

Rahmendaten fürs MARKETING und Vertrauensaufbau

Die Messung von Glaubwürdigkeit und Vertrauenswürdigkeit ist bei privaten Anbietern im Pflegesektor ein zweigleisiger Prozess: Auf der einen Seite stehen **gesetzlich vorgeschriebene Prüfinstitutionen** (harte Fakten & Noten), auf der anderen Seite **unabhängige Wahrnehmungsorgane, Marktstudien und Zertifikate** (weiche Faktoren & Reputation).

Die wichtigsten Organe, Kennzahlen und Mechanismen lassen sich wie folgt einteilen:

1. Offizielle & Gesetzliche Prüforgane (Die "harten" Kennzahlen)

Um in Deutschland Leistungen mit Pflegekassen abrechnen zu dürfen, unterliegen alle privaten Anbieter staatlichen Kontrollen:

- **MDK / MD (Medizinischer Dienst):** Der Medizinische Dienst prüft ambulante Pflegedienste und betreute Wohnformen unangemeldet auf Pflegequalität, Abrechnung und Kundenzufriedenheit. Die Ergebnisse fließen in die offiziellen **Qualitätsberichte** ein.
- **FKT-Prüfung / Heimaufsicht (WTG-Behörde der Länder):** Die Heimaufsichten der Bundesländer prüfen (auch in betreuten Wohnformen und WGs mit Betreuung), ob Personalschlüssel, Bauauflagen, Sicherheits- und Hygienebestimmungen eingehalten werden.
- **Das Pflege-Prüfsystem (Pflege-TÜV / Pflegenoten):** Seit der Reform des Prüfsystems werden Heime und Dienste nach einem Indikatorenmodell (stationär) bzw. Qualitätsdarstellungsverfahren (ambulant) bewertet. Diese Berichte sind im Internet über die Pflegelotsen der Krankenkassen öffentlich einsehbar.

2. Unabhängige Wahrnehmungsorgane & Verbraucherschutz

Da offizielle Prüfberichte oft als bürokratisch oder schwer verständlich empfunden werden, greifen Verbraucher und Angehörige auf unabhängige Wahrnehmungsorgane zurück:

- **Stiftung Warentest / Finanztest:** Testet regelmäßig Pflegedienste, betreutes Wohnen und Pflegeheime auf Vertragsgestaltung, Preistransparenz, versteckte Kosten und Betreuungsqualität.
- **BAPSC (Bundesarbeitsgemeinschaft Freiwillige Agenturen / BIVA):** Die *BIVA Pflegeschutzbund e.V.* ist ein von Anbietern unabhängiger Verbraucherschutzverband für ältere, pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige. Das von der BIVA vergebene **Grüne Haken®-Siegel** bewertet Einrichtungen gezielt auf *Lebensqualität, Selbstbestimmung und Teilhabe*.
- **Pflegestützpunkte & Pflegeberater (§ 7a SGB XI):** Neutrale, kommunale Beratungsstellen kennen den regionalen Ruf lokaler Pflegedienste und Betreiber aus der täglichen Praxis sehr genau und dienen als informelles Wahrnehmungsorgan.

3. Gütesiegel & Zertifizierungen (Die Selbstverpflichtungen)

Private Betreiber lassen sich oft freiwillig zertifizieren, um Vertrauen bei Angehörigen aufzubauen:

Siegel / Zertifikat	Herausgeber / Basis	Was wird gemessen?
DIN EN ISO 9001 / DEKRA	Unabhängige Prüfgesellschaften	Qualitätsmanagementsysteme, Prozesssicherheit, Notfallketten und Beschwerdemanagement des Betreibers.
Grüner Haken®	BIVA Pflegeschutzbund	Verbraucherfreundlichkeit, Beachtung der Menschenwürde, Autonomie und Teilhabe im Alltag.
Qualitätssiegel Betreutes Wohnen	Bundesländer / Verbände (z. B. DIN 77800)	Normierte Richtlinie für Betreutes Wohnen: Ausstattung, Vertragsgestaltung, Grund- und Wahlleistungen.

4. Statistiken & Wissenschaftliche Studien zur Vertrauenswürdigkeit

Verlässliche Daten über die Wahrnehmung des Pflegemarktes liefern führende Forschungsinstitute:

- **Barmer Pflege-Report / AOK-Pflegereport:** Jährliche, groß angelegte empirische Erhebungen über die Versorgungsqualität, Zufriedenheit von Angehörigen und Mängel im System (unterscheidet oft zwischen privaten, freigemeinnützigen und kommunalen Trägern).
- **Krankenhaus- / Pflegeheim-Rating Report (RWI Essen / Institute for Healthcare Business):** Misst die finanzielle Stabilität, Betreibersicherheit und Insolvenzgefahr von Pflegeanbietern. Ein finanziell stabiler Betreiber gilt als vertrauenswürdiger hinsichtlich der Versorgungskontinuität.
- **Verbraucherbefragungen (z. B. Statista, YouGov):** Untersuchen regelmäßig das Vertrauen der Bevölkerung in private vs. gemeinnützige (Caritas, Diakonie, DRK) Träger. (Ergebnis: Gemeinnützige Träger genießen oft einen strukturellen Vertrauensvorschuss, während Private über modernere Ausstattung punkten).

5. Digitale Reputations- & Bewertungsplattformen

Für Angehörige der Gen X und Millennials (welche die Entscheidung für ihre 70- bis 80-jährigen Eltern meist treffen) sind digitale Plattformen das primäre Wahrnehmungsorgan:

- **Branchenspezifische Portale:** Plätze wie *Pflegelotse.de* (der Ersatzkassen), *Wohnen-im-Alter.de* oder *Pflege.de*.
- **Öffentliche Bewertungsportale:** Google Maps / Google Reviews, Jameda (für Pflegedienste) sowie Arbeitgeber-Bewertungen wie *Kununu* (schlechte Mitarbeiterbewertungen korrelieren häufig mit schlechter Versorgungsqualität).

