



**Institut für  
empirische  
Soziologie  
Nürnberg**

**Konzeption von Angeboten  
haushaltsnaher Dienstleistungen mit  
Schwerpunkt hauswirtschaftlicher  
Leistungsangebote im Rahmen  
ausgewählter Modellprojekte**

Juli 2015

Dr. Stefan Zapfel

**Harald**

---

**Handbuch**  
**Institut für empirische Soziologie**  
**an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg**  
**Juli 2015**

---

**Zitierweise:**

Zapfel, Stefan (2015)

Konzeption von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte. Nürnberg: Institut für empirische Soziologie.

---

**© *Institut für empirische Soziologie***  
***an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg***  
**Marienstraße 2 90402 Nürnberg**  
**Telefon 0911 – 23 565 0, Fax 0911 – 23 565 50**  
**<http://www.ifes.uni-erlangen.de>**  
**E-Mail: [info@ifes.uni-erlangen.de](mailto:info@ifes.uni-erlangen.de)**

**Auftraggeber: Bayerisches Staatsministerium für Ernährung,  
Landwirtschaft und Forsten**

Bayerisches Staatsministerium für  
Ernährung, Landwirtschaft und Forsten



## Inhalt

1	Einleitung .....	5
2	Ausgangslage .....	10
2.1	Haushaltsnahe Dienstleistungen – Eingrenzung des Gegenstandsbereichs..	10
2.2	Nutzung und Nutzungsbarrieren bei haushaltsnahen Dienstleistungen .....	11
2.3	Bedarfe, Bedarfslagen und Bedarfsentwicklung.....	14
2.4	Beschäftigung und Beschäftigungsformen in haushaltsnahen Dienstleistungen .....	19
2.5	Förderung und Finanzierung haushaltsnaher Dienstleistungen.....	32
2.6	Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement .....	39
3	Wissenschaftliche Begleitung .....	46
4	Empirische Befunde der Begleitstudie .....	54
4.1	Hintergründe, Anforderungen und Voraussetzungen des Projekts .....	54
4.1.1	Projektinitiierung und Auswahl der Modellkommunen .....	54
4.1.2	Dienstleistungsangebot.....	57
4.1.3	Kompetenzanforderungen und Personaleinsatz .....	68
4.1.4	Qualitätssicherung .....	81
4.1.5	Finanzierung .....	82
4.2	Mindelheim.....	93
4.2.1	Teilnahmehintergrund der Modellkommune .....	93
4.2.2	Bedarfssituation.....	93
4.2.3	Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen.....	98
4.2.4	Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen.....	100
4.2.5	Personaleinsatz.....	102

---

4.2.6	Qualitätssicherung .....	106
4.2.7	Finanzierung .....	107
4.3	Weidenbach .....	109
4.3.1	Teilnahmehintergrund der Modellkommune .....	109
4.3.2	Bedarfssituation.....	110
4.3.3	Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen.....	112
4.3.4	Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen.....	116
4.3.5	Personaleinsatz.....	118
4.3.6	Qualitätssicherung .....	126
4.3.7	Finanzierung .....	128
4.4	Erkheim .....	131
4.4.1	Teilnahmehintergrund der Modellkommune .....	131
4.4.2	Bedarfssituation.....	131
4.4.3	Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen.....	133
4.4.4	Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen.....	136
4.4.5	Personaleinsatz.....	137
4.4.6	Qualitätssicherung .....	143
4.4.7	Finanzierung .....	144
5	Fazit und Empfehlungen .....	146
	Literatur .....	153
	Anhang.....	162

## 1 Einleitung

Traditionale Gesellschaften zeichneten sich durch die Etablierung einer strikten geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung aus und wiesen haushaltsbezogene Aufgaben – die praktische Haushaltsführung, die Kindererziehung, Pflegetätigkeiten – einseitig der Frau zu. Die damit verknüpften Geschlechtsrollenvorstellungen wurden mit dem Übergang zur entwickelten modernen Gesellschaft nicht obsolet und fanden lange Zeit ungebrochen Niederschlag in den gesellschaftlichen Praktiken. Bis 1977 wurde die damit korrespondierende Auffassung von der Arbeitsteilung zwischen den Ehepartner/innen in Deutschland noch rechtlich fixiert. So legte § 1.356 BGB bis dahin fest: „Die Frau führt den Haushalt in eigener Verantwortung. Sie ist berechtigt, erwerbstätig zu sein, soweit dies mit ihren Pflichten in Ehe und Familie vereinbar ist“. Auch war die Verankerung der hauswirtschaftlichen Wissensvermittlung im Bildungssystem nicht von Beginn an darauf ausgerichtet, ein eigenständiges Berufsfeld zu generieren und die Bildungsteilnehmer/innen auf Aufgaben am Arbeitsmarkt vorzubereiten. Vielmehr zielte sie darauf ab, Frauen auf informelle häusliche Tätigkeiten im Eheleben vorzubereiten (Wittenberg 2013: 8).

Trotz der späteren Liberalisierungserfolge, gewandelten Geschlechtsrollenvorstellungen und Gleichstellungsbestimmungen lässt sich auch heute noch konstatieren, dass die familial organisierte Hausarbeit, Kindererziehung und Pflegearbeit de facto nach wie vor hauptsächlich Angelegenheit von Frauen ist (Bäcker et al. 2010a: 218). Frauen stehen auch aus diesem Grund dem Arbeitsmarkt im Vergleich zu Männern nur eingeschränkt zur Verfügung (Gottschall 2010: 677).

Verschiedene Entwicklungen führen jedoch dazu, dass haushaltsassoziierte Tätigkeiten immer weniger auf traditionellem Wege im Rahmen des Familienverbands geleistet werden können. Die an steigenden Scheidungs- und sinkenden Heiratsraten wie auch an reduzierten Kinderzahlen sichtbar werdende Fragilität des modernen Familiensystems, die wachsende Zahl von Einpersonenhaushalten, gewandelte Geschlechtsrollenbeziehungen und Familienstrukturen, die forcierte Erwerbsbeteiligung der Frau,<sup>1</sup> der zunehmende Verlust hauswirtschaftlicher Kenntnisse und Fertigkeiten in Privathaushalten, die gesellschaftliche Alterung sowie fortschreitende Professionalisierungstendenzen, welche das Feld der Hauswirtschaft nicht unberührt lassen, führen zu einer wachsenden Nachfrage nach alternativen Organisationsmöglichkeiten

---

<sup>1</sup> „Vor allem bei Frauen hat die Erwerbsbeteiligung zugenommen. Je besser die Qualifikation ist, desto höher ist auch die Beteiligung am Erwerbsleben – und bei den Frauen ist das Qualifikationsniveau deutlich gestiegen [...]. Aber auch unabhängig von der Qualifikation hat die Bereitschaft der Frauen zur Teilnahme am Erwerbsleben in allen Altersgruppen erheblich zugenommen“ (Brenke 2015: 75). Diese Zunahme der Erwerbsbeteiligung hat allerdings vornehmlich im Bereich der Teilzeitbeschäftigung stattgefunden. Auch ist die Teilhabe von Frauen an attraktiver Erwerbsarbeit geringer als bei Männern: Frauen sind häufiger geringfügig beschäftigt und seltener in Führungspositionen anzutreffen (Ristau-Winkler 2015: 19).

für die Erledigung von haushaltsbezogenen Arbeiten, insbesondere nach entsprechenden entlastenden und erschwinglichen Dienstleistungsangeboten (Gottschall 2008: 264f; Kaufmann 2009: 348f; Gottschall 2010: 688). Die damit verbundene Umstrukturierung der gesellschaftlichen Arbeitsteilung kommt vor allem Frauen zugute, denn dadurch lassen sich weibliche Doppelbelastungen verringern und die Work-Life-Balance von Frauen verbessern.

Die genannten Entwicklungen führen dazu, dass der Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen als Wachstumsmarkt angesehen wird, dessen Potential zum gegenwärtigen Zeitpunkt bei Weitem noch nicht ausgeschöpft ist (Feulner & Maier-Ruppert 2013: 7; Autzen & Stula 2015: 33) – eine der einschlägigen Studien zu diesem Thema geht davon aus, dass momentan ca. 40 % der deutschen Privathaushalte einen entsprechenden Unterstützungsbedarf haben, großteils aber verfügbare Angebote nicht nutzen (Institut für Organisationskommunikation GmbH et al. 2014: 13). Dabei legt die hauswirtschaftliche Betätigung im selben Maße, wie sie Teil der Formalwirtschaft und auf Arbeitsmärkten gehandelt wird, ihren ausschließlichen Familienbezug ab. Sie gewinnt professionellen Charakter. Ihr Leistungsniveau wird durch den Einsatz von beruflich organisierten Qualitätskontrollen nach und nach erhöht (European Commission 2012: 3). Personen- und haushaltsnahe Leistungen sind (wenngleich nicht vollständig) zu formal institutionalisierten Tätigkeiten geworden, die in früheren Zeiten noch nahezu ausschließlich privat und informell erbracht wurden. Die traditionelle Form der Arbeitsteilung wird dadurch zwar nicht zum Verschwinden gebracht, sie verliert aber ihre Dominanz; mittlerweile ist eine Kombination aus beiden Spielarten – familiäre und formale Leistungsorganisation – verbreitet (Angermann & Eichhorst 2012: 7). Zugleich lässt sich konstatieren, dass sich die weibliche Konnotation der Haus- und Sorgearbeit durch den skizzierten Übergang zu einer marktförmig organisierten Leistungserbringung nicht auflöst, zumal auch der hauswirtschaftliche Arbeitsmarkt von Frauen dominiert wird (Wittenberg 2013: 7): Bundesweit sind ca. 95 % der Beschäftigten in diesem Feld weiblich (Wiener & Hosang 2014: 7).

Hauswirtschaftliche Erwerbsarbeit umfasst ein breites Feld an Aufgabengebieten und auch die Arbeitgeberlandschaft ist überaus heterogen. Am Arbeitsmarkt aktive hauswirtschaftliche Fachkräfte erledigen personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen für (fremde) Privathaushalte, Betriebe und Non-Profit-Organisationen, z.B. für Kinderbetreuungs- und Jugendeinrichtungen, Einrichtungen zur Betreuung von Senior/innen und behinderten Menschen, Landwirtschaftsbetriebe, Dienstleistungszentren wie Catering-Unternehmen oder Reinigungsdienstleister/innen, Kliniken und Krankenhäuser, Tagungsstätten, Hotels sowie Restaurants bzw. Gaststätten (Wiener et al. 2014: 25). Darüber hinaus widmen sich Absolvent/innen hauswirtschaftlicher

Ausbildungsgänge mitunter hauptberuflich verbändepolitischen Angelegenheiten<sup>2</sup> und Ausbildungsaufgaben. Das Aufgabenspektrum von Hauswirtschafter/innen ist dementsprechend vielfältig. Es reicht von der Erledigung von Verwaltungs- und organisatorischen Aufgaben über Pflege- und Betreuungstätigkeiten<sup>3</sup> bis hin zur Übernahme von betriebswirtschaftlichen und Personalführungsfunktionen. Zu erwähnen sind überdies Betätigungen in den Bereichen Service, Verpflegung, Ernährungsberatung, Reinigung oder auch Wäscheversorgung. Hinzu kommen die Gebiete Qualitätsmanagement und Lehre (Wittenberg 2013: 27ff).

An dieser Aufzählung ist bereits erkennbar, dass die Abgrenzung von den Aufgabengebieten anderer Berufsgruppen nicht immer problemlos möglich ist. Überschneidungen der Tätigkeitsprofile ergeben sich z.B. mit Köch/innen, Fachverkäufer/innen im Nahrungsmittelhandwerk, Fachleuten für Systemgastronomie<sup>4</sup> oder auch mit Gesundheits- und Sozialberufen (Bender 2008: 7; Heuer 2009: 50). Insbesondere zwischen hauswirtschaftlichen und pflegerischen Arbeiten herrschen fließende Übergänge (von der Malsburg & Isfort 2014: 3). Eine Beseitigung dieser Grauzonen durch starre Grenzziehungen zwischen diesen Berufsfeldern ist in Zukunft nicht zu erwarten. Ganz im Gegenteil gelangen einschlägige Studien zum Ergebnis, dass die Berührungspunkte und gemeinsamen Schnittmengen der Hauswirtschaft mit anderen Bereichen wie Altenpflege und Familienbetreuung weiter zunehmen werden (Wiener et al. 2014: 25).

Mit der voranschreitenden Professionalisierung und Ausdifferenzierung hauswirtschaftlicher Tätigkeitsfelder verbreitert sich zugleich das von hauswirtschaftlichen

<sup>2</sup> In Deutschland gibt es eine ganze Reihe von Verbänden und Vereinen, welche die Professionalisierung des Berufsfeldes und die Nachwuchsförderung vorantreiben. Dazu gehören die „Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V.“, der „Berufsverband Hauswirtschaft e.V.“, der „Berufsverband Katholischer Arbeitnehmerinnen in der Hauswirtschaft in Deutschland e.V.“, der „Bundesverband der Lehrerinnen und Lehrer an beruflichen Schulen e.V.“, der „Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe – MdH e.V.“, der „Deutsche Caritasverband e.V.“, „DHB – Netzwerk Haushalt e.V.“, der „Deutsche LandFrauenverband e.V.“, das „Diakonische Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e.V.“, die „Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands Bundesverband e.V.“, der „Verbraucherservice im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V.“, der „Verband der Lehr- und Beratungskräfte für Haushalt und Verbrauch im ländlichen Raum e.V.“ oder auch die „Volkssouveränität Bundesverband e.V.“. Relevante Landesarbeitsgemeinschaften sind z.B. die „Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Baden-Württemberg e.V.“, der „Bayerische Landesausschuss für Hauswirtschaft e.V.“, die „Landesarbeitsgemeinschaft für hauswirtschaftliche Bildung Rheinland-Pfalz e.V.“ oder die „Landesarbeitsgemeinschaft Nordrhein-Westfalen für Berufsbildung in der Hauswirtschaft“.

<sup>3</sup> Im Kontext der Hauswirtschaft wird unter Betreuung die Freizeitgestaltung (etwa vorlesen, spielen, Unterhaltung), Begleitung bei Spaziergängen oder Besorgungen sowie Aktivierung im Alltag verstanden (Feulner & Maier-Ruppert 2013: 10).

<sup>4</sup> Fachmänner/-frauen für Systemgastronomie sind zuständig für die Regelung der Arbeitsprozesse im Ein- und Verkauf, im Service, in der Gästebetreuung, Lagerhaltung und Küche. Sie befassen sich auch mit der Personalplanung (Bundesagentur für Arbeit 2014: 1).

Fachkräften erwartete (und häufig unterschätzte)<sup>5</sup> Kompetenzpanorama, das einen entsprechenden Anpassungsdruck auf das (Aus-) Bildungssystem ausübt und auch dort für eine Komplexitätszunahme sorgt (vgl. zu diesem Entwicklungszusammenhang z.B. Bourdieu 1988: 107 oder auch Bourdieu 2004: 132). „Organisation, Warenwirtschaft und betriebswirtschaftliches Wissen sind ebenso wichtig wie das Wissen und die Fertigkeiten beim Reinigen und bei der Wäscheversorgung“ (Wiener et al. 2014: 25). Als Folge davon steigt das Qualifikationsniveau der Hauswirtschafter/innen sukzessive an (Wiener & Hosang 2014: 16).

Mittlerweile gibt es eine Vielzahl von Aus-, Weiterbildungs- und Studiengängen, die dem Erwerb unterschiedlicher Qualifikationen dienen und mit denen die Bildungsteilnehmer/innen auf ihren Einsatz im Feld der Hauswirtschaft vorbereitet werden. Die zunehmende Spezialisierung innerhalb der Hauswirtschaft selbst geht mit einer Multiplizierung hauswirtschaftlicher Berufsbezeichnungen, Bildungszertifikate und Studienangebote einher: „Hauswirtschafter/innen“, „Dienstleistungshelfer/innen“ (vormals „Hauswirtschaftstechnische Helfer/innen“), „(Landwirtschaftlich-) Hauswirtschaftliche Betriebsleiter/innen“, „Meister/innen der Hauswirtschaft“, „Fachhauswirtschafter/innen“, „Landwirtschaftlich-hauswirtschaftliche Fachlehrer/innen“, außerdem „Dorfhelfer/innen“ und „Wirtschafter/innen für Ernährung und Haushaltsmanagement“. Daneben bilden Studiengänge zur/m „Techniker/in für Hauswirtschaft und Ernährung“, zur/m „Betriebswirt/in für Ernährung und Versorgungsmanagement“ und im Bereich „Ernährungswissenschaft“ aus. Auch das Hochschulstudium der „Ökotrophologie“<sup>6</sup> sowie der Masterstudiengang „Consumer Affairs“ sind in diesem Zusammenhang zu nennen.

Die Differenzierung der Bildungstitel und -inhalte ist jedoch nicht die einzige Reaktion auf veränderte Bedingungen der Leistungserbringung. Angesichts des konstatierten Bedarfsanstiegs an haushaltsnahen Dienstleistungen stehen hauswirtschaftliche Berufe heute zunehmend vor der Herausforderung, ihr Dienstleistungsangebot – auch auf regionaler Ebene – sowohl im Umfang als auch in qualitativer Hinsicht an sich wandelnde Bedarfslagen und Nachfragebedingungen anzupassen und dafür entsprechende Organisationsstrukturen auszubilden. Bayerische Modellkommunen, welche haushaltsnahe bzw. hauswirtschaftliche Dienstleistungen anbieten oder vermitteln, stellen einen neuartigen Versuch dar, den veränderten Rahmenbedingungen der Erledigung von Haushalts- und Sorgearbeiten Rechnung zu tragen.

---

<sup>5</sup> Nähere Ausführungen dazu finden sich in Kapitel 2.4.

<sup>6</sup> Die Ökotrophologie weist eine ganze Reihe von Anknüpfungspunkten zu anderen Disziplinen auf. Sie ist „[...] weniger spezialisiert als generalisiert und interdisziplinär geprägt durch sozial-, wirtschafts- und naturwissenschaftliche Inhalte“ (Wiener et al. 2014: 59).



Die Aktivitäten von drei ausgewählten Modellkommunen wurden von Ende 2014 bis Mitte 2015 vom Institut für empirische Soziologie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (IfeS) wissenschaftlich begleitet. Die Ergebnisse der Begleitstudie sind im vorliegenden Handbuch zusammengefasst. Es soll Kommunen (und anderen Interessierten) als Orientierungshilfe für ihre strategische Ausrichtung, konzeptionelle Ausgestaltung und organisatorischen Entscheidungen bei haushaltsnahen Dienstleistungen dienen.

Die Inhalte des Handbuchs behandeln die Organisationsstrukturen und das hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebot der Modellkommunen, Qualitätsstandards der Leistungserbringung, Qualifizierungsbedarfe der Leiter/innen und Mitarbeiter/innen – differenziert nach verschiedenen Personalgruppen –, relevante rechtliche Rahmenbedingungen sowie mögliche Finanzierungsstrategien. Es enthält darüber hinaus Beispiele für Formblätter (z.B. Ehrenamtsverträge, Bewerbungsformulare, Antragsblätter u.Ä.) und aus den erzielten Forschungsergebnissen abgeleitete Handlungsempfehlungen.

## 2 Ausgangslage

### 2.1 Haushaltsnahe Dienstleistungen – Eingrenzung des Gegenstandsbereichs

Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit einem interessierenden Themenkomplex erfordert eine nähere Bestimmung des behandelten Gegenstandsbereichs. Im vorliegenden Fall existiert allerdings keine einheitliche und allgemein verbindliche Definition, was unter haushaltsnahen Dienstleistungen zu verstehen ist. Das hängt unter anderem damit zusammen, dass sich haushaltsnahe Dienstleistungen nicht ohne Weiteres eindeutig von anderen Tätigkeitsgebieten abgrenzen lassen, insbesondere nicht von sogenannten familienunterstützenden oder personennahen Dienstleistungen, mit denen sie eine Reihe von Überschneidungen aufweisen. Erschwerend kommt hinzu, dass sich unter dem Begriff „haushaltsnahe Dienstleistungen“ heterogene Tätigkeitsfelder versammeln, die eine komplikationslose Einordnung in die „Statistische Systematik der Wirtschaftszweige in der Europäischen Gemeinschaft“ – dem hierfür gebräuchlichen Klassifikationssystem – kaum zulassen (Steiner et al. 2012: 16; Autzen & Stula 2015: 29). Einigkeit besteht jedoch darüber, und dies entspricht auch der Definition nach § 8a SGB IV, dass es sich bei haushaltsnahen Dienstleistungen um erwerbsförmig geleistete Arbeiten mit Bezug zu Privathaushalten handelt, die andernfalls durch die Haushaltsmitglieder selbst erledigt werden müssten und die regelmäßig in mehr oder weniger kurzen Zeitabständen anfallen (Jung & Thöne 2009: 104; Gottschall & Schwarzkopf 2010: 11). Sie gehören zu den personenbezogenen Dienstleistungen, sind immateriell, lassen sich nicht lagern und Produktion und Konsum vollziehen sich zeitgleich (Braun 1999: 135).

Andere Autor/innen unterscheiden konkreter zwischen haushaltsbezogenen Diensten im engeren Sinn (z.B. kochen, putzen, waschen, Reparatur- bzw. Instandhaltungsarbeiten), der Alltagsunterstützung (Einkauf, Gartenarbeit usw.), Versorgungs- und Betreuungsaufgaben sowie Hilfen bei der Freizeitgestaltung, etwa bei der Ausrichtung von Festen oder bei der Planung von Ausflügen (Weinkopf 2005: 30; Steiner & Böhrmer 2008: 7; Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft & Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. 2012: 3). Ein weiterer Differenzierungsvorschlag zielt darauf ab, Leistungen mit direktem Personenbezug (z.B. Senioren- oder Kinderbetreuung) von sachbezogenen Leistungen (etwa Wohnungsreinigung) zu unterscheiden (Pfannes & Schack 2014: 13). Häufig werden auch Auflistungen von Tätigkeiten vorgenommen, um haushaltsnahe Dienstleistungen näher zu bestimmen. Übliche Nennungen, die zu wesentlichen Teilen auch hauswirtschaftliche Tätigkeiten umfassen, sind die Wohnungs- und Fensterreinigung, Wäschedienste und -pflege, die Zubereitung von Mahlzeiten, der Einkauf, Botengänge, zudem die Gartenpflege, Hausmeisterdienste, Handwerksarbeiten oder auch die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen. Angeführt werden des Weiteren Fahrdienste, die Begleitung (von älteren und behin-

dernten Menschen) zu Ärzt/innen oder Behörden sowie die Betreuung von Kindern, Hilfsbedürftigen und Tieren (Weinkopf 2005: 7; Jung & Thöne 2009: 104; Becker et al. 2012: 36; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014a: 5; Steiner et al. 2012: 20). Manchmal wird auch die Hilfe bei der Medikamenteneinnahme genannt (von der Malsburg & Isfort 2014: 3). Vor dem Hintergrund, dass die konkrete Ausführung der Arbeiten partiell dem Blick der Kund/innen entzogen ist (und in diesen Fällen die Qualität der Dienstleistung nicht unmittelbar kontrolliert werden kann), werden diese Hilfen mitunter auch als Vertrauensdienstleistungen bezeichnet (Weinkopf & Hieming 2007: 43).

Bei den genannten Tätigkeiten lassen sich nicht nur qualitative Differenzen, sondern auch Unterschiede in der zeitlichen Beanspruchung feststellen. So finden hauswirtschaftliche Arbeiten im engeren Sinn im Normalfall zu regelmäßig vereinbarten Terminen und üblichen Arbeitszeiten statt, Leistungen der Kinderbetreuung sind in unterschiedlichem zeitlichen Umfang möglich, sie erfolgt auch in den Abendstunden, in der Nacht oder am Wochenende. Der Ruf nach Entlastung kann im zweiten Fall auch kurzfristig und ungeplant entstehen. Bei der Betreuung der Älteren variieren die Unterstützungsbedarfe stark – manchmal sind nur sporadische Hilfen nötig, zum Teil ist eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung gefragt (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 26).

## 2.2 Nutzung und Nutzungsbarrieren bei haushaltsnahen Dienstleistungen

Die bezahlte Hinzuziehung von haushaltsnahen Diensten variiert in den deutschen Privathaushalten. Bundesweit nehmen derzeit ca. 12 % aller Haushalte (das entspricht 4,9 Millionen Haushalten) haushaltsnahe Dienstleistungen in Anspruch, 11 % haben solche Dienste bereits einmal genutzt und weitere 16 % ziehen eine Inanspruchnahme für die Zukunft in Erwägung (Steiner et al. 2012: 25). Auffällig ist dabei das Auftreten eines Schwellenproblems: Die Scheu, derartige Dienste zu nutzen, ist zunächst häufig hoch. Nach bereits getätigter Inanspruchnahme steigt die Neigung, nicht mehr auf diese Form der Unterstützung zu verzichten (Wippermann 2011b: 16). In besonderem Maße trifft das auf Senior/innen zu, bei denen die Nutzung solcher Leistungen oftmals eine kontinuierliche Ausweitung erfährt (Pfannes & Schack 2014: 48). Ursache dafür ist dort jedoch nicht nur eine graduelle Beseitigung von Schwellenängsten, sondern auch der steigende Unterstützungsbedarf im fortgeschrittenen Lebensalter.

Neben der schon vorangegangenen Inanspruchnahme solcher Leistungsangebote gibt es noch weitere Faktoren, die dem Gebrauch haushaltsnaher Dienstleistungen

Vorschub leisten. Dazu gehören die Berufstätigkeit von Müttern<sup>7</sup> (vor allem bei größerem Beschäftigungsumfang), die höhere Anzahl und das geringere Alter der Kinder im Haushalt, die (dauerhafte) Zugehörigkeit von pflegebedürftigen Personen im Haushalt, das Freizeitverlangen der Haushaltsmitglieder sowie eine umfassendere Einkommensstärke des Haushalts (Rand et al. 2012: 23; Steiner et al. 2012: 20ff; Böhmer et al. 2014: 379). Weniger ausschlaggebend ist hingegen die Erwerbsbeteiligung von Vätern, welche unabhängig von der Anzahl und dem Alter der Kinder meist hoch und umfassend bleibt und kaum Auswirkungen auf ihr informelles haushaltsbezogenes Aufgabenspektrum hat. Auch sind bei Frauen mit Kindern eher als bei Vätern Bemühungen zu erkennen, in Teilzeit zu arbeiten und pünktlich den Arbeitsplatz zu verlassen, um familiäre Verpflichtungen mit beruflichen Anforderungen in Einklang zu bringen (Wippermann 2011a: 47). Zudem kann ein etwaiger Migrationshintergrund Einfluss auf die Nutzungsneigung haben: Bei Familien mit Zuwanderungsgeschichte zeigt sich eine vergleichsweise geringe Bereitschaft zur Inanspruchnahme von derartigen Dienstleistungen – Kinder aus diesen Familien werden deutlich häufiger ausschließlich von ihren Eltern betreut, als dies in deutschen Familien der Fall ist und auch das Verlangen nach entlastenden Haushaltshilfen bleibt auf vergleichsweise niedrigem Niveau angesiedelt (Böhmer et al. 2014: 66 und 221).

Generell lässt sich festhalten, dass die Nutzung haushaltsnaher Unterstützungsdienste für weite Teile der Bevölkerung noch weit davon entfernt ist, als selbstverständliche Entlastung in der Alltagsbewältigung angesehen zu werden. „[...] Luxusklischees umranken Imageprojektionen mit dem pauschalen und feststehenden Urteil, solche Dienstleistungen wären zu teuer – und seien zudem für die Normalbürgerin und den Normalbürger nicht angemessen“ (Wippermann 2011b: 17).

Eine wichtige Rolle scheint das Preisargument auch für berufliche Wiedereinsteigerinnen zu spielen, die deutlich häufiger als ihre Lebenspartner noch Spielraum und die Möglichkeit sehen, Haushaltsarbeiten (wie bisher auch) selbst (bzw. mit Unterstützung durch die anderen Haushaltsmitglieder) zu erledigen (Wippermann 2011a: 48). Ähnliches gilt für mittlere Einkommensschichten, welche sich im Hinblick auf die Hinzuziehung derartiger Dienste eher zurückhaltend und konservativ verhalten,<sup>8</sup> und erst recht für Haushalte mit geringem Einkommen, die sich nicht nur mit deutlich stärkeren budgetären Limitierungen, sondern auch mit (subjektiv vermuteten) Stigmatisierungsrisiken konfrontiert sehen, wenn sie kostenpflichtige Leistungen beanspruchen,

---

<sup>7</sup> Die Zunahme der weiblichen Erwerbsbeteiligung koppelt sich immer mehr von der Anzahl der Kinder ab: „Der Trend zur steigenden Erwerbsbeteiligung bei Müttern mit Kindern hat selbst Mütter mit drei oder mehr Kindern erfasst“ (Böhmer et al. 2014: 222).

<sup>8</sup> Wippermann (2011b: 19) zufolge zeichnet sich vor allem das traditionsorientierte Sozialmilieu dadurch aus, haushaltsnahe Dienstleistungen erst dann zu nutzen, wenn äußere Umstände – wie dauerhafte gesundheitliche Einschränkungen – die Mitglieder dieses Milieus dazu nötigen.

die sie auch selbst erledigen könnten (Wippermann 2011b: 20ff). Das Ausmaß der Doppelbelastung dürfte dort auch deswegen besonders hoch sein, da Geringverdienende nach der Geburt eines Kindes häufiger in eine Vollzeitbeschäftigung zurückkehren als finanziell Bessergestellte, welche eher zu einer Teilzeitbeschäftigung oder einem vollständigen Ausstieg aus dem Berufsleben neigen (vgl. Arntz et al. 2015: 3).

Bei Älteren gestaltet sich für die Dienstleistungsnutzung im Gegensatz dazu eher die Präferenz hinderlich, von Angehörigen versorgt und betreut zu werden, als von Außenstehenden (Weinkopf & Hieming 2007: 8). Sie machen im Allgemeinen nur von professionellen Hilfen Gebrauch, wenn informelle Unterstützungsmöglichkeiten nicht in Reichweite sind (Pfannes & Schack 2014: 45).

Andere Faktoren, die der Inanspruchnahme haushaltsnaher Dienstleistungen entgegenstehen, sind ein etwaiges Unbehagen, Fremde in den Haushalt zu lassen, der (befürchtete) Aufwand, der für die Dienstleistungsnutzung anfällt, fortbestehende traditionelle Vorstellungen über akzeptable Formen der geschlechtsbezogenen Aufgaben- und Arbeitsteilung, individuelle Ansprüche an die Erledigung von haushaltsbezogenen Arbeiten, verbunden mit der Sorge, dass externe Leistungsanbieter/innen den an sie gerichteten Qualitätsanforderungen nicht genügen könnten, sowie das „Dienstmädchen-Syndrom“ (Auffassung, dass die Beschäftigten auf diesem Gebiet aus sozialer Not zu dieser Form der Tätigkeit gezwungen sind und sich der Haushalt durch die Nutzung der „Dienstbotenausbeutung“ schuldig macht; Geissler 2010: 138ff; Wippermann 2011b: 12ff).

Geissler (2010: 138ff) hat eine Haushaltstypologie von Nutzer/innen haushaltsnaher Dienstleistungsangebote vorgelegt:

- „Pragmatische Nutzer/innen“, die aktuell solche Dienste in Anspruch nehmen.
- „Potentielle Nutzer/innen“, welche sich durch die Hausarbeit belastet fühlen und es nicht ausschließen, künftig von haushaltsnahen Leistungsangeboten Gebrauch zu machen, aber durch die derzeitige Einkommenslage (noch) davon abgehalten werden.
- „Interessierte“, welche die Haushaltsarbeit als belastend empfinden, momentan aber keine Nutzung von haushaltsnahen Dienstleistungen in Erwägung ziehen.
- „Passive Haushalte“, die kein Interesse an haushaltsnahen Dienstleistungen zeigen, sich durch eine wenig abwechslungsreiche Lebensführung auszeichnen, Hausarbeit nicht mit Belastung assoziieren, diese Tätigkeiten wertschätzen und regelmäßig und sorgfältig ausführen, hohe Ansprüche an Sauberkeit

und Ordnung stellen und das Eindringen von Anbieter/innen in den Haushalt als Störung der Privatsphäre wahrnehmen.<sup>9</sup>

- „Ablehner/innen“, die externen Dienstleister/innen Misstrauen entgegenbringen und Beschäftigte in diesem Bereich als Ausgebeutete betrachten.

Quantifizierungen zu diesen Haushaltstypen, d.h. Informationen über die jeweiligen Gruppengrößen und ihre Relationen zueinander, liegen bisher nicht vor.

### 2.3 Bedarfe, Bedarfslagen und Bedarfsentwicklung

Trotz der erwähnten Hemmnisse, die einer Nutzung haushaltsnaher Dienstleistungen im Wege stehen, werden wachsende Bedarfe bezüglich der Inanspruchnahme solcher Leistungen sowohl für noch als auch nicht mehr Erwerbstätige prognostiziert, wobei Frequenz und Regelmäßigkeit des Bedarfs (täglich, wöchentlich, sporadisch, einmalig) variieren (Weinkopf 2005: 30). Als Gründe hierfür werden zumeist die steigende Erwerbsbeteiligung der Frau, veränderte Geschlechtsrollenbeziehungen bei gleichzeitig schrumpfenden hauswirtschaftlichen Kenntnissen, eine reduzierte Fertilitätsrate, die wachsende Zahl von Alleinerziehenden und Single-Haushalten sowie die von einer Verknappung des Arbeitskräfteangebots begleitete gesellschaftliche Alterung genannt (Weinkopf & Hieming 2007: 8; Ristau-Winkler 2015: 15), denn infolge dieser Entwicklungen gewinnen Gruppen an Größe, die in verstärktem Maße auf Entlastungen im Alltag angewiesen sind – entweder, um Beruf und Familie (bzw. Privatleben) miteinander vereinbaren zu können, oder weil sie alters- respektive pflegebedingt nicht mehr dazu in der Lage sind, sämtliche Tätigkeiten selbst zu erledigen und gleichzeitig das Kompensationspotential durch die Familie abnimmt.

Momentan bestimmen drei Haushaltstypen im behandelten Themenbereich die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen: Paarhaushalte mit Kindern sowie einem vergleichsweise umfangreichen Einkommen und langen Arbeitszeiten, Paarhaushalte ohne Kinder mit relativ hohem Einkommen und Freizeitverlangen sowie Haushalte von über 60-jährigen, bei denen sich die Nutzung weniger einkommensabhängig gestaltet, wenn aufgrund eines Pflegebedarfs besondere Dringlichkeit besteht (Steiner & Böhmer 2008: 28ff). In diesen Gruppen erfahren in vorliegenden Forschungsarbeiten ältere Personen, die derzeit als Hauptnachfragende entsprechen-

---

<sup>9</sup> Nach Auffassung von Bröcheler (2014: 10) ist dies auch eine Gruppe, in der die Auslagerung haushaltsbezogener Arbeiten an formalwirtschaftliche Anbieter/innen unter Umständen als Kapitulation vor den eigenen Aufgaben wahrgenommen wird.

der Dienste anzusehen sind (Rand et al. 2012: 3), und berufliche Wiedereinsteigerinnen die höchste Aufmerksamkeit (Becker et al. 2012: 16).

Die Gründe, aus denen sich Kund/innen dazu veranlasst sehen, haushaltsnahe Dienstleistungen zu beanspruchen, sind divergent. Erwähnt wird oft ein Zeitmangel als zentrales Motiv, nicht nur bei Erwerbstätigen, sondern auch bei freizeitaktiven Rentner/innen. Bei Älteren kommen Einschränkungen gesundheitlicher Art und Mobilitätseinbußen hinzu, die sich negativ auf die Fähigkeit auswirken können, alltägliche Arbeiten selbst zu verrichten (Weinkopf 2005: 5ff). „Obwohl Alter keineswegs zwangsläufig mit Krankheit und Pflegebedürftigkeit assoziiert werden kann, steigen beide Risiken mit fortschreitendem Alter. Im Vergleich zu jüngeren Altersgruppen ist das Krankheitsbild Älterer durch Multimorbidität, d.h. Gleichzeitigkeit von Alterskrankheiten, alternden Krankheiten und Krankheiten im Alter, sowie durch Chronifizierungen von Akuterkrankungen gekennzeichnet. Weit über die Hälfte der Menschen im Alter von 60 Jahren und mehr leidet unter chronischen Krankheiten. Zudem verläuft die Genesung langsamer als bei jüngeren Menschen“ (Bäcker et al. 2010b: 375).

Für Ältere stellen haushaltsnahe Dienstleistungen eine Möglichkeit dar, durch Alltagserleichterungen die Lebensqualität zu erhöhen und auf eine stationäre Versorgung (vorerst) verzichten zu können<sup>10</sup> (Büscher & Horn 2010: 12). Gegenwärtig sind nach der Definition des Elften Sozialgesetzbuchs (SGB XI) 2,5 Millionen Menschen in Deutschland pflegebedürftig. 70 Prozent davon werden in ihrer eigenen häuslichen Umgebung versorgt<sup>11</sup> – die Mehrheit von ihnen nur durch Angehörige ohne zusätzliche professionelle pflegerische Hilfen (ca. 1,2 Millionen Personen). Schätzungen gehen davon aus, dass weitere drei Millionen Menschen einen hohen Hilfsbedarf aufweisen (von der Malsburg & Isfort 2014: 1). Die Dringlichkeit der Bereitstellung entlastender Unterstützungsangebote ist entsprechend hoch, wobei die Präferenzen auf Kundenseite der ambulanten Versorgung gelten. „Die meisten Pflegebedürftigen wünschen sich, so lange wie möglich zu Hause in der vertrauten Umgebung gepflegt zu werden. Mehr als zwei Drittel aller Pflegebedürftigen werden auch zu Hause gepflegt, meist durch Angehörige oder ambulante Dienste. Um die Pflege zu Hause besser zu unterstützen, werden die Leistungen für die häusliche Pflege auch zukünftig weiter erhöht. Die Einsatzgebiete werden durch den Trend von stationärer zu ambulanter und häuslicher Betreuung in neuen Wohnformen wie Senioren- und

---

<sup>10</sup> Angesichts der angespannten Finanzlage der Pflegekassen und Kommunen stößt diese Alternative zur stationären Versorgung politisch auf positive Resonanz (Weinkopf 2005: 5).

<sup>11</sup> Zu Privathaushalten gehören auch Seniorenwohngemeinschaften oder Pflegegemeinschaften, die Menschen die Möglichkeit geben, mit anderen, die sich in der gleichen Lebenssituation befinden, zusammenzuleben und Unterstützung zu erhalten, ohne (grundsätzlich) auf Privatsphäre oder Eigenständigkeit verzichten zu müssen (Bundesministerium für Gesundheit 2015: o.S.).

Pflegegemeinschaften erwartet, die dann mit hauswirtschaftlicher Kompetenz unterstützt werden“ (Wiener et al. 2014: 63).

Des Weiteren scheinen Ältere die mit der Betreuung und Unterstützung verbundene Gelegenheit des sozialen Kontakts zu schätzen,<sup>12</sup> denn anders als bei jüngeren Single- und Paarhaushalten sind sie üblicherweise bei der Erbringung der Haushaltsdienstleistungen anwesend und sie engagieren für die Aufgabenerledigung vorzugsweise Personen, die sich selbst bereits im fortgeschrittenen Alter befinden (Weinkopf 2005: 5ff).

Anders gestaltet sich die Situation bei Frauen bzw. Müttern. Nahezu 50 % der erwerbstätigen Frauen gehen einer Teilzeitbeschäftigung nach (Brenke 2015: 75) und etwa die Hälfte der abhängig beschäftigten Frauen in Deutschland, die sich in keinem Vollzeitarbeitsverhältnis befinden, würde die Erwerbsbeteiligung gerne ausweiten (Wanger 2011: 6). Der Gebrauch von haushaltsnahen Dienstleistungen wäre der Realisierung dieses Wunsches zuträglich, da er einen Zuwachs zeitlicher Ressourcen mit sich bringen und das Ausmaß der Doppelbelastung von Berufstätigkeit und Haushaltsarbeit reduzieren würde<sup>13</sup> – das gilt umso mehr, wenn Pendelzeiten für die Erwerbsarbeit anfallen (Steiner et al. 2012: 81).

Besonderes Augenmerk verdienen auch Frauen mit Familie, die nach der Familienphase eine berufliche Wiederbetätigung anstreben und bei denen es häufig aus pragmatischen Gründen (oftmals größeres Gewicht des männlichen Erwerbseinkommens für den Haushalt) zu einer Re-Traditionalisierung geschlechtsbezogener Arbeitsteilung (sogenanntes „Modell der sukzessiven Vereinbarkeit“;<sup>14</sup> Achatz 2012: 5) kommt.

Empirische Befunde bestätigen, dass die Entscheidung für die Wiederaufnahme der Berufstätigkeit und der realisierte Beschäftigungsumfang der Frauen von mehreren Faktoren abhängen. Dazu gehören Alter und Anzahl der Kinder, das Selbstbild der (männlichen) Partner in Bezug auf die Rolle des (männlichen) Familienernährers, die Stabilität der Partnerschaft sowie die Dauer der Erwerbsunterbrechung, die mit steigender Länge die Wahrscheinlichkeit des erfolgreichen Wiedereinstiegs sinken lässt. Auch die Auffassung, der berufliche Wiedereinstieg biete dem (männlichen) Lebenspartner die Chance, die Arbeitszeit zu reduzieren und mehr Zeit mit der Familie zu

---

<sup>12</sup> Bei Pflegebedürftigen wurde festgestellt, dass Pflegekräfte für die Betreuten oftmals den einzigen Kontakt zur Außenwelt darstellen (Büscher & Horn 2010: 14).

<sup>13</sup> Eine Steigerung der Erwerbsbeteiligung der Frau ist eine der arbeitsmarktpolitisch diskutierten Varianten, um einem etwaigen Überschuss der Arbeitsnachfrage über das Arbeitsangebot Herr zu werden. Dazu kommen eine Verlängerung der Lebensarbeitszeit und Zuwanderung (Brücker et al. 2013: 6ff).

<sup>14</sup> „Vereinbarkeit“ meint in diesem Zusammenhang die Synchronisierung von Haushalts- und Erwerbsarbeit im Familienverband.



verbringen, spielt für ein Viertel der Wiedereinsteigerinnen eine entscheidungsrelevante Rolle. Zentral ist darüber hinaus die Bedeutung des (erzielbaren) Erwerbseinkommens der Frauen für den Lebensstandard der Familie, welches in den meisten Fällen geringer ist als das des Lebenspartners: Bezogen auf die Altersgruppe der 25- bis 60-jährigen übernehmen lediglich 10 % der Frauen in Partnerschaft die Rolle der Hauptverdienerin, bei 25 % der Paare tragen beide etwa im selben Umfang zum Haushaltseinkommen bei, während bei zwei Dritteln der männliche Part die Funktion des Hauptverdieners innehat (Wippermann 2011a: 7 und 29ff). Das soll aber nicht bedeuten, dass ein niedrigerer finanzieller Beitrag als Einkommensergänzung für den Haushalt nicht auch eine wichtige Rolle für den familialen Lebensstandard spielen kann.

Es ist unverkennbar, dass das Gewicht des Erwerbseinkommens von Frauen mit Familie in den letzten Jahren beträchtlich zugenommen hat. „Gerade weil Lebensverläufe von Frauen durch Erwerbsunterbrechungen perforiert sind und auch für Männer keineswegs mehr eine gesicherte Vollzeitbeschäftigung garantiert ist, hat die Erwerbstätigkeit von Frauen eine wichtige Funktion zur materiellen Existenzsicherung der Familie ebenso wie für ihr Leben im Alter“ (Wippermann 2011b: 9). Besonders deutlich wurde dies in der vergangenen Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise, als vollzeitbeschäftigte Männer mit Familie ihren Arbeitsplatz verloren oder gezwungen waren, Kurzarbeit zu akzeptieren und auf diese Weise ihre Lebenspartnerinnen unbeabsichtigt die Funktion der Familiernährerin übernahmen (Wippermann 2011a: 21). Auch führen flexiblere Arbeitsmärkte sowie die Präkarisierung von Beschäftigungsverhältnissen dazu, dass die Erreichung eines familienernährenden Lohns durch einen männlichen Hauptverdiener immer unrealistischer wird. Die Mobilisierung von Frauen für den Arbeitsmarkt ist in diesem Kontext nicht mehr nur in gleichstellungspolitischer Perspektive wünschenswert, vielmehr rücken immer häufiger die Argumente der wirtschaftlichen Stabilität der Familien, der Sicherung von Wirtschaftswachstum und der Finanzierung der Sozialsysteme in den Vordergrund (Gottschall & Schröder 2013: 161ff).

Gleichzeitig ist festzustellen, dass mit der steigenden weiblichen Erwerbsbeteiligung in der Regel nicht oder kaum eine Entlastung durch den männlichen Partner im Haushalt oder bei der Versorgung, Betreuung und Erziehung der Kinder zum Tragen kommt (Wippermann 2011a: 38). Noch mehr trifft diese Beobachtung auf die Anfangszeit der Wiederaufnahme der beruflichen Betätigung zu: Solange der Wiedereinstieg noch mit dem Vorbehalt eines möglichen Scheiterns behaftet ist, wird die Ernährerfunktion des männlichen Partners kaum in Frage gestellt und halten Männer beruflich wie privat tendenziell am bestehenden Alltagsarrangement fest. Auch ist der Erwerbsumfang der Frau zu beachten. Insbesondere bei der Aufnahme einer geringfügigen oder Teilzeitbeschäftigung zeichnen sich partnerschaftliche Legitimati-

onsprobleme bezüglich einer Umverteilung häuslicher Pflichten bzw. einer Einschaltung externer Dienste ab (Wippermann 2011a: 32ff), nicht nur, weil dann noch zeitliche Kapazitäten der Frau für Haushaltsarbeiten verfügbar zu sein scheinen, sondern auch, weil das zusätzliche Haushaltseinkommen durch die Erwerbsarbeit der Frau den Kosten für die Inanspruchnahme der Dienstleistung gegenübergestellt wird und eine Verbesserung des ökonomischen Lebensstandards unter diesen Voraussetzungen zweifelhaft wird (Reinecke et al. 2011: 6).

Das weibliche Belastungspensum nimmt unter diesen Bedingungen oftmals zu. Wird von Frauen auf Erwerbsarbeit nicht verzichtet („Modell der simultanen Vereinbarkeit“; Achatz 2012: 5), bleiben ihnen nur drei Reaktionsmöglichkeiten übrig: Sie erhöhen insgesamt ihren persönlichen zeitlichen Einsatz („Steigerungsmodell“), sie reduzieren ihre Ansprüche im Haushalt („Verzichtsmodell“) oder es kommt zu einer Umverteilung der haushaltsbezogenen Arbeitslasten durch Delegation von Aufgaben an Angehörige, Nachbarn und/oder externe Dienstleister/innen<sup>15</sup> („Teilungsmodell“; Wippermann 2011a: 12f). Die dritte Variante kann sich – sofern sie den (künftigen) Arbeitgeber/innen bekannt ist – positiv auf die Rekrutierungschancen auswirken, da sie den Betrieben, welche sich angesichts eines befürchteten Fachkräftemangels<sup>16</sup> auf die Erschließung von brach liegendem Erwerbspotential genötigt sehen (Steiner et al. 2012: 81), Verlässlichkeit und Flexibilität signalisiert. Haushaltsbezogene Tätigkeiten stehen dann in geringerem Maße im Verdacht, mit beruflichen Anforderungen zu kollidieren (Reinecke et al. 2011: 5).

Empirisch belegt ist, dass Frauen mit Kindern das mit dem Teilungsmodell verknüpfte Entlastungspotential mehrheitlich unterschätzen (Wippermann 2011b: 11). Allerdings gibt es Unterschiede nach unterstützenden Akteuren. Charakteristisch ist zum einen die Überschätzung der eigenen Ressourcen für die Abwicklung von Betreuungs- und Haushaltsarbeiten sowie des Entlastungspotentials durch Kindertagesstätten, zum anderen die Unterschätzung der Unterstützungsoptionen durch die Lebenspartner, Arbeitgeber/innen (z.B. Terminsensibilität bei Konferenzen und Besprechungen) und haushaltsnahe Dienstleistungen (Wippermann 2011a: 43).

---

<sup>15</sup> Unterschiedliche Arten von Hilfen sind auch kombinierbar. Gerade in Bezug auf Randzeiten und Notsituationen wird die Bedeutung informeller Netzwerke für die Befriedigung von Unterstützungsbedarfen hervorgehoben, die eine Flexibilität aufweisen, über die formale Dienstleister/innen entweder nicht verfügen oder die nur zu hohen Preisen zu haben ist (Geissler 2010: 140).

<sup>16</sup> Im Jahr 2013 fehlten in 20 Berufsgruppen (sogenannte „Engpassberufe“) ausgebildete Fachkräfte. Betroffen waren vor allem technische Berufe (z.B. Mechatroniker/innen, Energietechniker/innen) sowie Gesundheits- und Sozialberufe. Die Verknappung des Arbeitskräfteangebots lässt sich in allen Bundesländern beobachten, jedoch in unterschiedlichem Tempo und mit divergenten Akzenten. Zugleich sehen sich Unternehmen in einen verstärkten Konkurrenzkampf um qualifiziertes Personal verstrickt (Ristau-Winkler 2015: 15ff).

## 2.4 Beschäftigung und Beschäftigungsformen in haushaltsnahen Dienstleistungen

Parallel zum familienpolitischen Diskurs mit Bezug zu haushaltsnahen Dienstleistungen ist schon seit Längerem eine einflussreiche arbeitsmarktpolitische Debatte über die Regulierung und Etablierung eines Arbeitsmarktes für gering qualifizierte, arbeitssuchend gemeldete Personen im Gange (Geissler 2010: 136). Sie konzentriert sich auf wenig erschlossene Arbeitsmarktsegmente mit nur geringen Kompetenzanforderungen für Beschäftigte, die dafür geeignet scheinen, sogenannte „arbeitsmarktferne“ Gruppen – vor allem Langzeitarbeitslose und Niedrigqualifizierte – ins Arbeitsleben zu (re-) integrieren (Steiner et al. 2012: 75; Rand et al. 2012: 3). Dabei dominiert die Einschätzung, eine Angebotsausweitung auf Arbeitskräfte-seite könne auf Basis einer Expansion von Niedriglöhnen erfolgen und Personalprobleme seien primär auf mangelnde Arbeitsanreize für Arbeitslose zurückzuführen. Um sie dem Arbeitsmarkt zuzuführen, gelte es deshalb, mehr Beschäftigungsmöglichkeiten im Niedriglohnbereich zu kreieren (Weinkopf 2005: 33; Foucault 2006: 285; Dingeldey 2007: 189ff; Dingeldey 2009: 13). Explizit genannt werden in diesem Zusammenhang gemeinschafts- und personenbezogene bzw. soziale und haushaltsnahe Tätigkeiten sowie Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten<sup>17</sup> (Weinkopf 2004: 7). Moniert wird daran (vornehmlich außerhalb der Arbeitsverwaltung), „[...] dass gerade bei Tätigkeiten wie bei personen- und haushaltsnahen Dienstleistungen, die traditionell überwiegend von Frauen geleistet werden, oftmals pauschal geringe Qualifikationsanforderungen unterstellt werden“ (Weinkopf 2004: 8). Zu dieser Geringschätzung, die auch die Professionalisierung des Berufsfeldes „Hauswirtschaft“ bisher nicht beseitigen konnte,<sup>18</sup> dürfte auch beitragen, dass diese Tätigkeiten dem öffentlichen Blick weitgehend verborgen bleiben<sup>19</sup> und auch deswegen im Prestigegefüge einen niedrigen Stellenwert einnehmen<sup>20</sup> (Geissler 2010: 135): Hauswirtschaftliche Arbeiten sind „[...] kein prestigeträchtiges Handeln und wenig im Blick der Gesellschaft, weil

<sup>17</sup> Die bezeichneten, mit haushaltsnahen Dienstleistungen assoziierten Arbeiten werden in der Forschungsliteratur üblicherweise als traditionell weiblich konnotiert angesehen. Wenig beachtet wird hingegen der Umstand, dass dies auf Reparatur-, Renovierungs- und Hausmeistertätigkeiten wohl eher nicht zutreffen dürfte.

<sup>18</sup> Einschränkend ist allerdings zu erwähnen, dass Hauswirtschaft als Teil der Formalwirtschaft im Bundeslandvergleich in Bayern traditionell deutlich stärker verankert ist, bayerische Betriebe die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten der Hauswirtschaftler/innen als chancenreicher beurteilen und auch deren spezifische Fachkompetenzen positiv hervorheben (Wiener et al. 2014: 48).

<sup>19</sup> Arbeiten in Privathaushalten bzw. Familien genießen den besonderen Schutz der Privatsphäre. Auch aus diesem Grund sind die Aufdeckungschancen von irregulärer Beschäftigung in diesem Bereich durch die dafür vorgesehenen Kontrollbehörden beeinträchtigt (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 63).

<sup>20</sup> Erstaunlicherweise nehmen Dienstleistungsunternehmen in diesem Feld kaum Anerkennungsdefizite wahr (Becker et al. 2012: 69). Außerdem ist zu beachten, dass es durchaus Differenzen nach Leistungstypen gibt: „Je komplexer und anspruchsvoller die Dienstleistungen und je personennäher diese angesiedelt sind (z.B. Altenpflege oder Kinderbetreuung vs. Gartenarbeit), umso mehr spielen Fragen der Reputation und der Akzeptanz bestimmter Anbieter eine Rolle“ (Eichhorst & Tobsch 2007: 3).

die Kompetenzen, die durch eine hauswirtschaftliche Berufsausbildung erworben werden, nicht bekannt sind oder kaum wahrgenommen werden“ (Wiener et al. 2014: 25). Aus diesem Grund wird mitunter auch eine angemessene Qualitätsbeurteilung hauswirtschaftlicher Leistungen durch Kund/innen in Zweifel gezogen.

Kaum zuträglich wird es dem Image-Problem haushaltsnaher Dienstleistungen auch sein, dass Erwerbsarbeit in diesem Bereich von prekären Beschäftigungsverhältnissen geprägt ist<sup>21</sup> (Becker et al. 2012: 17) und – vor allem beim weiblichen Personal<sup>22</sup> – relativ niedrige Verdienste und Arbeitszeiten vorherrschend sind (Steiner & Böhmer 2008: 27; Wiener & Hosang 2014: 12ff), die einerseits die Fachkräftegewinnung zusätzlich erschweren und andererseits dafür sorgen, dass die Dienstleistenden häufig auf intrafamiliäre Transfers durch Lebenspartner bzw. andere Einkommensquellen oder Ersparnisse angewiesen sind (Weinkopf 2004: 13; Becker et al. 2012: 73). Vor diesem Hintergrund wird es immer problematischer, junge Menschen für den hauswirtschaftlichen Beruf zu interessieren und damit die Nachwuchssicherung zu gewährleisten. Weiter verschärft wird die Nachwuchsproblematik noch dadurch, dass sich seit Längerem vergleichsweise hohe Abbruchquoten in der hauswirtschaftlichen Ausbildung bemerkbar machen und auch die steigende Zahl befristeter Arbeitsverhältnisse der Attraktivität des Berufsfeldes abträglich ist (Wiener et al. 2014: 25, 58 und 64).

Es gibt also eine Reihe von Faktoren, die einer politisch intendierten Image-Verbesserung<sup>23</sup> haushaltsnaher Dienstleistungen bzw. hauswirtschaftlicher Tätigkeiten hinderlich sind. Allerdings wird von einer Erhöhung der beruflichen Anerkennung eine Anhebung der Zahlungsbereitschaft für haushaltsbezogene Hilfen erwartet, mit der möglicherweise auch das Problem der Schwarzarbeit<sup>24</sup> reduzierbar wäre (Weinkopf & Hieming 2007: 42).

---

<sup>21</sup> Die Verwundbarkeit ergibt sich nicht nur aus der schon erwähnten irregulären, sondern – wie empirische Befunde zur hauswirtschaftlichen Erwerbsarbeit belegen – auch aus atypischer Beschäftigung. Unter Hauswirtschafter/innen ist die Teilzeitquote überdurchschnittlich hoch und sie steigt – wie die Befristung der Arbeitsverträge auch – weiter an. Mehr als die Hälfte arbeitet 20 Stunden pro Woche oder weniger (Wiener & Hosang 2014: 9ff).

<sup>22</sup> Nicht nur sind die Lohnaussichten im hauswirtschaftlichen Bereich generell vergleichsweise gering, sondern auch der Gender-Wage-Gap ist auf diesem Gebiet ausgeprägt (Wiener et al 2014: 28).

<sup>23</sup> Angeregt wird seitens Berufsvertreter/innen eine Imagekampagne, um hauswirtschaftliche Berufe für jüngere attraktiver zu machen und die bestehenden Absolventenzahlen zu erhöhen, damit offene Stellen in Zukunft innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens mit kompetenten Fachkräften besetzt werden können. Zu diesem Zweck müsste aber auch sichergestellt sein, dass die Bezahlung dem Einsatz von Fachkräften angemessen ist. Erwogen wird in diesem Zusammenhang unter anderem, die zum Teil negativ assoziierte Berufsbezeichnung „Hauswirtschafter/in“ durch alternative, weniger belastete Termini zu ersetzen (Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft & Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. 2012: 4ff).

<sup>24</sup> Durch politisch bewirkte Umstrukturierungen, Subventionen und gesetzliche Regelungen der Schwarzarbeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen entgegenzuwirken ist nicht nur Ziel in Deutschland, sondern auch erklärtes Anliegen anderer europäischer Länder (Angermann & Eichhorst 2013: 9).

In der arbeitsmarktpolitischen Debatte, in der die Hauswirtschaft insgesamt nur wenig Anerkennung erfährt, bleibt indes der Umstand weitgehend ausgeklammert, dass es sich um Tätigkeiten handelt, die einen direkten Kontakt mit Kund/innen erfordern, welche höchst unterschiedliche Erwartungen an die Leistungserbringer/innen herantragen und schon deswegen profunde Sozialkompetenzen verlangen (Weinkopf 2004: 8). Gefordert sind außerdem Flexibilität, Termintreue, Sorgfalt, Freundlichkeit, Diskretion, emotionale Intelligenz, Rücksichtnahme auf Gewohnheiten der Kund/innen, Frustrationstoleranz, Ausdauer, Geduld, Selbstreflexion, Einfühlungsvermögen, Vertrauenswürdigkeit,<sup>25</sup> physische Belastbarkeit und durchaus auch fachliche Qualifikationen<sup>26</sup> (Weinkopf 2005: 12 und 29; Gottschall & Schwarzkopf 2010: 27; Becker et al. 2012: 23). Damit wird auch verständlich, weshalb (je nach herangezogener Studie) die Hälfte bis zwei Drittel der Nutzer/innen solcher Dienstleistungen es für schwer hält, eine geeignete Haushaltshilfe zu finden (Becker et al. 2007: 7; Steiner et al. 2012: 34) und auch entsprechende Dienstleistungsunternehmen Komplikationen in der Rekrutierung von qualifiziertem Personal beklagen (Weinkopf & Hieming 2007: 42; Becker et al. 2012: 55). Die Suchoptionen der Kund/innen sind zwar prinzipiell vielfältig (Gelbe Seiten, Vermittlungsbörsen, Internet bzw. Websites örtlicher Industrie- und Handelskammern, Aushänge im Supermarkt, Schaltung von Anzeigen, Anfragen bei Mehrgenerationenhäusern oder gemeinnützigen Trägern wie Caritas, Diakonie, Arbeiterwohlfahrt (AWO), Landfrauenverband usw.; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2012: 3); die Auffindung geeigneter Hilfen vollzieht sich aber de facto primär informell über Erkundigungen im Freundes- und Bekanntenkreis (Steiner et al. 2012: 34). Insofern sind die Findungschancen schon wegen der eingeschränkten Suchpraktiken begrenzt. Gleichzeitig lässt sich daraus schließen, dass die Werbewirksamkeit in diesem Feld offenbar nach wie vor gering ist.

