInnen zufrieden, mit jenen HausbesorgerInnen,

die aus Sicht der MieterInnen *keiner* Nebenbeschäftigung nachgehen, immerhin 85,4 Prozent.

Auf die Frage, ob ihnen etwas “fehlen würde, wenn es in ihrer Anlage keine/n HausbesorgerIn” mehr gäbe, antworteten im Durchschnitt knapp 65 Prozent der MieterInnen mit “ja” (vgl. Tabelle 33):

Tabelle 33: Würde “etwas fehlen”, wenn es keine/n HausbesorgerIn mehr gäbe?

	<i>“Etwas würde fehlen” (in Prozent der MieterInnen)</i>
Insgesamt	64,9
Gemeindebauten	69,1
Anlagen Gemein. Wohnbaugesellsch.	75,7
Privathäuser	58,8
MieterInnen jünger als 60 Jahre	58,2
MieterInnen älter als 60 Jahre	73,7
MieterInnen älter als 70 Jahre	81,1

5.3. Befragung von HausbesorgerInnen

An HausbesorgerInnen wurden insgesamt 1.080 Fragebögen ausgesandt⁵⁴, von denen 449 ausgewertet werden konnten. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,6 Prozent. 60,4 Prozent der Fragebögen kamen von HausbesorgerInnen der Gemeinde Wien, 31,4 von HausbesorgerInnen, die in Privatanlagen tätig sind, und 8,2 Prozent von HausbesorgerInnen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften.

Die Stichprobe weist 85,7 Prozent weibliche und 14,3 Prozent männliche HausbesorgerInnen auf, die im Durchschnitt 42,3 Jahre alt sind (Median: 42,0 Jahre). Zum Zeitpunkt der Befragung waren diese HausbesorgerInnen durchschnittlich 12,7 Jahre in ihrer Anlage tätig.

Gefragt nach ihren früheren Berufen/vorherigen Tätigkeiten, gaben die befragten HausbesorgerInnen folgendes an (vgl. Tabelle 34):

Tabelle 34: Frühere Berufe/Tätigkeiten der HausbesorgerInnen

<i>Frühere Berufe/Tätigkeiten</i>	<i>Nennungen in Prozent*</i>
HausbesorgerIn in anderer Anlage	15,5
Angestellte/Angestellter	39,7
Ausübung eines handwerklichen Berufs	23,1
Angelernte/r ArbeiterIn	21,1
Hausfrau/Hausmann	13,9
Kein Beruf/Arbeitslos	1,6
Sonstiges	14,6

*Mehrfachantworten; v.c.=446, m.c.=3

⁵⁴Für die Übernahme der Aussendung bzw. die wertvolle Hilfestellung bei der Aussendung danke ich der Wohnbauvereinigung der Privatangestellten, dem Arbeiterbetriebsrat der Gemeinde Wien und dem Hausbesorgerreferat des ÖGB.

Zusätzlich zu den in diesem Bericht ausgewerteten Fragebögen hat die BUWOG auf eigene Kosten eine firmeninterne Befragung ihrer ca. 400 HausbesorgerInnen (Vollerhebung) sowie von 2.000 MieterInnen (ca. 10 Prozent) durchführen lassen, deren Ergebnisse gesondert ausgewertet und auf der BUWOG-Betriebsversammlung am 21.10.1998 präsentiert wurden.

Die befragten HausbesorgerInnen weisen folgende höchste formale Bildungsabschlüsse auf (vgl. Tabelle 35):

Tabelle 35: Höchste formale Bildungsabschlüsse der HausbesorgerInnen (HB)

Höchster formaler Bildungsabschluß	HB insgesamt	HB älter als 42 Jahre	HB jünger als 42 Jahre
Pflichtschule	29,0	37,2	21,6
Lehre/GesellInnen-Prüfung	50,7	46,5	54,3
Meisterprüfung	1,3	1,4	1,3
Berufsbildende mittlere Schule	8,7	7,4	9,9
Berufsbildende höhere Schule	1,8	1,4	2,2
Gymnasium	1,8	0,9	2,6
Hochschule oder Akademie	0,4	-	0,9
Abbruch von Schule oder Studium	2,7	1,4	3,9
Sonstiges	3,6	3,7	3,4

v.c.=448, m.c.=1

In Anlagen der Gemeinde Wien weisen nur 24,4 Prozent der HausbesorgerInnen “Pflichtschule” als höchsten Bildungsabschluß auf, während 59,1 Prozent eine Lehre abgeschlossen haben. In Genossenschaftsbauten arbeiten 29,7 Prozent PflichtschulabsolventInnen als HausbesorgerInnen und 40,5 Prozent mit einem Lehrabschluß. In den privaten Anlagen ist die Zahl der HausbesorgerInnen mit Pflichtschule als höchsten Bildungsabschluß mit 37,9 Prozent am höchsten.

Die männlichen HausbesorgerInnen weisen ein höheres formales Bildungsniveau auf als ihre weiblichen KollegInnen: Nur 7,9 Prozent der Männer sind Pflichtschulabsolventen, hingegen 32,6 Prozent der Frauen. 79,4 Prozent der Männer haben einen Lehrabschluß vorzuweisen, hingegen nur 47,4 Prozent der Frauen.

88,6 Prozent der befragten HausbesorgerInnen geben “Deutsch” als ihre Muttersprache an.⁵⁵

⁵⁵Vgl. Ergebnisse der Hausverwaltungs- bzw. MieterInnen-Befragung, wo der Anteil an ausländischen HausbesorgerInnen bedeutend höher angegeben wird. Es kann davon ausgegangen werden, daß diese Diskrepanz im unterschiedlichen Antwortverhalten von HausbesorgerInnen deutscher bzw. nicht deutscher Muttersprache begründet ist.

Die private Lebenssituation der befragten HausbesorgerInnen stellt sich wie folgt dar (vgl. Tabelle 36):

Tabelle 36: Lebensformen der HausbesorgerInnen

<i>Lebensform der HausbesorgerInnen</i>	<i>HB in Prozent</i>
Allein lebend	10,0
Mit Partner/Partnerin, <i>ohne</i> Kinder	20,5
Mit Partner/Partnerin, <i>mit</i> Kindern	57,0
Ohne Partner/Partnerin, <i>mit</i> Kindern	11,8
Lebensgemeinschaft mit anderen Verwandten (z.B. Eltern)	0,2
Anderes	0,4

v.c.=449, m.c.=0

Von den unter 40-jährigen Frauen sind 14,3 Prozent Alleinerzieherinnen.

Für ihren Beruf als HausbesorgerInnen wurde der Großteil der HausbesorgerInnen nicht geschult. Nur 12,6 Prozent geben an, eine längere Einschulung durch ihre Hausverwaltung erhalten zu haben, 36,4 Prozent wurden durch einen kurzen Rundgang in ihre neue Tätigkeit eingewiesen. 39,3 Prozent haben überhaupt keine Einschulung erhalten.

Auch selbst haben sich HausbesorgerInnen nur in relativ geringem Ausmaß und vorwiegend in einzelnen Bereichen ihrer Tätigkeit aus- und weitergebildet (vgl. Tabelle 37):

Tabelle 37: Aus- und Weiterbildung der HausbesorgerInnen in Eigeninitiative

<i>Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen</i>	<i>Nennungen in Prozent*</i>
Aus- und Weiterbildung waren nicht notwendig	42,9
Handwerkliche Kurse	1,8
Psychologische Schulung	4,1
Mit gesetzlichen Grundlagen des Hausbesorgerwesens vertraut gemacht	44,3
Sprachkurs	2,5
Keine Kurse besucht, aber selbst weitergebildet (Bücher, Anleitung durch KollegInnen, etc.)	36,5
Keine Kurse besucht, es besteht aber Wunsch	8,2
Sonstiges	3,9

*Mehrfachnennungen

v.c.=438, m.c.=11

Von verschiedenen Institutionen angebotene berufsrelevante Kurse wurden nur von 18,5 Prozent der befragten HausbesorgerInnen besucht. Am häufigsten wird – sofern vorhanden – ein Weiterbildungsangebot der eigenen Hausverwaltung genutzt (34,9 Prozent) am zweithäufigsten Weiterbildungsmaßnahmen, die von der Gewerkschaft

angeboten werden (33,7 Prozent). Volkshochschulkurse wurden zu 10,8 Prozent absolviert; 8,4 Prozent der Weiterbildungsmaßnahmen entfallen auf das WIFI, 12 Prozent auf andere, nicht genannte Angebote.

Eine formale Ausbildung für den Beruf HausbesorgerIn halten 45,4 Prozent der befragten HausbesorgerInnen für nicht notwendig, 42,4 Prozent befürworten jedoch eine Aus- und Weiterbildung mittels Kursen. 7,6 Prozent der HausbesorgerInnen können sich die Einrichtung des Berufs HausbesorgerIn als Lehrberuf vorstellen. Ausgewertet nach Alter der befragten HausbesorgerInnen ergeben sich hinsichtlich der Ausbildungspräferenzen keine signifikanten Abweichungen vom Gesamtbild. Auffällig ist jedoch, daß Männer einer formalen Ausbildung deutlich positiver gegenüberstehen als Frauen: Nur 33,3 Prozent der Männer, jedoch 47,2 Prozent der Frauen finden eine formale Ausbildung nicht notwendig. 18,3 Prozent der Männer, aber nur 5,9 Prozent der Frauen votieren für einen Lehrberuf. Andererseits halten 42,9 Prozent der Frauen, aber nur 40 Prozent der Männer berufsrelevante Kurse für sinnvoll und wünschenswert.

Die Motive für die Annahme von Hausbesorgerposten wurden wie folgt angegeben (vgl. Tabelle 38 und 39):

Tabelle 38: Motive für die Annahme von Hausbesorgerposten

<i>Motive</i>	<i>HB (in Prozent)*</i>
Eltern waren schon HausbesorgerInnen	11,8
Keine andere befriedigende Arbeit gefunden	8,4
Dienstwohnung	21,3
Möglichkeit der Kinderbetreuung	76,5
Andere Gründe	20,1

*Mehrfachantworten,

v.c.=442, m.c.=7

Tabelle 39: *Motive für die Annahme von Hausbesorgerposten, nach Geschlecht*

<i>Motive</i>	<i>HB insg. (in Prozent)*</i>	<i>HB weiblich (in Prozent)*</i>	<i>HB männlich (in Prozent)*</i>
Eltern waren schon Hausbesorger	11,8	11,1	14,8
Keine andere befriedigende Arbeit gefunden	8,4	6,8	18,0
Dienstwohnung	21,3	20,3	27,9
Möglichkeit der Kinderbetreuung	76,5	82,1	41,0
Andere Gründe	20,1	15,8	47,5

*Mehrfachnennungen

Von den Frauen unter 40 Jahren gaben knapp 84 Prozent die Möglichkeit der Kinderbetreuung als Hauptgrund für ihre Tätigkeit als Hausbesorgerin an.

Die folgende Tabelle 40 zeigt auf, *welche Tätigkeiten HausbesorgerInnen typischerweise durchführen und welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten sie übernehmen* (vgl. Tabelle 40).

Die *Übernahme zusätzlicher Aufgaben* ist für 22,3 Prozent der HausbesorgerInnen vorstellbar.

23,4 Prozent der HausbesorgerInnen finden es richtig, im Fall der drohenden Delogierung von MieterInnen präventiv einzugreifen, sofern ihnen dies möglich ist. 94 Prozent würden bei Wahrnehmen häuslicher Gewalt Maßnahmen ergreifen.

Tabelle 40: Tätigkeiten, die HausbesorgerInnen ausüben, Sicht der HausbesorgerInnen

Tätigkeiten der HausbesorgerInnen	Insgesamt	Gemeinde Wien	Gemeinnütz. Wohnbauges.	Privathäuser	Männliche Hausbesorger	Weibliche Hausbesorger	HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre	HausbesorgerIn älter als 42 Jahre
Reinigung, Schneeräumung, Betreuung von Grünanlagen	99,3	99,6	100	98,6	100	99,2	99,6	99,1
Wartung von Anlagen und Geräten	53,9	50,6	56,8	59,6	73,4	50,5	50,9	56,9
Meldung von Schäden, Veranlassen von Reparaturen	98,4	98,2	100	98,6	100	98,2	99,1	97,7
Durchführen kleiner Reparaturen	79,3	77,9	75,7	83,0	96,9	76,3	83,6	74,5
Mietinkasso	10,9	4,1	86,5	4,3	7,8	11,5	8,6	13,4

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnütz. Wohnbauges.</i>	<i>Privathäuser</i>	<i>Männliche Hausbesorger</i>	<i>Weibliche Hausbesorger</i>	<i>HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre</i>	<i>HausbesorgerIn älter als 42 Jahre</i>
Schlüssel-aufbewahrung	76,8	86,3	70,3	60,3	76,6	76,8	75,9	77,8
Betreuung von Wohnung in Abwesenheit der MieterInnen	45,9	45,0	56,8	44,7	46,9	45,6	40,9	50,9
Übernahme von Poststücken und Lieferungen	88,0	93,4	89,2	77,3	82,8	88,8	90,1	85,6
Kleine Besorgungen	53,5	59,8	51,4	41,8	46,9	54,4	50,9	56,0
Information über Wichtiges im Haus, in der Nachbarschaft	64,1	67,5	70,3	56,0	67,2	63,5	63,4	64,8
Hilfe in Notfällen	90,6	91,1	91,9	89,4	93,8	90,1	90,1	91,2

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnütz. Wohnbauges.</i>	<i>Privathäuser</i>	<i>Männliche Hausbesorger</i>	<i>Weibliche Hausbesorger</i>	<i>HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre</i>	<i>HausbesorgerIn älter als 42 Jahre</i>
Beaufsichtigung von Kindern	16,7	18,8	16,2	12,8	7,8	18,2	19,0	14,4
Kümmern um alte Leute	61,5	68,3	59,5	48,9	65,6	60,7	59,1	63,9
Plaudern mit Mieterinnen und Mietern	88,2	91,1	91,9	81,6	82,8	89,1	89,2	87,0
Organisation von Kinder- und anderen Haus-festen	5,3	4,1	5,4	7,8	7,8	4,9	3,9	6,9
Betreuen von Haustieren von MieterInnen	22,5	22,5	21,6	22,7	15,6	23,7	21,6	23,6
Schlichten von Konflikten	32,1	35,4	21,6	28,4	35,9	31,3	30,6	33,3

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnütz. Wohnbauges.</i>	<i>Privathäuser</i>	<i>Männliche Hausbesorger</i>	<i>Weibliche Hausbesorger</i>	<i>HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre</i>	<i>HausbesorgerIn älter als 42 Jahre</i>
Kümmern um "schwierige" MieterInnen	34,3	39,1	24,3	27,7	37,5	33,6	34,5	33,8
Weitergabe von Informationen über Einrichtungen der Stadt Wien	20,5	27,3	10,8	9,9	21,9	20,3	21,6	19,4
Weitergabe div. Formulare (Finanzamt etc.)	12,9	10,7	16,2	16,3	17,2	12,2	10,8	15,3
Vermittlung eines erhöhten Sicherheitsgefühls	80,8	84,9	78,4	73,8	84,4	80,2	78,9	82,9

v.c.=449, m.c.=0

Arbeitszeit, Anwesenheitszeit; Erreichbarkeit für die MieterInnen

Im Durchschnitt haben HausbesorgerInnen nach eigenen Angaben eine wöchentliche ***Arbeitszeit*** von 28,5 Stunden pro Woche. Die HausbesorgerInnen der Gemeinde Wien arbeiten 30,0 Wochenstunden, jene der Gemeinnützigen Wohnbaugesellschaften 28,8 und die HausbesorgerInnen in Privathäusern 25,8 Stunden pro Woche. Männliche Hausbesorger geben an, 38,3 Wochenstunden zu arbeiten, Frauen 26,7 Stunden pro Woche.

