

IZT

Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung

Institute for Futures Studies and Technology Assessment

Nachhaltige Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft

Dr. Michael Scharp; Dr. Minna Halme; Helga Jonuschat

ArbeitsBericht Nr. 9/2004

Das Vorhaben wurde im Rahmen des Projektes
„Benchmarking Sustainable Homeservices for the Housing Sector
in the City of Tomorrow“
von der Europäischen Union kofinanziert



Berlin 2004

Inhaltsverzeichnis

1	Vorbemerkung	3
2	Dienstleistungen, Homeservices und Nachhaltigkeit	4
2.1	Warum eine Untersuchung zu "nachhaltigen Homeservices"?	4
2.2	Dienstleistungen und Homeservices	5
2.3	Was ist eine nachhaltige Dienstleistung?	6
2.4	Was ist ein nachhaltiger Homeservice?	8
2.4.1	Wie lässt sich die Nachhaltigkeit einer Dienstleistung bemessen?	8
2.4.2	Ein Kriterienraster zur Bemessung von nachhaltigen Homeservices	10
2.4.3	Probleme der Nachhaltigkeitsbewertung und Fazit	14
3	„Homeservice“ – Das Forschungsprojekt im Überblick	15
3.1	Homeservices 1. Arbeitsschritt: Wohnungsmärkte	15
3.1.1	Analyse des Wohnungsmarktes	15
3.1.2	Ergebnisse zur Analyse des Wohnungsmarktes	16
3.2	Homeservices 2. Arbeitsschritt: Wohnbegleitende Dienstleistungen	18
3.2.1	Recherche von Beispielen für wohnbegleitende Dienstleistungen	18
3.2.2	Ergebnisse zur Recherche von wohnbegleitenden Dienstleistungen	19
3.3	Homeservices 3. Arbeitsschritt: Nachhaltigkeitsbewertung	29
3.3.1	Entwicklung eines PPP-Tools zur Bewertung der Nachhaltigkeit der Dienstleistungen	29
3.3.2	Ergebnisse zur Bewertung von nachhaltigen Dienstleistungen	30
3.4	Homeservices 4. Arbeitsschritt: "Online Katalog" für Praxisbeispiele	32
4	Exemplarische Beispiele für Homeservices	33
4.1	Beispiel 1: Reparaturservice EE-Produkte (Finnland)	33
4.2	Beispiel 2: Mieter als Energieberater (Finnland)	34
4.3	Beispiel 3: Art&Design City (Finnland)	35
4.4	Beispiel 4: Mobile Wohnberatung von Haag Wonen (Niederlande)	37
4.5	Beispiel 5: Energiebox (Niederlande)	37
4.6	Beispiel 6: Wohn- und Servicecard PROLiving (Niederlande)	38
4.7	Beispiel 7: Dienstleistungsagentur Sozial Global (Österreich)	39
4.8	Beispiel 8: Energieberatung- und Management (Niederlande)	40
4.9	Beispiel 9: Energiecontracting der Bremer Höhe eG (Deutschland)	41
4.10	Beispiel 10: Betriebskostenbeirat der WBG Mahrzahn (Deutschland)	42
5	Literatur und Internetquellen	45
5.1	Literatur	45
5.2	Internetquellen	48

1 Vorbemerkung

Das Forschungsprojekt "**Benchmarking nachhaltiger Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft für die Stadt der Zukunft**" (im folgenden kurz "**Homeservice**" genannt) hat Dienstleistungen, die von der Wohnungswirtschaft oder direkt bei den Kunden der Wohnungswirtschaft von Dritten (gewerbliche Anbieter, Non-Profit-Organisationen, öffentliche Dienstleistungen) vor Ort oder im Wohnumfeld erbracht werden, untersucht. Das Vorhaben wurde in sechs europäischen Ländern mit jeweils zwei Städten durchgeführt. Hierbei standen die folgenden Ziele im Vordergrund:

- Die Zusammenstellung von potentiellen Dienstleistungen, die als „Homeservices“ von der Wohnungswirtschaft, öffentlichen und externen Anbietern den Kunden der Wohnungswirtschaft angeboten werden können;
- die Entwicklung einer Methodik zur Bewertung von Dienstleistungen hinsichtlich ihres „Nachhaltigkeitsprofil“ sowie die
- die Analyse ausgewählter „Praxisbeispiele“ hinsichtlich ihres Nachhaltigkeitsprofils.

Dienstleistungen „rund um das Wohnen“ spielen in der Wohnungswirtschaft eine immer größere Rolle. Sie gelten als effektives Mittel zur Kundenbindung und -gewinnung, werden als Instrument für ein aktives "Sozialmanagement" eingesetzt und können langfristig neue Geschäfts- und Ertragsfelder eröffnen. Beispiele gibt es mittlerweile viele: Umzugsservice, Geräteverleih, Mobilitätsdienstleistungen, Lieferdienste oder Internet-Marktplätze.

Im Vordergrund des Forschungsprojektes standen jedoch "**nachhaltige Dienstleistungen**" der Wohnungswirtschaft, der öffentlichen Hand und von externen Anbietern. Gemeinsam sollte diesen Dienstleistungen jedoch zweierlei sein.

- Die Dienstleistungen sollten entweder vor Ort bei den Kunden erbracht werden oder explizit sich an den Bedarfen der Kunden im Rahmen des "Wohnens" orientieren und
- die Dienstleistungen sollten einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung in mindestens zwei der drei Dimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales leisten.

Das Forschungsvorhaben wurde in der Zeit von 2002 bis 2004 von sechs Forschungseinrichtungen aus Europa durchgeführt. Hierbei waren die folgenden Institutionen beteiligt:



[Institut für ökologische Wirtschaftsforschung](#)
(Projektkoordinator)



[IZT - Institut für Zukunftsstudien und
Technologiebewertung gGmbH](#)



[HSE Helsinki School of Economics](#)



[Prospektiker - Europäisches Institut für
Zukunftsstudien und Strategische Planung](#)



[IVAM - Forschung und Beratung für Nachhaltigkeit](#)



[INETI/Cendres Zentrum für nachhaltige
Geschäftsentwicklung](#)

Das Forschungsprojekt wurde kofinanziert von der Europäischen Union DG RTD Direktorat I – Umwelt im Rahmen des Forschungsprogramms „City of Tomorrow“

2 Dienstleistungen, Homeservices und Nachhaltigkeit

Das Forschungsprojekt fokussiert auf dem Begriff "nachhaltige Homeservices". Um diesen terminus technicus besser zu verstehen, soll im folgenden dieser zentrale Begriff des Forschungsprojektes kurz stufenweise begründet und entwickelt werden.

2.1 Warum eine Untersuchung zu "nachhaltigen Homeservices"?

Dienstleistungen werden seit längerer Zeit als ein wichtiges Element auf dem Weg zu einer nachhaltigen Wirtschaftsweise angesehen. Hintergrund dieser These ist die Vermutung, dass mittels Dienstleistungen der (Produkt-)Konsum und damit die Nutzung von Ressourcen gemindert werden können. Andere Autoren betonen den Wandel in den Industriegesellschaften weg von einer produktionsorientierten Sichtweise hin zu einer mehr dienstleistungsorientierten Gesellschaft, um das Problem von ökonomischen Wachstum und Umweltbelastungen in den Griff zu bekommen (Bell 1976, Jänicke et al. 1989). Da diese Sichtweise von anderen Wissenschaftlern nicht unbedingt geteilt werden, betonen andere die Förderung bzw. die Entwicklung von öko-effizienten Dienst-

leistungen, da nur diese - und nicht jede beliebige Dienstleistung - in der Lage sind, Umweltbelastungen zu mindern (Lovins and Hawken 1999).

Umfangreiche Forschungen haben inzwischen gezeigt, dass mittels einzelner Dienstleistungen Umweltentlastungen erzielt werden können. Die Wirksamkeit der Dienstleistungen als ein gewichtiges Element in der sozialen Dimension der Nachhaltigkeit ist unumstritten. Darüber hinaus zeigt der Wandel in den Industrieländern hin zu einer Dienstleistungsgesellschaft die besondere Bedeutung von Dienstleistungen in der ökonomischen Dimension.

Zusammenfassend kann jedoch festgestellt werden, dass Dienstleistungen nur dann Beiträge zu einer nachhaltigen Wirtschaftsweise leisten können, wenn sie in zwei oder drei Dimensionen positive Wirkungen für die Nachhaltigkeit haben. Die bisherige Bewertung der Dienstleistung in ihren spezifischen Dimensionen ("ökologische Dienstleistungen oder "soziale Dienstleistungen") ist nur ein Teilschritt auf dem Weg zur Förderung der Nachhaltigkeit.

2.2 Dienstleistungen und Homeservices

Dienstleistungen werden üblicherweise als nicht-materielle Leistungen verstanden. Sie unterscheiden sich von Produkten (materiellen Leistungen) durch vier Merkmale (Baron und Harris 2003; Zeithaml und Bitner 1996, Payne 1993):

- Dienstleistungen sind nicht greifbar (Nicht-Tangibel);
- Produktion und Verbrauch der Dienstleistung kann nicht immer getrennt werden und die Konsumenten sind in der Erbringung der Dienstleistung oft involviert;
- Dienstleistungen werden im Gegensatz zu Produkten von unterschiedlichen Personen unterschiedlich wahrgenommen sowie
- Dienstleistungen sind nicht lagerfähig.

Da die Unterscheidung von Produkten und Dienstleistungen notwendig ist, um die Wirkungen der Dienstleistungskomponente im Sinne der Nachhaltigkeit zu untersuchen, bietet sich die Definition von Heiskanen und Jalas (2000, S.23) an:

Dienstleistungen sind ein ergänzender Wert für den Kunden.

Dienstleistungen werden sowohl privaten als auch gewerblichen Kunden angeboten. Der Fokus des Forschungsprojektes liegt auf Dienstleistungen für private Kunden bzw. Dienstleistungen für private Kundengruppen. In einem allgemeinen Sinne liegt der Fokus der Studie auf Dienstleistungen für Haushalte in Verbindung mit dem häuslichen Leben, die mit dem Ziel angeboten werden, eben dieses häusliche Leben zu verbessern.

Da dieses Definitionsversuch noch zu breit ist, wird unter Homeservice im Rahmen dieses Projekts folgende Leistungen verstanden:

Homeservices sind Dienstleistungen, die Kunden in der Wohnung angeboten werden entweder direkt vor Ort oder in der Wohnungsumgebung.

2.3 Was ist eine nachhaltige Dienstleistung?

Die Diskussion um nachhaltige Dienstleistungen hat ihre Wurzeln in einer Diskussion um öko-effiziente Dienstleistungen (vgl. Behrendt et al. 2003). Hintergrund dieser Diskussion war die Vermutung, dass aufgrund der Nutzung von Dienstleistungen als immaterielles Produkt der Konsum von Produkten - und damit die mit der Herstellung verbundenen Umweltbelastungen - vermindert werden können.

Hierzu ein Beispiel: Der Ausstattungsgrad mit Haushaltsgeräten und Werkzeugen liegt in Deutschland bei fast allen wichtigen Produkten bei 100% und teilweise darüber. Jeder Haushalt hat rechnerisch ein Bohrmaschine. Die Nutzung ist jedoch gering. Wenn es gelänge beispielsweise eine Verleihweise zu finden, bei der Kunden jederzeit und einfach eine Bohrmaschine ausleihen könnten, könnte die Anschaffung entfallen und das Produkt "Bohrmaschine" müsste nur in einem geringeren Umfange produziert werden. Hierdurch könnten Ressourcen eingespart werden und Umweltbelastungen vermieden werden.

Eine öko-effiziente Dienstleistung ersetzt somit den klassischen Produktkonsum. Die Vorteile derartiger Konzepte liegen aber auch bei den Konsumenten. Wenn sie mehr Produkte leihen würden oder mehr Dienstleistungen in Anspruch nehmen würden (hierbei: Beauftragung eines Handwerkers mit einer Bohrmaschine), müssten sie zwar die Kosten für das Entleihen bzw. den Handwerker bezahlen, würden aber Kosten für Produkte einsparen. Weitergehende Ansätze betonen zudem, dass auch Kosten für Stellmöglichkeiten entfallen würden, die deutlich höher ausfallen würden. Beispielsweise ist der Platzbedarf von Haushalten für Waschmaschinen, Zweit-KfZ u.a. sehr hoch und folglich auch mit hohen Kosten verbunden. Mit geeigneten Leihsystemen oder Gemeinschaftsnutzungen könnten diese Kosten deutlich reduziert werden wie es z.B. beim Car-Sharing der Fall ist.

Eine nachhaltige Dienstleistung hat jedoch nicht nur den Fokus auf der ökologischen Dimension, sondern muss auch die beiden anderen Dimensionen berücksichtigen. Es ist die besondere Stärke von vielen Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft, dass sie positive Effekte in der sozialen Dimension haben. Hierzu einige Beispiele

- Quartiersmanagement: Mit dem Quartiersmanagement werden Beiträge zum sozialen Zusammenleben geleistet. Bewohner werden aktiviert, um ihr Wohnum-

feld eigenständig (mitzu-)gestalten. Der soziale Zusammenhalt kann gestärkt und Probleme der "Überforderten Nachbarschaften" können gelöst werden.

- Beratung zum Altengerechten Wohnen: Mit dieser Beratung und mit Umbaumaßnahmen kann das längere Verbleiben älterer Menschen in ihren Wohnungen erreicht werden. Hierdurch ist ein selbstbestimmtes Leben in einer vertrauten Umgebung möglich.
- Essen auf Rädern und andere Lieferdienste: Auch hierbei werden ältere Menschen unterstützt, so dass sie mit eingeschränkten Fähigkeiten in ihrer Wohnung leben können.
- Freizeitangebote im Quartier: Mit dieser Dienstleistung wird das gesellschaftliche Leben vor Ort verbessert. Kindern und Jugendlichen können zusätzlichen Angebote gemacht werden, um die Freizeit sinnvoll auszufüllen, neue Kontakte zu knüpfen und auch neue Fähigkeiten zu entwickeln.