Befürchtet wird nun in Zusammenhang mit der Debatte über die Eingliederung arbeitsmarktferner Gruppen, die arbeitsmarktpolitischen Regelungen verschärfter Zumutbarkeit könnten dazu führen, dass verstärkt Personen in haushaltsnahen Dienstleistungen zum Einsatz kommen, die weder über die notwendigen Kompetenzen verfügen noch Interesse an dieser Art der Tätigkeit haben (Weinkopf 2004: 30). Sollte

---

<sup>25</sup> Vertrauenswürdigkeit ist schon deshalb wichtig, weil, sofern die Arbeiten in Abwesenheit der Haushaltsmitglieder ausgeführt werden, der Wohnungsschlüssel weitergegeben werden muss (Steiner et al. 2012: 32).

<sup>26</sup> Bei der Unterstützung von Pflegebedürftigen ist überdies die Fähigkeit, auf das psychosoziale Befinden der Betreuten eingehen zu können, von Bedeutung (Büscher & Horn 2010: 14). Das setzt in der Regel die Teilnahme an entsprechenden Schulungen voraus, soll die individuelle Anpassung an die speziellen Anforderungen durch mühsam angeeignete Alltagserfahrung und langwierige Lernerfolge vermieden werden, denn eine spontane empathiegestützte, intuitive Ausbildung geeigneter Verhaltensweisen ist auf diesem Gebiet nicht zu erwarten.

diese Vermutung zutreffen, ist mit einer Abnahme der Leistungsqualität zu rechnen und auch vom erhofften Prestigezuwachs wäre unter diesen Bedingungen wohl kaum auszugehen.

Haushaltsnahe Dienstleistungen können auf verschiedene Art und Weise in legaler Form erbracht werden. Die erste Variante besteht in der im interessierenden Tätigkeitsfeld vergleichsweise weit verbreiteten geringfügigen Beschäftigung (Becker et al. 2012: 17), bei der Privathaushalte die Arbeitgeberrolle übernehmen.<sup>27</sup> Zweitens können hauswirtschaftliche Arbeiten im Rahmen selbständiger Beschäftigung ausgeführt werden. In der dritten Option vermitteln professionelle Dienstleistungsunternehmen Haushaltshilfen an Interessierte und stellen die dafür vorgesehenen Arbeitskräfte (geringfügig, in Teilzeit- oder in Vollzeit) bei sich an. Haushalte, die solche Dienstleistungen in Anspruch nehmen, können also sowohl als Arbeitgeber/innen (erste Variante) als auch als Auftraggeber/innen (zweite und dritte Variante) auftreten (Autzen & Stula 2015: 29). Daneben werden haushaltsbezogene Tätigkeiten häufig in Form von Schwarzarbeit bzw. illegaler Beschäftigung verrichtet.<sup>28</sup>

In der ersten Spielart nimmt das „Haushaltsscheckverfahren“ eine zentrale Rolle ein. Den Privathaushalten soll es dadurch erleichtert werden, Personen erwerbsmäßig mit der Ausübung von Haushaltsarbeiten auf Basis einer geringfügigen Beschäftigung zu betrauen. Der Haushaltsscheck ist ein Vordruck, mit dem die An- und Abmeldung der Arbeitnehmer/innen in der Sozialversicherung vorgenommen wird.<sup>29</sup> Er bildet die Grundlage für die Berechnung der Sozialversicherungsbeiträge und die Abbuchung der fälligen Zahlungen.<sup>30</sup> Der organisatorische Aufwand der Haushalte in ihrer Funktion als Arbeitgeber/innen beschränkt sich allein auf die An- und Abmeldung der Be-

---

<sup>27</sup> Prinzipiell wäre bei dieser Konstellation auch ein höherer Beschäftigungsumfang denkbar.

<sup>28</sup> Mit „irregulärer Beschäftigung“ können einerseits Beschäftigungsverhältnisse gemeint sein, bei denen mindestens ein Kennzeichen eines „Normalarbeitsverhältnisses“ nicht zutrifft (atypische Beschäftigung), andererseits – und diese Bedeutung wird im vorliegenden Handbuch verwendet – Tätigkeiten, die im inoffiziellen Wirtschaftssektor verortet sind, also Schwarzarbeit und illegale Beschäftigung. Das Gesetz zur Bekämpfung der Schwarzarbeit und illegalen Beschäftigung (SchwarzArbG) unterscheidet die beiden letztgenannten Formen. Demnach handelt es sich um Schwarzarbeit, wenn Arbeitgeber/innen Arbeiten ausführen lassen, ohne der Melde- bzw. Beitragspflicht nachzukommen bzw. wenn Personen Sozialleistungen beziehen, die eine erwerbsmäßige Beschäftigung und das daraus erzielte Einkommen nicht in vollem Umfang angeben. Illegale Beschäftigung liegt hingegen vor, wenn Personen mit nicht-deutscher Staatsangehörigkeit ohne Arbeitserlaubnis bzw. Aufenthaltstitel einer bezahlten Arbeit nachgehen (vgl. Gottschall & Schwarzkopf 2010: 15).

<sup>29</sup> Zur Veranschaulichung befindet sich der Vordruck im Anhang des vorliegenden Handbuchs.

<sup>30</sup> Je nach Art des Minijobs – Tätigkeiten im gewerblichen Bereich, für Privathaushalte oder kurzfristige Minijobs – variieren die Beiträge für die Sozialversicherung. Für Minijobs in Privathaushalten gilt ein Beitrag zur Krankenversicherung von 5 %, ein Beitrag zur Rentenversicherung von 5 % (auf Arbeitnehmerseite liegt der Wert bei 13,7 %), Steuern auf Arbeitgeberseite von 2 %, ein Beitrag zur gesetzlichen Unfallversicherung von 1,6 %, die Umlage bei Krankheit von 0,7 % sowie die Umlage bei Schwangerschaft bzw. Mutterschaft von 0,24 %. Gesetzliche Grundlage ist § 8a SGB IV i. V. m. § 8 Abs. 1 Nr. 1 SGB IV. Nähere Informationen siehe [http://www.minijob-zentrale.de/DE/0\\_Home/03\\_mj\\_in\\_privathaushalten/04\\_minijob/04\\_pauschalabgaben/node.html](http://www.minijob-zentrale.de/DE/0_Home/03_mj_in_privathaushalten/04_minijob/04_pauschalabgaben/node.html) (letzter Zugriff am 09.06.2015).

schäftigten (Steiner & Böhmer 2008: 11). Ein Großteil der sonst üblichen Arbeitgeberpflichten (Anmeldung bei der Unfallversicherung, Abgabeberechnung usw.) entfällt und wird stattdessen auf die Minijob-Zentrale<sup>31</sup> übertragen, bei der die Meldung der Arbeitnehmer/innen eingeht (Steiner et al. 2012: 16). Da die zeitliche Beanspruchung der Arbeitskraft bei geringfügiger Beschäftigung auf niedrigem Niveau angesiedelt ist, kommt sie eher für Haushalte in Betracht, deren Bedarfe regelmäßig aber weniger umfassend sind, als für solche, die eine weitreichende, permanente oder nur sporadische Unterstützung benötigen<sup>32</sup> (Rand et al. 2012: 4).

Gegenwärtig gehen mehr als 270.000 Menschen in Deutschland in Privathaushalten einer geringfügigen Beschäftigung nach (Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See 2014: 6). Mehr als 90 % davon sind Frauen,<sup>33</sup> meist im Alter zwischen 45 und 55 Jahren,<sup>34</sup> mit einem deutlichen Übergewicht in Westdeutschland (Reinecke et al. 2011: 9).

In finanzieller Hinsicht ist diese Form der Beschäftigung für die Tätigen wenig lukrativ, allerdings ist unbekannt, ob und welche Einkommensquellen die betreffenden Minijobber/innen daneben noch besitzen – und wie es um ihr Qualifikationsniveau bestellt ist (Becker et al. 2007: 14). Es ist jedoch davon auszugehen, dass die gering-

---

<sup>31</sup> Träger der Minijob-Zentrale ist die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See, die 2005 mit dem Einzug der Sozialversicherungsbeiträge für geringfügig Beschäftigte in Privathaushalten beauftragt wurde (Steiner & Böhmer 2008: 19). Sozialrechtlich ist diese Form der geringfügigen Beschäftigung in § 8a SGB IV verankert.

<sup>32</sup> Die zeitliche Inanspruchnahme haushaltsnaher Dienstleistungen ist im Allgemeinen gering. Der wöchentliche Bedarf an haushaltsnahen Dienstleistungen beläuft sich ohne Pflgetätigkeiten durchschnittlich auf 4,7 Stunden. Auffällig ist auch eine oftmals punktuelle Nachfrage. In diesem Fall eignen sich die Haushalte weniger als Arbeitgeber/innen für sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, da dies regelmäßig auftretende Hilfsbedarfe voraussetzen würde (Steiner & Böhmer 2008: 32).

<sup>33</sup> Die Gründe für die weibliche Dominanz bei haushaltsbezogener Erwerbsarbeit wird in der Forschungsliteratur üblicherweise auf ungleiche Bildungschancen zwischen den Geschlechtern zurückgeführt oder aber als Nachwirkung traditioneller Arrangements der geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung verstanden: Haushaltsnahe Dienstleistungen „[...] bieten vielfältige Beschäftigungsmöglichkeiten für einen großen, insbesondere weiblichen Personenkreis, da die hier verlangten Tätigkeiten in der Regel keine spezifische Berufsausbildung voraussetzen, Frauen jedoch in der Folge gelebter Geschlechtsrollen stereotyper Aufgabenteilung häufig über das erforderliche Erfahrungswissen verfügen oder ihnen dies unterstellt wird“ (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 62).

<sup>34</sup> Dies hängt unter anderem auch mit den Präferenzen der Haushalte (und Dienstleistungsunternehmen) zusammen. Frauen mittleren Alters werden für gewöhnlich verlässlichere Haushaltskompetenzen zugeschrieben als jüngeren und/oder männlichen Personen (Becker et al. 2012: 57). Weitere Gründe für das im Vergleich zu anderen Wirtschaftssektoren überdurchschnittliche hohe Alter der Beschäftigten bestehen in den schon erwähnten Komplikationen in der Nachwuchsgewinnung und in der relativ hohen Zahl von Quereinsteiger/innen, die sich im Anschluss an die Erziehungsarbeit diesem Erwerbsfeld widmen (Wiener et al. 2014: 26).

Es sind aber auch andere Gruppen im hauswirtschaftlichen Bereich im Einsatz, denn es kommt immer auch auf die Art der Leistungen an, die typischerweise von unterschiedlichen Personenkreisen übernommen werden. So erfolgt die Kinderbetreuung häufig durch Student/innen, die Wohnungsreinigung durch Frauen in der Familienphase und die 24-Stunden-Betreuung von Pflegebedürftigen durch Migrant/innen, die – entgegen deutscher Arbeitsschutzbestimmungen – oft und widerkehrend für begrenzte Zeit in der Wohnung der Kund/innen leben (sogenannte „live-ins“; Gottschall & Schwarzkopf 2010: 29; Rand et al. 2012: 11) und häufig Löhne unterhalb des ortsüblichen Richtwerts erhalten (Weinkopf 2005: 50).

füchtige Beschäftigung in erster Linie für Personen in Betracht kommt, die bereits finanziell über ihre Ehegatt/innen abgesichert bzw. die in der gesetzlichen Kranken- und Pflegeversicherung mitversichert sind und einen nur ergänzenden Verdienst anstreben. Sie scheint auch für Frauen attraktiv zu sein, die (bis zum qualifizierten Wiedereinstieg) in der Familienphase die Betreuung von Kindern anderer Familien zusätzlich zu der des eigenen Kindes mitübernehmen. Hinzu kommen Personen, die am Arbeitsmarkt kaum Perspektiven haben und die mangels alternativer Beschäftigungsmöglichkeiten diese Variante in Kauf nehmen (müssen) (Weinkopf 2004: 10).

In der Praxis hat die geringfügige Beschäftigung zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen in Privathaushalten in den letzten Jahren beträchtlich zugenommen (Steiner & Böhmer 2008: 21; Rand et al. 2012: 31). Einer Anhebung des Beschäftigungsumfangs sind dabei aus verschiedenen Gründen Grenzen gesetzt, denn nach Überwindung der Geringfügigkeitsgrenze dringen Arbeitnehmer/innen in die Gleitzone der Midijobs vor, in der auf Arbeitnehmerseite der Beitragssatz für die Sozialversicherung sukzessive ansteigt, sodass der erzielte Nettoverdienst trotz Erhöhung des Bruttolohns (und der Arbeitszeit) unter Umständen niedriger als zuvor ausfallen kann, während die Privathaushalte als Dienstleistungsnutzer/innen sämtliche Arbeitgeberpflichten übernehmen müssen und so ihr organisatorischer Aufwand steigt (Steiner & Böhme 2008: 12f). Unattraktiv ist die Anhebung des Beschäftigungsumfangs außerdem für Personen, die bei geringfügiger Beschäftigung beitragsfrei über ihre Ehepartner/innen mitversichert sind sowie für Leistungsbezieher/innen im SGB II- und SGB III-Bereich, bei denen eine Einkommensanrechnung des Zuverdienstes vorgenommen wird<sup>35</sup> – Faktoren, die allesamt auch für den vergleichsweise hohen Stand der Schwarzarbeit im betreffenden Feld mitverantwortlich sind (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 44; Reinecke et al. 2011: 8f; Steiner et al. 2012: 59).

Schätzungen zufolge beläuft sich die Zahl illegal in Privathaushalten tätiger Personen<sup>36</sup> auf einen Wert zwischen 800.000 und 900.000. Betroffen sind bundesweit ca. 3,2 Millionen Privathaushalte. Das Beschäftigungsvolumen beträgt vermutlich etwa 450.000 Vollzeitäquivalente (Steiner et al. 2012: 3).

---

<sup>35</sup> Im Falle des Bezugs von verschiedenen Sozialleistungen fallen rechtlich zulässige Zuverdienstmöglichkeiten bescheiden aus. Die Verbesserung der wirtschaftlichen Situation durch ein reguläres Nebeneinkommen ist daher oftmals nur sehr eingeschränkt möglich (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 36).

<sup>36</sup> „Germany is one of the Member States with the highest level of informal employment in private homes as it is assumed that 90-95% of these activities in private homes are rendered informal. This figure includes informal employment of irregular migrants as well as informal work performed by neighbours, friends and acquaintances. [...] In Germany, several instruments support creating formal employment in this sector, for example the institution of ‘Mini-Jobs’, which enables private households to use a simplified procedure for registering their domestic worker (‘Haushaltsscheckverfahren’)“ (European Commission 2012: 8f).



Schwarzarbeit ist kostengünstiger als andere Varianten der Leistungserbringung, weil bei ihr naturgemäß die Entrichtung von Steuern und Abgaben entfällt und schon deswegen ein beispiellos niedriger Stundenpreis angeboten werden kann (Becker et al. 2012: 20). Begünstigt wird der geringe Preis zusätzlich durch das mangelnde Verteidigungspotential illegaler Migrant/innen,<sup>37</sup> die ebenfalls in diesem Feld anzutreffen sind, den Lohndruck erhöhen und ohne legalen Status Gefahr laufen, dass Privathaushalte Mindeststandards der Entlohnung und Arbeitsbedingungen unterwandern (Weinkopf 2005: 24ff) – und die ohne Arbeitserlaubnis kaum über Möglichkeiten verfügen, auf legalem Wege die Mittel für ihren Lebensunterhalt zu erwirtschaften. Bei ihnen handelt es sich infolge der „doppelten Illegalität“ (fehlende Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis) um eine ökonomisch und sozial besonders vulnerable Gruppe (Gottschall & Schwarzkopf 2010: 12).

Angenommen wird, dass ein Großteil der erbrachten haushaltsbezogenen Leistungen ohne dieses Niedrigpreisangebot gar nicht erst genutzt werden würde bzw. könnte. Schätzungsweise würde rund ein Viertel der beanspruchten Leistungen ohne Schwarzarbeit nicht vergeben werden. Es scheint also eine Spaltung im Arbeitsmarktsegment haushaltsbezogener Dienstleistungen selbst am Werk zu sein, die dazu führt, dass Angebot und Nachfrage zum einen im höheren Preissegment (tendenziell zutreffend auf das Angebot von Dienstleistungsunternehmen),<sup>38</sup> zum anderen im Bereich irregulärer Beschäftigung zueinander finden, aber eben in jeweils getrennten, nicht miteinander verbundenen Zonen des Arbeitsmarkts (Becker et al. 2012: 22).

In preislicher Hinsicht kann die legale Leistungserbringung mit der illegalen nicht erfolgreich konkurrieren. Mit Subventions- und Fördermaßnahmen wird deshalb versucht, den Preis legaler Dienstleistungsangebote abzusenken und so legale Beschäftigung attraktiver zu machen<sup>39</sup> (Steiner & Böhmer 2008: 36), auch vor dem Hintergrund, dass Haushalte mit niedrigem und mittlerem Einkommen selbst bei einer höheren Zahlungsbereitschaft kaum dazu in der Lage sein dürften, die Kosten dafür

<sup>37</sup> Bestehende Versorgungslücken werden insbesondere im Bereich der Pflege durch im Haushalt lebende Betreuer/innen bzw. Haushaltshilfen aus dem Ausland – vorzugsweise aus dem mittel- und osteuropäischen Raum – geschlossen, von denen sich lediglich ein geringer Teil in regulärer, legaler Beschäftigung befindet. „Dies muss auch als ein ‚Nebeneffekt‘ einer auf Familienunterstützung basierenden Versorgungslandschaft und Ausrichtung des Sozialsystems verstanden werden“ (von der Malsburg & Isfort 2014: 2).

<sup>38</sup> Der bürokratische Aufwand als Arbeitgeber/innen und Marketingkosten führen bei den Dienstleistungsunternehmen zu einer Verteuerung des Angebots in Relation zu jenem der übrigen Marktakteur/innen (Reinecke et al. 2011: 3). Nur bestimmte Gruppen von Kund/innen sind für ihr Angebot empfänglich. Sie zeichnen sich durch hohe Zahlungsbereitschaft und -vermögen sowie ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein aus (Steiner et al. 2012: 106).

<sup>39</sup> Hierbei machen sich mitunter Bedenken wegen möglicher Wettbewerbsverzerrungen und damit einhergehender rechtlicher Restriktionen bemerkbar, wie etwa im Rahmen der Abschlussitzung zur Ergebnisdiskussion der wissenschaftlichen Begleitung deutlich wurde.

vollständig selbst zu tragen. „Even though households demanding PHS<sup>40</sup> might be willing to pay a higher price for formal services with better quality, this will be too costly for many households with low or medium incomes, without policies to reduce the costs incurred“ (Angermann & Eichhorst 2013: 11).

Aber auch bei der Vergabe von Subventionen „[...] ist davon auszugehen, dass selbst bei einer starken Förderung der Angebote haushaltsnahe Dienstleistungen Schwarzarbeit nicht vollständig verschwindet, weil ein großer Teil der Schwarzarbeit angebotsinduziert ist [...]. Hinzu kommt, dass es zwischen Anbietern und Nachfragern persönliche Bindungen gibt, wodurch sich die Wechselbereitschaft zusätzlich verringert“ (Steiner et al. 2012: 38). Des Weiteren ist zu bedenken, dass Schwarzarbeit im häuslichen Umfeld gesellschaftlich weitgehend akzeptiert wird, Pflichten und organisatorische Aufgaben für die Nutzer/innen größtenteils entfallen, zum Teil Unwissenheit über Anmeldemodalitäten besteht und bei Privathaushalten auch eine Scheu vor der Übernahme der Arbeitgeberrolle vorliegen kann (Steiner et al. 2012: 59; Becker et al. 2012: 20). Dazu kommen Bedenken der administrativen Belastung durch Formulare, die Beschaffung steuerlicher Informationen und die Korrespondenz mit Behörden, wodurch der zusätzliche organisatorische Aufwand der Haushalte die zeitliche, praktische und mentale Entlastung durch die Inanspruchnahme solcher Angebote teilweise wieder aufhebt (Wippermann 2011a: 60).

Negative Konsequenzen ergeben sich daraus nicht nur für den Staatshaushalt und die finanzielle Ausstattung der Sozialversicherung, sondern auch für die nicht legal Beschäftigten selbst und die Haushalte, welche diese Leistungen nutzen. So fehlt bei den Leistungsanbieter/innen der Unfallschutz, sie bauen über diese Art der Betätigung keine Leistungsansprüche in der Arbeitslosen- und Rentenversicherung auf, sie sind weder kranken- noch pflegeversichert, Standards der Arbeitsbedingungen sind unter Umständen außer Kraft gesetzt und es stehen ihnen keine Kranken- oder Urlaubstage zu. Die Kund/innen andererseits besitzen keine Möglichkeit der offiziellen Beschwerde, es fehlt an Maßnahmen des Qualitätsmanagements, die Suche nach Personal gestaltet sich möglicherweise schwieriger und die beanspruchten Leistungen können steuerlich nicht geltend gemacht werden (Becker et al. 2012: 20f). Darüber hinaus ist irreguläre Beschäftigung von einem Verbindlichkeitsdefizit gekennzeichnet, das sich potentiell destabilisierend auf die Versorgungssicherheit – etwa bei Pflegebedürftigen – auswirkt (Rand et al. 2012).

Eine alternative und legale Beschäftigungsform, in der haushaltsnahe Dienstleistungen geleistet werden können, besteht in selbständiger Erwerbsarbeit. Anders als im Angestelltenverhältnis müssen in diesem Fall die Leistungserbringer/innen die anfal-

---

<sup>40</sup> PHS steht für „personal and household services“ (d.h. haushaltsnahe Dienstleistungen).

lenden Sozialabgaben und Versicherungskosten in vollem Umfang selbst tragen, weil der Arbeitgeberanteil entfällt (Windhövel et al. 2008: 69). Im Hinblick auf die Kostenbelastung ist sie deswegen im Vergleich zu geringfügig abhängiger und erst Recht zu irregulärer Beschäftigung im Nachteil, da die Stundenpreise höher angesetzt werden müssen, um für die Leistungserbringer/innen auskömmlich zu sein. Vor diesem Hintergrund ist es auch plausibel, dass im betreffenden Tätigkeitsgebiet kaum Selbständige – und wenn, dann oftmals in Form der Solo-Selbständigkeit, die ohne Angestellte auskommt – zu finden sind (Steiner & Böhmer 2008: 13; Becker et al. 2012: 18). Mitverantwortlich für die quantitativ geringe Bedeutung der Selbständigen dürfte überdies der Umstand sein, dass sich der Zugang zum Feld für Gründer/innen wegen defizitärer Beratungs- und Informationsleistungen, welche auf diesen Zielbereich zugeschnitten sind, und aufgrund von Prestigeproblemen der Branche nicht immer einfach gestaltet (Rand et al. 2012: 35).

Es gibt Hinweise darauf, dass Solo-Selbständigkeit bei haushaltsnahen Dienstleistungen tendenziell die Funktion eines Sprungbretts aus Arbeitslosigkeit in andere Formen der Beschäftigung übernimmt<sup>41</sup> – insbesondere in der Gebäudereinigung und bei Hausmeisterarbeiten. Sie ist in der Regel instabil und von einer geringen Lebensdauer gekennzeichnet.<sup>42</sup> Ferner sind der Expansion von Klein- und Kleinstunternehmen in diesem Bereich aufgrund von Steuer- und Sozialversicherungsregelungen ähnliche Grenzen gesetzt, wie es schon bei geringfügiger Beschäftigung in Privathaushalten beschrieben wurde (Reinecke et al. 2011: 10).

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, sich bei Unternehmen anstellen zu lassen, die haushaltsnahe Dienstleistungen anbieten. Bis Mitte der 1990er Jahre fanden solche Unternehmen in Deutschland eine nur geringe Verbreitung. Verschiedene Initiativen führten aber zu einem zahlenmäßigen Anstieg (Weinkopf 2005: 15). Die Dienstleistungsunternehmen, welche sich in diesem Feld bewegen, sind daher meist noch relativ jung (Becker et al. 2012: 28).

---

<sup>41</sup> Die deutsche Arbeitsmarktpolitik sieht insbesondere seit den 1990er Jahren immer wieder Programme vor, mit denen selbständige Beschäftigung gefördert wird. Arbeitsmarktpolitische Instrumente wie das Überbrückungsgeld, die „Ich-AG“ oder der Existenzgründungszuschuss sollten den Übergang in selbständige Beschäftigung direkt aus der Arbeitslosigkeit ermöglichen und die Beschäftigungsfähigkeit des geförderten Personenkreises erhalten oder verbessern (Schulze Buschhoff 2006: 30), um ihnen dauerhafte Perspektiven am Arbeitsmarkt zu eröffnen.

<sup>42</sup> Die Erwerbsverläufe von Solo-Selbständigen sind – auch in anderen Berufssparten – oftmals von zahlreichen Unterbrechungen gekennzeichnet (Thiede 2010: 95). Bezogen auf den Gesamtbestand der Solo-Selbständigen schwankt der Anteil von Personen, die ihre selbständige Beschäftigung wieder aufgeben, jährlich zwischen einem Fünftel und einem Drittel (Brenke 2011: 22). Auch ist erkennbar, dass die Ein-Personen-Selbständigkeit überwiegend eine einmalige und vorübergehende Episode im Erwerbsleben repräsentiert, die nach Aufnahme einer anderen Form der Beschäftigung im Normalfall nicht wieder aufgenommen wird (Schulze Buschhoff & Schmidt 2007: 53ff).

Gegenwärtig existieren in Deutschland ca. 2.500 solcher Unternehmen (Becker et al. 2012: 5). Sie bündeln das Angebot, können ohne besondere Schwierigkeiten Leistungen stundenweise anbieten, übernehmen Vermittlungsfunktion in Bezug auf den Einsatz von Arbeitskräften, senken wegen der entfallenden Suche der Haushalte nach geeigneten Haushaltshilfen deren Transaktionskosten und entbinden die Kund/innen von Arbeitgeberpflichten (Steiner & Böhmer 2008: 14; Becker et al. 2012: 19). Die Privathaushalte müssen sich nicht um die Meldepflicht kümmern, für Beschwerden stehen ihnen feste Ansprechpartner/innen zur Verfügung und es werden Mindeststandards der Leistungsqualität garantiert (Reinecke et al. 2011: 11). Auch ist es im Normalfall ohne größere Probleme möglich, bei Krankheit oder Urlaub eine Vertretung zu organisieren (Becker et al. 2012: 33). Die Angestellten haben den Vorteil des Sozialversicherungsschutzes, soziale Kontakte<sup>43</sup> zu Kolleg/innen oder anderen Mitarbeiter/innen wirken Isolationsrisiken entgegen und es gibt eher Gelegenheiten, Weiterbildungsangebote zu nutzen<sup>44</sup> (Reinecke et al. 2011: 11).

Das Angebot haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen ist meist lokal begrenzt und beschränkt sich in aller Regel auf einen Gebietsradius von 30 Kilometern. Die Unternehmen legen häufig darauf Wert, dass ihre Mitarbeiter/innen möglichst nahe am Einsatzort wohnen und über einen PKW verfügen. Außerdem sind sie überwiegend kleinbetrieblich strukturiert (Becker et al. 2012: 33ff). Sie sind selten auf bestimmte Kundengruppen spezialisiert,<sup>45</sup> offerieren stattdessen ihren Stammkund/innen eine breite Dienstleistungspalette und neigen kaum zur Zusammenarbeit mit anderen Anbieter/innen. Erstaunlicherweise gehen im betreffenden Feld eher größere Unternehmen Kooperationen ein, obwohl kooperative Zusammenschlüsse in

---

<sup>43</sup> Ohne Anbindung zu Trägern, Unternehmen und Verbänden sind die Gelegenheiten limitiert, sich mit anderen fachlich und organisatorisch über Erfahrungen im Arbeitszusammenhang auszutauschen (Weinkopf 2004: 10).

<sup>44</sup> Einige Unternehmen haben damit begonnen, Schulungs-, Aus- und Weiterbildungsprogramme einzurichten. Möglich ist dabei eine Zertifizierung durch ein Anerkennungs- und Zulassungsverfahren, welches Voraussetzung für eine Förderung von Umschulungs- und Weiterbildungsmaßnahmen durch die Bundesagentur für Arbeit ist (Steiner et al. 2012: 21). Rechtliche Grundlagen bilden die Verordnung über das Verfahren zur Anerkennung von fachkundigen Stellen sowie zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung nach dem Dritten Sozialgesetzbuch sowie die Verordnung über die Voraussetzungen und das Verfahren zur Akkreditierung von fachkundigen Stellen und zur Zulassung von Trägern und Maßnahmen der Arbeitsförderung nach dem Dritten Sozialgesetzbuch.

<sup>45</sup> Vor allem der Bereich Kinderbetreuung ist von einer schwankenden Auslastung gekennzeichnet, die insbesondere bei Solo-Selbständigen das Problem von subsistenzgefährdenden Einnahmeausfällen mit sich bringen kann, wenn sie nicht mehrere Kund/innen parallel bedienen oder auch andere Leistungen anbieten (vgl. Weinkopf 2004: 13). Bei Dienstleistungsunternehmen mit breiterem Kundenstock und Dienstleistungsangebot ist dieses Problem weniger virulent. Ferner sind in den Unternehmen häufig regelmäßige Schulungen für das Personal in den Bereichen Hygiene, Arbeitsschutz und Unfallschutz vorgesehen, mit denen sich auch die Leistungsqualität erhöhen lässt (siehe Kapitel 2.6).

der Berufs- und Unternehmensforschung vor allem für kleinere Betriebe für lohnend gehalten werden<sup>46</sup> (Becker et al. 2012: 64ff).

Problematisch ist die in Forschung und Politik wiederholt bemängelte Intransparenz des Dienstleistungsangebots, auch in Bezug auf Unternehmen. Diese versuchen zwar partiell ihren Bekanntheitsgrad durch ausgewählte Werbemaßnahmen zu verbessern, beispielsweise durch eine Eintragung in den Gelben Seiten, eigene Homepages oder die Schaltung von Anzeigen in Printmedien, sie verlassen sich aber insgesamt eher auf Mund-Propaganda. Auch die Preisgestaltung (Preisstaffelung, Einstiegspreise, Rabatte usw.) spielt für die Kundengewinnung und -bindung in diesem Bereich praktisch eine nur untergeordnete Rolle (Becker et al. 2012: 62f).

Eine bundesweite Vermittlungsdatenbank, in der die in Frage kommenden Anbieter/innen erfasst sind und die die Suche nach ihnen erleichtert, existiert bisher nicht (Reinecke 2011: 12). Seit einiger Zeit befinden sich allerdings regionale Datenbanken dazu im Aufbau (Steiner et al. 2012: 35). Beispiele dafür sind Websites verschiedener Industrie- und Handelskammern (etwa in Stuttgart oder Erfurt) oder die Datenbank der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen (Becker et al. 2012: 77f).

Die Dienstleistungsunternehmen weisen in der Regel relativ geringe Umsätze und niedrige Mitarbeiterzahlen auf. Allerdings variieren beide Größen nach Teilsegmenten im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen. So ist beispielsweise das Personal- und Umsatzvolumen in der Gebäudereinigung vergleichsweise hoch, beim Haushalts-Service hingegen gering. Die Unternehmensinhaber/innen besitzen angesichts der häufig problematischen finanziellen Lage und den begrenzten Personalgewinnungsaussichten oftmals kaum Spielraum, sich ausschließlich der Unternehmensführung zu widmen und müssen deswegen auch selbst Arbeiten auf dem Gebiet haushaltsnaher Dienstleistungen erbringen (Becker et al. 2012: 32ff). Bei ihnen führen die heterogenen Aufgabengebiete (Administration, Leitungsfunktion, unternehmerisches Handeln, hauswirtschaftliche Tätigkeiten) zu einem Aufwuchs der Arbeitslast.

Die ins Auge gefassten Dienstleistungsunternehmen operieren mit einer Mischung aus sozialversicherungspflichtig Beschäftigten und Minijobber/innen (Steiner et al.

---

<sup>46</sup> Kooperationsbildungen können dazu beitragen, die Organisations- und Arbeitsbelastung der Beteiligten zu reduzieren, eine engere Kundenbindung zu generieren, den fachlichen Austausch zu erleichtern und Arbeitszeiten zu flexibilisieren. Mit der beruflichen Zusammenarbeit verknüpfte Ziele bestehen des Weiteren in der Verringerung der Betriebskosten und wirtschaftlichen Risiken der Partner/innen, in verbesserten Gewinnerzielungschancen, in einer Positionsverbesserung im ökonomischen Wettbewerb oder auch in der erleichterten Bewältigung immer komplexer werdender beruflicher Aufgaben durch Spezialisierung und Arbeitsteilung. Eine gewisse Rolle können zudem eine Stärkung der Verhandlungsposition nach außen oder (normativ) die Bekämpfung von Versorgungsdefiziten spielen (Contractor & Lorange 1988: 9; Hohlheimer & Oberlander 2005: 1ff; Zentes & Schramm-Klein 2005: 298ff; Merz & Oberlander 2008: 3; Padrok & Burchartz 2011: 124).

2012: 20). Sie beschäftigen deutschlandweit ca. 25.000 Mitarbeiter/innen (Steiner et al. 2012: 106). Mehr als 60 % davon besitzen keinen Bildungstitel, ein Fünftel verfügt über einen Berufsbildungsabschluss, etwa elf Prozent können einen Meisterabschluss oder eine vergleichbare Weiterbildung vorweisen und knapp fünf Prozent haben erfolgreich ein Hochschulstudium absolviert (Becker et al. 2012: 42), wobei der Anteil der Akademiker/innen bei den hauswirtschaftlich Beschäftigten in Bayern deutlich über dem Bundesdurchschnitt liegt (Wiener & Hosang 2014: 67) – auch das dürfte ein Faktor sein, der das höhere Berufsprestige der Hauswirtschaft in Bayern miterklärt. Die Personalrekrutierung erfolgt vorzugsweise über persönliche Kontakte, denn nach Auffassung der Personalverantwortlichen lassen sich interessierende Merkmale wie Vertrauenswürdigkeit oder generell die Eignung für die Arbeit nur unzureichend anhand von Bewerbungsunterlagen identifizieren (Becker et al. 2012: 55). Gleichzeitig werden von den Unternehmen eine hohe Personalfuktuation und Probleme bei der Auffindung von passenden Arbeitskräften beklagt (Weinkopf 2005: 34). Vakante Stellen können häufig nicht in der dafür veranschlagten Zeit besetzt werden (Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft & Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. 2012: 2).

Eine Sonderrolle in der Leistungserbringung nehmen die an 450 Standorten tätigen Mehrgenerationenhäuser<sup>47</sup> ein, die in Zusammenarbeit mit Freiwilligen und Selbständigen Hilfen in verschiedenen Lebenslagen bieten. Zu diesem Zweck gehen sie dauerhafte und verbindliche Partnerschaften mit lokalen Leistungsanbieter/innen – etwa Tagesmüttern, Verbänden, Kultur- und Bildungseinrichtungen, Stiftungen, Seniorenbüros, Pflegediensten, Jugendmigrationsdiensten, Jobcentern, Freiwilligenagenturen oder auch Medien- und Wirtschaftsunternehmen – ein (Steiner & Böhmer 2008: 17; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 3ff; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014a: 7). Manche Arbeiten werden von den Mitarbeiter/innen der Mehrgenerationenhäuser selbst erledigt, andere an externe Dienstleister/innen vermittelt. Es gibt außerdem sowohl Leistungen, die direkt in den Mehrgenerationenhäusern, als auch solche, die bei den Unterstützungssuchenden zu Hause erbracht werden (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 6).

---

<sup>47</sup> Grundlegend für die Etablierung dieser Einrichtungen sind das „Aktionsprogramm Mehrgenerationenhaus“, das 2006 vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend ins Leben gerufen wurde, sowie das „Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser II“ aus dem Jahr 2012, in welchem haushaltsnahe Dienstleistungen und der Bereich Alter und Pflege als neue Schwerpunktfelder hinzu gekommen sind (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014a: 5ff). Die Laufzeit des ersten Programms endete nach fünf Jahren im September 2011, das zweite ist auf einen Zeitraum von vier Jahren begrenzt (2012-2015; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 5ff).

Die Mehrgenerationenhäuser verbinden Selbstorganisation und freiwilliges Engagement mit professionellen Beratungs-, Betreuungs- und Bildungsangeboten und sind gekennzeichnet durch ihre Nähe zu Alltag und Lebenswelt (Schreiner & Stallmann 2007: 17), die es ihnen erlaubt, Gruppen zu unterstützen, die sonst häufig nur schwer erreicht werden können – etwa Menschen mit geringen finanziellen Ressourcen oder Personen mit Migrationsgeschichte (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 4). Zu den Tätigkeitsschwerpunkten der Mehrgenerationenhäuser gehören unter anderem auch das Angebot und die Vermittlung von haushaltsnahen Dienstleistungen (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014a: 7).

Mehrgenerationenhäuser tragen zur Entwicklung eines lokalen Marktes für haushaltsbezogene Leistungen bei (Reinecke et al. 2011: 13). Sie sollen das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend geförderte Aktionsprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“<sup>48</sup> sowie die Familienpflegezeit ergänzen, indem sie beschäftigte Personen, welche Angehörige pflegen, von alltäglichen Haushaltsarbeiten entlasten (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 8) und damit negative Konsequenzen der „[...] Angehörigenpflege wie beispielsweise die Reduktion bzw. de[n] gänzliche[n] Verlust des Einkommens der pflegenden Angehörigen (die somit ihre eigene finanzielle Absicherung gefährden und nachhaltig im sozialen Sicherungsschutz benachteiligt werden)“ (Angermann & Eichhorst 2012: 15) verringern.

Bundesweit werden mehr als 820 haushaltsnahe Dienstleistungen und ca. 500 diesbezügliche Vermittlungsleistungen von Mehrgenerationenhäusern angeboten. Das Leistungsspektrum umfasst auf diesem Gebiet die Kinderbetreuung, Hilfe bei Hausaufgaben, Haushalts- und Gartenarbeiten, Hol- und Bringdienste, Einkaufs- und Behördenbegleitung, Putzdienste, Zubereitung von Mahlzeiten, die Unterstützung Älterer sowie entsprechende Beratungsangebote (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 8; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014a: 5ff).

---

<sup>48</sup> Das Aktionsprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“ nimmt ausdrücklich Bezug auf haushaltsnahe Dienstleistungen: „So muss es bei der Unterstützungsarbeit für den beruflichen Wiedereinstieg in Zukunft verstärkt und expliziter um die Wiedereinsteiger/innen gehen, die aufgrund von Pflege aus der Erwerbstätigkeit ausgestiegen sind, an der Last der Pflege bei gleichzeitiger Berufstätigkeit zu scheitern drohen oder die kurz vor einer Pflegesituation stehen. Hier geht es auch darum, Netzwerke zu bilden, die einen Weg aus der pflegebedingten Isolation bieten, und personen- und haushaltsnahe Dienstleistungen als entlastenden Faktor in den Blick nehmen“ (Schasse 2014: 65). Zu den vorgesehenen Maßnahmen gehören erklärtermaßen Aktivitäten „zur Sensibilisierung für die Nutzung und Förderung von haushaltsnahen Dienstleistungen“ und „Erschließen von Beschäftigungsmöglichkeiten im Feld der personen- und haushaltsnahen Dienstleistungen jenseits von Minijob und Zeitarbeit“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014b: 3). Eine Verstärkung der schon bestehenden Präkarisierungstendenzen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen soll also ausdrücklich vermieden werden.

Empirische Befunde zeigen, dass Mehrgenerationenhäuser im ländlichen Raum wegen des dünneren Netzes an Anbieter/innen von haushaltsnahen Dienstleistungen eine größere Rolle für die Versorgung der Bevölkerung spielen als in Ballungsgebieten (Pfannes & Schack 2014: 40).

Mehrgenerationenhäuser haben darüber hinaus die Aufgabe, die häufig als unzureichend beklagte Markttransparenz im Feld haushaltsnaher Dienstleistungen durch Informationsangebote und Vermittlungsleistungen (z.B. Errichtung und Pflege von Vermittlungsdatenbanken) zu steigern. Auch spielen sie in der „Nationalen Engagementstrategie“ der Bundesregierung eine zentrale Rolle. Diese will einerseits die Bedingungen für freiwilliges Engagement verbessern, um auf dieser Basis vorhandenen Versorgungslücken entgegenzuwirken; andererseits wird von der Ausweitung freiwilligen Engagements unter Arbeitssuchenden eine der Beschäftigungsfähigkeit förderliche Wirkung auf Mikroebene erwartet, weil sich die deutsche Arbeitsmarktpolitik von der Ausübung solcher Tätigkeiten die Aneignung von am „Arbeitsmarkt“ verlangten sozialen und fachlichen Kompetenzen verspricht (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2011: 8).

## 2.5 Förderung und Finanzierung haushaltsnaher Dienstleistungen

Es gibt in Deutschland eine ganze Reihe von Maßnahmen und Programmen, die dem Zweck dienen, haushaltsnahe Dienstleistungen zu fördern. Sie verfolgen verschiedene arbeitsmarkt-, senioren-, familien-, wirtschafts-, gesundheits- und gleichstellungspolitische Ziele: die Ausweitung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung bei gleichzeitiger Bekämpfung von Schwarzarbeit bzw. illegaler Beschäftigung, die Erhöhung von Steuereinnahmen, die Reduktion der mit Arbeitslosigkeit verbundenen Transferzahlungen, die Anhebung des Beschäftigungsumfangs von Frauen, die Angleichung der Freizeit- und Einkommensperspektiven zwischen den Geschlechtern (oder allgemeiner: Chancengerechtigkeit), die Verringerung von Armutsrisiken im Alter durch die verstärkte Erwerbsbeteiligung der Frau sowie die Steigerung der gesellschaftlichen Honorierung von hauswirtschaftlichen Arbeiten (Jung & Thöne 2009: 120; Reinecke 2011: 1; Böhmer 2015: 182). Dazu kommt noch die Sicherstellung der Versorgung von Älteren bzw. Pflegebedürftigen außerhalb des stationären Sektors durch die Bereitstellung von Hilfen zur Kompensation von Einbußen der Alltagskompetenz (Pucher 2015: 246).

Vorherrschend ist in den Förderstrategien die Überzeugung, dass eine rein marktförmige Organisation der haushaltsnahen Dienstleistungen aufgrund der bestehenden Nutzungsbarrieren und Anreize für die Aufnahme bzw. Beibehaltung irregulärer Beschäftigung ohne Marktkorrekturen durch staatliche Interventionen nicht ausreicht, um die genannten Ziele zu verwirklichen (Schreiner & Stallmann 2007: 37). Aller-



dings kommt diese Auffassung keiner Abkehr von ökonomischen Bewertungskriterien bei staatlichen Entscheidungen gleich. Die anfallenden Subventionskosten und zu erwartenden zusätzlichen Einnahmen aus Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen werden gegeneinander abgewogen<sup>49</sup> (Weinkopf & Hieming 2007: 48). Zugleich wird der fiskalische Gesamteffekt berücksichtigt, der auch von der Subventionshöhe und dem Ausmaß der Mitnahmeeffekte bzw. der Aktivierung von Personen aus der stillen Reserve abhängt (Steiner & Böhmer 2008: 39).

Es gibt verschiedene Varianten der Subventionierung von haushaltsnahen Dienstleistungen. Grundsätzlich wird zwischen der Subjekt- (Unterstützung der Haushalte) und Objektförderung (Hilfen für Dienstleister/innen) unterschieden. Die erste Option ist auf die Nachfrage-, die zweite auf die Angebotsseite bezogen. Die Objektförderung differenziert sich weiter in die Projektförderung, die leistungsbezogen oder leistungsunabhängig (etwa in Form einer Anschubfinanzierung) sein kann, und die institutionelle Förderung (z.B. mit dem Status der Gemeinnützigkeit verbundene Vergünstigungen oder die steuerliche Absetzbarkeit von Spenden).<sup>50</sup> Einen Spezialfall stellt die Förderung geringfügiger Beschäftigung, welche Elemente sowohl der Subjekt- als auch der Objektförderung enthält, dar, indem Arbeitgeber/innen lediglich pauschale Abgaben für die Beschäftigten zu entrichten haben und bei den Arbeitnehmer/innen keine Zuzahlung zur Sozialversicherung geleistet werden muss (Schreiner & Stallmann 2007: 9ff).

Konkret werden die Privathaushalte durch die Möglichkeit der steuerlichen Geltendmachung einer Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen unterstützt,<sup>51</sup> die Förderung der Angebotsseite findet durch die Einrichtung von Marktstabilisie-

---

<sup>49</sup> Ein Teil der Ausgaben wird durch die verbesserte Einnahmensituation und verringerte Zahlungshöhen auf anderen Gebieten (etwa im Hinblick auf Lohnersatzleistungen) im Staatshaushalt (bzw. bei den Sozialversicherungsträgern) zurückgewonnen (sogenannte „earn back effects“). Wesentliche Gründe dafür liegen zum einen in einer Erhöhung der Steuereinnahmen und Sozialversicherungsbeiträge, zum anderen in der Reduktion der Ausgaben für Arbeitslose (Angermann & Eichhorst 2013: 12).

<sup>50</sup> Nach § 4 (16) UStG sind Leistungen, die mit dem Einrichtungsbetrieb zur Betreuung und Pflege von körperlich, psychisch oder geistig Hilfsbedürftigen eng verbunden sind, steuerfrei, sofern hierfür bestimmte institutionelle Voraussetzungen erfüllt sind. Nach Einschätzung von Steiner et al. (2012: 10) ist dies bei haushaltsnahen Dienstleistungsunternehmen allerdings nicht der Fall.

<sup>51</sup> Unter bestimmten Voraussetzungen finanziert auch die Sozialversicherung Privathaushalten die Nutzung von Haushaltsarbeiten. So gehört in der gesetzlichen Krankenversicherung die Haushaltshilfe (§§ 27 und 38 SGB V) zur Krankenbehandlung, wenn wegen einer Erkrankung die eigenständige Weiterführung der Haushaltsarbeiten nicht mehr möglich ist und Kinder unter zwölf Jahren im Haushalt leben. Daneben sieht die Pflegeversicherung im Bedarfsfall eine hauswirtschaftliche Versorgung vor (§ 14 SGB XI): Einkaufen, kochen, spülen, Wohnungsreinigung, Wäsche waschen und wechseln, beheizen. Zum Teil kommen auch Jugend- und Sozialämter oder Unternehmen zur Unterstützung ihrer Mitarbeiter/innen für solche Leistungen auf. In den meisten Fällen allerdings finanzieren die Privathaushalte die Hilfen selbst (Becker et al. 2012: 47). Älteren werden die Leistungen manchmal auch von ihren Angehörigen gezahlt, insbesondere bei größerer räumlicher Distanz oder wenn diese wegen beruflicher Verpflichtungen selbst nicht in der Lage sind, persönlich Unterstützung zu bieten (Weinkopf 2005: 16).

rungsprogrammen und die Bildung von Informationsnetzwerken, Lernpartnerschaften und Praxistransfers statt. Maßnahmen der Arbeitsförderung, Eingliederungshilfen, Lohnsubventionen, Qualifizierungsmaßnahmen und Existenzgründungshilfen flankieren die Nachfrage- und Angebotsförderung von Seiten der Arbeitsmarktpolitik (Steiner & Böhmer 2008: 6; Rand et al. 2012: 3).

Die steuerliche Absetzbarkeit von haushaltsbezogenen Leistungen durch die Privathaushalte geht auf das „Zweite Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ aus dem Jahr 2003 und das „Gesetz zur steuerlichen Förderung von Wachstum und Beschäftigung“ von 2006 zurück, die zusammen § 35a EStG<sup>52</sup> bilden und hauswirtschaftliche, pflegerische, betreuungsbezogene sowie handwerks- und renovierungsspezifische Leistungen für Privathaushalte steuerlich begünstigen (Jung & Thöne 2009: 103). Sie soll Privathaushalte entlasten, irregulärer Beschäftigung entgegenwirken und die wirtschaftliche Position des Handwerks verbessern (Rand et al. 2012: 15). Zwingende Voraussetzung für die Absetzbarkeit ist, dass die haushaltsbezogenen Leistungen durch Dritte erbracht werden – Familienmitglieder sind explizit ausgenommen (Jung & Thöne 2009: 106).

Ca. zwei Dritteln der Bevölkerung ist die Option der steuerlichen Geltendmachung bekannt (Steiner et al. 2012: 9). Von dieser Möglichkeit wurde zuletzt immer häufiger Gebrauch gemacht. Es wird jedoch vermutet, dass dies weniger auf eine erfolgreiche Zurückdrängung der Schwarzarbeit als vielmehr auf Mitnahmeeffekte zurückzuführen ist (Rand et al. 2012: 31), d.h., es wird davon ausgegangen, dass die steuerliche Absetzbarkeit in Bereichen genutzt wird, in denen es auch ohne Subventionierung nicht zu irregulärer Beschäftigung gekommen wäre. Außerdem profitieren von Steuerermäßigungen in erster Linie Steuerpflichtige in höheren Einkommenssegmenten (Rand et al. 2012: 4), da mit steigendem Einkommen zugleich das Einsparungspotential wächst. „Mit zunehmendem Einkommen steigt nicht nur die Wahrscheinlichkeit, dass Steuersubventionen in Anspruch genommen werden [...], sondern auch die Höhe des erstatteten Betrags“ (Rand et al. 2012: 20). Die Kluft im Hinblick auf die Nutzung der steuerlichen Absetzbarkeit zwischen den oberen und unteren Einkommensschichten ist aber auch deshalb groß, weil die steuerlichen Regelungen in den tieferstehenden Zonen der gesellschaftlichen Schichtung im Allgemeinen als abstrakt und deshalb abschreckend wahrgenommen werden, besondere Befürchtungen vor dem steuerbürokratischen Aufwand bestehen und die finanziellen Kosten zunächst ausgelegt werden müssen, bevor die (partielle) Rückvergütung erfolgt (Wippermann 2011b: 30). Dabei ist die Auslagenlast für Haushalte mit niedrigen Einkommen grö-

---

<sup>52</sup> § 35a EStG nimmt explizit Bezug auf eine geringfügige Beschäftigung nach § 8a SGB IV.

ßer als bei Besserverdienenden, weil die Existenzwahrscheinlichkeit finanzieller Reserven dort geringer ist.

Bei den arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen wiederum ist unklar, welche Wirkungen sie in Bezug auf haushaltsnahe Dienstleistungen entfalten, denn es kommen mehrere Instrumente in Betracht, mit denen auch andere Gebiete ohne Haushaltsbezug gefördert werden. Die Zuordnung ist deswegen nicht eindeutig. In Frage kommen Maßnahmen zur Stimulation der Annahme von Minijobs, die Schaffung von Arbeitsgelegenheiten, Maßnahmen zur Qualifizierung und Umschulung,<sup>53</sup> verschiedene Varianten der Unterstützung von (Existenz-) Gründungen oder auch Eingliederungszuschüsse.<sup>54</sup> Die Informationslage ist derzeit zu allgemein um feststellen zu können, welchen Anteil haushaltsbezogene Tätigkeiten daran haben (Weinkopf & Hieming 2007: 19; Steiner et al. 2012: 87). Sicher ist bisher nur, dass ein Drittel haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen während der Gründungsphase eine Förderung in Anspruch genommen hat, vorzugsweise den (Existenz-) Gründungszuschuss, gefolgt von Existenzgründerkrediten und -darlehen. Im Hintergrund stehen Mittel aus dem Europäischen Sozialfonds<sup>55</sup> und Fördermöglichkeiten wie die der „Gesellschaft für Arbeits- und Wirtschaftsförderung des Freistaates Thüringen“ (Becker et al. 2012: 29f).

In Bayern gab und gibt es verschiedene Initiativen<sup>56</sup> mit Schwerpunkt Beschäftigungsförderung und Qualifizierung, wie „ADELE“ („Agentur für Dienstleistungen. Egal, für welche Lebens-Etappe“), die vom „AWO Kreisverband Schweinfurt e.V.“ umgesetzt und von der Arbeitsagentur Schweinfurt gefördert wurde, der Beschäftigungsförderung diene und darauf abzielte, dass sozialversicherungspflichtig Beschäftigte Dienstleistungen für Senior/innen, Familien, Alleinerziehende und Singles erbringen. „ADELE“ war einer der Tätigkeitsschwerpunkte des Mehrgenerationenhauses in Schweinfurt, das 2012 geschlossen wurde. Das Projekt wird heute als Unternehmen unter der Bezeichnung „Dienste mit Herz“ von ehemaligen „ADELE“-Mitarbeiter/innen fortgeführt. Die Leistungen umfassen Hilfen im Haushalt, Mahlzeit-

---

<sup>53</sup> Hierbei gibt es im Pflegebereich Verbindungslinien mit Programmen der Beschäftigungsförderung und Arbeitsmarktpolitik auf europäischer Ebene: „The Europe 2020 EU flagship initiative ‚Agenda for new skills and new jobs‘ supports initiatives in the Member States to recognize the skills acquired during the delivery of care to dependent relatives“ (European Commission 2012: 14).

<sup>54</sup> Reinecke et al. (2011: 26) regen an, Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung sowie zur Förderung beruflicher Weiterbildung dahingehend zu prüfen, ob sie einer Förderung haushaltsnaher Dienstleistungen dienlich sein könnten. Sie haben dabei § 46 SGB III im Auge, der die Möglichkeit der Probebeschäftigung und Arbeitshilfen für Menschen mit Behinderung vorsieht, um deren Teilhabe am Arbeitsleben zu verbessern.

<sup>55</sup> Der Europäische Sozialfonds gilt als „[...] das zentrale arbeitsmarktpolitische Förderinstrument der Europäischen Union“ (Schasse 2014: 11).

<sup>56</sup> Eine detaillierte Auflistung entsprechender Projekte findet sich bei Becker et al. (2012: 96ff).

zubereitung, Begleitung zum Arzt, Einkaufs-, Garten-, Friedhofs-, Winter- und Wäschedienste, die Freizeitbegleitung sowie die Haushaltsführung.<sup>57</sup>

Ebenso zu nennen ist das Programm „HausGemacht“, durchgeführt von der 1998 gegründeten „Hauswirtschaftlichen Dienstleistungsgenossenschaft e.G.“, gleichermaßen unterstützt von der Arbeitsverwaltung und darauf ausgerichtet, die Weiterbildung im Feld der Hauswirtschaft voranzutreiben. Die Dienstleistungsgenossenschaft erhält einen Zuschuss pro verkaufte Stunde von der Landeshauptstadt München, Referat für Arbeit und Wohlfahrt (Becker et al. 2012: 80f). Das Projekt wird gefördert über das Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramm.<sup>58</sup> Das Leistungsspektrum reicht von der Reinigung und Wäschepflege über die Zubereitung von Speisen und einen Notfallservice bis hin zur Organisation von Familienfeiern und Haushaltsführung.<sup>59</sup>

Zudem wurden von der Bundes- und verschiedenen Landesregierungen Modellprogramme initiiert, die teilweise mit europäischen Mitteln (vor allem dem Europäischen Sozialfonds) ko-finanziert werden oder wurden, darunter die „Soziale Stadt“ (Bund), „Lokales Kapital für soziale Zwecke“ (Bund), die schon genannten Mehrgenerationenhäuser oder auch „Agenturen für haushaltsnahe Arbeit“ (Saarland). Alle diese Projekte beinhalten unter anderem die Förderung von haushaltsnahen Dienstleistungen. Hinzu kommen Modellprojekte ohne direkte finanzielle Objektförderung, bei denen aber Beratungs- und Fortbildungsangebote offeriert, Öffentlichkeitsarbeit geleistet oder förderliche Infrastrukturen bereitgestellt werden (Schreiner & Stallmann 2007: 13f).

Die „Soziale Stadt“ setzt sich zum Ziel, die Wohn- und Lebensbedingungen sowie die wirtschaftliche Situation ausgewählter Stadtteile mit besonderem Entwicklungsbedarf zu verbessern. Es knüpft an konventionellen Konzepten der städtebaulichen Erneuerung (wie die Stadtsanierung oder die Städtebauförderung) an, erweitert sie und macht sie zu einer Querschnittsaufgabe der Bereiche Soziales, Ökologie, Ökonomie, Städtebau und Beschäftigung. Das Programm wurde ergänzt durch Mikroprojekte im Rahmen des „Lokalen Kapitals für soziale Zwecke“, das bis zum Jahr 2011 mit einer Förderhöhe bis 10.000 Euro pro Projekt den Grad sozialer bzw. beruflicher Integri-

---

<sup>57</sup> Nähere Informationen dazu siehe <http://dienste-mit-herz.webnode.com/> (letzter Zugriff am 24.02.2015).

<sup>58</sup> Mit Hilfe des Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramms (MBQ) sollen Langzeitarbeitslosigkeit reduziert, die berufliche Gleichstellung zwischen den Geschlechtern verbessert, Jugendliche bzw. junge Erwachsene beim Übergang ins Berufsleben unterstützt und unternehmensbezogene Kompetenzen weiterentwickelt werden. Es stellt das bundesweit umfangreichste kommunale Arbeitsmarktprogramm auf kommunaler Ebene dar und ergänzt die Leistungen der Jobcenter bzw. Agenturen für Arbeit (Landeshauptstadt München – Referat für Arbeit und Wirtschaft 2014: 6).

<sup>59</sup> Nähere Informationen dazu siehe [http://www.hausgemacht-muenchen.de/index.php?ziel=unser\\_service](http://www.hausgemacht-muenchen.de/index.php?ziel=unser_service) (letzter Zugriff am 09.06.2015).

on in Regionen mit besonderem Entwicklungsbedarf erhöhen wollte<sup>60</sup> (Schreiner & Stallmann 2007: 17). Beispiele für die „Soziale Stadt“ sind die „Dienstleistungsagentur Soziale Stadt Worms“ oder die „Soziale Stadt Marburg“.