Die ***Anwesenheitszeit*** wird von HausbesorgerInnen mit durchschnittlich 84,7 Stunden pro Woche angegeben. Weibliche Hausbesorger schätzen ihre Anwesenheitszeit auf 87, männliche Hausbesorger auf 71,3 Stunden pro Woche.

33,9 Prozent der HausbesorgerInnen geben an, *immer* für ihre MieterInnen ***erreichbar*** zu sein, weitere 25,7 Prozent sind es zu fixen Zeiten, die den MieterInnen bekannt sind. 31,7 Prozent der HausbesorgerInnen sind nicht immer erreichbar, da sie oft in der Anlage unterwegs sind und kein Handy haben. 3,2 Prozent können nicht immer erreichbar sein, weil sie mehrere Anlagen / Häuser betreuen. Nur 5,5 Prozent der HausbesorgerInnen geben an, daß ihre Erreichbarkeit eingeschränkt ist, weil sie einer ***Nebenbeschäftigung*** nachgehen.

Fixe Arbeitszeiten haben 14,7 Prozent der HausbesorgerInnen mit ihren Arbeitgebern vereinbart. 19,1 Prozent der HausbesorgerInnen halten die ***Vereinbarung fixer Arbeitszeiten für sinnvoll***. Gegen die Sinnhaftigkeit einer fix geregelten Arbeitszeit werden vom Großteil der HausbesorgerInnen plausible Argumente ins Treffen geführt. Hingewiesen wird vor allem auf den unregelmäßigen, zum Teil wetterabhängigen Arbeitsanfall (*“Schnee und Eis kommen nicht nach Stundenplan”*), sowie auf Notfälle, in denen ein Einsatz auch nachts und an Wochenenden erforderlich ist (*“Wenn sonntags der Lift stecken bleibt, und einige Mieter eingeschlossen sind, kann ich nicht sagen, ich habe heute frei”*).

Weitere Einwände gegen fixe Arbeitszeiten (Zitate):

- *Viele Arbeiten können nicht fix eingeteilt werden, z.B., wenn Handwerker im Haus sind, im Winter (Schneeschaufeln, Streusplitt streuen bzw. wegkehren) oder wenn ein Gebrechen ist, diese Arbeiten müssen dann durchgeführt werden, wenn sie eintreten. Die „halten sich nicht an fixe Arbeitszeiten“*
- *Sich die Arbeit selbst einzuteilen ist einfacher*
- *Es fällt nicht immer gleich viel Arbeit an*
- *Es bliebe keine Zeit mehr für (besser bezahlte) Nebenjobs*
- *Die Arbeit die anfällt, muß gemacht werden, egal von wann bis wann*
- *Bei Notfällen muß sofort gehandelt werden, egal zu welcher Zeit*
- *Es bliebe keine Zeit mehr für Kinderbetreuung*
- *Das wäre in der Praxis nicht möglich*
- *Nur Reinigungsarbeiten könnten zu fixen Zeiten durchgeführt werden*
- *Schnellere HausbesorgerInnen würden „draufzahlen“*
- *Verantwortungsvolle HausbesorgerInnen machen mehr als sie müßten*
- *Es ist wichtig, daß die MieterInnen zufrieden und die HausbesorgerInnen immer anwesend sind*
- *Die Arbeitszeit wäre zu kurz und es würde zu Problemen mit MieterInnen kommen*
- *„Ich bin den ganzen Tag zu Hause, daher ist es nicht nötig“*

Hilfe von Familienangehörigen; Auslagern von Tätigkeiten

Regelmäßige Hilfe von PartnerInnen oder Familienangehörigen erhalten 25,3 Prozent der HausbesorgerInnen. 59,6 Prozent greifen *gelegentlich* auf die Unterstützung ihrer Angehörigen zurück.

Nur 1,4 Prozent der HausbesorgerInnen lagern *regelmäßig* Tätigkeiten an Reinigungsfirmen aus; weitere 4,5 Prozent tun dies *in Ausnahmefällen*, 94,1 Prozent tun dies *nie*.

Vertretung bei Urlaub und Krankenstand

Im Fall von Urlaub oder Krankenstand lassen sich HausbesorgerInnen von folgenden Personengruppen vertreten (vgl. Tabelle 41):

Tabelle 41: Vertretung von HausbesorgerInnen bei Urlaub und Krankenstand

<i>Vertretung im Urlaub, bei Krankenstand</i>	<i>Prozent der Nennungen*</i>
Kollege/Kollegin	54,8
Ein Mitglied der Familie	61,0
Eine Reinigungsfirma	1,3
Hausverwaltung sorgt für Vertretung	1,1
Jemand anders	19,4

*Mehrfachnennungen

v.c.=449, m.c.=0

Die typischen Probleme, mit denen HausbesorgerInnen konfrontiert sind, sowie ihre relative Bedeutung im Berufsleben der HausbesorgerInnen zeigt Tabelle 42:

Tabelle 42: Probleme, mit denen sich HausbesorgerInnen konfrontiert sehen (in Prozent der Nennungen*)

Problem	Insgesamt	Gemeinde Wien	Gemeinnütz. Wohnbauges.	Privathäuser	Männliche Hausbesorger	Weibliche Hausbesorger	HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre	HausbesorgerIn älter als 42 Jahre
Arbeitsüberlastung, unregelmäßiger Arbeitsanfall	8,3	3,4	20,0	15,0	17,2	6,8	7,5	9,3
Betreuung mehrerer Anlagen	2,1	0,4	8,6	3,8	1,6	2,2	1,3	2,9
Erfordernis ständiger Anwesenheit	11,1	11,7	5,7	11,3	12,5	10,9	11,5	10,8
Gehalt, das Lebensunterhalt kaum sichert	35,2	39,4	28,6	28,6	12,5	39,2	34,8	35,8
Haftung, insb. bei Nebenbeschäftigung ⁵⁶	7,2	- --	22,9	17,3	4,7	7,6	4,4	10,3

⁵⁶Diese Frage wurde den HausbesorgerInnen der Gemeinde Wien aus rechtlichen Gründen nicht gestellt.

<i>Problem</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnütz. Wohnbauges.</i>	<i>Privathäuser</i>	<i>Männliche Hausbesorger</i>	<i>Weibliche Hausbesorger</i>	<i>HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre</i>	<i>HausbesorgerIn älter als 42 Jahre</i>
Ständige Beobachtung durch Hausparteien	32,4	33,7	28,6	30,8	29,7	32,7	33,5	30,9
Loyalitätskonflikte (Mieter oder Hausverwaltung?)	22,9	25,4	22,9	18,0	28,1	22,1	27,3	18,1
Hohe Verantwortung, insb. Schneeräumung	55,8	49,6	82,9	60,9	51,6	56,4	52,4	59,3
Bestellung von Vertretung bei Urlaub und Krankenstand	36,3	33,7	40,0	40,6	42,2	35,1	37,4	34,8
“Schwierige” MieterInnen	37,7	37,1	31,4	40,6	35,9	38,1	40,5	34,8

<i>Problem</i>	<i>Insgesamt</i>	<i>Gemeinde Wien</i>	<i>Gemeinnütz. Wohnbauges.</i>	<i>Privathäuser</i>	<i>Männliche Hausbesorger</i>	<i>Weibliche Hausbesorger</i>	<i>HausbesorgerIn bis max. 42 Jahre</i>	<i>HausbesorgerIn älter als 42 Jahre</i>
MieterInnen glauben, daß HB zuviel verdient	45,1	47,3	31,4	44,4	51,6	43,9	47,1	42,6
Arbeit wird von Hausparteien nicht genügend gewürdigt	34,0	37,1	28,6	29,3	37,5	33,2	36,1	31,4
Arbeit wird von Hausverwaltung nicht genügend gewürdigt	16,4	14,8	34,3	15,0	26,6	14,7	16,3	16,7
“Dienstboten”-Status	28,9	29,9	17,1	30,1	26,6	29,4	29,5	28,4
Image von HB in Öffentlichkeit	60,9	67,4	54,3	49,6	67,2	59,7	65,6	55,4

*Mehrfachantworten
v.c.=432, m.c.=17

Besprochen werden die Probleme im Zusammenhang mit der HausbesorgerInnen-Tätigkeit vor allem mit der Hausverwaltung (70,6 Prozent), mit der Familie (53,1 Prozent), sowie mit der Gewerkschaft (40,1 Prozent) und mit KollegInnen (35,3 Prozent).

Eigenschaften und Fähigkeiten guter HausbesorgerInnen; Berufsbild

Nach Ansicht der HausbesorgerInnen sollten *gute* VertreterInnen ihrer Berufsgruppe über folgende Eigenschaften und Fähigkeiten verfügen (vgl. Tabelle 43):

Tabelle 43: Eigenschaften guter HausbesorgerInnen, Sicht der HausbesorgerInnen

<i>Eigenschaften und Fähigkeiten guter HausbesorgerInnen</i>	<i>Prozent der Nennungen*</i>
Reinlichkeit	99,6
Handwerkliche Fähigkeiten	67,9
Fähigkeit, mit Menschen gut "umzugehen"	97,5
Verschwiegenheit	93,1
Soziales Gewissen	80,4
Angenehme äußere Erscheinung	72,3
Sprachliche Gewandtheit	60,0

*Mehrfachnennungen

v.c.=448, m.c.=1

In der Beurteilung der für die Berufsgruppe notwendigen Eigenschaften und Fähigkeiten stimmt die Sicht der männlichen von jener der weiblichen HausbesorgerInnen weitgehend überein.

In ihrem Selbstverständnis sehen sich 63,7 Prozent der HausbesorgerInnen als *“Reinigungskraft”*, 37,9 Prozent als *“AnlagenmanagerIn”* und 89,5 Prozent als *“der gute Geist des Hauses”*. Aufgegliedert nach dem Geschlecht der HausbesorgerInnen ergeben sich dabei leichte Unterschiede (vgl. Tabelle 44):

Tabelle 44: Berufsbild des Hausbesorgers/der HausbesorgerIn aus der Sicht der HausbesorgerInnen

<i>Berufsbild</i>	<i>Nennungen insgesamt in Prozent*</i>	<i>Männer</i>	<i>Frauen</i>
<i>“Reinigungskraft”</i>	63,7	54,0	65,2
<i>“Anlagen-ManagerIn”</i>	37,9	49,2	36,1
<i>“Der gute Geist des Hauses”</i>	89,5	85,7	90,1

*Mehrfachnennungen

v.c.=446, m.c.=3

Zukunftsperspektiven aus Sicht der HausbesorgerInnen

59 Prozent der befragten HausbesorgerInnen glauben, daß es im 21. Jahrhundert noch HausbesorgerInnen geben wird. 41 Prozent glauben dies *“eher nicht”*.

Aus der Sicht der befragten HausbesorgerInnen müßte sich am HausbesorgerInnen-Wesen folgendes ändern, um den Berufsstand für die Zukunft erhalten zu können (vgl. Tabelle 45):

Tabelle 45: Notwendige Veränderungen, um Berufsstand zu erhalten

<i>Notwendige Veränderungen</i>	<i>Prozent der Nennungen*</i>
Das HBG** müßte geändert werden	25,0
Das Image von HB müßte verbessert werden	90,3
HausbesorgerInnen müßten zusätzliche Aufgaben übernehmen	12,7
HausbesorgerInnen müßten besser ausgebildet werden	31,6
Die Betriebskostenabrechnung müßte anders gestaltet werden	43,9

*Mehrfachantworten; v.c.=424, m.c.=25

**Hausbesorgergesetz

Bei den persönlichen Anmerkungen, für die am Schluß des Fragebogens Raum vorgesehen war, wurden vor allem die Probleme sichtbar, mit denen HausbesorgerInnen zu kämpfen haben, sowie die Angst vor der Verdrängung durch Reinigungsfirmen, wie folgende Zitate (Auswahl) veranschaulichen:

- *HausbesorgerInnen sind Ansprechpersonen, die die Verwaltung entlasten, die Anlage genau kennen und versuchen „Vereinsamung“ zu vermeiden (= psychologische Arbeit). Diese Aufgaben können Reinigungsfirmen nicht erfüllen*
- *Die Arbeit der HausbesorgerInnen wird abgewertet und noch immer gilt das Vorurteil, daß HausbesorgerInnen viel Geld für wenig Arbeit bekommen (manche Arbeiten werden von MieterInnen nicht bemerkt)*
- *Die Dienstwohnungen sind zu klein oder entsprechen nicht dem Wohnstandard*
- *„Nette Leute, bin zufrieden“*
- *Es werden alle Probleme auf die HausbesorgerInnen abgewälzt, die kaum Schutz durch Genossenschaften etc. haben*
- *Eine gesetzlich geregelte Urlaubsvertretung „wäre toll“*
- *Menschen machen Fehler – HausbesorgerInnen sind auch nur Menschen*