Dienstleistungen haben aber auch in der ökonomischen Dimension ihre Stärken. Grundlegend ist der Gedanke, dass mittels Dienstleistungen neue Beschäftigungsmöglichkeiten geschaffen werden. Dies wird vor allem dann erreicht, wenn die ersparten Kosten der Konsumenten den Aufwand für die Annahme der Dienstleistungen überkompensieren, bzw. die Konsumenten die Dienstleistung nicht in Eigenleistung erbringen können. Dienstleistungen, die nicht über Entgelte voll finanziert werden können und somit nicht selbsttragend sind, können jedoch auch positive Wirkung durch die Ersparnis von Kosten haben. Hierzu einige Beispiele:

- Energieberatung: Mit dieser Dienstleistung werden den Kunden Hinweise gegeben, wie sie die Energiekosten mindern können.
- Abfallmanagement: Mit dem Abfallmanagement werden gleichfalls Kosten für die Abfallentsorgung reduziert.
- Freizeitdienstleistungen für Kinder und Jugendliche: Angebote für diese Zielgruppe können sich für Wohnungsunternehmen rechnen, wenn es gelingt negative Wirkungen von unerwünschten "Freizeitaktivitäten" wie Vandalismus oder Graffiti zu reduzieren.
- Seniorendienstleistungen: Dienstleistungen wie Essen auf Rädern, Beratung zum altengerechten Umbau, Haushaltsdienstleistungen u.a. können helfen, älteren Menschen in der Wohnung zu verbleiben. Wohnungsunternehmen behalten somit einzelne Kunden länger und vermeiden die Kosten für eine Neuvermietung.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass viele Dienstleistungen ihre spezifischen Stärken in einer oder zwei Dimensionen der Nachhaltigkeit haben. Nachhaltigkeit selbst

ist als ein Prozess zu verstehen, in der die Nutzung der Ressourcen, die Richtung der Investments und die Orientierung der technischen Entwicklung in Zusammenhang mit der Weiterentwicklung eines institutionellen Rahmens derart gestaltet werden muss, dass das gegenwärtige und zukünftige Potential verstärkt wird, um die gegenwärtigen und zukünftigen menschlichen Bedürfnisse befriedigen zu können (WCED 1987).

2.4 Was ist ein nachhaltiger Homeservice?

Verschiedene Studien zu öko-effizienten Dienstleistungen haben gezeigt, dass zwar die Dienstleistung selbst häufig positive Wirkungen für die Umwelt hat, die Nutzung der Dienstleistung jedoch diese positiven Effekte negativ kompensieren können. Beispielsweise hat die Dienstleistung "Waschzentrum" durchaus Umweltentlastungseffekte, da gewerbliche Maschinen deutlich weniger Wasser und Strom verbrauchen. Aufgrund der schlechten Erreichbarkeit werden jedoch zumeist diese Wirkungen kompensiert, wenn alle Kunden im privaten PKW anfahren. Zudem ist die Akzeptanz gering, wenn das „Waschzentrum“ nicht nahe dem Wohnort sich befindet.

Eine „nachhaltige Dienstleistung“ sollte deshalb eine **Dienstleistung sein, die positive Wirkungen für die Nachhaltigkeit in den drei Dimension (Ökonomie, Ökologie und Soziales) der Nachhaltigkeit hat.**

Im Rahmen des Forschungsvorhabens hat sich jedoch gezeigt, dass Dienstleistungen zumeist ihre Stärken in einer Dimension haben, sie jedoch zumindest optimierbar oder anbietbar in einer Form sind, in der sie in mindestens zwei Dimensionen positive Wirkungen für die Nachhaltigkeit haben. Aufgrund dessen wurde für dieses Forschungsprojekt die strenge Definition – Wirkungen in drei Dimensionen – nicht gewählt sondern die folgende:

Ein nachhaltiger Homeservice ist somit eine Dienstleistung, die Konsumenten in ihren Wohnungen oder ihrem unmittelbaren Wohnumfeld angeboten werden und die eine positive Wirkung in zwei oder drei Dimensionen der Nachhaltigkeit haben.

2.4.1 Wie lässt sich die Nachhaltigkeit einer Dienstleistung bemessen?

Verfahren zur Bemessung der Nachhaltigkeit eines Produktes, eines Prozesses oder einer Dienstleistung basieren üblicherweise auf einem Kriteriengerüst, welches an das zu bemessene Objekt angelegt wird. Jedes Kriterium sollte mit qualitativen ("besser als") oder quantitativen Indikatoren ("Messwerte") verbunden sein. Sofern man qualitativ bemisst, muss ein Vergleichsmaßstab angegeben werden.

Im Rahmen wissenschaftlicher Forschung sind eine Vielzahl von Kriterien und Indikatoren für die Nachhaltigkeit aufgestellt worden (vgl. z.B. Commission on Sustainable Development 2002, UNDP 2001 oder OECD 1999 und 2001, vgl. hierzu Scharp et. al. 2002). Bisher sind jedoch keine Indikatoren für Haushalte hinsichtlich ihres Konsums oder für Dienstleistungen aufgestellt worden (Lorek 2002). Die meisten Indikatorensysteme fokussieren zumeist auf einer nationale Ebene. Ein zweites Problem der genannten Systeme ist, dass sie sich im Feld „Bauen und Wohnen“ auf Basisbedürfnisse wie z.B. die Versorgung mit Trinkwasser oder Bereitstellung von Wohnraum konzentrieren. Diese Anforderungen sind jedoch in allen beteiligten Ländern des Forschungsprojektes nicht relevant.

Es liegen jedoch verschiedene Studien vor, die sich dem Thema der ökologischen Dimension der Nachhaltigkeit und ihrer Operationalisierung hinsichtlich der Haushaltsebene und der Öko-Effektivität von Dienstleistungen auf einer Mikroebene annähern (vgl. Bentley und de Leeuw 2003, Lorek 2002, Lorek und Spangenberg 2001, Heiskanen 2001, Hockerts 1999). Auf Basis dieser Studien lassen sich Indikatoren für die Ökologische Dimension ableiten, um sowohl die "ökologische Nachhaltigkeit" von Haushalten als auch die möglichen (positiven) Wirkungen von Dienstleistungen qualitativ abschätzen zu können. Indikatoren hierbei sind z.B. Heizenergieverbrauch, Ressourcenintensität, Wohnfläche, Nutzung von biologisch angebauten Lebensmitteln, Art des Nahrungsmitteltransports, Einkaufs- und Freizeitverkehrsdistanzen, Modal Split des individuellen Verkehrsaufkommens u.a.

Soziale Nachhaltigkeitsindikatoren sind u.a. von Gatersleben und Vlek (1998) sowie von Gatersleben (2001) entwickelt worden. Diese Studien fokussieren auf die Lebensqualität auf einer Haushaltsebene. Sie umfassen: Komfort, Gesundheit, Sicherheit, Freiheit und Selbstbestimmtheit, soziale Gerechtigkeit, soziale Beziehungen und Bildung.

Ökonomische Nachhaltigkeitsindikatoren werden ebenfalls breit diskutiert. Gatersleben (2001) beispielsweise führt Beschäftigung und Einkommen bei den sozialen Indikatoren auf. Andere Indikatoren sind verfügbares Haushaltseinkommen, Aufwendungen für spezifische Ausgaben (Gesundheit, Bildung, Freizeit, Wohnen etc.). Für die Wohnungswirtschaft wurde im Rahmen der Entwicklung einer Balance Scorecard ein Indikatorensystem entwickelt, welches die wohnungswirtschaftlichen Leistungen bemisst z.B. mit Return on Investment, Instandhaltungsaufwand, Mitarbeiterbeschäftigung u.a. (Scharp et al. 2001).

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass aus vielen verschiedenen Bereichen Vorschläge für Kriterien und Indikatoren vorliegen, die unmittelbare Bezüge zu der Mikroebene der Haushalte und zu Dienstleistungen haben. Es gibt jedoch bisher keine akzeptiertes Referenzsystem, so dass für das Forschungsprojekt ein eigenes Bewertungssystem geschaffen werden musste.

2.4.2 Ein Kriterienraster zur Bemessung von nachhaltigen Homeservices

Aufgrund mangelnder Referenzsysteme musste ein neu zu erstellendes Bewertungssystem drei Bedingungen erfüllen:

- Die Kriterien müssen alle drei Dimensionen abdecken;
- sie müssen auf Dienstleistungen anwendbar sein, die im Rahmen von Haushalten und dem haushaltsbezogenen Leben erbracht werden und
- sie können nur qualitativ bemessen werden, da quantitative Indikatoren bei verschiedenen Dienstleistungen nicht verfügbar sind.

Im Ergebnis wurden die folgenden Kriterien ausgewählt:

Tabelle 2-1: Bewertungskriterien für „nachhaltige Homeservices“

Ökologische Dimension	Soziale Dimension	Ökonomische Dimension
1. Ressourcenverbrauch	7. Gleichheit	14. Beschäftigung
2. Energieverbrauch	8. Gesundheit	15. Finanzielle Situation der Bewohner
3. Wasserverbrauch	9. Sicherheit	16. Förderung regionaler Produkte und Dienstleistungen
4. Abfallaufkommen	10. Komfort	17. Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen
5. Flächenverbrauch	11. Soziale Kontakte	18. Wirtschaftlichkeit für die Region / Gesellschaft
6. Emissionen	12. Empowerment	
	13. Information und Bewusstsein	

Auf Basis dieser Kriterien wurde ein Fragebogen entwickelt, anhand dessen die Bewertung durchgeführt wurde. Da die Kriterien nur teilweise unmittelbar auf die jeweiligen Dienstleistungen angewandt werden können, wurde jedes Kriterium mit spezifischen Fragestellungen unterlegt. Zur Bewertung der Dienstleistungen in den jeweiligen Kriterien wurde eine einfache Skala von -2 bis +2 sowie die Bewertung "Nicht anwendbar" erstellt, wobei die negativen Werte für eine Verschlechterung der Situation durch die Dienstleistung und die positiven Werte für eine Verbesserung stehen. Als Vergleichsmaßstab wurde entweder der Zustand ohne die Dienstleistung oder ein Zustand mit einer vergleichbaren nicht-nachhaltigen Dienstleistung genommen. In den folgenden Tabellen ist der vollständige Bewertungsbogen abgebildet:

Tabelle 2-2: Bewertungskriterien für die Ökologische Dimension

Material use

In order to assess the effects of the service regarding materials use, consider the following questions:

What is the effect of the service on the quantity of materials used?

What is the effect of the service on the hazardousness of the materials used?

What is the effect of the service on shifting from non-renewable to renewable materials?

What is the effect of the service on promoting the use of recyclable/recycled materials?

The effect of the service on material use

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation regarding materials Improves the situation regarding materials

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Energy use

What is the effect of the service on the quantity of energy used (incl. Passengers and freight transport)?

What is the effect of shifting from non-renewable to renewable energy?

What is the effect of the service on the use of more energy efficient passengers and freight transport modes?

The effect of the service on energy use

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation regarding energy Improves the situation regarding energy

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Water use

What is the effect of the service on the quantity of water used?

What is the effect of the service on the use of grey (reused)/rain water?

The effect of the service on water use

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation regarding water use Improves the situation regarding water use

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Waste

What is the effect of the service on the quantity of waste generated?

What is the effect of the service on the hazardousness of the waste generated?

The effect of the service on waste

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation regarding waste Improves the situation regarding waste

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Emissions

What is the effect of the service on the quantity of air emissions?

What is the effect of the service on the characteristics of air emissions (passengers and freight transport)?

What is the effect of the service on the quantity of water emissions?

What is the effect of the service on the characteristics of water emissions?

The effect of the service on emissions

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation Improves the situation regarding emissions

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Space use

What is the effect of the service on the amount of space use?

What is the effect of the service on the amount of constructed space?

What is the effect of the service on the quality of the green spaces and natural habitats?

The effect of the service on space use

-2 -1 0 1 2 NA

Worsens the situation regarding space use Improves the situation regarding space use

Tabelle 2-3: Bewertungskriterien für die Soziale Dimension

Equity

- Does the service improve equality between people?
- Does the service promote fair trade?
- Does the service reduce social exclusion?
- Does the service promote employment of the disadvantaged?
- The effect of the service on equity

	-2 -1 0 1 2 NA ¹								
Reduce equity	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								Increase equity

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Health

- Does the service promote (mental and physical) illness prevention and/or treatment?
- The effect of the service on health is

	-2 -1 0 1 2 NA								
Worsens health	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								Improves health

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Safety and security

- Does the service have potential to reduce crime?
- Does the service have potential to reduce vandalism?
- Does the service have potential to reduce the risk of injuries?
- The effect of the service on safety and security is

	-2 -1 0 1 2 NA								
Less personal safety & security	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								More personal safety & security

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Comfort

- Does the service help to save time?
- Does the service increase convenience and/or luxury of the residents?
- Does the service reduce annoyance: noise, odour and/or pollution?
- The effect of the service on comfort is

	-2 -1 0 1 2 NA								
Less comfort	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								More comfort

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Social contacts

- Does the service promote social self-help: e.g. barter shops and swap Internet sites?
- Does the service promote communication (e.g. between the neighbours, residents and HO)?
- Does the service improve neighbourhood atmosphere?
- The effect the service has on social contacts

	-2 -1 0 1 2 NA								
Less contacts	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								More contacts

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Empowerment

- Does the service increase opportunities of participation?
- Does the service provide new channels to residents toward decision-makers (e.g. electronic ones)?
- The effect of the service on residents' ability to influence decision making that effects them

	-2 -1 0 1 2 NA								
Less ability to influence	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>								More ability to influence

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Tabelle 2-4: Bewertungskriterien für die Ökonomische Dimension

Employment

- Does the service create new jobs?
- Does the service secure existing jobs?
- Does the service reduce long-term unemployment?
- What kind of employment (part-time/full time/long term contracts/seasonal work) does the service promote?
- The effect of the service on employment (or maintaining existing jobs, if they were endangered)

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Financial situation of the residents

- Does the service help residents save money?
- Does the service create more income for the residents?
- Does the service lead to debt or tax reduction?
- Does the service have social tariffs or funding?
- The effect of the service on financial situation of the residents (in relation to the existing way to fulfil a specific need)

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Regional products and services

- Does the service cause diversification of services supply?
- Does the service create more opportunities for local producers and service providers?
- Does the service cause marketing of regional products?
- The effect of the service on regional economy

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Profitability for the company

- Is the service profitable in the short and/or long term?
- Does it create losses?
- Is the service directly or indirectly funded?
- Is it profitable due to the re-organisation of the service provision or because of better client relationships?
- The effect of the service on the financial situation of the company

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Profitability for the economy / region / community

- Is the service profitable from a macroeconomic perspective (less costs for social and environmental damage)?
- Does the economic efficiency of the whole service system improve?
- The effect of the service on the financial situation of the economy / region / community

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

Information and awareness

- Does the service increase training, awareness, and skills of the residents?
- The effect of the service on knowledge, awareness or skills

	-2 -1 0 1 2 NA	

Rationale for the evaluation, taking into account the above questions:

2.4.3 Probleme der Nachhaltigkeitsbewertung und Fazit

Während die ökologischen Indikatoren gut beschrieben und häufig angewendet werden, sind die sozialen und ökonomischen Indikatoren bisher nicht Gegenstand von Forschung im Kontext von Dienstleistungen und Haushalten gewesen. Der vorgeschlagene Indikatorensatz ist deshalb auch weder abschließend noch vollständig, sondern soll nur verdeutlichen, wie man sich dem Thema "Bewertung von nachhaltigen Homeservices" nähern kann.