Die bis 2012 geförderte „Dienstleistungsagentur Soziale Stadt Worms“ stellte im Anschluss an eine dreimonatige Qualifizierung, die vom örtlichen Berufsbildungswerk durchgeführt wurde, Langzeitarbeitslose sozialversicherungspflichtig zur Erledigung von Haushalts- und Gartenarbeiten für ältere Menschen befristet für ein Jahr an. Anvisierte Zielgruppen waren Leistungsbezieher/innen aus den Rechtskreisen des Zweiten und Dritten Sozialgesetzbuchs (SGB II und SGB III) sowie Menschen mit Migrationsgeschichte. Institutionelle Vernetzung und Zusammenarbeit sollte die Realisierung der Projekte begünstigen. Zu den Kooperationspartner/innen gehörten die Stadt Worms (Bereich „Soziales, Jugend und Wohnen“) einschließlich der kommunalen Koordinierungsstelle „Soziale Stadt“, das Stadtteilbüro Wormser Süden, die Arbeitsagentur Worms sowie das Berufsbildungswerk des Deutschen Roten Kreuzes.<sup>61</sup>

Im Rahmen der „Sozialen Stadt Marburg“ werden drei Projekte gefördert, von denen sich eines mit haushaltsnahen Dienstleistungen befasst. Es setzt sich neben der Sicherstellung der Versorgung mit haushaltsbezogenen Diensten zum Ziel, weitere Erwerbsmöglichkeiten für Menschen mit Migrationshintergrund zu kreieren. Projektpartner/innen sind die Arbeiterwohlfahrt, die Caritas und die Alzheimer Gesellschaft, mit denen gemeinsam ein Qualifizierungskonzept für „leichte Pflege“ entworfen wird.<sup>62</sup>

Im Aktionsprogramm Mehrgenerationenhaus II, von dem bereits die Rede war, erhält jedes der beteiligten Häuser vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend einen jährlichen Zuschuss von 40.000 Euro, wobei drei Viertel vom Bund und Mitteln aus dem Europäischen Sozialfonds und ein Viertel von der Standortkommune bzw. aus Landesmitteln finanziert werden.<sup>63</sup>

Im Saarland gibt es seit 2004 sogenannte „Agenturen für haushaltsnahe Arbeiten“. Die ursprünglich neun Agenturen sind mittlerweile auf eine Zahl von 17 angewachsen. Sie werden in Zukunft ausnahmslos qualitätsgeprüft sein<sup>64</sup> und bieten Leistun-

<sup>60</sup> Nähere Informationen dazu siehe [http://www.esf.de/portal/generator/818/programm\\_\\_los.html](http://www.esf.de/portal/generator/818/programm__los.html) (letzter Zugriff am 24.02.2015).

<sup>61</sup> Nähere Informationen dazu siehe [http://www.biwaq.de/BIWAQ/DE/Projekte/Projekte\\_BIWAQ1/382\\_Dienstleistungsagentur.html](http://www.biwaq.de/BIWAQ/DE/Projekte/Projekte_BIWAQ1/382_Dienstleistungsagentur.html) (letzter Zugriff am 09.06.2015).

<sup>62</sup> Nähere Informationen siehe <http://www.das-marburger.de/2010/02/forderprogramm-%E2%80%99Esoziale-stadt%E2%80%99C-%E2%80%93-drei-projekte-bewilligt/> (letzter Zugriff am 09.06.2015).

<sup>63</sup> Nähere Informationen dazu siehe <http://www.mehrgenerationenhaeuser.de/was-ist-das-aktionsprogramm> (letzter Zugriff am 24.02.2015).

<sup>64</sup> Die Agenturen für haushaltsnahe Arbeiten haben gegenüber dem Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr jährlich einen Qualitätsnachweis zu erbringen. Die Qualitätskriterien wurden im Einzelnen bisher

**Fortsetzung der Fußnote auf der nächsten Seite**

gen wie Wäschedienste, Blumenpflege, Reinigungsarbeiten, Botengänge und Einkäufe an. Die verkauften Dienstleistungsstunden werden bis maximal zehn Stunden pro Monat und Haushalt aus Landesmitteln bezuschusst. Dieser Zuschuss ist als degressive Förderung modelliert, d.h. der Subventionsbeitrag pro Stunde schrumpft von Jahr zu Jahr. Aufgrund der erhöhten Nutzungsdichte der Haushalte steigt allerdings das jährliche Fördervolumen dennoch kontinuierlich an. Doppelförderungen sind ausgeschlossen: Privathaushalte, die bereits von anderer Seite wie der Kranken- oder Pflegekasse Zuwendungen erhalten, bekommen keine Förderung aus dem Landesetat.<sup>65</sup>

Die interessierenden Projekte sind bzw. waren im Allgemeinen nicht nur räumlich, sondern meist auch zeitlich begrenzt. Das wirft mehrere Probleme auf: Häufig ist ungeklärt, ob eine Folgefinanzierung zustande kommt und eine Fortführung der Projekte überhaupt möglich ist. Unter diesen Umständen ist es schwierig, dauerhafte Routinen auszubilden. Außerdem erfordern neben organisatorischen Vorarbeiten die Verbreitung des Bekanntheitsgrades der Leistungen und die Erreichung von Akzeptanz des Leistungsangebots finanzielle und Zeitinvestitionen, die mit der Beendigung der Projekte obsolet werden könnten. Die Aufwendungen sind dann unwiederbringlich verloren – nur die daraus erzielten Erfahrungen sind zu einem späteren Zeitpunkt möglicherweise noch nutzbar, solange der zeitliche Abstand nicht zu hoch ausfällt. In der einschlägigen Forschungsliteratur wird deshalb darauf hinzuweisen, dass die Bedeutung unbefristeter Vorhaben nicht unterschätzt werden sollte (Eichhorst & Tobsch 2007: 36).

Neben den Aktivitäten zur Förderung und Finanzierung von haushaltsnahen Dienstleistungsangeboten in Deutschland wurden in den letzten Jahren unter Bezugnahme auf Auslandsbeispiele immer wieder auch Vorschläge zu Förderalternativen unterbreitet, etwa mit Blick auf Frankreich, wo haushaltsbezogene Leistungen etwa doppelt so häufig wie in Deutschland in Anspruch genommen werden (Reinecke et al. 2011: 4). Dort kommt das sogenannte „Firmenticket“ zum Einsatz, ein von Arbeitgeber/innen finanzierter und den Arbeitnehmer/innen bereitgestellter Gutschein zur Hinzuziehung von Haushaltshilfen, der für Arbeitgeber/innen häufig kostengünstiger als eine Gehaltserhöhung ist und sich mit der Hoffnung verbindet, dass sich die abhängig Beschäftigten im Falle der Inanspruchnahme verstärkt auf ihre Erwerbstätigkeit kon-

---

**Fortsetzung der Fußnote von der vorangegangenen Seite**

noch nicht abschließend formuliert, sollen aber bis Mitte des Jahres 2015 veröffentlicht und zum Download bereitgestellt werden. Angaben zum Qualitätsmanagement werden Erfahrungen mit hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, Aus- und Weiterbildung und betriebswirtschaftliche Qualifikationen betreffen. Nähere Informationen dazu siehe [http://www.saarland.de/agentur\\_haushaltsnahe\\_arbeit.htm](http://www.saarland.de/agentur_haushaltsnahe_arbeit.htm) (letzter Zugriff am 05.06.2015).

<sup>65</sup> Nähere Informationen dazu siehe <http://www.saarland.de/SID-49E5568E-8B22B0FD/1950.htm> (letzter Zugriff am 09.06.2015).

zentrieren können (Steiner et al. 2012: 79f). Vorteilhaft könnte diese Variante auch für Personen mit geringem Verdienst sein, weil sie im Gegensatz zur steuerlichen Absetzbarkeit nicht in Vorleistung gehen müssen und die Unterstützung konkretere Züge annimmt als eine nachgelagerte Subventionierung (Wippermann 2011b: 31). Während also die Förderung auf dem Wege der steuerlichen Absetzbarkeit vor allem finanziell gut ausgestatteten Haushalten zugute kommt, können von gutscheinbasierten Systemen auch Familien in den unteren Komfortzonen der Gesellschaft erreicht werden (Deutscher Bundestag 2014: 1).

Ein anderes, häufig bemühtes Beispiel bezieht sich auf den in Belgien eingerichteten Qualifizierungsfonds („Fonds de Formation Titres-Services“), ein System, das ausschließlich auf Dienstleistungsunternehmen basiert, die ein obligatorisches Anerkennungsverfahren durchlaufen haben. Die Unternehmen werden anerkannt, wenn kein Konkursverfahren anhängig ist, regelmäßig Steuern und Sozialbeiträge entrichtet werden und sie zumindest partiell auf Haushalts- bzw. Nachbarschaftshilfen spezialisiert sind. Zur Steigerung des Bekanntheitsgrades entsprechender Anbieter/innen wurde dort eine Vielzahl von Informations- und Aufklärungskampagnen durchgeführt (mediale Präsenz, Werbung in öffentlichen Einrichtungen, Plakate, Broschüren usw.; Reinecke et al. 2011: 19ff). Die verwendeten Dienstleistungsschecks werden zu zwei Dritteln aus staatlichen Mitteln bezuschusst (Angermann & Eichhorst 2012: 34).

## 2.6 Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement

Ansätze zur Beurteilung der Qualität differenzieren sich in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Die Strukturqualität bezieht sich auf die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung, etwa die Organisationsform, die Qualifikation der Beschäftigten oder die materielle Ausstattung, während sich die Prozessqualität mit der Funktionsfähigkeit der Abläufe befasst (z.B. Bestimmungen zum Typus und Umfang der Dienstleistung und deren Ausführung). Die Ergebnisqualität betrifft die Kundenzufriedenheit und die Kosteneffektivität (Angermann & Eichhorst 2012: 21).

Qualitätssicherungssysteme und Initiativen zu deren Aufbau sind im Feld haushaltsnaher Dienstleistungen in Deutschland rar gesät (Becker et al. 2012: 78). Anders als beispielsweise in Belgien gibt es weder für Dienstleistungsunternehmen, noch für Personen, die solche Arbeiten ausführen, verbindliche, bundesweit gültige Vorgaben, die sie zu erfüllen hätten (Reinecke et al. 2011: 25). Verbreitet ist allerdings die Auffassung, entsprechende Regelungen könnten dazu beitragen, das Berufsprestige der Hauswirtschaft und die Akzeptanz haushaltsnaher Dienstleistungen anzuheben, die Transparenz der Dienstleistungspalette zu verbessern sowie die Leistungsqualität, die Kundenzufriedenheit und die Zahlungsbereitschaft der Klient/innen zu erhöhen (Steiner et al. 2012: 21).

Als zentrale Qualitätskriterien werden auf dem behandelten Gebiet Vertrauenswürdigkeit, Zuverlässigkeit, Sorgfalt, fachliche und Beratungskompetenzen gesehen. Dabei sollen die Qualitätsstandards für die Kund/innen einfach nachvollziehbar sein. Für die Anbieter/innen hingegen ist ein höherer Detailgrad von Vorteil, um die Einhaltung der Vorgaben zu erleichtern. Für sie ist auch zentral, dass die Qualitätsstandards in einer Art und Weise formuliert sind, die eine einfache Umsetzbarkeit und Nachweisbarkeit der Einhaltung gestatten (Institut für Organisationskommunikation GmbH 2014: 97ff).

Die Sicherstellung von Qualität durch die Aufzählung und Kontrolle einzuhaltender Standards und Kriterien ist allerdings nicht ein für alle Mal abschließbar. Vielmehr ist Qualität ein dynamisches Konstrukt, die an sie gerichteten Anforderungen verändern sich permanent und müssen immer wieder von neuem in den genutzten Qualitätssicherungssystemen ihren Niederschlag finden (Oppen 1999: 296).

Obschon bundesweite Qualitätsrichtlinien fehlen, gibt es einerseits regionale begrenzte Programme, die bestimmte Qualitätsstandards vorsehen, andererseits verbindliche Qualitätsanforderungen, die der „Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs-Unternehmen e.V.“ an seine Mitglieder richtet und die in den „Standards für die Mitgliedsunternehmen im Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen (BHDU)“<sup>66</sup> niedergelegt sind.

Auf regionaler Ebene hat die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Mindestanforderungen für Leistungserbringer/innen entwickelt, die sie einhalten müssen, wenn sie in die Datenbank für Anbieter/innen haushaltsnaher Dienstleistungen aufgenommen werden wollen (Becker et al. 2012: 78). Die Bestimmungen sind in den „Mindestanforderungen an ‚Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW‘ aus Sicht der Kundinnen und Kunden“<sup>67</sup> festgelegt und dienen Projekten und Einrichtungen wie „Nah & Fair – Kooperationsgemeinschaft bürgerorientierter haushaltsnaher Dienstleistungen Mühlheim an der Ruhr“ oder „Haushaltsdienste Gelsenkirchen e.V.“ zur Orientierung für ihre Aktivitäten. Enthalten sind Standards für die Dienstleistungsorganisation, die Preis- und Rechnungstellung, die Vertragsgestaltung, die Qualitätsbegleitung sowie Handlungsanforderungen für Personen mit Kundenkontakt, also sowohl Komponenten der Struktur- aus auch der Prozess- und der Ergebnisqualität. Hinsichtlich sporadisch an-

---

<sup>66</sup> Verfügbar unter <http://www.bhdu.de/standards-des-bhdu.html> (letzter Zugriff am 09.06.2015).

<sup>67</sup> Verfügbar unter <https://www.vz-nrw.de/link274282A.html> (letzter Zugriff am 09.06.2015).



fallender Einzeldienstleistungen,<sup>68</sup> die nicht regelmäßig erbracht werden, gelten Sonderbestimmungen.

Die Vorgaben der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen für die Organisation der Dienstleistungserbringung sehen zunächst ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch vor, das möglichst im Haushalt der Kund/innen abgehalten werden soll, der Klärung der Kundenwünsche dient, die Besprechung der Preise und Leistungen beinhaltet und Grundlage für die Erstellung eines individuellen Dienstleistungsangebots ist. Das Erstgespräch muss von einer Person geführt werden, die mit der Angebotspalette des Unternehmens, den hierfür vorgesehenen Preisen und den Personaleinsatzmöglichkeiten eingehend vertraut ist. Während des Gesprächs soll der Vertrag mündlich erläutert werden, eine Aufdrängung weiterer Leistungen ist ausdrücklich zu unterlassen. Darüber hinaus muss sichergestellt sein, dass den Personen, die die haushaltsbezogenen Arbeiten erledigen, die Wünsche der Klient/innen bekannt sind und bei regelmäßigen Einsetzen möglichst immer dieselben Personen mit der Durchführung betraut werden. In diesem Zusammenhang wird manchmal auch empfohlen, die Kund/innen über die Qualifikation des eingesetzten Personals in Kenntnis zu setzen.

Des Weiteren sehen die Vorgaben der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vor, dass den Kund/innen das Recht einzuräumen ist, eine Auswechslung der für die Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter/innen zu verlangen.<sup>69</sup> Es muss außerdem gewährleistet sein, dass die Tätigkeiten auch dann vorgenommen werden, wenn die ursprünglich hierfür eingeplante Person ausfällt. Weitere Auflagen betreffen die Einhaltung von Terminvereinbarungen, die Bereitstellung von festen Ansprechpartner/innen beim Dienstleistungsunternehmen, welche zu üblichen Geschäftszeiten telefonisch oder persönlich erreichbar sein müssen, die Haftpflichtversicherung der Dienstleistenden gegen Schäden, die im Zuge der Tätigkeit entstehen können, wie auch Datenschutzbestimmungen (Nicht-Weitergabe von Kundendaten an Dritte). Verlangt wird ferner, dass die Leistungsanbieter/innen schriftliches Informationsmaterial bezüglich der Leistungen, Preise und Kontaktdaten des Unternehmens öffentlich zugänglich machen, Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen<sup>70</sup> pfle-

---

<sup>68</sup> Einzeldienstleistungen können wiederholt erbracht werden, die Abstände zwischen den verschiedenen Zeitpunkten der Inanspruchnahme sind allerdings unregelmäßig. Beispiele für solche Tätigkeiten sind die Gärtnen- oder Grundreinigung, Entrümpelung, Liefer-, Begleit- und Fahrdienste, besondere Gartenarbeiten oder die temporäre Haustierversorgung.

<sup>69</sup> Ausnahmen gelten für Selbständige und Kleinunternehmen mit maximal zwei Beschäftigten.

<sup>70</sup> Unter Beratungs- und Koordinierungsstellen werden unter anderem lokale Pflege- und Seniorenberatungsstellen, Familienzentren, Mehrgenerationenhäuser wie auch Kinder- und Jugendzentren verstanden.

---

gen und auf Wunsch der Kund/innen für die Schlüsselaufbewahrung (ohne Namenszuordnung)<sup>71</sup> sorgen.

Anforderungen für Personen mit Kundenkontakt bestehen in der Sicherstellung der hinreichenden Qualifizierung, um die vereinbarten Arbeiten selbständig und fachgerecht zu bewältigen, sowie in Kenntnissen über Maßnahmen der Unfallvermeidung. Gefordert werden überdies Personalschulungen für den Umgang mit verschiedenen Kundengruppen (Ältere, Familien) und Flexibilität im Hinblick auf die Erfüllung spezieller Kundenwünsche. Auch sollen die eingesetzten Mitarbeiter/innen dazu im Stande sein, mit den Kund/innen auf Deutsch oder in deren Muttersprache zu kommunizieren (insbesondere dann, wenn die Klient/innen während der Leistungserbringung anwesend sind).

Die Dienstleistung kann je nach Vereinbarung pauschal oder nach Zeit (in 15-Minuten-Schritten, nicht nach begonnener voller Stunde) abgerechnet werden. Zur Transparenzsicherung ist außerdem eine übersichtliche, für die Kund/innen leicht nachvollziehbare und aktuelle Preisliste zu erstellen, die auch eventuell anfallende Zusatzkosten (z.B. Fahrtkosten) unmissverständlich ausweist. Den Kund/innen ist vor der Dienstleistungserbringung ein Kostenvoranschlag auszuhändigen, über Preiserhöhungen sollen sie mindestens vier Wochen im Voraus schriftlich informiert werden. Die Rechnungstellung hat monatlich zu erfolgen. Vorauszahlungen sind ausgeschlossen, sofern für die Leistungsvergütung keine Gutscheine verwendet werden. Die Rechnung selbst soll alle Voraussetzungen dafür erfüllen, dass die beanspruchten Leistungen steuerlich geltend gemacht werden können. Dabei ist zu beachten, dass lediglich die Lohn-, nicht aber die Materialkosten steuerlich begünstigt werden. Aus diesem Grund ist es erforderlich, die Personal- und Materialkosten separat auszuweisen.

Zu den Vertragsanforderungen gehört ein schriftlicher Vertragsabschluss. Inhalt des Vertrags sind Umfang, Frequenz und Art der vereinbarten Dienstleistungen einschließlich der individuellen Sondervereinbarungen sowie die dafür veranschlagten Kosten. Er beinhaltet außerdem die Benennung von Ansprechpartner/innen für Beschwerden beim Dienstleistungsunternehmen selbst, in der Verbraucherzentrale und gegebenenfalls in weiteren örtlichen Beschwerdestellen. Die Grundlaufzeit beträgt maximal zwei Monate, Dienstleister/innen können Probeangebote unterbreiten. Die Kündigungsbestimmungen sind asymmetrisch geregelt. Ist die Grundlaufzeit beendet, ist den Kund/innen eine Vertragskündigung innerhalb von fünf Werktagen zu ermöglichen, für die Dienstleister/innen beträgt die Frist vier Wochen. Das Recht auf

---

<sup>71</sup> Zur Einhaltung dieser Vorgabe wird in der Praxis üblicherweise auf codierte Schlüsselanhänger zurückgegriffen.

fristlose Kündigung aus wichtigem Grund nach § 626 BGB bleibt davon unberührt. Gründe dieser Art können z.B. unvorhergesehene längere Erkrankungen, Diebstahl, Arbeitsverweigerung oder wiederkehrende Unpünktlichkeit sein. Daneben sollen Kund/innen keine Kosten entstehen, wenn sie bis zwölf Uhr des vorangegangenen Werktags den Arbeitseinsatz absagen. Erfolgt die Absage kurzfristiger, dürfen für den Einsatz maximal 50 % der vereinbarten Zahlungshöhe in Rechnung gestellt werden. Zur Qualitätsbegleitung ist vorgesehen, dass nach dem ersten Einsatz möglichst durch die Person, welche auch das Erstgespräch geführt hat, eine Rückfrage zur Kundenzufriedenheit vorgenommen wird.

Die von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen angeführten Qualitätsanforderungen decken sich zu großen Teilen mit den für Mitgliedsunternehmen vom Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs-Unternehmen e.V. (BHDU) festgeschriebenen Standards, deren Einhaltung Voraussetzung für eine Mitgliedschaft ist. Teilweise ergänzen sich die vorgesehenen Qualitätskriterien der beiden Institutionen gegenseitig.

Die Vorgaben des BHDU befassen sich mit dem Personal, dem Auftrags- und Kundenmanagement sowie der Rechnungsstellung. Je nach Leistungsangebot soll eine geeignete Fachkraft für die Kundenberatung, Personalbegleitung, Einarbeitung, Schulung und Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung eingestellt werden. Zudem soll das Unternehmen mehrheitlich auf sozialversicherungspflichtig Beschäftigte zurückgreifen, die bei ihrer Einstellung Lebenslauf und Zeugnisse, ein polizeiliches Führungszeugnis sowie ihren Sozialversicherungsausweis und den Nachweis für ihre Krankenkassenmitgliedschaft vorzulegen haben. Gegebenenfalls kann auch eine Gesundheitsbelehrung erforderlich sein. Bei nicht-deutschen Staatsangehörigen kommt die Prüfung der Aufenthaltsgenehmigung und der Arbeitserlaubnis hinzu. Verlangt wird außerdem, dass die Mitarbeiter/innen regelmäßig Schulungen und Belehrungen über Hygiene-, Arbeitsschutz- und Unfallvorschriften erhalten. Bei der Belegschaft werden Kenntnisse und Fähigkeiten der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen, die Befähigung zur fachgerechten und selbständigen Aufgabenbewältigung, Pünktlichkeit, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Diskretion sowie freundliches Auftreten und ordentliches Erscheinungsbild vorausgesetzt. Ebenfalls genannt werden Verschwiegenheit, der sorgsame Umgang mit Kundeneigentum, die Teilnahmebereitschaft an regelmäßigen Schulungen und die Beherrschung der deutschen Sprache.

In Zusammenhang mit dem Auftrags- und Kundenmanagement ist nach der Auftragsanfrage ein nicht verbindlicher, kostenloser Erstbesuch im Haushalt vorzunehmen, bei dem Kundenwünsche und Leistungsanforderungen geklärt werden. Auf Basis dieses Gesprächs wird ein Angebot erstellt, das sowohl den Preis als auch eine Leistungsbeschreibung enthält. Auf die Auftragserteilung folgt der Vertragsabschluss.

Die Kund/innen werden über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kenntnis gesetzt. Die vertraglichen Regelungen umfassen Häufigkeit, Art und Umfang der vereinbarten Leistungen, Kündigungsfristen,<sup>72</sup> wobei den Vertragsparteien jeweils eine Frist von vier Wochen eingeräumt wird, ein Sonderkündigungsrecht für Kund/innen im Falle von Preiserhöhungen,<sup>73</sup> individuelle Sondervereinbarungen sowie Informationen über Modalitäten und Konsequenzen einer kurzfristigen Absage. Darüber hinaus sollen die Dienstleistungsunternehmen zu üblichen Geschäftszeiten erreichbar sein, auf ausdrücklichen Wunsch der Kund/innen soll möglichst immer dieselbe Person mit der Aufgabenerledigung beauftragt werden. Eine regelmäßige Überprüfung der Arbeitsqualität gehört ebenfalls zum Kanon der Vorschriften des BHDU. Wesentlich sind zudem die Sicherstellung von Krankheits- und Urlaubsvertretungen, wiederholte Abfragen der Kundenzufriedenheit (auch zur Kontrolle der Leistungsqualität), die Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen und die frühestmögliche Abklärung von Alternativen, wenn sich Schwierigkeiten bei der Termineinhaltung abzeichnen.

Die Rechnungsstellung soll monatlich und nach der Leistungserbringung erfolgen. Angefallene Zusatzkosten sind in verständlicher Weise kenntlich zu machen. Überdies ist ein Rechnungsaufbau zu gewährleisten, der den Kund/innen die steuerliche Absetzbarkeit der Kosten ermöglicht.

Zur Umsetzung der genannten Vorgaben wird neu gegründeten Unternehmen vom BHDU eine Übergangsfrist von einem Jahr eingeräumt.

Als wesentliche Orientierungshilfe in der Qualitätssicherung kann auch die sogenannte „DIN SPEC 77003“<sup>74</sup> gelten, die Qualitätsstandards im Bereich der Information, Beratung und Vermittlung von personen- und haushaltsnahen Dienstleistungen definiert. Sie beschäftigt sich allerdings nicht mit Inhalten haushaltsnaher Dienstleistungen, auch nicht mit damit in Verbindung stehenden Berufsbildern.

Zu nennen ist außerdem die Checkliste des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie<sup>75</sup> (2015), die der Qualitätssicherung für Anbieter/innen haushaltsnaher Dienstleistungen dient. Diese enthält einige basale Vorgaben zur Arbeits-, Service- und Arbeitgeberqualität. Unter Arbeitsqualität versteht sie die Komponenten Vertrauenswürdigkeit, Zuverlässigkeit, Sorgfalt und kompetentes Handeln, unter Servicequa-

---

<sup>72</sup> Die Möglichkeit der fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen findet in den Richtlinien des BHDU ebenfalls Erwähnung.

<sup>73</sup> Der BHDU schreibt ebenso wie die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vor, dass die Kund/innen mit einer mindestens vierwöchigen Vorlaufzeit über Preisänderungen in Kenntnis zu setzen sind.

<sup>74</sup> Die DIN SPEC 77003 ist verfügbar unter <http://www.spec.din.de/cmd?level=tpl-art-detailansicht&committeeid=0&artid=230121819&languageid=de&bcrumlevel=2> (letzter Zugriff am 15.07.2015).

<sup>75</sup> Die Checkliste ist erhältlich unter <http://www.bmwi.de/DE/Presse/pressemitteilungen,did=718912.html> (letzter Zugriff am 15.07.2015).

lität die Gebiete Beratung, Ausfallmanagement, Beschwerdemanagement und Vertragsgestaltung. Bei der Arbeitgeberqualität nennt sie faire Löhne, Weiterbildung und gute Arbeitsbedingungen (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Energie 2015: 3).

### 3 Wissenschaftliche Begleitung

Im Jahr 2014 wurde in Bayern damit begonnen, Haushaltsnahe Dienstleistungszentren in ausgewählten Modellkommunen einzurichten. Mit ihrer Hilfe sollen regionale Versorgungsstrukturen haushaltsnaher Dienstleistungsangebote verbessert und durch die daraus resultierende Entlastung von Privathaushalten Zeiten der Erwerbspause – etwa aufgrund von Familienphasen oder Pflegezeiten – reduziert werden. Auf diese Weise soll auch erreicht werden, dass das Fachkräftepotential für öffentliche und private Betriebe erhalten bleibt. Gleichzeitig sollen sie Unterstützungsbedürftigen die Suche nach Hilfe erleichtern, die Überwindung bürokratischer Barrieren verbessern und dabei helfen, individuelle Lösungen bei bestehenden Versorgungsbedarfen zu organisieren und zu finden. Darüber hinaus sollen die Dienstleistungszentren dazu beitragen, durch den Einsatz von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten die Arbeitslosenquote<sup>76</sup> im Berufsfeld Hauswirtschaft zu verringern, Schwarzarbeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen zurückzudrängen und ungenutzte Erwerbspotentiale – insbesondere von Frauen – zu erschließen. Die Erwerbsbeteiligung von Frauen soll hierbei auf zweierlei Weise lanciert werden, einerseits, indem haushaltsbezogene, professionelle Unterstützungsleistungen Frauen wenigstens partiell aus dem informellen hauswirtschaftlichen Leistungszusammenhang herauslösen und weitere Zeit- und Energiereserven für deren Arbeitsmarktteilnahme freisetzen, andererseits, indem im weiblich geprägten Feld hauswirtschaftlicher Dienstleistungen primär Frauen beschäftigt sind und dort von den Modellkommunen neue Arbeitsplätze geschaffen werden. Weitere Ziele der Modellkommunen bestehen darin, die ambulante Versorgung von Senior/innen zu verbessern, bildungsrelevante Rückschlüsse angesichts sich verändernder Berufsanforderungen für die arbeitsmarktkonforme Ausbildung im Bereich der Hauswirtschaft zu gewinnen und generell die Attraktivität des ländlichen Raums durch die Erhöhung der Lebensqualität der Nutzer/innen solcher Leistungen (und möglicherweise auch der Beschäftigten) zu steigern.

Die Aktivitäten der Modellkommunen wurden vom Institut für empirische Soziologie an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (IfeS) wissenschaftlich begleitet. Im Zeitraum vom 01.11.2014 bis 30.06.2015 wurden zu diesem Zweck drei vom Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) benannte Modellkommunen bezüglich ihrer konzeptionellen Gestaltungsoptionen und den damit verknüpften Voraussetzungen formativ evaluiert. In die Untersuchung einbezogen wurden die ländlich geprägten Modellkommunen Weidenbach (Mittelfranken), Mindelheim (Unterallgäu) und Erkheim (ebenfalls Unterall-

---

<sup>76</sup> Die Arbeitslosenquote der Hauswirtschaftler/innen übertrifft die durchschnittliche Quote über sämtliche Berufsgruppen hinweg. Das gilt für alle Bundesländer (Wiener et al. 2014: 35).

gäu).<sup>77</sup> Im Untersuchungsfokus standen die regionale Nachfrage- und Bedarfssituation, die Organisations- und Personalstruktur der Modellkommunen wie auch der Qualifikationsbedarf der Leistungsanbieter/innen. Hinzu kamen mögliche Finanzierungskonzepte sowie die Prüfung der Generalisierbarkeit der von den Kommunen praktizierten Modelle und Konzepte.

Im Zuge der wissenschaftlichen Begleitung wurden zwei Zwischenberichte angefertigt, die vorläufigen Resultate den Vertreter/innen der involvierten Institutionen und anderen Interessierten vorgestellt und mit diesen diskutiert. Diese Rückkopplungsschleifen dienten den Modellkommunen als Orientierungshilfe für die Modifikation ihrer strategischen Ausrichtung. In der Begleitstudie formulierte und nach und nach erarbeitete Handlungsempfehlungen sollten Impulse für die weitere Herangehensweise in der Konzeptentwicklung setzen und zugleich andere engagierte Gemeinden dabei unterstützen, entsprechende Versorgungsstrukturen zu etablieren.

Die Begleitstudie behandelte eine Reihe von Fragen. So galt es zu klären, wie sich der Bedarf an haushaltsnahen Dienstleistungen im Einzugsgebiet der ausgewählten Modellkommunen unter Berücksichtigung der Bevölkerungsstruktur und Standortvoraussetzungen darstellt, welche (kommunale) Angebotsstruktur hauswirtschaftlicher Dienstleistungen vorliegt und ob Versorgungsdefizite zu konstatieren sind. Überdies wurde festgestellt, wie das Dienstleistungsangebot in den Modellkommunen organisiert ist, welche rechtlichen Anforderungen dabei zu beachten sind, welche Personalstruktur gegeben ist und welche Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten vom Personal erwartet werden. Darüber hinaus wurde untersucht, welche Personalstruktur zur Erreichung einer adäquaten Leistungsqualität erforderlich ist, welcher Personalausumfang – differenziert nach unterschiedlichen Qualifikationsniveaus – und welche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur Erhaltung oder Verbesserung der Leistungsqualität benötigt werden.<sup>78</sup> Des Weiteren war es Aufgabe des Evaluationspro-

---

<sup>77</sup> Mindelheim und Erkheim liegen geographisch nahe beieinander. Die Distanz beträgt lediglich 13 Kilometer. Ihre räumliche Nähe könnte für eine mögliche Ko-Finanzierung Konsequenzen haben, denn die „Integrierten ländlichen Entwicklungskonzepte“ (ILEK) offerieren die Option, dass mehrere Gemeinden bzw. Landkreise zu einer „Region“ zusammengefasst werden und gemeinsam Mittel beantragen können (siehe Kapitel 4.1.5). Dem kommt auch der Umstand entgegen, dass zwischen den beiden Kommunen Überschneidungen in der Leistungserbringung existieren. Betroffen ist das Gebiet der ambulanten Demenzbegleitung.

<sup>78</sup> Einige der genannten Fragen ließen sich wegen der dynamischen Prozesse in den Modellkommunen und aufgrund des Umstandes, dass sich die Dienstleistungszentren zum Erhebungszeitpunkt noch weitgehend in der Aufbauphase befanden, mit der Begleitstudie nicht abschließend beantworten. Betroffen sind in erster Linie die eng miteinander korrespondierenden Bereiche des Dienstleistungsangebots, der (auch stimulierten) Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen und des benötigten Personalvolumens. Insbesondere eine präzise Quantifizierung des erforderlichen Personalausumfangs war auf der Grundlage der erzielbaren Datengrundlage nicht möglich. Ferner ist zu beachten, dass die Bedarfsermittlung bezüglich der haushaltsnahen Dienstleistungen den Modellkommunen selbst oblag und die Ergebnisse dem IfeS anschließend übermittelt wurden. In die befragungsbasierte Konzeption, Erhebung, Aufbereitung und Auswertung war das IfeS nicht involviert. Die Aufgabe des IfeS war hierbei lediglich die Interpretation der transferierten Befragungsergebnisse.

*Fortsetzung der Fußnote auf der nächsten Seite*

jekts zu identifizieren, welcher Qualifizierungsbedarf bei den hauswirtschaftlichen Fachkräften vor Ort besteht, wie sich Qualität in der Leistungserbringung sicherstellen lässt, welche Dienstleistungen von hauswirtschaftlichen Fachkräften, welche von Hilfskräften und ehrenamtlich Tätigen erbracht werden können und wie hoch sich der Anleitungsbedarf,<sup>79</sup> insbesondere für die beiden letztgenannten Gruppen, gestaltet. Untersucht wurde außerdem, wie die Einsatzplanung gesteuert wird, welche Alternativen oder Verbesserungen in diesem Zusammenhang denkbar sind, welche Finanzierungskonzepte in den Modellkommunen zur Anwendung kommen und worin deren jeweilige Vor- und Nachteile bestehen. Hinzu kam die Frage, inwiefern sich die jeweils angewendeten Modelle und Konzepte auf andere (ländliche) Kommunen, Quartiere oder Regionen übertragen lassen bzw. wo die Grenzen ihrer Generalisierbarkeit liegen, denn Kommunen weisen spezifische Strukturen und daher auch divergente Bedarfslagen auf (Engelbert & Schwarze 2010: 33). „Ländliche Räume in Deutschland unterscheiden sich im Landschaftsbild, in den natürlichen Standortbedingungen, der regionalen Tradition, im kulturellen Angebot – und vor allem hinsichtlich ihrer wirtschaftlichen Situation“ (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2014: 5). Abschließend wurden konkrete Handlungsempfehlungen aus den erzielten Forschungsbefunden abgeleitet und im vorliegenden Handbuch niedergelegt (siehe Kapitel 5).

Um die angeführten Fragen beantworten zu können und den Zielen des Evaluationsprojekts gerecht zu werden, wurden verschiedene Methoden der empirischen Sozial- und Wirtschaftsforschung – nämlich Literatur-, Dokumenten- und Sekundäranalysen sowie qualitative leitfadengestützte Interviews mit unterschiedlichen Zielgruppen – eingesetzt.

Anhand von Literaturanalysen fanden aktuelle wissenschaftliche Befunde aus einschlägigen Studien Eingang in die Untersuchung, welche sich bereits der Bearbeitung vergleichbarer Fragestellungen – etwa zu Bedarfslagen bezüglich hauswirtschaftlicher Dienstleistungen – gewidmet haben. Überdies ließen sich durch die Anwendung von Literaturanalysen Konzepte aus der Organisationssoziologie ebenso wie Erkenntnisse aus dem Qualitätsmanagement, aus dem Bereich Controlling sowie zu möglichen

---

**Fortsetzung der Fußnote von der vorangegangenen Seite**

se, die mit statistischen Informationen des Bayerischen Landesamtes für Statistik angereichert wurden. Forschungsbefunde aus anderen Studien wurden in diesem Zusammenhang ebenfalls herangezogen.

<sup>79</sup> Eine verstärkte Zusammenarbeit von Fachkräften mit gering qualifizierten Hilfskräften und Ehrenamtlichen geht in der ersten Gruppe mit einem erhöhten Anleitungs- und Beaufsichtigungsaufwand einher. Diese Situation wird in Zukunft vermutlich in noch stärkerem Maße auftreten, zumal aufgrund steigender Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen bei gleichzeitiger Kostenrestriktion immer häufiger die Einbindung ehrenamtlich Tätiger in den Planungsfokus rückt (Büscher & Horn 2010: 21 und 40), während die Zahl der Auszubildenden in der Hauswirtschaft rückläufig ist (Wiener & Hosang 2014: 21).



Finanzierungsstrategien in die Untersuchung einbeziehen.<sup>80</sup> Hierbei wurde das verfügbare Material auf seine Brauchbarkeit und Übertragbarkeit für die Modellkommunen geprüft. Dies geschah durch den Abgleich mit den örtlichen Gegebenheiten und den erzielten Befragungsergebnissen.

Mit Hilfe von Dokumenten- und Sekundäranalysen wurden forschungs- und praxisrelevante Erkenntnisse aus ausgewählten Unterlagen der interessierenden Modellkommunen sowie aus vorliegendem statistischen Material gewonnen. Relevante Dokumente und Daten<sup>81</sup> waren hierbei z.B. Unterlagen zu Kundenanfragen, Rechtstexte bzw. Förderrichtlinien, Formblätter,<sup>82</sup> Dokumente zu möglichen Finanzierungsstrategien (etwa Unterlagen zu Fördermöglichkeiten) wie auch Angaben der kommunal durchgeführten Bedarfserhebungen und des Bayerischen Landesamtes für Statistik über die regionale Bevölkerungsstruktur.

Ergänzend zu den genannten Analyseinstrumenten wurden insgesamt 30 Personen qualitativ befragt,<sup>83</sup> darunter Leiter/innen von Einrichtungen, die in den Modellkommunen haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, dort beschäftigte hauswirtschaftliche Fachkräfte, (angelernte) Hilfskräfte, ehrenamtliche Mitarbeiter/innen wie auch Kund/innen, um deren Erfahrungen und Einschätzungen bezüglich der interessierenden Gegenstandsbereiche in die Untersuchung integrieren zu können und damit die Studie auf eine breite und solide Informationsbasis zu stellen. Darüber hinaus wurden Expert/innen befragt, die sich mit der Erbringung haushaltsnaher (vor allem hauswirtschaftlicher) Dienstleistungen und Belangen der Modellkommunen auseinandersetzen. Einbezogen wurden in diesem Zusammenhang Mitarbeiter/innen zuständiger Ministerien, die über den Hintergrund der Projektinitiative und grundlegende Projektanforderungen Auskunft geben konnten sowie Lehrkräfte und andere Verantwortliche auf dem Gebiet hauswirtschaftlicher Ausbildungszweige in Bayern.

Unter den interviewten Expert/innen im Ausbildungssystem fanden sich Personen, die für die Aus-, Fort- und Weiterbildung in hauswirtschaftlichen Berufen zuständig sind und sowohl Kontakt zu Personen haben, die bereits einer Erwerbstätigkeit im betreffenden Feld nachgehen, als auch zu solchen, die sich noch in (Aus-) Bildung befinden. Sie zeichneten sich allesamt durch eine langjährige Berufserfahrung in diesem Feld aus und waren eingehend mit den beruflichen Anforderungen des haus-

---

<sup>80</sup> Die Ergebnisse der Literaturanalyse sind in weiten Teilen bereits in Kapitel 2 enthalten.

<sup>81</sup> Nach Maßgabe der Forschungsplanung sollten auch Organigramme der Dienstleistungszentren einbezogen werden. Diese waren bis zum Abschluss der wissenschaftlichen Begleitung jedoch nicht erhältlich.

<sup>82</sup> Der exemplarischen Aufnahme von Formblättern oder Vertragsmustern im Anhang des Handbuchs waren praktische Grenzen gesetzt, weil ausgearbeitete Dokumente hierzu zum Abgabezeitpunkt rar gesät waren. Das bis dahin verfügbare Material ist allerdings dem Anhang zu entnehmen.

<sup>83</sup> Die für die qualitativen Interviews verwendeten Interviewleitfäden sind im Anhang des vorliegenden Handbuchs zu finden.

wirtschaftlichen Fachpersonals in verschiedenen Einsatzgebieten vertraut. Im Einzelnen gehörten dazu Interviewpartner/innen, die für Bildungsgänge in sogenannten „sozialdiakonischen Berufen“ an der Schnittstelle zwischen Hauswirtschaft und Pflege verantwortlich sind, Personen, die vormals selbst im Bereich Hauswirtschaft als Ausbilder/innen tätig waren und heute Verwaltungsaufgaben in der Hauswirtschaftsausbildung wahrnehmen, sowie Personen in Beschäftigungs- und Integrationsbetrieben, die versuchen, ehemalige Bezieher/innen von SGB II-Leistungen auf dem Gebiet haushaltsnaher Dienstleistungen in nicht-prekäre Beschäftigungsverhältnisse zu überführen und hierfür auch Qualifizierungsmöglichkeiten anbieten bzw. konzipieren.

Die in den Modellkommunen befragten Mitarbeiter/innen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen unterschieden sich hinsichtlich ihres Werdegangs in Bildung und Beruf deutlich voneinander. Teils handelte es sich um Schüler/innen ohne Bildungsabschluss und Berufserfahrungen, die im Rahmen eines Schulprojekts in Mindelheim („Schülerfirma“) zeitlich befristet einfache haushaltsnahe Arbeiten ausführten. Zu besagter Gruppe gehörten darüber hinaus meist weibliche Personen, manche von ihnen mit Migrationshintergrund, die zum Teil einschlägige qualifizierte Bildungsabschlüsse vorzuweisen hatten und langjährig professionell hauswirtschaftlich tätig waren (z.B. Meister/innen der Hauswirtschaft, Hauswirtschaftliche Betriebsleiter/innen, Fachwirt/innen für Führung und Organisation im Sozialwesen), zum Teil in diesem Bereich über keinerlei berufliche Erfahrungen verfügten, manchmal jedoch mehrere Jahre pflegend und betreuend für Angehörige tätig waren und sich auf informellem Wege entsprechende Kenntnisse aneignen konnten – relevantes Vorwissen für die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen muss also nicht notwendigerweise nur auf formalem Wege erworben werden.<sup>84</sup> Einschränkend ist hierbei allerdings anzumerken, dass die Übertragung von Pflege- und Betreuungserfahrungen von der Versorgung von Verwandten auf andere Personen nicht immer ohne Komplikationen möglich ist. Das scheint in besonderem Maße für die Demenzbegleitung zu gelten, wie an Schilderungen auf Mitarbeiterseite in den Modellkommunen deutlich wird: „Es ist ja auch ein großer Unterschied, ob Sie ein Familienmitglied begleiten oder jemand fremdes, und man muss ja für sich selber rausfinden, liegt´s einem oder nicht [...]. Der große Unterschied [...] ist ja, Sie kennen die Menschen ja von Anfang an nur mit Demenz. Das ist eine ganz andere Handhabung, als wenn Sie jetzt privat die Situation haben. Sie kennen den Menschen ja, wie er früher war und jetzt auf einmal

---

<sup>84</sup> Diese Einsicht hat zuletzt in der bildungspolitischen Debatte Deutschlands einen prominenten Stellenwert erhalten. Bis Ende 2014 wurden im Rahmen der Initiative des Bundesministeriums für Bildung und Forschung „ANKOM – Übergänge von der beruflichen in die hochschulische Bildung“ bundesweit mehrere Projekte gefördert, die sich unter anderem der Anrechnung von informell und non-formal erworbenen Kompetenzen auf Hochschulstudiengänge gewidmet haben (Minks 2011: 28).

abbaut [...]. Sie haben mehr Abstand zu denen [...] und da handeln<sup>85</sup> Sie das auch ganz anders [...]. Die Emotionen sind nicht so groß, wie wenn Sie Ihre Mutter oder Ihren Vater vor sich haben“.

Vergleichbares ist in der Kinderbetreuung zu konstatieren, besonders, wenn der Kontakt mit den Kindern nicht komplikationslos abläuft: „Ich kann sie nicht erziehen, ich möchte eigentlich, aber ich kann ja nicht. Also, da bin ich nicht befugt dazu. Ich darf sie auch nicht so rügen, wie ich vielleicht meine Kinder rüge. Es belastet mich nicht so richtig. Ich mein´, man macht sich Gedanken darüber und versucht das vielleicht besser zu lösen, einfühlsamer zu sein. Aber das funktioniert nicht immer“.

Deutlich wurde in den Interviews mit den Mitarbeiter/innen im Übrigen – wie schon in anderen Studien über haushaltsnahe Dienstleistungen bemerkt wurde –, dass die Kinderbetreuung häufig von (jungen) Müttern als Betätigungsfeld gewählt wird, weil sich die Erwerbsarbeit in diesem Feld mit der Betreuung der eigenen Kinder teilweise gut miteinander vereinbaren lassen – zur Versorgung der eigenen tritt dann zeitgleich die der fremden Kinder hinzu.

Erkennbar ist auch, dass die auf dem Gebiet der haushaltsnahen Dienstleistungen Tätigen häufig auf ein bewegtes Erwerbsleben zurückblicken, geprägt von vielfältigen Berufswechseln, Erwerbsunterbrechungen und alternierenden Aufgabengebieten. Die Palette vorweisbarer Kompetenzen ist daher oftmals breit. Manchmal finden aktuell auch mehrere Beschäftigungsvarianten – ehrenamtliche Arbeit mitgedacht – parallel statt. Einige Mitarbeiter/innen üben also gleichzeitig eine weitere Beschäftigung (geringfügig, selbständig, ehrenamtlich oder in Teilzeit) aus. Manche haben zusätzliche Ehrenämter inne, für die gelegentlich Aufwandsentschädigungen<sup>86</sup> gezahlt werden.

Beispiele für solche vergangenen oder zum Erhebungszeitpunkt noch parallel ausgeübten Tätigkeiten, die mitunter ebenfalls im Feld haushaltsnaher Dienstleistungen verankert sein können, sind: Betreuungsarbeit in Kindergärten, Mittags- bzw. Hausaufgabenbetreuung von Kindern in anderen Einrichtungen, Ferienbetreuung, organisatorische Arbeiten in kirchlichen oder kommunalen Institutionen, Lehrtätigkeiten in Schulen, Bearbeitung von Bankgeschäften, Büroarbeiten in Privatunternehmen, Verkaufsarbeiten, Tätigkeiten im Groß- oder Außenhandel, handwerkliche bzw. technische Berufsaufgaben, landwirtschaftliche Tätigkeiten, Fahrdienste, Reinigungsarbeiten, Kranken- und Altenpflege, Nachhilfe für Schüler/innen, Ergotherapie, Betätigungen als Tagesmutter, hauswirtschaftliche Arbeiten in der Gastronomie, Heimleitungs-

---

<sup>85</sup> Das englische „handle“ wurde in diesen Ausführungen eingedeutscht.

<sup>86</sup> Die Aufwandsentschädigung für ehrenamtliche Arbeit wird in der wissenschaftlichen Literatur ambivalent beurteilt – einerseits wird sie als Form einer engagementförderlichen finanziellen Honorierung der Tätigkeiten gesehen, andererseits als Monetarisierung des Ehrenamts, die das tatsächliche Ausmaß des Niedriglohnssektors in Deutschland verschleiert (Klein 2015: 11ff).

arbeiten, hauswirtschaftliche Dienstleistungen für Privathaushalte, Familienpflege, Betriebshilfe, Tätigkeiten im Vertrieb, Ausbildungsarbeiten in der Hauswirtschaft oder Verwaltungstätigkeiten in Betrieben. Auch Personen in Alters-<sup>87</sup> oder Erwerbsminderungsrente bzw. Personen in Elternzeit finden sich unter den Befragten. Ein Großteil von ihnen hat beruflich und/oder privat außerdem Erfahrung im Umgang mit demenzerkrankten Menschen.

Der Ausbildungs- und Berufshintergrund der Mitarbeiter/innen ist also immens vielfältig. Pauschaldiagnosen hinsichtlich der Vorqualifikationen der Beschäftigten auf dem Gebiet der haushaltsnahen Dienstleistungen sind aus diesem Grund nicht möglich. Die Kompetenzfeststellung muss individuell erfolgen.

Erwerbsunterbrechungen in der Berufsbiographie aufgrund von Familienphasen, manchmal langjährig, sind beim befragten weiblichen Personal weit verbreitet. In diesen Fällen fungieren haushaltsnahe Dienstleistungen für die Tätigen nicht nur als Arbeitsgebiet, welches sich gut mit familialen Verpflichtungen vereinbaren lässt, sondern oftmals auch, vor allem, wenn sie auf Basis von ehrenamtlicher Arbeit geleistet werden, als erhofftes Sprungbrett in andere, zeitintensivere und finanziell lohnendere Beschäftigungsverhältnisse – Erwartungen, die in den Dienstleistungszentren partiell schon erfüllt wurden.

Gemeinsam ist den befragten Mitarbeiter/innen in den untersuchten Modellkommunen, dass sie vorzugsweise entweder ehrenamtlich, geringfügig oder – in seltenen Fällen – teilzeitbeschäftigt sind. Eine Vollzeitbeschäftigung liegt so gut wie nie vor.

Auch Klient/innen von Leistungen mit Bezug zu Privathaushalten wurden in den Modellkommunen befragt. Abhängig vom Kreis der Nutzer/innen war eine direkte Befragung allerdings nicht immer möglich. Das zeigte sich vor allem bei fortgeschrittenen Demenzerkrankungen. In diesen Fällen wurden Stellvertreterbefragungen mit Angehörigen durchgeführt, um auch über diese Gruppe von Betreuten in den Modellkommunen Informationen verfügbar zu machen und in die Datenanalyse einbeziehen zu können. Die Anwendung von Stellvertreterbefragungen ist in der empirischen Forschung wegen einer unter Umständen beeinträchtigten Ergebnisvalidität umstritten (Bredel et al. 2004: 271; Seifert 2006: o.S.; Schröttle et al. 2014: 85). Im Falle der Nicht-Befragbarkeit einer interessierenden Zielgruppe stellt sie allerdings oftmals die einzige Möglichkeit der Datengewinnung dar.

---

<sup>87</sup> Ehrenamtlicher Betätigung kommt in älteren Geburtskohorten ein steigendes Maß an Bedeutung zu. Personen in Deutschland im Alter von 55 bis 70 Jahren erweisen sich im historischen Vergleich engagementwilliger als in der Vergangenheit (Mergenthaler 2015: 2).

Tabelle 1: Anzahl der Respondent/innen

Gruppen von Respondent/innen	Anzahl der Respondent/innen
Verwaltung / Initiator/innen	2
Ausbildung	3
Leiter/innen bzw. Koordinator/innen in den Modellkommunen	4
Mitarbeiter/innen in den Modellkommunen	14
Nutzer/innen in den Modellkommunen <sup>88</sup>	7
<b>Summe</b>	<b>30</b>

Die Ergebnisse der Experteninterviews sind in Kapitel 4.1 („Hintergründe, Anforderungen und Voraussetzungen des Projekts“) zusammengefasst. Überdies werden in diesem Kapitel auch Äußerungen von Leiter/innen bzw. Koordinator/innen der (geplanten) Dienstleistungszentren in den Modellkommunen sowie von Kund/innen und Mitarbeiter/innen berücksichtigt, sofern sie grundsätzliche Anforderungen und Rahmenbedingungen der Arbeit in haushaltsnahen Dienstleistungen betreffen und nicht die spezifische Situation in den Modellkommunen behandeln. Forschungsergebnisse, welche sich auf die besonderen Gegebenheiten in den Modellkommunen beziehen, sind in den Kapiteln 4.2, 4.3 und 4.4 niedergelegt.

Aufgenommen in die Ergebnisdarstellung wurden zudem Informationen, die auf telefonischen Anfragen z.B. bei Stellen zurückgehen, welche sich mit finanziellen Fördermöglichkeiten befassen. Dasselbe gilt für Erkenntnisse, die sich aus den Diskussionen über die jeweiligen Zwischenergebnisse mit den Vertreter/innen der am Projekt beteiligten Einrichtungen ergaben. Im Projektverlauf fanden zwei solcher Sitzungen statt, die erste nach drei, die zweite nach fünf Monaten Projektlaufzeit.

<sup>88</sup> In dieser Kategorie sind auch zwei Stellvertreterbefragungen enthalten. Die vergleichsweise geringe Anzahl interviewter Nutzer/innen haushaltsnaher Dienstleistungen in den Modellkommunen ist einerseits dem Umstand einer oftmals noch niedrigen Zahl von Klient/innen bei einer gleichzeitig geringen Teilnahmebereitschaft geschuldet, andererseits der Nicht-Befragbarkeit von demenzerkrankten Menschen, bei denen nur zum Teil Angehörige für eine Stellvertreterbefragung gewonnen werden konnten.

## 4 Empirische Befunde der Begleitstudie

### 4.1 Hintergründe, Anforderungen und Voraussetzungen des Projekts

#### 4.1.1 Projektinitiierung und Auswahl der Modellkommunen

Die Initiative für die Einrichtung von Modellkommunen zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen geht auf einen Expertenworkshop im Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten unter Beteiligung von Vertreter/innen verschiedener Ministerien, Sozialversicherungsträgern, Bürgermeister/innen und Anbieter/innen haushaltsnaher Dienstleistungen im November 2013 zurück, auf den weitere, konkretisierende Abstimmungsgespräche folgten. Einbezogen waren Personen und Institutionen, die sich mit der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen in verschiedenen Perspektiven professionell auseinandersetzen. Die Hintergründe für die Durchführung des Expertenworkshops bestanden

- in augenscheinlichen Problemen einer (mangelhaften) Aufnahme hauswirtschaftlicher Komponenten in bestehende senioren- und familienpolitische Konzepte,
- in Fragen von Arbeitsmarkt- und damit korrespondierenden Ausbildungsanforderungen für hauswirtschaftliches Personal,
- in der Einsicht, dass nicht nur größere Organisationen, sondern auch Privathaushalte den Arbeitsmarkt für hauswirtschaftliches Personal ausmachen,
- in Fragen der möglichen Novellierung der Ausbildungsverordnung für Hauswirtschaftler/innen,
- in der (Re-) Integration von Langzeitarbeitslosen in den Arbeitsmarkt im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen,
- in der Schaffung regulärer Arbeitsplätze und der Bekämpfung von Schwarzarbeit bei haushaltsnahen Dienstleistungen,
- in der Befriedigung der Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen sowie
- in der Abwehr des Fachkräftemangels durch die Entlastung von Frauen bei Haushalts- und Pflegeaufgaben, um einerseits die Familienphase zu verkürzen, andererseits den Beschäftigungsumfang auszuweiten. Solche Frauen könnten nach Auffassung beteiligter Einrichtungen „[...] vielleicht mit hauswirtschaftlicher Unterstützung nicht bloß zehn Stunden, sondern vielleicht 20 oder 30 Stunden arbeiten, oder eben auch Frauen, die eine lange Familienphase haben, die man früher wieder in den Arbeitsmarkt bringen kann“.
- Darüber hinaus ging es um die Etablierung „[...] hauswirtschaftliche[r] Infrastrukturen für junge Familien, für Senioren, für Alleinlebende, sodass der ländliche Raum auf diese Art und Weise auch gestärkt werden kann. Und ich schaffe damit wohnortnahe Arbeitsplätze, auch wieder überwiegend für Frauen im ländlichen Raum“.

Im Rahmen des Expertengesprächs wurden verschiedene Maßnahmen debattiert. Dazu gehörte unter anderem die Einrichtung von Modellkommunen, die in ihrer Tätigkeit und strategischen Entwicklung auch wissenschaftlich begleitet werden sollten. Die Idee war, „[...] dass man weg vom großen Ganzen kommt und dass man mal konkret mit Modellbeispielen, mit Modellkommunen beginnt, um von der Basis aus was in die Wege zu leiten, [...] das haben eigentlich alle Teilnehmer gesagt, es ist schon so viel geredet worden über das Thema und so viele Studien gelaufen und letztlich passiert ist wenig“.

Um Vergleichsmöglichkeiten zu erhalten, Vor- und Nachteile verschiedener Konzepte zu eruieren und Hinweise auf Best-Practice-Zuschnitte verfügbar zu machen, wurde außerdem beschlossen, nicht nur eine, sondern drei Modellkommunen aufzubauen. Gleichzeitig sollte dadurch erreicht werden, dass die Modellkommunen durch Erfahrungsabgleiche wechselseitig voneinander profitieren können. Als Laufzeit wurde eine Dauer von (zunächst) zwei Jahren veranschlagt.

Die Tätigkeiten der Modellkommunen sorgen im Erfolgsfall nicht nur direkt für eine verbesserte Bevölkerungsversorgung mit haushaltsnahen Dienstleistungen, sondern sie lassen auch Rückschlüsse für die Erweiterung von Beschäftigungsmöglichkeiten (vor allem von Frauen) sowie für Anpassungen des Ausbildungssystems im Bereich Hauswirtschaft zu. In diesem Zusammenhang wäre nach Ansicht interviewter hauswirtschaftlicher Fachkräfte unter anderem zu erwägen, ob die neuen Dienstleistungszentralen auch für Hauswirtschaftspraktika zu verwenden sind. Ähnlich sind die Ausführungen auf Expertenseite: „Und dann eben würde ich fast dafür plädieren, junge ausgebildete Hauswirtschaftlerinnen in der Erstausbildung [zu engagieren], die dann praktisch so ein Anerkennungsjahr bei haushaltsnahen Dienstleistungen machen“.

Die Auswahl der drei Modellkommunen (Mindelheim, Weidenbach, Erkheim) richtete sich nach bereits vorliegenden Vorleistungen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen auf kommunaler Ebene, nach schon vorhandenen Strukturen für die örtliche Projektkoordination,<sup>89</sup> nach dem kommunalen Interesse an der Erbringung solcher Dienstleistungen sowie nach der Teilnahmebereitschaft der Kommunen. Weidenbach wurde als Modellkommune bestimmt, weil die Gemeinde schon im oben erwähnten Expertenworkshop involviert war, politisches Interesse und Unterstützung einer Beteiligung signalisiert hat, das dortige Mehrgenerationenhaus bereits im Vorfeld mit der Erledigung haushaltsnaher Dienstleistungen befasst war und eine mit den bestehen-

---

<sup>89</sup> In der zweiten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung wurde nochmals betont, dass eine Vernetzung und planvolle Koordination haushaltsnaher Dienstleistungen auf regionaler Ebene aufgrund der eingehenderen Vertrautheit mit den örtlichen Gegebenheiten und Anbieter/innen besser funktioniert als auf einer großräumigeren Ebene. Entsprechende Strukturen waren hierfür bereits im Vorfeld in den drei Modellkommunen vorhanden – in Erkheim und Mindelheim in Form des Quartiermanagements, in Weidenbach in Gestalt des Mehrgenerationenhauses.

den Mitteln kaum zu befriedigende Nachfrage nach derartigen Dienstleistungen diagnostiziert wurde. Erwartet wurde in Weidenbach, dass die Projektteilnahme eine verbesserte Ressourcenausstattung mit sich bringt und es dem Mehrgenerationenhaus erleichtert, einerseits die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen vor Ort zu bedienen, andererseits das Dienstleistungsangebot weiterzuentwickeln.