- *Am schlechten Image der HausbesorgerInnen sind einige „schwarze Schafe“ schuld, die ihre Arbeit nicht ernst nehmen*
- *Menschen (MieterInnen) „sollten auch Menschen sein“*
- *HausbesorgerInnen haben eine große Verantwortung (z.B. Räumung bei Schneefall) und machen gefährliche Arbeiten*
- *HausbesorgerInnen arbeiten auch an Sonn- und Feiertagen, Reinigungsfirmen tun dies nicht ohne Extrabehaltung*
- *Pflichtbewußte HausbesorgerInnen sehen was gemacht werden muß und brauchen nichts vorgeschrieben*
- *Die Gewerkschaft sollte bei Anliegen schneller und besser Hilfe leisten sowie den Schutz gegen die Hausverwaltungen verbessern*
- *Der Unterschied zwischen HausbesorgerInnen als Gemeindebedienstete und HausbesorgerInnen von Eigentümshäusern sollte angeglichen werden*
- *Eine Hausbesorgerin gab an, in einem Privathaus zu arbeiten (wegen dem Zusatzeinkommen und der Dienstwohnung), wo es nicht die selben Probleme wie in Gemeindehäusern gibt. Dafür wird bei der Pensionierung keine Ersatzwohnung zur Verfügung gestellt*
- *In Eigentumsanlagen sind HausbesorgerInnen der Willkür der HausherrInnen ausgeliefert (Unterschied Bundesland – Wien)*
- *Dienstwohnungen sollten nur auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden (sonst gleicher Kündigungsschutz)*
- *Der Lohn sollte nicht nach Wohnflächen, sondern nach der tatsächlichen Frequentierung von Stiegenhaus und –fläche berechnet werden*
- *Aufzug, Heizung und Waschküche wären ohne HausbesorgerInnen nicht möglich*
- *Der HausbesorgerInnenposten ist nichts für schwache Nerven*
- *Alte Häuser sollten zusammengelegt werden (auch wenn sie von verschiedenen Hausverwaltungen geleitet werden), damit HausbesorgerInnen „wenigstens einen Mindestlohn“ bekommen und so „gezwungen werden“, nur ihre Arbeit als HausbesorgerInnen zu verrichten. Außerdem könnten auf diese Art und Weise Dienstwohnungen eingespart werden.*

- *Eine Hausbesorgerin gibt an, daß das HausbesorgerInnengesetz für sie nicht gilt, weil sie die Stiegenhausreinigung mit den MieterInnen selbst verrechnet und ihre Wohnung nicht von ihrer Tätigkeit abhängt (keine Dienstwohnung)*
- *HausbesorgerInnen sollten mehr Kompetenz bezüglich „Hausmanagement“ haben*
- *Seit einigen Jahren „sind Miethäuser nur noch Geldanlagen“*
- *„Ich bin froh, daß ich in Rente bin“*

6. Diskussion der Befragungsergebnisse

Die Diskussion der Ergebnisse erfolgt entlang der folgenden Schwerpunkte:

- Probleme des Hausbesorgerwesens im engeren Sinn
- HausbesorgerInnen und lokale Sozial- und Gemeinwesenpolitik
- Arbeitsmarktpolitische Aspekte des Hausbesorgerwesens
- Zukunftsperspektiven: Formale Qualifizierung für die HausbesorgerInnen

6.1 . Probleme im Hausbesorgerwesen: Ein auslaufender Beruf oder “Rettung” durch Reformen?

Ein Problem im Zusammenhang mit dem Berufsstand der HausbesorgerInnen, das zugleich den Ausgangspunkt der vorliegenden Studie bildete, ist die Gefahr des systematischen Abbaus von Hausbesorgerstellen und deren Ersatz durch Reinigungsfirmen.

Derzeit beschäftigen nach ihren eigenen Angaben noch 90 Prozent der Wiener Hausverwaltungen HausbesorgerInnen (90,9 Prozent in Privathäusern, 84,4 Prozent in Genossenschaftsbauten). Daneben geben aber bereits 83 Prozent der Hausverwaltungen an, bereits länger als ein Jahr Erfahrung mit Reinigungsfirmen zu haben. Die wichtigsten Vorteile der Beschäftigung von Reinigungsfirmen werden im Bereich Kosten sowie im Wegfall arbeitsrechtlicher Bestimmungen gesehen, die den HausbesorgerInnen eine quasi unkündbare Stellung einräumt. Fast alle Hausverwaltungen geben an, in den nächsten Jahren Reinigungsfirmen beschäftigen zu wollen.

Wenn die Hausverwaltungen ihre in der Erhebung bekundete Absicht realisieren und sukzessive HausbesorgerInnen, die in Pension gehen, nicht mehr ersetzen, könnte sich angesichts der Tatsache, daß die Hälfte der HausbesorgerInnen bereits älter als

42 Jahre alt ist, der Beschäftigungsstand an HausbesorgerInnen in den nächsten eineinhalb Jahrzehnten beträchtlich reduzieren.

Wie die Befragung der Hausverwaltungen gezeigt hat, sparen diese nicht mit Kritik am Hausbesorgerwesen und wissen zahlreiche Vorteile von Reinigungsfirmen aufzuzählen. Gleichzeitig ist aber ein großer Nachteil des Abbaus von HausbesorgerInnen evident: Es fehlt die Ansprechperson vor Ort, sowohl für die Hausverwaltungen als auch für die MieterInnen. Äußerst bemerkenswert in diesem Zusammenhang ist, daß bei aller, teilweise ziemlich aggressiv geäußerten, Kritik an den HausbesorgerInnen 59 Prozent der Hausverwaltungen – ein ebenso hoher Prozentsatz wie unter den HausbesorgerInnen selbst – glauben, daß es im 21. Jahrhundert noch HausbesorgerInnen geben wird.

Ähnliches kann aus der MieterInnen-Befragung abgelesen werden. Auch die MieterInnen kritisieren ihre HausbesorgerInnen teilweise massiv. Gleichzeitig ist ein hoher Prozentsatz mit ihren HausbesorgerInnen zufrieden und würde die HausbesorgerInnen vermissen, wenn sie nicht mehr gäbe.

Aus diesen Ergebnissen kann der Schluß gezogen werden, daß das Hausbesorgerwesen nicht an sich zur Disposition steht. Wohl aber besteht offensichtlich Reformbedarf. Wenn notwendige Veränderungen rechtzeitig erfolgen, kann angesichts der Präferenzlage von Hausverwaltungen und MieterInnen damit gerechnet werden, daß sich die Tendenz zum Abbau dieser Berufsgruppe aufhalten und unter Umständen sogar umkehren läßt.

In welchen Bereichen sind Reformen notwendig?

Berufsbild und Image von HausbesorgerInnen

Eines der augenscheinlichsten Ergebnisse der Befragungen ist die große Divergenz in der Wahrnehmung der Funktionen der HausbesorgerInnen zwischen MieterInnen, Hausverwaltungen und HausbesorgerInnen selbst. Es ist offensichtlich, daß die

Tätigkeit der HausbesorgerInnen vor allem von den MieterInnen nur mangelhaft gewürdigt wird. Dies zeigt zunächst die Gegenüberstellung der Schätzungen der Wochenarbeitszeit der HausbesorgerInnen seitens der Hausverwaltungen, der MieterInnen und der HausbesorgerInnen:

Die wöchentliche Arbeitszeit von Vollzeit-HausbesorgerInnen wird von den Hausverwaltungen mit durchschnittlich 22,8 Stunden angegeben. In Privathäusern arbeiten HausbesorgerInnen laut Hausverwaltungen durchschnittlich 21,5 Stunden pro Woche, in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften durchschnittlich 27,7 Wochenstunden.

Die MieterInnen schätzen die Arbeitszeit ihrer HausbesorgerInnen weit geringer ein. Im Durchschnitt arbeiten HausbesorgerInnen nach Ansicht der Mieter nur 8,5 Stunden pro Woche. Unterschiede werden allerdings je nach Größe der Wohnanlage sowie nach Vermieter gemacht: 16,2 Wochenstunden in Anlagen mit über 100 Wohneinheiten, 16,0 Wochenstunden in Anlagen mit über 50 Wohneinheiten, hingegen nur 5,9 Wochenstunden in kleineren Anlagen (bis max. 50 Wohneinheiten). Die durchschnittliche Arbeitszeit der HausbesorgerInnen in Gemeindebauten beträgt nach Ansicht der MieterInnen 10,5 Stunden pro Woche, jene in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften 21,3 Wochenstunden, und jene in Privathäusern 5,1 Wochenstunden.

HausbesorgerInnen geben ihre Wochenarbeitszeit mit durchschnittlich 28,5 Stunden an. In Anlagen der Gemeinde Wien arbeiten HausbesorgerInnen nach eigener Schätzung durchschnittlich 30 Stunden pro Woche, in Genossenschaftsbauten 28,6 Stunden, und in Privathäusern 25,8 Stunden. Männliche Hausbesorger geben an, durchschnittlich 38,3 Stunden pro Woche für ihre Tätigkeit aufzuwenden, weibliche HausbesorgerInnen 26,7 Prozent.⁵⁷

⁵⁷Der Unterschied in der Wochenarbeitszeit von männlichen und weiblichen HausbesorgerInnen ist zweifellos vor allem auf die unterschiedliche Größe der Anlagen, in denen männliche und weibliche HausbesorgerInnen tätig sind, zurückzuführen; Männer haben im allgemeinen größere Posten inne als Frauen. Die unterschiedliche Schätzung könnte aber teilweise auch auf einer geschlechtsspezifisch unterschiedlichen Wertschätzung der eigenen Arbeit beruhen.

Tabelle 46: Durchschnittliche Wochenarbeitszeit von HausbesorgerInnen, Sicht der Hausverwaltungen, MieterInnen u. HausbesorgerInnen

	Durchschnittliche Arbeitszeit von HausbesorgerInnen in Stunden pro Woche		
	Sicht der Hausverwaltungen in Stunden/Woche	Sicht der MieterInnen in Stunden/Woche	Sicht der HausbesorgerInnen in Stunden/Woche
Insgesamt	22,8	8,5	28,5
Gemeinde Wien	---	10,5	30,0
Gemeinnützige	27,7	21,3	28,6
Privathäuser	21,5	5,1	25,8

Auch die Anwesenheitszeit von HausbesorgerInnen wird von MieterInnen und HausbesorgerInnen deutlich unterschiedlich eingeschätzt (vgl. Tabelle 47).⁵⁸

Tabelle 47: Durchschnittliche wöchentliche Anwesenheitszeit von HausbesorgerInnen, Sicht von MieterInnen und HausbesorgerInnen

	Durchschnittliche Anwesenheitszeit von HausbesorgerInnen in Stunden pro Woche	
	Sicht der MieterInnen	Sicht der HausbesorgerInnen
Insgesamt	57,1	84,7
Gemeinde Wien	55,7	81,3
Gemeinnützige	70,1	96,3
Privathäuser	54,9	90,9

⁵⁸Auch hinsichtlich der Anwesenheitszeit ist die Beantwortungsquote relativ gering. Von den HausbesorgerInnen sahen sich 26,7 Prozent nicht in der Lage, eine gültige Schätzung der Zeit, die sie mit Anwesenheitsdienst verbringen, abzugeben. Von den MieterInnen haben 75,9 Prozent die Frage nach der Anwesenheitszeit ihrer HausbesorgerInnen nicht beantwortet.

Ebenso werden Tätigkeiten, die HausbesorgerInnen ausführen, von den MieterInnen nur teilweise wahrgenommen:

Tabelle 48: Tätigkeiten von HausbesorgerInnen, Sicht von MieterInnen und HausbesorgerInnen

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>Sicht der MieterInnen (in Prozent der Nennungen*)</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen (in Prozent der Nennungen*)</i>
Reinigung, Schneeräumung, Betreuung von Grünanlagen	95,6	99,3
Wartung von Anlagen und Geräten	26,7	53,9
Melden von Schäden, Veranlassen von Reparaturen	69,5	98,4
Kleine Reparaturen durchführen	31,6	79,3
Mietinkasso	16,9	10,9
Schlüsselaufbewahrung	31,3	76,8
Betreuung von Wohnungen der MieterInnen in deren Abwesenheit	4,1	45,9
Übernahme von Poststücken und Lieferungen	19,1	88,0
Kleine Besorgungen	6,5	53,5
Weitergabe von Information über Wichtiges im Haus und in der Nachbarschaft	21,5	64,1

<i>Tätigkeiten der HausbesorgerInnen</i>	<i>Sicht der MieterInnen (in Prozent der Nennungen*)</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen (in Prozent der Nennungen*)</i>
Hilfe in Notfällen	28,3	90,6
Beaufsichtigung von Kindern	0,8	16,7
Kümmern um alte Leute	8,7	61,5
Schlichten von Konflikten im Haus	3,8	32,1
Kümmern um "schwierige" MieterInnen	5,4	34,3
Organisation von Kinder- und Hausfesten	1,1	5,3
Vermittlung von Sicherheitsgefühl	18,0	80,8

*Mehrfachantworten

Hinsichtlich der oft gehörten Klage von MieterInnen, daß "der/die HausmeisterIn nie da ist, wenn man ihn/sie braucht", bringt eine Gegenüberstellung der Einschätzung der ständigen bzw. zeitlich fixierter Erreichbarkeit von HausbesorgerInnen ein interessante Ergebnis:

Tabelle 49: Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen, Sicht der MieterInnen und der HausbesorgerInnen

<i>Erreichbarkeit der HausbesorgerInnen</i>	<i>Sicht der MieterInnen (in Prozent)</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen (in Prozent)</i>
Immer bzw. zu fixen Zeiten, die MieterInnen bekannt sind	61,3	59,7

HausbesorgerInnen schätzen den Grad ihrer Erreichbarkeit leicht geringer ein als die MieterInnen. 61,3 Prozent der MieterInnen geben an, daß ihre HausbesorgerIn immer oder meistens für sie erreichbar ist; bei HausbesorgerInnen, die in der selben Anlage wohnen, macht dieser Prozentsatz 62,8 aus. Leben HausbesorgerInnen nicht in der selben Anlage, ist eine deutliche niedriger Erreichbarkeit für die MieterInnen gegeben: 44,4 Prozent. Nur 51,9 Prozent der HausbesorgerInnen, die nicht in der selben Anlage wie ihre MieterInnen wohnen, sind immer, meistens oder zu fixen Zeiten für diese erreichbar. HausbesorgerInnen, die im selben Haus leben, sind es hingegen zu 75,5 Prozent. Am besten sind HausbesorgerInnen in Großanlagen (über 100 Wohneinheiten) für ihre MieterInnen erreichbar (79,2 Prozent), am schwierigsten in kleinen Anlagen bis maximal 50 Wohneinheiten (71,6 Prozent). HausbesorgerInnen, die keiner Nebenbeschäftigung außer Haus nachgehen, sind zu 93 Prozent immer/meistens/zu fixen Zeiten erreichbar, HausbesorgerInnen mit Nebenbeschäftigung außer Haus nur zu knapp 60 Prozent.

HausbesorgerInnen-Entgelt und Betriebskosten

In ihrer Argumentation, daß HausbesorgerInnen “zu teuer” sind, stützen sich Haus-verwaltungen oft auf die “Präferenzen” und “Interessen” ihrer MieterInnen. In den Antworten der MieterInnen auf die Frage nach Vorteilen von Reinigungsfirmen ist zwar das Kostenargument häufig artikuliert worden; eine genauere Betrachtung der Ergebnisse der MieterInnen-Befragung läßt jedoch den Schluß zu, daß die Argumente hinsichtlich der Bedeutung der Hausbesorger-Kosten für die MieterInnen wenig reale Basis besitzen.

