

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Vorwort</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Zusammenfassung</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Einleitung</b>  | <b>10</b> |
| <b>1 Standards für wohnbegleitende Dienstleistungen</b>  | <b>13</b> |
| 1.1 Relevanz von Normung und Standardisierung aus ökonomischer Perspektive   | 15        |
| 1.2 Normen und Spezifikationen   | 20        |
| 1.2.1 Standardisierung nach dem PAS-Verfahren  | 23        |
| 1.2.2 Standardisierung nach anderen Verfahren  | 25        |
| <b>2 Dienstleistungen im Technikunterstützten Leben</b>  | <b>27</b> |
| 2.1 Technikunterstütztes Leben - Anforderungen an AAL-Dienstleistungen (DIN SPEC 77002)  | 27        |
| 2.2 Technikunterstütztes Leben (AAL) – Klassifikation von Dienstleistungen für Technikunterstütztes Leben im Bereich der Wohnung und des direkten Wohnumfelds (DIN SPEC 91280) | 29        |
| <b>3 Leitfaden für den Aufbau eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen (DIN SPEC 91300)</b>   | <b>32</b> |
| 3.1 Aufbauorganisation (DIN SPEC 91300-1)  | 32        |
| 3.2 Ablauforganisation (DIN SPEC 91300-2)  | 33        |
| 3.3 Schnittstellen (DIN SPEC 91300-3)  | 35        |
| 3.4 Finanzierungsmodelle (DIN SPEC 91300-4)  | 38        |
| <b>4 Entwicklung eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen bei der Spar- und Bauverein eG Hannover</b>   | <b>39</b> |
| 4.1 Die Spar- und Bauverein eG Hannover  | 39        |
| 4.2 Auswahl und Analyse des Musterquartiers  | 40        |
| 4.2.1 Jung und innovativ: das Wohnquartier auf dem Kronsberg   | 41        |
| 4.2.2 Beständig und typisch genossenschaftlich: das Wohnquartier Merianweg Groß- Buchholz  | 43        |
| 4.2.3 Erkenntnisse aus der Bewohnerbefragung   | 44        |
| 4.2.4 Quartiersauswahl: Ergebnis und Abwägungspunkte   | 49        |
| 4.2.5 Fazit  | 50        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 4.3   | Entwicklung eines Dienstleistungskorbes für die Spar- und Bauverein eG Hannover                       | 51        |
| 4.3.1   | Bestandsaufnahme der bestehenden Dienstleistungsangebote  | 51        |
| 4.3.2   | Bedarfsermittlung Teil 1: Durchführung von Expertenworkshops  | 53        |
| 4.3.3   | Bedarfsermittlung Teil 2: weitere Erkenntnisse aus der Bewohnerbefragung                              | 56        |
| 4.3.4   | Fazit   | 59        |
| Exkurs E1: Begleitaktivitäten zur Entwicklung und Umsetzung eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen Screening und Monitoring                    |   | 61        |
| E 1.1   | Methoden der Normenvorausschau  | 61        |
| E 1.2   | Indikatorenbasierte Ansätze   | 64        |
| E 1.3   | Befragungsbasierte Ansätze  | 67        |
| E 1.4   | Workshop- und szenariobasierte Ansätze  | 69        |
| Exkurs E2: Begleitaktivitäten zur Entwicklung und Umsetzung eines Geschäftsmodells für wohnbegleitende Dienstleistungen - PIMEX: Darstellung von Arbeitsbelastungen |   | 69        |
| E 2.1   | Begleitende Beobachtungen bei der Hannoverschen Wohnservice GmbH                                      | 70        |
| E 2.2   | Tiefeninterviews zur Belastungsermittlung ausgewählter Bereiche                                       | 75        |
| E 2.2.1   | Interviews mit Concierge Mitarbeitern   | 76        |
| E 2.2.1   | Interviews mit Mitarbeitern der IT-Abteilung  | 77        |
| E 2.3   | Das PIMEX-System (Systembeschreibung)   | 79        |
| E 2.3.1   | Analyse von Mitarbeitern eines Pflegedienstleisters   | 82        |
| E 2.4   | Ergebnisse und Verwertung   | 83        |
| <b>5</b>  | <b>Das Geschäftsmodell für wohnbegleitende Dienstleistungen beim Spar – und Bauverein eG Hannover</b> | <b>84</b> |
| 5.1   | Mehrwert für den Kunden: das dreistufige Geschäftsmodell  | 84        |
| 5.2   | Organisation der Dienstleistungserbringung  | 86        |
| 5.3   | Dienstleistungsprozesse der Hannoverschen Wohnservice GmbH  | 88        |
| 5.3.1   | Botendienst   | 89        |
| 5.3.2   | Begleitung beim Einkaufen   | 90        |
| 5.3.3   | Fahrdienst  | 90        |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 5.3.4     | Urlaubsdienst   | 90         |
| 5.3.5     | Helfende Hand   | 90         |
| 5.4       | Fazit   | 91         |
| <b>6</b>  | <b>Umsetzung des Geschäftsmodells im Musterquartier Groß- Buchholz</b>                    | <b>92</b>  |
| 6.1       | Rahmenbedingungen zur Schaffung einer nachhaltigen Entwicklung                            | 92         |
| 6.2       | Ausgangssituation im Musterquartier Groß-Buchholz   | 93         |
| 6.3       | Aufbau und Förderung des nachbarschaftlichen Hilfennetzwerkes                             | 94         |
| 6.3.1     | Der Nachbarschaftstreffpunkt Buchholz   | 94         |
| 6.3.2     | Der Partnerbesuchsdienst  | 96         |
| 6.4       | Einrichtung des Wohnservices Buchholz   | 97         |
| 6.5       | Aufbau der externen Dienstleistungsvermittlung  | 99         |
| 6.6       | Entwicklung und Einsatz der konvenierenden Technik  | 100        |
| 6.6.1     | Einsatz von „James - Ihr Online Butler“   | 100        |
| 6.7       | Finanzierung  | 103        |
| 6.8       | Fazit   | 104        |
| <b>7</b>  | <b>Informations- und Kommunikationsinfrastruktur für wohnbegleitende Dienstleistungen</b> | <b>106</b> |
| 7.1       | Erweiterung der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur                             | 107        |
| 7.2       | James - Ihr Online Butler   | 109        |
| 7.2.1     | Einsatz von Tablet-PCs  | 109        |
| 7.2.2     | Der James - Ihr Online Butler als App   | 110        |
| 7.2.3     | Funktionalität der Anwendung „James – Ihr Online Butler“                                  | 118        |
| 7.3       | Service-Plattform der Anwendung „ James – Ihr Online Butler“                              | 121        |
| 7.3.1     | Betrieb der Anwendung „James – Ihr Online Butler“ und der Service-Plattform               | 124        |
|           | Exkurs E3: Softwareentwicklung  | 125        |
| <b>8</b>  | <b>Fragebogenaktion und Auswertung der Bögen</b>  | <b>127</b> |
| <b>9</b>  | <b>Handlungsempfehlungen</b>  | <b>135</b> |
| <b>10</b> | <b>Fazit und Ausblick</b>   | <b>138</b> |
|           | <b>Literaturliste</b>   | <b>142</b> |
|           | <b>Abbildungsverzeichnis</b>  | <b>146</b> |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Tabellenverzeichnis</b>                               | <b>148</b> |
| <b>Anhang</b>  | <b>149</b> |
| <b>A        Fragebogen zur Evaluierung in Quartier</b>   | <b>150</b> |
| <b>B        Interviewleitfaden Arbeitsplatzbelastung</b> | <b>155</b> |