In Rücksprache mit anderen Institutionen, die über entsprechende Fachkompetenzen verfügen – etwa der „Koordinationsstelle Wohnen im Alter“ – wurden weitere Kommunen identifiziert, welche für eine Teilnahme in Frage kamen und die im weiteren Verlauf ihre Teilnahmebereitschaft zum Ausdruck brachten. Auf diese Weise wurden nach Weidenbach Mindelheim und Erkheim als zweite und dritte Modellkommunen festgelegt. Es gab auch andere Gemeinden, die an einer kommunalen Verankerung oder Ausweitung haushaltsnaher Dienstleistungen Interesse zeigten, jedoch entweder informelle Unterstützungsvarianten (z.B. Nachbarschaftshilfe) statt der Errichtung eines Dienstleistungszentrums mit sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung den Vorzug gaben oder aber mehr Vorbereitungszeit benötigt hätten, als es für die Modellprojekte vertretbar gewesen wäre. Moniert wird an der dort favorisierten informellen Variante allerdings der Mangel an Verbindlichkeit und Konstanz der Leistungsangebote durch zum Teil ungeklärte Verantwortlichkeiten und organisatorische Leerstellen. „Im Moment wollen sie noch keinen Schritt weitergehen. Sie sehen’s zwar als notwendiges Ziel [...], aber die waren noch nicht so weit, haben aber Interesse an der ganzen Entwicklung“.

Weitere Gemeinden könnten nach Mindelheim, Weidenbach und Erkheim zu einem späteren Zeitpunkt einbezogen werden, sofern sich die Modellkommunen in ihrer Tätigkeit und Organisationsweise als erfolgreich erweisen.

Ursprünglich war geplant, dass die drei Modellkommunen im November 2014 ihre Tätigkeit aufnehmen sollten. Spezielle Verwaltungsanforderungen sowie unterschiedliche Interessenlagen und Schwerpunktsetzungen bei der Förderung, wie sie bei kofinanzierten Projekten häufig auftreten, machten Verzögerungen in der Inbetriebnahme der Dienstleistungszentren allerdings unvermeidbar.

Das StMELF übernimmt im Projekt verschiedenen Funktionen. Neben der finanziellen Projektbeteiligung (siehe Kapitel 4.1.5) ist das StMELF begleitend und anregend für die Modellkommunen zuständig. Auch werden von dieser Seite Vorstellungen und Ziele des Projekts fortlaufend weiter konkretisiert und die Erreichung von Zwischenetappen kontrolliert.



#### 4.1.2 Dienstleistungsangebot

Den Ausführungen der befragten Expert/innen zufolge – und dies kommt auch in anderen Studien zum Ausdruck – hat sich die Nachfragesituation in Bezug auf hausnahe Dienstleistungen in den vergangenen Jahren drastisch verschoben. Durch die gesellschaftliche Alterung nimmt die Zahl der Senior/innen zu – in Verbindung mit der gesundheitspolitischen und subjektiven Priorisierung ambulanter Hilfen steigt auf der Makroebene der Versorgungs- und Betreuungsaufwand für Ältere und auch die beruflichen Anforderungen für das Personal verändern sich. So werden beispielsweise Demenzerkrankungen häufiger und führen dazu, dass sich die Arbeitsbedingungen und Kompetenzanforderungen für die Mitarbeiter/innen verschieben. Die damit verbundenen Schwierigkeiten wurden von einer/m Mitarbeiter/in der Modellkommunen folgendermaßen beschrieben: „Die Demenzbegleitung, das muss man lieben, ganz klar. Ich empfinde das als sehr anstrengend, sich auf jemanden einzustellen, wo man nie weiß, wie werde ich jetzt empfangen. Muss heute alles von mir ausgehen? Kommt irgendwas zurück? Kann ich an irgendwas anknüpfen? Das klingt jetzt ganz wenig, drei Stunden,<sup>90</sup> aber beschäftigen Sie mal einen Menschen drei Stunden, der heute müde ist oder alles vergessen hat“. Da eine Heilung ausgeschlossen ist, besteht die Aufgabe der Helfenden darin, den Status quo durch Forderung und Übungen mit den Erkrankten möglichst zu konservieren, „[...] auch gegen Widerstand manchmal, ja, da muss man dann auch mal streng sein [...] und das ist als Laie manchmal nicht so einfach [...]. Es beginnt fast immer wieder von vorne. Jedes Gespräch muss man neu aufbauen. Ich kann nicht anknüpfen an die Woche vorher, was wir da vielleicht besprochen hatten und es gibt keinerlei Interesse an meiner Person. Das ist auch etwas, wo man erst einmal erstaunt davor steht, dass man nur gibt und niemals die Rückfrage kommt, z.B. ‚wie geht’s Ihrer Familie?‘.“ Die Beziehung zwischen den Beteiligten wird von den Unterstützenden als einseitig und auch deshalb als beschwerlich erlebt.

Zudem haben sich nach Auskunft der befragten Expert/innen die Gewohnheiten und Ansprüche der Klient/innen verändert, z.B. was Standards gesundheitsbewusster Ernährung anbelangt. Auch dies führt zu einer Neugestaltung der Einsatzbedingungen, sowohl für eher hauswirtschaftlich als auch für eher pflegerisch tätige Personen. Ein Beispiel hierfür findet sich im Bereich der Familienpflege, in dem vormals die Unterstützung erkrankter Mütter im Vordergrund stand, bei Dorfhelfer/innen<sup>91</sup> die Unterstützung erkrankter Bäuerinnen. Mittlerweile jedoch ist der Hauptgrund „[...] die

---

<sup>90</sup> Die Arbeitsdauer der/s Befragten beträgt in der Regel drei Stunden pro Einsatz.

<sup>91</sup> Dorfhelfer/innen haben die Aufgabe, Landwirte oder Bäuerinnen, die durch Unfall, Krankheit oder Ähnliches nicht mehr ihren betrieblichen oder familialen Verpflichtungen nachkommen können, zu vertreten (Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten 2013: o.S.).

psychische Überforderung dieser Menschen bis hin zu einer größeren Masse an böartigen Erkrankungen. Und da sehe ich schon ein gewisses Maß an Unterschied im Profil“. Denn wenn erkrankten Müttern oder Bäuerinnen geholfen werden soll, „[...] das impliziert für mich nicht automatisch, dass Sie auch noch in Psychiatrie Grundkenntnisse haben müssen für den Überforderten oder in der Sterbehilfe im onkologischen Fall oder diverse andere dieser Optionen“.

Zeitgleich zum Wandel der Nachfragebedingungen wird im hauswirtschaftlichen Bereich ein Fachkräftemangel attestiert, der das Versorgungspotential in Mitleidenschaft zieht. Auch schwinden durch die anhaltende Landflucht den Erfahrungen befragter Expert/innen zufolge im ländlichen Raum die Möglichkeiten, die Versorgung auf informellem Wege sicherzustellen. Problemverschärfend kommt eine steigende Zahl von Single- und Doppelverdienerhaushalten hinzu, sodass auch die Unterstützung bei der Kinderbetreuung einen immer höheren Stellenwert erhält.

Für Ballungsräume wiederum, die in den betrachteten Modellkommunen jedoch keine Rolle spielen, gilt, dass die Lebenshaltungskosten vergleichsweise hoch und deswegen Familien häufig auf Doppelseinkünfte durch Erwerbsarbeit beider Lebenspartner/innen angewiesen sind. Daraus resultiert für die Haushalte ein Rückgang an freier Zeit und – wie ein/e befragte/r Expert/in ausführte – „[...] die Leute mögen die wenige Zeit, die sie haben, wahrscheinlich auch nicht mit Arbeiten verbringen, die sie halt nicht gut können oder nicht gerne machen“. Der Ruf nach Entlastung im Haushalt erhöht sich dadurch sowohl in ländlichen als auch in städtischen Gebieten.

Aus Expertensicht gibt es für die Modellkommunen eine ganze Reihe von Empfehlungen, die für die Wahl des Dienstleistungsangebots beherzigt werden sollten. Neben einem umfassenden Konzept zur Vermeidung von Landflucht, um auf diese Weise einem Fachkräftemangel im ländlichen Raum entgegenzuwirken und auch Gelegenheiten informeller Unterstützung zu erhalten, wird den Modellkommunen nahegelegt, möglichst das gesamte Spektrum an haushaltsnahen Dienstleistungen abzudecken – also sowohl die Betreuung von Kindern, Pflegebedürftigen und Senior/innen, als auch die Erledigung von Haushaltsarbeiten und sonstige Leistungen der Familienunterstützung. „Es soll breit angeboten werden, damit man wirklich alle Gruppierungen, nicht bloß die Senioren, sondern auch die Frauen, die Kinder, alle mit drin hat“.

Als wesentlich für den Erfolg der Modellkommunen werden neben der Sicherstellung der Finanzierung, dem persönlichen Engagement bzw. der Tatkraft der Person, die mit der Organisation des Dienstleistungszentrums betraut ist, sowie der politischen Unterstützung durch die Kommune der Bekanntheitsgrad und die Akzeptanz des Leistungsangebots angesehen. Voraussetzung dafür ist die Informierung regionaler Einrichtungen, sowohl auf formalem (z.B. Informationsveranstaltungen, Flyeraktio-

nen) als auch auf informellem Wege, damit bestehende Strukturen und Verbände genutzt und für sich gewonnen werden können. Auf diese Weise ließe sich nach Ansicht befragter Expert/innen auch die Breitenwirkung verbessern. Bezüglich der Vorgehensweise wird hierbei angeregt, das eigene Dienstleistungsangebot bekannt zu machen und regional um Unterstützung zu werben, örtliche Leistungsanbieter/innen zu ermitteln und daraufhin zu prüfen, ob und inwiefern die Leistungsangebote miteinander verknüpft werden können. Schließlich sollte eruiert werden, ob eine Zusammenarbeit auch in Form einer „interinstitutionellen Kooperation“ (Hauri 2015: 280) zielführend und praktikabel erscheinen kann, gerade auch vor dem Hintergrund, „[...] dass die Akteurslandschaft im Bereich der Hauswirtschaft sehr heterogen und wenig vernetzt ist“ (Wiener et al. 2014: 70).

Geklärt werden müssten in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeiten (bzw. die Grenzen) der Übernahme einfacher pflegeassoziierten Arbeiten durch hauswirtschaftliche Kräfte (z.B. Verbandswechsel) und der Umgang mit Tätigkeitsüberschneidungen in der Leistungserbringung, beispielsweise zwischen Behinderten- bzw. Altenhilfe und haushaltsnahen hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, also die Grenzziehung zwischen Pflege und Hauswirtschaft, um den Eindruck von Konkurrenz zwischen verschiedenen Leistungserbringer/innen zu unterbinden und den Rückhalt für die Dienstleistungszentren nicht zu gefährden,<sup>92</sup> gerade weil Hauswirtschaft nach Expertenmeinung von anderen Professionen wegen der tendenziell geringeren Entlohnung häufig als unliebsame Konkurrenz erlebt wird. Allerdings, so wurde auch in der ersten Diskussionsrunde der Zwischenergebnisse deutlich, ergänzen sich diese Leistungen in Privathaushalten zumeist, indem hauswirtschaftliche Arbeiten der Pflege entweder vorgelagert sind oder flankierend stattfinden.<sup>93</sup> Von einer Verdrängung der Pflege durch hauswirtschaftliche Unterstützung sei schon deshalb nicht auszugehen. Außerdem wird die Wahrnehmung von Wettbewerb als unplausibel eingeschätzt, da eine wechselseitige Substitution aufgrund unterschiedlicher Qualifizierungen zwischen dem Hauswirtschafts- und dem Pflegebereich in Expertenperspektive in Zweifel gezogen werden muss. Auch wurde darauf hingewiesen, dass die Differenz eventuell weniger der Höhe der Bezahlung als dem Sozialprestige geschuldet ist: „Weil jeder sagt, ok, brauch´ ich, könnt´ ich aber nicht machen. Hauswirtschaft kann doch jeder.“

---

<sup>92</sup> Von Vorteil wäre in diesem Zusammenhang, praktische Zuständigkeiten zwischen Hauswirtschaft und Pflege möglichst eindeutig festzulegen und die Zuordnung der Aufgaben auch schriftlich zu fixieren (Knäpple et al. 2011: 154).

<sup>93</sup> Diese Einschätzung deckt sich mit empirischen Befunden, nach denen – vor allem bei einem Einsatz von ehrenamtlich Tätigen – das haushaltsnahe Betätigungsbereich bei der Betreuung von Pflegebedürftigen in erster Linie in der Alltagsbegleitung, sozialer Integration und Freizeitgestaltung liegt und insofern auf das Vor- und Umfeld der Pflege bezogen ist (Pfannes & Schack 2014: 60).

Pflege merken sie spätestens, wenn sie´s mal gemacht haben, dass sie´s doch nicht können“.

Dass es sich bei Pflege und Hauswirtschaft um rivalisierende Tätigkeitsgebiete handeln könnte, wurde auch von einer/m befragten Demenzbegleiter/in in Abrede gestellt. Die Demenzbegleitung sei komplementär zur Pflege zu sehen. Sie umfasse keine Pfl egetätigkeit im engeren Sinn. Von einer/m anderen Beschäftigten, welche/r schon auf beiden Gebieten tätig war und zudem über entsprechende Bildungsabschlüsse in Pflege und Hauswirtschaft verfügt, war in Zusammenhang mit der Frage der Abgrenzung zu hören: „Also, ich kann eigentlich alles abdecken, weil ich eben auch in allen Bereichen tätig war. Ich kann nicht von einem Laien erwarten, dass er einen Diabetiker behandelt oder jemanden, der nur aus der Hauswirtschaft kommt“.

Eine Priorisierung der Form, in der haushaltsnahe Dienstleistungen in den Modellkommunen erbracht werden sollen, also auf dem Wege der eigenständigen Leistungserbringung, der Vermittlung oder einer Kombination aus beidem, existiert seitens der Projektinitiator/innen nicht. Vielmehr soll die Art der Leistungserbringung von der Bedarfslage und der bestehenden Infrastruktur für haushaltsnahe Dienstleistungen vor Ort abhängig gemacht werden. „Wir haben ja in Bayern so ca. 100 hauswirtschaftliche Fachservices, die schon so Dienstleistungen anbieten, aber eher eben nicht als Vollbeschäftigte, sondern in der Regel immer so 400-Euro-Jobber<sup>94</sup> oder die auf selbständiger Basis [...], da kann man sicher ein Stück weit kooperieren. Aber unser Anliegen ist natürlich wirklich, dass sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse entstehen sollen in Kombination mit der Finanzierung Ehrenamt“. Ähnlich äußerte sich ein/e weitere/r Expert/in: „Wenn jetzt z.B. ein funktionierender ambulanter Dienst, Caritas oder sonst was da sind, die wirklich hauswirtschaftliche Leistungen anbieten, dann wäre es natürlich sinnvoll, die vermittelnd einzubeziehen. [...] man will ja keine Konkurrenzsituation aufbauen. Wenn aber nichts da ist, muss man selber anbieten“.

Es sollte nach Ansicht der befragten Expert/innen auch vermieden werden, haushaltsnahe Dienstleistungen ausschließlich von verschiedenen, hochspezialisierten „Splitteranbieter/innen“ erledigen zu lassen, vor allem, was die Altenpflege angeht, da ältere und demenzkranke Personen noch mehr als andere eine personelle Betreuungskontinuität und feste Ansprechpartner/innen benötigen. Einer weiter voranschreitenden Vertiefung der arbeitsteiligen Betreuungs- und Unterstützungsorganisation in diesem Bereich wird aus diesem Grund vehemente Skepsis entgegengebracht. In den Modellkommunen wurde dies auch von den Beschäftigten und Klient/innen

---

<sup>94</sup> Seit 01.01.2013 liegt die monatliche Entgeltgrenze bei 450 und nicht mehr bei 400 Euro. Rechtsgrundlage ist § 8 SGB IV.

betont, obwohl Personalwechsel in der Betreuung dort aufgrund der finanziellen Ausstattung der Dienstleistungszentren derzeit unvermeidbar sind. Alles in allem kämen die Nutzer/innen nach eigener Auskunft und den Erfahrungen der Leistungserbringenden nach mit der Situation jedoch bisher den Umständen entsprechend gut zu recht.

Den Ausführungen einer/s Klient/in zufolge sei die Fluktuation von betreuendem Personal zweischneidig. Eine Beschäftigungskonstanz sei zwar vorteilhaft, aber „[m]ir ist lieber, dass ich jemanden habe, der gerne da ist [...], weil die ja zu Hause auch Familie haben und dann vermissen und vielleicht, wenn sie länger da wären, unzufrieden [werden könnten; Anm. d. Verf.] oder die Belastung für sie dann seelisch zu groß [wird; Anm. d. Verf.]<sup>95</sup> Also, das möchte ich nicht. Dann ist mir das in der Form schon angenehmer“. Auch abgekoppelt von der Demenzproblematik ist es aus Sicht der Klient/innen offenbar vorteilhafter, wenn die Hilfen immer von denselben Personen erbracht werden, „[...] wo man sich darauf einstellen kann, wer da ins Haus kommt. Ich denk´, je älter man wird, umso wichtiger wird das“. Aber nicht nur in Bezug auf ältere Klient/innen, auch bei Kindern wird die personelle Stabilität – selbst von Beschäftigten – für wichtig gehalten: „Das, was ich für die betreuten Kinder gerne anregen möchte, das ist eine Kontinuität in der Betreuung, also d.h., nicht jeden Tag drei andere Betreuungskräfte [...], weil wenn man jeden Tag einen anderen Ansprechpartner hat, ist es [...] sehr schwierig“.

Neben der Zusammenarbeit mit Anbieter/innen haushaltsnaher Dienstleistungen sind auch Kooperationen mit anderen Organisationen vor Ort denkbar, etwa mit Unternehmen, die durch die Entlastung ihrer Mitarbeiter/innen von Haushalts- und Betreuungsaufgaben beispielsweise mit dem Motto „Familienfreundlichkeit“ gewonnen werden und auch einen Beitrag für die Finanzierung leisten könnten – etwa in Form eines Gutscheinsystems oder der Einzahlung in einen gemeinsamen Fördertopf.<sup>96</sup> Dieser Prozess wurde von Experten- und Koordinatorensseite als langwierig aber fruchtbar und grundsätzlich realistisch eingeschätzt. Auch unter den befragten Nutzer/innen haushaltsnaher Dienstleistungen wurde einhellig die Auffassung vertreten, dass die Hinzuziehung von Unternehmen zur Finanzierung solcher Hilfen gerechtfertigt sei. Begründet wurde dies von den Interviewpartner/innen mit der Fürsorgepflicht und sozialen Verantwortung der Arbeitgeber/innen und dem Entlastungspotential für die dort Beschäftigten. Das gilt für die Kinder- ebenso wie für die Altenbetreuung, allerdings aus unterschiedlichen Gründen, wie den Ausführungen zweier

---

<sup>95</sup> Das gilt häufig – wie auch im angeführten Beispiel – für Migrant/innen, die vorübergehend für die Leistungserbringung als „live-ins“ in Deutschland leben, während sich deren Familien im Ausland befinden.

<sup>96</sup> Zur Verantwortung von Unternehmen zur Ermöglichung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie vgl. z.B. Beschstein (2015: 469ff).

Leistungsnutzer/innen zu entnehmen ist. Für Eltern sei der Vorteil, dass „[...] sie sich keine Sorgen machen müssen, ‚oh Gott, der Kindergarten macht um 17:00 zu und jetzt steh´ ich im Stau und schaff´s nicht rechtzeitig!‘“. Bei Älteren hingegen gehe es eher um die Minderung der Zahlungslast und weniger – wie in der Kinderbetreuung – um die Versorgung zu Randzeiten: „Selbstverständlich ist jede Hilfe, die eine Familie kriegt, die darauf angewiesen ist, irgendwelche Hilfen für die Angehörigen zu holen, das ist immer positiv [...], weil im Falle der Schwiegermutter oder wenn ich meinen Vater nehm´, das sind normal nicht die Leute, die die dicken Renten haben“.

Bezüglich der Unterstützungsbereitschaft der Unternehmen driften die Einschätzungen bei den Nutzer/innen allerdings auseinander. Zum Teil geben sie sich zuversichtlich, andere vermuten eher Lippenbekenntnisse von Unternehmen. Für eine faktische Einbeziehung wurde im zweiten Fall in erster Linie die Unternehmensgröße für ausschlaggebend gehalten. „Ich denke, in vielen Firmen ist das ab einer bestimmten Größe erst machbar und dann auch werbewirksam nach außen, wenn ich mich als Chef sozial engagiere und das wird ein entscheidender Faktor sein, meiner Meinung nach, dass eine Firma in der Richtung mitmacht, freiwillig“.

Auch die (mögliche) Einbindung von Vereinen und Gemeinderäten in die Tätigkeit der Dienstleistungszentren wird in Bezug auf Kooperationsmöglichkeiten von befragten Expert/innen hervorgehoben.

Dabei wird die Öffentlichkeitsarbeit nicht nur wegen der erwartbaren Erhöhung der regionalen Unterstützungsbereitschaft bzw. Akzeptanz des Projekts für wichtig gehalten, sondern auch für den Leistungszugang der Kund/innen, der neben anderen Faktoren von der Informationsverbreitung abhängt. Eine größere Reichweite könnte in diesem Zusammenhang außerdem dadurch erreicht werden, einen Radiosender für die Werbung zu gewinnen, statt nur über Printmedien, Vorträge und Mundpropaganda zu operieren.

Darüber hinaus könnte durch die Öffentlichkeitsarbeit nach Ansicht der befragten Expert/innen Schwarzarbeit wenigstens partiell zurückgedrängt und das bisher schwache Berufsprestige der Hauswirtschaft verbessert werden. Jedoch wird auch darauf hingewiesen, dass der Beitrag zur Bekämpfung von Schwarzarbeit nicht überschätzt werden sollte: „Die Erfahrung lehrt, dass es Menschen gibt, die, wenn sie schon sehr lange so unterwegs sind, sich ungern in ein System einbinden lassen. Es gibt aber auch wieder die anderen, die sagen, ich bin froh, wenn ich da rauskomm´ und hab´ ein Netz um mich herum“. Von anderen Interviewpartner/innen war Ähnliches zu hören: „Es gibt einen massiven Markt an Schwarzarbeit im Bereich dieser hauswirtschaftlichen Leistungen [...] und die sprechen sich auch untereinander wegen der Preise ab. Meistens [...] haben die vielleicht irgendwo so einen 200-Euro-Job und sagen dann immer, ich bin ja angemeldet, ich bin ja versichert [...]. Und was

dann eben an Schwarzarbeit noch zusätzlich läuft, das kann keiner kontrollieren und nachvollziehen“.<sup>97</sup> Ein ähnlicher Kommentar war in Verbindung mit der verbreiteten geringfügigen Beschäftigung und dem Sozialversicherungsschutz im Feld der Hauswirtschaft auch von anderer Seite zu hören: „Wenn Sie heute haushaltsnahe Dienstleistungen anbieten, die ja nach diesem Scheckheftsystem der Knappschaften [...] abgerechnet werden, dann kriegen Sie irgendwie zwar einen gewissen Steuervorteil, aber in der Summe sagen Ihnen die Leute, die das machen, gerne, dass sie so einen Job schon machen möchten, dass allerdings es ihnen lieber ist, wenn sie das Geld so kriegen, weil eine Rente kriegen sie eh nicht“. Dazu kommt zum Teil die Unwissenheit von Leistungserbringer/innen bezüglich des Umstandes, dass sie sich in Schwarzarbeit befinden. Auch dieser Tatbestand kann ein Grund dafür sein, dass ein Wechsel in eine legale Beschäftigung nicht vollzogen wird.

Zugangsrelevant für haushaltsbezogene Leistungen ist auch – wenngleich nicht auf den ersten Blick ersichtlich – die berufliche Reputation der Hauswirtschaft, die Auswirkungen auf die Bereitschaft zur Leistungsnutzung haben kann. Erwartet wird von Expertenseite, dass mit der Qualität der Leistungserbringung und steigendem Zufriedenheitsgrad der Kund/innen das Ansehen des Berufsstandes Hauswirtschaft und damit auch die Leistungswahrscheinlichkeit wächst. In Bezug auf das Berufsprestige gehe es auch darum, „[...] nicht die haushaltsnahe Dienstleistung nur als Putzleistung oder als hauswirtschaftliche Leistung zu sehen, sondern diese hauswirtschaftliche Betreuung, die man auch ja dann gut bewerben könnte, noch stärker in den Fokus zu richten“. Zudem könnten Erfolge dieser Hilfsangebote dazu beisteuern, die hauswirtschaftlichen Leistungen bekannter und transparenter zu machen und die Zugangsmöglichkeiten zu verbessern. Zudem könnte eine höhere und leistungsadäquate Bezahlung einen Beitrag für Imageverbesserungen leisten: „In dem Moment, in dem wir aufhören damit, das als Billigleistung und Niedrigdienstleistung, als Steuerabschreibungsmodell zu sehen, was es im Moment ja eigentlich propagandamäßig ist, wird’s auch eine gewisse Wertschätzung finden“.

Als Problemdiagnose wird überdies der geringe Bekanntheitsgrad der hauswirtschaftlichen Ausbildung und Leistungen angeführt. Von einer forcierten Professionalisierung alleine wird dementsprechend von Expertenseite keine Prestigeverbesserung erwartet, ebenso wenig wie von einer Umbenennung hauswirtschaftlicher Bildungszertifikate.

Anders als bei den befragten Expert/innen wird erstaunlicherweise die Frage der Wertschätzung im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen von den interviewten

---

<sup>97</sup> Diese Ausführungen auf Seiten der Befragten lassen zwar keinen Schluss darüber zu, wie häufig es zu solchen Absprachen oder Sonderphänomenen der Schwarzarbeit kommt. Sie können aber dazu beitragen, für Konstellationen irregulärer Beschäftigung zu sensibilisieren, die sonst nur wenig Beachtung erfahren.

Mitarbeiter/innen in den Modellkommunen nur zum Teil kritisch gesehen. Stattdessen wird sie – ungeachtet einiger Einschränkungen – häufig positiv dargestellt. Begründet wird dies sowohl mit dem Entlastungsbedarf der Kund/innen als auch auf Seite der Leistungserbringenden mit dem jeweiligen Einsatzgebiet, der Bezahlung und dem Aufkommen an privaten Verpflichtungen, die parallel dazu erfüllt werden müssen. In der Kinderbetreuung wüssten die Eltern der Betreuten das Angebot beispielsweise durchaus zu schätzen, insbesondere wenn es an Betreuungsalternativen mangle. Auch die mit der Betreuung verbundene Arbeitsbelastung werde honoriert. Indizien dafür sind aus Sicht des Personals Rückmeldungen der Eltern wie: „‘Den Job wollte ich nicht machen’, einfach weil halt 40 Kinder<sup>98</sup> laut und wild sind. Also, es ist ein Job, der schon wertgeschätzt wird“. Eine Rolle spiele auch, dass durch die gebotene Unterstützung im Bereich der Hausaufgabenbetreuung die Qualität der Hausaufgaben gestiegen sei. Überdies müssten private Verpflichtungen der in diesem Feld Tätigen in die kundgetane Wertschätzung mit einkalkuliert werden. Positive Resonanz sei dementsprechend „[...] natürlich auch dadurch bedingt, dass ich denk´, ich bin in einer besonderen Situation, dass ich einfach vier Kinder großzieh´ nebenbei und das ja normalerweise schon reichen würde. Und dann heißt´s immer ‚ach, das machst du auch noch?‘. Hätte ich [...] nur große erwachsene Söhne, dann würde das wahrscheinlich anders aussehen“.

Daneben wird auf Mitarbeiterseite ausgeführt, dass sich die Reputationsituation langfristig verbessere: „Also früher war es oft so, heute ist es einfach kein so Thema mehr, dass es hieß: ‚Wieso eine hauswirtschaftliche Ausbildung? Das macht meine Mutter auch, ohne dass sie das gelernt hat‘. Das ist so ein Statement, das, was man so zum Hören kriegt, das muss ich schon sagen. Gut, Wertschätzung, weiß ich nicht – teils, teils. Also die Wertschätzung in der Familienpflege oder in der Betriebshilfe ist bestimmt mehr als wenn man jetzt in einem Privathaushalt angestellt ist. Wo schon Wertschätzung ist, das ist in der Demenzgruppe, [...] die loben das und schätzen das“. Die Anerkennung nehme zwar generell zu, „[...] aber das ist bestimmt noch nicht am Höchsten angesiedelt, weil jeder dann meint, er kann das auch. Ich denke schon, dass es schon mit der Bezahlung angeht. Es ist natürlich, ich bin genauso hier als Ehrenamtliche tätig wie fünf andere,<sup>99</sup> ja, ohne die Ausbildung, und halt mit dem Demenzkurs“. Der Einsatz nicht (formal) qualifizierten Personals im Bereich hausnaher Dienstleistungen steht also ebenfalls im Verdacht, dem Berufsprestige hauswirtschaftlicher Berufe zuwiderzulaufen.

---

<sup>98</sup> Die/der Befragte betreut mehrere Kinder gleichzeitig.

<sup>99</sup> Die befragte Person verfügt über hauswirtschaftliche Aus- und Weiterbildungen. Die Leistungserbringung in Form des Ehrenamtes wird unter diesen Bedingungen offenkundig als (partielle) Degradierung und Hindernis für die Verbesserung des Berufsprestiges erlebt.



Die berufliche Wertschätzung wird von den Mitarbeiter/innen in den Modellkommunen vor allem mit der Leistungsqualität, der Zufriedenheit, dem Unterstützungsbedarf und der Dankbarkeit der Nutzer/innen assoziiert. „Dass man für sie da ist, dass man was für sie macht, dass man sich gut um sie kümmert, weil es gibt ja doch Unterschiede, und dass sie auch nicht in einem großen Heim liegen müssen, sondern in so einer Größenordnung. Da hab´ ich schon das Gefühl, dass das von den Angehörigen, von den Nutzern sehr gut angenommen wird“. In ähnlicher Form äußerte sich ein/e andere/r Mitarbeiter/in: „Also, man sieht, dass die Leute zufrieden sind und ich find´, das ist schon was wert, wenn man sieht, dass es ihnen gut geht [...] und dass sie sich freuen, wenn man kommt“. Allerdings wird der Tätigkeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen mit der Entlohnung verbundene Skepsis entgegengebracht, „[...] wobei ich das jetzt nicht so negativ seh´. Ich denk´, man muss einfach mal manche Sachen machen, ohne dass man eben ein Geld kriegt, weil sonst geht in manchen Vereinen gar nichts mehr“. Eine wiederkehrende Reaktion sei aus dem sozialen Umfeld der Mitarbeiter/innen allerdings: „Warum leistest du dir das? Willst du nicht mal wieder richtig arbeiten gehen?“. Derartige Äußerungen können für das Personal belastend wirken.

In Bezug auf schon früher eingegangene Beschäftigungsverhältnisse in anderen organisationalen Konstellationen im Kontext von Pflege sind die Einschätzungen ambivalent. „Die Klienten haben das schon bis jetzt geschätzt, aber die Vorgesetzten, die haben das immer so ein bisschen ins Dunkel gestellt. Gerade, wer in der Altenpflege oder Hauswirtschaft tätig ist, wir haben immer zu hören bekommen, wir sind die Diener der Pflege [...]. Aber wichtig war mir eigentlich auch nicht, was die Vorgesetzten denken, sondern die Bewohner [...]. Ob die zufrieden sind, wenn ich komme, ob die mir vertrauen, dass man in das Zimmer darf, dass man an die Schränke darf. Und da habe ich also keinerlei Probleme gehabt“.

Hilfreich könnte in der Öffentlichkeitsarbeit die Verwendung konkreter Beispiele sein, um Interesse an der Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen in den Modellkommunen zu wecken. „Ich denke, man kann das durchaus an Situationen, die auftreten, darlegen. Meinetwegen, jetzt einer der Senioren hat einen Schlaganfall, oder auch eine junge Familie, wo beide berufstätig sind, wer versorgt die Kinder, oder wenn ich sie aus der Krippe hole, Krippenzeit ist ja nur einen bestimmten Zeitraum, wer übernimmt dann die Kinder. Also ich kann mir vorstellen, dass man sowas am besten transportieren kann, wenn man aktuelle Situationen darstellt“. In der Öffentlichkeitsarbeit müsste demnach anschaulich das konkrete Entlastungspotential durch haushaltsnahe Dienstleistungen verdeutlicht werden, das nach Auskunft von Mitarbeiter/innen den Nutzer/innen bzw. Angehörigen bei der Inanspruchnahme solcher Leistungen erfahrungsgemäß in kurzer Zeit einsichtig wird, zum Teil auch verknüpft mit dem Kostenargument bei älteren Pflegebedürftigen: „Das Altenheim ist

eine Kostenfrage oft. Man versucht dann, die Angehörigen so lange wie möglich zu Hause zu lassen. Das geht oft an die eigene Substanz dann, und dann sind sie oft sehr froh und dankbar, wenn sie eine Unterstützung bekommen, dass sie einmal ein bisschen Luft für sich haben“. Die Entlastung der helfenden Verwandten wurde verschiedentlich von den Angehörigen selbst thematisiert. „Meine Frau, die ist praktisch unter der Woche in ihrer Mittagspause Montag bis Freitag zur Mutter gefahren [...]. Diese permanente Besuchskontrollaktion Mittag entfällt jetzt natürlich völlig, weil man braucht sich jetzt keine Gedanken mehr machen, was isst sie, wie viel isst sie. Das war eben, als sie daheim war, noch die Schwierigkeit, wenn meine Frau nicht konnte, weil mit der Firma irgendwas war, ja, da konnte es schon mal sein, da ist das Mittagessen ausgefallen [...]. Man ist bei der Mutter halt am Abend öfters vorbeigefahren, weil man gucken wollte, sehen, was ist Sache. Das ist auch schon eine Zeit lang [...], wo das Duschen nicht mehr gegangen ist und meine Frau die Wäsche gemacht hat, weil sie [die Schwiegermutter, Anm. d. Verf.] es nicht mehr auf dem Programm hatte“. Auch die Gewährleistung der regelmäßigen Medikamenteneinnahme kann hierbei ein wichtiges Argument sein: „Das ist eine Entlastung für uns, dass wir wissen, dass sie die Medikamente morgens und abends auch kriegt, zu der richtigen Zeit und nicht irgendwann geballt, weil sie es vergessen hat“.

Die Entlastung wird umso mehr geschätzt, wenn unterstützende Angehörige bisher keine geeigneten Verhaltensstrategien ausbilden konnten, um mit der Pflegesituation in ihrer Familie zurecht zu kommen oder in der Vergangenheit kein Fachpersonal mit der Betreuung betraut war. „Die wissen einfach, wie man mit solchen Menschen umgehen muss. Die gehen halt ganz behutsam um“.

Die Dankbarkeit für diese Hilfen nimmt nochmals zu, wenn in der betreffenden Familie nicht nur ein einzelner Pflegefall vorliegt und die Angehörigen gleichzeitig erwerbstätig sind. So berichtete ein/e Interviewpartner/in, er/sie habe noch ein pflegebedürftiges Kind zu Hause zu betreuen, das zusätzlich auf den Einsatz eines Pflegedienstes angewiesen sei, während die Geschwister der/s Befragten berufstätig seien. „Also deswegen haben wir überlegen müssen, wo sie [die demenzerkrankte Mutter, Anm. d. Verf.] gut aufgehoben und versorgt ist“. Davor wurde die Versorgung der demenzerkrankten Mutter ausschließlich privat über das Verwandtschaftssystem organisiert, das, gerade zur Urlaubszeit, Gefahr läuft, überfordert zu werden.

Neben der Werbung als Instrument der Zugangserleichterung zu haushaltsnahen Dienstleistungen, so wurde in der Diskussionsrunde zu den ersten Zwischenergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung angeregt, könnten Schwellenprobleme durch eine engere Abstimmung mit örtlichen Sozialstationen behoben werden. Sozialstationen beschäftigen ebenfalls hauswirtschaftliches Personal, das parallel zu Pflegearbeiten eingesetzt wird. Ähnliches gilt für Pflegeeinrichtungen und dies künftig noch

mehr, nachdem die Landespflegesatzkommission in Bayern im Dezember 2013 beschlossen hat, in Zukunft in solchen Einrichtungen mehr hauswirtschaftliches Personal als bisher zu beschäftigen (Bayerischer Städtetag 2014: 4). Indirekt könnte auch dadurch der Bekanntheitsgrad der haushaltsnahen Dienstleistungen gesteigert werden.

Ferner ist es durch die Öffentlichkeitsarbeit denkbar, die Attraktivität der beteiligten Kommunen insgesamt in Zusammenhang mit einer Verbesserung der Versorgungsqualität zu bewerben. Die Ausweitung und Nutzung von haushaltsnahen Dienstleistungen liegt also im Interesse der Gemeinden und begünstigt ihre Unterstützungsbereitschaft.

Die Erstellung einer Datenbank mit Dienstleistungsanbieter/innen wie in Nordrhein-Westfalen wird nicht unbedingt für erforderlich gehalten, könnte aber dennoch hilfreich für den Leistungszugang sein. Eine solche Datenbank könnte sowohl von den Dienstleistungszentren genutzt als auch Privathaushalten zur Verfügung gestellt werden, „[...] wobei ich denke, wenn der Privathaushalt auf Suche geht, ist die Schwarzarbeit eher wahrscheinlich, als wenn ich sage, ich vermittele das“. Als wichtig wird erachtet, dass es einen Ansprechpartner gibt, „[...] der nicht sagt, hier Internet-Link, schau selber mal nach, sondern das muss vor Ort persönlich vermittelt werden, denke ich“. Zudem wird davon ausgegangen, dass die Bedeutung einer Datenbank abhängig von der Größe der Kommune ist – hat sie einen geringen Bevölkerungsumfang, wird eine Formalisierung nicht zwingend für notwendig gehalten, weil in diesem Fall informelle Strukturen für den Informationszugang einen größeren Stellenwert haben.

Grenzen der Leistungserbringung können einerseits inhaltlicher oder organisatorischer Art sein, sich andererseits aus der regionalen Reichweite der Modellkommunen ergeben, zumal Zuwendungen für die Kommunen üblicherweise an die Versorgung ihrer Einwohner/innen, nicht an die ihrer Umgebung gerichtet sind. In der Praxis wird aber davon ausgegangen, dass die Bearbeitung von Anfragen aus der Umgebung vermutlich von der Nachfragesituation abhängig gemacht werden muss. „Wenn die jetzt sagen, wir sind mit den Nachfragen und Anfragen aus unserer eigenen Kommune schon mehr wie ausgelastet, nachher kann´s heißen, ok, tut uns leid, geht nicht. Wenn aber da noch Möglichkeit ist und die sagen, ok, können wir handln<sup>100</sup>, könnte ich mir das durchaus als hilfreich vorstellen oder auch als praktikabel“.

Versorgungsprobleme, verursacht durch räumlich begrenzte Leistungsangebote in ländlich geprägten Gebieten, werden an Befunden anderer wissenschaftlicher Stu-

---

<sup>100</sup> Das englische „handle“ wurde in den Ausführungen eingedeutscht.

dien deutlich, wonach bestimmte Hilfen manchmal nur in entlegeneren Ortschaften verfügbar sind, sodass die Angebote schon wegen der Fahrtwege und -zeiten schnell zu kostspielig werden und deswegen Versorgungsdefizite zum Tragen kommen (Pfannes & Schack 2014: 40).

#### 4.1.3 Kompetenzanforderungen und Personaleinsatz

Ausgelöst von der bereits beschriebenen Veränderung der Rahmenbedingungen für die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen verschieben sich die an das Personal gerichteten Kompetenz- und Berufsanforderungen, die auch eine Anpassung des Ausbildungssystems an sich wandelnde berufliche Ansprüche und die Bereitstellung entsprechender Fort- und Weiterbildungsangebote erforderlich machen. Zugleich wird es schwieriger, geeignetes Personal aufzuspüren, um vakante Stellen zu besetzen.

Suchprobleme am Arbeitsmarkt gibt es aber nicht nur auf Arbeitgeberseite, denn auch vom qualifizierten hauswirtschaftlichen Personal wird die Stellenfindung als problematisch empfunden, zumindest, wenn eine Teilzeitbeschäftigung gewünscht ist. Das kann dazu führen, dass sich gut ausgebildete Hauswirtschafter/innen dazu genötigt fühlen, Positionen zu besetzen, die unter dem von ihnen schon erreichten Qualifikationsniveau angesiedelt sind. „Es ist halt so, als Meisterin gibt´s relativ wenig Stellen, das muss man so sehen, und durch das, zwei fast erwachsene Söhne, ein Mann daheim und Garten und somit ist es einfach, also Vollzeit ist jetzt für mich keine Überlegung und halbtags als Meisterin zu arbeiten..., also kann ich immer nur niederschwelliger anfangen“. Frustrationserfahrungen sind notgedrungen die Folge. Flexibilitätsversprechen auf Arbeitgeberseite könnten demnach dabei helfen, das Fachkräfteproblem im Hauswirtschaftsbereich zumindest partiell in den Griff zu bekommen.

Im Ausbildungsbereich ergibt sich aus der beschriebenen Verschiebung der Leistungsanforderungen und der dadurch notwendig gewordenen Integration von Spezialthemen (Demenz, Versorgung psychisch Kranker o.Ä.) im Übrigen ein Dilemma: Sollen die bisherigen Ausbildungsinhalte weiterhin uneingeschränkt vermittelt werden, steigt die Ausbildungsdauer. Soll die Ausbildungsdauer unberührt bleiben, muss die Vermittlung anderer bzw. neuer Kompetenzen in ihrer Masse reduziert werden. Im zweiten Fall wird eine Hierarchisierung der zu vermittelnden Lerninhalte unumgänglich, um die Selektivität des Kompetenzpanoramas im Ausbildungssystem rational begründen zu können. Die Alternative besteht in einer weiteren Ausdifferenzierung der Hauswirtschaftsausbildung, die wiederum eine umfassende Versorgung der Klient/innen durch eine Person unwahrscheinlicher werden lässt, sodass in der Praxis arbeitsteiliger als bisher vorgegangen werden müsste. Die personengebundene Ver-

sorgungskontinuität würde für die Kund/innen dadurch noch weiter als bisher eingeschränkt werden.

Die Personaleinsatzmöglichkeiten in den Dienstleistungszentren hängen maßgeblich vom Qualifikationsniveau der Mitarbeiter/innen ab. Querverbindungen gibt es daher mit dem Ausbildungssystem, das für das Projekt Modellkommunen ebenfalls eine wichtige Rolle spielt. Erklärtes Ziel im Bildungsbereich Hauswirtschaft ist es, arbeitsmarktkonform auszubilden. Mit der Feststellung, welche Qualifikationen in den Modellkommunen für die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen benötigt werden, sollen Unstimmigkeiten zwischen der Ausbildung und den beruflichen Anforderungen identifiziert und beseitigt werden. Das Modellprojekt soll insofern durch Erfassung von Praxiserfahrungen einen Beitrag dafür leisten, notwendige Anpassungen der Ausbildungsinhalte auf hauswirtschaftlichem Gebiet vorzunehmen.

In der Praxis der Modellkommunen ist zu unterscheiden zwischen Kompetenzen, die mit unterschiedlichen Qualifikationsniveaus bzw. spezifischen Aufgaben verbunden sind, und übergeordneten Fähigkeiten und Kenntnissen, die von allen Personalgruppen verlangt werden. Eine wesentliche, damit verknüpfte Herausforderung besteht darin, „[...] dass man einerseits eigentlich eine planerische und organisatorische Fähigkeit haben muss und sehr viele persönliche Kompetenzen – also diese Schlüsselkompetenzen eine große Rolle spielen. Andererseits sind die Arbeiten, die teilweise bei haushaltsnahen Dienstleistungen zu verrichten sind, eher niederschwellig. Und den Spagat jetzt hinzukriegen, dass jemand, der über ein hohes Maß an Schlüsselkompetenzen und ein hohes Maß an planerischen und persönlichen Fähigkeiten verfügt, dass der dann praktisch, sag´ ich mal, diese Basic-Arbeiten tut, ja, putzen, kochen, bügeln“. Auf Expertenseite wird allerdings befürchtet, dass die Bereitschaft des qualifizierten Personals zur Ausübung dieser einfachen Tätigkeit aufgrund von dadurch provozierten Degradierungsempfindungen gering ist. Die Dienstleistungserbringung aus einer Hand wird deswegen unwahrscheinlich; stattdessen muss sie dann arbeitsteilig erfolgen. Das wiederum erfordert eine planvolle Zuteilung von Aufgaben zu unterschiedlichen Personengruppen. Es empfiehlt sich dabei, die im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen angesiedelten Tätigkeiten (von einer Fachkraft, die über ausreichend Fachwissen verfügt) in eine Rangordnung bringen zu lassen, die die Zuordnung der Aufgaben erleichtert.

Im Hinblick auf bestehende Qualifizierungsangebote wird auf Expertenseite vor allem bei der Vermittlung von Schlüsselkompetenzen Nachholbedarf gesehen. Das betrifft einerseits die Fähigkeit zur selbständigen Aufgabenerledigung, andererseits interkulturelle Kompetenzen, zumal die Bevölkerungszusammensetzung immer heterogener wird. Dazu kommen sich ändernde Ansprüche und Bedürfnisse von Kund/innen (z.B. erhöhtes Gesundheitsbewusstsein bei der Ernährung); die Haltung von Angehörigen

der Nutzer/innen muss zum Teil ebenso berücksichtigt werden. Das gilt vor allem bei Pflegebedarfen, bei denen Verwandte der Betroffenen die Aufgabenerledigung erschweren können. „Dass die Belastung, die sie haben, dass sie mit der nicht klar kommen und dann auf mich abwälzen, sei es durch Aggression oder Misstrauen“. Die unterschiedlichen Ansprüche miteinander zu synchronisieren, kann daher für das Hauswirtschaftspersonal schwierig sein. Die Einbeziehung der Angehörigen in Schulungs- und Fortbildungsangebote könnte nach Auffassung der befragten Expert/innen nicht nur dazu beitragen, ihnen den Umgang mit den Pflegebedürftigen zu erleichtern, sondern auch das Vertrauen in die Dienstleistenden verbessern.

Wesentlich im Kompetenzkanon des Hauswirtschaftspersonals ist außerdem „[...] das Eingehen auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Nicht, dass ich da mit meinem vorgefertigten Standard reingehe, das muss jetzt so passieren mit den Mitteln usw., sondern dieses Einfühlen können in die Haushaltssituation meines Kunden“. Von besonderer Bedeutung ist das in Seniorenhaushalten, in denen es den Haushaltsmitgliedern häufig wichtig sein kann zu beweisen, dass sie die anfallenden Haushaltsaufgaben immer noch selbst erledigen können. „Wenn ich jetzt jemanden hätte, der das sensibel anpackt [...], also eine Person von außen, die mit der Seniorin diese hauswirtschaftlichen Leistungen macht, die mit ihr das Bett zusammen bezieht, mal was zu essen kocht, mal das Haus durchputzt usw., dann ist die Akzeptanz besser und ja, es fördert auch den alten Menschen“. Das Einfühlungsvermögen der Dienstleistenden verbindet sich also mit der Personalkompetenz, der Leistungsqualität, der Nutzungslegitimität und dem Selbstbestimmungsempfinden der Klient/innen.

Die Signalisierung von Verlässlichkeit spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Mit der Regelmäßigkeit des Kontakts zwischen Klient/innen und Leistungsanbieter/innen nimmt die Bedeutung des persönlichen Vertrauensverhältnisses zwischen den Beteiligten zu. Zentrale Schulungs- und Fortbildungsinhalte sollten deshalb auch die Vermittlung von Schlüsselkompetenzen umfassen, die die Vertrauensbildung erleichtern.

Der Umgang mit Klient/innen als Schulungsinhalt wird allerdings von befragten Expert/innen – vom Besuch einzelner Fachtagungen abgesehen – bisher für unüblich gehalten. Soziale Kompetenzen über Fortbildungen auszuweiten steht nach ihrer Ansicht tendenziell im Hintergrund. Ebenso wenig verbreitet sei es derzeit, sich für die Praxis hilfreiche Kompetenzen aus verwandten oder angrenzenden Berufsfeldern anzueignen. Auch wird das deutsche Sprachverständnis der Mitarbeiter/innen für wichtig gehalten, um die Verständigung zwischen Tätigen und Klient/innen sicherzustellen. Vor allem im Bereich der Pflege und Betreuung Älterer könne dies nicht immer vorausgesetzt werden – der Anteil der Zugewanderten unter den Beschäftigten sei dort relativ hoch und nicht immer sei das Personal der deutschen Sprache mächtig, was sich wiederum negativ auf die Versorgungs- und Betreuungsqualität nieder-

schlagen könne.

Trotz der steigenden beruflichen Anforderungen und benötigten sozialen Kompetenzen wird ein Großteil hauswirtschaftlicher Arbeiten nach wie vor als „einfache Tätigkeit“ klassifiziert, nicht zuletzt, weil die erschwerten Rahmenbedingungen der Leistungserbringung in der Beurteilung häufig außer Acht gelassen werden. Doch auch ohne Berücksichtigung des Arbeitskontextes ist das Qualifikationsniveau nicht zu unterschätzen, wie in den Ausführungen einer/s Expert/in deutlich wird: „Hauswirtschaft ist ein Handwerk, ja, es ist ein Handwerk, das man beherrschen muss. Und wenn ich sage, putzen ist eine einfache Tätigkeit, das stimmt, aber ich muss es können, weil ich sonst zu viel Zeit brauche,<sup>101</sup> weil ich sonst zu viel Ressourcen brauche, weil ich sonst vielleicht Material schädige. Also diese einfachen Tätigkeiten sind, glaube ich, nicht in dem Sinne einfach, dass man nicht viel wissen muss, sondern wenn man es einmal kann, ist es immer das gleiche. Das beschreibe ich als einfach. Aber es heißt nicht, einfache Tätigkeiten sind Tätigkeiten, die Menschen machen können, die wenig wissen, sondern einfache Tätigkeiten sind Tätigkeiten, die Menschen machen, die wenig Neues machen wollen“.

Inwiefern sich sogenannte arbeitsmarktferne Gruppen für die Erledigung haushaltsnaher Dienstleistungen eignen könnten, wird zum einen von der Qualifikations- und Motivationskomposition der Einzelpersonen, zum anderen von der Ausgestaltung vorbereitender Qualifizierungsangebote abhängig gemacht: „Also, ich wehre mich immer ein bisschen, die so in einen Topf zu werfen. Da sind sicherlich auch Frauen drin, die irgendwo mal einfach aus dem Arbeitsprozess rauskatapultiert worden sind [...], die aber eigentlich gerne arbeiten würden und motiviert wären und es gibt sicherlich auch andere. Man müsste das wirklich individuell an den Personen beurteilen“.

Im Rahmen der ersten Ergebnisbesprechung der wissenschaftlichen Begleitung wurde auch darauf hingewiesen, dass Personen, die sich im Feld der Hauswirtschaft betätigen, häufig schwierige Familienverhältnisse vorfinden und der Problematik von Demenz und Multimorbidität ausgesetzt seien. Auch psychologische Sensibilität sei in diesem Zusammenhang deshalb wichtig. Das mache besondere Schulungen erforderlich und führe dazu, dass die Einsatzfähigkeit arbeitsmarktferner Gruppen ohne Vermittlung notwendiger Vorkenntnisse begrenzt sei und ihre Einbeziehung im Falle einer Nicht-Beachtung solcher Anforderungen einer zielgruppenadäquaten Versorgung zuwiderlaufe. Leidtragende seien nicht nur die Klient/innen, sondern auch die überforderten Beschäftigten sowie die Angehörigen der Nutzer/innen.

---

<sup>101</sup> Eine höhere fachliche Qualifikation der Leistungserbringer/innen verbindet sich also mit einem rascheren Vollzug der Aufgabenerledigung. Die höhere Kostenbelastung durch den Einsatz von Fachkräften relativiert sich deswegen für die Kund/innen, da üblicherweise nach der Einsatzdauer abgerechnet wird.

Dessen ungeachtet gibt es arbeitsmarktpolitische Bestrebungen, Arbeitssuchende mit Kurzqualifizierungen in diesen Arbeitsmarktbereich einzuspeisen. Es kann allerdings bezweifelt werden, dass Qualifizierungsmaßnahmen mit einer Laufzeit von wenigen Wochen ausreichen, um die notwendigen fachlichen Kompetenzen zu vermitteln und die Teilnehmenden hinlänglich auf die sie erwartenden Anforderungen vorzubereiten, die sich auch daraus ergeben, dass die Leistungserbringung in engster Intimsphäre der Privathaushalte erfolgt. Das deckt sich mit anderen, schon vorliegenden wissenschaftlichen Befunden: „Vorhandene Angebote ‚von der Stange‘ entsprechen häufig nicht dem Bedarf, insbesondere wenn es um sehr spezielle Themen und Fachbereiche oder auch Qualifizierungen in Teilzeit geht“ (Schasse 2014: 37).

Nicht zuletzt, weil es zu engen Verflechtungen zwischen hauswirtschaftlichen und pflegerischen Aufgaben kommen kann, wird in diesem Kontext auch die Wertschätzung des Wohlfahrtsstaats gegenüber seinem Sozial- und Gesundheitswesen kritisch gesehen: „Wenn Sie heute einen Heizungsmonteur hernehmen, da käme ja auch keiner auf die Idee, einen von der Straße mit dem Lasso zu fangen und sich darüber Gedanken zu machen, wie man den noch schnell ein bisschen qualifiziert, dass er das hinkriegt. Das geht einfach nicht. Es wird aber gehend gemacht und es wird viele Folgeschäden bringen, weil viele [...] mit den Problemstellungen, die sie da erleben werden, nicht umgehen werden können – weil sie eben nicht qualifiziert sind“.<sup>102</sup>

Um den beschriebenen Herausforderungen bei der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen Herr zu werden, ist in den Modellkommunen der Einsatz verschiedener Personalgruppen vorgesehen, die sich hinsichtlich ihres Qualifikationsniveaus, ihrer Einsatzfähigkeit und ihrer Beschäftigungsintensität voneinander unterscheiden. Zu ihnen gehören hauswirtschaftliche Fachkräfte, Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätige. Es wird davon ausgegangen, dass eine Kombination des Einsatzes dieser drei Personalgruppen erforderlich ist, auch um das Projekt in finanzierbarem Rahmen zu halten.

Je nach Gruppe variieren nach Einschätzung der befragten Expert/innen die Einsatzfähigkeit wie auch Schulungs- und Fortbildungsbedarfe, die sich am Tätigkeitsschwerpunkt der Personen orientieren sollten. „Und ich denke, da muss dann wirklich genau aufgelistet werden, welche Aufgaben macht wer. Welche Aufgaben können von Ehrenamtlichen geleistet werden. Wo brauch´ ich wirklich Fachkräfte, wo kann ich Hilfskräfte hinschicken“. Neben Qualifikationsdifferenzen sind außerdem

---

<sup>102</sup> Die Stellenbesetzung mit wenig qualifiziertem Personal wird auch dem mangelhaften Berufsprestige der Hauswirtschaft zugeschrieben: „Es ist ein nicht sehr angesehenes Berufsbild und das hängt mit der Vergütung zusammen und dass auch Bereiche, die früher durch eine Hauswirtschafterin besetzt worden sind, jetzt teilweise auch durch Leute mit fast keiner Qualifikation besetzt werden“ (Wiener et al. 2014: 34).



rechtliche Aspekte zu beachten – etwa was den Einsatz und die Vergütung von ehrenamtlich Tätigen angeht.<sup>103</sup>

Die Einsatzmöglichkeiten der genannten Gruppen divergieren nach den Aufgaben, die in den betreffenden Privathaushalten zu erfüllen sind. So wird es nach Ansicht der Expert/innen in den Modellkommunen ein gewisses Maß an Schwerstpflegebedürftigen geben, ein gewisses Maß an Menschen mit hohem Hilfsbedarf und eine gewisse Menge von Menschen mit mittlerem und durchschnittlichem Hilfsbedarf sowie eine Menge an Personen, die vergleichsweise wenig Hilfe benötigt.<sup>104</sup> Je umfassender sich der Unterstützungsbedarf gestaltet, desto höher muss das Qualifikationsniveau des eingesetzten Personals angesiedelt sein. Die Grenzen der Einsatzfähigkeit des Personals hängen also auch von den Eigenschaften und Kennzeichen der Kund/innen ab, nicht nur, was den benötigten Unterstützungsumfang, sondern auch, was das Artikulationsvermögen der Klient/innen anbelangt: „Ich denke, da kommt´s jetzt einfach auch darauf an, wie fit die Leute sind, die solche Leistungen einkaufen wollen. Wenn die geistig noch ganz fit sind, dann können die [...] selber sagen, wie sie´s gerne hätten“.

Diese Darstellung von Expertenseite deckt sich mit den Erfahrungen und Vorlieben der Mitarbeiter/innen in den Modellkommunen: „Weil es ist immer besser, wenn mir die Person selber sagen kann, was sie möchte, als dass jetzt ein Dritter mir mitteilt, das und das wäre zu tun“. Bei Demenzerkrankungen ist diese Option allerdings nur eingeschränkt vorhanden: „Und wenn aber jetzt die Demenzproblematik auftaucht, da kann´s schon sein, dass ich sag´, da muss jetzt einer hin, der auch weiß, wo er hinlangem muss, der auch selber einen Blick haben muss, was muss in dem Haushalt geleistet werden, dass die Hygiene passt, dass die Ernährungsversorgung sichergestellt ist usw. Also ich denke, das kommt da ganz einfach auf jeden Haushalt explizit selber an“.

Typischerweise unterliegen die Einsatzmöglichkeiten von ehrenamtlich Tätigen und Hilfskräften einer größeren Zahl von Beschränkungen als die von Fachkräften. Ehren-

---

<sup>103</sup> Die Abgrenzung zwischen ehrenamtlicher Tätigkeit und regulären Beschäftigungsverhältnissen ist nicht immer ohne Schwierigkeiten möglich: „Zu den in dieser Hinsicht besonders problematischen Vergütungsformen zählen u.a. pauschale Aufwandsentschädigungen, geringfügige Bezahlungen und Honorare. Die Grenzziehung gestaltet sich in der Praxis schwierig, weil die Arbeits-, Sozialversicherungs- und Steuergesetze den Begriff des Ehrenamtlichen nicht verwenden, sondern lediglich bestimmte Tätigkeiten bzw. Vergütungen steuer- oder beitragsrechtlich privilegieren“ (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. 2012: 3).

Rechtliche Grundlage für die Einordnung der ehrenamtlichen Tätigkeit sind §§ 662-674 BGB. Für die Ehrenamtspauschale gelten die Bestimmungen nach § 3 Nr. 26 und 26a EStG. Mustervereinbarungen zum Einsatz von Ehrenamtlichen finden sich in Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. (2012: 31ff).