Insgesamt geben nur 10,7 Prozent der MieterInnen an, die Gehaltshöhe ihrer Hausbesorgerin/ihrer Hausbesorgers *genau* zu kennen, weitere 15,4 Prozent kennen die Höhe des Hausbesorgerentgelts *ungefähr*. 74,0 Prozent der MieterInnen kennen die Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen nicht.

Wie aus den Tabellen 29-31 in Kapitel 5.2 ersichtlich ist, variiert der Informationsstand der MieterInnen hinsichtlich der Höhe des Entgelts ihrer HausbesorgerInnen mit dem Alter der MieterInnen sowie mit dem Eigentum der Anlage: Ältere Mieterinnen sind weniger häufig *genau* oder *ungefähr* informiert als MieterInnen unter 60 Jahre. MieterInnen in Gemeindebauten wissen nur zu 2,4 Prozent *genau*, wieviel ihr/e HausbesorgerIn verdient, während dieser Prozentsatz in Genossenschaftsbauten 10,8 und in Privathäusern 18,7 Prozent ausmacht.

Auch bei der Beurteilung der Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen durch die MieterInnen lassen sich Unterschiede nach Alter sowie Anlageneigentum ausmachen. Insgesamt haben nur 24,7 Prozent der MieterInnen die Frage nach der Angemessenheit der Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen beantwortet. Von ihnen befinden 42,6 Prozent das Gehalt als *angemessen*, 7,0 Prozent *zu niedrig* und 50,4 Prozent *zu hoch*. Bezogen auf die Gesamtzahl der Befragten (inklusive der Nicht-Antworten) finden 10,5 Prozent das Gehalt *angemessen*, 1,7 Prozent *zu niedrig* und 12,5 Prozent *zu hoch*, mehr als drei Viertel haben die Frage nicht beantwortet.

Ein zu hohes Gehalt wird von 14,3 Prozent der GemeindemieterInnen konstatiert (75,6 fehlende Antworten), von 4,3 Prozent der MieterInnen in Genossenschaftsbauten (80,9 Prozent fehlende Antworten) und von 12,9 Prozent der MieterInnen in Privathäusern (73,8 Prozent fehlende Antworten).

Von den über 60jährigen MieterInnen befinden 8,5 Prozent das Entgelt ihrer HausbesorgerInnen als zu hoch, von den unter 60jährigen sind 15,2 Prozent dieser Ansicht.

Von jenen MieterInnen, die angeben, die Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen *genau* oder zumindest *ungefähr* zu kennen, befinden 40 Prozent das Gehalt als *angemessen*, 8,4 Prozent als *zu niedrig* und 51,6 Prozent als zu hoch. Immerhin 7 Prozent der MieterInnen haben sich zur Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen geäußert, obwohl sie gleichzeitig angeben haben, sie *nicht* zu kennen: Von ihnen halten 55 Prozent das Gehalt für *angemessen* und 45 Prozent als *zu hoch*.

43,7 Prozent der MieterInnen finden es richtig, über die Gehaltshöhe ihrer HausbesorgerInnen auch in Zukunft informiert zu werden, 35,3 Prozent legen darauf keinen Wert. 21,1 Prozent der MieterInnen haben diese Frage offen gelassen.

Von den GemeindemieterInnen gibt mehr als die Hälfte (55,4 Prozent) an, an der Höhe des Hausbesorgergehalts nicht interessiert zu sein. Auch knapp 30 Prozent der MieterInnen in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugenossenschaften wären bereit, auf die Information über das Hausbesorgerentgelt in der Betriebskostenabrechnung zu verzichten. In Privathäusern können sich nur 22,5 Prozent der MieterInnen vorstellen, über das Gehalt ihrer HausbesorgerInnen nicht informiert zu werden; allerdings ist auch bei dieser MieterInnengruppe die Nichtbeantwortungsquote relativ hoch (33,8 Prozent).

Das Interesse an der Betriebskostenabrechnung allgemein ist jedenfalls höher als das Interesse am Hausbesorgerentgelt: 58,7 Prozent der MieterInnen nehmen selbst bzw. durch eine andere Person ihres Haushalts Einsicht in die Betriebskostenabrechnung, 29,0 Prozent lassen sie (zusätzlich?) von der Mietervereinigung überprüfen. Eine Überprüfung der Betriebskostenabrechnung findet am seltensten bei MieterInnen der Gemeinde Wien statt (18,4 Prozent). Von den GenossenschaftsmieterInnen lassen 26,7 Prozent ihre Betriebskostenabrechnung überprüfen, von den MieterInnen in Privathäusern 36,5 Prozent.⁵⁹ Ältere Personen nehmen häufiger selbst Einsicht in die Betriebskostenabrechnung als jüngere (Tabelle 50):

⁵⁹Bei den Befragten handelt es sich um Mitglieder der Österreichischen Mietervereinigung

Tabelle 50: Informationsstand der MieterInnen hinsichtlich Gehaltshöhe von HausbesorgerInnen und Betriebskosten

	<i>MieterInnen kennen Gehaltshöhe der HausbesorgerInnen (genau bzw. ungefähr) in Prozent der MieterInnen</i>	<i>MieterInnen wollen auch hinkünftig über Gehaltshöhe der HB informiert sein in Prozent der MieterInnen</i>	<i>Einsichtnahme in Betriebskostenabrechnung in Prozent der MieterInnen</i>
Insgesamt	21,5	55,3	58,7
Gemeinde Wien	20,9	42,3	57,9
Gemeinnützige	17,0	44,7	57,8
Privathäuser	23,3	43,8	59,9
MieterInnen unter 60 Jahre	25,6	51,5	55,8
MieterInnen über 60 Jahre	16,0	33,0	63,4

Diese Ergebnisse lassen den Schluß zu, daß die MieterInnen am Entgelt ihrer HausbesorgerInnen nicht ein so großes Interesse haben, wie es in der – vorwiegend in den Medien kolportierten – öffentlichen Diskussion den Anschein hat. Um Fehlinformationen auf seiten der MieterInnen, die, wie HausbesorgerInnen berichten, in einzelnen Anlagen auch bewußt geschürt werden⁶⁰, hinsichtlich des Hausbesorgerentgelts wirksam entgegenzutreten, scheint eine Informations- und Imagokampagne zugunsten der HausbesorgerInnen empfehlenswert (vgl. Kapitel 7).

⁶⁰So berichten insbesondere HausbesorgerInnen der Gemeinde Wien von Diffamierungen von Seiten einzelner MieterInnen, die offensichtlich einen parteipolitischen Hintergrund haben.

Ungeachtet des relativ geringen Prestiges, das der Beruf des/der HausbesorgerIn mit sich bringt, und ungeachtet der fehlenden formalen Qualifikationserfordernisse werden sowohl von Hausverwaltungen als auch von MieterInnen Eigenschaften, Fähigkeiten und Qualifikationen von HausbesorgerInnen vorausgesetzt, die dem Berufsbild eines durchaus gehobenen Management- bzw. Sozialberufs entsprechen (vgl. Tabelle 51):

Tabelle 51: Eigenschaften/Fähigkeiten/Qualifikationen guter HausbesorgerInnen, MieterInnen und HausbesorgerInnen im Vergleich

<i>Eigenschaften/Fähigkeiten/ Qualifikationen guter HausbesorgerInnen</i>	<i>Sicht der MieterInnen in Prozent der Nennungen*</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen in Prozent der Nennungen*</i>
Reinlichkeit	100	99,6
Handwerkliche Fähigkeiten	69,2	67,9
Fähigkeiten im Umgang mit Menschen	80,4	97,5
Verschwiegenheit	74,5	93,1
Soziales Gewissen	65,5	80,4
Angenehmes Äußeres	43,7	72,3
Sprachliche Gewandtheit	34,3	60,0

*Mehrfachnennungen

Nach den Wünschen der Hausverwaltungen sollten HausbesorgerInnen vor der Einstellung bereits Berufserfahrung als HausbesorgerIn gesammelt haben (47 Prozent). 49 Prozent der Hausverwaltungen wünschen, daß ihre HausbesorgerInnen Berufserfahrung bzw. einen Qualifikationsnachweis in einem handwerklichen Beruf hat (49 Prozent), 45,5 Prozent legen Wert auf einen Nachweis über handwerkliche Fähigkeiten. Herausragend ist der Prozentsatz der Nennungen der Hausverwaltungen

(85,1 Prozent), der auf die Eigenschaften *Soziale Kompetenz/Kommunikationsfähigkeit* entfällt.

Diese Eigenschaften werden quasi vorausgesetzt; die HausbesorgerInnen sollen über sie aufgrund ihrer Sozialisation oder ihrer vorherigen Berufserfahrung verfügen. Vielfach handelt es sich dabei um Qualifikationen, wie sie für viele typische Frauenarbeitsplätze erforderlich sind: Soziales Gewissen, Kommunikationsfähigkeit, Freude am Umgang mit Menschen, Fähigkeit zuzuhören, Konfliktmanagement, Fähigkeit zur Bewältigung von Rollenkonflikten und zur emotionalen Abgrenzung, usw. Gemeinsam ist den meisten dieser Fähigkeiten, daß sie zur Ausübung der jeweiligen Tätigkeit zwar erforderlich sind, jedoch bei der Arbeitsplatzbewertung nicht berücksichtigt werden. Der Problemkatalog, den HausbesorgerInnen hinsichtlich ihres Berufsstandes aufstellen, deutet auf sich daraus ergebende Schwierigkeiten (vgl. Tabelle 52):

Tabelle 52: Probleme der HausbesorgerInnen, gereiht nach Anzahl der Nennungen durch die HausbesorgerInnen

<i>Probleme des Berufsstands, Reihung nach Anzahl der Nennungen</i>	<i>Nennungen in Prozent*</i>
Öffentliches Image von HausbesorgerInnen	60,9
Die hohe Verantwortung (z.B. Schneeräumung)	55,8
Hausparteien glauben, daß HausbesorgerInnen-Gehalt zu hoch	45,1
“Schwierige” MieterInnen	37,7
Bestellung geeigneter Vertretung (Urlaub, Krankenstand)	36,3
Gehalt reicht kaum zum Leben	35,2
Hausparteien würdigen die Arbeit zu wenig	34,0
Ständige Beobachtung durch die Hausparteien	32,4
“Dienstbotenstatus”	28,9
Rollen- und Loyalitätskonflikte	22,9

*Mehrfachnennungen

Neben der Dringlichkeit der Verbesserung des Images von HausbesorgerInnen ergibt sich aus diesen Befunden ein offensichtlicher Bedarf für eine Qualifizierung von HausbesorgerInnen (vgl. Kapitel 7).

6.2. HausbesorgerInnen und lokale Sozial- und Gemeinwesenpolitik

Der soziale und integrative Aspekt der Tätigkeit der HausbesorgerInnen tritt bei den Antworten zur Frage nach dem Berufsbild von HausbesorgerInnen deutlich zutage. Der/die HausbesorgerIn als “guter Geist des Hauses” wird sowohl von den MieterInnen als auch den HausbesorgerInnen selbst am häufigsten als passende Berufsbezeichnung genannt (vgl. Tabelle 53):

Tabelle 53: Berufsbild von HausbesorgerInnen, MieterInnen und HausbesorgerInnen im Vergleich

<i>Berufsbild von HausbesorgerInnen</i>	<i>Sicht der MieterInnen in Prozent der Nennungen*</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen in Prozent der Nennungen*</i>
“Reinigungskraft”	63,3	63,7
“AnlagenmanagerIn”	20,6	37,9
Der “gute Geist des Hauses”	73,6	89,5

*Mehrfachnennungen

Wie in Kapitel 3 ausführlich dargelegt, geht es in der lokalen Sozialpolitik bzw. in der Gemeinwesenarbeit um soziale Integration im Nahbereich, um kleinere Dienstleistungen, die den MieterInnen das Leben erleichtern, und um die Betreuung von Bevölkerungsgruppen mit speziellen Bedürfnissen, insbesondere alten Leuten aber auch Personen, die – aufgrund von Erkrankung oder aus sonstigen Gründen – temporär einen besonderen Betreuungsbedarf haben. Schließlich geht es um soziale Randgruppen, um deren Probleme und um deren soziale Einbindung. Insgesamt geht es auch um eine Vernetzung mit Beratungs-, Service- und Betreuungseinrichtungen in unterschiedlichen Bereichen (der Stadt Wien). In all den genannten Bereichen könnten HausbesorgerInnen potentiell einen wichtigen Beitrag leisten.

Trotz der relativen "Anonymität" des Lebens in der Großstadt haben die Menschen in Wien offensichtlich gute Kontakte zu ihrer näheren Umgebung, auf die sie auch viel Wert legen. 42,5 Prozent der MieterInnen geben an, daß es in ihrer Wohnanlage ein "Miteinander" gibt, und weitere 28,8 Prozent wünschen sich "mehr Miteinander". Die Kontakte in der unmittelbaren Wohnumgebung sind umso intensiver, je älter die BewohnerInnen sind: von den über 60jährigen berichten 53,3 Prozent von einem bestehenden "Miteinander" im Haus, von den über 70jährigen sogar 60 Prozent. Aber auch jüngere Leute (jünger als 60), von denen 35 Prozent angeben, daß in ihrem Haus ein "Miteinander" besteht, wünschen sich weitere 33,5 Prozent, daß es mehr Kontakte gäbe. Die in einem Haus bestehenden bzw. erwünschten Sozialkontakte sind übrigens weitgehend unabhängig von der Größe der Wohnanlage.

Ein Indiz für die soziale Rolle, die HausbesorgerInnen spielen, ist die Tatsache, daß MieterInnen, die angeben, daß in ihrem Haus ein "Miteinander" besteht oder die ein solches wünschen, weit häufiger mit ihrem Hausbesorger/ihrer Hausbesorgerin zufrieden sind (78,2 Prozent) als solche, die auf mehr "Miteinander" keinen Wert legen (61,5 Prozent).

Mit HausbesorgerInnen, die in derselben Anlage wie die befragten MieterInnen wohnen, sind 69,3 Prozent der MieterInnen zufrieden, mit HausbesorgerInnen, die nicht in derselben Anlage leben, nur 47,2 Prozent.

Insgesamt sind, wie bereits erwähnt, 67,4 der MieterInnen mit ihren HausbesorgerInnen zufrieden. In Anlagen der Gemeinde Wien sind knapp über 70 Prozent mit den HausbesorgerInnen zufrieden, in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften sogar mehr als 81 Prozent.

