



Service Wohnen attraktiv gestalten Kunden im Blick behalten

Bei der Optimierung des Leistungsumfangs für die anspruchsvoller werdende Klientel der Bewohner von Einrichtungen des Service Wohnens müssen sich die Anbieter intensiv mit den Anforderungen der Zielgruppe auseinandersetzen. Dabei geht es nicht nur um eine klare **Definition des Leistungsversprechens**, sondern auch um Möglichkeiten der **Klassifikation von Services**.

In Deutschland herrscht ein Chaos der Begrifflichkeiten. Immer wieder kommt es zu Verwechslung und Verwirrung darüber, was unter Altenheim, Pflegeheim oder Seniorenresidenz zu verstehen ist. Oftmals werden alle sogar in einen Topf geworfen. Dabei hat die Unterscheidung der Kategorien eine hohe Bedeutung. Denn die verschiedenen Formen des Seniorenwohnens adressieren völlig andere Zielgruppen und Bedürfnisse. Diese haben sich im Laufe der Zeit komplett verändert und machen entsprechend angepasste Angebote im Leistungsumfang notwendig.

Wenn aber eine eindeutige Zuordnung der verschiedenen Wohnformen fehlt, wird die Unterscheidung für alle Marktteilnehmer und auch die Weiterentwicklung des Marktes an sich erschwert. Die Politik könnte da Abhilfe schaffen, und auch die Anbieter sind gefragt, ihre Produkte klarer zielgruppengerecht zu definieren.

Service Wohnen und Pflegeheime – zwei verschiedene Asset-Klassen

Der undifferenzierte Umgang mit den verschiedenen Gattungsbegriffen führt sowohl Nutzer als auch Investoren in die Irre und rückt das Segment des „Senior Living“ komplett ins falsche Licht. Denn Service Wohnen für Senioren hat sich zu der am schnellsten wachsenden Asset-Klasse am Markt etabliert und verzeichnet einen dynamisch steigenden Bedarf. Dieser Trend dürfte auch künftig anhalten. Doch wodurch unterscheidet sich diese Wohnform

zum Beispiel von Pflegeeinrichtungen? Während bei dem streng gesetzlich regulierten Segment der Pflegeimmobilien die medizinische Versorgung im Vordergrund steht, sind Senioren-Wohnangebote wie Residenzwohnen, Service Wohnen oder Betreutes Wohnen auf einen hohen Wohnkomfort mit individuell wählbaren Services sowie Freizeit- und Gastronomieangeboten ausgelegt. Dort wohnen die Bewohner in großzügigeren, stilvollen und barrierefreien Wohnungen mit hochwertiger Ausstattung autonom bis ins hohe Alter.

Neue Generation der Bewohner mit hohen Ansprüchen an Leistungen

Service Wohnen und Betreutes Wohnen richten sich an eine ganz neue Generation der Senioren mit veränderten Wünschen und Anforderungen, die hohen Wert auf einen gehobenen Lebensstandard legen: die Best Ager. Diese sind länger fit und aktiv und haben dadurch klar veränderte und eher lifestyle-orientierte Bedürfnisse. Service Wohnen ermöglicht ihnen ein eigenständiges Leben und bietet dennoch unterstützende Angebote sowie oftmals auch Pflegeservice – aber bedarfsweise, sozusagen als Back-up in allen Lebenslagen, das heißt, wenn es notwendig werden sollte. Diese Zielgruppe wächst kontinuierlich und somit auch die Nachfrage nach gehobenem Wohnen mit Service.

Zu Unrecht werden deshalb die unterschiedlichen Formen des Seniorenwohnens mit dem Begriff „Altenheim“ pauschalisiert und quasi abgestraft.

Dadurch stigmatisiert man einerseits das Service Wohnen für Senioren und andererseits auch die Zielgruppe, also die Bewohner. Denn diese möchten zu recht nicht in ein „Altenheim“ gehen – was nicht verwunderlich ist, wenn der Begriff quasi Endstation suggeriert und wirkt wie eine Zwangslösung für alle, um die sich niemand kümmern möchte.

Mit diesem Fehldenken und der pauschalierten Nutzung undifferenzierter Gattungsbegriffe muss aufgeräumt werden. Denn es wird der Attraktivität des Angebots vom servicestarken Wohnen für die ältere Generation alles andere als gerecht.