<sup>104</sup> Eine aussagekräftige Quantifizierung dieser Teilgruppen ist anhand des verfügbaren Datenmaterials nicht möglich.

amtliche Arbeit – und dies wurde auch einhellig bei der zweiten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse vertreten – muss umsichtig eingesetzt werden und kann die professionelle Arbeit in Form einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung nicht ersetzen, sondern nur unterstützen (vgl. dazu z.B. auch Gesemann & Roth 2015: 37). Allerdings kann diese Einschätzung keine pauschale Geltung für sich reklamieren, denn die genannten Gruppen unterscheiden sich zunächst nur in ihrem Beschäftigungsumfang und der Bezahlung voneinander. Qualifiziertes Personal kann sich – und dies zeigen auch die Erfahrungen der Modellkommunen – ebenso unter den Hilfskräften und Ehrenamtlichen befinden. Generell bei den letztgenannten Gruppen geringes Vorwissen zu unterstellen, wird den realen Bedingungen nicht gerecht. Es kommt „[...] immer darauf an, was er mitbringt. Wenn ich eine Hauswirtschaftsmeisterin in Rente ehrenamtlich arbeiten habe, dann brauch´ ich wahrscheinlich gar keine Schulung. Wenn ich eine pensionierte Lehrerin ehrenamtlich arbeiten lasse, dann brauch´ ich vielleicht eine Schulung, wie geht sie denn mit Hilfskräften um. Ich glaube, dass das sehr individuell ist und deswegen ist dieser Pool der Ehrenamtlichen schwer zu beschreiben“.

Einschlägige Qualifikationen und berufliche Vorerfahrungen auf dem Gebiet haushaltsnaher Dienstleistungen sind bei den ehrenamtlich Tätigen nicht ungewöhnlich. Einige von ihnen verfügen über konsekutive hauswirtschaftliche Bildungsabschlüsse, Qualifizierungen zur Tagesmutter oder einen Busführerschein, der für die Beförderung von Personen notwendig sein kann. Je nach Teilbereich der haushaltsnahen Dienstleistungen können sie also bereits über entsprechende Qualifikationen verfügen und der Arbeit selbständig und ohne intensive Anleitung und Kontrolle nachgehen. Darüber hinaus sind informell erlangte Kompetenzen zu beachten, die beispielsweise durch eine langjährige Pflege und Betreuung von Angehörigen erworben wurden – ebenfalls eine Konstellation, die in der Praxis nicht selten anzutreffen ist. „Und dann war ich in der Zeit bei der Mutter zu Hause, habe mich um die Nahrungsaufnahme gekümmert, um das Trinken, habe den Zucker gemessen, habe auch gespritzt, also je nachdem, wie hoch er war – also, ich kann eigentlich alles abdecken“. Ähnliches gilt für die Kinderbetreuung.

Die Einsatzfähigkeit der ehrenamtlich Tätigen muss also individuell beurteilt werden, auch, um motivationshemmenden Degradierungserfahrungen vorzubeugen.

Insgesamt aber steht zu vermuten, dass Ehrenamtliche zwar zusätzliche und hilfreiche Kräfte sein können, sich aber in der Regel eher für die Erledigung von sporadisch anfallenden Arbeiten mit geringen Kompetenzanforderungen eignen, etwa die Unterhaltung von Klient/innen oder Begleitdienste. Es ist davon auszugehen, dass sie – auch wegen der Fürsorgepflicht – gut und intensiv begleitet werden müssen, nicht nur, damit sie die Leistungsanforderungen erfüllen können, sondern auch, um sicher-

zustellen, nicht überfordert zu werden. Ihr Einsatz ist deshalb tendenziell mit einem vergleichsweise hohen Anleitungs- und Führungsaufwand verbunden und auch wegen ihrer zeitlich beschränkten Verfügbarkeit handelt es sich um eine Gruppe, bei der es schwierig ist, sie in der Konzepterarbeitung zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen adäquat einzubeziehen. Darüber hinaus wird es kaum möglich sein, von Ehrenamtlichen dieselbe Leistungsbereitschaft erwarten zu dürfen wie von Personen, die sich in einem Beschäftigungsverhältnis befinden, wie von Koordinatorensseite in den Modellkommunen zu hören war: „Die fassen sich nämlich irgendwann mal an den Kopf und sagen: ‚Und das soll ich jetzt auch noch machen? Nö.‘ Wenn die sozialversicherungspflichtig [...] beschäftigt wären, dann müssten sie´s machen. Sie würden´s aber auch einsehen, denn sie kriegen ja ein bisschen Kohle dafür“.<sup>105</sup>

Kritisch wird die Hinzuziehung von Ehrenamtlichen aus finanziellen Gründen gesehen. In diesem Zusammenhang werden sie zum Teil als „Ersatzheer der Sozialeinrichtungen“ beschrieben, „[...] weil alles, was wir nicht finanzieren können, das machen dann am Schluss die Ehrenamtlichen“. Diese Darstellung steht im Einklang mit neueren wissenschaftlichen Beiträgen, in denen ehrenamtliches Engagement verstärkt als Variante eines „verdeckten Niedriglohnbereichs“ bzw. als kostenloser Ersatz und „Lückenbüsser“ für das Fehlen qualifizierter Mitarbeiter/innen kritisiert wird (Klein 2015: 11ff). Verstärkt wird dies noch durch den Umstand, dass auf ehrenamtlich Tätige, auch, wenn sie eine Aufwandsentschädigung erhalten, nicht das am 01.01.2015 in Kraft getretene Mindestlohngesetz angewendet wird (Pinl 2015: 54). Zudem wird der Einsatz der Ehrenamtlichen auch im Hinblick auf negative Folgewirkungen für das Berufsprestige hauswirtschaftlicher und Pflegekräfte moniert: „Also entweder reden wir von Professionalisierung, dann gibt´s in irgendeiner Weise so was Ähnliches wie Berufsbilder und Grenzen der Tätigkeit, oder wir gehen davon aus, dass alles das [...] dann halt notdürftigerweise von irgendwelchen anderen erbracht werden muss“. Dann jedoch stehe nicht nur die Versorgungsqualität, sondern auch die Wertschätzung der Hauswirtschaft und Pflege auf dem Spiel, welche unter anderem mit der Entlohnung und dem Einsatz von entsprechend ausgebildetem Fachpersonal verknüpft sei.

Auch aus diesen Gründen ist es wichtig, haushaltsnahe bzw. hauswirtschaftliche Arbeiten differentiell auf unterschiedliche Personalgruppen aufzuteilen und diese Zuteilung fachlich und rational zu begründen. In diesem Kontext wird auch die potentielle Beeinträchtigung der Versorgungskontinuität ins Feld geführt, etwa von einer/m An-

---

<sup>105</sup> Dazu kommen rechtliche Beschränkungen: „Den ehrenamtlich Tätigen können im Rahmen des Auftragsrechts zwar [...] Weisungen erteilt werden, dieses Weisungsrecht der auftraggebenden Person erreicht jedoch nicht den Umfang des Direktionsrechts der Arbeitgeberin oder des Arbeitgebers im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses [...]“ (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. 2012: 8).

gehörigen einer pflegebedürftigen demenzkranken Seniorin, die/der versucht hat, eine regelmäßige Unterstützung für die Mittagszeit zu organisieren: „Solche Leute in der Richtung zu finden, ist unheimlich schwer, mal abgesehen vom Geld, sondern generell Leute zu finden, weil vieles, wenn überhaupt, über Ehrenamt gemacht wird“. Die damit verknüpfte eingeschränkte Versorgungsbeständigkeit wird sowohl von Klient/innen als auch von Beschäftigten moniert, das Leistungsspensum der Ehrenamtlichen von Angehörigen aber zugleich gewürdigt: „[...] jetzt sind die Ferien. Klar, die haben ja dann auch mal einen Bereich, wo sie dann eben nicht so ansprechbar sind [...]. Nicht, weil die Leute schlechte Arbeit machen. Es ist halt so, die haben halt auch irgendwann andere Dinge zu tun [...]. Wobei die Ehrenamtlichen, es ist sagenhaft, was die machen“.

Erwähnung findet im Hinblick auf die ehrenamtlich Tätigen darüber hinaus die Relevanz der Aufwandsentschädigung: „Davon auszugehen, dass man rein ehrenamtlich ohne Entschädigung, ohne einen kleinen Obolus die Leute dazu bringt, das kontinuierlich verantwortungsvoll zu übernehmen, die Zeiten sind, glaube ich, vorbei. Und wenn´s nur eine kleine Aufwandsentschädigung ist [...] und wenn´s nur ein minimaler Obolus ist. Das vermittelt eine andere Darstellung. Die Senioren tun sich schwer, etwas anzunehmen, gerade in Form von Betreuung oder haushaltsnahe Dienstleistung, wenn´s nichts kostet. Das hat so diesen Touch von Armut, von Sozialhilfe, von sozial Schwachen – das wollen sie nicht. Sie möchten ihren Obolus entrichten. Das ist eine Erfahrung, die [...] ich in meiner beruflichen Tätigkeit vor Jahren schon gemacht habe“.

Problematisch bei ehrenamtlich Tätigen können auch Höchstverdienstgrenzen sein, die sich vom jeweiligen Dienstleistungszentrum nicht notgedrungen kontrollieren lassen – etwa, wenn die betreffende Person weitere Ehrenämter innehat und auch dafür Aufwandsentschädigungen erhält. Aus diesem Grund wird in den Modellkommunen zum Teil der Ehrenamtsvertrag dafür verwendet, sich in dieser Hinsicht rechtlich abzusichern. Tatsächlich wurde auch von befragten Mitarbeiter/innen relativ häufig angegeben, sich neben ihrer Arbeit für die Dienstleistungszentren noch anderweitig ehrenamtlich zu betätigen. Meist – aber nicht immer – handelte es sich aber (nach Selbstauskunft) um Aktivitäten, für die keine Aufwandsentschädigungen vorgesehen sind.

Wie bei der geringfügigen Beschäftigung sind ehrenamtlich Tätige zur Sicherung des Lebensunterhalts auf Ersparnisse oder weitere Einkommensquellen – etwa in Form von intrafamilialen Transfers – angewiesen. Kritisiert wird daran von den Tätigen in den Modellkommunen oftmals ein fehlender, individuell aufgebauter Sozialversicherungsschutz. Andererseits wird die ehrenamtliche Arbeit mangels Beschäftigungsalternativen von Mitarbeiterseite nicht selten in der Hoffnung auf eine spätere Auswei-

tung des Erwerbsumfangs praktiziert. Dabei spielen auch anfallende Pendelzeiten bei der Annahme anderer Stellenangebote eine Rolle, die sowohl eine Kostenbelastung als auch eine eingeschränkte Vereinbarkeit von Beruf und Familie bedeuten. „Ich kann nicht 30 Kilometer fahren [...] wegen eines Halbtagsjobs und dann noch Kinder unterbringen, die Betreuung vielleicht sogar noch bezahlen. Also, ich meine, am Ende soll noch ein bisschen was übrig bleiben und im näheren Umkreis war's relativ schwierig“ – gerade, weil sich die betrachteten Modellkommunen im ländlichen Raum befinden.

Vorbehalte gegenüber ehrenamtlich Tätigen werden – abhängig von der Art des Unterstützungsbedarfs – auch im Kontext der Nachbarschaftshilfe geäußert, zumal dem sozialen Umfeld außerhalb der familialen Zusammenhänge die eigene Hilfsbedürftigkeit offengelegt werden muss.

Breitere Einsatzmöglichkeiten, schon wegen der größeren zeitlichen Verfügbarkeit, versprechen Hilfskräfte, die oft keine hauswirtschaftliche Ausbildung absolviert haben. Sie sind nach Expertenmeinung eher für einfache, aber wiederkehrende Tätigkeiten – wie etwa die Nahrungszubereitung – geeignet. Auch sie bedürfen der Begleitung durch eine Fachkraft: „Das ist ganz wichtig, weil man sich einfach austauschen muss, weil man Probleme ansprechen können muss in dieser Arbeit und weil man immer wieder upgedated<sup>106</sup> werden muss und weil gerade eben die Praktiker in der Hauswirtschaft einfach auch die Rückmeldung wie Lob und so brauchen“.

Gleichzeitig wird es für wichtig gehalten, den Hilfskräften im Rahmen der Bildungsangebote ihre Grenzen aufzuzeigen. Hilfskräfte seien auf mittlerer Qualifizierungsebene angesiedelt und es dürfe ihnen nicht suggeriert werden, sie könnten Fachkräfte ersetzen.

Bei den Hilfskräften ergibt sich die Grenze der Einsatzfähigkeit – wie bei anderen Gruppen auch – aus dem erreichten Qualifikationslevel. Nach Expertenauffassung muss eine Hilfskraft aber in der Regel nicht mehr wissen als „[...] wie man einen Boden wischt, wie man ein Bad putzt oder wie man einen Kühlschrank auswischt oder kocht, dann ist da seine Grenze. Alles andere muss er nicht mehr können. Er muss nicht planen, ob er die Ernährung umstellt, oder muss nicht planen, wie er die Grundreinigung macht. Das muss die Fachkraft machen“.

Bei den Hilfskräften handelt es sich – der landläufigen Meinung nach – meist um geringfügig Beschäftigte, die haushaltsnahe Dienstleistungen erledigen, aber auch Teilzeit- und Vollzeitarbeit ist möglich. Angeregt wurde von den befragten Expert/innen aus sozialpolitischen Gründen, geringfügige Beschäftigung auf diesem Gebiet zu re-

---

<sup>106</sup> Der Begriff „upgedated“ wurde in diesen Ausführungen eingedeutscht.

duzieren, um den Sozialversicherungsschutz für das eingesetzte Personal zu verbessern und auch die Betreuungsstabilität zu erhöhen.

Fachkräfte mit hauswirtschaftlichem Ausbildungsabschluss können neben einfachen Aufgaben auch höheren Arbeitsanforderungen gerecht werden. Von allen drei behandelten Gruppen sind sie daher in der Lage, das breiteste Arbeitsspektrum zu übernehmen. Zugleich sind die Personalkosten für diese Gruppe am höchsten. Gut ausgebildete Fachkräfte wie Meister/innen oder Betriebsleiter/innen der Hauswirtschaft oder auch Ökotropholog/innen „[...] wären gut aufgehoben in der planerischen Sache, also im Erheben von Bedarfen, im Konzipieren von Maßnahmen, im Konzipieren von gemeinsamen Projekten mit anderen Professionen usw. usf.“. Darüber hinaus eignen sie sich nach Auskunft der befragten Expert/innen in besonderem Maße für Arbeiten, bei denen intensive Kontakte zu Kund/innen bestehen und Fluktuationen beim Begleit- und Betreuungspersonal vermieden werden sollten. In den Modellkommunen empfiehlt sich bei dieser Gruppe außerdem die Übernahme von Anleitungsfunktionen, die Konzipierung von Qualitätsstandards<sup>107</sup> und die Organisation (eventuell auch Durchführung) von Schulungs- und Fortbildungsmöglichkeiten.

Die Interviewergebnisse zum Einsatz von hauswirtschaftlichen Fachkräften decken sich dementsprechend weitgehend mit den diesen zugeordneten Kompetenzen, wie sie in der Fachliteratur beschrieben werden: „Hauswirtschaftliche Fach- und Führungskräfte sind verantwortlich für die optimale Versorgung ihrer Auftraggeber/-innen und Kund/-innen, für die Einhaltung hygienischer Gesetze und die Arbeitssicherheit sowie für die Einhaltung des Budgets“ (Wiener et al. 2014: 58).

Nichtsdestotrotz werden sich in den Dienstleistungszentren Kostenrestriktionen ergeben, „[...] sodass ich da vielleicht auf Ehrenamt oder Angelernte gehe, und da kann ich dann keine Qualität sicherstellen. Und deswegen wäre meine Vorstellung einfach zu sagen, ich habe dort eine Fachkraft, meinetwegen diese Meisterin sitzen,<sup>108</sup> die kann eruieren, wie ist der Bedarf, sie kann notfalls selber anbieten oder sie

---

<sup>107</sup> In der zweiten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse kam zur Sprache, dass sich bestehende Qualitätssicherungssysteme in der Hauswirtschaft – wie jene des BHDU – auf die Rahmenbedingungen und nicht auf die Arbeitsinhalte beziehen. Vor allem dieser zweite Aspekt müsse daher in der (Konzeptions-) Arbeit der Modellkommunen im Fokus stehen, da in diesem Bereich noch ein umfassender Entwicklungsbedarf besteht.

<sup>108</sup> „Meister/innen der Hauswirtschaft sind unternehmerisch denkende und handelnde Fach- und Führungskräfte in hauswirtschaftlichen Betrieben unterschiedlicher Strukturen. Sie haben leitende, koordinierende und beratende Funktionen zu erfüllen. Die Führungskräfte zeichnen sich aus durch erweiterte fachliche Kompetenzen, kunden- und qualitätsorientiertes Handeln sowie unternehmerische Fähigkeiten. Berufs- und arbeitspädagogische Kompetenzen befähigen zur Ausbildung der Berufsnachwuchses (Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten 2010: o.S.). Meister/innen der Hauswirtschaft besitzen vertiefte Handlungskompetenzen im Versorgungs-, Betreuungs- und Personalmanagement wie auch in der Betriebsführung. In den hauswirtschaftlichen Arbeitsbereichen steuern, planen, evaluieren und optimieren sie die Arbeitsprozesse. Sie entwickeln und vermarkten hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebote, erstellen und überprüfen Qualitätsstandards und sind mit der Planung, Ausführung und Koordination der betrieblichen Ausbildung befasst (Feulner & Maier-Ruppert 2013: 28f).

kann aber auch die Angelernten oder Ehrenamtlichen ein Stück weit qualifizieren oder kann mit denen in die Haushalte gehen und sagen, hier ist das zu erledigen, hier ist das zu erledigen und so und so und so könnte man das machen und kann's dann auch evaluieren. Das wäre jetzt [...], sagen wir mal, so ein realistisches Modell“.

Der Einsatz von Fachkräften wird auch deshalb begrüßt, „[...] weil die einfach den Überblick hat, wo liegt's im Argen im Haushalt, welche Hilfe wird wirklich gebraucht, dass da nicht nur, ja, wie soll ich sagen, Oberflächliches passiert“.

In Zusammenhang mit Schulungsangeboten wird angenommen, dass vor allem Angelernte und ehrenamtlich Tätige der (vorbereitenden) Qualifizierung bedürfen und spezielle Einarbeitungskonzepte zur Anwendung kommen sollten – etwa in Form von Checklisten oder Einarbeitungsleitfäden (vgl. Knäpple et al. 2011: 112). „Also die Fachkraft, da gehe ich jetzt mal davon aus, ist noch jung und fit und ist fortgebildet“. Generell aber wird es für wichtig gehalten, dass Fortbildungsangebote für alle drei Gruppen zur Verfügung gestellt und auf die verschiedenen Tätigkeitsanforderungen zugeschnitten werden. „Die Hilfskräfte brauchen vielleicht mehr die hauswirtschaftlichen Qualifikationen, andere brauchen mehr den Bereich Demenz, wie gehe ich mit Demenzkranken um, oder wie kontrolliere ich Qualität, was ist Qualität“. Zum Teil wäre es vorstellbar, auch Fortbildungen für Hilfskräfte und Ehrenamtliche zusammenzulegen. Für diese beiden Gruppen wird außerdem angeregt, „[...] sollte die Fachkraft [...] eruieren und gucken, was da fehlt“. Die Entscheidung für die Bereitstellung und Ausrichtung des Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebots sollte demnach gemeinsam von den Betroffenen und abhängig von der jeweiligen Lage der Modellkommune getroffen werden.

Darüber hinaus sollten auch Fachkräften Fortbildungsoptionen in Aussicht gestellt werden. „Die haben irgendwann mal ihre Ausbildung gemacht, sind Top-Leute in der Klinik oder in Reha, aber was spezielle häusliche Versorgung angeht, Betreuung, Begleitung, das ist nochmal ein ganz anderes Paar Schuhe“. Hinzu kommen Kompetenzen im Bereich Personalführung: „Ich glaube, dass die hauswirtschaftlichen Führungskräfte unbedingt Schulungen brauchen im ‚Wie führe ich unsere Praktiker in der Hauswirtschaft?‘, ‚Wie ermuntere ich die?‘, ‚Wie qualifiziere ich die?‘, ‚Wie greife ich da Ressourcen ab?‘, ‚Wie fördere ich die gezielt?‘. Ich glaube, das ist etwas, das sehr brach liegt. Und ich glaube, dass die Fachpraktiker vor Ort unbedingt immer wieder Schulungen brauchen, also so Updates brauchen [...] in Arbeitsorganisation, in Ergonomie usw. usf.“.

Zum Teil wird angeregt, dass Fachkräfte die Fortbildung für Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätige selbst übernehmen: „Und ich meine, so kleine Module Fortbildung für Ehrenamtliche, das kann ich mir vorstellen, dass das die Kommune, also die Fachkraft, die da den Hut auf hat, durchaus selber macht“. Daneben wird es als wichtig

erachtet, Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote in Form von Kooperationen zu offerieren, „[...] weil wir haben da hauswirtschaftliche Verbände, die durchaus Fortbildungen und Weiterbildungen anbieten, und da könnte man das sicherlich kombinieren und kooperieren. Weil es macht nicht Sinn, dass jede Kommune da selber schaut“. Ähnlich sind die Ausführungen einer/s weiteren Expert/in: „Ich würde nur, wenn ich muss, irgendwas selber konzipieren, weil das meiste, was man in der Welt braucht, gibt es nämlich schon irgendwo. Ich würde mir einfach Partner suchen, wo ich meine, da ist es sehr vorbildlich [...]. Also ich würde mir wirklich was suchen, was vorhanden ist, was vor dem Problem schon mal gestanden ist, und was eigene Konzepte entwickelt hat, zu qualifizieren“. Außerdem sollte der praktische Bezug ausgeprägt sein: „Ich würde nicht verschult qualifizieren. Ich würde wirklich im Tun qualifizieren“.

Die Auffindung von entsprechenden Kooperationspartner/innen könnte aufgrund seines Aufgaben- und Kompetenzspektrums auch in Zusammenarbeit mit dem Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten erfolgen. Zu beachten ist allerdings, dass es zu geographischen Distanzhürden kommen kann, je nachdem, wo sich die Einrichtung befindet, in der die Fortbildung angeboten wird. Neben zeitlichen sind hierbei finanzielle Kosten nicht zu vernachlässigen und entsprechend im Finanzierungskonzept einzuplanen.<sup>109</sup>

In Anbetracht vielfältiger Kooperationsmöglichkeiten könnte eine breite Netzwerkbildung betrieben werden. Das würde auch den heterogenen Qualifizierungsbedarfen entsprechen. Die Aufgabe der Initiierung und Koordination könnte einer zentralen Koordinationsstelle übertragen werden, die hierzu Fachveranstaltungen organisieren und dabei kompetente wie neutrale Moderator/innen zum Einsatz bringen könnte (vgl. dazu Wiener et al. 2014: 70). Zu berücksichtigen ist allerdings in der Kostenplanung, dass für die Vernetzung und Koordination ebenfalls entsprechende finanzielle und personelle Ressourcen benötigt werden (Engelbert & Schwarze 2010: 48).

Grundsätzlich wird von Expertenseite angesichts der schwierigen Fachkräftegewinnung, welche auch in der ersten Diskussionsrunde zu den Zwischenergebnissen der Begleitstudie thematisiert wurde, empfohlen, bei der Personalrekrutierung in den Modellkommunen nichts zu übereilen und die Personalauswahl sorgfältig mit Geduld zu treffen.

---

<sup>109</sup> In schon vorliegenden Studien werden als Faktoren für die Inanspruchnahme von Fort- und Weiterbildungsangeboten die Finanzierung, die familiale Konstellation der Beschäftigten, der Ort der Qualifizierung, die Praxisnähe sowie der zeitliche Aufwand für die Schulungsteilnahme genannt (vgl. Wiener et al. 2014: 60). Die empirischen Ergebnisse der Begleitstudie sind mit dem Forschungsstand kongruent.



#### 4.1.4 Qualitätssicherung

In den Modellkommunen sollen im Funktionsbereich der dort angesiedelten Fachkräfte auch Qualitätskriterien für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen ausgearbeitet und formuliert werden. Inhaltliche Vorgaben gibt es seitens des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten dazu nicht. Eine Anlehnung an bestehende Qualitätsstandards von hauswirtschaftlichen Fachservices ist dabei möglich und sinnvoll, um energetische Reserven nicht zu vergeuden. Die Präzisierung der Qualitätsanforderungen sollte nach Expertenmeinung im Zuge des Kontakts der Fachkräfte mit den Haushalten erfolgen, welche die hauswirtschaftlichen Leistungen in Anspruch nehmen. „[...] im Seniorenbereich [in Großhaushalten überprüft; Anm. d. Verf.] der MDK<sup>110</sup> und diese verschiedenen Prüfeinrichtungen [...], ob es ein Hauswirtschaftskonzept gibt, ob es Qualitätsstandards gibt für die Hauswirtschaft. Aber für diesen ambulanten Bereich, für die haushaltsnahen Dienstleistungen in Familien, in Seniorenhaushalten, gibt's noch keine Qualitätsstandards“. Die ausgearbeiteten Standards könnten dann wiederum in die Ausbildung der Hauswirtschaft einfließen und die Vorbereitung des hauswirtschaftlichen Nachwuchses auf die Berufslaufbahn verbessern.

In Bezug auf die Qualitätssicherung sind allgemeine von spezifischen Standards zu unterscheiden. Zur ersten Kategorie gehören übergreifende Standards, die für verschiedene Bereiche haushaltsnaher Dienstleistungen Geltung für sich beanspruchen und beispielsweise die Hygiene, die Ernährungsphysiologie, den Umgang mit Klient/innen, freundliches Auftreten etc. betreffen und bei denen eine Orientierung an schon von einschlägigen Berufsverbänden formulierten Kriterien erfolgen kann. Da sich die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung sowie die konkreten Anforderungen aber zwischen den Modellkommunen voneinander unterscheiden können, wird empfohlen, diese Standards in den einzelnen Dienstleistungszentren im Zuge regelmäßiger Arbeitstreffen und Nachfragen bei Klient/innen und Mitarbeiter/innen nach den Einsätzen zu vertiefen und weiterzuentwickeln. Zur Einhaltung der Qualitätsstandards muss den Mitarbeiter/innen die Relevanz der Kriterien eindrücklich vermittelt werden. Kontrollrückfragen in den Privathaushalten sind ebenfalls denkbar, sowohl telefonisch als auch persönlich. Zudem ist der Einsatz von Feedbackformularen möglich.

Im Hinblick auf die Qualitätsstandards „[...] muss die Qualifizierungsebene eingehalten werden, ja, wir müssen nach den europäischen Qualifizierungsnormen<sup>111</sup> gehen

---

<sup>110</sup> MDK steht für „Medizinischer Dienst der Krankenversicherung“.

<sup>111</sup> Am Europäischen Qualifizierungsrahmen (EQR) sind mittlerweile alle EU-Mitgliedstaaten beteiligt. Zur Anpassung an die nationalen Besonderheiten wurde der Deutsche Qualifizierungsrahmen (DQR) entwickelt, mit

*Fortsetzung der Fußnote auf der nächsten Seite*

und sagen, aha, der hat diese Ebene und der darf auch nur da eingesetzt werden“. Qualität und Personaleinsatz sind also direkt miteinander verknüpft.

Zum Abschluss der Modellprojekte soll es allgemeinverbindliche, stark praktisch orientierte Qualitätskriterien für alle Personalgruppen in den Dienstleistungszentren geben.

#### 4.1.5 Finanzierung

Die grundlegendste Voraussetzung, um das Projekt Modellkommunen durchführen zu können, ist die erfolgreiche Klärung der Finanzierungsfrage. Dazu gehört die Identifizierung denkbarer Finanzierungsstrategien, die sich im Sinne der Gewährleistung von Nachhaltigkeit möglichst für eine dauerhafte Sicherstellung der Versorgung mit haushaltsnahen Dienstleistungen eignen und sich neben der Preisgestaltung für Privathaushalte auch mit Subventionsmöglichkeiten beschäftigen sollten. Das ist auch eine der zentralen Aussagen der befragten Expert/innen: „Das Hauptproblem, denke ich, an haushaltsnahen Dienstleistungen, ist tatsächlich die Finanzierung, weil wir haben durchaus eine riesen Schere. Ich denke, die gut Situierten [...] können sich´s leisten, die weniger guten, die können sich´s einfach nicht leisten. Und dort ist die Frage, welche Möglichkeiten kann man finden, um das ganze finanzierbar zu machen“. Mit den Finanzierungsschwierigkeiten in Privathaushalten verbindet sich dementsprechend eine Versorgungsproblematik, die dazu führt, dass bestehende Bedarfe aufgrund der damit verknüpften Kostenbelastung nicht ohne Weiteres gedeckt werden können und Hilfen nur selektiv – nämlich in den oberen Einkommenschichten – zugänglich sind.

Zum anfallenden Kostenumfang, der bei der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen entsteht, gibt es verschiedene, durchaus differenzierte Einschätzungen. In der ersten Sitzung zur Diskussion der Zwischenergebnisse der Begleitstudie wurde von Teilnehmerseite ausgeführt, dass hauswirtschaftliche Dienstleistungen nur bei einem Wert von mindestens 19 bis 20 Euro pro Stunde kostendeckend erbracht werden können. Dieser Betrag steigere sich – abhängig vom Qualifikationsniveau des eingesetzten Personals – bis zu 35 Euro, wenn ausgebildete Fachkräfte mit der Ausführung der Aufgaben betraut würden. Zugleich sahen es die Sitzungsteilnehmer/innen einhellig als utopisch an, dass nutzende Privathaushalte dieser Dienstleistungen generell dazu bereit oder finanziell überhaupt dazu in der Lage wären, mehr als zehn Euro pro

---

#### **Fortsetzung der Fußnote von der vorangegangenen Seite**

dem die Kompetenzprofile hauswirtschaftlicher Berufe abgebildet werden können (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. 2013: 10).

Stunde für solche Leistungen aufzuwenden. Das gilt insbesondere dann, wenn nicht einmalige, sondern regelmäßige und umfangreiche Unterstützungsbedarfe vorliegen. Zu ähnlichen Resultaten gelangen einschlägige Studien. So sind für eine kostendeckende Leistungserbringung pro Stunde den Forschungsergebnissen von Bröcheler (2014: 26) zufolge 20 Euro bei sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung als Untergrenze anzusehen. Beträge von zwölf bis 15 Euro reichten nur aus, um ehrenamtlich Tätige und Minijobber/innen zu finanzieren. Andere Forschungsarbeiten betonen, dass Singles im Alter von 40 bis 59 Jahren und erwerbstätige Frauen mit Kindern die höchste Zahlungsbereitschaft (nicht unbedingt -fähigkeit) aufweisen (bis zwölf Euro bzw. 12,30 Euro die Stunde). Es folgen Familien, die Kinder unter sechs Jahren haben (bis 11,80 Euro pro Stunde). Am unteren Ende finden sich Personen über 60 Jahre und Haushalte mit geringem Einkommen<sup>112</sup> (bis 8,20 Euro bzw. 8,40 Euro pro Stunde; Pfannes & Schack 2014: 38).

Die genannten Werte bewegen sich in einem Bereich, der nicht weit von dem entfernt ist, der auch in den Interviews mit Nutzer/innen haushaltsnaher Dienstleistungen in den Modellkommunen im Vordergrund stand. Von dieser Seite war zu vernehmen, dass angesichts der Entlastung der Klient/innen bzw. Angehörigen durch die Nutzung dieser Leistungsangebote ein Wert von 15 Euro bis 20 Euro gerechtfertigt sei, wobei die exakte Höhe letztlich vom anfallenden Unterstützungsvolumen abhängig gemacht werden müsse. Die Zahlungsbereitschaft der Klient/innen (nicht deren Zahlungsfähigkeit)<sup>113</sup> steigt also mit der Unterstützungsintensität, mit dem Unterstützungsausmaß wiederum der Grad der (familialen) Entlastung und mit dem Grad der Entlastung die Anerkennung und Honorierung der erbrachten Leistungen.

Bezogen auf bezahlbare Preise wurde dem genannten Wertebereich von den Klient/innen allerdings Skepsis entgegengebracht. Eher war von einem denkbaren Maximalbetrag von zwölf Euro pro Stunde die Rede, mit der wohl nur ehrenamtlich Tätige (mit und ohne Aufwandsentschädigung) finanziert werden können.

Die in den Modellkommunen derzeit veranschlagten Preise (bis zehn Euro pro Stunde) wurden von sämtlichen befragten Nutzer/innen für angebracht gehalten. Ebenso wurde einhellig von den Klient/innen die Auffassung vertreten, dass eine Preisreduktion keine individuell verstärkte Dienstleistungsnutzung nach sich ziehen würde –

---

<sup>112</sup> Für die Zahlungsbereitschaft sind gerade bei älteren Altersgruppen mögliche Pflegebedarfe zu beachten. Nimmt die Dringlichkeit der Nutzung von Unterstützungsleistungen zu, lässt die Korrelation mit der Einkommenshöhe nach (Steiner & Böhmer 2008: 30).

<sup>113</sup> Die Zahlungsbereitschaft und -fähigkeit sind nicht deckungsgleich. In den Interviews mit den Nutzer/innen haushaltsnaher Dienstleistungen in den Modellkommunen wurde deutlich, dass ein höherer zu zahlender Betrag oftmals für gerechtfertigt, nicht aber individuell für finanzierbar gehalten wird.

momentan dürfte die Bedarfslage demnach in den Modellkommunen mit einer relativ unelastischen Dienstleistungsnachfrage auf Individualebene korrespondieren.

Nicht verschwiegen werden soll allerdings, dass sich die Interviewpartner/innen oftmals außer Stande sahen, eine Einschätzung zu einer angemessenen Zahlungshöhe abzugeben. Auch waren ihnen nicht immer Möglichkeiten der finanziellen Entlastung für die Nutzung hauswirtschaftlicher Dienste bekannt, gerade, was z.B. das Haushaltsscheckverfahren angeht.

Bei einem vorliegenden Pflegebedarf werden die finanziellen Belastungen und organisatorischen Komplikationen immer wieder besonders hervorgehoben, nicht nur von den Klient/innen und deren Familienmitgliedern, sondern auch vom eingesetzten Betreuungspersonal, das aus diesem Grund Versorgungsdefizite vermutet. „Es gibt ja diese allgemeinen Betreuungsleistungen von der Krankenkasse, das sind dann zehn Stunden [im Monat; Anm. d. Verf.] für uns, und in zehn Stunden alles abzudecken, das geht nicht. Also, wenn jemand mehr Hilfe bräuchte, müsste der sich die sozusagen dazukaufen und dann selber aus seiner Tasche zahlen. Können aber viele nicht, weil es eben finanziell für sie nicht tragbar ist. Und dann müsste es eine Möglichkeit geben, dass solche Leute trotz allem noch eine finanzielle Unterstützung bekommen, dass sie sagen, ich bräuchte doch jemanden 20 Stunden im Monat, ob das nicht von irgendeiner Stelle her übernommen wird“.

Besonders problematisch wird die Situation wahrgenommen, wenn z.B. neben betreutem Wohnen noch die Einschaltung eines Pflegedienstes notwendig wird. „Pflegedienst bedeutet natürlich immer zahlen, zusätzlich zu dem, was ich drüben schon zahl´ [in der Wohngruppe; Anm. d. Verf.]. Und bedeutet immer Streitereien mit der Krankenkasse. Das braucht nämlich teilweise auch Nerven. Rein von der Rente her ist meine Schwiegermutter nicht in der Lage, das zu finanzieren. Sie hat das Glück, dass noch ein gewisses Geld da ist. Und wenn die Kohle irgendwann mal aufgebraucht ist, dann gehen wir den nächsten Schritt“.

Das haushaltsnahe bzw. hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebot erscheint den Interviewpartner/innen deswegen aber nicht als zu kostspielig oder überzogen. „So eigentlich nicht. Das einzige, was man hat, ist halt der Kampf mit der Krankenkasse“. Ähnlich äußerte sich der/die Angehörige einer anderen Nutzerin mit Pflegebedarf. Ihr/m zufolge reichen die Rentenzahlungen und Gelder der Krankenkasse nicht aus, um die entstehenden Kosten zu decken. Es ist „[...] nicht ganz billig, so. Aber wenn man sie anderweitig pflegend versorgen muss, also ich denk´, über kurz oder lang würde sie vermutlich auch ins Heim gehen müssen und das sind ja überall diese finanziellen Belastungen“. Aber auch hier werden die veranschlagten Preise nicht als

überteuert angesehen. „Zu teuer? Was ist schon zu teuer. Ich finde nicht, wenn ich überleg´, ich hab´ jetzt so ein bisschen den Vergleich mit der Pflegekraft<sup>114</sup> [...]. Also find´ ich´s nicht zu teuer“. Allerdings wird von den Klient/innen bzw. ihren Angehörigen wiederholt die Bedeutung des Informationszugangs zu Möglichkeiten finanzieller Hilfen hervorgehoben, damit die Entlastungsoptionen ausgeschöpft werden können. Das spiegelt sich auch in den Erfahrungen der Leistungserbringer/innen wieder, die regelmäßig entsprechende Informationsbedarfe und die Notwendigkeit darauf ausgerichteter Beratungsangebote für (potentielle) Nutzer/innen hervorheben.

Die ungleiche Zahlungsfähigkeit der Privathaushalte wurde auch während der ersten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung thematisiert und mit der Option einer einkommensabhängigen Preisgestaltung in Verbindung gebracht. So könnte eine Preisstaffelung vorgenommen werden, bei der finanziell schlecht ausgestattete Bedürftige z.B. zehn Euro und einkommensstarke Haushalte beispielsweise 35 Euro pro Stunde zu zahlen hätten. Die Preisstaffelung würde sich auf diese Weise mit einer Umverteilungswirkung verbinden, mit der die soziale Versorgungsreichweite von haushaltsnahen Dienstleistungen insgesamt erhöht werden könnte. Allerdings sei dabei zu beachten, dass diese Ungleichbehandlung auf Kundenseite Akzeptanzprobleme hervorrufen könne. Aus Gründen der Finanzierbarkeit sei außerdem der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen unumgänglich, der weniger Kosten verursache, als die Leistungserbringung durch Hilfs- oder Fachkräfte. Hierbei seien aber auch – wie oben bereits geschildert – die kompetenzspezifischen Grenzen der Einsatzfähigkeit zu beachten.

Neben der Finanzierung der Dienste durch die nutzenden Privathaushalte und Hilfen durch die Kranken- und Pflegeversicherung sowie durch die Anwendung des Haushaltsscheckverfahrens gibt es eine Reihe von Subventionsmöglichkeiten, die für das Projekt Modellkommunen ebenfalls eine Rolle spielen und Versorgungslücken reduzieren können. Zu nennen sind hierbei zunächst einmal finanzielle Mittel, die bereits im Vorfeld des Projekts verfügbar waren und partiell entweder für den Aufbau der Dienstleistungszentren oder für die Erbringung der haushaltsnahen Dienstleistungen verwendbar waren. Das betrifft in Weidenbach etwa Fördergelder zum Unterhalt des Mehrgenerationenhauses oder kommunale Mittel für den Einsatz des Bürgerbusses (siehe Kapitel 4.3.3), in Mindelheim Gelder zur Finanzierung des Quartiersmanagements und für die Demenzhilfe.

Wesentlich sind darüber hinaus verschiedene diskutierte, bisher aber nicht für die Aktivitäten der Modellkommunen erschlossene Quellen öffentlicher und privater Art.

---

<sup>114</sup> Von der/m Interviewpartner/in wurden in der Vergangenheit bereits verschiedene Unterstützungsangebote im Bereich der Pflege in Anspruch genommen.

Im Bereich der öffentlichen Förderung kommen verschiedene Instrumente der Bundesagentur für Arbeit, das Bundesprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“, „Integrierte Ländliche Entwicklungskonzepte“ sowie Fördermöglichkeiten des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (oder anderer Ministerien) in Betracht. Auch kommunale Eigenmittel sind hierzu zu zählen. Zum privaten Bereich gehören hingegen Beiträge von Unternehmen, eine mögliche Beteiligung des Verbands der Bayerischen Wirtschaft oder von Industrie- und Handelskammern und Stiftungsgelder (z.B. Robert Bosch Stiftung).

Die Arbeitsverwaltung könnte sich unter anderem auf der Grundlage von § 135 SGB III (Erprobung innovativer Ansätze)<sup>115</sup> finanziell am Projekt beteiligen. Die Förderung von innovativen Ansätzen ist mit dem Ziel verbunden, die Teilnahme am Erwerbsleben bzw. die Lebensarbeitszeit von Personen über 55 Jahren zu steigern, die Erwerbsteilnahme bzw. das Arbeitsvolumen von Frauen zu erhöhen und die Qualifizierung und Weiterbildung für den Arbeitsmarkt zu stimulieren. Voraussetzung für eine solche Förderung ist unter anderem eine Ko-Finanzierung im Umfang von mindestens 50 % von anderer Seite. Folgeförderungen von schon laufenden Projekten sind ausgeschlossen. Die Entscheidung für eine Förderung liegt bei den lokalen Arbeitsagenturen und erfordert die Zustimmung der Regionaldirektion (Bundesagentur für Arbeit 2013: o.S.).

Während der ersten Sitzung zur Diskussion der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung kam außerdem zur Sprache, dass eine Förderung unter Verwendung von § 135 SGB III auch möglich sei, wenn programmatisch schwerbehinderte Arbeitskräfte fokussiert würden. Immer sei allerdings Voraussetzung, dass es sich bei der anvisierten Zielgruppe um Personen im Rechtskreis des Dritten Sozialgesetzbuchs handle – Bezieher/innen von SGB II-Leistungen oder Angehörige der stillen Reserve<sup>116</sup> seien ausgeschlossen. Senior/innen, die in den Modellkommunen ebenfalls zu den angepeilten Zielgruppen gehören, seien – trotz Entlastung der Angehörigen und die dadurch mögliche Erschließung weiterer Erwerbspotentiale im Verwandtschaftskreis –

---

<sup>115</sup> In § 135 SGB III heißt es: „Die Zentrale der Bundesagentur kann bis zu einem Prozent der im Eingliederungstitel enthaltenen Mittel einsetzen, um innovative Ansätze der aktiven Arbeitsförderung zu erproben. Die einzelnen Projekte dürfen den Höchstbetrag von 2 Millionen Euro jährlich und eine Dauer von 24 Monaten nicht übersteigen. Die Regelung gilt für Förderungen, die bis zum 31. Dezember 2016 begonnen haben. Die Umsetzung und die Wirkung der Projekte sind zu beobachten und auszuwerten. Über die Ergebnisse der Projekte ist dem Verwaltungsrat nach deren Beendigung ein Bericht vorzulegen. Zu Beginn jedes Jahres übermittelt die Bundesagentur dem Verwaltungsrat eine Übersicht über die laufenden Projekte“.

<sup>116</sup> Die fehlende Berücksichtigung der stillen Reserve hat gerade für berufliche Wiedereinsteiger/innen negative Konsequenzen: „Bei weitem nicht jede Wiedereinsteigerin ist bei der Bundesagentur für Arbeit gemeldet und nimmt die möglichen Unterstützungsangebote an [...]. [Es gibt] rund 5,6 Millionen nicht erwerbstätige Frauen in Deutschland. Dies entspricht einem Anteil von 28 % aller Frauen im Alter zwischen 25 und 59 Jahren. Nur 1,8 Millionen dieser Frauen sind arbeitslos gemeldet, obwohl viele der nicht erwerbstätigen Frauen eigentlich arbeiten gehen möchten“ (Schasse 2014: 12f).

für die Bundesagentur für Arbeit nicht von Interesse. Eine Beteiligung im Ausmaß von 50 % an den Gesamtkosten unter Bezugnahme auf § 135 SGB III – wie es ursprünglich geplant war – wurde von den Vertreter/innen der Arbeitsverwaltung daher für unrealistisch gehalten. Jedoch sei prinzipiell eine (zusätzliche) Kombination mit anderen Förderinstrumenten der Bundesagentur für Arbeit möglich (z.B. Eingliederungshilfen, Qualifizierungsmaßnahmen oder Probebeschäftigung).

Des Weiteren kommt das Aktionsprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“ für eine (ergänzende) Projektfinanzierung in Frage. Förderfähig sind explizit Vorhaben, die haushaltsnahe Dienstleistungen begünstigen bzw. Beschäftigungsoptionen schaffen, die entprekarisierend wirken und über dem Niveau von Zeitarbeit und Minijobs angesiedelt sind. Juristische Personen des öffentlichen oder privaten Rechts, die ihren Sitz in Deutschland haben, sind antragsberechtigt. In den alten Bundesländern beträgt die maximale Zuschusshöhe 50 % der zuwendungsfähigen Ausgaben. Die Ko-Finanzierung kann sich auf Eigen- oder Drittmittel stützen, solange die Gelder nicht aus EU-Fonds stammen. Entsprechende Kooperations- bzw. Ko-Finanzierungszusagen müssen bereits bei der Antragstellung für die gesamte Projektlaufzeit vorliegen. Zudem sind Projekte, welche schon vor der Bewilligung begonnen haben, von der Förderung ausgeschlossen. Bei der Beantragung muss nachgewiesen werden, dass eine ordnungsgemäße Geschäftsführung eingerichtet wird, mit den örtlichen Gleichstellungsbeauftragten zusammengearbeitet wird, die Gesamtfinanzierung gesichert ist und das Vorhaben durch die Agentur für Arbeit bzw. den zuständigen Träger für die Grundsicherung im Einzugsgebiet unterstützt wird. Die Anträge für die aktuelle Förderperiode mussten bis 22.12.2014 eingereicht werden, neue Projekte lassen sich momentan also nicht über das Aktionsprogramm fördern – wenigstens nicht in der aktuellen Förderperiode (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014b: 3ff).

Diskutiert wird zudem die Option, Gelder für sogenannte „Integrierte ländliche Entwicklungskonzepte“ (ILEK) zu nutzen. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um sektorübergreifende Ansätze handelt, die dem Gemeinwesen insgesamt förderlich sind und dazu beitragen, die Attraktivität des ländlichen Raums zu erhöhen. Gegenstandsbereiche können in diesem Finanzierungsprogramm z.B. der Öffentliche Personennahverkehr, die Breitband- oder Ärzteversorgung, die Nutzbarmachung leerstehender Gebäude oder auch der Wegebau sein. Mehrere Gemeinden oder Landkreise können hierbei eine „Region“ bilden, für die gemeinsam Gelder beantragt werden. Die geplanten Maßnahmen müssen der demographischen Entwicklung Rechnung tragen. Zudem beinhalten die Integrierten ländlichen Entwicklungskonzepte mehrere Bestandteile (Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft 2014: 6ff):

- 
- eine Kurzbeschreibung der Region
  - eine Analyse regionaler Stärken und Schwächen unter Referenzierung des demographischen Wandels
  - Entwicklungsziele
  - geeignete Prüfindikatoren
  - eine Entwicklungsstrategie
  - Handlungsfelder
  - Leitprojekte
  - regionale Kriterien zur Auswahl der Förderinstrumente
  - Kriterien für die Bewertung der Zielerreichung

Nach derzeitigem Kenntnisstand wäre eine Ko-Finanzierung mit ILEK-Mitteln bei ambulant betreuten Pflegewohngruppen, betreutem Wohnen im Hauptort und bei der Errichtung von Bürgerhäusern (Schaffung von Räumlichkeiten für Kultur und Soziales im Ortskern) denkbar. Eine entsprechende Mittelbewilligung liegt für die Modellkommunen aufgrund der Ausrichtung ihrer Aktivitäten durchaus im Bereich des Möglichen.

Des Weiteren ist eine direkte Stellenfinanzierung in den Modellkommunen durch das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten möglich, das ein starkes Interesse an der Umsetzung des Projekts hat.<sup>117</sup> Eine andere Option besteht darin, LEADER-Mittel (Liaison entre les actions de développement de l'économie rurale),<sup>118</sup> die sich ebenfalls im Verantwortungsbereich des StMELF befinden,<sup>119</sup> für die Modellkommunen nutzbar zu machen. Letztgenanntes Förderprogramm dient der Entwicklung ländlicher Regionen in Bayern durch Vernetzung, Sicherstellung von Nachhaltigkeit der Vorhaben, Gewährleistung regionaler Wertschöpfung und Bürgerbeteiligung. Zentral sind dabei sogenannte „Lokale Aktionsgruppen“ (LAG), die Schnittstellenfunktion haben. Diese Aktionsgruppen sind regionale Zusammenschlüsse privater und öffentlicher Akteure, die den Entwicklungsprozess steuern und unterstützen. Zugleich sind sie Anlaufstellen für Projektideen und -anträge. Die Initiierung erfolgt nach dem Bottom-up-Prinzip (Bundesministerium für Ernährung und Land-

---

<sup>117</sup> Das liegt auch daran, dass es zu den Aufgaben des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten gehört, junge Personen auf die Erwerbstätigkeit in Agrar- und Hauswirtschaftsberufen vorzubereiten (siehe dazu <http://www.stmelf.bayern.de/berufsbildung/index.php>; letzter Zugriff am 09.06.2015).

<sup>118</sup> D.h. „Verbindung zwischen Aktionen zur Entwicklung der ländlichen Wirtschaft“.

<sup>119</sup> Nähere Informationen dazu siehe unter [http://www.stmelf.bayern.de/initiative\\_leader/leader/048723/index.php](http://www.stmelf.bayern.de/initiative_leader/leader/048723/index.php) (letzter Zugriff am 09.06.2015) und LEADER-Förderrichtlinie für den Zeitraum 2014-2020/23 im Rahmen der Maßnahmenbeschreibung LEADER gem. Art. 32-35 der VO (EU) Nr. 1303/2013 und Art. 42-44 der VO (EU) Nr. 1305/2013 vom 17. März 2015 Az.: E3-7020.2-1/572. Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten.



wirtschaft 2014: 7), d.h. die Initiative muss von den Kommunen ausgehen. Zu beachten ist dabei, dass nicht alle Gebiete in Bayern „LEADER-tauglich“ sind und sich die förderbaren Regionen im Zeitverlauf ändern.<sup>120</sup> Durch LEADER wäre eine zeitlich begrenzte Anschubfinanzierung möglich.

Andere Möglichkeiten der Mittelbeschaffung bestehen darin, örtliche Unternehmen zu einer Ko-Finanzierung zu bewegen, den Verband der Bayerischen Wirtschaft als Kooperationspartner zu gewinnen und Stiftungsgelder zu beantragen. Diskutiert wird auch die Option, einen Verein zu gründen, in den örtliche Mitglieder und Unternehmen einzahlen, „[...] sodass das ein finanzierbares Modell würde“. Es gibt außerhalb der Modellkommunen bereits vereinzelt Projekte – bisher ohne Hauswirtschaftsbezug –, die zeigen, dass sich Unternehmen grundsätzlich für eine solche finanzielle Beteiligung gewinnen lassen. Ein Beispiels dafür ist die Gemeinde Steinbach am Wald mit dem Projekt „Lebensqualität für Generationen“, das sich zum Ziel setzt, familien- und seniorenfreundliche Strukturen aufzubauen, hierfür Unterstützungsleistungen organisiert und finanzielle Hilfe durch regionale Unternehmen erhält. Als beteiligungsförderliche Vorteile für die Unternehmen werden die Steigerung der Standortattraktivität und Innovationsdynamik, Imageverbesserung durch Familienfreundlichkeit, der Fachkräfteerhalt,<sup>121</sup> die Weiterentwicklung der lokalen Infrastruktur, die Bestandsentwicklung örtlicher Unternehmen, die Erhöhung der lokalen Kaufkraft sowie die Mitarbeitergewinnung, -bildung und -motivation genannt.<sup>122</sup> Erfahrungsgemäß, so wurde in der ersten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse deutlich, setzt die Mitwirkungsbereitschaft der Unternehmen allerdings die Vorlage eines Projektplans samt Finanzierungskonzept voraus, sodass sie sich in ein Planungsstadium, wie es im Projekt Modellkommunen der Fall ist, kaum involvieren ließen.

Ergänzend ist es darüber hinaus denkbar, nicht-monetäre Varianten der Leistungserbringung ins Spiel zu bringen – etwa in Form einer organisierten Nachbarschaftshilfe oder durch die Etablierung sogenannter „Sozialkonten“ für Personen, die sich bereits im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen engagiert haben und dadurch gleichsam unentgeltliche Ansprüche erwerben, um später selbst derartige Leistungen kostenlos in Anspruch zu nehmen. Beispiele für einen solchen geldlosen Tausch auf dem Gebiet haushaltsnaher Dienstleistungen gibt es bereits in Form von sogenannten

---

<sup>120</sup> Nähere Informationen dazu siehe [http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/regionen/bayern/?no\\_cache=1](http://www.netzwerk-laendlicher-raum.de/regionen/bayern/?no_cache=1) (letzter Zugriff am 18.06.2015).

<sup>121</sup> In der zweiten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung wurde hierbei zu bedenken gegeben, dass Unterschiede nach Region und Branche bezüglich eines drohenden Fachkräftemangels zu konstatieren seien. Es seien vor allem kaufmännische und technische Berufe in den Blick zu nehmen.

<sup>122</sup> Nähere Informationen dazu siehe <http://www.lebensqualitaet-fuer-generationen.net/startseite.html> (letzter Zugriff am 17.06.2015).

„Tauschringen“, z.B. den „Oecher Talente e.V.“ (vgl. dazu Engelberg & Schwarze 2010: 50ff). Der Kreis der Begünstigten dürfte aber bei einer solchen Variante recht beschränkt sein. Sie kommt deshalb wohl eher als komplementäre Maßnahme denn als Hauptoption in Frage.

Daneben gibt es die vage Hoffnung, dass sich die Rahmenbedingungen für die Finanzierung haushaltsnaher Dienstleistungen in Zukunft verbessern könnten. So wird politisch bereits seit längerem darüber debattiert, derartige Dienste grundsätzlich staatlich zu finanzieren. Doch existieren auf diesem Gebiet bisher noch keine Trägerstrukturen oder erkennbar konkrete staatliche Pläne, dies zu finanzieren. Allerdings sprechen nach Ansicht von Expert/innen – z.B. auf den Bereich der Senior/innen bezogen – verschiedene Gründe für eine solche Lösung: „Wenn es ein staatliches Anliegen ist, dass man Menschen so lange wie möglich in ihren heimischen vier Wänden halten sollte, was grundsätzlich ja zu befürworten ist – die Menschen fühlen sich halt unwohl –, [...] muss man allerdings, mein´ ich auch, solche Möglichkeiten schaffen. Ich würde sehr begrüßen [...], solche haushaltsnahen Dienstleister in den ambulanten Stationen, egal welchen Trägers, unterzubringen und die auch über die zu finanzieren“.

Ähnlich schemenhafte Erwartungen verbinden sich mit dem Pflegestärkungsgesetz,<sup>123</sup> welches in Ansätzen auch hauswirtschaftliche Leistungen behandelt und – wie in der ersten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse zum Ausdruck kam – möglicherweise den politischen Willen zur finanziellen Unterstützung durch die Pflegekassen oder mit Steuermitteln steigern könnte.

Nach erfolgter Antragstellung durch den Markt Erkheim wird das StMELF voraussichtlich ab September 2015 Mittel zur Finanzierung der Personalkosten einer/s Meisters/in der Hauswirtschaft für zwei Jahre bereitstellen, die Sachkosten übernimmt die Kommune. Die Fachkraft soll ein professionelles Dienstleistungsangebot aufbauen, aus der Praxis heraus Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen entwickeln, die Ergebnisse an die anderen Modellkommunen weitergeben, sowie Mitarbeiterschulungen in den Modellkommunen übernehmen. Sie wird unter der Aufsicht

---

<sup>123</sup> Mit dem Ersten Pflegestärkungsgesetz wurden ambulant und teilstationär versorgte Pflegebedürftige bessergestellt. Zudem wurden die zeitlichen und finanziellen Entlastungsmöglichkeiten pflegender Angehöriger ausgeweitet (Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. 2014: 3ff). Durch das Zweite Pflegestärkungsgesetz, das sich derzeit in Planung befindet, soll die Pflegeversicherung einen weiteren Leistungszuwachs von 20 Prozent erfahren, von dem auch der Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen profitieren könnte (Bundesministerium für Gesundheit 2014: o.S.).

In der zweiten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse wurde in diesem Kontext explizit auf § 87b SGB XI Bezug genommen. Gegenstand des Paragraphen sind Betreuungsassistent/innen, die Senior/innen betreuen und haushaltsnahe Dienste übernehmen. Dazu gehören Arbeiten im Bereich der Haushaltsführung, der persönlichen Grundpflegeunterstützung wie auch Fahr- und Botendienste.

---

des Fortbildungszentrums (FBZ) Triesdorf<sup>124</sup> stehen. Nach der Laufzeit von zwei Jahren muss sich das Dienstleistungszentrum dann finanziell selbst tragen.

Wie auch immer die Finanzierung letztlich im Detail aussehen wird, wichtig ist eine nachhaltige Variante, die den Modellcharakter auf Dauer hinter sich lässt und eine stabile Leistungserbringung und -qualität sicherstellt. Außerdem sollten sich andere Gemeinden, die ebenfalls Interesse am Aufbau entsprechender Versorgungsstrukturen haben, frühzeitig um die Klärung der Finanzierungsfrage bemühen – vor allem dann, wenn eine Ko-Finanzierung der Vorhaben geplant ist und dafür langwierige Verhandlungsgespräche notwendig werden. Das zeigen auch Erfahrungen der initiierten Projekte: Komplikationen in der Mittelbewilligung führten in den Modellkommunen zu einer verzögerten Inbetriebnahme der Dienstleistungszentren, die ihre Tätigkeit nach ursprünglicher Planung bereits Ende 2014 hätten aufnehmen sollen. Probleme in der Finanzierungsabstimmung brachten es allerdings mit sich, dass sich die Modellkommunen zunächst hauptsächlich auf planerische und vorbereitende Tätigkeiten beschränken mussten. Der tatsächliche Starttermin musste daher auf den 01.09.2015 verschoben werden.

---

<sup>124</sup> DAS FBZ Triesdorf ist eines von insgesamt vier Fortbildungszentren an agrarwirtschaftlichen Fachschulen und für die Fortbildung zur/m Meister/in in der Land- bzw. Hauswirtschaft zuständig. Nähere Informationen dazu siehe [www.stmelf.bayern.de/berufsbildung/fachschulen/003666/](http://www.stmelf.bayern.de/berufsbildung/fachschulen/003666/) (letzter Zugriff am 01.07.2015).