Dementsprechend würde auch dem Großteil der MieterInnen (knapp 65 Prozent) "etwas fehlen", wenn es keine HausbesorgerInnen gäbe. GemeindemieterInnen wollen zu 69,1 Prozent auf ihre HausbesorgerInnen nicht verzichten; und in Anlagen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften würden sogar 75,7 Prozent ihre/n HausbesorgerIn vermissen. Wiederum legen ältere MieterInnen überdurchschnittlich viel

Wert auf ihre/n HausbesorgerIn: Von den über 60jährigen geben 73,7 Prozent an, daß ihnen bei Abschaffung der Institution HausbesorgerIn etwas fehlen würde, von den über 70jährigen sogar 81,1 Prozent.

Aus den Befragungsergebnissen geht hervor, daß für MieterInnen, die über 60 bzw. über 70 Jahre alt sind, HausbesorgerInnen eine höhere Bedeutung haben als für jüngere Personen. Ältere HausbewohnerInnen nehmen die unterschiedlichen Tätigkeiten der HausbesorgerInnen eher wahr und würdigen sie auch mehr: bei den Tätigkeiten, die HausbesorgerInnen ausführen, weisen die über 70jährigen MieterInnen insgesamt um 12 mehr Nennungen auf als der Durchschnitt (vgl. Tabelle 22, Kapitel 5.2.). Kleine Besorgungen werden für über 70jährige MieterInnen doppelt so oft von HausbesorgerInnen übernommen als im Durchschnitt; ebenso nennen über 70jährige MieterInnen doppelt so häufig das "Kümmern um alte Leute" als eine Funktion ihrer/ihres HausbesorgerIn. Auch die Weitergabe wichtiger Informationen, die Meldung von Schäden, die Hilfe in Notfällen, das Konfliktmanagement und das Vermitteln eines erhöhten Sicherheitsgefühls durch die HausbesorgerInnen wird von den alten Leuten deutlich überdurchschnittlich wahrgenommen und gewürdigt.

Im Durchschnitt plaudern knapp 26 Prozent der MieterInnen *oft* mit ihren HausbesorgerInnen, weitere 62,0 Prozent tun dies *selten*. Die Häufigkeit des Kontakts zwischen MieterInnen und HausbesorgerInnen nimmt mit dem Alter der MieterInnen zu: Während nur 17,6 Prozent der unter 60jährigen MieterInnen *oft* mit ihren HausbesorgerInnen plaudern, sind es bei den über 60jährigen MieterInnen 31,2 Prozent und bei den über 70jährigen 37,1 Prozent.

Diese Ergebnisse zeigen, daß HausbesorgerInnen zahlreiche soziale und integrative Funktionen wahrnehmen, die nicht Bestandteil ihres im Hausbesorgergesetz verankerten Pflichtenkatalogs sind. Ein Ausbau und eine Systematisierung dieser Funktionen sowie deren Nutzung für das lokale Sozialwesen böte nicht nur Chancen für eine vergleichsweise kostengünstige Verbesserung der niederschweligen Sozialversorgung in Wien, sondern auch eine Aufwertung des Hausbesorgerberufs. Wichtigste Voraussetzung dafür ist der Erwerb der notwendigen Qualifikationen

durch die HausbesorgerInnen sowie eine qualitätssichernde Einbindung in die bestehenden Strukturen sozialer Dienste (vgl. Kapitel 7).

6.3. Arbeitsmarktpolitische Aspekte des Hausbesorgerwesens

Hausbesorgerposten zählen trotz ihrer zahlreichen problematischen Aspekte und der in vielen Fällen geringen Bezahlung zu begehrten Arbeitsplätzen. Sowohl bei der Gemeinde Wien als auch bei gemeinnützigen Wohnbaugesellschaften liegen lange Wartelisten von BewerberInnen auf. Von außenstehenden BeobachterInnen, aber auch von ExpertInnen des Wohnungswesens wird vielfach angenommen, daß vor allem die freie Dienstwohnung das Hauptmotiv für die Bewerbung um einen Hausbesorgerposten darstellt.

In der Befragung der HausbesorgerInnen hat sich jedoch gezeigt, daß das bei weitem wichtigste Motiv für die Annahme eines Hausbesorgerposten die Vereinbarkeit der Erwerbstätigkeit mit der Betreuung von Kindern ist. Insgesamt haben 76,5 Prozent der befragten HausbesorgerInnen die Möglichkeit der Kinderbetreuung als Grund für ihre Berufswahl angegeben, von den weiblichen Hausbesorgerinnen insgesamt sogar 82,1 Prozent, und von den weiblichen HausbesorgerInnen unter 40 Jahren 83,9 Prozent. Obwohl die Möglichkeit von Mehrfachnennungen bestand, haben nur 21,3 Prozent die Dienstwohnung als Motiv angegeben, etwa gleich viele, wie jene, die "sonstige Gründe" genannt haben. Der hohe Prozentsatz derer, die die Kinderbetreuung als Motiv nannten, wird natürlich durch den hohen Frauenanteil unter den HausbesorgerInnen mitbestimmt. Aber auch 41 Prozent der männlichen Hausbesorger nannten diesen Grund. Aus Mangel an anderen befriedigenden Beschäftigungsalternativen haben sich im Durchschnitt nur 8,4 Prozent der HausbesorgerInnen für ihren Beruf entschieden. Männer geben allerdings zu 14 Prozent an, ihren Hausbesorgerposten angenommen zu haben, weil sie keine andere befriedigende Arbeit finden konnten.

Obwohl die Angaben über den Frauenanteil unter den HausbesorgerInnen in den Befragungen der Hausverwaltungen (80,0 Prozent), der MieterInnen (68,3 Prozent) und der HausbesorgerInnen (85,7 Prozent) divergieren, steht außer Zweifel, daß der typische Arbeitsplatz von HausbesorgerInnen heute ein Frauenarbeitsplatz ist.

Die arbeitsmarktpolitische Bedeutung dieser Beschäftigungsmöglichkeit für Frauen mit Kindern kann vor dem Hintergrund der Arbeitsmarktdaten und -fakten, die Frauen mit Betreuungspflichten als arbeitsmarktpolitische "Problemgruppe" ausweisen, nicht hoch genug gewürdigt werden. Obwohl die Arbeitsplätze vieler – insbesondere weiblicher HausbesorgerInnen – eher gering dotiert sind, handelt es sich um sichere Arbeitsplätze, die – bei entsprechenden Reformmaßnahmen – ausbauen und entwicklungsfähig sind (vgl. Kapitel 7).

Über Vollarbeitsplätze (12.500 Schilling brutto + Dienstwohnung) verfügen nach den Angaben der Hausverwaltungen nur 13,8 Prozent der HausbesorgerInnen. Laut Hausverwaltungen gehen 80,1 Prozent der HausbesorgerInnen einer Nebenbeschäftigung außer Haus nach. Nach der Beobachtung der MieterInnen geht ein weitaus geringerer Teil, nämlich 25,2 Prozent der HausbesorgerInnen Nebenbeschäftigung nach.

Die Nebenbeschäftigung außer Haus bringt für viele HausbesorgerInnen eine Verschärfung des Haftungsproblems mit sich. So sind HausbesorgerInnen verpflichtet, bei Scheefall oder Glätteis unmittelbar ihren Räumungs- bzw. Streuungspflichten nachzukommen, was für HausbesorgerInnen, die außer Haus berufstätig sind, nicht immer leicht möglich ist. Aus der Befragung der MieterInnen läßt sich schließen, daß eine Nebenbeschäftigung der HausbesorgerInnen außer Haus auch in anderen Fällen als problematisch empfunden wird: so ist die Zufriedenheit der MieterInnen mit HausbesorgerInnen, die keinen Zweitberuf haben, deutlich höher (85,4 Prozent) als mit jenen, die außer Haus tätig sind (48,7 Prozent).

Es scheint wünschenswert, im Zuge einer Umstrukturierung des Berufsbildes und des Tätigkeitenprofils der HausbesorgerInnen darauf Bedacht zu nehmen, daß die Not-

wendigkeit für Nebenbeschäftigungen reduziert wird, wobei gleichzeitig dem Umstand Rechnung getragen werden muß, daß es derzeit vor allem Einkommensgründe sind, die HausbesorgerInnen, insbesondere in kleinen Anlagen, von Nebenbeschäftigungen abhängig machen.

Ein weiterer interessanter Aspekt des Berufsstands der HausbesorgerInnen ist der Anteil an informeller Arbeit, der nicht nur von den HausbesorgerInnen selbst, sondern auch von deren Angehörigen als "selbstverständlicher" Bestandteil ihres Tätigkeitsbereichs geleistet wird. Die Mithilfe von PartnerInnen und anderen Familienmitgliedern ist nicht nur meist ein unbezahlter Beitrag; sie ist zweifellos in vielen Fällen auch die Voraussetzung dafür, daß die Arbeit des/der HausbesorgerIn zur Zufriedenheit von Hausverwaltungen und MieterInnen verrichtet werden kann. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der/die HausbesorgerIn auf berufliche Qualifikationen oder technisches Know-how des Partners / der Partnerin zurückgreifen kann. Der Umfang der "Partnerschafts-" bzw. "Familienhilfe" ist beträchtlich (vgl. Tabelle 54):

Tabelle 54: Mithilfe von PartnerInnen oder anderen Familienmitgliedern der HausbesorgerInnen, Sicht der Hausverwaltungen, MieterInnen und HausbesorgerInnen im Vergleich

	<i>Mithilfe von EhepartnerInnen oder anderen Familienmitgliedern der HausbesorgerInnen</i>		
	<i>Sicht der Hausverwaltungen</i>	<i>Sicht der MieterInnen</i>	<i>Sicht der HausbesorgerInnen</i>
Insgesamt	75,8	64,0	84,9
Gemeinde Wien	---	52,7	87,0
Gemeinnützige	69,7	52,6	78,4
Privathäuser	77,7	77,6	82,5

Qualifikation als Teilaspekt der Arbeitsmarktpolitik

Als eine der wichtigsten Schlußfolgerungen aus den Ergebnissen der vorliegenden Studie kann die Wünschbarkeit bzw. Notwendigkeit einer formalen Qualifikation von HausbesorgerInnen gelten. Obwohl dem Bedarf nach Qualifikation von seiten der für HausbesorgerInnen zuständigen Gewerkschaft Hotel, Gastgewerbe, Persönliche Dienste sowie von der Gemeinde Wien und mehreren Hausverwaltungen (vor allem gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften) in Form von Kursen bereits in Ansätzen Rechnung getragen wird, scheint die Zukunft der Berufsgruppe nur durch eine Gesamtausbildung mit formalem Abschluß dauerhaft zu sichern sein. Eine formale Ausbildung würde nicht nur zur Imageverbesserung beitragen, sondern könnte auch den Grundstein für einen späteren Wechsel in einen anderen Beruf legen, wenn dies gewünscht wird.

Es liegt auf der Hand, daß gerade Bereich Hausbesorgerqualifikation auf viele Probleme stößt, für die sich zweifellos keine einfachen Lösungen werden finden lassen. Wichtige Fragen im Zusammenhang mit einer Qualifizierung von HausbesorgerInnen betreffen vor allem folgende Aspekte:

- Heterogenität der Arbeitsplätze und daraus resultierende Unterschiede in der Anforderungsstruktur
- Organisation und Kosten der Ausbildung
- Ausbildung ausländischer HausbesorgerInnen
- Ausbildung von HausbesorgerInnen, die bereits jahrelang in ihrem Beruf tätig sind
- Abgrenzung der Ausbildungsinhalte zu anderen Berufsgruppen.

Derzeit beträgt das Durchschnittsalter der HausbesorgerInnen 42,3 Prozent; die Hälfte von ihnen ist unter 42 Jahre alt, nur 8,7 Prozent sind 30 Jahre und jünger. Im

Durchschnitt sind diese HausbesorgerInnen bereits 12,7 Jahre in ihrer Anlage tätig und verfügen über eine langjährige Berufserfahrung.

Knapp 70 Prozent der HausbesorgerInnen haben einen Lehrberuf erlernt, die Meisterprüfung absolviert oder eine mittlere bzw. höhere Schule besucht.⁶¹ Nur 29 Prozent verfügen lediglich über einen Pflichtschulabschluß als höchste Schulbildung, wobei dieser Prozentsatz bei HausbesorgerInnen der Stadt Wien mit 24,4 Prozent unterdurchschnittlich, bei HausbesorgerInnen in Privathäusern mit 37,9 Prozent hingegen überdurchschnittlich hoch ist. Von den männlichen Hausbesorgern weisen überhaupt nur 7,9 Prozent einen Pflichtschulabschluß als höchsten Bildungsabschluß auf, während immerhin fast 80 Prozent eine Lehre (in 3,2 Prozent mit Meisterprüfung) absolviert haben. Frauen haben nur zu 47,4 Prozent einen Lehrberuf erlernt. 32,6 Prozent der weiblichen Hausbesorgerinnen haben nur die Pflichtschule absolviert. Das formale Bildungsniveau der unter 42jährigen HausbesorgerInnen ist bedeutend höher als das ihrer KollegInnen über 42 Jahre: Unter den älteren HausbesorgerInnen sind 37,2 Prozent PflichtschulabsolventInnen und 47,9 Prozent mit abgeschlossenem Lehrberuf. Von den jüngeren HausbesorgerInnen haben nur 21,6 Prozent ihren formalen Bildungsweg nach der Pflichtschule beendet, während 55,6 Prozent eine Lehre abgeschlossen haben.

Der größte Teil der HausbesorgerInnen hat vor der Übernahme des Hausbesorgerpostens entweder bereits als HausbesorgerIn (15,5 Prozent) oder in einem anderen Beruf als ArbeiterIn oder Angestellte/r gearbeitet.

Eine Einschulung in ihre Tätigkeit haben laut Hausverwaltungen 33 Prozent, laut HausbesorgerInnen nur 12,5 Prozent der HausbesorgerInnen erhalten. 39,3 Prozent der HausbesorgerInnen geben an, überhaupt nicht geschult worden zu sein, bei 36,4 Prozent bestand die Einschulung in einem kurzen Rundgang mit einem Vertreter /einer Vertreterin der Hausverwaltung.

⁶¹Es ist allerdings davon auszugehen, daß das Qualifikationsniveau der in der Stichprobe repräsentierten Gruppe von HausbesorgerInnen höher ist als das Qualifikationsniveau der Grundgesamt der Wiener HausbesorgerInnen.