Zusammenfassung

Während die **Sicherheit** (Einhalten von Standards) durch den **MD** und die **WTG-Behörden** gemessen wird, messen Verbraucher die **Glaubwürdigkeit** primär an **unabhängigen Siegeln (Grüner Haken / DIN 77800)**, den **Erfahrungsberichten anderer Angehöriger (Reviews/Pflegestützpunkte)** und der **Transparenz des Betreibers** bei der Vertragsgestaltung.

Der Vertrauensaufbau bei Angehörigen (meist den Kindern im Alter von 40 bis 60 Jahren) ist der entscheidende Flaschenhals bei der Vermarktung von Senioren-WGs und Betreutem Wohnen. Angehörige handeln unter extremem emotionalem Druck und haben Angst vor Fehlentscheidungen oder versteckten Kosten.

Private Anbieter gewinnen diese Zielgruppe am schnellsten durch eine Kombination aus **radikaler Kostentransparenz**, **nahbarem Social Proof** und **niedrigschwelliger Erlebbarkeit des Alltags**.

1. Radikale Kostentransparenz & „Keine-Überraschung“-Garantie

Nichts erzeugt bei Angehörigen mehr Skepsis als unübersichtliche Preismodelle.

- **Der interaktive Online-Kostenrechner:** Anstatt intransparente PDF-Preislisten zu versenden, stellt der Anbieter ein Onlinetool bereit. Angehörige wählen den Pflegegrad, die Zimmerkategorie und Zusatzleistungen aus. Das Tool rechnet sofort vor:
$$\text{Gesamtkosten} - \text{Pflegekassen-Leistung} - \text{Wohngruppennzuschlag} = \text{Tatsächlicher Eigenanteil}$$
- **„All-Inclusive“-Haushaltsmodell:** Klare Trennung und Ausweisung von Miete, Nebenkosten und Verpflegungspauschale, um Befürchtungen bezüglich versteckter Nachzahlungen (z.B. für Energie oder Reinigung) abzufangen.
- **Muster-Vertrags-Package zum Download:** Anbieter, die Miet- und Betreuungsmusterverträge direkt auf der Website zur Einsicht bereitstellen, signalisieren sofortige Seriosität.

Stichwort: Ferienwohnung mit Case-Management

2. Alltags-Einblicke & „Social Proof“ (Echtes Leben statt Stock-Fotos)

Prospekte mit lächelnden Models wirken austauschbar und wecken Misstrauen. Angehörige wollen sehen, wie der echte Alltag in der WG aussieht.

- **Video-Rundgänge & Alltagsdokumentation:** Kurze, authentische Smartphone-Videos auf der Website oder auf Social Media (Instagram/Facebook, wo sich die Angehörigen-Generation aufhält): Ein Blick in die Küche beim gemeinsamen Backen oder ein Interview mit der Alltagsbegleiterin.
- **Referenzen von Angehörigen (Testimonials):** Zitate, Video-Statements oder O-Töne von Kindern derzeitiger Bewohner. *„Wie wir die Entscheidung erlebt haben“* ist der stärkste Hebel gegen das schlechte Gewissen der Angehörigen.
- **Angehörigen-Patenschaften:** Anbieten, dass Interessenten vor Vertragsabschluss mit einem Angehörigen eines bereits eingezogenen Bewohners telefonieren dürfen.

3. Niedrigschwellige Erlebbarkeit (Hürden abbauen)

Bevor Verträge unterschrieben werden, müssen emotionale Vorbehalte abgebaut werden.

- **Probewohnen & Schnuppertage:** Bieten Sie ein komplett möbliertes Musterzimmer für 2–3 Tage Probewohnen an. Wenn der Senior sich wohlfühlt, fällt den Angehörigen die Entscheidung leicht.
- **Offenes Café / Stammtisch für Angehörige:** Regelmäßige Nachmittage, an denen Interessenten unangemeldet vorbeikommen, Kaffee trinken und ungefiltert mit Bewohnern und Pflegekräften sprechen können.
- **Virtuelle 360-Grad-Touren:** Für Angehörige, die nicht am selben Ort wohnen (z. B. Kind wohnt in München, Mutter zieht in Hessen ein), ist eine interaktive 3D-Besichtigung der Gemeinschaftsräume extrem hilfreich.

4. Fachliche & Qualitätssichernde Nachweise

Privaten Anbietern wird oft fälschlicherweise vorgeworfen, primär gewinnorientiert zu arbeiten. Dem begegnet man mit externen Prüfsiegeln.

- **Sichtbare Gütesiegel:** Prominente Platzierung von Zertifikaten wie dem **Grünen Haken®** (für Lebensqualität & Selbstbestimmung), **DIN 77800** (für Betreutes Wohnen) oder den aktuellen Prüfberichten des **Medizinischen Dienstes (MD)**.
- **Vorstellung der Köpfe & Pflegekräfte:** Mitarbeiterporträts mit Foto, Qualifikation und persönlichem Leitsatz auf der Website. Angehörige geben ihre Eltern Menschen an die Hand, keinen Firmenlogos.
- **Insolvenz- & Betreibersicherheit:** Aufzeigen der Historie des Betreibers oder Partner-Netzwerks, um die Sorge vor einer plötzlichen Schließung der Einrichtung zu entkräften.

Zusammenfassendes Maßnahmen-Raster

Maßnahme	Vertrauens-Effekt bei Angehörigen	Umsetzungsaufwand
Transparenter Kostenrechner	Eliminiert die Angst vor finanziellen Überraschungen	Mittel (einmalig digital)
Angehörigen-Testimonials & Paten	Beseitigt das schlechte Gewissen der Kinder	Niedrig
Probewohnen / Musterzimmer	Ersetzt vage Vorstellungen durch direkte Erfahrung	Mittel
Authentischer Video-Content	Nahbarkeit statt starrer Broschüren-Werbung	Niedrig bis Mittel
Unabhängige Gütesiegel (z.B. Grüner Haken)	Belegt fachliche Standards und Bewohnerschutz	Mittel (Zertifizierung)

Qualitätssiegel Grüner Haken

Die **DIN 77800** (Anforderungen an das Servicewohnen/Betreute Wohnen) und der **Grüne Haken®** (Siegel für Lebensqualität & Verbraucherfreundlichkeit) setzen an völlig unterschiedlichen Punkten an: Während die DIN-Norm primär die **strukturellen, vertraglichen und infrastrukturellen Voraussetzungen** prüft, bewertet der Grüne Haken® den **tatsächlich gelebten Alltag aus der Bewohnerperspektive**.