### Zwischenfazit und Empfehlungen

- Dienstleistungszentren als Stellen zur Erbringung und zentralen Koordinierung von haushaltsnahen Dienstleistungen in der Region
- Zu Versorgungs- und Planungszwecken Festlegung der regionalen Reichweite der Leistungserbringung
- (Interinstitutionelle) Kooperationen nicht nur für die Leistungserbringung und Finanzierung, sondern auch für Bereitstellung von Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangeboten von Bedeutung
- Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote zur regelmäßigen Kompetenzerweiterung an veränderte Bedingungen der Leistungserbringung
- Personaleinsatz orientiert am individuell erreichten Qualifikationsniveau und gekoppelt an entsprechende Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten; gehobene Aufgaben (Anleitung, Erarbeitung von Qualitätsstandards etc.) allerdings an Fachkraft in sozialversicherungspflichtigem Beschäftigungsverhältnis übertragen
- Splitterangebote bei bestimmten Gruppen mit hohem Bedarf an personeller Betreuungstabilität vermeiden (Demenzkrankungen, Kinderbetreuung), auch sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse fördern die Betreuungs- und Versorgungskonstanz
- In der Qualitätssicherung ist Orientierung an schon vorliegende Dokumente (z.B. beim BHDU) möglich, inhaltliche Konzipierung und Ausarbeitung aber im Verantwortungsbereich einer hauswirtschaftlichen Fachkraft in Dienstleistungszentren
- Hohe Leistungsqualität fördert berufliche Reputation der Hauswirtschaft, nicht-sozialversicherungspflichtige Beschäftigung schmälert sie
- Öffentlichkeitsarbeit unter Verwendung verschiedener Instrumente (Printmedien, Radio usw.) und mit Benennung konkreter Entlastungsbeispiele zur Ausweitung der Zugangschancen, Steigerung der Kooperationsbereitschaft, Erhöhung des Berufsprestiges sowie Zurückdrängung von Schwarzarbeit
- Einbringen der Erfahrungen der Dienstleistungszentren in hauswirtschaftliche Ausbildung
- Eingeschränkte Zahlungsfähigkeit der Klient/innen bedingt Versorgungsproblematik
- Vorteilhaft ist Prüfung verschiedener Finanzierungs- und Subventionsvarianten zur nachhaltigen Sicherstellung der Versorgung (öffentliche Mittel, private Zahlungsflüsse, nicht-monetäre Tauschvarianten)

## 4.2 Mindelheim

### 4.2.1 Teilnahmehintergrund der Modellkommune

In Mindelheim besteht bereits seit längerem ein reges Interesse daran, im Kontext der Stadtentwicklung geeignete Strukturen für haushaltsnahe Dienstleistungen aufzubauen. Konkrete Erfahrungen mit der Organisation und Durchführung haushaltsnaher Dienstleistungen lagen im Vorfeld der Projektteilnahme zwar nicht vor, günstige Voraussetzungen bestanden jedoch beispielsweise im dort praktizierten Quartiersmanagement,<sup>125</sup> das durch das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration gefördert wird und das partiell auch für vorbereitende Aufbauarbeiten verwendet werden könnte. Fruchtbare Synergieeffekte wurden in diesem Zusammenhang mit schon laufenden, örtlichen familienpolitischen Programmen und Konzepten erwartet.

Die Projektteilnahme in Form einer Modellkommune war in Mindelheim mit der Erwartung verbunden, die Etablierung von Strukturen an hauswirtschaftlichen Leistungen zu forcieren.

Die Modellkommune befand sich zum Zeitpunkt der Berichtsabgabe noch weitestgehend in der Planungs- und Aufbauphase. Allerdings gibt es seit Januar 2015 erste Projekte, die mit haushaltsnahen Dienstleistungen assoziiert werden können.<sup>126</sup> Die folgenden Ausführungen stützen sich auf erste Erfahrungen der Modellkommune mit der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen.

### 4.2.2 Bedarfssituation

Mindelheim besitzt einen Bevölkerungsumfang von 14.377 Personen. 19,9 % sind Senior/innen ab einem Alter von 65 Jahren (gegenüber 20,6 % auf Bundesebene), 13,5 % sind Kinder unter 15 Jahren (gegenüber 16,4 % im Bundesgebiet).<sup>127</sup> Beschränkt auf die Altersstruktur der Bevölkerung legen diese Daten die Vermutung nahe, dass sich der Betreuungs- und Unterstützungsbedarf an haushaltsnahen Dienstleistungen bei Älteren in Mindelheim ähnlich darstellen dürfte wie im Bundesgebiet, während er in Bezug auf Kinder etwas geringer ausfallen könnte. Zu berücksichtigen ist allerdings, dass der Anteil der unter 15-Jährigen rückläufig ist (16,5 % im Jahr 2003), während jener der ab 65-Jährigen steigt (2003: 27,9 %), sodass die Bedeu-

---

<sup>125</sup> Während der ersten Sitzung zur Besprechung der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung wurde von Teilnehmerseite erörtert, dass sich das Quartiersmanagement auf die Unterstützung von Frauen, Alleinerziehenden und Familien konzentrierte, im Unterschied zu den Modellkommunen aber nicht die Aufgabe verfolgte, „normalvergütete“ Hauswirtschaftsleistungen anzubieten. Das Projektvorhaben lässt sich also nicht durch das Quartiersmanagement substituieren.

<sup>126</sup> Nähere Ausführungen dazu siehe Kapitel 4.2.3.

<sup>127</sup> Bayerisches Landesamt für Statistik und Statistisches Bundesamt, Stand: 31.12.2013.

tung von haushaltsnahen Dienstleistungen für Ältere im Vergleich zu Jüngeren wohl an Bedeutung gewinnen wird.<sup>128</sup> Nicht einkalkuliert in diese Angaben sind Haushalte ohne Betreuungspflichten gegenüber Kindern und älteren Angehörigen, die jedoch aufgrund von Erwerbstätigkeit ebenfalls nach einer Haushaltsentlastung streben.

Neben diesen nur sehr basalen Indizien für die Klärung der bestehenden Bedarfssituation hinsichtlich haushaltsnaher Dienstleistungen in Mindelheim sind vor allem die Ergebnisse aus zwei örtlichen Bedarfserhebungen von Interesse, die in den Jahren 2013 und 2014 in Mindelheim durchgeführt wurden. Dabei handelte es sich nach Auskunft der Kommune um zwei schriftliche Vollerhebungen – einmal bezogen auf Senior/innen ab einem Alter von 65 Jahren, einmal bezogen auf Familien (Alleinerziehend und Paare) mit Kindern unter 18 Jahren. Rückschlüsse auf mögliche Anfragen zu haushaltsnahen Dienstleistungen aus der Umgebung Mindelheims sind in beiden Fällen nicht möglich, da sich die Erhebungen ausschließlich auf die Gemeindebevölkerung konzentrierten.

Im Rahmen der Seniorenbefragung wurden nach Angaben der Modellkommune insgesamt 2.200 Fragebögen an sämtliche Bürger/innen in Mindelheim ab einem Alter von 65 Jahren verschickt, wobei ein Rücklauf von 30 % erzielt werden konnte. Zentrale Inhalte galten der Inanspruchnahme von Alltagshilfen, der Art der genutzten Unterstützungsleistungen, der Identifizierung der Hilfeleistenden und der Eruierung, ob Unterstützung subjektiv benötigt, jedoch nicht beansprucht wird und worin die Gründe hierfür bestehen. Des Weiteren wurde erhoben, ob die Befragten selbst entsprechende Hilfen leisten, wie sich die Unterstützungsintensität darstellt, an wen sich die geleisteten Hilfen richten, ob die Befragten Unterstützungsleistungen im Rahmen einer Nachbarschaftshilfe im Falle einer künftigen Verfügbarkeit nutzen würden, wie auch die Bereitschaft, sich aktiv an einer solchen Nachbarschaftshilfe zu beteiligen. Erfasst wurden außerdem subjektive Kenntnisse im Hinblick auf kommunale Beratungs- und Informationsangebote sowie Anregungen zur Verbesserung der Lebenssituation von Senior/innen.

Anhand der Daten, die mit der Seniorenbefragung gewonnen werden konnten, lassen sich mehrere relevante Fakten bezüglich des Bedarfs und der Nutzung haushaltsnaher Dienstleistungen erkennen. Mehr als ein Viertel (28 %) der befragten Senior/innen ab einem Alter von 65 Jahren nimmt derzeit Hilfen im Alltag in Anspruch. Im Vordergrund stehen dabei Unterstützungsleistungen im Haushalt (25 %) sowie Hilfen bei der Gartenarbeit und beim Einkauf (21 % bzw. 19 %). Weitere 13 % machen von Fahrdiensten, neun Prozent von Alltagshilfen in Zusammenhang mit Pflege

---

<sup>128</sup> Bayerisches Landesamt für Statistik und Statistisches Bundesamt, Stand: 31.12.2003.

Gebrauch. Andere Teilaspekte wie Betreuungsleistungen oder die Beanspruchung von Hausnotrufen spielen eine in quantitativer Hinsicht nur untergeordnete Rolle.

Die angeführten Unterstützungsleistungen werden sowohl im Rahmen informeller sozialer Netzwerke als auch durch professionelle Einrichtungen erbracht. Ein Übergewicht lässt sich allerdings im Bereich der informellen Organisation entsprechender Hilfen feststellen, denn in zwei von fünf Fällen werden sie von (Schwieger-) Töchtern und -Söhnen geleistet, ein weiteres Fünftel erhält sie durch Lebenspartner/innen. Bei 19 % handelt es sich um Freunde und Bekannte, bei 13 % um Nachbarn. Ambulante Dienste und Sozialstationen spielen mit acht Prozent eine nur geringe Rolle.

Werden Hilfen benötigt, aber nicht in Anspruch genommen, liegt das nach Auskunft der Befragten in erster Linie an einem Mangel an sozialen Kontakten und/oder an den finanziellen Kosten, die mit der Einschaltung von professionellen Diensten einhergehen würden.

Eruiert wurde im Rahmen der Seniorenbefragung nicht nur, ob Hilfen von den Respondent/innen genutzt werden, sondern auch, ob sie selbst anderen Personen Unterstützung bieten. Demnach unterstützen mehr als zwei Drittel (36 %) Verwandte, 30 % Nachbarn und 27 % Freunde und Bekannte. In drei Viertel der Fälle handelt es sich um sporadische Hilfen (etwa Einkaufserledigungen), bei 26 % um eine regelmäßige Unterstützung (z.B. Hilfe bei der Kinderbetreuung).

Aufmerksam gemacht auf kommunale Überlegungen, Nachbarschaftshilfen zu organisieren, gibt sich nahezu die Hälfte der Befragten unschlüssig (47 %), ob sie daraus erwachsende Hilfsmöglichkeiten nutzen würden. Etwa 18 % gehen von der Inanspruchnahme einer solchen Unterstützung aus. Knapp zwei Fünftel (39 %) können sich darüber hinaus vorstellen, selbst eine aktive Rolle im Kontext der Nachbarschaftshilfe zu übernehmen, 17 % geben sich in Bezug darauf unschlüssig.

Des Weiteren ist bei den Ergebnissen von Interesse, wie sich der Informationszugang zu Problemen der Alltagsbewältigung in Zusammenhang mit Alterung, Pflege und Betreuung gestaltet. Dabei meint ein Großteil (48 %), über lokal vorhandene Beratungsangebote schlecht informiert zu sein, mehr als ein Viertel (27 %) sieht sich außer Stande, den eigenen Kenntnisstand adäquat zu beurteilen. Immerhin ein weiteres Viertel ist der Auffassung, über die Beratungsangebote zu diesem Themenkreis in Mindelheim ausreichend Bescheid zu wissen.

Anregungen zur Verbesserung der Lebenssituation Älterer in der Modellkommune beziehen sich auf die Schaffung von Gemeinschaftstreffpunkten etwa durch die Einrichtung eines Mehrgenerationenhauses, auf eine Erweiterung der Möglichkeiten des betreuten Wohnens sowie auf die Ausweitung des Angebots an nächtlichen Pflegeeinsätzen.

Aus den Befragungsergebnissen wurden für haushaltsnahe Dienstleistungen in der

Gemeinde Mindelheim bisher noch keine Schlussfolgerungen gezogen oder Handlungsstrategien abgeleitet. Aus Gesprächen mit Senior/innen und Menschen mit Beeinträchtigungen ist nach Auskunft der Kommune jedoch bekannt, „[...] dass dringender Bedarf besteht. Aber konkret können wir´s nicht in Zahlen sagen“.

Darüber hinaus wird in Mindelheim vermutet, dass die Dringlichkeit wächst, junge Mütter zu entlasten. Hintergrund für diese Annahme sind Erfahrungen von Dienstleister/innen aus der Umgebung: „Wir hatten auch ein Gespräch mit einer Dame, die führt einen kleinen Dienstleistungsbetrieb [...]. Die beschäftigt nur ausgebildete Hauswirtschaftler/innen. Und die sagt, bei ihr steigt der Bedarf immens in dem Bereich ‚junge Mütter‘, die, ja, Burn-out, Überlastung haben. Und rechnet viel über Kasse ab. Das ist aber natürlich nicht der Bereich, den wir anstreben“.

In der zweiten Erhebung wurden sämtliche Alleinerziehende und Paare mit Kindern unter 18 Jahren in Mindelheim angeschrieben und um eine Befragungsteilnahme gebeten, das entspricht den Angaben der Modellkommune zufolge 1.450 Familien. 567 Fragebögen wurden zurückgesendet, also ein Rücklauf von 39 % erzielt, der somit den der Seniorenbefragung nochmals übertrifft. Die Erhebung beschäftigte sich unter anderem mit der Nutzung von Betreuungsangeboten für Kinder bis 15 Jahre, mit der Zugehörigkeit von Pflegebedürftigen zum Haushalt (differenziert nach Kindern und Erwachsenen) wie auch mit Personen oder Institutionen, an die die Respondent/innen bei Fragen zum Themenkomplex Familie, Kinder und Erziehung herantreten. Ebenfalls eruiert wurde die subjektive Kenntnis der Befragten in Bezug auf lokale Beratungsangebote.<sup>129</sup>

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass 38 % der Haushalte derzeit Betreuungsangebote für Kinder bis 15 Jahre nutzen. Lediglich ein verschwindend kleiner Teil – ein Prozent – ist der Auffassung, dass in Mindelheim weitere solcher Angebote notwendig wären. Die bestehenden Betreuungsoptionen während der Ferienzeit werden jedoch moniert, des Weiteren zu kurze Öffnungszeiten wie auch Schließtage der Kindergärten. Angeregt werden von den Befragten erweiterte Möglichkeiten, Tagesmütter hinzuzuziehen, ebenso eine systematische, der Öffentlichkeit zugängliche Aufstellung von lokal verfügbaren Kinderbetreuungsangeboten. Fast drei Prozent der befragten Haushalte enthalten überdies pflegebedürftige Kinder, 0,4 % weitere pflegebedürftige Angehörige.

---

<sup>129</sup> Für die Beurteilung des Unterstützungsbedarfs an haushaltsnahen Dienstleistungen wäre auch die Information des Umfangs der Erwerbsbeteiligung der Eltern hilfreich. Daten dazu wurden zwar erhoben, doch lässt sich aus den bereitgestellten Befragungsergebnissen nicht feststellen, ob es sich um Haushalte von Alleinerziehenden handelt. Ebenso wenig ist in den vorgelegten Befunden erkennbar, in welchen (und wie vielen) Fällen Doppelverdienerhaushalte vorliegen. Auch sind den an das IfeS weitergegebenen Informationen über die Erwerbstätigkeit keine Daten zur Inanspruchnahme von Betreuungsangeboten oder zur Existenz von Pflegebedürftigen zugewiesen, die für eine adäquate Bedarfseinschätzung notwendig wären.



Bei Fragen zu den Themenkreisen Familie, Kinder, Erziehung, Betreuung und Pflege ziehen die Respondent/innen in erster Linie Erkundigungen in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis ein (49 %), 26 % wenden sich an Ärzt/innen und etwa neun Prozent an soziale bzw. kirchliche Organisationen. Sechs Prozent suchen beim Landratsamt um Rat, fünf Prozent bei der Stadt Mindelheim. Ebenfalls fünf Prozent der Befragten nutzen andere Angebote (Internet, Kindertagesstätten, Schulen oder das „Netzwerk-Familie Mindelheim“).<sup>130</sup>

Der Informationsgrad zu haushaltsnahen Dienstleistungen auf dem Gebiet der Kinderbetreuung ist in Mindelheim steigerungsfähig. 29 % halten sich für hinreichend über die kommunalen Beratungsangebote informiert, 44 % meinen teilweise hierüber Bescheid zu wissen. Die übrigen 27 % geben an, keine Kenntnis über solche Angebote zu haben. Von einem erweiterten Informationsbedarf ist in Mindelheim daher auszugehen, dem beispielsweise mit einer intensivierten Öffentlichkeitsarbeit entsprochen werden könnte.

Das vorhandene Material zu bestehenden Bedarfen an haushaltsnahen Dienstleistungen bei Senior/innen in Mindelheim macht deutlich, dass ein nicht geringer Teil des betreffenden Personenkreises bereits entsprechende, vor allem vergleichsweise einfache Leistungen nutzt, vorzugsweise auf informellem Wege, der eine Belastung des Familiensystems bedeuten kann und wenig Verbindlichkeit aufweist. Die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen mit einem höheren Formalisierungsgrad könnte dazu beitragen, die Familien in Mindelheim zu entlasten und die Versorgungssicherheit und -qualität zu erhöhen.<sup>131</sup> Problematisch an der informellen Variante ist außerdem, dass fehlende soziale Kontakte Versorgungsdefizite hervorrufen können und hilfsbedürftige Personen auf marktförmig organisierte Leistungserbringer/innen angewiesen sind, die eine entsprechende Zahlungsfähigkeit voraussetzen. Das Leistungsangebot der Modellkommune hat in diesem Bereich Kompensationspotential, sie müsste aber zugleich dafür Sorge tragen, dass die Leistungen für Privathaushalte finanzierbar bleiben, um einkommens- und vermögensbedingte Versorgungsdefizite zu unterbinden.

Zu berücksichtigen ist darüber hinaus die nach Selbstauskunft der Senior/innen relativ hohe Bereitschaft, sich an einer organisierten Nachbarschaftshilfe zu beteiligen.

---

<sup>130</sup> Das Netzwerk-Familie Mindelheim ist ein Zusammenschluss von staatlich anerkannten Institutionen und ehrenamtlich Tätigen, der sich lokal begrenzt für die Unterstützung von Familien einsetzt. Nähere Informationen dazu siehe <http://www.netzwerk-familie-mindelheim.de/> (letzter Zugriff am 05.06.2015).

<sup>131</sup> Einschränkend ist darauf hinzuweisen, dass die Inanspruchnahme von Hilfen in Bezug auf Senior/innen nicht auf den ausschließlichen Wunsch nach Entlastung durch betreuende oder pflegende Angehörige zurückgehen sollte, weil dann das Risiko hoch ist, dass die haushaltsnahen Dienstleistungen von den Senior/innen abgelehnt werden (Pfannes & Schack 2014: 47).

Entsprechendes Unterstützungspotential für die Modellkommune dürfte daher im Bereich der ehrenamtlichen Tätigkeit zu finden sein.

Ausbaufähig ist momentan noch der Bekanntheitsgrad kommunaler Beratungs- und Betreuungsangebote, nachdem je nach Erhebung ein Viertel bis knapp die Hälfte der Befragten angibt, darüber unzureichend informiert zu sein. Dementsprechend wichtig wird in Mindelheim die Rolle der Öffentlichkeitsarbeit und Werbung für den Leistungszugang sein.

Hervorzuheben sind zudem kommunale Ausbaumöglichkeiten der Betreuungsangebote für Kinder in Rand- und Ferienzeiten, die generell berufstätigen Eltern zugute kämen. Darüber hinaus ist nach gegenwärtigem Kenntnisstand davon auszugehen, dass vor allem junge Mütter – gerade im Hinblick auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie – einen wachsenden Bedarf an Entlastung durch hauswirtschaftliche Leistungsangebote aufweisen.

#### 4.2.3 Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen

Die Organisation und Durchführung von haushaltsnahen Dienstleistungen befand sich bei der Erstellung dieses Handbuchs in Mindelheim zu weiten Teilen noch im Aufbau- und Planungsstadium. Erste Dienstleistungsangebote existieren seit Januar 2015, etwa im Rahmen der sogenannten „Schülerfirma“ der Realschule des Maristenkollegs, bei der insgesamt 15 Schüler/innen auf Anfrage einfache Tätigkeiten wie Rasen mähen, einkaufen, vorlesen, Besuchsdienste u.ä.m. übernehmen. Die Schülerfirma ist ein regelmäßig stattfindendes Schulprojekt mit wechselnder Thematik, das jedes Jahr mit jeweils anderen Schüler/innen und jedes Mal in anderer inhaltlicher Ausrichtung vollzogen wird. Die Teilnahme ist für die Schüler/innen freiwillig.

Projekte dieser Art werden in ganz Deutschland abgehalten und im Rahmen der „JUNIOR Programme“ vom Institut der Deutschen Wirtschaft begleitet, um unternehmerische Handlungskompetenzen bereits in jungen Jahren zu vermitteln. „JUNIOR ist das Projekt, das das unterstützt. Es wird in verschiedenen Workshops gezeigt, was muss der Vorstand machen, was muss die Marketingabteilung für Werbung machen, dass die Firma erfolgreich ist. Das ist einfach eine kleine Unterstützung für die Schülerfirma und die kann man auch per Email anschreiben oder anrufen, wenn man Fragen hat, und die können dann weiterhelfen. Das ist geschultes Personal“.

Am Ende des Projekts erhalten die beteiligten Schüler/innen einen Leistungsnachweis. Die Arbeit der Schülerfirma „[...] läuft mehr oder weniger ehrenamtlich bzw. es kostet die Stunde fünf Euro“. Das Angebot der Schülerfirma richtet sich an Menschen mit Behinderung und Senior/innen. Das Leistungsspektrum umfasst vergleichsweise einfache Arbeiten, im Einzelnen: Besuchsdienste, Einkaufsdienste, Begleitdienste (ohne Zeichnungsbefugnis), Unterhaltungsdienste (z.B. Gesellschaftsspiele, vorlesen), die

Beaufsichtigung von Haustieren, Hilfe bei unkomplizierten technischen Problemen, Garten- und Grabpflege (ohne Bepflanzung), Winterdienst und Straßenkehren sowie kleinere handwerkliche Tätigkeiten (etwa Austausch von Glühbirnen). Bisherige Aufträge der Schülerfirma bezogen sich auf die Schneeräumung, technische Hilfe bei Fernsehgeräten, Grabpflege, Gesellschaft leisten und Hilfe für Rollstuhlfahrer/innen beim Einkauf und bei der Überwindung von physischen Barrieren (z.B. Treppen).

Die Modellkommune hat für die „Schülerfirma“ eine vermittelnde Funktion. Sie übernimmt die Aufgabe, „[...] die Anträge entgegenzunehmen von älteren Menschen, also von denen, die jemanden brauchen, dass die ein Antragsformular ausfüllen, dass wir das dann sammeln und dass das zweimal in der Woche abgeholt wird“. Außerdem bietet sie dabei Unterstützung, dass die Schüler/innen nützliche Schulungen wie Erste-Hilfe-Kurse oder Rollstuhlkurse für ihre Tätigkeit erhalten. Das Projekt wird Mitte des Jahres 2015 aufgelöst und danach vermutlich vom Maristenkolleg auf eine Genossenschaft übertragen. Konkretere Pläne dazu waren am Ende der wissenschaftlichen Begleitung allerdings noch nicht vorhanden.

Enge Verbindungen bestehen in der Modellkommune überdies mit der Kontaktstelle Demenzhilfe, die im Verantwortungsbereich der Allgäu-GmbH<sup>132</sup> liegt und die im Rahmen der LEADER-Förderung eingerichtet wurde. Es handelt sich dabei um ein Projekt, „[...] wo allgäuweit Kontaktstellen gebildet werden [...] und diese Kontaktstellen bieten verschiedene Bausteine an und ein ganz gravierender Baustein ist die Schulung von ehrenamtlichen Demenzbegleitern“. Die Schulung, in die auch die Gemeinde Mindelheim involviert ist, hat einen zeitlichen Umfang von 40 Stunden „[...] und die wird auch von den Pflegekassen anerkannt“ – das ist wesentlich für die Finanzierung der haushaltsnahen Dienste. Ziel ist es, nach der erfolgreichen Schulungsteilnahme unter der Leitung einer Fachkraft durch die Übernahme vergleichsweise einfacher, niederschwelliger Tätigkeiten „[...] zur Entlastung und Unterstützung von den Angehörigen [...]“ beizutragen. „Und diesen Bereich beraten wir natürlich auch, vor allem auch durch das Seniorenbüro“.

Koordiniert werden die Einsätze (und die Abrechnung) der Ehrenamtlichen in der Demenzbegleitung in erster Linie von der Demenzhilfe Allgäu. Andere Demenzbegleiter/innen erhalten ihre Aufträge in Mindelheim über den Betreuungsdienst des Roten Kreuzes.

Die Kontaktstellen Demenzhilfe können auch für die Auffindung von Interessent/innen bzw. Kooperationspartner/innen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen hilfreich sein, weil sie mit verschiedenen Institutionen wie der Caritas, Altenpfle-

---

<sup>132</sup> Die Demenzhilfe Allgäu wird vom Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten sowie den Europäischen Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER) gefördert.

geeinrichtungen, privaten Pflegeanbieter/innen, Fachbehörden oder Volkshochschulen zusammenarbeiten, die ihrerseits relevante Kompetenzen einbringen könnten, beispielsweise in Form von Krankenpflegekursen. Daneben gibt es „[...] ein Seniorennetzwerk, da sind verschiedene Organisationen und Vereine dabei. Das ist natürlich eingeschaltet. Die sind informiert oder auch beteiligt bei unseren Aktivitäten“.

Zu erwähnen ist bei den Angeboten an haushaltsnahen Dienstleistungen neben der Unterstützung durch die Schülerfirma und die Demenzhilfe der „Mindelheimer Mobilitäts-Pass“, der Bürger/innen mit Pflegebedarf und schwerbehinderten Menschen eine kostengünstige Personenbeförderungen gewährt.

Darüber hinaus existieren in Mindelheim in Zusammenhang mit der Familienförderung Vereinskontakte, die beginnend mit Nachbarschaftshilfe dazu genutzt werden können, Strukturen für haushaltsnahe Dienstleistungen aufzubauen und weiterzuentwickeln. Im Vordergrund steht dabei aber eher die Vermittlung von hauswirtschaftlichen Leistungen, weniger die eigenständige Erbringung entsprechender Arbeiten, die durch den Einsatz einer Meisterin der Hauswirtschaft im Rahmen eines eigenen Dienstleistungszentrums aber ebenfalls geplant ist.

Ferner wird versucht, Besuchsdienste zu organisieren. Kirchliche Organisationen wurden in diesem Zusammenhang bereits um Unterstützung gebeten. Konkrete Ergebnisse liegen dazu jedoch noch nicht vor.

#### 4.2.4 Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen

Der Zugang der Kund/innen zu den haushaltsnahen Dienstleistungen soll in Mindelheim wie in den anderen Modellkommunen auch – durch die Einrichtung einer Koordinierungsstelle (Dienstleistungszentrum) erfolgen, die einerseits Strukturen für die Leistungserbringung aufbauen und weiterentwickeln, andererseits organisatorische Aufgaben übernehmen soll. Außerdem sollen dort telefonische und Emailanfragen von (potentiellen) Kund/innen entgegengenommen und bearbeitet werden. Zudem soll der Zugang der Interessent/innen zu den hauswirtschaftlichen Leistungen den Plänen der Modellkommune zufolge durch eine intensive Öffentlichkeitsarbeit erleichtert werden. Dazu gehören Einträge bzw. Inserate auf Homepages, in Zeitungen, im Bürgerblatt und im Pfarrbrief. Die Erstellung einer Datenbank mit Leistungserbringer/innen ist in Mindelheim ebenfalls denkbar. Konkrete Pläne gibt es diesbezüglich aber (noch) nicht.

Um den Zugang zu ihren Leistungsangeboten sicherzustellen, hat die Schülerfirma schon vor Aufnahme ihrer Arbeit Werbung für die von ihr offerierten Dienstleistungen betrieben. Hierfür wurden Inserate in lokalen Zeitungen geschaltet, eine eigene Website eingerichtet und ein Flyer erstellt und verbreitet. Auch Mundpropaganda und die Abhaltung einer Eröffnungsfeier der Schülerfirma spielten eine gewisse Rolle.

Besondere Unterstützung gab es durch eine lokale Druckerei, die die Flyer-Gestaltung beraten und den Druck kostenlos übernommen hat. Im Gegenzug scheint sie sowohl auf dem Flyer als auch auf der Homepage als Sponsor auf.

Die Flyer „[...] werden ausgelegt immer mit einem Bestellformular drinnen, dass die Leute dann gleich bestellen können, da ist eben aufgelistet, was wir anbieten, die Abrechnung, wie wir es anbieten, dann noch die Kontaktmöglichkeit, wie sie uns kontaktieren können. Hier können sie reinschreiben, wie lange sie ungefähr brauchen würden, dass wir halt Zeit reinbekommen, wie lange die halt da sind und eben ganz normal das Anschriftsfeld, mit Telefon- und Emailkontakt, dass wir Kontakt aufnehmen können“. Das Bestellformular befindet sich im Flyer und kann im Rathaus abgegeben werden „[...] und von uns kommt jede Woche zweimal, Montag und Donnerstag, ein Mitarbeiter, der das Formular abholt und an die Logistik-Abteilung weiterreicht“. Das Bestellformular kann außerdem auf der Homepage heruntergeladen werden, auf welcher auch das Dienstleistungsangebot eingesehen werden kann. Die Auftragserteilung kann ferner online, via Email oder per Telefon erfolgen. Die Telefonnummer ist auch im Flyer ersichtlich, um (vor allem Älteren) eine Alternative zur Nutzung des Internets<sup>133</sup> und zu sonst anfallenden Fußwegen zu geben.

De facto sind bisher sämtliche Anfragen schriftlich eingegangen. Das Telefon ist vier Tage die Woche von 18:00 bis 20:00 besetzt. Zu anderen Zeiten können Interessent/innen eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Für besser wurde es gehalten, die Telefonzeiten für Ältere vormittags und nachmittags anzusetzen, das ist allerdings im Rahmen der Schülerfirma wegen der Schulzeiten nicht möglich, „[...] aber in der Zeit könnten sie auf den Anrufbeantworter reden. Das können sie jetzt auch schon“.

Da die Schülerfirma zum Zeitpunkt der Datenerhebung ihre Tätigkeit gerade erst aufgenommen hatte, gab es bis dahin nur spärliche Erfahrungen mit der Aufgabenerledigung im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen. Aufträge waren bei ihr kaum eingegangen. „Wir hoffen natürlich, dass es mehr werden [...]. Es wird wahrscheinlich am Anfang ein bisschen schwer sein, weil wir halt noch nicht vertraut sind mit den Leuten“. Auch werden Schwellenängste vermutet. Es besteht aber Zuversicht, dass sich die Lage nun sukzessive verbessern wird, da die Aufträge bereits in kürzeren Zeitintervallen eingehen.

---

<sup>133</sup> Die digitale Alphabetisierung ist in der älteren Bevölkerung nach wie vor weniger stark vorangeschritten als in anderen Alterskohorten. Der Umgang mit neuen Technologien ist für sie daher vergleichsweise beschwerlich und barrierebehaftet (European Commission and Digital Literacy & High-Level Expert Group 2008: 4; Ferrari et al. 2014: 44).

Im Bereich der Demenzbegleitung vollzieht sich der Zugang über die Kontaktstelle Demenzhilfe oder den Betreuungsdienst des Roten Kreuzes, welche die Arbeiten weitervermitteln.

#### 4.2.5 Personaleinsatz

Geplant ist in Mindelheim, im Dienstleistungszentrum eine hauswirtschaftliche Fachkraft in Verbindung mit ehrenamtlich Tätigen zum Einsatz zu bringen. „Wir haben schon zur Kenntnis genommen, dass es sehr wichtig wäre, eine Hauswirtschafterin zu haben, die die Erstbesuche in den Häuslichkeiten durchführen könnte“. Die Aufgabe der Fachkraft bestünde dann in der Bedarfserhebung, Vermittlungsarbeit, eigenständigen Leistungserbringung, Qualitätssicherung und -beurteilung sowie der Anleitung der Ehrenamtlichen – noch ist sie allerdings nicht angestellt.

In der Schülerfirma wird diese Vorgehensweise im Wesentlichen bereits praktiziert. Der Ablauf ist so organisiert, dass Anfragen zentral gesammelt werden. Die Koordinationsstelle der Schülerfirma wählt daraufhin nach Maßgabe der zeitlichen Verfügbarkeit und vorhandenen Fähigkeiten die Mitarbeiter/innen aus, die mit der Auftrags erledigung betraut werden – je nach Aufgabe stehen z.B. technische Kenntnisse oder körperliche Belastbarkeit im Vordergrund.

Bei langfristigen Klient/innen wird versucht, die personelle Stabilität sicherzustellen, „[...] dass dann immer die gleichen zu diesen Leuten kommen [...], dass sie halt nicht immer sich umstellen müssen auf eine andere Person“. Die personelle Kontinuität ist auch wichtig, um wechselseitiges Vertrauen zu generieren: „Am Anfang sind die meisten noch misstrauisch [...]“. Deshalb ist es wichtig, eine gemeinsame Vertrauensbasis zu erzeugen „[...] und dann ist die Situation für beide Seiten, glaube ich, leichter“.

Vor dem Einsatz der Schüler/innen wird ein Erstbesuch mit den Leistungsinteressent/innen vereinbart, an dem sich ein/e Meister/in der Hauswirtschaft beteiligt, die daraufhin entscheidet, ob die gefragten Arbeiten für die Schüler/innen geeignet sind. Der Erstbesuch dauert im Allgemeinen zwischen 15 und 20 Minuten. Handelt es sich um in kurzer Zeit zu erledigende Aufgaben, die aus Sicht der Hauswirtschaftskraft von den Schüler/innen erledigt werden können, werden die Arbeiten unmittelbar beim Erstbesuch ausgeführt, ansonsten wird ein weiterer Termin vereinbart.

Die Einsatzzeiten der Schülerfirma sind wegen der schulischen Verpflichtungen immer nachmittags zwischen 14:00 und 18:00 angesetzt. Zu Komplikationen ist es bisher noch nicht gekommen. „Im Moment ist noch nicht so viel los in der Schule, dass man Schwierigkeiten hat und man kann ja die Termine so legen, dass sie nicht gerade vor einer Schulaufgabe sind oder vor einer großen Prüfung“. Die Einsatzdauer

variiert je nach Aufgabe zwischen einer Viertelstunde bis ca. 1,5 Stunden. Arbeiten, die ein höheres Zeitpensum in Anspruch nehmen, werden auf mehrere Einsatztage verteilt.

In der Demenzbegleitung hängt die Einsatzdauer einerseits häufig von den Arrangements mit den Angehörigen, die oftmals selbst (noch) in die Betreuungsarbeit involviert sind, andererseits von der Art der Hilfe ab. So kann es geschehen, dass an mehreren Tagen in der Woche z.B. jeweils zwei Stunden zu einer festen Zeit professionelle Betreuungsleistungen gefordert sind, während in anderen Fällen auf Abruf Fahrdienste – etwa zum Arzt – benötigt werden, die nur einen kurzen Zeitaufwand bedeuten. Ein Einsatz kann aber ebenso auch mehrere Stunden dauern.

Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote im Bereich Hauswirtschaft und Pflege werden besonders in Bezug auf Ehrenamtliche von der Modellkommune für wichtig gehalten, aber auch für Angehörige und Bekannte der Klient/innen, um ihnen den Umgang mit Pflegebedürftigen und Kranken zu erleichtern. „Z.B. der örtliche Krankenpflegekurs wird ja sehr gern auch von Angehörigen in Anspruch genommen“. Manchmal fungiert die Teilnahme von Verwandten oder Bekannten an solchen Schulungen als Zugangsweg zu einer zuvor nicht geplanten ehrenamtlichen Betätigung in diesem Feld, wie das Beispiel einer/s Mitarbeiters/in zeigt: „Ich habe in der Zeitung gelesen, dass die ehrenamtliche Demenzhilfe [...] einen Kurs anbietet und habe mich dann dort gemeldet [...]. Ich habe gesagt, ich will da rein, weil meine Mutter [...] auch eine Demenz bekommen hatte und ich mich auch in der Hinsicht noch informieren wollte [...]. Und deswegen bin ich [...] in der ehrenamtlichen Demenzhilfe und habe es bis jetzt keine Sekunde bereut“. Bei einer/m anderen Demenzbegleiter/in war die Ausgangslage ähnlich. Dort wurde die Nachbarin dement und die Angehörigen haben sich in ihrer sozialen Umgebung nach Unterstützungsbereitschaft erkundigt. Als Vorbereitung für die Tätigkeit sollte ein Demenzkurs absolviert werden, der schließlich bei der/m Befragten zur ehrenamtlichen Arbeit in der Demenzbegleitung geführt hat.

Vorteilhaft wäre nach Auffassung der Demenzbegleiter/innen die Abhaltung der Schulungen in der näheren geographischen Umgebung der Modellkommune, um Fahrtzeiten und -kosten gering zu halten. Inhaltliche Verbesserungsvorschläge wurden von den Mitarbeiter/innen nicht vorgetragen. „Es ist eigentlich abgedeckt, was irgendwie verlangt werden kann“. Begrüßt wurde in diesem Zusammenhang die Bereitstellung von schriftlichem Material, in dem die Inhalte der Demenzschulung aufgenommen sind und an das Personal weitergereicht wird.

Der Schulungsaufwand für die Schülerfirma ist wegen der relativ einfachen Aufgaben, die übernommen werden, gering, auch nach Auffassung der Schüler/innen. „Ich würde das meiste jetzt als einfach bezeichnen. Wir haben das extra so ausge-

sucht, dass es nicht zu schwierig für die Schüler wird, dass die auch Freizeit haben und [...] dass man keine besondere Ausbildung dafür braucht“. Ähnlich äußerte sich ein/e andere/r Schüler/in: „Also, ich würde eher sagen, das sind eher leichte Arbeiten, die für uns leicht sind, aber für die Menschen, wo wir sind, für die ist das halt natürlich manchmal schwer“. Rollstuhl- und Erste-Hilfe-Kurse wurden von den Schüler/innen allerdings absolviert, um auf bestimmte Eventualitäten in der Leistungserbringung vorbereitet zu sein. Die Schüler/innen haben außerdem eine Einweisung für den Einkauf für Nutzer/innen erhalten. Darüber hinaus wurden sie in Organisationsbelangen von JUNIOR beraten. Treten Probleme auf, stehen den Schüler/innen feste Ansprechpartner/innen zur Verfügung. Praxisrelevante Inhalte hätten bisher nicht gefehlt. Weitere Schulungen sind aktuell nicht geplant.

Sowohl in der Schülerfirma als auch in der Demenzbegleitung wird die Arbeit von Ehrenamtlichen erledigt, die hierfür eine Aufwandsentschädigung erhalten. In der Schülerfirma beläuft sie sich auf einen Euro pro Stunde. „Das ist jetzt nicht die Wumme, es ist halt etwas. Aber man braucht auch 30 Stunden, um dieses Diplom zu bekommen, das ist ein Wirtschaftsdiplom, dass man in diesem Projekt tätig war, und dazu bräuchte man jetzt auch z.B. 30 Stunden. 30 Euro ist jetzt auch schon mal ein Geld für einen Jugendlichen [...]“.

In der Demenzbegleitung beträgt die Aufwandsentschädigung acht Euro pro Stunde. Eine höhere Entlohnung ist bei den Mitarbeiter/innen prinzipiell erwünscht, zumal sie ohne weitere Einkünfte ihren Lebensunterhalt nicht sicherstellen können. Flankierende Einkommen oder Ersparnisse sind für sie daher unabdingbar. Die ehrenamtliche Arbeit kann für sie aus diesem Grund nur eine Ergänzung der finanziellen Ausstattung bedeuten bzw. lediglich von Personen ausgeübt werden, die bereits anderweitig abgesichert sind, wie die Ausführung einer/s Mitarbeiters/in veranschaulichen: „Ich habe mich für den Gang in die Rente entschieden, bevor ich irgendwie eine Aufwandsentschädigung bekommen konnte oder damit rechnen konnte, dass ich das kriege. Also, wenn man gut haushalten kann, dann ist es tragbar. Man kann keine großen Sprünge machen“. Hinzu kommt die Sozialversicherungsproblematik bei nur ehrenamtlicher Arbeit.

Andererseits bringt die ehrenamtliche Arbeit Flexibilitätsgewinne für die Tätigen mit sich, die bei anderen Beschäftigungsformen nicht vorhanden sind. „Ich wollte eigentlich wirklich nur auf Basis des Ehrenamtes machen [...], weil ich sage auch immer, wenn ich ein neues Angebot bekomme, eine neue Begleitung, da halte ich mir auch immer frei und sage, ‚ich muss erst mal gucken, ob die Chemie stimmt, ob Vertrauen entwickelt werden kann, was verlangt wird von mir, ob ich das überhaupt erfüllen kann‘ und halte mir dann auch immer offen, dass ich sage, ‚also wenn es nicht funktioniert, dann gehe ich auch wieder‘.“ Ehrenamtliche Arbeit erlaubt also den Tätigen



mehr Freiheiten als andere Arten der Beschäftigung und reduziert zugleich die subjektiv empfundene Arbeitsbelastung.

Die Einsatzzeit beträgt in Mindelheim bei den Ehrenamtlichen in der Demenzhilfe wöchentlich zehn Stunden. Für diese Zeit werden die Angehörigen entlastet bzw. vertreten, sind sie beispielsweise wegen Zeiten der Erwerbsarbeit verhindert. Steigt jedoch der Pflegebedarf, muss eine andere Betreuungsform – etwa die stationäre Unterbringung – ins Auge gefasst werden, die eine permanente Versorgung ermöglicht. Die Mitarbeiter/innen der Schülerfirma wiederum müssen zum Nachwuchs ihrer Projektteilnahme insgesamt 30 Stunden an Arbeitszeit erbringen – einen festen Wochenwert gibt es nicht.

Der noch geringe Auftragsbestand in der Schülerfirma bringt es mit sich, dass die Auffindung von Ersatz – etwa im Krankheitsfall – unproblematisch ist. Ist dies aufgrund eines spürbaren Nachfrageanstiegs zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr möglich, muss der vereinbarte Termin verschoben werden. Erschwert kann die Situation in Ferienzeiten sein, wenn mehrere Mitarbeiter/innen zugleich nicht verfügbar sind. Zudem ist der Wohnort der Schüler/innen bei kurzfristigen Einsatzänderungen relevant.

Im Bedarfsfall eine Vertretung zu finden, ist in Mindelheim nach Auskunft der Mitarbeiter/innen auch in der Demenzbegleitung ohne Schwierigkeiten möglich. „Wir sind eigentlich immer so Einzelgänger und wenn einer krank wird, dann wird eben angerufen und gefragt, ‚kannst du heute den Dienst übernehmen? Bin erkältet oder habe mir etwas gebrochen‘ [...]. Das klappt eigentlich super“. Die Unterstützung durch Kolleg/innen und Vorgesetzte wird von den Beschäftigten generell sehr positiv bewertet.

Hilfreich für die Arbeit in der Demenzbegleitung kann aus Mitarbeitersicht eine amtliche Bestätigung für die Begleiter/innen sein, um die Parksituation bei der Betreuung von Pflegebedürftigen zu verbessern. „Wenn ich irgendwie hinkomme mit dem Auto und es gibt keine Parkmöglichkeiten und man muss dann sozusagen irgendwo stehen. Ich schau dann schon immer, dass ich irgendwelche Parkausweise hinter die Windschutzscheibe hänge, damit man sieht, warum ich da jetzt stehe, kriege aber oft leider von der Bevölkerung her Beschimpfungen an das Auto gehängt oder Beleidigungen“.

Sollte es möglich sein, weitere Beschäftigungsverhältnisse in der Modellkommune im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen zu schaffen, wird es seitens der zentralen Koordination in Mindelheim grundsätzlich für möglich gehalten, Schwarzarbeit bis zu einem gewissen Grad zurückzudrängen und unter Umständen auch Ehrenamtliche für ein Angestelltenverhältnis zu gewinnen. Bisher habe allerdings keine/r der ehrenamtlich Tätigen – anders als in den anderen Modellkommunen – konkret den

---

Wunsch nach einem derartigen Wechsel geäußert.

#### 4.2.6 Qualitätssicherung

Es ist angedacht, die noch anzustellende hauswirtschaftliche Fachkraft mit der Erarbeitung eines Qualitätskonzepts im Dienstleistungszentrum zu betrauen. Unterstützung soll diesbezüglich im Vorfeld vom Quartiersmanagement in Mindelheim geliefert werden. Festgelegt im Bereich Qualitätssicherung ist bisher für das Dienstleistungszentrum lediglich, dass Reflexionstreffen abgehalten werden sollen, um sich in regelmäßigen Abständen über Erfahrungen, Probleme und Strategien auszutauschen. Erste Verfahrensweisen zur Qualitätssicherung befinden sich sowohl in der Schülerfirma als auch in der Demenzbegleitung bereits in Anwendung. So nimmt die Schülerfirma telefonische Rückfragen bei Nutzer/innen vor, um ihre Zufriedenheit zu eruieren und gegebenenfalls Anpassungen in der Leistungserbringung vorzunehmen bzw. bei wiederkehrenden Aufträgen andere Personen einzusetzen. Standardisierte Feedbackformulare gibt es nicht, werden jedoch prinzipiell für sinnvoll gehalten. Auch Teambesprechungen sind in diesem Zusammenhang von Bedeutung, in denen unter anderem Probleme und Verbesserungsmöglichkeiten thematisiert werden. Dieser Erfahrungsaustausch wird besonders für Mitarbeiter/innen für wichtig gehalten, die bisher noch nicht im Einsatz waren und deswegen auf praktische Hinweise ihrer Kolleg/innen angewiesen sind.

Der Qualitätssicherung dienen in der Schülerfirma auch wöchentliche Teambesprechungen. Sie dauern „[...] so lange, wie man braucht [...]“. Die dauern, wenn man wenig hat, so eine halbe Stunde, wenn man mehr hat, eine Stunde bis 1,5 Stunden. Aber bisher war noch nichts länger, als 1,5 Stunden“. Die Inhalte betrafen in der Anfangsphase organisatorische Gesichtspunkte, etwa strategisch günstige Orte zum Auslegen von Flyern (Kirche, Pfarramt, Baumarkt usw.). Mittlerweile geht es eher darum, einen regelmäßigen Überblick über die finanzielle Ausstattung zu geben und sich bei den Mitarbeiter/innen zu erkundigen, in welchen Bereichen Gesprächsbedarf besteht. Konsequenterweise ausgeklammerte Themenfelder, die der Besprechung würdig wären, gebe es nicht.

In der Demenzbegleitung werden ebenfalls regelmäßig wiederkehrende Teambesprechungen abgehalten. Diese finden einmal im Monat statt. Sie sind insbesondere für den Erfahrungsaustausch und Problemlösungsstrategien von Bedeutung. Die Häufigkeit dieser Treffen ist aus Sicht der Mitarbeiter/innen ausreichend – spontan auftretende Probleme könnten telefonisch beseitigt werden. Inhaltliche Beschränkungen gebe es nicht. „Was einem auf der Seele brennt, kann man frei heraus sagen, also ohne Probleme“. Die Dauer der Treffen hänge wesentlich von der Anzahl der Anwesenden ab und schwanke ebenfalls zwischen einer halben Stunde und 1,5 Stunden.

#### 4.2.7 Finanzierung

In der Modellkommune Mindelheim ist geplant, eine hauswirtschaftliche Meisterin einzusetzen. Die Mittel dafür wurden allerdings zum Erhebungszeitpunkt noch nicht bewilligt. Allerdings soll eine enge Zusammenarbeit mit der Modellkommune Erkheim stattfinden.

Günstig wirkt sich aber in Mindelheim aus, dass aus dem Bereich Quartiersmanagement, für den Gelder vorhanden sind, Vorarbeiten für den Aufbau und die Entwicklung von Strukturen zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen geleistet werden können. Gleiches gilt für die Demenzhilfe, die auch über die Sozialversicherung abrechnet.

Dazu kommt die Interimsfinanzierung der Schülerfirma. Sie basiert zum einen auf einem Beitrag der Privathaushalte für die eingesetzten ehrenamtlich Tätigen, zum anderen – in sehr geringem Umfang – auf Sponsorengeldern. Zurzeit gibt es vier Sponsoren, die jeweils einen einmaligen Beitrag von 100 Euro geleistet haben und die die Aktivitäten der Schülerfirma – z.B. durch kostenlosen Druck der Flyer – auch auf andere Weise unterstützen. Als Gegenleistung sind sie sowohl auf dem Flyer als auch auf der Homepage genannt.

Die Privathaushalte bezahlen für die Nutzung des Dienstleistungsangebots der Schülerfirma fünf Euro pro Stunde bzw. 2,50 Euro für 30 Minuten – die Abrechnung erfolgt in 30-Minuten-Schritten. Einen Teil davon erhalten die ehrenamtlich tätigen Schüler/innen als Aufwandsentschädigung: „Also Entlohnung haben wir ausgemacht am Anfang eben einen Euro pro Stunde und da waren eigentlich alle zufrieden und es ist ja jetzt nicht so eine riesen körperliche Anstrengung, dass man gleich sagt, 8,50 Euro, der Mindestlohn, oder fünf Euro pro Stunde [...]. Und wenn man zu viel einnimmt, dann können sich die meisten Alten das nicht mehr leisten, weil die Leute, die kriegen eh schon wenig Rente und dann können die sich das gar nicht mehr leisten und deswegen möchten wir es günstig machen, damit sich möglichst viele alte Leute das leisten können. Oder Leute, die nicht so eine hohe Rente bekommen“. Die übrigen eingenommenen vier Euro je Stunde werden auf ein gemeinsames Konto eingezahlt. Die Hälfte davon wird für soziale Projekte in Mindelheim gespendet „[...] und mit der anderen Hälfte gehen wir essen oder machen was Gutes für uns“.

Wie sich die Finanzierung der Schülerfirma nach Projektende und der Überantwortung der Aufgaben an die Gemeinde (oder einen anderen Träger) gestalten wird, ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch ungeklärt.

**Zwischenfazit und Empfehlungen**

- Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen nehmen bei Senior/innen und jungen Müttern zu
- Leistungsangebot derzeit mit Fokus auf Senior/innen, Demenzkranken und behinderten Menschen
- Dienstleistungszentrum konzentriert sich auf Vermittlung, nicht Eigenerbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen
- Kontaktmöglichkeiten persönlich, telefonisch und per Email vorhanden
- Derzeit noch geringer Auftragsbestand
- Informelle Leistungserbringung hat noch hohen Stellenwert, sodass entsprechendes Entlastungspotential hoch sein dürfte
- Informationsbedarf in Bezug auf lokale haushaltsnahe Dienstleistungen für Kund/innen hoch
- In Öffentlichkeitsarbeit wird auf unterschiedliche Instrumente zurückgegriffen (Homepageverweise, Inserate in Zeitungen, Bürgerblatt und Pfarrbrief, Flyer)
- Dienstleistungsdatenbank derzeit nicht vorhanden, wird aber möglicherweise noch erstellt
- Bereitschaft, sich an informell organisierten Unterstützungsleistungen in Form von Nachbarschaftshilfe zu beteiligen, ist relativ stark ausgeprägt
- Es dominiert ehrenamtliche Betätigung mit Aufwandsentschädigung
- Schulungsangebote sind für Personal vorhanden
- Für die Qualitätssicherung werden Rückfragen bei Kund/innen getätigt und Reflexionstreffen abgehalten
- Für die Finanzierung spielen derzeit Zahlungen der Privathaushalte, der Sozialversicherung, Sponsorengelder und Gelder des Quartiersmanagements eine zentrale Rolle

## 4.3 Weidenbach

### 4.3.1 Teilnahmehintergrund der Modellkommune

Die Gemeinde Weidenbach war durch die Teilnahme am schon erwähnten Expertengespräch 2013 von Anfang an in den Prozess der Herausbildung Bayerischer Modellkommunen involviert. Die enge Anbindung an die Projektgenese wurde im Folgenden fortgeführt und auch dadurch begünstigt, dass einerseits Folgegespräche zum Aufbau der Modellkommunen in Weidenbach abgehalten wurden, andererseits laufend die Bereitschaft der Gemeinde zur Unterstützung des Projekts bekräftigt wurde. Deutlich wird daran, dass frühzeitiges Engagement und die (diskursive) Mitwirkung an der Projektkonzeption die Chancen steigern, an geplanten Projekten zu einem späteren Zeitpunkt tatsächlich zu partizipieren.

Nicht zu vernachlässigen ist des Weiteren der Umstand, dass die Gemeinde Weidenbach über weitere günstige Voraussetzungen verfügte, als Modellkommune zu fungieren. Zu diesen vorteilhaften Bedingungen zählten kommunale Vorerfahrungen in der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen sowie eine langfristig für möglich gehaltene Beteiligung von regionalen Unternehmen – in Weidenbach und Umgebung sind finanzkräftige Betriebe ansässig, die auf lange Sicht dazu beitragen könnten, die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen auf eine stabile finanzielle Grundlage zu stellen. Erste Hinweise für eine entsprechende Unterstützungsbereitschaft liegen nach Auskunft der Modellkommune bereits vor (siehe Kapitel 4.3.7.).

Haushaltsnahe Dienstleistungen wurden in Weidenbach schon vor mehreren Jahren im Rahmen der Aktion „Bürger für Bürger“ organisiert und angeboten. Heute sind sie Teil des Leistungsspektrums des dort eingerichteten Mehrgenerationenhauses, das aus „Bürger für Bürger“ hervorgegangen ist. „Das war die Idee [...] ‚Bürger für Bürger‘: hier sitzen vielleicht junge Leute oder ältere Damen oder ‚Best Ages 55+‘, die Lust haben, sich irgendwo zu engagieren. Und da sitzen genug ältere Leute oder junge Familien mit Kindern hier, die niemanden haben, der ihnen helfen kann und das dann so zu verbinden sozusagen. Also der soziale Gedanke des Mehrgenerationenhauses schlechthin: ‚Leute, helft einander‘ [...]. Die ‚Bürger für Bürger‘ sind komplett im Mehrgenerationenhaus aufgegangen und es gibt eine Zusammenarbeit, na klar“. Die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen hat also nicht erst mit der Statusverleihung als Modellkommune ihren Anfang genommen. „Angefangen haben wir eigentlich ab dem Moment, wo wir angefangen haben: Mehrgenerationenhaus [...]. Es läuft halt schon“.

Den Erfahrungen des Mehrgenerationenhauses zufolge – und auch dies war auswahlentscheidend – gibt es in Weidenbach (und Umgebung) eine stetig wachsende Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen, die mit den bestehenden Mitteln kaum zu befriedigen ist. Erschwerend kommt hinzu, dass die Leistungserbringung

momentan großteils über Ehrenamtliche erfolgt, bei denen Beschränkungen in den Einsatzmöglichkeiten vorliegen (siehe Kapitel 4.3.5). Von der Projektteilnahme wurde durch die Bereitstellung zusätzlicher Mittel nun in beiden Problemzonen eine gewisse Entspannung erwartet.

Die Tätigkeitsaufnahme in Form einer Modellkommune lag in Weidenbach zu Beginn des Jahres 2015.

#### 4.3.2 Bedarfssituation

Weidenbach weist eine Bevölkerungszahl von 2.184 Personen auf. Der Anteil der unter 15-Jährigen beträgt 13,8 % und liegt damit ebenso unter dem Bundesdurchschnitt wie der Anteil der Senior/innen ab einem Alter von 65 Jahren (16,5 %; Bundeswerte: 16,4 % bzw. 20,6 %).<sup>134</sup> Die mittleren Altersklassen sind überdurchschnittlich repräsentiert.

Auf Basis dieser Daten könnte gemutmaßt werden, dass die Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen für die beiden erstgenannten Gruppen geringer ausfallen könnten als auf Bundesebene. Nun ist das Mehrgenerationenhaus jedoch nicht nur für Weidenbach, sondern für den gesamten Landkreis Ansbach zuständig, wo beide Werte etwas höher anzusetzen sind (13,9 % bei Kindern unter 15 Jahren und 19,1 % bei den ab 65-Jährigen), der Anteil der unter 15-Jährigen in den letzten zehn Jahren gesunken (2003:17,7%), hingegen jener der Älteren gestiegen ist (2003: 17,1 %).<sup>135</sup> Haushaltsnahe Versorgungsangebote für Ältere werden im Vergleich zu denen für Jüngere vermutlich an Bedeutung gewinnen.

Wie schon in der Ergebnisdarstellung für Mindelheim bleiben aber auch hier Haushalte ohne Kinder und zu betreuende Senior/innen unberücksichtigt, die ebenfalls nach haushaltsnahen Dienstleistungen verlangen können. Zusätzlich ist zu beachten, dass der Versorgungsaufwand – etwa wegen anfallender Anfahrtszeiten oder ausgiebiger Planungsarbeit – mit der Weiträumigkeit des Zielgebiets wächst. Daneben ist aus dem direkten Kontakt mit Kund/innen und Interessent/innen sowie entsprechenden Anfragen im Mehrgenerationenhaus erkennbar, dass der Bedarf an haushaltsnahen Dienstleistungen in der Modellkommune kontinuierlich zunimmt. In Verbindung mit der Größe des Versorgungsgebiets werden Engpässe in der Nachfragebefriedigung wahrgenommen, „[...] weil wir festgestellt haben, der Landkreis Ansbach ist verdammt groß, ja, und mit den kleinen finanziellen Mitteln, die wir derzeit noch haben, stemmen wir das nicht“.

---

<sup>134</sup> Bayerisches Landesamt für Statistik und Statistisches Bundesamt, Stand 31.12.2013.

<sup>135</sup> Bayerisches Landesamt für Statistik, Stand 31.12.2003 und 31.12.2013.

Als wesentliche Gründe für den Nachfragezuwachs werden Migrationsbewegungen junger Familien nach Weidenbach sowie die Bevölkerungsalterung in der Kommune ins Feld geführt. Die zuziehenden Familien stammen zum Teil aus anderen Bundesländern und verfügen (noch) kaum über soziale Kontakte in Weidenbach, die ihnen informelle Hilfen versprechen könnten. Manchmal überlagern sich beide Faktoren – das Auftreten von altersbedingten Hilfsbedarfen und das Fehlen von (unterstützenden) Verwandten in der näheren Umgebung, wobei letztere in diesem Fall im Allgemeinen weggezogen sind. Insofern sind fehlende familiäre Unterstützungsreserven nicht nur zuzugs-, sondern auch abwanderungsbedingt.

Infolge dieser Entwicklung sind Alltags- und Demenzbegleiter/innen in Weidenbach in immer größerem Maße gefragt. Nicht unüblich sind benötigte Hilfen bei unvorhergesehenen Notsituationen, z.B. bei längeren Erkrankungen, welche die häusliche Aufgabenerledigung vorübergehend erschweren oder vollständig verhindern. Noch deutlicher wird das an den Ausführungen einer/s Kund/in, aus denen hervorgeht, dass die Bedarfsgründe nicht nur aus kurzzeitigen Schwierigkeiten der privaten Aufgabenerfüllung herrühren können, sondern auch aus wesentlich drastischeren Wechselfällen des Lebens, in denen der Hilfsbedarf akut wird: „Ich hab´ das jetzt selbst erlebt in der Familie, da hat sich der Familienvater das Leben genommen und bis die Hilfen über das Jugendamt für die Witwe mit ihren kleinen Kindern anliefen, da entstand einfach ein Vakuum“.