Nach Ansicht von zwei Dritteln der Hausverwaltungen sollen die HausbesorgerInnen ihre persönlichen, sozialen und handwerklichen Qualifikationen in den Beruf bereits mitbringen bzw. in Eigeninitiative erwerben: im Durchschnitt befinden nur 33,8 Prozent der Hausverwaltungen, daß HausbesorgerInnen für ihre Aufgaben geschult werden sollten. Von den Verwaltungen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften konstatieren immerhin 50 Prozent einen Schulungsbedarf ihrer HausbesorgerInnen; von den Verwaltungen privater Anlagen hingegen nur 30,2 Prozent.

Nur 14,3 Prozent der Hausverwaltungen wären bereit, einen Teil der Kosten für eine Schulung von HausbesorgerInnen zu übernehmen. Auch hier ist die Bereitschaft privater Verwaltungen geringer (11,1 Prozent) als die von gemeinnützigen Wohnbaugesellschaften, die immerhin zu 26,1 Prozent zu einer teilweisen Übernahme der Kosten bereit wären. Der Großteil der Hausverwaltungen möchte sowohl die Schulung als auch deren Kosten entweder den HausbesorgerInnen selbst (46,1 Prozent) überlassen oder sie den MieterInnen weiterverrechnen (26,3 Prozent).⁶²

Unter den HausbesorgerInnen hat bislang nur eine Minderheit von 18,5 Prozent Kurse besucht, in denen einschlägiges Wissen für ihre berufliche Tätigkeit vermittelt wird (Gemeinde Wien: 22,1 Prozent; Privathäuser: 12,1 Prozent). Von den HausbesorgerInnen der Gemeinde Wien wurden am häufigsten Kurse besucht, die von der Arbeitgeberin angeboten wurden, am zweithäufigsten Kurse der Gewerkschaft. Die HausbesorgerInnen der Genossenschaften haben, wenn überhaupt, ausschließlich Kurse der Gewerkschaft besucht. Auch HausbesorgerInnen in privaten Anlagen haben vor allem das Kursangebot der Gewerkschaft genutzt.

42,9 Prozent der HausbesorgerInnen befinden, daß für ihre Tätigkeit keine Aus- und Weiterbildung notwendig war, und die meisten von ihnen haben daher auch keinerlei Initiative in diese Richtung gesetzt. Knapp die Hälfte der HausbesorgerInnen hat sich

⁶²Zu geringen Prozentsätzen wurden folgende Institutionen für die Übernahme von Schulungskosten für HausbesorgerInnen vorgeschlagen: Arbeiterkammer, Arbeitsmarktservice, Hauseigentümer, ÖGB und die Stadt Wien

als einzige “Einschulungsmaßnahme” mit den gesetzlichen Grundlagen des Hausbesorgerberufs auseinandergesetzt.

45,4 Prozent der HausbesorgerInnen befinden, daß eine formale Ausbildung für ihren Berufsstand auch in Zukunft nicht notwendig ist. Männer zeigen sich hinsichtlich einer formalen Ausbildung von HausbesorgerInnen etwas aufgeschlossener als Frauen als Frauen: Während von den männlichen HausbesorgerInnen nur 33,3 Prozent eine formale Ausbildung für *nicht* notwendig erachten, sind es bei den Frauen fast die Hälfte, nämlich 47,2 Prozent.

Allerdings halten 42,4 Prozent der HausbesorgerInnen eine Aus- und/oder Weiterbildung in Form von Kursen für sinnvoll. Die Sinnhaftigkeit einer Einrichtung des HausbesorgerInnenberufs als Lehrberufs wird von 7,6 Prozent der HausbesorgerInnen bejaht.

6.4. Zusammenfassung und Identifikation von Handlungsbedarf

Zusammenfassend kann festgestellt werden, daß im Hausbesorgerwesen Reformbedarf besteht, der mehrere Dimensionen umfaßt.

Zunächst geht es um Veränderungen des Hausbesorgerwesens im engeren Sinne, das heißt um Veränderungen innerhalb derzeit bestehender Strukturen. Ein aktuelles, von HausbesorgerInnen oftgenanntes Problem ihres Berufsstandes ist das schlechte bzw. verzerrte Image in der Öffentlichkeit, das HausbesorgerInnen eine Art “Dienstbotenstatus” im Haus zuweist.

MieterInnen scheinen allgemein der Meinung zu sein, daß HausbesorgerInnen *ihre* Angestellten sind, da das Hausbesorgergehalt in den Betriebskosten, für die MieterInnen aufkommen müssen, enthalten ist. In Wahrheit sind die HausbesorgerInnen jedoch – nicht anders als andere administrative MitarbeiterInnen – Angestellte ihrer Hausverwaltung. Die Tatsache, daß die Kosten für die

HausbesorgerInnen in der Betriebskostenabrechnung angeführt sind, führt zu einer verzerrten Optik. Es entsteht der Eindruck, die MieterInnen hätten allein für das Hausbesorgergehalt aufzukommen und daher das Recht über dessen Höhe mitzuentcheiden.

Die HausbesorgerInnen sind zweifellos die einzige Berufsgruppe, die es akzeptieren müssen, daß ihre Einkommensverhältnisse vor ihrer NachbarInnen potentiell offenliegen. Sowohl aus Datenschutzerwägungen als auch aus dem Anspruch persönlicher Integrität und Emanzipation von ArbeitnehmerInnen erscheint dies an und für sich bedenklich. Insbesondere problematisch wird der Usus der "Offenlegung" von Hausbesorgerkosten durch die weitgehend intransparente Art und Weise, in der dies geschieht: in der Betriebskostenabrechnung wird unter dem Posten "HausbesorgerInnen" eine Summe ausgewiesen, die nicht nur das Bruttoentgelt der HausbesorgerInnen, sondern auch sämtliche weiteren Kosten enthält, die im Zuge der Hausbesorgung anfallen. Unter anderem sind dies Kosten für Reinigungsmittel und -geräte, aber auch Abgeltungen für Reparaturleistungen, die HausbesorgerInnen oder ihre Angehörigen kostengünstiger erbringen als es ein konzessionierter Gewerbebetrieb vermag. Die unterschiedlichen Posten sind jedoch nicht einzeln ausgewiesen, und daher erscheint für viele MieterInnen das "Hausbesorgerentgelt", das oft mit dem Nettogehalt verwechselt wird, als zu hoch. Neid und Mißgunst seitens einzelner MieterInnen, die den HausbesorgerInnen das Leben und die Arbeit in ihrer Anlage erschweren, sind die Folge.

Dem Problem der Unübersichtlichkeit der Betriebskostenabrechnung könnte begegnet werden, indem eine genauere Kostenaufschlüsselung erfolgt, in der auch die Abgeltung für Extraleistungen der HausbesorgerInnen und ihrer Angehörigen aufscheinen. Hierbei könnte man sich unter anderem die Erfahrungen eines Versuchs aus einem großen Wiener Gemeindebau zunutzemachen, wo engagierte Hausbesorger die Einsparungen, die sie durch Eigenleistung im Reparaturbereich erzielen, anhand konkreter Daten abgeschätzt haben: Für anstehende Reparaturen, die schließlich von Hausbesorgern selbst durchgeführt wurden, wurden Kostenvorschläge von Gewerbebetrieben eingeholt, und den Kosten für die Eigenleistung der Hausbesorger gegenübergestellt. Für eine Anlage mit 1.423 Wohneinheiten konnte

dabei ein jährliches Kosteneinsparungspotential von 1 – 1,5 Millionen Schilling errechnet werden.⁶³

Die einschlägigen Ergebnisse der vorliegenden Studie lassen den Schluß zu, daß die MieterInnen an der Höhe der Kosten ihrer HausbesorgerInnen keineswegs in dem Maße interessiert sind, wie es von VerfechterInnen des Kostenarguments immer wieder in den Raum gestellt wird. Es ist daher auch vorstellbar, MieterInnen mit Hinweis auf Datenschutz und Schutz der persönlichen “Intimsphäre” der HausbesorgerInnen mitzuteilen, daß sie deren Gehalt hinkünftig nicht mehr erfahren werden bzw. MieterInnen dafür um Verständnis zu bitten. Es versteht sich von selbst, daß für einen solchen Schritt eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit von seiten der Hausverwaltung vonnöten ist, und auch der Zeitpunkt für eine solche Neuerung muß sorgfältig gewählt werden.⁶⁴

Ein weiteres Problem des bestehenden Hausbesorgerwesens ist die lückenhafte Wahrnehmung und mangelnde Würdigung der Hausbesorgertätigkeiten durch die MieterInnen. In der Tendenz sind sich Hausverwaltungen der wichtigen Funktionen, die HausbesorgerInnen erfüllen, eher bewußt als Hausparteien. Letzteren fällt das Fehlen von Hausbesorgerleistungen erst auf, wenn der/die HausbesorgerIn nicht mehr da ist um sie zu erbringen.⁶⁵

Hinsichtlich dieses Problems könnte durch Hausverwaltungen Aufklärungsarbeit geleistet werden; etwa durch regelmäßige Aushänge im Haus. Ein erster Aushang könnte beispielsweise ausgewählte Ergebnisse der vorliegenden Studie zum Inhalt haben.

Vorstellbar wäre auch eine, über einzelne Hausverwaltungen hinausgehende öffentliche Informations- und Imagekampagne zugunsten des Berufsstandes der

⁶³ Auskunft Herr Walter Abraham, Betriebsratsvorsitzender im Nittelhof, Wien 21

⁶⁴ Ein wenig günstiger Zeitpunkt scheint die Vorwahlzeit zu sein.

⁶⁵ Von VertreterInnen gemeinnütziger Wohnbaugesellschaften wurde von Fällen berichtet, in denen ein Hausbesorgerposten versuchsweise nicht nachbesetzt und stattdessen eine Reinigungsfirma

HausbesorgerInnen durchzuführen. Diese könnten zum Ziel haben, die Bevölkerung auf die zahlreichen Funktionen der HausbesorgerInnen, aber auch auf die zahlreichen Probleme, die ihnen aufgrund ihres schwierigen Aufgabenbereichs, ihres sozialen Prestiges und ihrer Behandlung durch MieterInnen (und in letzter Zeit auch durch Medien) erwachsen, aufmerksam zu machen. Besonderes Augenmerk sollte dabei auf die soziale und integrative Funktion gelegt werden. Dies könnte in Form von Plakaten (nach dem Vorbild der Imagekampagne für die MitarbeiterInnen der Wiener Linien im Vorjahr), durch TV-Spots oder Zeitungsinserate geschehen.

Die mangelhafte bzw. verzerrte Fremdwahrnehmung hinsichtlich der Funktionen von HausbesorgerInnen, die in vielen Fällen auch mit einer sich selbst unterschätzenden Selbstwahrnehmung auf seiten der HausbesorgerInnen einhergeht, könnte unter anderem durch Qualifizierungsmaßnahmen entscheidend verbessert werden. Eine systematische Qualifizierung von HausbesorgerInnen wäre auch unter arbeitsmarktpolitischen Gesichtspunkten vorteilhaft. Sie ist aber vor allem im Hinblick auf einen Erhalt der Berufsgruppe in der Zukunft von immenser Bedeutung.

HausbesorgerInnen sollten einerseits gezielt für Tätigkeiten ausgebildet werden, die sie in ihren Anlagen verrichten müssen. Sie sollen mit den Anforderungen ihres Wirkungsbereichs nicht alleingelassen werden, und die Qualität der Arbeit soll nicht dem Zufall – sprich: der zufällig vorhandenen Qualifikationen und Talente der HausbesorgerInnen und ihrer Angehörigen – überlassen bleiben. Qualifizierung vermag nicht nur HausbesorgerInnen ein vermehrtes Selbstbewußtsein zu vermitteln; sie ist auch ein wichtiger Faktor für die Verbesserung des Hausbesorgerimage in der Öffentlichkeit.

Die Ausbildungsinhalte sollten sich an den Erfordernissen der Hausbesorgertätigkeit orientieren und dabei auch jene kommunikativen und sozialen Kompetenzen angemessen berücksichtigen, die sowohl Hausverwaltungen als auch MieterInnen und

engagiert wurde. Eine Abstimmung unter den Hausparteien, die nach einem gewissen Zeitraum durchgeführt wurde, hat dann jedoch zu einer Wiederbesetzung des Hausbesorgerpostens geführt.

HausbesorgerInnen für die Ausübung des Berufs der HausbesorgerInnen für unerlässlich erachten.

Aus arbeitsmarktpolitischer Sicht wäre eine formale Qualifizierung von HausbesorgerInnen jedenfalls zu begrüßen, da sie tendenziell dem Erhalt von Arbeitsplätzen dient. Anzuerkennen ist, daß der Beruf des/der HausbesorgerIn zunehmend ein Frauenberuf wird, in dem die Kompatibilität von Erwerbstätigkeit und Kinderbetreuung eine zentrale Rolle spielt. Für Frauen, die ihre Tätigkeit als Hausbesorgerin als zeitlich begrenzt planen, könnte der Nachweis formaler Qualifikationen Umstiegs- und Wiedereinstiegschancen in andere Berufe schaffen bzw. verbessern.

Eine Ausweitung des Dienstleistungsangebots der HausbesorgerInnen käme nicht nur der Versorgungslage in den Wohnanlagen und damit dem Image sowohl der HausbesorgerInnen als auch der Hausverwaltungen zugute, sondern könnte auch die Problematik der aus Einkommensgründen notwendigen Nebenbeschäftigung von HausbesorgerInnen entschärfen.

Schließlich bietet eine systematische Nutzung des sozialen und integrativen Potentials des Hausbesorgerwesens und die explizite Einbindung von HausbesorgerInnen in die lokale Sozial- und Gemeinwesenpolitik vielfältige Möglichkeiten für kostensparende Versorgungsmodelle. Auch im Hinblick auf die Integration von MigrantInnen könnten die Strukturen des Hausbesorgerwesens nutzbar gemacht werden.

Zu den angeführten Schwerpunkten werden in den folgenden Kapitel – ausgehend von den Gegebenheiten und institutionellen Strukturen in Wien – Modelle und konkrete Schritte zu deren Verwirklichung skizziert.