Eine zweites Problem ergibt sich aus der Grenzziehung des zu bewertenden Objekts. Jede Dienstleistung ist ein umfassender Prozess, der in der Bereitstellung beginnt und über die Erbringung hin zu einem Nutzen für den Konsumenten führt. Es ist somit sehr schwierig in diesem offenen System zu sagen, welche potentielle Wirkung der Dienstleistung gemessen werden soll. Beispielsweise kann festgestellt werden, dass "Gemeinschaftsräume" als Dienstleistung die Bedarfe für individuellen Wohnraum mindern, da Mieter auf die Gemeinschaftsräume für Feiern zurückgreifen können, aber es kann nicht gesagt werden, wie viel Wohnraum dadurch eingespart werden kann.

Ein drittes Problem ergibt sich daraus, dass jede Dienstleistung nicht nur direkte, sondern auch indirekte Effekte hat. Beispielsweise führt der Lieferservice von ökologischen Lebensmitteln zur Förderung des regionalen Konsums und weitere positive Effekte in der Landwirtschaft. Der individuelle Transport zu den Konsumenten führt jedoch zu negativen Wirkungen in den Kriterien "Mobilität" und "Emissionen".

Konsequenterweise sind die Kriterien auch nur qualitativ zu fassen. Eine Bewertung ist nur im Vergleich zu anderen – den üblichen – Wegen der Dienstleistungserbringung zu bemessen bzw. der Status Quo im Sinne eines Zustandes "ohne diese Dienstleistung". Es kann somit nur gesagt werden, ob die betrachtete Dienstleistung eine positive (verbessernde) oder negative (verschlechternde) Richtung in Richtung Nachhaltigkeit bewirkt in Bezug auf ein jeweils individuelles Referenzsystem, d.h. einer anderen vergleichbaren Dienstleistung.

Im Rahmen des Vorhabens hat sich jedoch anhand ausgewählter Fallbeispiele von Dienstleistungen gezeigt, dass das vorgeschlagene Verfahren ein einfacher, aber praktikabler Weg zur Bewertung von Dienstleistungen ist. Das vorgeschlagene Kriterienraster ist nicht abschließend, sondern ein erster Ansatz. Aufgrund der Möglichkeiten des Vergleichs verschiedener Dienstleistungen in unterschiedlichen Kontexten hat sich das Verfahren jedoch als anwendbar erwiesen.

Es bestehen jedoch weitergehende Forschungsbedarfe. Hierbei ist insbesondere das Problem der vergleichenden Bewertung unterschiedlicher Dienstleistungen zu nennen. Auch die Festlegung der Grenzen für die zu bewertenden Dienstleistungen (System-

me) müssen noch genauer untersucht werden ebenso wie die Abgrenzung primärer und sekundärer Effekte von nachhaltigen Homeservices.

3 „Homeservice“ – Das Forschungsprojekt im Überblick

Im Rahmen des Forschungsprojektes „Homeservice –Benchmarking Sustainable Services for the Housing Sector in the City of Tomorrow“ hat das IZT zusammen mit fünf Kooperationspartner aus Europa innovative nachhaltige Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft vor dem Hintergrund der jeweiligen Wohnungspolitik in sechs europäischen Ländern untersucht. Das Forschungsvorhaben verfolgte vier Projektziele:

1. Analyse des Wohnungsmarktes mit den Möglichkeiten für das Angebot von nachhaltigen Dienstleistungen;
2. Recherche von innovativen Beispielen für wohnbegleitende Dienstleistungen;
3. Entwicklung eines PPP-Tools (Planet, People, Profit) zur Bewertung der Nachhaltigkeit der Dienstleistungen sowie
4. die Erstellung eines "Online Katalogs" für Praxisbeispiele nachhaltiger Dienstleistungen.

Die Untersuchung zu dem Dienstleistungsmarkt für Homeservices erfolgte jeweils in sechs (größeren) Städten und sechs Kleinstädten. Diese waren:

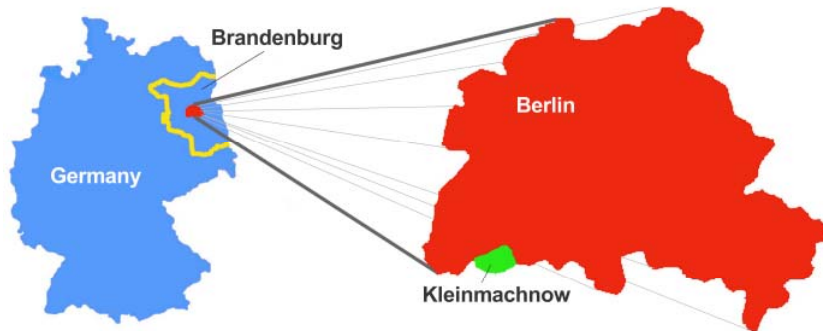
Tabelle 3-1: Länder und Städte für die Fallstudien

Land	Großstadt	Kleinstadt
Deutschland	Berlin	Kleinmachnow
Österreich	Wien	Litschau
Finnland	Helsinki	Kouvola
Niederlande	Amsterdam	Heemsteede
Spanien	Bilbao	Zarautz
Portugal	Lissabon	Torre Vedras

3.1 Homeservices 1. Arbeitsschritt: Wohnungsmärkte

3.1.1 Analyse des Wohnungsmarktes

Um diese Ziele zu erreichen, wurde in einem ersten Schritt der Wohnungsmarkt und die Wohnungspolitik in den sechs Ländern untersucht. In Deutschland wurde der Wohnungsmarkt in Berlin und Kleinmachnow betrachtet.

Abbildung 3.1: Berlin und Kleinmachnow

Quelle: Eigene Darstellung.

Die Analyse umfasste folgende Themen:

- Demographische Basisdaten (Einwohner, Haushalte)
- Wohnungsmarkt (Wohnungsbestand, Wohnungsanbieter)
- Wohnungsanbieter und Wettbewerb,
- Preisstrukturen am Wohnungsmarkt,
- Ressourcenverbräuche und Ressourcenkosten,
- Mobilität sowie
- soziale Strukturen.

Die Analyse war zum einen die Grundlage für eine Bewertung des Dienstleistungsangebotes für Mieter in den nachfolgenden Arbeitsschritten sowie die Erstellung eines Bewertungstools für nachhaltige Dienstleistungen. Weiterhin lag dem Forschungsprojekt die Hypothese zugrunde, dass es spezifische Problemlagen auf dem Wohnungsmarkt und in Verbindung mit dem "Wohnen" gibt (z.B. hoher Anteil von sehr alten Menschen, hohe Ressourcenverbräuche und Abfallaufkommen), die mittels spezifischer Homeservice-Angebote vermieden oder gemildert werden können.

3.1.2 Ergebnisse zur Analyse des Wohnungsmarktes

Berlin

Der Berliner Wohnungsmarkt weist derzeit einige besondere Charakteristika auf. Hierzu zählen der hohe Anteil von Einpersonen-Haushalten (ca. 50% von 1.822.000 Haushalten in 2001). Weiterhin hat Berlin einen sehr hohen Anteil an Mieterhaushalten mit ca.

73% (2000) und demzufolge eine im Vergleich zum Bundesdurchschnitt sehr geringe Eigentumsquote. Der Wohnungsbestand ist vor allem durch Geschosswohnungsbauten geprägt (ca. 88% in 2001). Ein weiteres Charakteristikum ist der sehr hohe Anteil an städtischen Wohnungen und an Wohnungen, an denen das Land aufgrund von Gesellschafterbeteiligung beteiligt ist (ca. 365.000 in 2001, ca. 20% der Wohnungen in Berlin). Auch der Anteil von Haushalten, die über ein geringes Einkommen verfügen und als arm zu bezeichnen sind, ist sehr hoch mit ca. 13% (2001). Der Leerstand betrug in 2001 ca. 8,5% und ist ein sehr gewichtiges Problem für Wohnungsunternehmen und private Wohnungsvermieter.

Kleinmachnow

Kleinmachnow ist eine unabhängige Gemeinde Brandenburgs unmittelbar angrenzend an Berlin. Es ist vor allem ein Wohnstandort, der sich aufgrund seiner Nähe zu Berlin, seines grünen Charakters und seines vor allem von Ein- und Zweifamilienhäusern geprägten Bestandes (ca. 70% EFH und DH) ein bevorzugtes Ansiedlungsgebiet von Berlin-Zuzüglern und von Berlinern, die sich im Umland niederlassen wollen, gewählt wird. Durch den Zuzug hat sich die Bevölkerung seit 1991 auf ca. 18.000 Einwohner (2004) um ca. 7.000 Einwohner erhöht. Kleinmachnow ist die kinderreichste Gemeinde Deutschlands und hat eine im Verhältnis zum Bundesdurchschnitt sehr geringe Arbeitslosenquote von ca. 6%. Vor Ort gibt es nur zwei Wohnungsunternehmen, von denen das größte, die Gewog, Eigentum der Gemeinde Kleinmachnow ist. Die Gewog verwaltet den größten Teil des Geschosswohnungsbaus in Kleinmachnow und stellt auch den größten Anteil an Mietwohnungen mit ca. 1.100 WE.

Deutschland im europäischen Vergleich

Im europäischen Vergleich der Wohnungsmärkte zeigten sich erhebliche Unterschiede, die sich signifikant auf das Angebot von wohnbegleitenden Dienstleistungen auswirken. So ist z.B. der soziale Wohnungsbau, wie er in Finnland, Deutschland und Holland sehr stark vertreten ist, so gut wie unbekannt in Spanien und Portugal. In diesen Ländern existieren nur ganz wenige Wohnungsunternehmen und das Privateigentum dominiert. Somit entfällt ein wesentlicher Akteur, der insbesondere in Holland und Deutschland aktiv an der Vermittlung von Dienstleistungen beteiligt ist oder das Angebot von Dienstleistungen durch die Mieter auf Basis von Nachbarschaftshilfe oder durch Mietervereine fördert bzw. in Zukunft stärker fördern könnte.

Fazit

Der Berliner Wohnungsmarkt bietet verschiedene gute Ausgangspunkte für Homeservices. Zum einen bestehen aufgrund der Rahmenbedingungen hohe Bedarfe z.B. bei Seniorendienstleistungen. Weiterhin ist der hohe Anteil an Wohnungsunternehmen als ein fördernder Faktor für Homeservices zu sehen, da Wohnungsunternehmen in der Generierung, dem Angebot und der Vermittlung von Homeservices eine Schlüsselrolle ein-

nehmen können. Ein gewichtiges Hemmnis ist der hohe Anteil an einkommensschwachen Haushalten, der die Möglichkeiten für das Angebot von Dienstleistungen zu Marktpreisen einschränkt.

In Kleinmachnow hingegen ist die Stellung des Wohnungsunternehmens als Anbieter oder Vermittler von Dienstleistungen nur schwach, da es nur einen kleinen Teil der Wohnungen anbietet. Die Mehrzahl der Haushalte sind Eigentümerhaushalte. Dies ist insofern vorteilhaft, als hierdurch ein größeres Potential für marktgängige Dienstleistungen zu vermuten ist, welche von kommerziellen Anbietern erbracht werden können.

3.2 Homeservices 2. Arbeitsschritt: Wohnbegleitende Dienstleistungen

3.2.1 Recherche von Beispielen für wohnbegleitende Dienstleistungen

In einem zweiten Schritt wurden die Dienstleistungen nach verschiedenen Bedarfsbereichen recherchiert:¹

1. Information und Kommunikation,
2. Mobilität,
3. Sicherheit,
4. Betreuung,
5. Reparaturen,
6. Ver- und Entsorgung sowie
7. Freizeit

Aufgrund der starken Positionen der Wohnungswirtschaft und von Non-Profit-Organisationen in Deutschland konzentrierte sich die Recherche nach Dienstleistungen vor allem auf wohnbegleitende Dienstleistungen, die von oder in Kooperation mit Wohnungsunternehmen erbracht wurden.

¹ Vgl. die vielbeschäftigten Arme der indischen Göttin Shiva in der Abbildung 3.2.

Abbildung 3.2: Felder der Dienstleistungsrecherche



Quelle: Eigene Darstellung.

Im Rahmen der Recherche wurde auch analysiert, welchen Nutzen die Wohnungsunternehmen sich von dem Angebot von Dienstleistungen versprechen und welche Vorteile sich für die Kunden ergeben können.

Die Recherche wurde mit Hilfe einer breiten Internet- und Literaturanalyse durchgeführt. Begleitet wurde sie zusätzlich mit Expertengesprächen (Unternehmen, Verbände) sowie der Auswertung von themenbezogenen Forschungsvorhaben.

3.2.2 Ergebnisse zur Recherche von wohnbegleitenden Dienstleistungen

Ergebnisse zur Nutzenanalyse

Die Dienstleistungsrecherche und Expertengespräche haben gezeigt, dass Homeservices" in der Wohnungswirtschaft eine immer größer werdende Bedeutung erhalten. Wohnungsunternehmen versprechen sich von Homeservices vor allem:

- eine höhere Zufriedenheit und Bindungsbereitschaft der Bewohner;
- eine Vorbeugung sozialer Probleme in den Wohngebieten;
- sinkende Leerstands-, Fluktuations- und Bestandspflegekosten sowie
- neue Geschäfts- und Ertragsfelder.

Zusätzliche Serviceangebote rund um das Kerngeschäft gelten deshalb als wichtiges wettbewerbsstrategisches Instrument, das zu einer verbesserten Profilierung der Unter-

nehmen auf den regionalen Märkten führen kann. Wohnungsunternehmen bieten deshalb heute eine sehr große Vielfalt an wohnbegleitenden Dienstleistungen an.