1. DIN 77800 (Qualitätsanforderungen für Servicewohnen / Betreutes Wohnen)

Die DIN-Norm (zuletzt überarbeitet als DIN 77800:2024) richtet sich an Betreiber und Anleger von Servicewohnanlagen. Sie definiert Mindeststandards in folgenden Kernbereichen:

A. Bauliche und infrastrukturelle Kriterien

- **Barrierefreiheit:** Ausführung der Gesamtanlage nach **DIN 18040-2** (schwellenfreie Zugänge, ausreichende Bewegungsflächen für Rollstühle/Rollatoren, Aufzüge, breite Türen).
- **Notrufsystem:** Jedes Apartment und alle Allgemeinflächen müssen mit einer 24/7-Notrufanlage ausgestattet sein. Jährliche Funktionstests und Einweisungen für Bewohner sind Pflicht.
- **Gemeinschaftsflächen:** Bereitstellung von multifunktionalen Räumen für soziale Aktivitäten, Begegnung und Beratung.

B. Dienstleistungs- & Vertragsstruktur

- **Klare Trennung der Verträge:** Das Erfüllen von Miet- und Serviceverträgen muss rechtlich und organisatorisch entkoppelt sein (Vermeidung von Knebelverträgen).
- **Garantierte Grundleistungen (Servicepauschale):**
 - **Sprechzeiten & Beratung:** Eine feste Serviceperson vor Ort mit geregelten Ansprechzeiten (Beratung zu Pflegekassen, Behörden, Krisen).
 - **Vermittlungsservice:** Unterstützung bei der Organisation von ambulanten Pflegediensten, Fahrdiensten oder Haushaltshilfen.
 - **Haustechnik:** Hausmeisterservice, Schneeräumung, Instandhaltung und Reinigung der Gemeinschaftsflächen.
- **Transparenz bei Wahlleistungen:** Zusatzleistungen (z. B. Essen auf Rädern, Wäscheservice, Einzelfallhilfe) müssen in Preis und Leistung klar kalkuliert und optional buchbar sein.

C. Qualifikation & Qualitätssicherung

- **Personalqualifikation:** Die Leitung/Servicekraft muss nachweisbare Kenntnisse in Sozialrecht, Alterspsychologie und Krisenintervention besitzen.
- **Interne Audits:** Der Betreiber muss ein kontinuierliches Qualitätsmanagement und regelmäßige schriftliche Bewohnerbefragungen vorweisen.

2. Der "Grüne Haken®" (BIVA / Heimverzeichnis gGmbH)

Der Grüne Haken® ist das bundesweit einzige Qualitätszeichen für **Verbraucherfreundlichkeit und Lebensqualität** im Alter. Er wird von geschulten Gutachtern anhand eines Kriterienkatalogs mit rund **100 Prüfpunkten** bewertet.

Das Audit umfasst Befragungen des Heimbeirats/der Bewohner, Ortsbesichtigungen und die Prüfung der Dokumentation. Die Kriterien gliedern sich in drei Hauptsäulen:

Säule 1: Autonomie & Selbstbestimmung

- **Tagesablauf:** Keine starren Vorgaben für Aufsteh-, Zu-Bett-Geh- oder Essenszeiten.
- **Privatsphäre:** Mitarbeiter klopfen und warten vor dem Betreten der Zimmer. Freie Wahl bei Möblierung und Dekoration eigener Räume.
- **Muster-Verträge:** Keine unverhältnismäßigen Einschränkungen der Bewegungsfreiheit oder Hausordnung.

Säule 2: Soziale Teilhabe & Gemeinschaft

- **Offenheit für Angehörige:** Unbegrenzte Besuchszeiten, Übernachtungsmöglichkeiten für Gäste und aktiver Einbezug von Familienmitgliedern.
- **Einbindung ins Quartier:** Die Einrichtung kooperiert mit lokalen Vereinen, Schulen, Kulturträgern oder Kirchengemeinden.
- **Mitbestimmung:** Funktionierendes Bewohner-Gremium / Heimbeirat mit echtem Mitspracherecht bei Speiseplänen und Festen.

Säule 3: Menschenwürde & Respektvoller Umgang

- **Würdevolle Pflege:** Individuelle Einhaltung von Schamgrenzen bei der Körperpflege.
- **Mahlzeiten-Kultur:** Flexible Menüwahl, ansprechende Anrichtung der Speisen und Begleitung bei Hilfseinschränkungen ohne Hektik.
- **Umgang mit Beschwerden:** Transparenter, lösungsorientierter Prozess bei Kritik durch Bewohner oder Angehörige.

Direct Comparison for Operators

Kriterium	DIN 77800	Grüner Haken®
Prüfswertpunkt	Hardware (Bau, Verträge, Notruf, Prozessqualität)	Software (Lebensqualität, Würde, Alltagserleben)
Geeignet für	Betreutes Wohnen / Servicewohnen	Pflegeheime & Vollbetreute WG's / Seniorenresidenzen
Prüfverfahren	Audit durch Prüfgesellschaften (z. B. TÜV, DEKRA, Intertek)	Vor-Ort-Begutachtung durch zertifizierte Gutachter
Gültigkeit	Meist 3 Jahre (mit jährlichen Überwachungsaudits)	1 Jahr (muss jährlich neu auditiert werden)

Die **DIN 18040-2** regelt die Barrierefreiheit von Wohnungen und deren Infrastruktur. Für Architekten unterscheidet die Norm grundlegend zwischen zwei Anforderungsstufen:

1. **Barrierefrei nutzbarer Wohnraum** (Standard für allgemeines Seniorenwohnen).
2. **Barrierefrei und uneingeschränkt mit dem Rollstuhl nutzbar (Kennzeichnung „R“)** (Pflichtstandard für Pflege-WGs und rollstuhlgerechte Einheiten).