7. Modelle im Hinblick auf eine Reform des Hausbesorgerwesens

Folgende Modelle und Reformschritte werden unter Auslotung ihrer Möglichkeiten und Restriktionen skizzenhaft dargestellt:

- ◆ HausbesorgerIn in großen Wohnanlagen: “Von der Reinigungskraft zum/zur AnlagenmanagerIn”
- ◆ Die HausbesorgerInnen als Teil eines neuen Dienstleistungskonzepts der Wohnbauwirtschaft
- ◆ HausbesorgerInnen als Informationsdrehscheibe zwischen bedürftigen HausbewohnerInnen und *Sozialen Stützpunkten* der Stadt Wien
- ◆ Systematische Einbindung von HausbesorgerInnen in die Tätigkeit der Außenstellen des *Wiener Integrationsfonds*
- ◆ Formale Qualifizierung von HausbesorgerInnen: Schritte in Richtung HausbesorgerIn als anerkannter Beruf

7.1. HausbesorgerIn in großen Wohnanlagen: Von der Reinigungskraft zum/zur AnlagenmanagerIn⁶⁶

Ausgangslage:

Ein Kritikpunkt von MieterInnen an HausbesorgerInnen großer Wohnanlagen bezieht sich zum einen auf deren hohes Gehalt⁶⁷, und zum anderen auf die Beobachtung der MieterInnen, daß die HausbesorgerInnen “nicht einmal selbst arbeiten, sondern andere für sich arbeiten lassen”. Tatsächlich ist die Arbeit in großen Anlagen oft für einzelne HausbesorgerInnen nicht zu bewältigen und muß teilweise an Reinigungsfirmen bzw. andere SubauftragnehmerInnen ausgelagert werden. Die Kosten für die Tätigkeit solcher Firmen bzw. Personen bestreitet die HausbesorgerInnen aus den Mitteln ihres eigenen Entgelts.

Eine Teilauslagerung von Hausbesorgetätigkeiten hat für die Hausparteien den Vorteil, daß die Arbeit der HausbesorgerInnen erledigt und das Haus fachgerecht beaufsichtigt wird, ohne daß Dienstwohnungen für weitere HausbesorgerInnen bereitgestellt werden müßten. Der gelegentlich von MieterInnen geäußerte Unmut über solche Arrangements ist also – zumindest aus Kostengesichtspunkten – nicht gerechtfertigt.

Innovation:

Im Rahmen von Modellprojekten wäre es vorstellbar, in großen Wohnanlagen eine Arbeitsteilung zwischen einem Hausbesorger/einer Hausbesorgerin und anderen Personen bzw. einer Firma explizit einzuführen und die MieterInnen genau über Kosten und Nutzen dieser Vereinbarung zu informieren bzw. ihnen einen Vergleich mit der Kosten-Nutzen-Relation alternativer Arrangements zu ermöglichen.

⁶⁶Viele Ideen im Zusammenhang mit diesen Modellen sind in der Diskussion mit Dir. Elisabeth Wehsmann und Mag. Michael Gehbauer von der Wohnbauvereinigung der Privatangestellten, sowie Dr. Gerhard Schuster und Frau Sylvia Schober von der BUWOG entstanden.

⁶⁷Aufgrund der Berechnung des HausbesorgerInnen-Entgelts nach der Wohnnutzfläche einer Anlage kommt es – wenn auch nur sehr vereinzelt – tatsächlich zu einer Gehaltshöhe, bei der die Leistungsgerechtigkeit zu Recht in Frage gestellt werden kann.

Damit würde das Entgelt für die/den einzelne/n HausbesorgerIn auf ein von den MieterInnen akzeptierbares Niveau gebracht, die MieterInnen könnten von der Vorteilhaftigkeit der Arbeitsteilung zwischen HausbesorgerIn und Reinigungsfirma überzeugt werden.

Die berufliche Position des/der koordinierenden HausbesorgerIn könnte in einem solchen Modell, in dem das Schwergewicht von der Reinigungs- in Richtung Aufsichts- und Managementfunktion verlagert wird, stark verbessert werden. Weiters bietet das Modell eine Möglichkeit, die es bislang im Hausbesorgerwesen nicht gibt, nämlich eine formale Aufstiegschance für HausbesorgerInnen. HausbesorgerInnen, die sich in ihrem Beruf überdurchschnittlich engagieren und sich für ihre Tätigkeiten weiterbilden wollen, können von der ausführenden in eine koordinierende Funktion überwechseln. Denkbar dabei ist, daß nicht nur die Kooperation mit Firmen, sondern – insbesondere in größeren Wohnanlagen bzw. auch Wohnanlagen-übergreifend – auch die Tätigkeit anderer, weniger qualifizierter HausbesorgerInnen koordiniert wird. Mit einem hierarchischen Aufstiegsmodell könnte unter anderem auch unterschiedlichen Präferenzen unter den HausbesorgerInnen Rechnung getragen werden: HausbesorgerInnen, die nicht mehr als eine Teilzeitbeschäftigung und einen Reinigungsjob wollen, würden nicht gezwungen, andere Aufgaben zu übernehmen, während sich für aufstiegsorientierte Personen neue Handlungsfelder und Möglichkeiten – insbesondere auch in Zusammenhang mit den im folgenden präsentierten Modellen – ergäben.

Restriktionen/Erfordernisse:

Probleme bei der Umsetzung eines solchen Modells ergeben sich vor allem durch die Eigentümerstruktur des Wohnbauwesens. Während ein solches Modell in einer großen Anlage eines Eigentümers relativ einfach implementierbar scheint, bedarf es im Fall kleiner, örtlich verstreuter Anlagen eines Eigentümers bzw. bei lokaler Kooperation mehrerer Eigentümer weiterer eingehender Überlegungen betreffend die Strukturierung des Modells und der Zusammenarbeit.

7.2. Die HausbesorgerInnen als Teil eines neuen Dienstleistungskonzepts der Wohnbauwirtschaft

Ausgangslage:

Die Ausgangslage für neue Dienstleistungsmodelle rund ums Wohnen ist vor allem durch die soziodemographische Entwicklung und ein verändertes Anspruchsniveau unter MieterInnen gegeben. Nach demographischen Prognosen wird sich die Zunahme von Single-Haushalten weiter fortsetzen; dazu kommt eine Zunahme von Zweipersonenhaushalten mit zwei berufstätigen Mitgliedern. Sofern ein gewisses, über dem Durchschnitt liegendes Einkommensniveau gegeben ist, kann davon ausgegangen werden, daß solche Haushalte zunehmend haushaltsbezogene Dienstleistungen nachfragen werden.

Innovation:

Verschiedene Wohnbaugesellschaften haben sich seit längerem Gedanken über neue Konzepte für ein Dienstleistungspaket gemacht, das über die Vermietung und Verwaltung von Wohnungen bzw. Wohnanlagen hinausgeht und zusätzliche Dienstleistungen umfaßt, die auf den Bedarf bestimmter Bevölkerungsgruppen (ältere Menschen, berufstätige Singles, junge Familien, etc.) zugeschnitten sind. Bei diesen Dienstleistungen ist vor allem an Tätigkeiten rund um den Haushalt und ums Wohnen gedacht, die berufstätigen Menschen die Bewältigung ihres Alltags erleichtern. Die Palette könnte von Wohnungsreinigung und -beaufsichtigung, kleineren Reparaturleistungen, über Einkaufs- und Abholdienste bis zu kurzfristiger Beaufsichtigung von Kindern und der Betreuung älterer Menschen umfassen, und vieles mehr.⁶⁸

⁶⁸Vgl. Ludl 1999

Den HausbesorgerInnen könnte im Rahmen solcher neuer Dienstleistungskonzepte eine wichtige Rolle zukommen, die im einzelnen noch zu definieren ist. So könnten HausbesorgerInnen entweder die Koordinationsstelle bzw. die "Agentur" für die Vermittlung solcher Dienstleistungen darstellen, oder aber sie erbringen diese Dienstleistungen bzw. einen Teil davon selbst.

Restriktionen/Erfordernisse:

Die Konzeptualisierung von Modellen der Dienstleistungen rund ums Wohnen setzt die Beantwortung einiger wichtiger Fragen voraus: Soll bzw. kann der/die HausbesorgerIn die Dienstleistungen selbst erbringen oder soll er/sie diese Leistungen nur vermitteln, während die Ausführung bei neu einzurichtenden Dienstleistungsbetrieben liegt? Stellt eine Eigenverantwortung der HausbesorgerInnen hinsichtlich Organisation und Einsatzplanung einen erwünschten Freiraum für sie dar, oder bedürfen sie des "Schutzes" der Hausverwaltung vor überzogenen Ansprüchen der MieterInnen? Soll die Hausverwaltung die Aufgaben einer "Agentur" übernehmen? Wer soll die Verrechnung administrieren? Zu welchen Zeiten sollen die Dienstleistungen angeboten werden? Ist es sinnvoll und machbar, bestimmte Dienste rund um die Uhr anzubieten?⁶⁹

Weiters gilt es, das Spektrum der anzubietenden Leistungen zu definieren und von anderen, gewerblichen oder sozialen Dienstleistungen abzugrenzen sowie Haftungsfragen zu klären.

Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Wohnungsvermietung und Hausverwaltung erbracht werden, haben in Wien noch keine Tradition. Bei der Einführung eines solchen Modell ist daher eine möglichst sensible Vorgangsweise zu wählen, die mit umfassender Information der MieterInnen einhergeht, um eine unerwünschte soziale Dynamik in der Wohnanlage, die sich im schlimmsten Fall gegen den/die HausbesorgerIn richten kann, auszuschließen. Die HausbesorgerInnen müßten bei

der Einführung und Weiterentwicklung des Modells unterstützt und beratend begleitet werden; der Versuch bedarf einer kontinuierlichen Beobachtung und Evaluierung durch Außenstehende.

Was das Spektrum der anzubietenden Dienstleistungen betrifft, so kann in Analogie zum Bereich sozialer Dienstleistungen vermutet werden, daß neues Angebot neue Nachfrage schaffen wird. In der vorliegenden Studie ist bei der Beantwortung der Frage an die MieterInnen, welche Dienstleistungen sie sich zusätzlich von ihren HausbesorgerInnen wünschen, zwar wenig Innovatives zutagegetreten, jedoch ist dies kein Grund für die Annahme, daß es keinen Bedarf an zusätzlichen Dienstleistungen gibt. MieterInnen kommen unter Umständen nicht “auf die Idee”, gewisse Tätigkeiten auszulagern. Die Nachfrage nach “neuen” Diensten müßte gezielt geweckt werden.

Die Etablierung neuer Nachfragestrukturen im Bereich des Wohnens hätte zweifellos auch positive arbeitsmarktpolitische Effekte.

7.3. HausbesorgerInnen als Informationsdrehscheibe zwischen bedürftigen HausbewohnerInnen und Sozialen Stützpunkten der Stadt Wien

Ausgangslage:

Innovative Konzepte im Sozialwesen schreiben kleinräumiger, dezentraler und innovativer Basisversorgung einen hohen Stellenwert zu. Die Aktivierung und Vernetzung aller vorhandenen Ressourcen steht im Mittelpunkt einer lückenlosen Versorgung mit Sozial- und Gesundheitsdiensten, die sich – gemäß einem integrativen Ansatz – nicht auf gesundheitliche und pflegerische Aspekte beschränken, sondern

⁶⁹Hier sei auf einen Modellversuch im Nittelhof in Wien 21 verwiesen: Von den 16 dort tätigen Hausbesorgern wurde ein “Handy-Dienst” eingerichtet, der die Erreichbarkeit mindestens eines Hausbesorgers auch abends und auch an Wochenenden sichert (vgl. Abraham, 1999)

psychosoziale und hauswirtschaftliche Aspekte miteinschließen. Für alte Menschen, aber nicht nur für diese, ist das Vorhandensein eines kleinräumigen Versorgungsnetzes von großer Bedeutung, schafft es doch nicht zuletzt die Voraussetzung für den Verbleib in der eigenen Wohnung auch im Fall körperlicher oder geistiger Beeinträchtigungen.

Die Pflege und Betreuung älterer Menschen wird in Wien einerseits durch Soziale Stützpunkte und verschiedene Anbieterorganisationen sozialer Dienste, und andererseits durch die Familie der Betreuungsbedürftigen gewährleistet.

Innovation:

Es erscheint naheliegend, HausbesorgerInnen systematisch in die Sozialversorgung der Stadt Wien einzubinden. Angesichts der Anwesenheit der HausbesorgerInnen vor Ort sowie ihres hohen Informationsstandes hinsichtlich der Bedürfnisse der HausbewohnerInnen sind HausbesorgerInnen prädestiniert, Informations-, Koordinations- aber auch Versorgungslücken in der Betreuung älterer Menschen auszufüllen.

Restriktionen/Erfordernisse:

Eine Einbindung von HausbesorgerInnen in die Sozialversorgung müsste schrittweise erfolgen und in Form von Modellprojekten erprobt werden. Ein erster Schritt könnte eine verstärkte Kooperation mit den lokalen Sozialen Stützpunkten sein. Diese könnten für HausbesorgerInnen zunächst Informationsabende veranstalten, bei denen HausbesorgerInnen Einsicht in die Problematik der Altenbetreuung einerseits und Kenntnisse über die Hilfsstrukturen der Stadt Wien andererseits vermittelt werden. Ein nächster Schritt könnte den Versuch beinhalten, systematische Kooperations- und Informationsaustauschstrukturen von HausbesorgerInnen zu den Sozialen Stützpunkten aufzubauen. Der Schwerpunkt eines solchen Modellversuchs müsste dabei auf die Bewältigung der heiklen Gratwanderung zwischen der effektiven Nutzung des Hausbesorgerwissen um die Bedürfnislagen im Haus durch die

Verantwortlichen der Sozialversorgung einerseits, und der Wahrung der Eigenverantwortlichkeit und der Intimsphäre der betroffenen MieterInnen andererseits gelegt werden.

In einem dritten Schritt könnte versucht werden, den HausbesorgerInnen systematisch Betreuungsaufgaben zu überantworten. Hier stellen sich Probleme der Qualitätssicherung, der Abgrenzung zu sozialen Dienste und – ähnlich wie bei sonstigen Dienstleistungen (siehe Kapitel 7.2.) – die Frage nach der Organisation und Administration.

7.4. Systematische Einbindung von HausbesorgerInnen in die Tätigkeit der Außenstellen des Wiener Integrationsfonds

Ausgangslage:

In einer besonderen Situation befinden sich HausbesorgerInnen, die selbst MigrantInnen sind und/oder in Anlagen arbeiten, in denen der Ausländeranteil hoch ist. Aus den Interviews mit ausländischen Hausbesorgerinnen, die mit Unterstützung von Mitarbeiterinnen des Wiener Integrationsfonds geführt wurden, sowie aus Beobachtungen von Gewerkschaftsfunktionärinnen geht hervor, daß ausländische HausbesorgerInnen sich gegenüber Hausverwaltungen und MieterInnen häufig in einer überaus schwachen Position befinden. Viele von ihnen sind der deutschen Sprache nicht oder nur mangelhaft mächtig. Sie kennen ihre Rechte kaum und wenden sich im Fall von Problemen nur selten an ihre Interessenvertretung. Vielfach befinden sich ausländische HausbesorgerInnen in Situationen, die nur mehr mit “Ausbeutung” umschrieben werden können. Auswüchse wie der Handel mit Hausbesorgerposten unter MigrantInnen sind der Öffentlichkeit kaum bekannt und können daher auch nicht wirksam bekämpft werden.