Das Segment wird immer mehr gebraucht und stellt aus Sicht der Nutzer in der Regel ein Upgrade auf die jeweilige Lebenssituation dar. Denn Residenzen sind Orte, die deutlich mehr Lebensqualität bieten, und die Bewohner erfahren Erleichterung durch die meist in diesem Zuge verschlankte Wohnsituation und vor allem durch den hier angeschlossenen Service. Dazu gehören beispielsweise Lebensmitteleinkäufe, Reinigungs- und Reparaturdienste sowie Post- und Fahrservices. Darüber hinaus wird ein erheblicher und zusätzlicher Mehrwert durch den Anschluss an die Community sowie durch die kulinarischen und kulturellen Angebote und anderen vielfältigen Freizeitmöglichkeiten geboten.

Die Lösung: einheitliche Klassifizierung für mehr Transparenz

Insgesamt ist die Bandbreite an Konzepten für Seniorenwohnen sehr groß: Pflegeheime, reines Service Wohnen, pflegenahes Betreutes Wohnen beziehungsweise (teil-)betreute Wohngemeinschaften. Sie unterscheiden sich aber ganz klar bei der Regulierung, in der Art und Weise der Unterbringung sowie Größe der Einheiten, bei den Ausstattungen und in puncto Service.

Deshalb ist es wichtig, verbindliche Begriffsdefinitionen einzuführen, weshalb neben den Marktteilnehmern auch die Politik gefragt ist, Lösungen für bundesweit einheitliche Klassifizierungen zu unterstützen. Was im Pflegeimmobilienmarkt mit den zahlreichen unterschiedlichen Gesetzgebungen der Länder oftmals wie ein Korsett und investitionserschwerend wirkt, fehlt an anderer Stelle. Um bundesweite Standards und Definitionen der Wohnformen für ältere Menschen verbindlich zu machen, könnte der Markt bei der Klassifizierung von Seniorenwohnen durchaus mehr Regulierung gebrauchen.

Dabei geht es vor allem darum, die angebotenen Qualitäten der Häuser und Dienstleistungen zu bewerten und zu klassifizieren – angefangen von der Erfüllung von Mindeststandards, die ohnehin bereits in DIN-Normen zusammengefasst sind, bis hin zu wahlweisen Services und Angeboten. Dies könnte zum Beispiel nach Sternen oder Punkten erfolgen

Strategie-Check

Transparenz erhöhen

Spezifische Ansprüche an das Leben im Alter und unterschiedliche Versorgungssituationen älter werdender Menschen erfordern adäquate Wohnangebote. So differenziert sich die betreffenden Zielgruppen darstellen, so undifferenziert werden die jeweiligen Konzepte bezeichnet. Eine einheitliche Klassifikation würde sicherlich die Transparenz im Markt erhöhen. Allerdings scheint der Verordnungsgeber diese Aufgabe nicht anzunehmen. Die Anbieter sind daher gefordert, ihre Angebote klar zu beschreiben und zielgruppenspezifisch zu positionieren.



Thomas Hilse,
Hilse Konzept

– ähnlich wie die GIF-Klassifizierung zur Beurteilung von Angeboten des Service Wohnens für Senioren dies bereits aufgesetzt hat und analog zur Dehoga-Hotelklassifizierung. Ein Stern steht für die niedrigste und fünf Sterne für die höchste Qualitätsstufe. Welche Lage hat die Immobilie? Welche Ausstattung: Restaurant, Schwimmbad, Bibliothek, Gemeinschaftsflächen? Und welche Dienstleistungen werden in welcher Qualität geboten und welche Freizeitmöglichkeiten gibt es? All diese Punkte sollten für alle Marktteilnehmer auf einen Blick erkennbar sein. Allerdings sind auch die Anbieter gefordert, diese einheitliche Klassifizierung und entsprechenden Begrifflichkeiten konsequent bei ihren Konzepten und Angeboten zu nutzen.

Vorteile schaffen für alle am Prozess beteiligten Akteure

Dieses Klassifizierungsinstrument schafft zum einen Klarheit bei der Einordnung für Senioren und für deren Angehörige und macht die Verbesserungspotenziale für ihr Leben deutlich. Denn statt dass sie mit einer eigenen Checkliste die Erfüllung ihrer jeweiligen Anforderungen und Wünsche überprüfen müssten, würde ein deutschlandweit geltendes Punkte- und Klassifizierungssystem – unabhängig von der Art der Einrichtung – ihnen deutlich weiterhelfen. Auch Anleger sparen in Zusammenhang mit Investitionsentscheidungen durch verlässliche, allgemeingültige Klassifizierungen bei Due-Diligence-Prüfungen Zeit, Aufwand und Kosten. Dadurch entfallen umfangreiche Rechercharbeiten und Objektanalysen. Zudem würde der gesamte Markt der Senioren- und Gesundheitsimmobilien nachhaltig an Transparenz gewinnen.

Gastautorin des Beitrags ist Anna Schingen. Als Chief Product Officer bei der DPF AG ist sie verantwortlich für Marketing und Produktentwicklung.