Hierbei können verschiedene Vorteile für die Mieter als Kunden erreicht werden. Mit Blick auf die Auswahl und Gestaltung zusätzlicher Serviceangebote könnten z. B. die folgenden Kategorien für die Bewohner von Bedeutung sein:²

- **Entlastung:** Die Nutzung einer Wohnung ist mit vielfältigen Alltagsbeschäftigungen verbunden, die Zeit und Mühe kosten und zu denen z.B. die Arbeit im Haushalt (Kochen, Putzen, Waschen) und die Beschaffung von Produkten und Lebensmitteln für den täglichen Gebrauch gehören. Viele Serviceangebote zielen darauf ab, Bewohner von bestimmten Verrichtungen und Mühen in der Haushaltsführung zu entlasten.
- **Sicherheit:** Das sichere Wohnen ist von existenzieller Wichtigkeit für jeden Einzelnen und der Schutz vor Bedrohungen ein für viele Bewohner zentrales Bedürfnis. Neben der sozialen Sicherheitskomponente spielt auch die technische Sicherheit eine große Rolle, die durch bestimmte Zusatzeinrichtungen gewährleistet und erhöht werden kann.
- **Soziale Kontakte:** Das Wohnen bietet sowohl den räumlichen Rahmen für soziale Aktivitäten mit der Familie, mit Nachbarn, Freunden und Bekannten als auch für den Rückzug in das Private. Die soziale Komponente des Wohnens kann in beide Richtungen durch entsprechende Zusatzausstattungen und -angebote unterstützt und abgerundet werden.
- **Gesundheit:** Wohnen, Wohlbefinden und Gesundheit sind immer eng miteinander verknüpft. Der Bedarf an medizinischen und gesundheitsbezogenen Dienstleistungen wächst nicht zuletzt aufgrund der zunehmenden Überalterung. Ein wesentlicher Anteil dieser Leistungen wird in Wohnräumen in Anspruch genommen.
- **Erlebnis und Anregung:** Der allgemeine und anhaltende Trend zum Erlebnis "als sinnlicher Anregung" offenbart sich insbesondere bei jüngeren Bewohnern in neuartigen Wohnwünschen und Wohnstilen, deren Realisierung durch verschiedene ergänzende Serviceangebote unterstützt werden kann.
- **Sparen:** Das Sparmotiv hat gerade bei den herkömmlichen Kundengruppen der vermietenden Wohnungswirtschaft eine besondere Bedeutung. Die Vermittlung

² Vgl. Hohm, Dirk; Jonuschat, Helga; Scharp, Michael; Scheer, Dirk; Scholl, Gerd: Innovative Dienstleistungen „rund um das Wohnen“ professionell entwickelt. Herausgeber: GdW Bundesverband deutscher Wohnungsunternehmen, Berlin 2004.

von Rabatten und Vergünstigungen oder die Senkung der Betriebskosten könnte daher auf besonderes Interesse stoßen.

Ergebnisse zur Dienstleistungsrecherche

Die Suche nach Dienstleistungen erfolgte auf Basis einer Internet- und Literaturrecherche, Expertengesprächen sowie aufgrund von Fallstudien mit Wohnungsunternehmen. Die Beispiele für Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft in Deutschland in den folgenden Tabellen werden in den sieben Feldern Information und Kommunikation, Betreuung, Freizeit, Reparaturen, Mobilität, Sicherheit sowie Ver- und Entsorgung dargestellt, wobei es durchaus Überschneidungen geben kann.

Tabelle 3-2: Beispiele für Homeservices

	Information und Kommunikation
<i>Kommunikation</i>	
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Gemeinschaftsräume als Nachbarschaftstreffs, Nachbarschaftsverein ³
GEWOBAG, Berlin	Angebot von Gemeinschaftsräumen für Veranstaltungen bis zu 70 Personen, nutzbar auch für Feste aufgrund voll ausgestatteter Küche ⁴
Baugenossenschaft Ideal, Berlin	Spielräume für Kinder
GSW, Berlin	Gründung und Unterstützung eines Mietervereins, der die Gästewohnungen betreut sowie Freizeitaktivitäten und Informationsveranstaltungen durchführt ⁵
<i>Information</i>	
Nassauische Heimstätten, Frankfurt	Fremdsprachige Mieterinformationen mit Hilfe von drei Videos ("Leben in Deutschland - Mein Nachbar ist Deutscher") ⁶
GSW, Berlin	Unterstützung eines Internetclubs mit Schulungsangeboten und Surfstationen ⁷
SAGA, Hamburg	Herausgabe eines Stadtteilwegweisers ⁸

³ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen der Dienstleistungsentwicklung in der Wohnungswirtschaft – Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse für das Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover 2002.

⁴ <http://www.gewobag.de> [August 2003].

⁵ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse – Dienstleistungen der GSW – Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft Berlin, Berlin 2002.

⁶ http://www.naheimst.de/Mieter_Videos.html [Januar 2004].

⁷ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

⁸ Wir – Mietermagazin, 1/98, S. 10, Hamburg 1998.

WBG Mahrzahn, Berlin	Adressbuch von wichtigen Institutionen im Stadtteil auf der Homepage ⁹
Wohnungsgenossenschaft VORWÄRTS, Berlin	Informationssystem "online-housing", Darstellung von genossenschaftlichen Serviceangeboten über den Fernseher mit Hilfe einer Web-box ¹⁰
GEWOBAG, Berlin	Mieterinformationen zum richtigen Wohnen in verschiedenen Sprachen als Download auf der Homepage ¹¹
Berliner Volksbank und WBG Mahrzahn, Berlin	Aufstellung von Multi-Media-Kioskterminals: Der Getränkeautomat ist mit Internet- und Telefonschluß ausgestattet. Im Angebot sind Touristeninformationen, Taxiruf, Fotostudio und Kartenvorverkauf ¹²
<i>Umweltberatung</i>	
Arbeiter-Baugenossenschaft "Paradies", Berlin	Gründung einer "Gartenkommission", die sich der Pflege der gemeinschaftlichen Grünflächen widmet ¹³
Freie Scholle, Berlin	Etablierung einer ehrenamtlichen Gartenkommission, die die Grünanlagen pflegt
STADT UND LAND, Berlin	Unterstützung von "Grüninspektoren", die sich ehrenamtlich um die Wohnhöfe und Spielplätze kümmern und Mieter beraten ¹⁴
<i>Beratung zu Finanzen</i>	
GEHAG Versicherungsvermittlungs- und Vermögensverwaltungs-GmbH, Berlin	Vermittlung von Versicherungen über ein Tochtergesellschaft der GEHAG
ServiceHaus - Service GmbH für modernes Leben und Wohnen, Mannheim	Vermittlung von Versicherungen ¹⁵
GSW, Berlin	Schuldner- und Sozialberatung durch Mitarbeiter des Unternehmens, weitere Tätigkeiten sind z.B. Konfliktklärung ¹⁶

⁹ <http://www.WBG-marzahn.de> >> mieterservice >> Adressen [Januar 2004].

¹⁰ Genossenschaftsforum: Anders leben in Genossenschaften, S. 36, Berlin 2002.

¹¹ http://www.gewobag.de/gewobag/framesets/f_aktuelles_mieter.htm [Dezember 2003].

¹² Scharp, Michael; Jonuschat, Helga: Service Engineering – Entwicklungsverfahren, Praxisbeispiele und Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft, S. 148, Berlin 2004.

¹³ <http://www.agb-paradies.de> [Januar 2004].

¹⁴ Pressemitteilung der STADT UND LAND: Umweltschutz aus Eigennutz, S. 1, Berlin o.J.

¹⁵ Scheer, Dirk; Scholl, Gerd: Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse für ServiceHaus Service-GmbH für modernes Wohnen und Leben und GBG – Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH, Berlin und Heidelberg 2002

¹⁶ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

	Mobilität
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Kooperation mit der Car-Sharing-Initiative "Öko-Stadt" ¹⁷
GSW, Berlin	Zeitweise Kooperation mit StattAuto zum Angebot von Car-Sharing ¹⁸
GSW, Berlin	Zeitweise Verkauf von reduzierten ÖPNV-Tickets aufgrund einer Kooperation mit der BVG (ausgelaufen) ¹⁹
	Betreuung
<i>Betreuung von Wohnungen und Gebäuden</i>	
WBG Marzahn, Berlin	Mehrere Conciergeologen in Kooperation mit eine Conciergeanbieter, Angebot verschiedener Dienstleistungen wie z.B. Fax, Home-Sitting, Schlüsseldienst, Paketannahme, Zugangskontrollen ²⁰
SAGA, Hamburg	Conciergedienste unter Einbezug arbeitloser Mieter ²¹
Wohnungsbaugenossenschaft Amtsfeld, Berlin	Conciergedienst mit dem Angebot eines Einkaufs- und Lieferdienstes - auf Basis von Nachbarschaftshilfe ²²
<i>Betreuung von Personen</i>	
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Betreute Senioren-Wohnungen mit einer Vermittlung von Hilfs- und Pflegediensten, Teeküche, Bibliothek, Gästezimmer, Waschsalon und Hausmeisterservice ²³
SAGA, Hamburg	Gründung eines Nachbarschaftszentrums in einer Bestandswohnung mit drei Zimmern ²⁴
WGLi, Berlin	Seniorenarbeit und Beratung für ältere Mieter zu Anpassungsmaßnahmen im Bestand mit Hilfe von eigenen Mitarbeitern ²⁵

¹⁷ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

¹⁸ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

¹⁹ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

²⁰ <http://www.WBG-marzahn.de> >> Mieterservice >> Concierge [Februar 2004]; <http://www.mg-service-gmbh.de> [November 2003].

²¹ Hoppenstedt, Willi: Concierge-Konzepte und bauliche Modernisierungen für verdichtete Wohnanlagen, in: Scharp, Michael; Galonska, Jürgen; Kreibich, Rolf: Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft für den Mieter, S. 37 ff., Berlin 1999.

²² Scharp, Michael; Jonuschat, Helga: Service ..., a.a.O., S. 131.

²³ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

²⁴ GdW Bundesverband deutscher Wohnungsunternehmen: Handbuch Marketing in der Wohnungswirtschaft, S. 424, Berlin 2000.

²⁵ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 40.

Wohnungsbaugenossenschaft DPF, Berlin	Ehrenamtlicher Seniorenbeirat zur Verbesserung der Lebensbedingungen älter Menschen ²⁶
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Betreute Wohnangebote für Behinderte, Obdachlose, ehemalige Strafgefangene, Musiker, Studenten ²⁷
Siedlungswerk Stuttgart	Altenwohnungen mit integrierten Serviceangeboten als Kapitalanlage, wobei die Wohnungen von den Eigentümern bei Bedarf selbst genutzt werden können ²⁸
GEHAG, Berlin	Initiierung einer Kinderbetreuung durch Nachbarschaftshilfe unter dem Motto "Kinderbetreuung durch Senioren - hallo Oma und hallo Opa" ²⁹
Wohnungsbaugenossenschaft Amtsfeld, Berlin	Kooperation mit Verein Vita e.V. zum Angebot von Haushaltshilfen, Lieferservice, Behördenbegleitung etc. ³⁰
<i>Qualifizierung</i>	
bbg Berliner Baugenossenschaft, Berlin	Qualifizierung älterer arbeitsloser Mieter als Hauswerker ³¹
GSW, Berlin	Gründung von "BIG STEPS" in Kooperation mit dem Verein "Jugendwohnen im Kiez e.V." zur Qualifizierung von Jugendlichen ohne oder mit geringer Berufsausbildung für haushandwerkliche Tätigkeiten ³²
Wohnbau Gießen	Gründung der Tochter "Wohnbau Mieterservice GmbH" als Beschäftigungs- und Qualifizierungsprojekt für Arbeitslose und Behinderte, Tätigkeiten: v.a. Bestandspflege und Sanierung ³³
Sicherheit	
GSW, Berlin	Modellversuch: Videoüberwachung von Kinderspielflächen aus der Wohnung für Eltern ³⁴
Bauverein AG, Darmstadt	Sicherheitspartnerschaft mit der Polizei, die in den

²⁶ WGLi-Umschau: Hilfe und Service in einem, Nr. 2, S.41, Berlin 2003; <http://www.miteinanderwohnen.de/angebote.htm> [März 2004].

²⁷ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

²⁸ GdW: Handbuch..., a.a.O., S.65.

²⁹ <http://www.gehag.de> >> service >> Rund um die Familie [März 2004]; GdW: Handbuch..., a.a.O., S.35.

³⁰ Scharp, Michael; Jonuschat, Helga: Service ..., a.a.O., S.131.

³¹ Genossenschaftsforum, a.a.O., S.25.

³² Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

³³ Hohm Dirk; Hoppe, Angela; Jonuschat, Helga; Scharp, Michael; Scheer, Dirk: Dokumentation des Workshops „Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft: professionelle Entwicklung neuer Serviceangebote“, Berlin 2003.

³⁴ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

	Quartieren Sprechstunden abhält ³⁵
GSW, Berlin	Angebot von zusätzlichen Sicherheitseinrichtungen für die Mieter wie z.B. Sicherheitsschlösser, Glasbruchmelder, Bewegungsmelder, Rauchmelder, Hand-Notrufmelder ³⁶
GESOBAU, Berlin	"ZUBEHÖR-PROGRAMM WOHNENPLUS" mit einem breiten Spektrum von Sicherheitszubehör wie z.B. einbruchshemmende Balkonverglasung und Wohnungstür ³⁷
	Reparaturen, Umzug und Wohnungsanpassung
<i>Reparaturen</i>	
ServiceHaus - Service GmbH für modernes Leben und Wohnen, Mannheim	Angebot von Reparaturdiensten für braune und weiße Ware ³⁸
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Einrichtung einer Mieter-Werkstatt mit Werkzeugverleih ³⁹
GSW, Berlin	Mieterdirektbeauftragung für Instandhaltungen bei ausgewählten Handwerksbetrieben ⁴⁰
EVM Service GmbH, Berlin	Vermittlung handwerklicher Dienstleistungen sowohl für die Mitglieder der Genossenschaft aber auch für andere wohnungswirtschaftliche Unternehmen (mit Notfalltelefon) ⁴¹
<i>Umzug</i>	
ServiceHaus - Service GmbH für modernes Leben und Wohnen, Mannheim	Angebot eines Umzugsservice als Komplett- oder Teilleistung, Vermietung von Transportern und Verpackungsmaterial, Vermittlung von Handwerksdienstleistungen zum Umzug ⁴²
<i>Wohnungsanpassung</i>	
WoGeHe, Berlin	Angebot von Grundrissveränderungen im Bestand durch Neuordnung von Zimmern oder Verbindung von zwei Wohnungen ⁴³
GESOBAU, Berlin	Angebot einer Verglasung für Wintergärten für Hochhausbalkone ⁴⁴

³⁵ GdW: Handbuch..., a.a.O., S.42.

³⁶ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

³⁷ <http://www.gesobau/Mieterservice/sonstiges> [Oktober 2003].

³⁸ Scheer, Dirk; Scholl, Gerd: Umfeld- ..., a.a.O.

³⁹ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

⁴⁰ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

⁴¹ Genossenschaftsforum, a.a.O., S.43.

⁴² Scheer, Dirk; Scholl, Gerd: Umfeld- ..., a.a.O.

⁴³ <http://www.wogehe.de>, Strategie vom [März 2004] sowie Mietermagazin 4/02, Berlin 2002, S. 12.