Die wichtigsten konkreten Vorgaben für die Grundriss- und Raumplanung unterteilen sich wie folgt:

1. Bewegungsflächen & Flurbreiten

Die Maße der Freiflächen bestimmen die Mindestgröße aller Räume, da Türen, Möbel und Durchgänge diese Flächen nicht einschränken dürfen.

- **Standard Barrierefrei:** Mindestens 120 cm × 120 cm Bewegungsfläche vor allen wesentlichen Sanitär-Objekten, Küchenzeilen, Türen und Bettseiten.
- **Rollstuhlgerecht (Kennzeichnung „R“):** Mindestens 150 cm × 150 cm Bewegungsfläche.
- **Flur- und Durchgangsbreiten:**

Flure müssen eine nutzbare Mindestbreite von 120 cm aufweisen.

Vor Richtungsänderungen oder Wendepunkten (z. B. Flurende) ist für Rollstühle ein Wendekreis von 150 cm × 150 cm einzuplanen.

2. Türen & Durchgänge

Türen sind im Alter oft die ersten physikalischen Barrieren für Rollatoren und Rollstühle.

Durchgangslichte Breite:

Barrierefrei: Mindestens 80 cm klares Durchgangsmaß.

Rollstuhlgerecht („R“): Mindestens 90 cm klares Durchgangsmaß.

- **Durchgangslichte Höhe:** Mindestens 205 cm.
- **Schwellenfreiheit:** Türschwellen sind grundsätzlich unzulässig. Ist eine Schwelle technisch unvermeidbar (z. B. Balkontür), darf sie **maximal 2 cm hoch** und muss abgeschrägt sein.
- **Anfahrtsraum vor Türen:** Neben der Klinke auf der Aufschlagseite ist eine seitliche Anfahrtsfläche von mindestens 50 cm freizuhalten, damit Rollstuhlfahrer die Tür öffnen können, ohne zurückweichen zu müssen.

3. Sanitärräume (Bad / WC)

Das Badezimmer hat die strengsten Auflagen bezüglich Grundfläche und Ausstattung.

- **Überlagerung von Flächen:** Die Bewegungsflächen vor Waschtisch, WC und in der Dusche dürfen sich gegenseitig überlagern.
- **Bodengleiche Dusche:**

Der Duschplatz muss stufenlos schwellenfrei zugänglich sein (Neigung max. 2 %).

Duschbereich-Abmessungen: Mindestens 120 cm × 120 cm (für „R“: 150 cm × 150 cm).

- **WC-Anlage:**
 - Der Abstand der WC-Becken-Vorderkante zur Wand muss 70 cm betragen (Erleichterung des Umsetzens).
 - Seitlicher Abstand der WC-Achse zur Wand/Möbeln: Mindestens 20 cm auf einer Seite; bei „R“ 90 cm auf einer Seite für das seitliche Anfahren mit dem Rollstuhl und Montage von Klappgriffen.
- **Waschtisch:** Muss unterfahrbar sein (Siphon in die Wand eingelassen) und eine Beinfreiheit unter der Platte gewährleisten.
- **Wandaufbau:** Wände müssen konstruktiv für die nachträgliche Montage von Stütz- und Haltegriffen (Mindestlasten nach Norm) verstärkt werden.

4. Wohn- & Schlafbereiche

- **Bettzugänglichkeit:**

Neben mindestens einer Längsseite des Bettes muss eine Bewegungsfläche von 120 cm (bei „R“: 150 cm) vorhanden sein.

- **Fensterbrüstungen:**

Um Bewohnern auch im Sitzen den Blick nach draußen zu ermöglichen, sollte die Brüstungshöhe von Fenstern in Wohn- und Schlafräumen ab einer Höhe von 60 cm transparent sein (z. B. durch tiefe Fensterbänke oder französische Balkone).

5. Küche & Kochbereiche

- **Verkehrsfläche:** Vor der Küchenzeile ist ein Freiraum von 120 cm (bei „R“: 150 cm) einzuhalten.
- **Unterfahrbarkeit (für „R“):** Mindestens der Kochbereich und der Spülbereich müssen höhenverstellbar oder unterfahrbar konzipiert sein (Knie- und Beinfreiheit).

6. Balkone, Terrassen & Freiflächen

- **Schwellenloser Austritt:** Wie bei den Innentüren dürfen die Übergänge zu Balkonen oder Terrassen keine Stufen oder hohen Schwellen aufweisen (Entwässerungsrinnen/Mischkonstruktionen erforderlich).
- **Balkongröße:** Auf dem Balkon muss eine Bewegungsfläche von 120 cm × 120 cm (für „R“: 150 cm × 150 cm) eingeplant sein.

Zusammenfassende Prüf-Checkliste für die Entwurfsplanung

Bauteil / Bereich	Anforderung Standard	Anforderung Rollstuhl („R“)
Bewegungsflächen (Standard)	120 cm × 120 cm	150 cm × 150 cm
Türen Durchgangsbreite	Min. 80 cm	Min. 90 cm
Türschwellen	Max. 2 cm (abgeschrägt)	Max. 2 cm (abgeschrägt)
Duschbereich	120 cm × 120 cm, bodengleich	150 cm × 150 cm, bodengleich
WC-Wandabstand seitlich	Min. 20 cm auf einer Seite	90 cm auf einer Seite (Anfahrbereich)
Bedienhöhen (Klinken, Schalter)	85 cm bis 105 cm über OKFF	85 cm bis 105 cm über OKFF

Brandschutz: Bewohner können sich nicht selbst retten!