Zu den kommunalen Anfragen kommen noch solche aus der Umgebung, die die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen im Mehrgenerationenhaus zusätzlich in die Höhe treiben.

Die Bedarfsermittlung für Leistungen mit hauswirtschaftlichem Bezug liegt in Weidenbach bereits mehrere Jahre zurück und war im Zuständigkeitsbereich von „Bürger für Bürger“ angesiedelt. Eine systematische Erhebung wurde dabei nicht vorgenommen. Vielmehr handelte es sich um die Registrierung von per Email, telefonisch oder schriftlich eingegangenen Anfragen. Insgesamt wurden von „Bürger für Bürger“ 27 solcher Anfragen erfasst. Aussagekräftige Quantifizierungen sind wegen der Art der Datensammlung (fehlende Repräsentativität) und der geringen Fallzahl allerdings nicht möglich. Relevante Aussagen lassen sich daher nur bezüglich der Art der gewünschten Leistung, nicht im Hinblick auf Häufigkeiten von Bedarfen gewinnen. Zu diesen gehören die Schneeräumung, Haushaltshilfen, Reinigungsarbeiten, die Nahrungsmittelzubereitung, Fahr- und Begleitdienste, Gartenarbeiten, Einkaufserledigungen, Unterhaltung, kleinere Reparaturen, Näharbeiten sowie die Betreuung von Senior/innen und Kindern – Hilfen, die heute vom Mehrgenerationenhaus auch bereitgestellt oder vermittelt werden.

### 4.3.3 Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen

Im Vordergrund stehen in Weidenbach Hilfen für Familien und Senior/innen, es wird aber auch Unterstützung für Student/innen und Schüler/innen geleistet, die teilweise selbst ehrenamtlich für das Mehrgenerationenhaus tätig sind. Daraus wird ein partieller Unterstützungskreislauf ersichtlich, der sich unter Umständen für die Anwendung des schon erwähnten „Sozialkontos“ eignen könnte.

Im Mehrgenerationenhaus wird bereits eine breite Palette an teils sporadischen, teils regelmäßig anfallenden haushaltsnahen Dienstleistungen angeboten. Sie reicht vom Babysitten über die Kinder- und Seniorenbetreuung bis hin zur Pflege und Demenzbegleitung. Dazu kommen Einkaufserledigungen, Gartenarbeiten, Schneeräumung, nachbarschaftliche Hilfen, Spielnachmittage, Fahrdienste durch den örtlichen Bürgerbus (der unter anderem Einkaufsfahrten erleichtern und die Erreichbarkeit anderer öffentlicher Verkehrsmittel gewährleisten soll) oder auch die tägliche Bereitstellung eines warmen Mittagessens für Kinder.

Die Einsätze des Bürgerbusses, der gegenwärtig wegen der gestiegenen Zahl von Schüler/innen und Student/innen häufiger fährt, als zum Zeitpunkt seiner Einführung, finden in geregelten Abständen (feste Zeiten und Haltestellen) oder – bei unerwartetem Unterstützungsbedarf – außerplanmäßig statt. Zu den geregelten Fahrten gehört die Überführung von Schüler/innen<sup>136</sup>, Student/innen und bei Bedarf auch anderen Personen zum Bahnhof und nach Beendigung des Unterrichts deren Abholung und Rückführung nach Weidenbach.

Alternativen zum Bürgerbus gibt es kaum. Er ist wegen des geringen Bevölkerungsumfangs der Gemeinde und der ländlichen Verkehrsinfrastruktur nahezu unersetzlich. Auf andere Weise die Bewältigung des Schulweges sicherzustellen ist zwar prinzipiell möglich, aber komplizierter bzw. weniger komfortabel – es müssten längere Fuß- oder Radfahrzeiten (auch bei schlechtem Wetter) in Kauf genommen oder Fahrgemeinschaften gebildet werden. Alternativ müsste auf den Regionalbus zurückgegriffen werden, dessen Fahrdauer aber deutlich höher und die Frequenz spürbar niedriger ist, als bei der Bahn, die vom Bürgerbus als Anschlussverbindung angefahren wird.

Der Bürgerbus fungiert, wenn notwendig, auch als Schienenersatzmöglichkeit für die Gemeindebevölkerung. „Letztes Jahr war einmal ein Bahnstreik. Ja, da komme ich [...] wieder hin, da waren die ganzen Schüler, die nach Ansbach gehören, noch da [...]. Da ruf´ ich in der Gemeinde an, dass wir abgedeckt sind [...], weil dann habe ich gleich die Schüler nach Ansbach gefahren“.

---

<sup>136</sup> Ein Großteil der regional verfügbaren Schulen befindet sich im 15 Kilometer entfernten Ansbach, das von Weidenbach durch die Nutzung der Bahn erreichbar ist.



Einkaufsfahrten (oder Fahrten zum Arzt) für Senior/innen mit dem Bürgerbus gibt es ebenfalls, allerdings nicht mehr in festen Zeitintervallen wie in der Vergangenheit. „Das hat aber nicht so eingeschlagen, das war ein fester Tag [...]. Als es nur ein bis zwei waren, haben sie gesagt, ‚es macht keinen Sinn‘. Könnte ja sein, dass es mal wieder erforderlich wird, aber dann gäbe es von Seiten der Gemeinde her auch kein Problem“.

Der Bürgerbus kann darüber hinaus auch für andere Gelegenheiten genutzt werden, sofern eine Anmeldung vorliegt. „Die Vereine, wie die Sportler, oder wenn wo ein Sängerefest ist, dann können sich die Gruppen auch den Bus nehmen und dann müssen sie [...] ein bisschen Kilometergeld zahlen“. Der Fahrer bzw. die Fahrerin wird auch in diesen Fällen gestellt.

Im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen, die vom Mehrgenerationenhaus ausgehen, nimmt die Kinder- (d.h. Mittags- und Ferienbetreuung) bzw. Jugendbetreuung (Jugendtreff) einen wichtigen Stellenwert ein. Vormalig wurde die Versorgung der Kinder noch arbeitsteilig organisiert – die Betreuung zur Mittagszeit ging vom örtlichen Kindergarten aus, das Mehrgenerationenhaus bot Hilfe bei der Hausaufgabenbetreuung. Nun sind beide Aufgaben ans Mehrgenerationenhaus übergegangen. „Die wurde hier ausgelagert vom Kindergarten und deswegen nennt sich´s jetzt nicht mehr Hausaufgabenbetreuung wie vorher, da gab´s im Kindergarten extra Mittagsbetreuer und wir waren nur Hausaufgabenbetreuer für Viertklässler, und jetzt ist hier alles unter dem Dach des Mehrgenerationenhauses und nennt sich jetzt einfach nur noch Mittagsbetreuung, damit auch die Eltern nicht durcheinanderkommen“. Enthalten sind bei diesem Betreuungsangebot heute ebenso der Küchendienst und die Aufsicht der Kinder beim Essen.

Die Mittagsbetreuung inklusive Küchendienst ist ein Angebot, das sich momentan ausschließlich an Kinder richtet. Es ist aber geplant, eine Erweiterung auf Senior/innen vorzunehmen, die auch von den ortsansässigen Älteren begrüßt wird. Um diese Ausdehnung des Zielpublikums zu bewerkstelligen, sind aufgrund von baubedingten Barrieren noch Umbaumaßnahmen notwendig. Diese sind zwar vorgesehen, doch steht gegenwärtig noch kein Termin dafür fest. Der Zeitpunkt, zu dem das Angebot weiteren Personenkreisen zugänglich gemacht werden kann, ist deswegen noch unklar.

Es gibt hin und wieder Anfragen von Eltern, die Betreuungszeiten für Kinder im Mehrgenerationenhaus auszuweiten. Die Nachfrage wird aber derzeit als zu niedrig eingeschätzt, um eine Ausdehnung des bestehenden Betreuungsangebots begründen zu können.

Das Mehrgenerationenhaus bietet nicht nur selbst Leistungen der Kinderbetreuung an, sondern vermittelt darüber hinaus auch Tagesmütter, für die jedoch eine sinken-

de Nachfrage zu konstatieren ist. Der Bedarf an Kinderbetreuungsangeboten sei in Weidenbach und Umgebung zwar durchaus gegeben, doch seien die Krippenplätze in der Region deutlich ausgebaut worden, sodass die Nachfrage nach Tagesmüttern nachlasse. Tagesmütter würden im Wesentlichen nur noch für Kinder im Alter von vier Monaten bis ein Jahr (bevor die Krippen die Kinder aufnehmen) und zu Randzeiten benötigt werden. Diese Nachfrageverlagerung kann wiederum bei den Tagesmüttern mit Kindern dazu führen, dass die Arbeitszeiten mit den eigenen familialen Aufgaben kollidieren. „Das, was immer wieder nachgefragt wird, so Samstagabend und Sonntag oder von 18:00 bis 20:00, das ist etwas, was ich mit meinen Kindern nicht vereinbaren kann“.

Neben den genannten Diensten gibt es im Mehrgenerationenhaus auch Angebote für die Freizeitgestaltung, sowohl für den engeren Kreis der Senior/innen als auch für die breite Bevölkerung (Seniorenachmittage, Bastel-AG etc.). Auch eine Demenzbegleitung gibt es. Sie wird vom Mehrgenerationenhaus allerdings nicht selbst geleistet, sondern ausschließlich vermittelt.

Eine der wesentlichen Herausforderungen wird in der zentralen Koordination der Modellkommune momentan darin gesehen, nicht zu viele Leistungen anzubieten, um den organisatorischen und finanziellen Aufwand nicht zu sprengen. Nichtsdestotrotz werden immer wieder neue Ideen ergänzt und das Leistungsangebot bedarf einer stetigen Anpassung, Verbesserung und zum Teil auch Erweiterung an sich ändernde regionale Gegebenheiten und Nachfragebedingungen.

Wie erwähnt werden vom Mehrgenerationenhaus manche Leistungen selbst erbracht (z.B. die Mittagsbetreuung für Kinder), die Mehrheit der Aufgaben wird aber über Vermittlung erfüllt (Tagesmütter, Demenzbegleitung, Gartenarbeiten, Fahrten des Bürgerbusses usw.). Die Frage der Vermittlung oder Eigenerbringung hängt von den Zahlungskanälen für diese Leistungen ab. Ehrenamtlich Tätige beispielsweise werden direkt von den Haushalten oder der Gemeinde bezahlt, im Falle der Demenzbegleitung durch die Pflegekasse – sie werden vermittelt. Erfolgt die Bezahlung der Arbeitskräfte direkt durch das Mehrgenerationenhaus, handelt es sich um eine Eigenleistung.<sup>137</sup> Welche Arbeiten vom Mehrgenerationenhaus selbst erledigt und welche vermittelt werden müssen, hängt von der Art der Anfrage ab.

Es werden verschiedene Formen der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen betrieben, etwa für Schulungen und Fortbildungen, aber auch was die schon erwähnte Vermittlung von Ehrenamtlichen angeht. Vorsicht ist bei der Abgrenzung der

---

<sup>137</sup> Die Bedeutung der Pflegekassen für die Finanzierung hauswirtschaftlicher Leistungen wird auch in der wissenschaftlichen Literatur hervorgehoben. Ihr zufolge „[...] sind die neuen Arbeitsfelder, die vor allem in der Betreuung und Fürsorge gesehen werden, besonders schlecht bezahlte Tätigkeiten, bei denen eine Finanzierung stark von den Pflegekassen mit ihrem Pflegefokus abhängt“ (Wiener et al 2014: 63).

Tätigkeiten geboten, damit das Angebot des Mehrgenerationenhauses nicht von anderen Einrichtungen als Konkurrenz wahrgenommen wird, denn es können Komplikationen durch die inhaltliche Ausrichtung der Tätigkeiten und daraus resultierenden Überschneidungen mit Leistungen anderer Anbieter/innen entstehen, ebenso aus dem Umstand, dass die Angebote des Mehrgenerationenhauses – unter anderem wegen des reduzierten Verwaltungsaufwands – oftmals preiswerter sind. Die Wahrnehmung des Mehrgenerationenhauses als preisgünstigen Wettbewerbers kann die Bereitschaft zur Zusammenarbeit in Mitleidenschaft ziehen und im ungünstigsten Fall vollständig unterbinden.

Kooperative Verbindungslinien mit anderen Institutionen sind jedoch de facto vorhanden und vielfältig. So ist z.B. der Gemeinderat intensiv in die Tätigkeit des Mehrgenerationenhauses eingebunden, „[...] wir sind ja in kommunaler Trägerschaft“. Darüber hinaus wird häufig mit der Arbeitsagentur zusammengearbeitet. Auch unterstützen örtliche Vereine und Unternehmen das Mehrgenerationenhaus. Eines dieser Unternehmen wird besonders hervorgehoben. Es unterstützt das Mehrgenerationenhaus mit allem, „[...] was nicht Geld ist, ja. Also wenn ich da hingehere und sage, ich brauch´ für meine alten Leute 500 Euro für ein neues Sofa, dann ist das nicht das Thema. Aber wenn ich jetzt sagen würde, ich brauche im Jahr 5.000 Euro, das geht natürlich nicht [...]. Wir bieten der Firma aber auch eine ganze Menge. Die bringen ihre Kinder hier in die Mittagsbetreuung, wir kümmern uns um die Frauen, entweder beschäftigen wir sie oder wir bringen ihnen Putzhilfen oder wie auch immer“. Die angeführten Unternehmensvorteile lassen sich auch für die Pressearbeit verwenden, um den Zugang zum Leistungsangebot zu verbessern.

Den Erfahrungen des Mehrgenerationenhauses zufolge funktioniert die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Akteuren umso besser, wenn sie über einen längeren Zeitraum hinweg gewachsen ist, informelle Kontakte bestehen und das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen nicht als Konkurrenz begriffen wird.

Es kommen laufend neue Ideen für weitere Partner/innen hinzu. Beispielsweise gibt es derzeit mit kirchlichen Organisationen neue Kontakte, die zu einer Ausweitung der bestehenden Kooperationen führen könnten.

Den Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen in Weidenbach wird den Erfahrungen der Mitarbeiter/innen nach durchaus Wertschätzung von den Klient/innen entgegengebracht, gerade, wenn die Dringlichkeit der Hilfe und die mentale Belastung hoch sind. Dies wird auch von Nutzerseite bestätigt. Dort wurde ausgeführt, dass das Leistungsangebot des Mehrgenerationenhauses vor allem für die ältere Bevölkerung unverzichtbar ist: „Und ich seh´ das auch bei den Nachbarn, die sind alle ungefähr im selben Alter, das heißt, man kann sich auch in der Nachbarschaft eigentlich nicht mehr so bei schweren Arbeiten helfen, weil alle dieselben Probleme haben [...]. Des-

wegen finde ich das prima, dass man da so eine zentrale Anlaufstelle hat“. Die Beschäftigten hoben die Bedeutung der Hilfen für pflegebedürftige Senior/innen und deren Angehörige hervor: „[...] auch einfach mal die Angehörigen für einen Konzertabend vertreten, das darf man alles nicht unterschätzen [...]. Das schaut von außen immer so leicht aus, aber das ist ein 24-Stunden-Job und es gibt nichts, da kann man nicht raus“.

Auch aus dem privaten Umfeld der Mitarbeiter/innen gibt es positive Rückmeldungen für ihr Engagement. Weniger günstig fällt das Urteil allerdings aus, wenn die Bezahlung, die Beschäftigungsform (vor allem geringfügig oder ehrenamtlich) und die Sozialversicherungsproblematik bekannt sind. Vollzeitbeschäftigung ist mit mehr sozialer Anerkennung verbunden als geringfügige Beschäftigung. Außerdem würden die Mitarbeiter/innen vom sozialen Nahkreis immer wieder darauf hingewiesen, dass die Alterssicherung durch diese Art der Tätigkeit nicht gesichert werden könne. Zu den Aussagen, die ihnen in diesem Zusammenhang herangetragen würden, gehöre z.B.: „Warum leistest du dir das? Willst du nicht mal wieder normal arbeiten?“. Ferner stößt das Leistungsangebot bei Personenkreisen, die nicht zur Zielgruppe der jeweiligen Hilfen gehören, zum Teil auf Unverständnis. Das zeige sich etwas bei Senior/innen im Hinblick auf die Mittagsbetreuung für Kinder: „Braucht man das? Muss das sein? Wieso machst du das? [...]. Ja, können die nicht daheim essen?“.

#### 4.3.4 Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen

Aufgrund der relativ geringen Größe Weidenbachs wird der informelle Informationszugang für die Leistungen des Mehrgenerationenhauses betont. Organisatorische Probleme werden derzeit nicht wahrgenommen, „[...] weil wir das Mehrgenerationenhaus ja als Dienstleistungszentrale haben. Die Leute wissen inzwischen [...], wo sie hin müssen. Und ich weiß dann schon, wo Schluss ist, sozialversicherungspflichtig“.

Durch den erreichten Bekanntheitsgrad des Mehrgenerationenhauses fällt es den Klient/innen relativ einfach, an Hilfe zu gelangen. „Ich mache dann meistens so, ich rufe hier an und schildere mein Problem und frage, ob das im Angebot ist“. Es könne laut Nutzer/innen geschehen, dass die Wartezeit für die vermittelte Hilfe einige Tage in Anspruch nimmt, „[...] aber, dass prinzipiell keine Hilfe möglich war, das haben wir bisher nicht erlebt“.

Bedeutende Informationskanäle sind die Gemeinde selbst und persönliche (informelle) Kontakte. Über die verfügbaren Hilfsangebote informiert zwar auch das Mitteilungsblatt der Gemeinde (einschließlich der Aktivitäten des Mehrgenerationenhauses und seiner Kontaktdaten), die Informationen blieben dort aber eher allgemein. Eingehendere Beschreibungen oder das Beilegen eines Flyers mit aufgelisteten Dienst-

leistungsangeboten könnten sich aus Sicht der befragten Nutzer/innen als vorteilhaft für den Leistungszugang erweisen. Insgesamt gaben sich die Befragten aber gut über das vorhandene Leistungsspektrum informiert, zumindest in Bezug auf Hilfen, die für sie von Interesse sind. Das hängt vermutlich auch damit zusammen, dass insbesondere zu Beginn der Inbetriebnahme des Mehrgenerationenhauses (2008) die Öffentlichkeitsarbeit forciert wurde. „Wir haben eine Wahnsinnswerbung betrieben und gemacht und getan“. Anfänglich bestand das Hauptproblem in der Überwindung von Schwellenängsten und Interessent/innen dazu zu ermutigen kundzutun, dass sie Hilfe benötigen und sich melden. Es ist immer noch „[...] Teil der Öffentlichkeitsarbeit zu sagen: ‚Leute, schämt euch nicht dafür, dass ihr Kinder habt und nachts nicht schläft. Ihr könnt nichts dafür, dass Oma [...] jetzt dement ist oder wie auch immer. Kommt zu uns, wir bieten euch Hilfe‘“. Dieser Aspekt wurde auch von einer/m Mitarbeiter/in aufgegriffen: „Ich denke, dass es vielen Menschen nicht bewusst ist, dass es so viel Hilfe gäbe oder dass man auch viel bewirken könnte, wenn man um Hilfe bitten würde. Das vermiss´ ich manchmal bei den Betroffenen, die trauen sich nicht und wenn die mal vielleicht ein bisschen lauter wären, dann würden auch mehr Angebote am Markt sein [...]. Jeder trägt das einfach für sich und könnte doch so einfach von außen Unterstützung erhalten“.

Zur Informationsverbreitung werden auch Tage der offenen Tür oder regionale Veranstaltungen genutzt. Entsprechende Anfragen, etwa im Rathaus, werden an das Mehrgenerationenhaus weitergeleitet. Der Bekanntheitsgrad des Mehrgenerationenhauses wird bereits als sehr hoch eingeschätzt, zum einen wegen der schon getätigten Öffentlichkeitsarbeit in vergangenen Jahren, zum anderen wegen der geringen Bevölkerungszahl und durch die räumliche Verbundenheit des Mehrgenerationenhauses mit frequentierten Einrichtungen wie der Bücherei oder dem „Haus des Kindes“,<sup>138</sup> sodass Anfragen meist direkt an das Mehrgenerationenhaus gerichtet werden oder sich aus ungeplanten Gelegenheiten ergeben. Es gibt viele Menschen, „[...] die täglich zu uns kommen, ja. Und die sprechen einen einfach auf der Treppe an und sagen ‚Mensch, Oma geht´s nicht gut, könnt ihr da mal helfen?‘ oder ‚an welchen Pflegedienst wende ich mich?‘ oder ‚ich brauch´ einen Babysitter‘ oder wie auch immer“.

Mehrgenerationenhäuser sind dazu verpflichtet, eine Datenbank mit Leistungsanbieter/innen zu unterhalten. Aus diesem Grund gibt es in Weidenbach auch eine solche Dienstleistungsdatenbank, bei der darauf geachtet wird, dass die Bevölkerung Einsicht nehmen kann. Aufgrund der geringen Größe Weidenbachs und des hohen Bekanntheitsgrades des Mehrgenerationenhauses wird die Bedeutung der Dienstleis-

---

<sup>138</sup> Das Haus des Kindes ist für die Betreuung von Krippen- und Kindergartenkindern zuständig.

tungsdatenbank allerdings deutlich geringer eingeschätzt als in Bezug auf größere Städte, denn sowohl die Personen, die Hilfe benötigen, als auch diejenigen, die sie anbieten, „[...] die schauen nicht ins Internet, sondern die stehen im Dorf einfach vor mir“.

Es gibt auch Anfragen zu haushaltsnahen Dienstleistungen aus der Umgebung Weidenbachs, deren Bearbeitung aus Gründen der Finanzierung problematisch sein kann. „Das sind ja Weidenbacher Ressourcen, die wir da zur Verfügung stellen. Wir bekommen zwar unsere Fördergelder, ja, aber der Bürgerbus z.B. wird komplett über der Weidenbacher Etat bezahlt“. Dennoch geschieht es, dass potentielle Kund/innen aus Nachbargemeinden das Mehrgenerationenhaus um Unterstützung bitten und auch erhalten. „Im Allgemeinen klappt das ganz gut und wir können das ganz gut regeln, weil das auch nicht so oft passiert“. Nähme die Zahl solcher Anfragen jedoch deutlich zu, wäre eine Ablehnung der Unterstützung aber möglicherweise nicht auszuschließen.

Im Rahmen der Besprechung der ersten Zwischenergebnisse wurde seitens der anwesenden Repräsentant/innen aus Weidenbach die Auffassung vertreten, die Modellkommunen sollten für Anfragen aus der Umgebung grundsätzlich offen sein, diese aber nicht aktiv in die Planung des Dienstleistungsangebots miteinbeziehen.

Unterstützung wird in Weidenbach auch informell im Familienverband und Bekanntenkreis geboten. Zum Teil werden solche Hilfen von den Unterstützenden als informelle Pflicht gedeutet, sodass auf ein Weiterverweisen an das Mehrgenerationenhaus – trotz persönlichen Erfahrungen und Zufriedenheit mit den Leistungen – verzichtet wird. Vorrang scheinen also zunächst informelle Hilfsvarianten zu haben.

#### 4.3.5 Personaleinsatz

Abgesehen von einer Festanstellung in der zentralen Koordination für Tätigkeiten des Mehrgenerationenhauses werden derzeit fünf Minijobber/innen und vor allem ehrenamtlich Tätige im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen eingesetzt. Es gibt acht Fahrer/innen für den Bürgerbus, die ehrenamtlich ohne Aufwandsentschädigung arbeiten. In der Kinderbetreuung sind es elf Personen, die entweder ehrenamtlich mit Aufwandsentschädigung oder geringfügig oder in einer Kombination aus beidem tätig sind. Fünf davon sind auf 450-Euro-Basis beschäftigt, sechs ehrenamtlich mit Aufwandsentschädigung. Daneben werden auch andere Arbeiten im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen, die von den Privathaushalten zum Teil auch parallel genutzt werden (z.B. Hilfe bei der Gartenarbeit, Hausrenovierung), von Ehrenamtlichen ausgeführt, etwa von Schüler/innen oder Student/innen.

Als problematisch wird der Einsatz der Ehrenamtlichen in Weidenbach insbesondere in rechtlicher Perspektive erlebt. Zwischen ehrenamtlicher Arbeit und sozialversiche-

rungspflichtiger Beschäftigung gibt es eine Grauzone, sodass immer wieder geprüft werden muss, ob die vergebenen bzw. vermittelten Tätigkeiten mit den Grenzen des Ehrenamtes verträglich sind. Es kommt in diesem Zusammenhang immer wieder zu klärenden Rückfragen der zentralen Koordination der Modellkommune beim Finanzamt und bei der Arbeitsverwaltung. „Wir machen unwahrscheinlich viel mit Ehrenamtlichen und ich erlebe in meiner täglichen Arbeit immer wieder, wo sind die Grenzen des Ehrenamtes“. Die Gewährleistung der Rechtssicherheit ist dementsprechend ein nicht zu vernachlässigender Organisationsaspekt für die Tätigkeiten der Dienstleistungszentren. Hierbei sind auch rechtliche Neuregelungen zu beachten, die in mehr oder weniger regelmäßigen Abständen für eine Veränderung der (formalen) Rahmenbedingungen sorgen.

Problematisch wird die Situation, wenn regelmäßig und in kurzen Abständen Unterstützung für die Haushalte angeboten wird. „Und dann ist eben die Frage, ist das sozialversicherungspflichtig oder nicht“. Derartige Schwierigkeiten ergeben sich nicht nur aus der Regelmäßigkeit der Tätigkeiten, sondern auch aus dem Umfang und der Art der erledigten Arbeiten: „Wenn dann die Studentin [...] zurückkommt und sagt ‚heute habe ich nicht nur die Fenster geputzt, sondern ich hab´ auch noch die Garage aufräumen sollen und streichen sollen und den Dachboden renovieren, das ist die Grenze. Na, das ist ganz klar“.

Die Fürsorgepflicht findet in diesem Zusammenhang ebenfalls Erwähnung, denn auch die Leistungserwartungen der Kund/innen können mit den gesetzlichen Ehrenamtsanforderungen kollidieren und das Personal unter Druck setzen. In solchen Fällen schreiten die Vorgesetzten der Ehrenamtlichen ein: „Es müssen ganz klar Grenzen aufgezeigt werden, wann brauch´ ich einen Handwerker, ja, und was ist noch ehrenamtlich zu machen. Sicherlich kann man zu einem Studenten mal sagen, ‚Mensch, der Wasserhahn im Gästebad tropft, kannst du dir den mal anschauen‘, ja, aber im Endeffekt ist das dann Aufgabe des Klempners [...]. Das ist wahrscheinlich schwer, den Leuten dann zu erklären: ‚Ne, wenn ihr den Baum da fällen wollt, das machen nicht die Studenten, da müsst ihr mal einen Gärtnerbetrieb anrufen, weil das machen wir nicht mehr für sechs Euro die Stunde“.

Aber auch innerhalb der ehrenamtlichen Tätigkeit sind verschiedene Varianten denkbar: „Da ist ja immer die Frage, ist es eine Übungsleiterpauschale oder ist es reines Ehrenamt mit Aufwandsentschädigung. Und das sind ja die berühmten 500 Euro bzw. 2.400 Euro im Jahr“.<sup>139</sup> Um sich auch auf diesem Gebiet rechtlich abzusichern,

---

<sup>139</sup> Nach § 3 Nr. 26 EStG bleiben berufliche Tätigkeiten für gemeinnützige, mildtätige oder kirchliche Einrichtungen bis zu einer Höhe von 2.400 Euro pro Jahr steuerfrei. Handelt es sich aber um Einrichtungen bzw. Vereine oder eine Körperschaft der öffentlichen Rechts, die nicht unter § 3 Nr. 26 EStG fällt, gilt derzeit eine Grenze von nur 720 Euro pro Jahr.

muss das ehrenamtliche Personal vor Aufnahme der Arbeit beim Mehrgenerationenhaus einen Ehrenamtsvertrag unterzeichnen, auch vor dem Hintergrund, dass diese Personen unter Umständen weitere, dem Mehrgenerationenhaus nicht bekannte Ehrenämter innehaben und auch dafür Aufwandsentschädigungen erhalten, die auf den Jahresbetrag anrechenbar sind. Die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen bezüglich der geltenden Höchstgrenzen wird auf diese Weise an die ehrenamtlich Tätigen selbst übertragen.

Die Wochenarbeitszeit der Mitarbeiter/innen ist wegen der vorherrschend geringfügigen Beschäftigung und Ehrenamt in der Regel relativ niedrig. Für geringfügig Beschäftigte beträgt sie zehn Stunden, bei den Ehrenamtlichen lässt sich der Umfang kaum angeben, weil es sich zum Teil um sporadisch anfallende Tätigkeiten, zum Teil um regelmäßige handelt. Ist in der ehrenamtlichen Arbeit aber eine regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit vorgesehen, sind mehrstündige Einsätze pro Woche möglich, aufgeteilt auf mehrere Tage.

Sowohl bei der geringfügigen Beschäftigung als auch bei der ehrenamtlichen Tätigkeit sind die individuell festgesetzten Einsatzzeiten nicht immer stabil – ein Umstand, der zusätzlich verstärkt wird, wenn kurzfristig krankheitsbedingter Personalersatz notwendig wird. Verbreitet ist es auch, sich neben der geringfügigen Beschäftigung ehrenamtlich – mit und ohne Aufwandsentschädigung – zu engagieren, in- und außerhalb des Mehrgenerationenhauses. Die wöchentliche Arbeitszeit sowie das erzielte Einkommen sind schon deswegen (begrenzt) variabel.

Es gibt im Mehrgenerationenhaus ein Stundenkonto. Überstunden können abgebaut werden.

Häufig vollzieht sich der Zugang zur Arbeit in haushaltsnahen Dienstleistungen im Mehrgenerationenhaus über andere, dort schon übernommene Aufgaben und weniger über formale Bewerbungen, die aber durchaus auch eingehen. Hinzu kommen Teilnahmen an Schulungsangeboten des Mehrgenerationenhauses, die einen ersten Kontakt ermöglichen und so indirekt dem Zugang zu solchen Arbeiten förderlich sind. Auch die Familienkonstellation der Interessent/innen sowie deren Nähe zum Arbeitsmarkt sind zu berücksichtigen. „Ich denke, das ist das Dilemma der Hausfrau, die lange aus dem Beruf draußen war, wie steigt man wieder ein [...]. Das ist nicht so einfach, dann in den alten Beruf zurückzukehren. Vielleicht bieten sich deswegen diese sozialen Berufe, diese Sparte einfach gut an“.

Ersatz bei unvorhergesehenen Personalausfällen zu finden, scheint im Mehrgenerationenhaus, auch den Erfahrungen der Nutzer/innen zufolge, kaum problembehaftet zu sein. Allerdings gibt es Unterschiede nach Tätigkeitsgebieten. So stößt die Kompensation urlaubsgeschuldeter Personalausfälle in der Kinderbetreuung auf keinerlei Schwierigkeiten, weil verbindliche Schließtage existieren und die Mitarbeiter/innen



meist zeitgleich Urlaub haben. Pro Mitarbeiter/in kann darüber hinaus jedes Jahr eine Urlaubswoche individuell gewählt werden, die frühzeitig kommuniziert werden muss, um in der Einsatzplanung darauf reagieren zu können. Die Praktikabilität, Ersatz im Krankheitsfall zu finden, hängt nach Ansicht der Mitarbeiter/innen von den betreffenden Tagen ab, außerdem spielt es eine Rolle, wie viele Kinder anwesend seien und ob die Arbeit unter Umständen auch mit weniger Personal bewältigt werden kann. Ansonsten wird versucht, telefonisch Ersatz zu organisieren. Diesbezügliche Absprachen übernehmen entweder die Mitarbeiter/innen selbst untereinander oder die Aufgabe werde an die zentrale Koordination delegiert. Bisher sei hierfür immer eine praktikable Lösung gefunden worden, außerdem habe sich die Situation mittlerweile gebessert, da es nun auch eine „Springerin“ gebe: „Wir sind in der glücklichen Lage, dass ja extra eine Springerin eingestellt wurde, weil man eben bemerkt hat, ‚oh, jetzt müssen wir die Ferien mit abdecken‘ und es kann ja mal wer erkranken... und das ist natürlich nicht möglich, wir sind ja an unsere Stundenzahl gebunden. Ich kann niemanden ersetzen. Ich kann zwar für dich, aber dann musst du morgen für mich [...]. Deswegen haben wir jetzt noch eine Kraft bekommen, die auch sehr flexibel ist und flexibel sind Frauen über 50 mit erwachsenen Kindern“. Die „Springerin“ übernehme als geringfügig Beschäftigte zwei feste Tage pro Woche, der dritte werde flexibel gewählt.

Bei den Fahrer/innen des Bürgerbusses gebe es ebenso wenig Schwierigkeiten, Ersatz zu finden: „Dann rufen die dich kurzfristig an, dass man wechseln kann, es sind ja mehrere Kollegen [...]. Da können wir schön durchtauschen“. Die Unterstützung durch Vorgesetzte wird positiv hervorgehoben.

Da die Mitarbeiter/innen des Mehrgenerationenhauses, die haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, entweder ehrenamtlich mit oder ohne Aufwandsentschädigung tätig oder geringfügig beschäftigt sind, sind sie, um ihren Lebensunterhalt sicherstellen zu können, wie ihre Kolleg/innen in Mindelheim auf weitere Einkommensquellen angewiesen: Rentenzahlungen, Sozialleistungsbezüge, die außerhalb der Rentenversicherung angesiedelt sind (z.B. Kindergeld), weitere persönliche Erwerbseinkommen und/oder Transfers innerhalb der Familie (durch Lebensgefährten und/oder Eltern). Voraussetzung für diese Art der Arbeit ist deshalb, dass die Subsistenz bereits anderweitig sichergestellt ist und das über die betreffenden haushaltsnahen Dienstleistungen erzielte Einkommen für die Lebensführung nicht unbedingt benötigt wird bzw. nur als Ergänzung für das Haushaltseinkommen fungiert. Mit ehrenamtlicher Arbeit bzw. geringfügiger Beschäftigung verbindet sich daher häufig eine finanzielle Abhängigkeit vom (männlichen) Lebenspartner, die dazu führen kann, dass berufliche Alternativen zu den haushaltsnahen Dienstleistungen von den Mitarbeiter/innen nicht ausgeschlossen werden (können), auch wenn die emotionale Arbeitsbefriedigung dort hoch ist und der Wunsch besteht, sich weiterhin in diesem Bereich zu en-

gagieren: „Aber ich muss an die Rente eben auch denken, ich hab´ letzte Woche den Rentenbescheid gekriegt. Ich muss gut zu meinem Mann sein. Ja, es ist so, wirklich“. Derartige Äußerungen wiederholten sich bei anderen Gesprächspartner/innen: „Es ist problematisch, zehn Euro in der Stunde zu verdienen. Es ist einerseits ein schönes Zubrot. Das ist eine Sache der Betrachtung. Wenn man sagt, ‚gut, ich hab´ jetzt einen Mann, der arbeitet Vollzeit, wow, ich kann noch 450 Euro verdienen‘, das ist eine tolle Sache, aber es ist natürlich für die Altersvorsorge sehr wichtig“.

Manchmal wird die Situation wegen fehlender Arbeitsstellen in der näheren Umgebung als alternativlos betrachtet: „Für mich ist halt, ich bin vom Ort. Wenn ich jetzt in der Praxis wieder anfangen würde, auch, sagen wir mal, im Teilzeitbereich, bräuchten wir ein zweites Auto [...] und das, was ich dann mehr verdienen würde [...], würde ich auf der Strecke lassen“.

Je nach individuell gewähltem Referenzfall wird die Bezahlung als angemessen betrachtet, auch wenn ein höherer Betrag gewünscht wird. „Wenn man sich vergleicht mit anderen [in der Mittagsbetreuung, Anm. d. Verf.], liegt´s im Durchschnitt, von der Bezahlung“. Die Kinderbetreuung sei in Deutschland aber bundesweit generell unterbezahlt. „Jede Kinderpflegerin wird das gleiche sagen, auch als Erzieher kann ich keine Familie ernähren eigentlich. Und in einer Firma am Band, wo ich vielleicht sogar weniger Verantwortung hab´, kann ich locker eine Familie ernähren. Also, ich find´ einfach, das ist ein gesellschaftliches Problem“.

Als übermäßig belastend wird die Arbeit nicht empfunden. Durch den direkten Kontakt mit anderen Menschen in der Leistungserbringung könne die Arbeit manchmal schwerer, manchmal einfacher sein. Auch werden entsprechendes Vorwissen und spezifische Kompetenzen erwartet, wie das Beispiel der Kinderbetreuung zeigt, etwa in Bezug auf die Vermittlung von Unterrichtsstoff, zwischenmenschliches Verhalten und pädagogische Kenntnisse. „Also, ich würd´s weder als schwierig noch als einfach deklarieren, sondern, das ist so, ja, es ist einfach auch vom Gegenüber abhängig, auch von der Tagesform. Wenn ich schlecht drauf bin und das Kind vielleicht auch einen schlechten Tag hat, dann ist es umso schwieriger“.

Der Wunsch nach Ausdehnung des Beschäftigungsumfangs hängt vom (subjektiven) Grad der sozialen Absicherung wie auch der familialen Konstellation ab. Sind die familialen Pflichten eher hoch bzw. wird die Bedeutung der gemeinsamen Zeit mit eigenen Kindern hervorgehoben, wird eine etwaige Einkommensabhängigkeit vom (männlichen) Lebenspartner für weniger problematisch gehalten. Oder: Ist die soziale Sicherung bereits auf anderem Wege gewährleistet, ist eine Ausweitung der Erwerbsbeteiligung nicht in jener Intensität gewünscht, als wenn die eben genannten Eigenschaften nicht zutreffen.

Insgesamt berichteten Mitarbeiter/innen oftmals, eine Ausweitung der Beschäftigung

würde ihnen entgegenkommen. In den vergangenen Monaten ist dies im Mehrgenerationenhaus bereits in einigen Fällen geschehen, jedoch betrifft dies bisher lediglich den Übergang von ehrenamtlicher Arbeit mit Aufwandsentschädigung in geringfügige Beschäftigung. Favorisiert wird aber meist eine Teilzeitbeschäftigung im Umfang von 50 Prozent, weniger ein Aufstieg in den Minijob-Bereich oder in die Gleitzone der Midijobs, damit „[...] nicht alles für Sozialabgaben draufgeht“. Bezeichnend sind die Ausführungen einer/s Mitarbeiterin/s: „Wär´ natürlich schön, wenn sich das dann auch festigen würde, dass man vielleicht auch noch einmal ein paar Stunden aufstockt und in die Sozialversicherung kommt“. Dadurch ließen sich auch die Alterssicherungsproblematik und der derzeitige Aufwand mit der Familienversicherung wenn nicht beheben, so doch wenigstens reduzieren: „Man kriegt halt dann jährlich einen Fragebogen, wo man sich rechtfertigen muss, ob das dann immer noch der Fall ist und wenn ja, wieso quasi. Und dann muss man auch seine Einnahmen offenlegen und was man so an Ausgaben hat und das bekommt man dann jährlich von der Krankenkasse zugeschickt“.

Anfragen zur Beschäftigungsaufstockung lägen der Gemeinde zwar vor, die Durchsetzung hinge aber von der Anzahl der künftig zu erwartenden Klient/innen ab. Ein zentrales Anliegen der Modellkommune besteht hingegen zunächst einmal darin, Fördergelder verfügbar zu machen, um ehrenamtlich Tätige in Minijobber/innen umzuwandeln. Die betreffenden Personen dürften dann ein höheres Einkommen durch diese Tätigkeit beziehen, sie wären (partiell) sozialversichert und es könnten vermutlich mehr Personen für diese Hilfen gewonnen werden. Die Kommune könnte direkt mit den Pflegekassen zu einem höheren Betrag als 2.400 Euro im Jahr pro Person abrechnen.

Fortbildungen und Schulungen werden den Personen, die im Mehrgenerationenhaus haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, bereits angeboten, z.B. für Demenzbegleiter/innen, Babysitter/innen und Mitarbeiter/innen in der Mittagsbetreuung. „Diese Schulungen wollen wir anbieten. Wir bieten sie immer an mit dem Weißen Schloss,<sup>140</sup> was hier die Hauswirtschafterinnen in Triesdorf ausbildet. D.h. ich komme nicht von alleine auf die Idee, dass ich mich vorne hinstelle und sage, ihr müsst das so und so machen, sondern da holen wir uns schon Fachpersonal und schauen, dass wir das anständig auf die Reihe kriegen. Da sind wir aber noch relativ weit zurück. Das wollen wir ja erst durch die Modellkommune aufziehen. Weil uns einfach das Geld fehlt [...]. Dann machen die das vom Weißen Schloss auch ehrenamtlich und

---

<sup>140</sup> Nähere Informationen dazu siehe <http://www.hswt.de/studium/campus/triesdorf.html> (letzter Zugriff am 17.06.2015).

alles ist gut. Das könnte man aber wesentlich professioneller aufziehen, wenn man den finanziellen Background hätte“.

Auch für die Qualifizierungsangebote für Demenzbegleiter/innen und Babysitter/innen – z.B. Erste Hilfe am Kind – bestehen schon Kooperationen, unter anderem mit der örtlichen Sozialstation. „Also wir arbeiten sicherlich mit den Pflegediensten zusammen [...], die helfen uns, die Leute auszubilden, [...] oder das Jugendamt, das Landratsamt, das Bündnis für Familie, die bieten diese Kurse für Babysitter an, ja [...]. Wir arbeiten mit der Volkshochschule zusammen [...]“.

Das Schulungs- und Fortbildungsangebot variiert nach Tätigkeitsgebieten. Für die Fahrer/innen des Bürgerbusses sind standardmäßig keine Schulungen bzw. Fort- und Weiterbildungen geplant, doch müssen sie die Berechtigung für die Personenbeförderung haben. Für die Kinderbetreuer/innen wiederum werden mehrere Bildungsangebote pro Jahr bereitgestellt, mit steigender Tendenz. Schulungen zur Demenzbegleitung werden bei Bedarf abgehalten. Vor Aufnahme der Tätigkeit in der Mittagsbetreuung ist die Absolvierung eines Erste-Hilfe-Kurses am Kind vorgesehen. Danach werden den Mitarbeiter/innen zwei bis drei Fortbildungen pro Jahr offeriert, zum Teil mehrtägig. Im Jahr belaufen sich dort die Schulungs- und Fortbildungszeiten auf bis zu 50 Stunden und mehr. Hinzu kommen die Teilnahme an Vorträgen sowie der fachliche Austausch mit Mitarbeiter/innen in Nachbargemeinden, die ebenfalls in der Mittagsbetreuung eingesetzt werden. Ab Ende des Jahres 2015 ist für die Mittagsbetreuung außerdem eine Basisschulung geplant, die ab dem Schuljahr 2016/17 für Bayerische Grundschulen obligatorisch stattfinden wird.

Die Zahl der angebotenen Schulungen und Fortbildungen ist im Mehrgenerationenhaus im Zeitverlauf gestiegen. Dies hat aus Sicht der Mitarbeiter/innen auch damit zu tun, dass mehr Kinder zu betreuen sind, als in der Vergangenheit. „Wir hatten vorher acht Kinder oder zehn Kinder und jetzt sind es 36, das ist natürlich schon eine Umstellung, natürlich mit Anlaufproblemen, ganz klar [...]. Man muss die Erfahrung erst mal sammeln und das wird von Woche zu Woche besser.“ Manche Schulungen überlappten sich inhaltlich mit Pflichtfortbildungen für Tagesmütter – z.B. Medienerziehung –, die parallel in der Mittagsbetreuung eingesetzt werden.

Angeregt wurde von Mitarbeiter/innen neben Bildungsangeboten, die die Mittags- und Kinderbetreuung im engeren Sinn betreffen, auch Fortbildungen zu organisieren, die sich mit rechtlichen Rahmenbedingungen und Versicherungsfragen befassen, da die informell erhältlichen Auskünfte hierzu häufig widersprüchlich und insofern nur zum Teil hilfreich seien. Zu klären sei in diesem Zusammenhang etwa: „Wo hafter ich selber und [...] wie muss ich Grenzen setzen?“ Der Eindruck der Dringlichkeit für weitere Bildungsangebote unterscheidet sich allerdings zwischen den Mitarbeiter/innen – je nachdem, wie umfangreich die Vorkenntnisse sind.

Schulungen und Fortbildungen für die Mittagsbetreuung werden durch das Schulamt organisiert. Dabei komme es immer wieder zu Zeitverzögerungen in der Terminabstimmung, sodass die Termine bis zur Anmeldung der Mitarbeiter/innen des Mehrgenerationenhauses oftmals bereits ausgebucht seien. „Der Informationsfluss, an dem hapert´s anscheinend noch ein bisschen und ich weiß jetzt nicht, woran das liegt, dass wir... Bekommen wir das zu spät oder sind die Termine wirklich sehr schnell vergriffen? [...]. Wir versuchen dann selber Ersatz zu finden, ob das irgendwelche kirchlichen Institutionen sind oder vergleichbare andere Anbieter“.

Teilnahmeförderlich sind den Mitarbeiter/innen zufolge die Abhaltung der Bildungsangebote in räumlicher Nähe sowie eine frühzeitige Terminabstimmung, auch um familiäre Aufgaben mit der Schulungsteilnahme in Einklang zu bringen. Außerdem wurde mehrfach beklagt, dass die Schulungen nicht als Dienstzeit angerechnet würden und die Teilnahmegebühren von den Mitarbeiter/innen oftmals selbst zu tragen seien, wenigstens anteilig. Besonders problematisch wird dies dann, wenn es sich um mehrtägige, möglicherweise auch verpflichtende Schulungen handelt, die an anderen Orten stattfinden. „Also, sie möchten qualifiziertes Personal in der Mittagsbetreuung, aber sie möchten möglichst, dass die 450-Euro-Kräfte das aus eigener Tasche zahlen [...]. Dann ist die Motivation natürlich nicht entsprechend hoch, mich auf eine Schulung für 100 Euro zu melden, wenn ich weiß, ich krieg´ nur 450 Euro raus“. Oder „[...] dann sind es halt 40 Stunden für eine Schulung, wo ich dann zwar gezahlt krieg´, aber – da gibt´s jetzt eben so eine Basisschulung, die ist in Ingolstadt [...], das sind vier Samstage und da würde jetzt wahrscheinlich die Gemeinde den Großteil zuzahlen, aber dass ich da samstags bin, ist dann halt meine Freizeit.<sup>141</sup> Aber das hat schon ein bisschen was, denk´ ich, mit der Wertschätzung der Arbeit zu tun“. In ähnlicher Weise, jedoch abgeschwächer, drückte es ein/e Kolleg/in aus: „Bisher sind die Schulungen, die wir machen, in unserer Freizeit. Das ist meistens abends oder am Wochenende [...]. Wir machen´s ja gern, nur wär´s halt eben schön, wenn – ich will´s nicht komplett vergütet haben. Aber wenn man dann schon einen eigenen Anteil zahlen soll [...], dass man ein bisschen auch anhand von der Arbeitszeit vielleicht flexibler gestalten kann, dass man sagt, was weiß ich, von diesen zwei Stunden Schulung heute bekomme ich 1,5 Stunden auf mein Stundenkonto gutgeschrieben [...] oder andersrum, dass ich, wenn ich in meiner Freizeit hingeh´, dass ich schon keinen Eigenanteil bezahlen muss“.

Bei den Schulungen und Fortbildungen muss auch für die Erreichbarkeit des Schulungsortes Sorge getragen werden. Gerade, wenn Schulungen an anderen Orten

---

<sup>141</sup> Ingolstadt ist von Weidenbach ca. 100 Kilometer entfernt. Entsprechend hoch ist der anfallende Aufwand schon für die An- und Rückreise.

stattfinden, besteht die Gefahr einer geringen Partizipationsbereitschaft. Diese lässt sich erhöhen, wenn die Organisation der Anfahrt zentral übernommen wird, denn dadurch wird der organisatorische, zeitliche und finanzielle Aufwand für die Teilnehmer/innen reduziert. Zum Teil kommt dafür der schon erwähnte Bürgerbus zum Einsatz.

Es besteht in Weidenbach die Hoffnung, durch die Teilnahme als Modellkommune Schwarzarbeit im Feld haushaltsnaher Dienstleistungen zurückdrängen zu können. „Also für mich wäre wichtig [...], dass man gerade versucht, die Frauen, aber auch die Männer, keine Frage, aus dieser Schwarzarbeitsgeschichte herauszukriegen. Dass man wirklich das Bewusstsein dafür schärft, Mensch, das ist eine sozialversicherungspflichtige Tätigkeit [...]. Ich hab´ manchmal so richtig Schwierigkeiten, wenn ich merke, das sind Frauen und die gehen wirklich zweimal die Woche zum Putzen in diesen Haushalt [...], das hat mit Ehrenamt nichts mehr zu tun, ja. Und putzen ist auch keine Betreuung. Also wenn es um reine Putzdienste geht, ja, und um reine Haushaltshilfen in Anführungszeichen, wo kein Demenzkranker betreut wird, dann ist das [...] keine Ehrenamtsgeschichte mehr. Und das ist unser ganz großes Ziel, die Frauen, die das hier machen [...] wirklich in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu begleiten“.

In diesem Zusammenhang sollen auch Informationsveranstaltungen durchgeführt werden, um den Arbeitgeber/innen zu verdeutlichen, dass die Kosten durch eine Anmeldung der Kräfte nicht wesentlich steigen würden, „[...] dass man auch den Arbeitgebern in Anführungszeichen klar macht, dass das ja für sie auch ein Vorteil ist, weil ihre Leute dann sozialversichert sind“. Auch ist der Unfallschutz hierbei zu beachten: „Wenn die mal von der Leiter fallen oder sich irgendwo einen Finger einklemmen während ihrer Tätigkeit, ist die Hölle los“.

#### 4.3.6 Qualitätssicherung

Qualitätsstandards sind im Mehrgenerationenhaus noch nicht ausgearbeitet, auch wenn schon seit längerer Zeit Bestrebungen dazu bestehen. Nichtsdestotrotz wird davon ausgegangen, dass bereits gute Qualität in der Leistungserbringung geboten wird, zumal individuell durch die zentrale Koordination in der Modellkommune Kontrollen getätigt werden, „[...] aber das ist jetzt noch nichts Messbares.“ Dies wurde auch von den befragten Nutzer/innen der Dienstleistungen bestätigt. An der Leistungsqualität sei ihnen zufolge bisher nichts auszusetzen gewesen. Zudem habe sich das Mehrgenerationenhaus stets bemüht, passende Mitarbeiter/innen zu vermitteln. „Das waren nette Leute, die man auch gerne ins Haus gelassen hat“.

Die noch nicht standardisierte Form der Qualitätssicherung vollzieht sich in Weidenbach über die Prüfung des Hintergrundes der Beschäftigten vor der Aufnahme der

Tätigkeit, über Gespräche mit den Mitarbeiter/innen nach den Einsätzen und über die schon erwähnten Rückfragen bei den Kund/innen durch die zentrale Koordination.

Im Falle der Mittagsbetreuung werde neben der kundgetanen Wertschätzung für die erbrachte Hilfe nur in seltenen Fällen Kritik geäußert, etwa wenn Eltern das Gefühl hätten, ihr Kind sei nicht ausreichend in die Gruppe integriert. Derartige Probleme ließen sich aber erfahrungsgemäß schnell beheben. „Wir sind aber sehr froh über den Dialog mit den Eltern, dass man eben auch auf gewisse Dinge achten kann, auch die Hintergründe weiß und das Kind oder die Reaktion verstehen kann“. Gespräche mit Eltern fänden jedoch eher selektiv statt – vorwiegend mit denen, die ihre Kinder regelmäßig vom Mehrgenerationenhaus abholten. Regelmäßige und systematische Feedbacks könnten sich als hilfreich erweisen. „Aber ich denk´, so lange die jetzt auch nicht auf uns zukommen, können wir jetzt nicht so viel falsch gemacht haben“.

Finden die haushaltsnahen Dienstleistungen außerhalb des Mehrgenerationenhauses statt, werden die Mitarbeiter/innen zudem häufig bei ihrem ersten Besuch des Auftrag gebenden Haushalts begleitet. Auch wird das eingesetzte Personal darüber informiert, was von ihnen erwartet wird. Sie bestätigen daraufhin mit ihrer Unterschrift, dass sie die von ihnen verlangten Anforderungen zur Kenntnis genommen haben.

Zur Qualitätssicherung werden ferner Teamsitzungen abgehalten, die sich je nach Tätigkeitsgebiet bei haushaltsnahen Dienstleistungen in ihrer Häufigkeit, in ihrer Dauer, in ihrer Teilnehmerzahl und in ihrem Formalisierungsgrad voneinander unterscheiden. Im Jugendtreff sind lediglich zwei Personen tätig, sodass eine informelle Abstimmung genügt und auf formale Treffen verzichtet werden kann. Die Fahrer/innen des Bürgerbusses treffen ein- bis zweimal im Jahr für eine halbe bis eine Stunde zusammen, um sich über etwaige Probleme und Erfahrungen auszutauschen. Die Teilnahme ist nicht verpflichtend. Teambesprechungen in der Mittagsbetreuung finden im Vier-Wochen-Rhythmus statt und weisen eine Dauer von 30 Minuten bis zu zwei Stunden auf – je nach Gesprächsbedarf. Sind besondere Herausforderungen absehbar (z.B. Problematik der Ferienbetreuung), werden sie auch häufiger abgehalten. Der Ablauf dieser Sitzungen wiederhole sich: Sie beginnen mit der Begrüßung durch die/den Koordinator/in, gefolgt von der allgemeinen Organisation, bevorstehenden Projekten (z.B. Feste) und Anmeldungen der Kinder. Daraufhin werden spezifische Probleme, besondere Vorkommnisse und Verbesserungsmöglichkeiten behandelt, die entweder die Kinder oder deren Eltern betreffen (etwa Vorliegen von Allergien). Im Zuge dessen werden auch artikuliert Wünsche der Eltern und Kinder diskutiert. Abschließend wird der Termin für die Folgesitzung vereinbart. Die Teamsitzungen werden protokolliert, die Protokolle an die Beteiligten ausgeteilt. Besondere Inhalte fehlen bei den Besprechungen aus Sicht der Mitarbeiter/innen nicht. Ge-

wünschte Gesprächsinhalte könnten jederzeit thematisiert werden. Außerdem seien durch den häufigen Kontakt der Mitarbeiter/innen im Arbeitsalltag jederzeit auch formlose Abstimmungen problemlos möglich.

Ein enger Zusammenhang wird in der zentralen Koordination zwischen Qualitätssicherung, Bildungsgrad und Angestelltenverhältnissen gesehen. Im Vergleich zu Ehrenamtlichen sind von Personen in einem abhängigen Beschäftigungsverhältnis höhere Leistungsstandards zu erwarten: „Das sind Ehrenamtliche, ja. Das ist kein Dienstverhältnis wie z.B. mit einer 450-Euro-Kraft [...]. Wenn Sie jemanden haben, den Sie als Minijobber angestellt haben, dann können Sie sagen: ‚Das machst du jetzt so‘“. Daneben wird darauf hingewiesen, dass es feststehende Qualitätsstandards erst geben könne, wenn die eingesetzten Personen eine entsprechende Schulung oder Ausbildung absolviert hätten und dadurch sichergestellt sei, „[...] das und das kann ich von denen erwarten“.

Die bestehenden Schulungen und Fortbildungen sollen nach Auskunft der Modellkommune ausgeweitet werden, um zertifizierte Qualität anbieten zu können. Ziel ist es, „[...] dass man sagt, ok, wir vermitteln Qualität, ihr habt die und die Erwartungen und die haben [die] Leute auch zu erfüllen, weil sie die und die Ausbildung haben, ja. Und das Ganze, dass sich das dann vernachhaltigt und verstetigt hier als Dienstleistungszentrale“.

Durch die Projektteilnahme als Modellkommune soll nun eine standardisierte Qualitätssicherung aufgebaut werden.

Verbesserungsvorschläge wurden von den Klient/innen nicht vorgetragen, bei den Mitarbeiter/innen beschränken sie sich im Wesentlichen auf die Kostenübernahme der Schulungen.

#### 4.3.7 Finanzierung

Das Mehrgenerationenhaus in Weidenbach wird in seiner Tätigkeit – auch in Bezug auf haushaltsnahe Dienstleistungen – bereits durch Bundesmittel gefördert. Auch werden auf kommunaler Ebene Gelder für solche Leistungen bereitgestellt (z.B. für den Bürgerbus).

Die Verwendung des Bürgerbusses ist für die Nutzer/innen kostenlos. Mangels Alternativen ist unter den befragten Klient/innen die Auffassung verbreitet, dass er auch dann genutzt würde, wenn seine Dienste kostenpflichtig wären – als möglicher Richtwert wurde ein Preis von etwa zwei Euro pro Fahrt genannt, allerdings mit Option auf Vergünstigung bei häufiger Nutzung. Im Falle der privaten Leihe sind Benzinkosten für den Bürgerbus zu zahlen. Dazu kommen in der Demenzbegleitung oder für Haushaltshilfen im Erkrankungsfall Gelder durch die Krankenkasse oder die Pflegeversicherung sowie private Zahlungen für die Aufwandsentschädigung durch



die Nutzer/innen.

Auf Seiten der befragten Kund/innen wird die derzeitige Zahlungshöhe – acht bis zehn Euro pro Stunde – für gerechtfertigt gehalten. Dazu kommt „Trinkgeld“. „Es ist ja sowas wie ein Mindestentgelt, was man bezahlt, und ich hab´ das früher nicht geglaubt, aber eine Freundin von mir hat gesagt, ‚wenn du alt bist, musst du jeden Handgriff bezahlen‘, und das stimmt. Aber das ist halt so und das ist auch in Ordnung. Ich denke mal, wenn man gar nichts leisten müsste, das fände ich gar nicht einmal so gut“. Die Abrechnung erfolgt stündlich. Der veranschlagte Preis sprengt aus Sicht der Privathaushalte nicht die finanzielle Belastbarkeit. Eine erweiterende Nutzungshäufigkeit durch Preissenkung ist nicht zu erwarten.