⁴⁴ <http://www.gesobau/Mieterservice/sonstiges> [Oktober 2003].

Berliner Bau- und Wohnungsgenossenschaft von 1892, Berlin	Gründung des "Vereins zur Förderung des lebenslangen genossenschaftlichen Wohnens e.V.", Vereinsaufgabe ist u.a. die Beratung für Wohnraumpassungsmaßnahmen für ältere Mieter ⁴⁵
	Ver- und Entsorgung
STADT UND LAND, Berlin	strategisches Energiemanagement zur kontinuierlichen Optimierung des Energieeinsatzes und des Energieverbrauchs ⁴⁶
WBG Mahrzahn, Berlin	Betriebskostenbeirat ⁴⁷
Hamburg	Modellversuch „Müllschleuse“ ⁴⁸
	Freizeit, Kultur und Sport
<i>Freizeit</i>	
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Fitnessraum mit Geräteausstattung, Sauna, Gemeinschaftsraum mit Teeküche, Verleih von Partygeschirr, Grill, Sport- und Spielgeräten, Spiel- und Bastelgruppe ⁴⁹
Wohnungsbaugenossenschaft Humboldt-Universität, Berlin	Beratung, Freizeitangebote und Informationsveranstaltungen für Ältere durch einen Seniorenbeirat ⁵⁰
bbg Berliner Baugenossenschaft, Berlin	Angebot von Wohnungen für Mutter- und Kindgruppen, Betrieb der Jugendfreizeiteinrichtung Ortolanburg in Berlin-Neukölln ⁵¹
WIRO, Rostock	Bau von Schutzhütten als Jugendtreffpunkte im Wohnumfeld ⁵²
SAGA, Hamburg	Sommeraktivitäten für Kinder und Jugendliche ⁵³
GESOBAU, Berlin	Einrichtung von Tauschbörsen und einer Hobbythek für gemeinschaftliches Basteln ⁵⁴
Märkische Scholle, Berlin	Nutzung eines Bestandsgebäudes als Mietercafé sowie als Versammlungs- und Veranstaltungssaal ⁵⁵
EVM Erbbauverein Moabit e.G., Berlin	Nutzung eines leerstehenden ehemaligen Friseursalons als Bewohnertreff und Kaffeestube ⁵⁶
GEWOBAG, Berlin	Organisation von Spiel-Nachmittagen für Kinder

⁴⁵ Genossenschaftsforum, a.a.O., S.10.

⁴⁶ Pressemitteilung der STADT UND LAND: Umweltschutz aus Eigennutz, Berlin o.J.

⁴⁷ Leiß, Birgit: Mitdenken, aber nicht mitentscheiden. In: Mietermagazin 1+2/02, S. 29, Berlin 2002.

⁴⁸ Stadtreinigung Hamburg: Müllschleuse Nienburg – Endbericht, Hamburg 2001.

⁴⁹ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

⁵⁰ Scharp, Michael; Jonuschat, Helga: Service ..., a.a.O., S.123.

⁵¹ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 14.

⁵² GdW: Handbuch..., a.a.O., S.56.

⁵³ WIR – Mietermagazin, 1/98, S. 5 und S.8, Hamburg 1998.

⁵⁴ <http://www.gesobau.de> >> Mieterservice >> Sonstiges, [November 2003].

⁵⁵ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 18.

⁵⁶ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 18 ff.

	durch den Mieterbeirat ⁵⁷
Beamten Wohnungs-Vereins zu Köpenick, Berlin	Organisation eines Kinderbadefestes ⁵⁸
Wohnungsgenossenschaft Weisensee, Berlin	Organisation eines Kinderfestes ⁵⁹
GESOBAU, Berlin	Parzellierung von Teilen des Wohnumfeldes als Mietergärten ohne Anschluss an die Wohnungen ⁶⁰
Wohnungsbaugenossenschaft Humboldt-Universität, Berlin	Unterstützung des "Deutschen Senioren Computer Club" ⁶¹
Freie Scholle, Berlin	Betrieb einer Jugendfreizeiteinrichtung, Etablierung eines Jugendbeirats ⁶²
Wohnungsgesellschaft der Stadt Finsterwalde	Gestaltung eines großen Innenhofes einer zweigeschossigen Zeilenrandbebauung als Mietergärten ⁶³
<i>Kultur</i>	
Gundlach Wohnungsunternehmen, Hannover	Einrichtung eines "multi-religiösen" Gebetsraumes ⁶⁴
bbg Berliner Baugenossenschaft, Berlin	Initiierung des "bbg-art-dialog" zur Förderung der Kunst ⁶⁵
GSW, Berlin	Jährliches Mieterkonzert ⁶⁶
Wohnungsbaugenossenschaft Amtsfeld, Berlin	Kooperation mit dem Frauenzentrum "pep" zur Unterhaltung eines Literaturcafes mit Lesungen und Vorträgen ⁶⁷
Beamten-Wohnungs-Verein, Berlin	Betrieb einer Leihbücherei in Steglitz, Leitung durch zwei Bewohner der Genossenschaft ⁶⁸
<i>Sport</i>	
Beamten Wohnungsverein zu Köpenick, Berlin	Betrieb eines Schwimmbades für die Mitglieder, Unterhaltung von zwei Tennisplätzen ⁶⁹
ARWOBAU, Berlin	Angebot von möblierten Apartments, integrierte

⁵⁷ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 34.

⁵⁸ <http://www.bwv-zk.de> [November 2004].

⁵⁹ Wohnen in Berlin und Brandenburg: Kinderfest für Groß und Klein, S. 7/ 8/ 9, .2003, Berlin 2003.

⁶⁰ Leiß, Birgit (2003) Großstadt-Gärten – Mieter schaffen grüne Träume zwischen Häuserschluchten. In: Mietermagazin, 6/03, S.27 ff., Berlin 2003.

⁶¹ Scharp, Michael; Jonuschat, Helga: Service ..., a.a.O., S.123.

⁶² Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 33.

⁶³ <http://www.kompetenzzentrum-iemb.de> >> Modellprojekte >> >> andere >> Bauherrenpreis [Juni 2004].

⁶⁴ Hohm, Dirk; Datz, Frank: Grundlagen..., a.a.O.

⁶⁵ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 26.

⁶⁶ Jonuschat, Helga; Scharp, Michael: Umfeld- ..., a.a.O.

⁶⁷ Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 26.

⁶⁸ BVW Berlin Magazin, Nr. 1 April 2002, S. 10, Berlin 2002.

⁶⁹ Genossenschaftsforum, a.a.O., S.23; <http://www.bwv-zk.de> [November 2004].

	Sportangebote wie Tischtennis, Fitnessräume und Sauna. Weitere Dienstleistungen wie z.B. Waschanlagen, Reinigung, Einkauf, Ticketservice, Catering ⁷⁰
SAGA, Hamburg	Sportprojekt "SAGA-Move" in Zusammenarbeit mit der Hamburger Sportjugend, Mitternachts-Basketballturniere mit Rap und Hip-Hop-Musik, Trainingslehrgänge für Jugendliche als "Streetball-Instructoren" ⁷¹
Baugenossenschaft Ideal, Berlin	Hochhauslauf der Genossenschaft, bei dem ein Etappenziel im obersten Geschoss eines dreißigstöckigen Wohnhaus in Gropiusstadt liegt ⁷²

Ergebnisse im europäischen Vergleich

Das Angebot von wohnbegleitenden Dienstleistungen ist bei Wohnungsunternehmen sehr verbreitet. Viele Dienstleistungen werden sowohl in Eigenregie als auch in Kooperation erbracht. Neben den Wohnungsunternehmen werden gleichartige Dienstleistungen im größeren Umfang auch von sozialen bzw. karitativen Organisationen und Non-Profit-Organisationen sowie von Kommunen erbracht. Nur ein geringer Teil der oben dargestellten Dienstleistungen wird auch von kommerziellen Unternehmen erbracht.

Aufgrund der unterschiedlichen Wohnungspolitik fallen die Rechercheergebnisse für innovative Dienstleistungen im europäischen Vergleich sehr unterschiedlich aus. Mit Abstand die meisten wohnbegleitenden Dienstleistungen, die von Wohnungsunternehmen erbracht werden, konnten für Deutschland recherchiert werden wie z.B. Congiergeangebote, haushaltbezogene Dienstleistungen, Energie- und Abfallberatung, Schuldnerberatung, Wohnungsanpassungen für Ältere, Grüninspektoren und Multi-Media-Dienstleistungen. Finnland und die Niederlande weisen gleichfalls ein weites Spektrum an Dienstleistungen auf, die sich durch ihren innovativen Charakter auszeichnen (vgl. hierzu die Beispiele Kap. 4). In Spanien und Portugal gibt es jedoch im europäischen Vergleich nur wenige Wohnungsunternehmen. Hier dominieren Eigentumswohnungen sowie Unternehmen, die Wohnraum für sehr Bedürftige bereitstellen. Das Angebot von wohnbegleitenden Dienstleistungen wird deshalb weniger von Wohnungsunternehmen erbracht, sondern vermehrt durch soziale und gewerbliche Unternehmen sowie durch die Kommunen und Städte.

⁷⁰ Huber, Wolfgang: Flexible Vermietung von Appartements und Boardinghäusern mit diversen Serviceleistungen auf Wunsch. In: Scharp, Michael; Galonska, Jürgen; Kreibich, Rolf: Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft für den Mieter, Berlin 1999.

⁷¹ GdW: Handbuch..., a.a.O., S. 44.

⁷² Genossenschaftsforum, a.a.O., S. 22.

3.3 Homeservices 3. Arbeitsschritt: Nachhaltigkeitsbewertung

3.3.1 Entwicklung eines PPP-Tools zur Bewertung der Nachhaltigkeit der Dienstleistungen

In dem dritten Schritt des Projektes wurde das PPP-Bewertungstool für die Dienstleistungen entworfen. Hierzu wurden für die drei Dimensionen Ökologie (Planet), Soziales (People) und Ökonomie (Profit) spezifische Kriterien ausgewählt, mit Hilfe derer die "Nachhaltigkeit" der Dienstleistungen bewertet wurde. Die Kriterien beziehen sich zum einen auf die Dienstleistung selber (v.a. in der ökologischen Dimension), aber auch auf das Unternehmen (v.a. in der ökonomischen Dimension). Insgesamt wurden die 18 folgenden Kriterien ausgewählt:

- **Ökologische Dimension:** Materialverbrauch, Energienutzung, Wasserverbrauch, Abfallaufkommen, Flächennutzung, Emissionen
- **Soziale Dimension:** Gleichheit, Gesundheit, Sicherheit, Komfort, Soziale Kontakte, Empowerment, Information und Bewusstsein
- **Ökonomische Dimension:** Beschäftigung, finanzielle Situation der Kunden, Nutzung regionaler Produkte und Dienstleistungen, Wirtschaftlichkeit des Angebotes für den Anbieter sowie Wirtschaftlichkeit für die Region/Gesellschaft


Da die Kriterien nur teilweise unmittelbar auf die jeweiligen Dienstleistungen angewandt werden können, wurde jedes Kriterium mit spezifischen Fragestellungen unterlegt, um eine Bewertung zu ermöglichen. Dies kann an einem Beispiel erläutert werden. Beispielsweise kann eine Energieberatung darauf abzielen, den Energieverbrauch eines Haushaltes zu minimieren. Sie kann aber auch auf die Qualität des Energieverbrauchs einwirken und die regenerativen Energie fördern. Im Fall des "Energieverbrauchs" wurden beispielsweise die folgenden Fragestellungen gewählt:

- Wie ist die Wirkung der Dienstleistung auf den quantitativ notwendigen Energieverbrauch?
- Wie ist die Wirkung der Dienstleistung zur Förderung von regenerativen Energien?
- Wie ist die Wirkung der Dienstleistung auf die Nutzung von energieeffizienten Transportmöglichkeiten?

Zur Bewertung der Dienstleistungen in den jeweiligen Kriterien wurde eine einfache Skala von -2 bis +2 sowie die Bewertung "Nicht anwendbar" erstellt, wobei die negativen Werte für eine Verschlechterung der Situation durch die Dienstleistung und die positiven Werte für eine Verbesserung stehen.

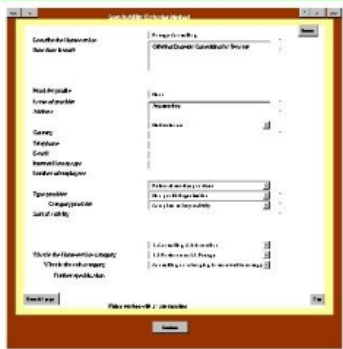
Jede Dienstleistung, die im Rahmen von Fallstudien ausgewählt wurde, wurde anschließend hinsichtlich dieser Kriterien beurteilt. Hierzu wurde eine Excel-Fragebogen entworfen, in dem die Einschätzungen aufgenommen und automatisch ausgewertet wurden. Dieses Tool dient aber nicht nur um sogenannte Good Practice zu identifizieren, sondern auch um den Dienstleistern Hinweise für eine Optimierung ihrer Dienstleistungen zu geben.


Abbildung 3.3: Assessment Tool zur Nachhaltigkeitsbewertung

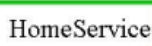



Projektziel 3: Entwicklung einer Methodik zur Bewertung von nachhaltigen DL

1. Entwicklung eines PPP-Tools (People, Planet, Profit)
2. Bewertung der DL nach ökologischen, ökonomischen und sozialen Effekten





Wie bewertet man nachhaltige DL?

Quelle: Eigene Darstellung.

3.3.2 Ergebnisse zur Bewertung von nachhaltigen Dienstleistungen

Anhand von zehn Fallbeispielen wurde untersucht, ob Dienstleistungen sich mit Hilfe des Assessment-Tools bewerten lassen. Im Vordergrund stand hierbei die Prüfung des Tools. Es wurde jedoch bei der Auswahl der Fallbeispiele darauf geachtet, dass Dienstleistungen einbezogen wurden, die zumindest in zwei der Dimensionen der Nachhaltigkeit positive Ausprägungen haben könnten. Die im Rahmen des Forschungsprojektes betrachteten Dienstleistungsbeispiele waren:

- Mietertreffpunkt der bbg Berliner Baugenossenschaft eG, Berlin
- Energiecontracting der Bremer Höhe eG, Berlin
- Grüne Liga, Netzwerk für ökologische Dienstleistungsanbieter, Berlin
- Mieterverein der GSW, Berlin

- Schuldnerberatung der GSW, Berlin
- Quartiersmanagement der GSW, Berlin
- BIG STEPS, Beschäftigungsförderungsprojekt der GSW, Berlin
- Betriebskostenbeirat der WBG Mahrzahn, Berlin
- Müllschleusenprojekt der WBG Mahrzahn, Berlin
- Augustinum Kleinmachnow GmbH, Kleinmachnow

Bei der Anwendung des Assessment-Tools konnte gezeigt werden, dass eine Bewertung von Dienstleistungen relativ schwierig ist. Die wichtigsten Probleme waren hierbei:

- die Bestimmung der Systemgrenzen,
- die Bestimmung des Vergleichsmaßstabes,
- die Abgrenzung der eigentlichen Dienstleistung und
- die Unterscheidung von primären und sekundären Effekten.