Bei der Planung von Senioren-Wohngemeinschaften stoßen Architekten und Projektentwickler oft auf eine rechtliche Herausforderung: **Die Einordnung im Bauordnungsrecht.**

Grundsätzlich gilt eine Senioren-WG baurechtlich zunächst als gewöhnliche **Wohnnutzung** (Gebäudeklasse 1–5 nach der jeweiligen Landesbauordnung/LBO). Sobald jedoch pflegebedürftige oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen zusammenwohnen, greifen ab bestimmten Grenzen **Sonderbau-Vorschriften**, da im Brandfall die Eigenrettung der Bewohner nicht mehr ohne Weiteres vorausgesetzt werden kann.

Die konkreten Sonderauflagen unterscheiden sich je nach Bundesland (z. B. Hessische Bauordnung / HBO, BauO NRW etc.), folgen aber bundesweit ähnlichen Grundprinzipien:

1. Die Abgrenzung: Wann wird die WG zum Sonderbau?

Eine Senioren-WG gilt baurechtlich meist dann **nicht mehr als "normale Wohnung"**, sondern als **Sonderbau** (bzw. „Ablaufpflegereinrichtung / unterstützende Wohnform“), wenn:

- Mehr als **8 bis 12 Bewohner** in der WG leben (Grenze schwankt je nach Bundesland).
- Die Bewohner **nicht zur Eigenrettung fähig** sind (z. B. Rollstuhlfahrer, Bettlägerige, Menschen mit fortgeschrittener Demenz).
- Die WG über ein **gemeinsames Betreuungs- oder Pflegekonzept** organisatorisch zusammengeschlossen ist.

2. Brandschutz & Rettungswege

Wird die WG als Sonderbau oder Nutzungseinheit für pflegebedürftige Personen eingestuft, gelten deutlich verschärfte Anforderungen an den Brandschutz:

A. Der Erste und Zweite Rettungsweg

- **Keine Rettung über Drehleiter der Feuerwehr bei Rollstuhlfahrern:** Während bei normalen Wohnungen der 2. Rettungsweg oft über das Fenster mittels Drehleiter der Feuerwehr nachgewiesen werden kann, ist dies bei gehbehinderten Senioren unzulässig.
- **Zwei bauliche Rettungswege:** Es müssen zwingend **zwei bauliche, voneinander unabhängige Rettungswege** (z. B. zwei Treppenräume oder ein Treppenraum + schwellenfreier Außenausgang/Außentreppe) vorhanden sein.
- **Treppenraum-Breiten:** Treppen und Flure in den Rettungswegen müssen oft breiter dimensioniert werden (meist mindestens 120 cm bis 150 cm), um den Transport von Betten oder Evakuierungsstühlen zu ermöglichen.

B. Horizontaler Erstschutz (Rauchabschnitte)

Pflegebedürftige Menschen können im Brandfall nicht schnell das Gebäude verlassen. Daher gilt das Prinzip **"Rettung im Gebäude" (Horizontaler Schutz)**:

- Die WG muss meist in mindestens **zwei getrennte Brand- bzw. Rauchabschnitte** unterteilt werden.
- Tritt in einem Abschnitt Rauch auf, werden die Bewohner lediglich horizontal in den Nachbarabschnitt hinter eine Brandschutztür (z. B. T30-RS / RS-Tür) verlegt, um dort auf das Eintreffen der Feuerwehr zu warten.

C. Anforderung an Baustoffe und Wände

- **Trennwerte zu Fluren:** Wände von Bewohnerzimmern zu den Rettungswegen/Fluren müssen als feuerhemmend (F30 / EI30) oder feuerbeständig ausgeführt sein.
- **Selbstschließende Türen:** Zimmertüren zum Flur müssen häufig mit Freilauf-Türschließern ausgestattet sein, die im Alarmfall automatisch schließen, um den Flur rauchfrei zu halten.

3. Anlagentechnischer Brandschutz

Ein rein organisatorischer Brandschutz reicht bei Senioren-WGs selten aus. Folgende Technik wird bauordnungsrechtlich gefordert:

Vollschutz-Brandmeldeanlage (BMA): Anders als normale Rauchwarnmelder wird bei Sonderbauten oft eine BMA nach DIN 14675 mit **direkter Aufschaltung zur Feuerwehr-Leitstelle** (Kategorie L3 oder Vollschutz) verlangt.

- **Optisch-akustische Alarmierung (OAA):** Signalgeber müssen sowohl laut als auch optisch (Blitzleuchten für Schwerhörige) warnen.
- **Sicherheitsbeleuchtung / Notstrom:** Fluchtwege und Orientierungspunkte müssen bei Stromausfall beleuchtet bleiben.

4. Räumliche & Funktionale Sonderauflagen

Neben dem Brandschutz schreiben die Landesheimgesetze (z. B. HWTG in Hessen, WTG in NRW) und LBOs funktionale Grundriss-Merkmale vor:

- **Pflegeadäquate Aufzugsanlagen:** Mindestens ein Aufzug im Gebäude muss als **Krankentransport-Aufzug** ausgelegt sein (Kabineninnenmaß min. 110 cm × 210 cm), um Liegendtransporte zu ermöglichen.
- **Rollstuhlgerechte Grundausstattung („R“-Standard):** Je nach Bundesland muss ein bestimmter Prozentsatz (oft 100 %) der Bewohnerzimmer und Bäder die strengeren **DIN 18040-2 R-Kriterien** (Rollstuhlgerechte Wendekreise von 150 cm × 150 cm) erfüllen.
- **Sanitärräume für Personal:** Getrennte WC- und Waschmöglichkeiten sowie Umkleidebereiche für das Pflege- und Reinigungspersonal.
- **Pflegestützpunkt / Dienstzimmer:** Ein separater Raum für Dokumentation, Medikamentenabgabe und Pausen des Pflegepersonals (inkl. verschließbarem Medikamentenschrank).