Andererseits sind einzelne HausbesorgerInnen bereits heute für die Außenstellen des Wiener Integrationsfonds wichtige Kontaktpersonen.

Innovation:

Im Sinne einer besseren Integration von AusländerInnen spricht vieles dafür, HausbesorgerInnen, die selbst aus dem Kreis der MigrantInnen stammen, systematisch in die Integrationspolitik der Stadt Wien, einzubinden.

Restriktionen/Erfordernisse:

HausbesorgerInnen aus dem MigrantInnenkreis sind offensichtlich nicht ohne weitere Voraussetzungen in Reformbemühungen des Hausbesorgerwesens zu integrieren. Abgesehen von der Sprachproblematik ist auch mit Akzeptanzproblemen seitens der deutschsprachigen österreichischen Bevölkerung zu rechnen.

Ein möglicher erster Schritt für eine Aktivierung ausländischer HausbesorgerInnen wäre das Angebot von Informationsveranstaltungen und Kursen in Außenstellen des Wiener Integrationsfonds (WIF). Da solche Veranstaltungen ohnehin zum angestammten Aufgabenbereich der WIF-Außenstellen zählen, würde die Organisation von auf HausbesorgerInnen abgestellte Schulungen keine besondere Neuerung darstellen, und könnte kurzfristig in Angriff genommen werden. Inhaltliches Wissen könnte ausländischen HausbesorgerInnen sowohl aus dem technischen Bereich ihres Tätigkeitsfelds als auch in bezug auf rechtliche und institutionelle Gegebenheiten rund um ihren Beruf vermittelt werden. Begleitende Deutschkurse könnten ebenfalls angeboten werden. Um einen Erfolg der Schulungen zu gewährleisten scheint es notwendig, geeignete praxisorientierte Lehrbeauftragte zu finden, sowie den technischen und institutionellen Teil der Kurse mehrsprachig abzuhalten.

Das Interesse ausländischer HausbesorgerInnen für Kurse des Integrationsfonds könnte mit Hinweis auf in Zukunft zu erwartende Formalerfordernisse für die Hausbesorgertätigkeit (z.B. ausreichende Deutschkenntnisse), geweckt und verstärkt werden. Ein Besuch solcher Kurse hätte insbesondere für weibliche MigrantInnen, die ihre Tätigkeit bislang vielfach unter der Patronanz ihres Partners und ohne Kontakt zu den MieterInnen verrichten, eine wichtige emanzipatorische Wirkung. Im

Falle des Erfolgs der Schulungsmaßnahmen ist aufgrund des unter MigrantInnen sehr gut funktionierenden informellen Informationsnetzwerkes mit dem Interesse weiterer potentieller TeilnehmerInnen zu rechnen.

7.5. Formale Qualifizierung von HausbesorgerInnen: Schritte in Richtung HausbesorgerIn als anerkannter Beruf

Ausgangslage:

Derzeit bestehen, wie bereits eingehend ausgeführt, für HausbesorgerInnen keine formalen Qualifikationserfordernisse. Dies ist nicht nur im Hinblick auf den immer komplexer werdenden Aufgabenbereich von HausbesorgerInnen problematisch, sondern auch für das Image von HausbesorgerInnen in der Öffentlichkeit. Ohne formale Qualifikation von HausbesorgerInnen scheint der Weiterbestand dieser Berufsgruppe in der Zukunft fraglich.

Innovation:

Eine formale Qualifikationserfordernis würde nicht nur den Beruf der HausbesorgerInnen als solches aufwerten und ihr Image verbessern. Spezifische Schulungen würden die HausbesorgerInnen auch formal für ihre bereits derzeit ausgeübten Tätigkeiten und Funktionen besser befähigen und ihnen jene Sicherheit vermitteln, die üblicherweise mit einer formalen Bestätigung von Fähigkeiten und Qualifikationen einhergeht. Überdies könnten durch ein formales Curriculum sämtliche Aspekte des Tätigkeitsspektrums von HausbesorgerInnen berücksichtigt werden. Damit käme den sozialen, kommunikativen und integrativen Aspekten der Hausbesorger-tätigkeit auch formal jene Bedeutung zu, die sie in der Praxis bereits haben.

Im Zusammenhang mit Qualifizierungsmaßnahmen könnte überdies überlegt werden – und dies wäre insbesondere im Fall von Gesetzesänderungen, die zur Lockerung

des Kündigungsschutzes von HausbesorgerInnen führen, bedeutsam – die formale Ausbildung von HausbesorgerInnen derart zu gestalten, daß ihre in Theorie und Praxis erworbenen Fähigkeiten später für einen anderen Beruf anerkannt werden könnten. Es ist ja in der Zukunft durchaus vorstellbar, daß der Beruf des/der HausbesorgerIn nicht mehr lebenslang, sondern nur mehr für eine gewisse Periode – beispielsweise während des Heranwachsens der eigenen Kinder – ausgeübt wird. Mit einer formalen Anerkennung der Fähigkeiten von HausbesorgerInnen könnte ein Überwechseln – etwa in den Sozialbereich oder in die Administration einer Hausverwaltung – ermöglicht werden.

Restriktionen/Erfordernisse

Angesichts der Heterogenität des Hausbesorgerwesens ist die Konzeption einer umfassenden Formalqualifikation auf die Ergebnisse und Erfahrungen von Modellprojekten angewiesen. Der Aufbau und die Implementation eines Lehrgangscurriculums für eine umfassende Hausbesorgerqualifikation wird überdies eher in kleinen Schritten, die die praktischen Gegebenheiten ausreichend berücksichtigen, zu bewerkstelligen sein, als durch eine “am Schreibtisch” entwickelte Ad-hoc-Regulierung.

Für die inhaltliche Ausgestaltung der Ausbildungslehrgänge könnten einschlägige Anbieter-Erfahrungen der Gewerkschaft HGPD aus deren langjähriger Schulungstätigkeit herangezogen werden. Andererseits sollten in die Planung und Durchführung zukünftiger Schulungsmaßnahmen anerkannte Bildungsorganisationen einbezogen werden, die diese auch in größerem Maßstab bewältigen können. Auch unter Image-Gesichtspunkten scheint die Involvierung anerkannter Bildungseinrichtung (z.B. BFI oder WIFI) von Vorteil. Da die Ausbildung von HausbesorgerInnen auch arbeitsmarktpolitische Relevanz aufweist, sollte nach Aufliegen der neuen Förderungsrichtlinien des Europäischen Sozialfonds geprüft werden, inwieweit – etwa unter der Perspektive “Unterstützung einer gefährdeten Berufsgruppe” – europäische Fördergelder aquiriert werden können.

Schlußbemerkung

Die vorstehenden Ausführungen lassen den Schluß zu, daß eine umfassende Reform des Hausbesorgerwesens nur mittels einer sensiblen “Politik der kleinen Schritte” in Angriff genommen werden kann. Während moderne Konzepte hinsichtlich des Dienstleistungs- und Sozial- bzw. Gemeinwesens den theoretischen und gesellschaftspolitischen Hintergrund für die Konzeptionierung von Reformvorhaben bilden können, ist es Aufgabe der Praxis, die Machbarkeit zu überprüfen und an der Ausgestaltung sämtlicher Reformvorhaben entscheidend mitzuwirken. Zusätzliche Erfahrungen aus Modellprojekten können schließlich zu einem praktikablen Gesamtkonzept führen.

Es ist offensichtlich, daß es für eine umfassende Reform nicht nur des guten Willens einzelner Beteiligter bedarf, sondern des akkordierten Vorgehens aller Verantwortlichen. Um die notwendigen Schritte in die Wege zu leiten und eine kontinuierliche Weiterarbeit zu gewährleisten, wäre es notwendig, einen “Hausbesorgergipfel” der höchsten Ebene des Wohnbauwesens einzuberufen, der sich grundsätzlich zu Reformbemühungen bekennt und von ihm kontrollierte Gremien einsetzt, die – unter Einbeziehung der Praxis des Hausbesorgerwesens sowie von ArbeitsmarktexpertInnen und VertreterInnen des Sozialwesens – die praktischen Reformschritte ausarbeitet und deren Umsetzung betreibt.

Literatur

Walter **Abraham**, Bessere Betreuung und Sicherheit durch Nutzung moderner Technik, in: HYPD-Magazin 1/1999

Arbeitsmarktservice Österreich: Ausgewählte Arbeitsmarktdaten

Arbeitsmarktservice Wien: Ausgewählte Arbeitsmarktdaten

Johann **Bacher** (Hrg), Handlungsfelder kommunaler Sozialpolitik, eine sozialwissenschaftliche Fallstudie am Beispiel der Stadt Wels, Linz 1993

Christoph **Badelt**, Familien zwischen Gerechtigkeitsidealen und Benachteiligungen, Wien-Köln-Weimar, 1994

Christoph **Badelt**/Andrea **Holzmann**/Christian **Matul**/August **Österle**, Kosten der Pflegesicherung – Strukturen und Entwicklungstrends der Altenbetreuung; Wien-Köln-Weimar, 1995

Christoph **Badelt**/Andrea **Holzmann-Jenkins**/Christian **Matul**/August **Österle**, Analyse der Auswirkungen des Pflegevorsorgesystems, Wien, 1997

John **Baldock**/Adalbert **Evers**, Versorgungssysteme für ältere Menschen im europäischen Überblick; in: Josef Kytir/Rainer Münz (Hrg), Alter und Pflege, Berlin, 1992

Elisabeth **Beck-Gernsheim**, Apparate pflegen nicht – zur Zukunft des Alters; in: Hans-Ulrich Klose (Hrg), Altern der Gesellschaft – Antworten auf den demografischen Wandel, Köln, 1993

Bundesministerium f. Arbeit und Soziales, Seniorenbericht, Wien, 1994

Bundesministerium f. Gesundheit, Sport, Konsumentenschutz, Gesundheitsbericht, Wien, 1994

Bernd **Dewe**/Norbert **Wohlfahrt** (Hrg), Netzwerkförderung und soziale Arbeit - empirische Analysen in ausgewählten Handlungs- und Politikfeldern, Bielefeld, 1991

Bernd **Dewe**, „Lebenswelt“ – eine Orientierung für die Sozialarbeit; in: Peter Pantucek/Monika Vislucyl, Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit, St. Pölten, 1998

Herbert **Effinger**, Kundenorientierung sozialer Arbeit – ökonomische Engführung oder Erweiterung des Sozialen; in: Peter Pantucek/Monika Vislouchyl, Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit, St. Pölten, 1998

Norbert **Elias**/John L. **Scotson**, Etablierte und Außenseiter, Frankfurt/Main, 1990

Adalbert **Evers**/Ilona **Ostner**/Helmut **Wiesenthal**, Arbeit und Engagement im intermediären Bereich – Zum Verhältnis von Beschäftigung und Selbstorganisation in der lokalen Sozialpolitik, Augsburg, 1989

Jürgen **Habermas**, Stichworte zur geistigen Situation der Zeit, Frankfurt/Main, 1979

Karl Otto **Hondrich**/Claudia **Koch-Arzberger**, Solidarität in der modernen Gesellschaft, Frankfurt/Main, 1992

Michael-Sebastian **Honig**, Verhäuslichte Gewalt, Frankfurt/Main, 1992

Hans **Hovorka**, Familienpolitische Begleitstudie zum Pflegegeldgesetz, 2 Bände, Wien/Klagenfurt, 1996 (noch nicht veröffentlicht)

Hans **Hovorka**, From Social Exclusion to Social Integration, Projektbericht, Wien, 1998

Hans **Hovorka**/ Leopold **Redl**, ein Stadtviertel verändert sich – bevölkerungsaktivierende Stadterneuerung, Wien, 1987

Hans **Hovorka**/Tom **Schmid**, Lebensgestaltung im städtischen Umfeld; in: Hans Hovorka (Hrg), ExpertInnentagung Familie und Pflege, Graz/Klagenfurt, 1995

Konrad **Hummel**, Freiheit statt Fürsorge – Vernetzung als Instrument zur Reform kommunaler Altenhilfe, Hannover, 1991

Fritz **Karas**/Wolfgang **Hinte**, Grundprogramm Gemeinwesenarbeit – Praxis des sozialen Lernens in offenen pädagogischen Feldern, Wuppertal, 1978

Josef **Kytir**/Rainer **Münz**, Hilfs- und Pflegebedürftigkeit im Alter – empirische Evidenz; in: Josef Kytir/Rainer Münz (Hrg), Alter und Pflege, Berlin, 1992

Stephan **Lengauer**, Der Wiener Arbeitsmarkt und Interventionen im Rahmen des Territorialen Beschäftigungspakts, Wiener ArbeitnehmerInnen-Förderungs fonds, Wien 1998

Herbert **Ludl**, Ganz und gar unglaubliche Geschichten, in: Wohnen plus, Fachmagazin der Gemeinnützigen Bauvereinigungen 1/1999

Magistrat der Stadt Wien, Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 1997

Markus **Marterbauer**/Ewald **Walterskirchen**, Bestimmungsgründe des Anstiegs der Arbeitslosigkeit in Österreich, in: WIFO Monatsberichte 3/1999

Frank **Nestmann**, Soziale Netzwerke und soziale Unterstützung, in: Bernd Dewe/Norbert Wohlfahrt, netzwerkförderung und soziale Arbeit – empirische Analysen in ausgewählten Handlungs- und Politikfeldern, Bielefeld, 1991

Österreichisches Statistisches Zentralamt, Statistische Nachrichten 4/1998

Österreichisches Statistisches Zentralamt, Statistische Nachrichten 9/1998

Österreichisches Statistisches Zentralamt, Mikrozensus 1997/2, Sonderauswertung für die Bundesinnung der Immobilien- und Vermögenstreuhänder

Anton **Pelinka**, Gesellschaftspolitische Vorstellungen von Gerechtigkeit und ihre Relevanz für Familienkonzepte; in: Christoph Badelt, Familien zwischen Gerechtigkeitsidealen und Benachteiligungen, Wien-Köln-Weimar, 1994

Leopold **Rosenmayr**, die Kräfte des Alters, Wien, 1990

Leopold **Rosenmayr**/Franz **Kolland**, Mein „Sinn“ ist nicht dein „Sinn“ – Unverbindlichkeiten oder Vielfalt - mehrere Wege im Singletum; in: Ulrich Beck (Hrg), Kinder der Freiheit, Frankfurt/Main, 1997

Anne **Showstack-Sassoon**, Gleichheit und Unterschied – Das Entstehen eines neuen Konzeptes von Staatsbürgerschaft; in: Argument 185, Berlin, 1991

Joan **Tronto**, Politics of Care: Fürsorge und Wohlfahrt; in: Transit 12, Frankfurt/Main, 1996