Dies Problemlagen lassen sich am Beispiel des Angebotes eines "Mietertreffpunktes" durch ein Wohnungsunternehmen erläutern.

Der Mietertreffpunkt selbst ist eine neutrale Dienstleistung in der ökologischen Dimension, da er nicht primär zur Förderung der ökologischen Nachhaltigkeit geschaffen wurde. Eine Bewertung des Mietertreffpunktes hinsichtlich seiner ökologischen Performance (z.B. Niedrigenergiestandard, effizientes Bewirtschaftungskonzept) würde nur auf die sekundären Effekte zielen, da der Mietertreffpunkt primär auf das Angebot von Räumlichkeiten zielt, in denen die Mieter soziale Kontakte knüpfen können. Insofern lässt sich der Mietertreffpunkt anhand einiger Kriterien der sozialen Dimension bewerten. In der ökonomischen Dimension wirkt sich der Mietertreffpunkt vor allem über die Verbesserung der Kundenbeziehungen auf die Rentabilität des Wohnungsunternehmens aus, da mit dieser und auch anderen Dienstleistungen durchaus Fluktuation und Leerstände vermieden werden können. Insgesamt können somit nur in ca. sechs bis 8 von 18 Kriterien eine Wertung vorgenommen werden, die übrigen Kriterien mussten mit 0" (nicht bestimmbar) gekennzeichnet werden.

Bei einem Mietertreffpunkt ist der Vergleichsmaßstab relativ leicht zu bestimmen, da die Alternative nur ein Quartier ohne einen Treffpunkt wäre. Bei anderen Dienstleistungen wie z.B. dem Grüne-Liga Netzwerk, das sich durch seine spezifische Organisationsform und seine Inhalte vor allem auf Beiträge zur Nachhaltigkeit orientiert ist, ist es zumeist schwieriger, da alternative Netzwerke unterschiedliche Orientierungen haben.


Weitere Schwierigkeiten sind die Abgrenzungen der eigentlichen Dienstleistung sowie primäre und sekundäre Effekte. Ein Mietertreffpunkt muss immer mit Inhalten ausgestaltet werden wie z.B. der Vermietung von Räumen für Veranstaltungen sowie das Angebot von Veranstaltungen. Dies muss bei der Bewertung auseinander gehalten werden, so dass nicht implizit immer die "Inhalte" des Mietertreffpunkts mitbewertet werden. Dies gilt insbesondere beispielsweise für Angebote des Mietertreffpunkts mit klarer Orientierung zur Förderung der Nachhaltigkeit wie z.B. Veranstaltungen über "Richtiges Heizen und Lüften", "Schuldnerberatung" oder dem Angebot von Freizeitaktivitäten.

Insgesamt ist das Bewertungstool jedoch mit seinem heterogenen Bewertungsansatz in drei Dimensionen durchaus geeignet, um verschiedenartige Dienstleistungen hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Nachhaltigkeit zu bewerten. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass die Systemgrenzen, der Vergleichsmaßstab, der Dienstleistung selber und die primären und sekundären Effekte adäquat bestimmt werden. Der Vorteil der Möglichkeit der Bewertung sehr verschiedenartiger Dienstleistungen bedingt jedoch den Nachteil, dass die einzelnen Dienstleistungen selber nicht hinreichend tief bewertet werden können, da nur ein Teil der Indikatoren angewendet werden kann.

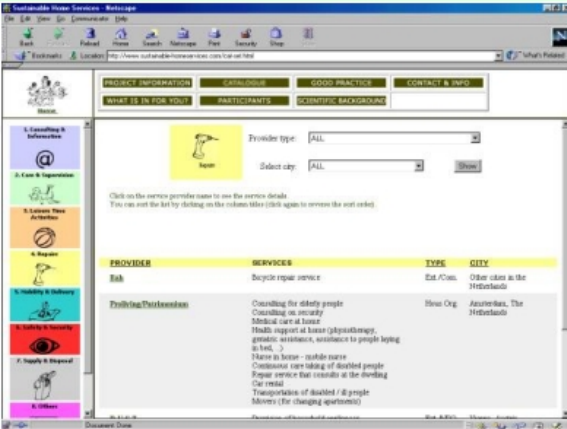
3.4 Homeservices 4. Arbeitsschritt: "Online Katalog" für Praxisbeispiele



Auf Basis der Recherche und des PPP-Tools wurde anschließend ein Online Katalog erstellt, in dem die Beispiele dokumentiert werden. Diese Beispiele können unter der Web-Site www.sustainable-homeservice.com eingesehen werden.

Abbildung 3.4: Online Katalog



Projektziel 4: Erstellung eines Online Catalogue



www.sustainable-homeservice.com

Quelle: Eigene Darstellung.

4 Exemplarische Beispiele für Homeservices

Den Dienstleistungen "rund um das Wohnen" wird eine immer größer werdende Bedeutung zugesprochen. Sie versprechen für die Wohnungswirtschaft z.B. eine höhere Zufriedenheit und Bindungsbereitschaft der Bewohner, eine Vorbeugung sozialer Probleme in den Wohngebieten, sinkende Leerstands-, Fluktuations- und Bestandspflegekosten sowie neue Geschäfts- und Ertragsfelder.⁷³

Zusätzliche Serviceangebote rund um das Kerngeschäft gelten deshalb als wichtiges wettbewerbsstrategisches Instrument, das zu einer verbesserten Profilierung der Unternehmen auf den regionalen Märkten führen kann. Aus diesem Grund sind schon viele Unternehmen dazu übergegangen, ihren Mietern eine breite Palette an zusätzlichen Diensten anzubieten.

Im Rahmen der Recherche wurden zahlreiche Beispiele vor allem aus Finnland, den Niederlanden, Österreich und Deutschland gefunden, die zum einen einen Beitrag für die nachhaltige Entwicklung leisten können und die auch vielfach auch für deutsche Wohnungsunternehmen interessant sein dürften. Im europäischen Vergleich zeigten sich jedoch einige Unterschiede und auch Gemeinsamkeiten beim Angebot Homeservice:

- In Finnland, den Niederlanden, Österreich und Deutschland existieren sehr viele Beispiele für Homeservices, die eigenständig oder in Kooperation erbracht werden. Deutschland und Österreich haben ein ähnliches Serviceangebot.
- In Spanien und Portugal gibt es nur sehr wenige Wohnungsunternehmen und auch sehr wenige wohnbegleitende Services.
- Eine Vielzahl von Dienstleistungen fördert die nachhaltige Entwicklung unmittelbar. Insbesondere die ökologischen Beratungsleistungen können fast immer mit einer Wirkung auf der Minderung des Ressourcenverbrauchs belegt werden.
- Sowohl in Österreich, Deutschland und Finnland werden zahlreiche Dienstleistungen von der EU oder dem Land bzw. der Stadt subventioniert, um ihre Akzeptanz erhöht.

4.1 Beispiel 1: Reparaturservice EE-Produkte (Finnland)

Bei dem Reparaturservice für EE-Produkte handelt es sich um ein Pilotprojekt zwischen T&T, einem Recyclingunternehmen für EE-Schrott, dem Wohnungsunternehmen Mau-

⁷³ Hohm, Dirk; Jonuschat, Helga; Scharp, Michael; Scheer, Dirk; Scholl, Gerd: Innovative Dienstleistungen „rund um das Wohnen“ professionell entwickelt. Herausgeber: GdW Bundesverband deutscher Wohnungsunternehmen, S.22ff., Berlin. 2004

nula Apartments sowie der gemeinnützigen Organisation Maunula-Help. T&T verfolgt hierbei mehrere Ziele. Zum einem geht es um die Annahme und Abholung von gebrauchten EE-Geräten, deren Wiederaufarbeitung und dem Wiederverkauf sowie dem Recycling von EE-Schrott.

Weiterhin wirkt T&T in Zusammenarbeit mit Maunula-Help auch als Beschäftigungsgesellschaft für Langzeitarbeitslose, Immigranten und Behinderte. Insbesondere bei Immigranten sollen durch die Beschäftigungsmaßnahmen deren Integrationschancen in die finnische Kultur verbessert werden, da die Maßnahmen auch mit Sprachkursen verbunden werden und immer Teams aus Finnen und Immigranten gebildet werden.

Es ist zu erwarten, dass mit dem Inkrafttreten der WEEE-Richtlinien der EU (Directive on Waste of Electronic and Electric Equipment) in 2005, nach der EE-Schrott generell zu recyceln ist, das Projekt auch ohne Unterstützung durch ESR-Mittel der europäischen Union bzw. lokale Fördermittel auskommen wird.

Abbildung 4.1: Reparaturservice EE-Produkte (Finnland)



Reparaturservice EE-Produkte: TTS Institute (Finnland)

- Pilotprojekt zwischen T&T (Social Company), Wohnungsunternehmen (Kiinteistö Oy Maunulan Asunnot) und Maunula-Help



- Annahme und Abholung von gebrauchten EE-Geräten
- Reparatur und Wiederverkauf
- Recycling nicht mehr gebrauchsfähiger Geräte




- Beschäftigungsgesellschaft für Langzeitarbeitslose, Immigranten, Behinderte
- Integration von Immigranten in die finnische Kultur




Integration durch Beschäftigung

Quelle: Eigene Darstellung nach: Halme, Minna; Markku, Anttonen: Sustainable Homeservices - Country Report for Finland, Helsinki 2003. Bilder: TTS Institute, www.kierratys.net.

4.2 Beispiel 2: Mieter als Energieberater (Finnland)

Bei dem ersten Beispiel aus Finnland handelt es sich um die Ausbildung von Mietern oder Wohnungseigentümern zu gebäudebezogenen Energieberatern. Die sogenannten "Energy Experts" werden von Motiva Oy qualifiziert zur Durchführung von Energieberatungen und zum Monitoring des Ressourcenverbrauchs eines Gebäudes. Unterstützt

werden diese Maßnahmen teilweise durch eine entsprechende Gebäudetechnik, mit Hilfe derer der Ressourcenverbrauch kontrolliert werden kann.

Motiva Oy als Bildungsträger hat zusammen mit Wohnungsunternehmen das Konzept für die Energieexperten erarbeitet. Hierbei handelt es sich nicht nur um einmalige Schulungen, sondern auch um den Aufbau eines Netzwerkes von Energieexperten und der Bereitstellung von Bildungsmaßnahmen, um in allen Regionen von Finnland Weiterbildungsmaßnahmen anzubieten. Das Konzept wurde zusammen mit dem sozialen Wohnungsunternehmen VVO entwickelt, welches auch die Kosten für die Weiterbildung ihrer Mieter übernahm. Allein bei VVO sind bis heute ca. 500 Mieter als Energieexperten ausgebildet worden. In ganz Finnland sind es seit 1994 ca. 3.000.

Die Wirkungen auf den Energieverbrauch lassen sich deutlich bemessen. In Gebäuden, in denen die Energieexperten ihre Mitmieter beraten und den Ressourcenverbrauch überwachen, reduziert sich im Schnitt der Energieverbrauch für Heizung um 5% und für Strom um 10% sowie der Wasserverbrauch um ca. 20%.

Abbildung 4.2: Mieter als Energieberater (Finnland)



Energieberatung: Motiva Oy (Finnland)

- Ausbildung von gebäudebezogenen Energieberatern durch Motiva Oy (Mieterschulung)
- Installation von Gebäudetechnik zum Monitoring des Energieverbrauchs (Intranet)



- Koordination und Weiterbildung der Energieexperten durch Motiva Oy
- Finanzierung der Weiterbildung durch die Wohnungsunternehmen



- Ergebnis: Deutliche Absenkung des Ressourcenverbrauchs in den Gebäuden (Heizung –5%, Strom –10%, Wasser –20%)

HomeService 

Mieter als Energieberater

Quelle: Eigene Darstellung nach: Halme, Minna; Markku, Anttonen: Sustainable Homeservices - Country Report for Finland, Helsinki 2003. Bilder: Motiva Oy, www.motiva.fi.

4.3 Beispiel 3: Art&Design City (Finnland)

Bei dem Projekt handelt es sich um eine Entwicklungsmaßnahme des alten Industriegebietes ARABIAN RANTA ca. 4 km vom Stadtzentrum von Helsinki entfernt. Das Gebiet soll umgewandelt werden zum sogenannten "Helsinki Virtual Village". Zur Zeit

sind inzwischen ca. 12.000 Einwohner und 4.000 Arbeitsplätze in dem Gebiet vorhanden, bis 2008 sollen es jedoch 18.000 Einwohner und 6.000 Arbeitsplätze sein. Gesteuert wird die Entwicklung durch Art&Design City, einem von der Stadt Helsinki und dem Handels- und Industrieministerium gegründeten Projektsteuerer.

Das Ziel der Entwicklungsmaßnahme ist nicht nur die Schaffung von Wohnraum und Arbeitsplätzen, sondern eine durchdringender Einsatz von neuen IuK-Technologien durch das Unternehmen Art&Design City (ADC). Dies bedeutet, dass jede Wohnung und jedes Gebäude vernetzt ist über LAN (Lokal Area Network) oder W-LAN (Wireless Lokal Area Network). Hierzu werden alle Gebäude mit Intranet ausgestattet, die Gebäude über das LAN vernetzt und sogenannte "Resident Moderators" ausgebildet, die das Intranet und die Verbindung zum LAN betreuen.

ADC als Projektsteuerer der "Virtuellen Stadt" betreut auch weitergehende Angebot über das Netz. Dies umfasst unter anderem eine elektronische Tageszeitung, die Vermittlung von zertifizierten Dienstleistungen im Bereich Homeservices, das Dienstleistungsangebot der Bewohner sowie eine digitale Arbeitsvermittlung, bei der die Profile zwischen dem Jobangebot und dem Jobsuchenden datentechnisch abgeglichen werden, um die Vermittlungsgenauigkeit zu erhöhen. Weiterhin dient das IuK-Netzwerk auch das Plattform für die zahlreichen lokalen Initiativen der Gemeinde. Da es sich bei der Maßnahme um ein noch über Jahre hinweg gehendes Entwicklungsprojekt handelt, kann über das Netzwerk auch eine verbesserte Bewohnerpartizipation erreicht werden.