Zusammenfassung für die Entwurfsplanung

Bauaufgabe	Normale Wohnnutzung	Senioren-WG (Sonderbau/Beherbergung)
2. Rettungsweg	Oft über Feuerwehr-Drehleiter zulässig	Zweiter baulicher Rettungsweg zwingend erforderlich
Flurbreiten	Min. 100 cm bis 110 cm	Min. 120 cm bis 150 cm
Brandabschnitte	Normaler Wohnungsabschluss	Horizontale Rauchabschnitte innerhalb der WG
Rauchmelder	Batterie-Rauchwarnmelder (DIN 14676)	BMA mit Direktaufschaltung zur Leitstelle
Türen	Standard-Zimmertüren	Oft RS- / T30-Türen mit Freilauf-Türschließern

Praxis-Tipp: Wegen der starken Abweichungen zwischen den Bundesländern sollte der Architekt bereits in der Phase 2 (Vorplanung) ein **Brandschutzkonzept** durch einen Fachplaner für Brandschutz erstellen lassen und ein **Ababstimmungsgespräch mit der zuständigen Bauaufsicht und der Feuerwehr (Vorbeugender Brandschutz)** führen.

Raumkonzept Community & 1. Rangige Kaufargumente

In gehobenen und Premium-bewerteten Seniorenresidenzen und Betreuten Wohnanlagen (sogenannten *Luxury Senior Living Communities*) gehen die Gemeinschaftsräume weit über die klassische Grundausstattung hinaus. Sie folgen dem Konzept von **Ganzheitlichkeit, Wellness, Kultur und Hospitality**, um den Bewohnern einen Lebensstandard auf Fünf-Sterne-Hotel-Niveau zu bieten.

Die exklusivsten und am häufigsten angebotenen Spezial-Gemeinschaftsräume lassen sich in folgende Themenbereiche gliedern:

1. Kultur, Bildung & Unterhaltung

- **Privatkino / Screening Room:** Schalldichte Räume mit Premium-Sesseln, Großbildleinwand und barrierefreier Akustik für Filmabende, Live-Übertragungen von Opern oder Vorträge.
- **Bibliothek & Kamin-Lounge:** Aufwendig gestaltete Rückzugsorte mit kuratiertem Buchbestand, Tageszeitungen, digitalen Leseplätzen und Kaminfeuer.
- **Atelier & Kreativ-Werkstatt:** Lichtdurchflutete Räume für Malerei, Töpfern, Holzarbeiten oder Handarbeit, oft mit leicht zu reinigenden Böden und Spezialeinrichtungen.
- **Vortrags- & Konzertsaal / Festsaal:** Räume mit mobiler Bühne, Flügel und Veranstaltungstechnik für private Feiern, Lesungen oder Kammerkonzerte.
- **Gourmet-Kochstudio / Lehrküche:** Voll ausgestattete Show-Küche für Kochkurse mit Gastköchen, Weinverkostungen oder gemeinsames Kochen der Bewohner für Feierlichkeiten.

2. Wellness, Spa & Gesundheit (Beyond Basic Fitness)

- **Hydrotherapie- & Spa-Bereich:** Beheizte Indoor-Pools mit Aquagymnastik-Ausstattung, Whirlpools, Saunen, Infrarotkabinen und Kneipp-Becken.
- **Salzgrotte / Salarium:** Räume zur Inhalation von Salzmist zur Linderung von Atemwegs- und Hautbeschwerden.
- **Physio- & Massage-Suiten:** Private Behandlungsräume für externe Physiotherapeuten, Masseure, Osteopaten und Ergotherapeuten.
- **Beauty-Salon / Barber-Shop:** Eigener Bereich für Friseur, Maniküre, Pediküre und Kosmetikanwendungen direkt im Haus.
- **Snoezelen- & Entspannungsräume:** Multisensorische Räume mit Lichteffekten, Aromatherapie und Entspannungsmusik (besonders wertvoll auch für Bewohner mit kognitiven Einschränkungen).

3. Gastronomie, Genuss & Soziales Leben

- **Café, Bistro & Tagesbar:** Ein ungezwungener Treffpunkt für den Nachmittagsservice (Kaffee, Kuchen) oder kleine Snacks zwischendurch.

- **Wein-Lounge & Tasting Room:** Temperierte Weinschränke oder Weinkeller mit Lagermöglichkeiten für private Weinsammlungen der Bewohner und Bereichen für Weinproben.
- **Dachterrasse / Sky Lounge:** Exklusive Außenbereiche in den oberen Etagen mit Panoramablick, Loungebereichen und Bewirtungsmöglichkeit.
- **Private Dining Room:** Ein edel eingerichteter Speiseraum, den Bewohner exklusiv anmieten können, um Geburtstage oder Familienfeste mit eigenem Menü zu feiern.

4. Garten, Außenanlagen & Naturverbindung

- **Sinnengärten / Therapeutische Gärten:** Barrierefreie Parkanlagen mit Hochbeeten, duftenden Pflanzonen, Wasserspielen und Handläufen.
- **Gärtner-Community-Zone:** Gewächshäuser und Beete, in denen Bewohner eigenständig Blumen, Kräuter oder Gemüse anbauen können.
- **Putting Green & Bocchia- / Boule-Bahn:** Sportlich-gesellige Außenanlagen für Präzisionsspiele an der frischen Luft.
- **Hunde-Playground / Waschstation:** Eingezaunte Freilaufflächen für Haustiere sowie erhöhte, rückschonende Hundewaschstationen im Sanitärbereich.

5. B2B, Technologie & Besuchereinrichtungen

- **Business Center & Co-Working Hub:** Räume mit PCs, Druckern, Hochgeschwindigkeitsinternet und ruhigen Zonen für Bewohner, die noch ehrenamtlich oder beratend tätig sind.
- **Gäste-Appartements / Suiten:** Voll möblierte Hotelzimmer innerhalb der Anlage, die Bewohner für übernachtende Angehörige oder Freunde buchen können.
- **Kinder- & Enkel-Spielzimmer:** Speziell eingerichtete Spielbereiche für besuchende Enkelkinder, damit Mehrgenerationen-Treffen entspannt ablaufen.

Qualitäts-Übersicht der Ausstattungstypen

Kategorie	Standard-Anlage	Premium-Residenz
Kultur	Gemeinschaftsraum mit TV	Eigenes Kino, Konzertflügel, Atelier
Wellness	Einfacher Gymnastikraum	Spa-Landschaft, Pool, Salzgrotte, Beauty-Salon
Gastronomie	Zentrale Speisehalle	Restaurant, Bistro, Wein-Lounge, Private Dining
Außenbereich	Sitzbänke im Innenhof	Sinnengarten, Boule-Bahn, Dachterrasse, Gewächshaus

In Premium-Seniorenresidenzen und gehobenen Anlagen des Servicewohnens bildet das Angebot an Gemeinschaftsflächen das zentrale Verkaufsargument. Während im öffentlich geförderten oder Standard-Segment lediglich 2 bis 3 m² Gemeinschaftsfläche pro Bewohner eingeplant werden, kalkulieren Architekten und Betreiber in

der Premium-Klasse mit deutlich höheren Werten.

1. Flächenbedarf pro Bewohner (Kalkulationsgrößen)

Die Gemeinschaftsflächen unterteilen sich in **reine Aufenthaltsräume** (Kino, Lounge, Spa) und die dafür notwendigen **Funktions- und Verkehrsflächen** (Foyers, Umkleiden, Personalräume).

Segment	Gemeinschaftsfläche pro Bewohner	Beispiele für Flächenverteilung (bei 80 Bewohnern)
Standard-Betreutes Wohnen	2,5 – 4,0 m ²	Speisesaal/Mehrzweckraum, kleiner Beratungssalon (Gesamt: ~240 m ²)
Gehobener Standard	5,0 – 8,0 m ²	Restaurant, Café-Lounge, Fitnessraum, Kaminzimmer, Foyer (Gesamt: ~500 m ²)
Premium-Residenz (Luxury)	10,0 – 18,0 m ²	Restaurant + Private Dining, Spa/Pool, Kino, Bibliothek, Bar, Atelier, Wein-Lounge, Gast-Suiten (Gesamt: ~1.000 m ²)

Flächenformel Premium-Projektierung (Faustformel):

Reine Wohnnutzung (Apartments): 65 % – 70 % der BGF

Gemeinschafts- & Nutzflächen: 30 % – 35 % der BGF

2. Betriebskosten & Auswirkung auf die Servicepauschale

Größere Gemeinschaftsflächen erhöhen sowohl die **Investitionskosten** (Baukosten/AfA, die meist in die Kaltmiete einfließen) als auch die **laufenden Betriebskosten** (Reinigung, Energie, Wartung, Personal), die direkt über die monatliche **Servicepauschale** umgelegt werden.

A. Kostenstruktur einer Premium-Servicepauschale

In gehobenen Anlagen umfasst die Servicepauschale nicht nur den 24/7-Notruf und die Präsenzkraft, sondern regelt die Grundnutzung und Instandhaltung aller Gemeinschaftsräume.

Servicepauschale = Personalkosten (Concierge/Betreuung) + Flächen-Betriebskosten + Instandhaltungs-Rücklage

B. Vergleich der Servicepauschalen nach Standard (monatlich pro Apartment/Person)

1. Standard-Bereich: 120 € – 250 € / Monat

Deckt Notrufanlage, Soziale Betreuung in Teilzeit und Reinigung des kleinen Gemeinschaftsraums ab.

2. Gehobenes Segment: 300 € – 550 € / Monat

Deckt 24/7-Rezeption/Concierge, Nutzung von Fitness- und Kulturräumen, Programmorganisator sowie Betriebskosten der Gemeinschaftsflächen ab.

3. Premium / Luxury Segment: 600 € – 1.500 € + / Monat

Vollwertiger Hotel-Concierge-Service, Instandhaltung und Befeuerung von Spa/Pool-Landschaften, Kinovertragslizenzen, Kulturkurator, Reparaturfonds für hochwertige Möblierung.

3. Die Re-Finanzierung der Flächen: Mischkalkulation

Kein Betreiber refinanziert ein 1.000 m² großes Areal an Gemeinschaftsräumen rein über die Grund-Servicepauschale. Premium-Anlagen nutzen ein dreistufiges Erlösmodell:

1. Die Servicepauschale 2. Bepreiste Wahlleistungen 3. Externe Vermietung /

(Fixum pro Monat) (Pay-per-Use) Quartiersnutzung

- Concierge 24/7 • Spa-Behandlungen • Friseur / Kosmetik
- Grundnutzung Spa/Fitness • Gast-Gedeck im Privat-Dining • Gastronomie für Externe
- Kaminzimmer & Bibliothek • Kino-Privatmiete • Physio-Praxis-Pacht

- **Wahlleistungen (Cross-Selling):** Die Räume dienen als Infrastruktur, um umsatzstarke Zusatzleistungen zu verkaufen (z. B. Gastronomie-Umsätze im Restaurant, Raummiete für private Familienfeiern im *Private Dining Room*).
- **Fremdverpachtung innerhalb der Anlage:** Gewerbeflächen wie der Friseur/Beauty-Salon oder die Physiotherapie-Räume werden an externe Dienstleister verpachtet. Das generiert Mieteinnahmen für den Betreiber, während die Bewohner kurze Wege genießen.

Fazit für Investoren & Entwickler

Wer im Premium-Segment plant, muss mit **mindestens 10 m² Gemeinschaftsfläche pro Bewohner** kalkulieren. Dies steigert zwar die Einstiegshürde bei den Baukosten, erlaubt jedoch das Ansetzen von **Mietpreisen weit über dem regionalen Durchschnitt** sowie eine deutlich höhere **Servicepauschale**, da die Bewohner nicht nur eine Wohnung, sondern einen vollversorgten Lebensstil mieten.

Für ein Premium-Objekt mit **60 Apartments** (durchschnittliche Belegung: 1,15 Personen/Einheit = ca. 69 Bewohner) ist eine durchdachte Flächen- und Betriebskostenkalkulation entscheidend. Das Premium-Segment lebt von großzügigen Gemeinschaftsarealen, die über ein stimmiges Zusammenspiel aus Grundmiete, Servicepauschale und Zusatzverkäufen (Pay-per-Use) refinanziert werden.