Abbildung 4.3: Art&Design City (Finnland)



**IuK-Netzwerk:
Art & Design City (Finnland)**

- Vernetzung eines alten Stadtteils mit 6.000 Einwohnern, 6.000 Studenten und 4.000 Arbeitsplätzen durch LAN und WLAN





- Intranet in jedem Gebäude
- „Resident Moderator“ als Betreuer des Hausnetzes sowie der Schnittstelle zwischen Gebäude und LAN
- Digitale Arbeitsvermittlung für Unternehmen
- Bewohnerangebote von Dienstleistungen
- Plattform für lokale Initiativen




Die virtuelle Stadt

Quelle: Eigene Darstellung nach: Halme, Minna; Markku, Anttonen: Sustainable Homeservices - Country Report for Finland, Helsinki 2003. Bilder: Art&Design City; www.helsinkivirtualvillage.fi.

4.4 Beispiel 4: Mobile Wohnberatung von Haag Wonen (Niederlande)

Die mobile Mieter- und Quartiersberatung ist eine Gemeinschaftsinitiative der Gemeinde Den Haag und einiger Wohnungsunternehmen wie z.B. der Haag Wonen. Hierbei fährt ein Caravan regelmäßig die Stadtentwicklungsgebiete von Den Haag an. Ein qualifiziertes Team berät die Bewohner zu vielfältigen Themen wie dem Energieverbrauch und -reduzierung, Verbesserung der Einbruchssicherheit, lokaler Infrastruktur oder zu Mietkostenunterstützung.

Darüber hinaus nutzt das Wohnungsunternehmen die Beratungsmöglichkeiten für ein Beschwerdemanagement, der Mediation bei Mieterkonflikten sowie zur Schuldnerberatung. Die Stadt nutzt den Caravan auch, um Bewohner bei der Arbeitsplatzsuche zu helfen und Sprachkurse zu vermitteln.

Durch das Anfahren der Quartiere kann sich das Unternehmen vor Ort mit den Kunden unterhalten, Anregungen aufnehmen und Missständen abhelfen.

Abbildung 4.4: Mobile Wohnberatung (Niederlande)



Mieter- und Quartiersberatung
„Haag Wonen“ (Niederlande)

- Gemeinschaftsinitiative der Gemeinde Den Haag und einiger Wohnungsunternehmen
- Mobile Beratung der Wohnungsunternehmen mit einem Wohnwagen in Entwicklungsgebieten
- Informationen zu Energieverbrauch und -reduzierung, Einbruchssicherheit, lokale Infrastruktur, Mietkostenunterstützung
- Weitere Tätigkeiten: Beschwerdemanagement, Mediation, Arbeits- und Schuldnerberatung,
- Ziele: Verbesserung der sozialen Situation in „Problemquartieren“



HomeService  Mobile Mieterberatung

Quelle: Eigene Darstellung nach: Kortman, Jaap; Derijcke, Erica: Sustainable Homeservices - Country Report for The Netherlands, Amsterdam 2003. Bilder: Haag Wonen, www.haagwonen.nl.

4.5 Beispiel 5: Energiebox (Niederlande)

Die "Energiebox" ist ein Gemeinschaftsprojekt der Stadt Arnhem, verschiedener Wohnungsunternehmen und eines Energieversorgers. Mit der Box sollen Mieter dazu angehalten werden, durch den Einsatz einfacher Hilfsmittel den Energieverbrauch zu reduzieren.

Hierzu werden regelmäßig Beratungen in Quartieren mit einem durchschnittlich geringen Einkommensniveau angeboten. Auf diesen Veranstaltungen können die Teilnehmer eine "Energiebox" bestellen und einen Termin für die Übergabe festlegen.

Die Energiebox wird für jede Wohnung individuell zusammengestellt und kann u.a. einen wassersparenden Duschkopf, Wärmeisulationsfolien für Heizkörper, Energiesparlampen, Briefkasten- und Türbürsten, Fensterdichtungen und Rohrisolierungen enthalten. Ein mobiles Team besucht zum vereinbarten Termin den Kunden, berät den Kunden hinsichtlich seiner Möglichkeiten, durch sein Wohnverhalten den Energieverbrauch zu senken und hilft, die Materialien der Energiebox zu installieren.

Abbildung 4.5: Energiebox (Niederlande)



Energiesparpakete: Energiebox (Niederlande)

- Gemeinschaftsprojekt der Stadt, verschiedener Wohnungsunternehmen und eines Energieversorgers
- Angebot von Beratungsleistungen zur Minderung des Energieverbrauchs in Quartieren mit durchschnittlich geringen Einkommen











- Kostenlose Abgabe einer verbilligten „Energiebox“ mit wassersparendem Duschkopf, Heizkörperisulationsfolie, Energiesparlampe, Briefkastenbürste, Fensterdichtungen, Türbürsten und Rohrisolierungen
- Installation und Beratung durch mobiles Team

HomeService


Motivierendes Energiesparen


Quelle: Eigene Darstellung nach: Kortman, Jaap; Derijcke, Erica: Sustainable Homeservices - Country Report for The Netherlands, Amsterdam 2003. Bilder: Stadt Arnheim, www.energieboxarnhem.nl.

4.6 Beispiel 6: Wohn- und Servicecard PROLiving (Niederlande)



PROLiving ist ein Tochterunternehmen des Wohnungsunternehmens Patrimonium. Aufgabe des Unternehmens ist die Vermittlung von Produkten und Dienstleistungen für die Mieter der Muttergesellschaft sowie dem Wohnungsunternehmen WOONopMAAT. Hierzu hat PROLiving einerseits eine Vielzahl von Dienstleistungs- und Produktanbietern akquiriert und mit ihnen Rahmenverträge abgeschlossen. Darüber hinaus bietet PROLiving den Kunden der Wohnungsunternehmen eine ProPoint Servicekarte an, mit der Rabattpunkte für jede in Anspruch genommene Dienstleistung oder den Kauf bestimmter Produkte gesammelt werden können.

Hierbei ist das Angebot an Produkten und Dienstleistungen sehr weit und reicht von Wohnungseinrichtungen und Baumarktprodukte über Dienstleistungen wie Umzüge, Versicherungen, Seniorentaxi, Handwerksleistungen, Gesundheitsfürsorge bis hin zu Haushalthilfen. Darüber hinaus gibt es weitere Möglichkeiten zur Sammlung von Bonuspunkten wie z.B. Teilnahme am Lastschriftverfahren (20 Punkte), ein bestehendes monatliches Mietverhältnis (10 Punkte), die Mitgliedschaft im Mieterverein (500 bis 1500 Punkte) oder die Vermittlung eines Mietverhältnisses (200 Punkte). Vergütet werden die Punkte durch Coupons, wobei je 111 Punkte ein Wert von 5 € gutgeschrieben wird, der für Dienstleistungen oder Produkte der Systemteilnehmer genutzt werden kann.


Abbildung 4.6: Wohn- und Servicecard (Niederlande)




**Wohn- und Servicecard:
PROLiving (Niederlande)**



- PROLiving wird von den Wohnungsunternehmen Patrimonium und WOONopMAAT angeboten
- Kunden erhalten eine „ProPoints“-Karte
- Kunden können Punkte sammeln für Produkte (Wohnungseinrichtungen, Baumarktprodukte) und die Annahme von Dienstleistungen (Umzüge, Versicherungen, Seniorentaxi, Handwerker, Gesundheitsfürsorge, Hausbetreuung etc.)
- Weitere Punkte für monatlichen Mieteinzug, bestehendes Mietverhältnis, Mitgliedschaft im Mieterverein, Vermittlung eines Mietverhältnisses
- Punkte werden in Eurocoupons vergütet



HomeService  **Rabattkarte für Dienstleistungen**

Quelle: Eigene Darstellung nach: Kortman, Jaap; Derijcke, Erica: Sustainable Homeservices - Country Report for The Netherlands, Amsterdam 2003. Bilder: PROLiving, www.proliving.nl.

4.7 Beispiel 7: Dienstleistungsagentur Sozial Global (Österreich)

Die Dienstleistungsagentur Sozial Global ist ein gemeinnützige Unternehmen, das Arbeitsmarktförderung und -qualifizierungen durchführt. Zusammen mit der Stadt Wien werden insbesondere hauhaltsnahe Dienstleistungen vermittelt wie z.B. Reinigungsdienste, Haushaltshilfen, Senioren- und Kinderbetreuung, Essen auf Räder sowie Besuchs- und Begleitdienste.

Um die Möglichkeiten für die Annahme der Dienstleistungen zu verbessern, subventioniert der Magistrat die Dienstleistungen für Bezieher geringer Einkommen. Hierbei werden zwischen dem Dienstleistungsnutzer und dem Magistrat individuelle Tarife ver-

einbart. Die Dienstleistungsagentur bekommt die Differenz zwischen den vereinbarten Kosten mit dem Nutzer und dem durchschnittlichen Leistungspreis vom Magistrat erstattet.

Abbildung 4.7: Dienstleistungsagentur (Österreich)



**Dienstleistungsagentur:
Sozial Global (Österreich)**

- Kooperatives Projekt von Sozial Global (gemeinnütziges Unternehmen) und dem Magistrat Wien
- Angebot eines breiten Spektrums an Dienstleistungen mit Reinigung, Haushaltshilfen, Senioren- und Kinderbetreuung, Essen auf Rädern, Besuchs- und Begleitsdienste etc.
- **Individuelle Preise in Abhängigkeit vom Einkommen** (Bestimmung durch Magistrat)
- Co-Finanzierung über den Magistrat
- U.a. Beschäftigungsprojekt für Langzeitarbeitslose

HomeService

Individuelle Preise für Dienstleistungen

Quelle: Eigene Darstellung nach: Jasch, Christine; Hrauda, Gabi: Sustainable Homeservices - Country Report for Austria, Wien 2003. Bilder: Sozial Global und Stadt Wien, www.wien.at.

4.8 Beispiel 8: Energieberatung- und Management (Niederlande)

NUON ist einer der großen Energieversorger in den Niederlanden. Zusammen mit der Regierung der Niederlande hat der Energieversorger verschiedene Initiativen zur Minderung des Energieverbrauchs in den Niederlanden gestartet. Im Rahmen des EPA EnergyPerformanceAdvice - einem Programm zur Minderung des Energieverbrauchs durch Beratungsleistungen - können Wohnungseigentümer, deren Gebäude vor 1998 errichtet worden sind, Energieberatungen in Anspruch nehmen. Unabhängige Experten untersuchen das Gebäude und das Wohnverhalten und schlagen Optimierungsmaßnahmen vor. Die Kosten für die Untersuchung belaufen sich auf 250 €, wobei jedoch nach der Durchführung des "Energiechecks" und der Erstellung eines Maßnahmenplans 200 € von EPA rückerstattet werden. Sofern bestimmte bauliche Maßnahmen auf Basis des Maßnahmenplans vom Eigentümer umgesetzt werden, übernimmt der Staat 10 % der Kosten für die Energieminderungsmaßnahmen.

eine weitere Maßnahme zur Minderung des Energieverbrauchs von NUON ist die Einrichtung von "Energiekunden-Websites". Auf diesen Websites können die Kunden ihren Ressourcenverbrauch eintragen. Auf Basis von allgemeinen Wetterdaten und gebäude-

spezifischen Merkmalen werden dann Durchschnittswerte für den "richtigen" Ressourcenverbrauch bereitgestellt. Auf diese Weise kann der Nutzer sehen, wie er mit seinem Verhalten den Ressourcenverbrauch beeinflusst.

Abbildung 4.8: Energieberatung - und Management



Energieberatung und -management: NUON (Niederlande)

- **EPA – EnergyPerformanceAdvice:**
Nationales Beratungsprogramm zur Energieminderung
- **Energieberatung** für alle Hauseigentümer, Kosten je WE 250 €, Durchführung eines Energie-Checks durch unabhängige Consultants, Erstellung eines Optimierungsberichtes, anschließende Rückerstattung von 200 € durch das EPA-Programm.
- Bei Umsetzung der Energieminderungsmaßnahmen wird ein Kostenanteil von 10% der Baukosten durch EPA übernommen.



- Angebot von „Energiekundenwebsites“



HomeService Förderung des Energiesparens

Quelle: Eigene Darstellung nach: Kortman, Jaap; Derijcke, Erica: Sustainable Homeservices - Country Report for The Netherlands, Amsterdam 2003. Bilder: NUON, www.nuon.nl.

4.9 Beispiel 9: Energiecontracting der Bremer Höhe eG (Deutschland)

Die Bremer Höhe ist eine Genossenschaft ca. 500 WE in Berlin, die sich auf drei benachbarte und durch Straßen getrennte Wohngebäude verteilen.

In 2001 wurden in jedem Gebäude im Dachgeschoss Blockheizkraftwerke installiert, die die Wohnungen mit Heizwärme und Warmwasser versorgen sowie Strom ins öffentliche Netz einspeisen. Da allein die ortsansässige BEWAG als Energieversorger Leitungsrechte im öffentlichen Straßenraum zumeist nur zu hohen Kosten vergibt, entschied sich die Genossenschaft jedes Gebäude mit einem BHKW auszustatten.

Das Vorhaben wurde im Rahmen eines Energiecontracting umgesetzt. Hierbei werden von einem Investor bauliche und technische (Modernisierungs-)Maßnahmen vorgenommen mit dem Ziel, die Kosten für die Energiebereitstellung zu mindern z.B. durch neue Heizungsanlagen oder Regelungstechnik. Die Mitglieder der Genossenschaften zahlen einen fiktiven, zuvor ausgehandelten Preis für die bezogene Energie, der höher ist als die eigentlichen Produktionskosten, aber niedriger als der Preis, den sie zuvor aufgrund der veralteten Anlagentechnik bezahlt hatten. Nach einer vereinbarten Lauf-

zeit – in der die Anlage abgeschrieben worden ist – geht sie in den Besitz der Genossenschaft über.

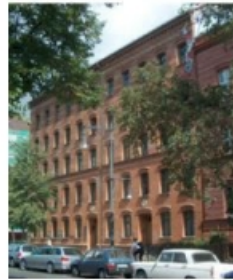
Durch die Modernisierung der Anlagen konnten die Emissionen an Kohlendioxid um 40% reduziert werden. Aufgrund des deutschen Rechtes über die Betriebskosten konnte das Contracting nur im Rahmen einer freiwilligen Vereinbarung der Mitglieder ermöglicht werden. Um dies zu erreichen, wurde der Prozess durch die Berliner Energieagentur Prenzlauer Berg e.V. begleitet, so dass die Mitglieder in den Entscheidungsprozess einbezogen wurden. Durch die Energieagentur erfolgte auch eine allgemeine Energieberatung für die Mitglieder. Die neue Technologie ermöglichte zudem eine Senkung der Energiekosten, die mit 0,67 EURO pro qm für Heizung und Warmwasser deutlich unter dem Berliner Durchschnitt liegen. Die Investitionen leisteten weiterhin einen Beitrag zur regionalen Ökonomie.