1. Flächen- & Raumprogramm (BGF-Kalkulation)

Um den gehobenen Standard zu erfüllen, werden ca. 12 m² **Gemeinschaftsfläche pro Apartment** eingeplant. Das entspricht bei 60 Einheiten knapp 30 % **der gesamten Brutto-Grundfläche (BGF)**.

A. Raumprogramm im Detail

Raum / Zone	Qm pro Einheit	Gesamtfläche (60 Apartments)	Ausstattungs-Merkmale / Zweck
Private Wohnfläche (Netto)	60 m ² (Ø)	3.600 m ²	60 barrierefreie 2-Zimmer-Apartments (50 – 75 m ²)
Foyer, Rezeption & Concierge	1,5 m ²	90 m ²	Empfangstresen, Lounge-Ecke, Post-/Paketanlage
Gastronomie & Genuss	3,5 m ²	210 m ²	Restaurant (120 m ²), Bistro/Bar (50 m ²), Private Dining (40 m ²)
Kultur, Bildung & Medien	2,5 m ²	150 m ²	Bibliothek/Kaminzimmer (60 m ²), Privatkino/Saal (50 m ²), Atelier (40 m ²)
Wellness, Spa & Fitness	3,0 m ²	180 m ²	Hydro-Pool/Whirlpool (70 m ²), Saunalandschaft/Salzgrotte (50 m ²), Fitness/Physio (60 m ²)
Services, Gewerbe & Pflege	1,5 m ²	90 m ²	Friseur/Beauty-Salon (35 m ²), Pflegestützpunkt/Arztraum (35 m ²), Wäsche/Gäste-WC (20 m ²)
Summe Wohn- & Gemeinschaftsfläche	72 m ²	4.320 m ²	Netto-Nutzfläche
<i>Verkehrs- & Funktionsflächen (+20 %)</i>	14,4 m ²	864 m ²	Flure, Aufzüge, Treppenräume, Technikzentrale

Raum / Zone	Qm pro Einheit	Gesamtfläche (60 Apartments)	Ausstattungs-Merkmale / Zweck
GESAMT BGF (Brutto-Grundfläche)	86,4 m ²	5.184 m ²	Gesamt-Gebäudekörper

2. Investitions- & Baukosten (CAPEX) (Deutschland !!!)

Bei einem schlüsselfertigen Neubau inklusive hochwertiger Innenausstattung (FF&E – Furniture, Fixtures & Equipment) und Spa-Technik liegt der Quadratmeterpreis BGF im Premium-Segment derzeit bei ca. 3.800 € bis 4.200 €/m² (exklusive Grundstückskosten).

$$\text{Baukosten} = 5.184 \text{ m}^2 \text{ BGF} \times 4.000 \text{ €/m}^2 = 20.736.000 \text{ €}$$

- **Grundstückskosten (geschätzt):** ca. 3.500.000 €
- **Ausstattung Gemeinschaftsräume (FF&E & Spa):** ca. 1.200.000 €
- **Gesamtinvestitionsvolumen:** ca. 25,4 Mio. €

3. Monatliche Einnahmen-Kalkulation (Mischkalkulation)

Der Betreiber erzielt Erlöse aus drei Hauptquellen: Kaltmiete, obligatorischer Servicepauschale und variablen Zusatzleistungen.

Monatliche Gesamteinnahmen der Residenz (60 Einheiten bei Vollbelegung)

Einnahmequelle	Betrag pro Apartment / Monat	Monat gesamt (60 Einheiten)	Jahr gesamt
Nettokaltmiete (25 €/m ²)	1.500 €	90.000 €	1.080.000 €
Obligatorische Servicepauschale	650 €	39.000 €	468.000 €
Nebenkostenvorauszahlung (Mietrecht)	350 €	21.000 €	252.000 €
Wahlleistungen / Gastro-Umsätze (Ø)	350 €	21.000 €	252.000 €
Pachteinnahmen (Friseur & Physio)	—	2.500 €	30.000 €

Einnahmequelle	Betrag pro Apartment / Monat	Monat gesamt (60 Einheiten)	Jahr gesamt
GESAMTERLÖSE / MONAT	2.850 €	173.500 €	2.082.000 €

4. Zusammensetzung der Servicepauschale (650 € / Monat)

Die Servicepauschale ist kalkulatorisch transparent aufgebaut, um die hohe Akzeptanz bei Bewohnern und Angehörigen zu sichern. Sie finanziert die Betreuung und den laufenden Betrieb der Extra-Flächen:

1. Personalkosten Concierge & Betreuung (320 €):

- 24/7-Rezeptionsdienst & Notrufbereitschaft.
- Kultur- und Freizeitmanager (Aktivitätenprogramm, Kursleiter).

2. Betriebs- & Instandhaltungskosten Gemeinschaftsflächen (210 €):

- Energiekosten für Pool, Sauna, Kinotechnik und Flurbeleuchtung.
- Reinigung und Wartung von Spa, Aufzügen und Dachterrasse.

3. Instandhaltungsrücklage FF&E (70 €):

- Regelmäßiger Austausch von Möbeln, Teppichen und Geräten in den öffentlichen Zonen.

4. Marge / Wagnis Betreiber (50 €):

- Gewinnmarge des Betreibers für die Bereitstellung der Service-Infrastruktur.

5. Betriebswirtschaftliche Rentabilität (Betreiber-Sicht) (D)

Bei Gesamteinnahmen von ca. 2,08 Mio. € **pro Jahr** verbleibt nach Abzug aller operativen Kosten (Personal für Concierge/Service, Energie, Reinigung, Instandhaltung, Marketing und Gebäude-Miete/Pacht an den Investor) eine geschätzte **EBITDA-Marge von 12 bis 16 %** für den Betreiber.

Für den **Immobilien-Investor** ergibt sich aus der Kaltmiete (1,08 Mio. € p.a.) eine anfängliche Brutto-Mietrendite von ca. 4,25 % bezogen auf die Gesamt-Investitionskosten (25,4 Mio. €), was im aktuellen Umfeld für erstklassige Prime-Immobilien einen sehr soliden Wert darstellt.