Abbildung 4.9: Energiecontracting (Deutschland)



Energiecontracting: Bremer Höhe (Deutschland)

- **Modernisierung:** Ersatz der alten Anlagentechnik durch drei moderne Blockheizkraftwerke
- **Verfahren:** Aufstellung eines Contracting-Modells, Beratung der Mitglieder durch die Energieagentur Prenzlauer Berg e.V., Diskussion des Modells mit den Mitgliedern der Genossenschaft.
- **Vorteile:** Investition in neue Anlagentechnik, Reduzierung der Emissionen um 40% (450 t CO₂), geringe Reduzierung der Energiekosten, Partizipation in dem Entscheidungsprozess



HomeService



Energieeinsparung

Quelle: Eigene Darstellung. Bilder: Bremer Höhe.

4.10 Beispiel 10: Betriebskostenbeirat der WBG Mahrzahn (Deutschland)

Betriebskosten können aufgrund hoher Kostensteigerungen in den letzten Jahren mittlerweile als „zweite Miete“ betrachtet werden. Wohnungsunternehmen haben die anfallenden Kosten nachzuweisen und transparent darzulegen. Die Mieter haben einen Anspruch auf die Abrechnung der tatsächlich entstandenen Kosten, so dass kostenmindernde Maßnahmen seitens des Wohnungsunternehmens häufig nicht umgelegt werden können und von

dem Unternehmen selbst getragen werden müssen (Nutzer-Investor-Dilemma). Die WBG Mahrzahn nahm dies zum Anlass für eine Kampagne „Runter mit der zweiten Miete“, um ihre Mieter zu motivieren, mit Verhaltensänderungen die Bewirtschaftungskosten zu senken. Darüber hinaus wurden 50 Mieter als „Betriebskostenberater“ geschult, um die Mieter im Umgang mit den Ressourcen zu beraten (vgl. a. das Beispiel von Motiva Oy aus Finnland).

Als ein weiteres Ergebnis dieser Kampagne gründete sich in 2000 ein Betriebskostenbeirat bei der WBG. Er besteht derzeit aus acht engagierten Mietern, die durch Sach- und Personalleistungen der WBG unterstützt werden.⁷⁴ Das Ziel des Beirats ist eine erhöhte Transparenz der Betriebskostenabrechnungen zu gewährleisten, Abrechnungen zu prüfen, fehlerhafte Zuordnungen von Betriebskosten aufzudecken sowie Vorschläge zur Minderung der Betriebskosten zu erarbeiten. Weitere Tätigkeiten sind die Überprüfung von betriebskostenrelevanten Verträgen zwischen dem Wohnungsunternehmen und den Ver- und Entsorgern. Darüber hinaus analysiert der Beirat regelmäßig die Entwicklung der Betriebskosten für den Gesamtbestand. Durch die kontinuierliche Beobachtung können so Schwerpunkte für ein systematisches kostensenkendes Vorgehen entwickelt werden. Aufgrund der Tätigkeiten des Beirates wurde z. B. der Verteilerschlüssel für die Heizkosten von 50 % Verbrauch zu 50 % Fläche auf ein Verhältnis von 70% zu 30% verändert.⁷⁵

Durch den Betriebskostenbeirat wird die Transparenz der Betriebskosten verbessert. Fehlerhafte Zuordnungen und Abrechnungen konnten ermittelt werden. Durch seine Vorschläge zur Veränderung des Heizkostenschlüssel wird mehr Kostengerechtigkeit hergestellt und sparsame Haushalte belohnt. Seine Analysen sind oft auch die Grundlage für Investitionen zur Reduzierung der Betriebskosten. Zusammen mit den Beratungen für andere Mieter werden somit finanzielle Vorteile durch reduzierte Betriebskosten eröffnet. Der Betriebskostenbeirat hat gleichfalls dazu beigetragen, dass sich das Bewusstsein der Mieter über die verhaltensbedingten Ursachen für hohe Betriebskosten gewandelt hat. Auch wenn die ökologischen und ökonomischen Effekte überwiegen, so wirkt die Arbeit des Betriebskostenbeirats auch in die soziale Dimension hinein, da der Beirat sowohl Partizipationsmöglichkeiten eröffnet als auch eine Befähigung und das Wissen (Empowerment) vermittelt, auf (ökologische und ökonomische) Herausforderungen positiv zu reagieren.

⁷⁴ Wir in Mahrzahn, Heft 6/2001, S.8, Berlin 2001; Wir in Mahrzahn, Heft 4/2001, S. 2, Berlin 2001.

⁷⁵ Leiß, Birgit: Mitdenken ..., a.a.O., S. 29.

Abbildung 4.10: Betriebskostenbeirat (Deutschland)



Betriebskostenbeirat: WBG Mahrzahn (Deutschland)

- **Problemstellung:** Betriebskosten können durch bauliche Maßnahmen und Verhalten der Mieter beeinflusst werden
- **Ansatz:** Gründung eines Betriebskostenbeirates, der Abrechnungen und Verträge überprüft, Kostenzuordnungen kontrolliert und Vorschläge zur Minderung der Betriebskosten erarbeitet.
- **Vorteile:** Betriebskostensteigerungen werden vermieden, Mietern werden hinsichtlich ihres betriebskostenrelevanten Verhaltens beraten, Bewusstsein für Handlungsverantwortung steigt, Ressourcen und Kosten werden eingespart



HomeService



Energieeinsparung

Quelle: Eigene Darstellung. Bilder: WBG Mahrzahn.

5 Literatur und Internetquellen

5.1 Literatur

- Baron S and Harris K., 2003. *Services Marketing. Text and Cases*. Houndmills: Palgrave.
- Behrendt S, Kortman J, Jasch C, Hrauda G and Velte D., 2003. *Eco-service Development: Reinventing Supply and Demand in the European Union*. Greenleaf Publishing.
- Bell D., 1976. *The Coming of Post-Industrial Society*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Bentley, M.D., de Leeuw, B., 2003. *Sustainable consumption indicators*. Available at: <http://greenplanet.eolss.net/EolssLogn/default.htm>.
- BVW Berlin Magazin, 2002. Nr. 1 April 2002, Berlin.
- Gaterleben, B., 2001. *Sustainable household consumption and quality of life: the acceptability of sustainable consumption patterns and consumer policy strategies*. *International Journal of Environment and Pollution* 15 (2), 200–216.
- Gatersleben and Vlek, 1998. *Household Consumption, Quality of Life, and Environmental Impacts: A Psychological perspective and Empirical Study*. In Noorman K. and Uiterkamp T. (ed.) *Green Households? Domestic Consumers, Environment and Sustainability*. London: Earthscan
- GdW Bundesverband deutscher Wohnungsunternehmen, 2002. *Handbuch Marketing in der Wohnungswirtschaft*, Berlin 2000.
- Genossenschaftsforum, 2002. *Anders leben in Genossenschaften*, Berlin.
- Heiskanen E. and Jalas M., 2000. *Dematerialization through Services – A Review and Evaluation of Debate*. *The Finnish Environment* 436. Helsinki: Ministry of the Environment.
- Heiskanen, E., 2001. *Review of the discussion on eco-efficient services*. In: Heiskanen, E., Halme, M., Jalas, M., Kärnä, A., Lovio, R. (Eds.), *Dematerialization: the Potential of ICT and Services*. Ministry of the Environment, Helsinki, p. 533.
- Hockerts K., 1999. *Innovation of Eco-Efficient Services: Increasing the Efficiency of Products and Services*. In Charter M and Polonsky J. (ed.) *Greener Marketing: A Global Perspective on Greening Marketing Practice*. Sheffield: Greenleaf Publishing. London: Earthscan.

- Hohm Dirk; Hoppe, Angela; Jonuschat, Helga; Scharp, Michael; Scheer, Dirk, 2003. *Dokumentation des Workshops „Dienstleistungen in der Wohnungswirtschaft: professionelle Entwicklung neuer Serviceangebote“*, Berlin.
- Hohm, Dirk; Datz, Frank, 2002. *Grundlagen der Dienstleistungsentwicklung in der Wohnungswirtschaft – Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse für das Gundlach Wohnungsunternehmen*, Hannover.
- Hohm, Dirk; Jonuschat, Helga; Scharp, Michael; Scheer, Dirk; Scholl, Gerd, 2004. *Innovative Dienstleistungen „rund um das Wohnen“ professionell entwickelt*. Herausgeber: GdW Bundesverband deutscher Wohnungsunternehmen, Berlin.
- Hoppenstedt, Willi, 1999. *Concierge-Konzepte und bauliche Modernisierungen für verdichtete Wohnanlagen*. In: Scharp, Michael; Galonska, Jürgen; Kreibich, Rolf, 1999. *Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft für den Mieter*, IZT Werkstattberichte: Berlin.
- Huber, Wolfgang, 1999. *Flexible Vermietung von Appartements und Bordinghäusern mit diversen Serviceleistungen auf Wunsch*. In: Scharp, Michael; Galonska, Jürgen; Kreibich, Rolf, 1999- *Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft für den Mieter*, IZT Werkstattberichte: Berlin.
- Jänicke M, Mönch H, Ranneberg T and Simonis U., 1989. Structural change and environmental impact: Empirical evidence on thirty-one countries in east and west. *Environmental Monitoring and Assessment* 12: 99-114.
- Jonuschat, Helga; Scharp, Michael, 2002. *Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse – Dienstleistungen der GSW – Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft Berlin*, Berlin.
- Leiß, Birgit, 2002. *Mitdenken, aber nicht mitentscheiden*. In: Mietermagazin 1+2/02, S. 29, Berlin.
- Leiß, Birgit, 2003. *Großstadt-Gärten – Mieter schaffen grüne Träume zwischen Häuserschluchten*. In: Mietermagazin, 6/03, S.27 ff., Berlin.
- Lorek S., 2002. *Indicators for environmentally sound household consumption*. Paper presented at the Workshop on Lifecycle Approaches to Sustainable Consumption. Laxenburg, Austria, Nov. 22.
- Lorek, S., 2002. *Indicators for environmentally sound household consumption*. Paper presented at the Workshop on Lifecycle Approaches to Sustainable Consumption, Laxenburg, Austria, Nov. 22.
- Lovins A, Lovins L.H & Hawken P., 1999. *A Road-map to Natural Capitalism*. Harvard Business Review, May-June: 145-158.
- Mietermagazin, 2002- Ausgabe 4/02, Berlin.

- OECD, 1999. *Towards more sustainable household consumption patterns: Indicators to measure progress*. Environment Directorate. [http://www.oalis.oecd.org/oalis/1998doc.nsf/linkto/env-epoc-se\(98\)2-final](http://www.oalis.oecd.org/oalis/1998doc.nsf/linkto/env-epoc-se(98)2-final).
- OECD, 2001. *Round table on sustainable development: Measuring what?* Background paper for the OECD Round Table on Sustainable Development. <http://www.oecd.org/dataoecd/9/47/2731186.pdf>.
- Pressemitteilung der STADT UND LAND, o.J.. *Umweltschutz aus Eigennutz*, Berlin.
- Scharp, Michael, Galonska, Jürgen, Knoll, Michael, 2000. *Benchmarking in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft - Entwicklung einer Balanced Scorecard*. IZT-Werkstattberichte: Berlin.
- Scharp, Michael, Behrendt, Siegfried; Galonska, Jürgen, Knoll, Michael; Kreibich, Rolf, 2002. *Nachhaltigkeit des Bauens und Wohnens*. Nomos: Zukunftsstudien: Baden-Baden.
- Scharp, Michael; Galonska, Jürgen; Kreibich, Rolf, 1999. *Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft für den Mieter*, IZT Werkstattberichte: Berlin.
- Scharp, Michael; Jonuschat, Helga, 2004. *Service Engineering – Entwicklungsverfahren, Praxisbeispiele und Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft*, Berlin.
- Scheer, Dirk; Scholl, Gerd, 2002. *Umfeld-, Ziel- und Portfolioanalyse für ServiceHaus Service-GmbH für modernes Wohnen und Leben und GBG – Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH*, Berlin und Heidelberg.
- Spangenberg J and Lorek S., 2002. *Environmentally Sustainable Household Consumption: From Aggregate Environmental Pressures to Priority Fields of Action*. *Ecological Economics* 43: 127-140.
- Stadtreinigung Hamburg, 2001. *Müllschleuse Nienburg – Endbericht*, Hamburg.
- United Nations Development Program (UNDP), 2001. *Human Development Report 2001: Making New Technologies Work for Human Development*. Oxford: Oxford University Press. Available also at: <http://www.undp.org/hdr2001/front.pdf>.
- United Nations Division for Sustainable Development (UNSD), 2002. *Indicators of Sustainable Development: Guidelines and Methodologies*. Available at: <http://www.un.org/esa/sustdev/isd.htm>. Visited at Dec. 4, 2002.
- World Commission on Environment and Development (WCED) 1987. *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- WGLi-Umschau, 2003. *Hilfe und Service in einem*, Nr. 2, Berlin.
- WIR – Mietermagazin, 1998. Ausgabe 1/98, Hamburg.

Wir in Mahrzahn, 2001. Heft 4/2001, Berlin.

Wir in Mahrzahn, 2001. Heft 6/2001, Berlin.

Wohnen in Berlin und Brandenburg, 2003. *Kinderfest für Groß und Klein*, Berlin.

5.2 Internetquellen

<http://www.agb-paradies.de> [Januar 2004].

<http://www.bwv-zk.de> [November 2004].

<http://www.gehag.de> >> service >> Rund um die Familie [März 2004].

<http://www.gesobau.de> >> Mieterservice >> Sonstiges, [Oktober/November 2003].

<http://www.gewobag.de> [August 2003].

http://www.gewobag.de/gewobag/framesets/f_aktuelles_mieter.htm [Dezember 2003].

<http://www.kompetenzzentrum-iemb.de> >> Modellprojekte >> >> andere >> Bauherrenpreis [Juni 2004].

<http://www.mg-service-gmbh.de> [November 2003].

<http://www.miteinanderwohnen.de/angebote.htm> [März 2004].

http://www.naheimst.de/Mieter_Videos.html [Januar 2004].

<http://www.WBG-marzahn.de> >> Mieterservice >> Concierge [Februar 2004].

<http://www.WBG-marzahn.de> >> Mieterservice >> Adressen [Januar 2004].

<http://www.wogehe.de>, Strategie vom [März 2004]