Durch die Teilnahme am Projekt Modellkommune sollen darüber hinaus Gelder für den Einsatz einer Meisterin der Hauswirtschaft verfügbar gemacht werden. Unterstützung soll es für Weidenbach zunächst auch auf dem Wege der Bereitstellung von Schulungsangeboten für angelernte Kräfte und ehrenamtlich Tätige ab September 2015 durch die hauswirtschaftliche Fachkraft, die in Erkheim angestellt werden soll, geben. Zusätzlich gibt es schon eine marginale Unterstützung durch ortsansässige Unternehmen. Derartige Kooperationen sollen ausgebaut werden, um die finanzielle Basis für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen zu verbessern. Das Ziel ist, „[...] dass die hier ansässigen Firmen sagen, ‚Mensch, ihr bietet da supertolle haushaltsnahe Dienstleistungen, ihr seid Dienstleistungszentrum. Wir sagen unseren Mitarbeitern, sie sollen sich an euch wenden. Ihr kümmert euch. Ihr nehmt uns wahnsinnig viel ab damit an Arbeit. Und wenn alles gut geht, dann beteiligen wir uns‘, was weiß ich, mit so und so viel 100 Euro im Jahr. Das wär´ so der Traum“. Darüber hinaus gibt es Bestrebungen, von der Robert-Bosch-Stiftung ergänzende Fördermittel für das Mehrgenerationenhaus verfügbar zu machen. Auch werden derzeit Überlegungen darüber angestellt, ob möglicherweise ergänzende Fördermittel aus dem Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration hinzugezogen werden können

Auch die Relevanz der Nachhaltigkeit des Leistungsangebots wird im Kontext der Finanzierung betont. Sie „[...] ist natürlich ganz wichtig, wenn man immer nur an Fördertöpfen hängt“.

### Zwischenfazit und Empfehlungen

- Versorgungsbereich nicht auf kommunale Grenzen Weidenbachs beschränkt
- Bedarf an Angeboten der Kinderbetreuung durch das Dienstleistungszentrum ist wegen des jüngsten Ausbaus an Kinderkrippenplätzen auf Randzeiten, Wochenenden und Betreuung von Kleinkindern, die von den Kinderkrippen noch nicht aufgenommen werden, beschränkt
- Von allen drei Modellkommunen breitestes Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen
- Leistungserbringung beruht auf einer Mischung aus Eigenerbringung und Vermittlung
- Kooperationen sind sowohl in der Leistungserbringung als auch in Angeboten an Schulungen, Fort- und Weiterbildungen vielfältig (Arbeitsagentur, Vereine, Unternehmen, Caritas, Jugendamt, Volkshochschule usw.)
- Umfassendes Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebot vorhanden – stärkere Berücksichtigung von rechtlichen Rahmenbedingungen der Leistungserbringung für Zukunft erwünscht
- Teilnahmewahrscheinlichkeit an Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten steigt bei Abhaltung in räumlicher Nähe, frühzeitiger Terminabstimmung, Übernahme der Schulungsgebühren durch Arbeitgeber und Anrechnung der Schulungs- als Arbeitszeit
- Beschäftigung konzentriert sich momentan auf Ehrenamtlichkeit und Minijobs (auch in Kombination), worunter Grad an Anerkennung leiden kann
- Hohe Sensibilität rechtlicher Einsatzbeschränkungen seitens Dienstleistungszentrum bei Einsatz ehrenamtlich Tätiger
- Einsatz einer/s Springerin/s sorgt für zusätzliche Flexibilität in Gestaltung der Einsätze
- Öffentlichkeitsarbeit hat auch Funktion etwaige Schwellenängste abzubauen
- Bedeutende Informationskanäle sind wegen der geringen Bevölkerungsdichte vor allem informelle Kontakte – eine Dienstleistungsdatenbank existiert zwar, hat aber weniger Gewicht als in Ballungsgebieten
- Qualitätssicherung basiert auf Prüfung des Hintergrundes der Beschäftigten, Besprechungen mit Mitarbeiter/innen nach den Einsätzen, Begleitung des Personals beim Ersteinsatz, Rückfragen bei Kund/innen nach der Leistungserbringung und Teamsitzungen
- Stabile Beschäftigungsverhältnisse auch förderlich für Einhaltung von Qualitätsstandards
- Finanzierung erfolgt derzeit durch Zahlungen der Privathaushalte, Leistungen der Sozialversicherung, Bundesmittel und kommunale Gelder
- Derzeitiger Unterstützungskreislauf zwischen Dienstleistenden und Dienstleistungsnutzenden eignet sich partiell für Etablierung von „Sozialkonten“ zur Institutionalisierung eines nicht-monetären Tauschs

## 4.4 Erkheim

### 4.4.1 Teilnahmehintergrund der Modellkommune

Hauptbeweggrund in Erkheim, sich als Modellkommune zu engagieren, war die Bestrebung nach einer Fortführung, Weiterentwicklung, Vertiefung, Erweiterung und Professionalisierung verschiedener Vorhaben, die im Bereich Unterstützung für Senior/innen im Rahmen des Quartiersmanagements bzw. der Versorgung älterer Menschen entweder schon vorhanden oder bereits initiiert worden waren. Es gibt hierbei also Parallelen zur Ausgangssituation im nahe gelegenen Mindelheim.

Dazu kamen noch von Bürger/innen in Erkheim signalisierte Ambitionen, auf dem Gebiet der Seniorenunterstützung aktiv mitzuwirken sowie Anregungen aus der Zivilgesellschaft, die darauf gerichtet waren, die Lebenssituation von Älteren in Erkheim zu verbessern.

Neben den bestehenden kommunalen Ansatzpunkten zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen für Senior/innen wurde die in der Bevölkerung konstatierte Unterstützungsbereitschaft als weitere günstige Ausgangsbedingung für die Umsetzung des Projekts Modellkommune gewertet. „Also es sind viele Ideen im Umlauf gewesen und man hat wohl überlegt, wie man die bündeln und nutzen und weiterentwickeln kann“. Das sollte im Rahmen des Projekts geschehen und „[...] so kam es, dass man sich beworben hat“.

Wesentlich für die Entscheidung waren außerdem Anregungen zur Qualitätsentwicklung auf der Grundlage seniorenpolitischer Gesamtkonzepte,<sup>142</sup> auf die die Gemeinde Erkheim im Vorfeld der Teilnahme aufmerksam gemacht worden war.

### 4.4.2 Bedarfssituation

Erkheim hat 2.951 Einwohner/innen, 14,8 % davon sind unter 15 Jahre alt, 16,6 % sind 65 Jahre oder älter.<sup>143</sup> Beide Bevölkerungsanteile weisen damit Werte unterhalb des Bundesdurchschnitts auf und legen zunächst einmal die (vage) Vermutung nahe, dass die Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen geringer ausfallen könnten als auf dem Bundesgebiet, da beide Gruppen – neben den Erwerbstätigen – zu den zentralen Zielgruppen hauswirtschaftlicher Leistungsangebote gehören. Allerdings sei

---

<sup>142</sup> Die bayerischen Landkreise bzw. kreisfreien Städte sind dazu verpflichtet, integrativ wirkende seniorenpolitische Gesamtkonzepte zu erarbeiten, wobei haushaltsnahe Dienstleistungen in den Teilbereichen „Wohnen zu Hause“ und „Betreuung und Pflege“ verankert sind. Die professionelle Leistungserbringung bei Dienstleistungen mit hauswirtschaftlichem Bezug ist allerdings nicht vorgesehen (Pfannes & Schack 2014: 34).

<sup>143</sup> Bayerisches Landesamt für Statistik, Stand 31.12.2013.

auch in Erkheim auf die sukzessive Anhebung des Altersdurchschnitts verwiesen<sup>144</sup> sowie auf den Umstand, dass nach Aussage der Modellkommune – wie in Weidenbach – auch der Nachfrage nach Unterstützung aus dem Umland entsprochen werden soll, wenngleich der Versorgungsschwerpunkt auf die Bevölkerung Erkheims gerichtet ist: „Wir sind eine Veralterungsgemeinde. Da gibt’s mehrere Gemeinden, die mit unter das Dach reinkommen. Wenn jetzt da jemand kommt, den will man sicherlich nicht wegschicken. Das ganze funktioniert ja sowieso nur, wenn man sich vernetzt“.

Wesentliche Indizien für die Beurteilung bestehender Bedarfe liefern darüber hinaus Erfahrungen mit Anfragen bezüglich haushaltsnaher Dienstleistungen in der Kommune. Betont wurde in diesem Zusammenhang das relativ hohe Aufkommen an telefonischen Anfragen, aber auch das breite Interesse an einschlägigen Veranstaltungen: „Oder beim Tag der offenen Tür [...], wo das dann klar war, dass die ambulant betreute Wohngemeinschaft dort einziehen wird. Da kamen ganz viele Leute. Also da war ein unglaubliches Interesse von den Leuten. Und da haben Vorträge [...] stattgefunden über ‚was ist das‘, ‚was bedeutet das für die Senioren‘. Und da wurden ganz viele Fragen auch nachgeschoben“.

Reges Interesse an der Thematik wurde ebenso bei anderen damit in Verbindung stehenden Veranstaltungen wahrgenommen: „Also es ist ein unheimlicher Informationsbedarf da, in allen Richtungen, ob das Finanzierung ist, ob das Versicherung ist, wie ist das mit Sozialhilfe, was gibt’s generell für Hilfen“.

Zudem wird in Erkheim davon ausgegangen, dass der Unterstützungsbedarf in Zukunft noch weiter steigen und deswegen die Relevanz, derartige Informationen bereitzustellen, in absehbarer Zeit nicht abnehmen wird. Das gilt einerseits aggregiert für die Makroebene, andererseits auch individuell – gerade, wenn Altersdemenz auftritt, bei der im Allgemeinen von einer sukzessiven Ausweitung benötigter Hilfen ausgegangen wird, wie den Gesprächen mit Nutzer/innen zu entnehmen war.

Aus Gründen der systematischen Bedarfsermittlung wurde in Erkheim des Weiteren eine schriftliche Erhebung durchgeführt. Der hierfür verwendete Fragebogen wurde an sämtliche Haushalte in der Modellkommune versendet. Dabei lag der Schwerpunkt auf dem Thema „Alter“ bzw. „Alterung“, aber auch junge Familien wurden miteinbezogen, „[...] weil um eine gut funktionierende Infrastruktur für Senioren aufzubauen, brauch´ man ja die jungen Leute mit dazu“.

---

<sup>144</sup> 2003 betrug der Anteil der Älteren noch 14 %, derjenige der unter 15-Jährigen 20,5 % (Bayerisches Landesamt für Statistik und Statistisches Bundesamt, Stand: 31.12.2003).

Die Ergebnisse der Befragung lagen zum Zeitpunkt der Abgabe des Endberichts noch nicht vor und konnten deshalb nicht für das vorliegende Handbuch verwendet werden.

#### 4.4.3 Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen

Der Schwerpunkt der haushaltsbezogenen Leistungen in Erkheim liegt im Bereich der Seniorenunterstützung. Betreutes Wohnen von älteren, auch demenzerkrankten Personen, wird bereits praktiziert. Wie das darüber hinausgehende Leistungsangebot in Zukunft im Einzelnen ausgestaltet sein wird, ist noch ungeklärt. Erste Projektideen gibt es bereits und es wurde auch schon mit der Planung für ihre Umsetzung begonnen.

Die Hauptarbeit der Modellkommune besteht in der Anfangszeit primär in der Sicherung regionaler Leistungsangebote und -entwicklungsmöglichkeiten, um bestehende Kapazitäten zu identifizieren und verbleibende Versorgungslücken festzustellen.

Geplant ist, dass ein Teil der haushaltsnahen Dienstleistungen selbst erbracht und ein Teil vermittelt werden soll. Welches Verhältnis zwischen den beiden Varianten bestehen wird, ist noch nicht bekannt und wird von den verfügbaren Ressourcen abhängen: „Dann muss man immer unterscheiden, wo der Einsatz ist, wo er stattfindet, was sind die Bedingungen vor Ort, was braucht die Person vor Ort, brauch´ man da mehr, wo dann speziell auf Senioren geschulte Leute eingesetzt werden, muss man die Leute schulen. Das sind alles so Dinge, die noch hinten rankommen“. Das Verhältnis zwischen beiden Varianten richtet sich also einerseits nach den Optionen der arbeitsteiligen Leistungserbringung in der Region und den in der Modellkommune vorhandenen Mitteln, andererseits nach den Leistungsanforderungen im Privathaushalt, in dem der Einsatz stattfindet.

Bisher stand bei den haushaltsnahen Dienstleistungen in Erkheim in erster Linie die Nachbarschaftshilfe bzw. nachbarschaftliches Verantwortungsgefühl im Fokus. „Aber das hat auch seine Grenzen [...]“, gerade vor dem Hintergrund, dass die Zahl der Hochaltrigen steigt und neue Bedürfnisse entstehen, sowohl im Bereich der Pflege als auch im Bereich der Betreuung im konventionellen Sinn und im rechtlichen von Vormundschaft. Auch ist die Nachbarschaftshilfe mit dem Problem einer mangelhaften Verbindlichkeit behaftet, die sich darin ausdrückt, dass sich die Beteiligten nicht immer in der Verantwortung sehen und dann Komplikationen dabei auftreten können, diese Hilfen und Dienste zu organisieren und umzusetzen.

Zentrales Anliegen der Modellkommune Erkheim ist die Einrichtung einer Kontakt- und Koordinierungsstelle, deren Bedeutung durch die gewonnenen Erfahrungen aus der schon etablierten Bürgersprechstunde deutlich wird, welche eine Kombination aus Pflege- und Lebensberatung bietet – sie wird unter anderem dazu genutzt, In-

formationen zum Thema „Alter“ an Interessierte weiterzugeben. Ziel ist es, dass sämtliche Hilfen in der Kontakt- und Koordinierungsstelle zusammenlaufen und Informationen über die Antragstellung, Finanzierung, regionale Unterstützungsangebote und geeignete Ansprechpartner/innen bereitgehalten werden. „Die Leute muss man ein bisschen an der Hand nehmen, motivieren, schauen, dass man jemanden hat, der kompetent ist – und die gibt´s, die Leute –, der das in die Hand nimmt, dass man dann diese Hilfen vermitteln kann [...] und dass man entweder gleich hier das Telefon in die Hand nimmt und anruft oder der Bürger selbst dorthin gehen kann oder die Telefonnummer anrufen und sagen: ‚Ich brauch´ dies und dies‘“.

Bereits in der Modellkommune vorhanden ist ferner ein in Form der Nachbarschaftshilfe organisierter Hol- und Bringdienst, der „[...] etwas eingeschlafen ist“ und revitalisiert werden soll, möglicherweise auch in Form einer Zusammenarbeit mit örtlichen Vereinen.

Von zentralem Interesse ist in Erkheim außerdem die Erweiterung von Möglichkeiten des betreuten Wohnens durch Beschaffung von barrierefreiem Wohnraum und die Bereitstellung entsprechender Betreuungsangebote; beides findet zum Teil schon statt, soll aber weiter ausgebaut werden. An freistehenden Räumlichkeiten, die sich für die Realisierung dieses Vorhabens eignen könnten, mangelt es nach Auskunft der Modellkommune nicht. Notwendige Umbaumaßnahmen wären allerdings nicht auszuschließen. Erfahrungen mit damit verbundenen Komplikationen gibt es zum Teil auf Nutzerseite: „Eine Schwierigkeit am Anfang ist halt gewesen, weil alles neu war, sind die eine oder andere bauliche Einrichtung nicht so ganz 100 % gewesen [...] bestimmte Hilfen, die einfach notwendig sind für ältere Leute, weil sie einfach schlicht und ergreifend Schwierigkeiten haben, von der Toilette wieder aufzustehen [...]. Das ist die nächste Schwierigkeit, dass die baulichen Einrichtungen vermietet sind [...]. Es ist nicht 100 % an die Bedürfnisse der alten Menschen angepasst, zumindest, was den Sanitärbereich betrifft“.

Die schon vorhandene Wohngruppe mit 24-Stunden-Betreuung wurde Ende 2014 eingerichtet. Die angebotenen Leistungen für die Bewohner/innen, bei denen zum Teil noch die Angehörigen mithelfen, sind vielfältig. Sie reichen von der Unterhaltung (spielen, Musik hören, malen, fernsehen, vorlesen) über Wäsche zusammenlegen, Einkaufserledigungen und Gymnastikübungen bis hin zur Hilfe beim Be- und Entkleiden sowie Verabreichung von Insulin, wobei für Pflegearbeiten zusätzlich ein Pflegedienst hinzugezogen wird. Pflegenähe oder -ähnliche Arbeiten (darunter die Insulinzufuhr) müssen von den im Hauswirtschaftsbereich Tätigen nicht übernommen werden. Manchmal machen sich bei diesen Kräften diesbezüglich auch Bedenken bemerkbar: „Da konnte man [...] äußern, ob man dazu bereit ist oder nicht bereit ist, das zu machen, und da sag´ ich als Hauswirtschaftskraft, also da übernehme ich kei-

ne Verantwortung“. Als weitere Leistungen kommen kochen und spazieren gehen hinzu. Dabei sollen die Bewohner/innen soweit wie möglich aktiv einbezogen werden – abhängig vom Grad der Demenzerkrankung und der Tagesverfassung. Typische Tätigkeiten seien dabei Gemüse schälen bzw. waschen, abspülen und abtrocknen, Tisch decken u.Ä.

Auch bei den Spaziergängen sind Unterschiede der Klient/innen in der Konstitution zu beachten: „Man kann nicht mit fünf spazieren gehen, weil die körperlich von der Kondition ganz weit auseinander liegen. Die zwei, die sehr dement sind, sind sportlich sehr gut drauf, ein anderer hat Parkinson, der sehr langsam läuft und zwei Frauen nur mit Gehwagen. Man kann nicht gleichzeitig mit denen laufen, das kann nicht funktionieren“. Die Unterhaltung und Animierung der Bewohner/innen wird gerade auch von den Angehörigen wertgeschätzt, um damit Isolationsrisiken entgegenzuwirken.

Momentan werden dort fünf Personen betreut. „Man wird mal sehen, wie das läuft, wenn zehn Leute da sind. Das ist ja das Ziel, zehn bis elf Personen, und wie dann alles unter einen Hut zu bringen ist“.

Im Fokus stehen in der Wohngruppe Pflege und Betreuung. Nach Ansicht der dort Beschäftigten sei es angebracht, der Hauswirtschaft einen höheren Stellenwert als gegenwärtig vorhanden zukommen zu lassen: „Ich denke, langfristig [...] ist es einfach schon so, dass die Hauswirtschaft mehr in den Vordergrund kommen muss und auch jemand da ist. Es macht jetzt jeder seinen Dienst, aber es muss einfach mal jemand da sein, wo dann sagt, einmal im Monat muss der Kühlschrank geputzt werden, es muss der Herd, es müssen solche Dinge gemacht werden, die jetzt nicht so aufgefallen sind, weil alles neu ist“.

Partiell wird von den Beschäftigten eine defizitäre Grundausstattung der Wohngemeinschaft mit Geräten moniert, die allerdings der noch kurzen Arbeitstätigkeit angelastet wird.

Ungeachtet der beschriebenen Aktivitäten befindet sich die Modellkommune Erkheim noch in der Aufbauphase. Partner/innen neben dem erwähnten Hol- und Bringdienst oder in Zusammenhang mit betreutem Wohnen existieren bisher nicht. Dementsprechend fehlt derzeit auch eine Unterstützung durch (örtliche) Unternehmen, welche aus der Planung bisher ausgeklammert wurden.

Für wichtig gehalten wird in der Modellkommune die Einbindung des Gemeinderats, von kirchlichen Organisationen ebenso wie von privat engagierten Personen. Überdies wurden Vereine als mögliche Kooperationspartner/innen genannt, durch die möglicherweise auch Jugendliche erreicht werden können. Hilfe von jungen Menschen würden erfahrungsgemäß gerne von Senior/innen in Anspruch genommen werden. Dies zeige sich in Wohngemeinschaften von Senior/innen, wenn Jüngere

Ältere „[...] dann mitnehmen zum Kirchengang, zu Spaziergängen, zum Einkaufen, zu Veranstaltungen“. Nicht weniger relevant seien aber auch Seniorenvereine, die das bestehende Angebot ergänzen und wertvolle neue Impulse setzen könnten.

Laufend kommen neue Ideen hinzu, welche Angebote im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen ergänzend entwickelt werden könnten. Eine Konkretisierung soll jedoch erst im weiteren Projektverlauf erfolgen.

#### 4.4.4 Zugang zu den haushaltsnahen Dienstleistungen

Voraussetzung für den Zugang zu den bereitgestellten haushaltsnahen Dienstleistungen sind Transparenz und Niederschwelligkeit des Angebots. Zu den Zielgruppen der Informationsverbreitung gehören nach Ansicht der Modellkommune – auch das deckt sich mit den Ausführungen in Mindelheim – nicht nur Senior/innen, sondern auch deren Angehörige und Jüngere. Angehörige ins Auge zu fassen ist deshalb von Belang, um sie von Betreuungs- und Pflegearbeiten zu entlasten, sie im pflege- und krankheitsgerechten Umgang mit ihren Verwandten zu schulen, formale Hilfe bei familialer Überlastung in Reichweite zu bringen und die Akzeptanz haushaltsnaher Dienstleistungen in der Bevölkerung zu erhöhen. Die Bedeutung von Eigeninitiative wird hingegen von einer/m befragten Angehörigen erwähnt: „Das liegt an einem selber, das Erkennen, dass man das Problem Demenz auf einmal in der Familie hat und erst dann wird man eigentlich [...] sensibel für das Thema [...]. Man muss schon mehrere Stellen anrufen [...] und im Internet haben wir dann halt die Seite gefunden, hier eben von der Familiengesundheit 21, und dadurch haben wir dann so ein bisschen uns damit beschäftigt und haben dann Informationen geholt“. Für die Informationsflüsse ist – wie schon in Weidenbach angeführt – außerdem die Gemeindegroße ausschlaggebend: „Also, ich bin Erkheimer und wusste, dass es diese Einrichtung seit November gibt und dann bin ich halt mal hierher gefahren und hab´ mir da einfach mal Informationen geholt“. Hoch wird dementsprechend auch der Informationsgrad über örtlich begrenzte Unterstützungsangebote gesehen.

Jüngere in den Blick zu nehmen ist nach Ansicht der Modellkommune ebenfalls wichtig, weil eine Auseinandersetzung mit dem Themenkomplex, „Alter, Pflege, Demenz“ in einem Alter von 50 oder 60 Jahren zu spät erfolge: „Das muss früher anfangen. Da muss man die Kinder und die Jugend schon mit ins Boot holen“.

Wesentlich dafür, Unterstützungsmöglichkeiten ins Bewusstsein der Bevölkerung zu bringen, sind Öffentlichkeitsarbeit bzw. Informationsverbreitung. Zu diesem Zweck einsetzbare Instrumente sind in Erkheim – wie anderswo – Flyer, Inserate im Gemeindeblatt oder in Zeitungen, Vortragsreihen, die Bürgersprechstunde sowie Beratungs- und Informationsangebote der geplanten Kontakt- und Koordinierungsstelle. Auch die Errichtung einer Dienstleistungsdatenbank wird in der Modellkommune für mög-



lich und unter Umständen auch erstrebenswert gehalten. Es bleibt abzuwarten, welche dieser Varianten sich auf Dauer bewähren werden, um sie in Erkheim zu einem festen und dauerhaften Bestandteil der Informationsverbreitung zu machen.

Auch auf die Notwendigkeit der Konstanz der Informationsverbreitung wurde hingewiesen, schon wegen Erinnerungslücken der Menschen, aber auch wegen sich ändernder gesetzlicher Grundlagen (z.B. was die Finanzierung der Leistungen angeht) und wegen des Wandels im Dienstleistungsangebot.

#### 4.4.5 Personaleinsatz

In der Kontakt- und Koordinierungsstelle sollte nach Meinung der Modellkommune wie auch der dort Beschäftigten eine qualifizierte Fachkraft mit vielfältigem und fundiertem Wissen in Fragen der Seniorenbetreuung zum Einsatz kommen. „Also, ich denke, diesen Bereich können wir nicht nur mit Ehrenamt abdecken. Ich denke, irgendwo hat das Ehrenamt auch seine Grenzen. Dass man da nicht solche schwerwiegenden Projekte, dass man die nur über Ehrenamt abarbeitet“.

Ehrenamtlich Tätige spielen aber dennoch eine tragende Rolle in Erkheim und werden das auch in Zukunft tun. Umso wichtiger wird es daher sein, die Tätigkeiten zu bewerben, damit die Bereitschaft dafür geschaffen wird, sich ehrenamtlich zu engagieren. Dabei kann neben den verfügbaren Freizeitkapazitäten das Zutrauen der Leistungsnutzer/innen zur Modellkommune wesentlich sein. Eine andere Variante besteht in der Arbeitszufriedenheit der schon ehrenamtlich Tätigen selbst, die bisweilen die Rekrutierung unterstützen. „Jetzt, meine Tochter macht auch mit [...] und meine Freundin, die macht jetzt auch den Demenzkurs gerade mit. Die hab´ ich einmal mitgenommen am Abend, da hat sie gemeint, das ist ja nett“. Außerdem bestehe auch bei anderen Einwohner/innen Erkheims Interesse an dieser Tätigkeit. Sie erkundigten sich bei den befragten Mitarbeiter/innen nach der Arbeit und zeigten zum Teil Bereitschaft, mitzuhelfen: „Bei Bekannten vor Ort wurde das Interesse jetzt immer mehr und mehr geweckt eigentlich. Sie werden jetzt auch mehr aufgeklärt, was eigentlich Demenz ist. Es gehört eigentlich zum Alltag dazu. Demenz wird immer mehr“. Aus Sicht der Beschäftigten spricht das indirekt auch für einen Anstieg der Wertschätzung, die der damit verbundenen Arbeit zuteil wird.

Die Gewährung einer Aufwandsentschädigung wird für diese Gruppe für zentral gehalten. Der Bedeutungsgrad von Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangeboten wird nicht minder hoch eingeschätzt. Es sollen nicht wahllos Personen zum Einsatz kommen, „[...] die vielleicht keinerlei Erfahrung im Umgang haben mit Senioren, deren Erkrankungen, die müssen zumindest wissen, was bedeutet Alter, was hat das für Einschränkungen bei Erkrankungen, bei kognitiven Einschränkungen, Demenzerkrankungen, womit muss ich rechnen, was ist das – also das ist ganz wichtig“.

Auch wird die permanente Begleitung und Betreuung von Ehrenamtlichen und Minijobber/innen betont. „Die brauchen Weiterbildung, es verändert sich viel, die brauchen auch einen Austausch, die brauchen Reflexionstreffen. Da ist schon ein hoher Bedarf da“. Hinzu kommt der Umstand, dass auch professionelle Kräfte – selbst, wenn es sich um vergleichsweise einfache Tätigkeiten handelt – Schulungen und Fortbildungen bedürfen, um sich mit neuen Entwicklungen vertraut zu machen oder sich mit Spezialthemen auseinanderzusetzen.

In Zusammenhang mit betreutem Wohnen werden bereits verschiedene Schulungen angeboten. Sie betreffen die Demenzbegleitung, Animierung und Stimulation der Betreuten sowie den Umgang mit Diabetes.<sup>145</sup> Demenzschulungen werden auch von den Angehörigen der Betreuten für wichtig gehalten, insbesondere mit Verweis auf negative Erfahrungen mit Betreuungskräften, die zuvor in anderen Kontexten mit der Betreuung beauftragt waren.

Positiv bewertet wird der Demenzkurs auch von den Mitarbeiter/innen: Er „[...] hat halt insofern was gebracht [...], dass man die Leute ablenken muss, was vorschlagen, was zum Trinken anbieten [...], vom Umgang her einfach [...], oder so Grundwissen, dass sie relativ frei leben, dass sie sich äußern dürfen und dass sie nicht alles vorgezogen kriegen [...] und dass man weiß, was kann man machen zur Beschäftigung mit diesen Personen“.<sup>146</sup> Ähnlich äußerte sich ein/e weitere/r Beschäftigte/r: „Also, was schwierig wäre, es sind ja vorwiegend demenzkranke Leute und wenn ich jetzt nicht schon eine Demenzschulung mitgemacht hätte, dann wär’s wahrscheinlich schwierig“.

Dazu kommt eine Schulung zur Betreuungskraft, „[...] wo mich der Betrieb stundenweise freistellt und einen Teil davon bezahlt“. Der andere Teil der Schulung wird von der Arbeitsagentur finanziert. Sinnvoll wäre nach Ansicht der Beschäftigten auch die Teilnahme an einem Erste-Hilfe-Kurs: „Ich meine, der ist bei mir jetzt bei der Betreuungskraft dabei, aber wenn ich das jetzt nicht hätte, würde ich es für wichtig finden, dass da jeder einen aktuellen Erste-Hilfe-Kurs hat, der noch nicht länger als ein oder zwei Jahre zurückliegt“. Weitere Schulungs- und Fortbildungsangebote (beispielsweise eine Unterweisung in Hygienebelangen) sind in Erkheim geplant.

Zumeist finden Schulungsveranstaltungen in Erkheim selbst bzw. der näheren Umgebung statt, sodass im Allgemeinen keine Anfahrtsprobleme auftreten. Teilnahmebeschränkend können sich nach Auffassung der Beschäftigten längere Anfahrtszeiten

---

<sup>145</sup> Für hauswirtschaftliche Arbeiten ist hierbei auch von Bedeutung, dass Diabetes spezielle Ernährungsangebote erforderlich macht (Knäpple et al. 2011: 65).

<sup>146</sup> Einschlägige Studien vertreten die Auffassung, dass gerade bei eingeschränkten Mitwirkungsmöglichkeiten der Klient/innen (beispielsweise bei Demenzerkrankungen) die aktive Einbeziehung als Qualitätsmerkmal der Betreuungsleistung anzusehen ist (Knäpple et al. 2011: 59).

und -kosten, ein erhöhter Zeitaufwand für die Teilnahme und Kollisionen mit familialen Aufgaben erweisen.

Seitens der Beschäftigten wurde als Hilfe für die Mitarbeiter/innen die Bereitstellung von schriftlichem Material in vergleichender Perspektive angeregt, in dem empirische Befunde über Erfahrungen und Arbeitsabläufe auch aus anderen Einrichtungen festgehalten sind, die sich mit demselben Aufgabengebiet befassen. Als zentrale Inhalte fanden Informationen zur Haushaltsführung, eine Auflistung haushaltsnaher Dienstleistungen sowie eine mögliche Zuweisung von Tätigkeiten an Betreuende und (demenzkrankte) Betreute Erwähnung.

Auch die Notwendigkeit von Eigeninitiative und Autodidaktik wurde von den Mitarbeiter/innen ins Feld geführt. Von Erfahrungen der Arbeitsüberforderung wurde in keinem Fall berichtet, der Schweregrad der Arbeit von den Beschäftigten auf niedrigem bis mittlerem Niveau angesiedelt – teilweise mit Verweis auf schon zurückliegende Arbeitserfahrungen auf diesem Gebiet, welche die Bewältigung der Arbeitsaufgaben erleichterten.

Kooperationen für Schulungen, Fort- und Weiterbildungen sind in Erkheim z.B. mit dem Verein „Familiengesundheit 21 e.V.“ möglich, der im Bereich Demenz- und Alltagsbegleitung haushaltsnahe Dienstleistungen erbringt und Ehrenamtliche schult. „Familiengesundheit 21 e.V.“ offeriert Unterstützungsangebote mit dem Ziel, Erkrankte bei eintretender Pflegebedürftigkeit solange wie möglich im gewohnten Familienumfeld zu halten. Die Hilfen richten sich hierbei nicht nur an die Betroffenen selbst, sondern auch an deren Angehörige. Der Verein bietet Betreuungsleistungen wie die ehrenamtliche Alltagsbegleitung im häuslichen Umfeld, Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenzerkrankung, die Vermittlung von Nachbarschaftshilfen, Pflege- und Demenzberatung und Bildungsmöglichkeiten (Demenzschulungen, Vorträge, Seminare).

Die Kosten für den Einsatz der Betreuer/innen belaufen sich pro Stunde auf zehn Euro. Die Begleiter/innen werden fachlich begleitet. Zudem erhalten sie regelmäßig die Möglichkeit, an Fortbildungen teilzunehmen. Der Verein ist auch in Mindelheim aktiv.

Beim betreuten Wohnen handelt es sich in Erkheim um eine 24-Stunden-Betreuung. Die zentrale Koordination übernimmt dabei die Funktion, zeitlich und aufgabenspezifisch – auch unter Einbeziehung der Mitarbeiter/innen – Dienstpläne zu erstellen, Speisepläne für die Betreuten auszuarbeiten, sich mit den Angehörigen der Klient/innen auseinanderzusetzen, zu beraten und Schulungen bzw. Fortbildungen zu organisieren. Änderungswünsche oder Verbesserungsvorschläge wurden von den Beschäftigten nicht geäußert, zu organisatorischen Problemen komme es kaum, auftretende Schwierigkeiten seien der bisher kurzen Lebensdauer der Einrichtung anzu-

lasten und die Probleme nähmen sukzessive ab. Auch an Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kolleg/innen mangle es nicht.

Ein Großteil des eingesetzten Personals besteht aus ehrenamtlich Tätigen, die sich in der Arbeit regelmäßig abwechseln, wodurch Probleme in der Zuweisung von Verantwortlichkeiten resultieren können. „Es gibt einfach Arbeiten, die jeder einmal machen muss, aber wenn halt jeden Tag wer anderes kocht, dann ist keiner mehr zuständig [...]. Aber es ist niemand da, der die hauswirtschaftliche Verantwortung im Moment hat. Das ist, denke ich, ein bisschen der Knackpunkt, dass da die pflegerische Seite in solchen Häusern immer im Vordergrund ist“. Es gibt aber immer auch eine Fachkraft, deren Einsatzzeiten stabiler und langfristiger sind als bei den Ehrenamtlichen, „[...] und wenn was ist, die sind immer telefonisch erreichbar, auch nachts“. Dazu kommt ergänzend die Einschaltung des Pflegedienstes.

Es gibt also unterschiedliche Personen, die mit der Versorgung der Klient/innen betraut sind, obwohl sowohl von Seiten der Mitarbeiter/innen als auch von Seiten der Angehörigen die personelle Stabilität grundsätzlich befürwortet wird. „Das ist auch die Schwierigkeit. Das war mit dem Pflegedienst in der alten Wohnung dasselbe [...]. Gerade für so einen Personenkreis wie Demente ist das ein bisschen schwieriger. Je weniger, umso besser [...]. Immer, wenn sie mit denen auskommen, das ist schon dazu gesagt“. Zugleich wird in Erkheim von beiden befragten Personenkreisen versichert, dass die Personalwechsel von den Klient/innen der Umständen entsprechend gut angenommen werden.

Bei unvorhergesehenen Personalausfällen gebe es bisher keine Schwierigkeiten, Ersatz zu finden. Dies ist insbesondere auch dem Umstand geschuldet, dass die Beschäftigten mehrheitlich nahe am Einsatzort wohnen. „Jeder hat vom anderen die Telefonnummer. Das Netzwerk ist gut ausgebaut und jeder springt eigentlich für den anderen ein“. Priorität hat dabei – wie in Weidenbach auch – die Abstimmung der Mitarbeiter/innen untereinander. Sollte eine Problemlösung auf diesem Wege nicht möglich sein, wird die zentrale Koordinationsstelle kontaktiert. „Also, wenn wirklich gar niemand gefunden wird oder noch jemand ausfällt, dann springt vielleicht von denen [...] einer ein oder so. Das hatten wir jetzt gerade in der Grippewelle, da sind in einer Woche gleich drei Stück ausgefallen“.

Fachkräfte sind tageweise ganztags anwesend und auch für die Betreuung der Klient/innen in der Nacht ist gesorgt. Ehrenamtlich Tätige übernehmen normalerweise, je nach Aufgabengebiet, Schichten, z.B. von 10:00 bis 13:00 oder von 17:30 bis 21:30. Längere Einsatzzeiten sind möglich, auch abhängig von Vertretungen anderer Mitarbeiter/innen.

Zwischen den einzelnen Schichten findet eine insgesamt als gut funktionierend beschriebene Dienstübergabe statt. Zudem wird Buch über Arbeitsinhalte und beson-

dere Vorkommnisse geführt. Die Einsätze sind mit der zentralen Koordination abgestimmt und zielen auf regelmäßige Anwesenheit ab. Die Dauer des Einsatzes kann aber schwanken, in der Regel zwischen zwei und vier Stunden, je nach Person einmal oder auch dreimal in der Woche, immer unter Berücksichtigung ehrenamtlicher Begrenzungen der Aufwandsentschädigung, welche in Erkheim bei acht Euro pro Stunde liegt.

Der Grad der finanziellen Absicherung der Beschäftigten hängt von weiteren Beschäftigungsformen zusätzlich zur ehrenamtlichen oder geringfügigen Arbeit, anderen Haushaltseinkommen oder Ersparnissen ab. Zudem spielen für die Zufriedenheit mit der geringfügigen Beschäftigung und mehr noch mit ehrenamtlicher Betätigung die subjektiven Erwerbssaussichten und familiäre Verpflichtungen eine zentrale Rolle. „Ja, gut, ich mein´, es gibt bessere Bezahlung. Aber ich sag´, für die Art der Arbeit ist es ok. Ich meine, man kommt nicht heim und ist dann total geschafft“. Ungünstige Beschäftigungsalternativen und die Aufrechterhaltung zeitlicher Ressourcen für die Familie finden bei einer/m anderen Mitarbeiter/in Erwähnung: „In meinem Alter kriegst eigentlich schlecht Arbeit [...], weil in meinem Alter kriegst ja sowieso nichts anderes [...], da musst du ja froh sein, da ist das nicht mehr so einfach. Und wenn das so bleibt jetzt und ich komme in Rente, mach´ ich dann trotzdem weiter und dann habe ich immer noch ein bisschen Zeit für mein Enkelkind“.

Nachdem weder die geringfügige Beschäftigung noch die ehrenamtliche Arbeit die Sicherstellung des Lebensunterhalts ermöglichten, sind Ersparnes, weitere Einkünfte aus anderen Formen der Erwerbsarbeit – z.B. weitere Aufwandsentschädigungen für andere ehrenamtliche Tätigkeiten, zusätzlich Teilzeitarbeit, selbständige oder geringfügige Beschäftigung – oder (Arbeits-) Einkommen anderer Haushaltsmitglieder notwendig. Fast immer liegt eine Kombination aus den genannten Varianten vor: „Mein Mann ist der Hauptverdiener“, mit selbständiger Beschäftigung „[...] da komm´ ich so gut wie nie auf 400 Euro und hier [...], ich bin ja hier auch nicht angestellt, sondern als Ehrenamtliche, das ist ja eine Aufwandsentschädigung und, ja, wo man einfach die 2.400 Euro maximal verdienen darf“.

Werden noch weitere ehrenamtliche Arbeiten mit Aufwandsentschädigung ausgeübt, schrumpft zugleich die Möglichkeit, sich in dieser Form den haushaltsnahen Dienstleistungen widmen zu können. Dessen ungeachtet sei der ehrenamtlichen Arbeit zuzugute zu halten, dass sie eher mit Familie und anderer Erwerbsarbeit vereinbar ist. Ein Wechsel in eine Vollzeitbeschäftigung im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen ist – anders als in Weidenbach – für viele daher nicht vorstellbar; andere Erwerbspflichten, (gewollte oder unintendierte) häusliche Arrangements traditioneller Arbeitsteilung, Kindererziehungsfunktionen und Unsicherheiten in Bezug auf das mögliche Eintreten eines Pflegebedarfs bei den eigenen Angehörigen stehen ihm

entgegen. In Ausnahmefällen wird zwar ehrenamtliche Tätigkeit als Sprungbrett in eine bevorzugte Teilzeit- oder sogar Vollzeitbeschäftigung gesehen. Ist eine Ausweitung des Beschäftigungsumfangs gewünscht, ist jedoch zumeist von geringfügiger Beschäftigung oder einer 20-Stunden-Woche die Rede.

Prinzipiell wird in Erkheim davon ausgegangen, dass ein großer Teil der ehrenamtlich eingesetzten Personen dazu bereit wäre, in ein Angestelltenverhältnis zu wechseln und gleichzeitig auch die Möglichkeit besteht – mit einer entsprechenden Öffentlichkeitsarbeit – Schwarzarbeit zurückzudrängen. Bezweifelt wird allerdings, dass die bereitgestellten finanziellen Ressourcen dafür ausreichen werden – zumindest, was die Anfangszeit betrifft: „Also das halte ich für schwierig, weil das ist ein hoher Kostenfaktor“. Realistisch wäre vermutlich am ehesten ein Wechsel in geringfügige Beschäftigung.

Die Umwandlung von ehrenamtlicher Arbeit in geringfügige Beschäftigung bzw. Teilzeitbeschäftigung wurde in wenigen Fällen bereits vollzogen oder ist für die nahe Zukunft geplant. Von der Notwendigkeit Überstunden zu leisten wird ausgegangen. Die Hoffnung auf Seiten der Beschäftigten besteht aber darin, für zusätzlich anfallende Arbeitsstunden – wiederum wie in Weidenbach – eine Aufwandsentschädigung zu erhalten, indem diese als ehrenamtliche Betätigung verbucht werden.<sup>147</sup>

In Erkheim ist eine Zusammenarbeit mit der Sozialstation angepeilt: „Und da ist jetzt die Bestrebung mit der Sozialstation im Nachbarort, die eine Tagespflege auch betreibt, wo auch Ehrenamtliche – also bürgerschaftliches Engagement – also sehr verbreitet ist. Das sind viele Ehrenamtliche, die dort einmal in der Woche, zweimal in der Woche sich betätigen. Dass man sich da zusammsetzt, weil zunehmend mit der Pflegebedürftigkeit der Leute hier in der Gemeinde brauch´ man auch mehr Aufklärung für pflegende Angehörige. Das bedeutet: Hauspflegekurse zum Beispiel, ehrenamtliche Schulungen, dass man das zusammenfasst. Dass man da zusammen eine Schulung macht. Dass man den Bedarf ermittelt. Was braucht man an Aufklärung Demenz, was braucht man an Aufklärung Hauspflege und vielleicht noch Beratung pflegender Angehöriger. Also das ist jetzt der nächste Schritt“.

---

<sup>147</sup> Die Kombination aus geringfügiger Beschäftigung und ehrenamtlicher Arbeit mit Aufwandsentschädigung zur individuellen Erweiterung der finanziellen Ressourcen ist den Geringfügigkeitsrichtlinien der Sozialversicherungsträger nach legal (Pinl 2015: 54), schwächt aber den Sozialversicherungsschutz.

#### 4.4.6 Qualitätssicherung

Qualitätssicherungsstandards und die Vorgehensweise bei ihrer Konstruktion sind im Moment noch unklar, werden aber nach Auskunft der Modellkommune zu einem späteren Zeitpunkt einen hohen Stellenwert erlangen. Eine wichtige Rolle könnten dabei Austauschtreffen im Landkreis spielen. „Es wird sicherlich in Angriff genommen werden müssen. [...] Aber im Moment ist es jetzt kein Thema. Im Moment sind wir [...] im Aufbau, im Sortieren und im Planen“.

Qualitätssicherungsstandards könnten sich aus Orientierungsgründen auch für die Mitarbeiter/innen als hilfreich erweisen. Derzeit treten bei ihnen diesbezüglich noch Unsicherheiten auf: „Und ich denk´ mir manchmal, wo das große Ziel ja eigentlich sein soll, die Leute zu beschäftigen und Zeit zu haben und ich mir dann denke, wenn Zeit übrig ist, dann backe ich noch einen Kuchen oder so.<sup>148</sup> Dass niemand sagt, das war jetzt zu wenig, was ich in den zwei Stunden gemacht hab´ oder irgendwie so, ja. Das ist immer noch so, dass es vielleicht nicht so auf die Menge ankommt, sondern auf das Einbeziehen der Leute [...]“.

Auf Seiten der Kund/innen ist die Resonanz trotz geringer bisheriger Erfahrungsdauer mit den angebotenen Leistungen positiv. Vor allem die individuelle Betreuung wird hervorgehoben: „Bis jetzt haben wir keinen Anlass zum Klagen. Wenn man da auftaucht, hat man immer das Gefühl, dass sich alle bemühen um den Einzelnen, versuchen, auf die Macken, die jeder da oben hat, einzugehen. Man hat also nicht den Eindruck, dass Leute da sind, die keinen Bock haben oder nicht wüssten, was sie machen“.

Derzeit dienen Teamtreffen der Qualitätssicherung. Diese werden regelmäßig im Abstand von zwei Wochen abgehalten. „Da wird alles durchgemacht, die Planung [...], auf jeden einzelnen Bewohner wird eingegangen, was sich verändert hat, was man verbessern kann [...]. Es wird eigentlich alles besprochen, man tauscht sich gegenseitig aus“. Gegenstand der Sitzungen sind zudem die Dienstpläne, zu denen sich auch die Beschäftigten äußern können, wobei auf Einsatzkontinuitäten Wert gelegt wird.

<sup>148</sup> Insbesondere in (heterogen zusammengesetzten) Wohngruppen spielen Ernährungskennnisse beim hauswirtschaftlichen Personal – vor allem, wenn sie mit der Zubereitung der Mahlzeiten betraut sind – eine wichtige Rolle. Dazu gehört ein Bewusstsein für Probleme der Mangel-, Fehl-, Unter- und Überernährung ebenso wie die Berücksichtigung von unter Umständen benötigten Sonderkostformen wie etwa im Hinblick auf gluten- oder laktosefreie Kost. Aber auch allgemeine Kenntnisse über eine abwechslungsreiche und ausgewogene Ernährung sind zentral. Es empfehlen sich entsprechende Personalschulungen. Die Sammlung von Standardrezepten zur Sicherung von Mindeststandards kann ebenfalls sinnvoll sein (Knäpple et al. 2011: 61ff). Eine Orientierungshilfe bieten auch die von der „Deutschen Gesellschaft für Ernährung“ formulierten Qualitätsstandards. Diese sind verfügbar unter <https://www.dge.de/gv/dge-qualitaetsstandards/> (letzter Zugriff am 15.07.2015).

Zudem wirkt sich die Haushaltsgröße auf die erforderliche Reinigungsfrequenz aus, bei der auch eine regelmäßige Kontrolle der Einhaltung von Hygienestandards von Vorteil wäre (Knäpple et al. 2011: 74f).

„Man macht ja immer wieder mal Sitzungen hier, gerade für den nächsten Monat versucht man die Pläne gemeinsam zu machen. Es funktioniert natürlich nicht alles perfekt, aber auch da versuchen wir alles untereinander abzusprechen und fragen mal den einen oder anderen, ob er da einspringen kann oder eine Schicht übernehmen kann“. Kommen neue Mitarbeiter/innen oder Bewohner/innen hinzu, werden überdies Versorgungsanforderungen – z.B. bei Diabetes – und biographische Eckdaten der Betreuten thematisiert. Daneben lässt sich ein Großteil von arbeitsbezogenen Fragen informell klären.

#### **4.4.7 Finanzierung**

Nach erfolgreicher Antragstellung durch die Modellkommune Erkheim wird das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten voraussichtlich ab September 2015 die Mittel zur Finanzierung einer/s Meisters/in der Hauswirtschaft für einen Zeitraum von zwei Jahren zur Verfügung stellen, während die anfallenden Sachkosten von der Kommune getragen werden. Die Fachkraft wird mit der Aufgabe betraut sein, ein professionelles Dienstleistungsangebot zu erstellen, Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen zu entwickeln, die Ergebnisse an die anderen Modellkommunen zu transferieren und Mitarbeiterschulungen in den Modellkommunen vorzunehmen. Beaufsichtigt wird sie vom FBZ Triesdorf. Nach einer Projektlaufzeit von zwei Jahren muss sich das Dienstleistungszentrum finanziell selbst tragen.



### Zwischenfazit und Empfehlungen

- Nachfragebedienung soll sich nicht nur auf Kommune selbst beschränken, sondern auch auf Umland erstrecken
- Bedarfe wachsen vor allem bei Versorgung von Älteren („Veralterungsgemeinde“)
- Leistungsfokus derzeit auf Betreuung und Versorgung von Senior/innen gerichtet (insbesondere Demenzerkrankte), daneben gibt es über Nachbarschaftshilfe organisierten Hol- und Bringdienst
- Hauswirtschaftlichen Aufgaben wird in Versorgung Älterer momentan geringerer Stellenwert als Pflegearbeiten zuteil
- Bei Erbringung von Leistungen außerhalb der Privathaushalte sollte (bauliche) Barrierefreiheit sichergestellt werden
- Erheblicher Informationsbedarf auf Seiten potentieller Klient/innen; informelle Informationsbeschaffung relativ verbreitet
- Öffentlichkeitsarbeit will in Zukunft Flyer, Inserate, Vortragsreihen sowie Beratungs- und Sprechstunden zum Einsatz bringen; eine Dienstleistungsdatenbank gibt es derzeit nicht, könnte aber eingerichtet werden
- Leistungserbringung überwiegend auf ehrenamtlicher Basis
- Verschiedene Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote existieren bereits (Demenzbegleitung, Umgang mit Diabetes, Hygienebestimmungen usw.)
- Formulierung von Qualitätsstandards dient auch als Orientierungshilfe für Mitarbeiter/innen
- Für Qualitätssicherung auch Buchführung über besondere Vorkommnisse verwendbar, des Weiteren Teamtreffen
- Finanzierung einer/s Meisterin/s der Hauswirtschaft durch Kombination von Mitteln des StMELF und der Kommune, wobei enge Zusammenarbeit der Fachkraft mit anderen Modellkommunen angestrebt wird

## 5 Fazit und Empfehlungen

Die Aufgabe der vom Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten in Auftrag gegebenen Begleitstudie bestand nicht nur in der formativen Evaluation der teilnehmenden Modellkommunen, sondern auch in der Überprüfung der verschiedenen Modelle hinsichtlich ihrer Übertragbarkeit auf andere Gemeinden. Aus diesem Grund wurden sowohl für die Modellkommunen als auch für mögliche spätere kommunale Interessent/innen Empfehlungen der Herangehens- und Organisationsweise formuliert, die sich teils aus den Ratschlägen befragter Expert/innen, teils aus vorliegenden Studien, teils aus den qualitativen Interviews mit den Koordinator/innen der Dienstleistungszentren, den Mitarbeiter/innen und den Leistungsnutzer/innen und teils aus den Diskussionsrunden zur Besprechung der Zwischenergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung ergaben. Die Empfehlungen behandeln im Folgenden die (regionale) Bedarfsermittlung, die Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen, die Öffentlichkeitsarbeit, die Kooperationsmöglichkeiten, den Zugang der Kund/innen zu den Dienstleistungen, den Personaleinsatz, Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote, die Qualitätssicherung sowie die Finanzierung der Leistungen.

Im Hinblick auf die **Bedarfsfeststellung** empfiehlt sich – wie von den Modellkommunen mehrheitlich betrieben – eine systematische Erhebung bezüglich möglicher Versorgungsdefizite auf dem Gebiet haushaltsnaher Dienstleistungen, um die Tätigkeiten der Dienstleistungszentren nachfrage- und bedarfsgerecht austarieren zu können. Wesentlich ist es in diesem Zusammenhang, zunächst einen Soll-Zustand zu definieren und sich diesem nach erfolgter Ist-Analyse Schritt für Schritt anzunähern. Dabei handelt es sich um einen nie endgültig abschließbaren Prozess, es sind immer nur vorläufige Ergebnisse in Reichweite.

In Zusammenhang mit der Bedarfseruierung ist auch die (geographische) Gebietsbegrenzung des Leistungsangebots zu berücksichtigen: Ist geplant, auch die Nachfrage im Umfeld der jeweiligen Kommune zu befriedigen, ist ebenso die Einbeziehung dieser angrenzenden Zielgebiete notwendig, damit sich der künftige Arbeits- und Zeitaufwand korrekt einschätzen lässt.

Ferner ist zu beachten, dass sich Hilfsbedarfe im Zeitverlauf ändern. Das gilt sowohl für die aggregierte Ebene (gesellschaftliche Altersstruktur, Familienverhältnisse, Arbeitsmarktanforderungen, Zu- und Abwanderungsbewegungen etc.) als auch individuell im Lebenslauf, da insbesondere im Alter in der Regel sukzessive mehr Unterstützung benötigt wird. Daher können Wiederholungen von Bedarfsanalysen zum Zweck einer kontinuierlichen Anpassung des offerierten Dienstleistungsangebots sinnvoll sein, vor allem in größeren Kommunen, da in kleineren informelle Informationsflüsse nicht zu unterschätzen sind und formale Strategien bis zu einem gewissen Grad

kompensieren. Ebenso könnte eine systematische Registrierung von Kundenanfragen in der zentralen Koordination der Modellkommunen dazu beitragen, Nachfrageveränderungen zu identifizieren und darauf mit einer Umwandlung des Angebotspektrums und/oder einem geänderten Personaleinsatz zu reagieren.

Soll die Versorgung der Bevölkerung mit haushaltsnahen Dienstleistungen auf breiter Basis sichergestellt werden, empfiehlt es sich – auch nach Auffassung der konsultierten Expert/innen –, verschiedene Zielgruppen (Senior/innen, Familien usw.) bei der **Angebotsgestaltung** in den Blick zu nehmen. Kommunale Konzepte zur Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen sollten daher verschiedene Versorgungsbereiche bzw. Säulen (hauswirtschaftliche Arbeiten im engeren Sinn, Alltagshilfen, Versorgung und Betreuung von verschiedenen Zielgruppen, Freizeitgestaltung) in sich vereinen und mit Blick auf die Versorgungssicherheit formale Leistungsangebote fokussieren. Das schließt die Möglichkeit nicht aus, anfänglich ein auf eine bestimmte Zielgruppe (z.B. Senior/innen) zugeschnittenes Dienstleistungsangebot zu entwickeln und daraufhin nach und nach weitere Hilfsangebote auch für andere Bevölkerungsgruppen bereitzustellen – analog könnte mit den Schulungs- und Fortbildungsangeboten verfahren werden.

Für die Zugänglichkeit der Dienste ist überdies zu eruieren, ob gebäudebezogene Umbaumaßnahmen zur Sicherstellung der Barrierefreiheit erforderlich sind. Die Form der Leistungserbringung (Eigenerbringung, Vermittlung) sollte von der regionalen Infrastruktur und Bedarfskonstitution abhängig gemacht werden.

Die Bildung von **Kooperationen** ist nicht nur für eine arbeitsteilige Versorgung mit haushaltsnahen Dienstleistungen von Wert, sondern auch für die Bereitstellung von Schulungs- bzw. Qualifizierungsmöglichkeiten für das in den Dienstleistungszentren eingesetzte Personal sowie für die Finanzierung der vorgesehenen Tätigkeiten. Heterogene Formen der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Institutionen (z.B. Arbeitsagenturen, Sozialstationen, Volkshochschulen, private Dienstleistungsunternehmen usw.) scheinen deshalb angebracht, für die unter Umständen ein „Netzwerk-gremium“ eingerichtet werden könnte – dieses sollte, so es gebildet wird, an die zentrale Koordination der Modelkommunen angeschlossen werden.

Ferner ist davon auszugehen, dass die berufliche Zusammenarbeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen in Zukunft weiter an Bedeutung gewinnen wird: Einschlägige Untersuchungen prognostizieren für die Hauswirtschaft größer werdende Schnittmengen der zu bewältigenden Aufgaben mit anderen Berufsgruppen, vorzugsweise im Hinblick auf Altenpflege und Familienbetreuung. Die Neuordnung von bestehenden Modalitäten der gesellschaftlichen Arbeitsteilung wird in diesen Gebieten daher vermutlich immer wichtiger werden, auch um wechselseitige Ergänzungspotentiale ausschöpfen zu können. Um dabei die Akzeptanz des hauswirtschaftlichen

Leistungsangebots und den Kooperationswillen anderer Institutionen oder Berufsgruppen nicht zu gefährden, empfiehlt sich die Erarbeitung einer Tätigkeitsabgrenzung, die von den Fachkräften der involvierten Einrichtungen gemeinsam und im Einvernehmen vorgenommen werden könnte.

Kooperationsförderlich sind neben formalen auch informelle Kontakte zu Institutionen und Leistungserbringer/innen sowie eine stabile Zusammenarbeit über einen längeren Zeitraum hinweg. Außerdem sollte im Sinne der Betreuungskontinuität in den Modellkommunen von Splitterangeboten abgesehen werden.

Die **Öffentlichkeitsarbeit** kann dafür eingesetzt werden, die regionale Akzeptanz des Dienstleistungsangebots zu steigern und die Unterstützungsbereitschaft anderer Einrichtungen zu erhöhen. Dabei können konkrete Beispiele zur Verdeutlichung des Entlastungspotentials im Alltag sowie die Darlegung der relativen Kostengünstigkeit (etwa im Vergleich zur stationären Versorgung) dazu beitragen, Berührungs- und Schwellenängste potentieller Kund/innen abzuschwächen und die Nutzungswahrscheinlichkeit zu erhöhen. Auch eine Aufklärung über die steuerliche Absetzbarkeit solcher Hilfen könnte dem Nutzungsausmaß zuträglich sein. Bei Erfolg der Arbeit wie auch im Falle der Zufriedenheit von Mitarbeiter/innen und Kund/innen steht zu erwarten, dass Mundpropaganda – gerade im ländlichen Raum – einen zusätzlichen Beitrag zur Inanspruchnahme entsprechender Unterstützungsangebote (ebenso wie für die Personalrekrutierung) liefert. Zu beachten ist zugleich, nicht den Eindruck einer Konkurrenzsituation bei anderen Einrichtungen zu erwecken, um deren Unterstützungsbereitschaft nicht zu gefährden.

Die Öffentlichkeitsarbeit muss kontinuierlich betrieben werden, um einerseits Gedächtnislücken der Kund/innen entgegenzuwirken, andererseits über Änderungen im Leistungsspektrum aufzuklären.

Für die Gewährleistung des **Zugangs** von Interessent/innen zu den haushaltsnahen Dienstleistungen, für die Erhöhung der Versorgungsreichweite sowie für die Bündelung der damit korrespondierenden Kompetenzen bietet sich die Errichtung zentraler Koordinierungsstellen (bzw. Dienstleistungszentren) an, begleitet von einer breit angelegten Öffentlichkeitsarbeit zur Informationsverbreitung und unter Verwendung verschiedener Instrumente (Flyer, Inserate, Vorträge usw.). Unterschiedliche Optionen der Kontaktaufnahme (Email, telefonisch, schriftlich, online) verbessern die Zugänglichkeit und machen sie bis zu einem gewissen Grad unabhängig von den Büro- und Öffnungszeiten der Dienstleistungszentren.

Angelehnt an Konzepte der „Integrierten Versorgung“ übernehmen solche zentralen Koordinierungsstellen also sehr verschiedene Aufgaben. Sie bündeln Beratungsangebote, transferieren Informationen, nehmen Anfragen und Anträge entgegen, pflegen Kontakt zu verschiedenen Versorger/innen, schließen neue Kooperationen, stellen die

Leistungsqualität sicher und gewährleisten die regionale Versorgung mit haushaltsnahen Dienstleistungen.

Auch die Einrichtung einer Dienstleistungsdatenbank kann unter Umständen zielführend sein, allerdings eher mit dem Fokus persönlicher Vermittlung und weniger für die private Suche der Haushalte, um die Versuchung von Schwarzarbeit in den Hintergrund zu drängen. Außerdem variiert die Relevanz einer solchen Datenbank mit der Größe der Kommune. Sie ist in Ballungsgebieten wichtiger als in bevölkerungsschwachen Gegenden.

Zu überlegen ist auch, ob und inwiefern die Nachfrage aus dem Umland der Kommunen bedient werden soll, da der Tätigkeitsradius der Dienstleistungszentren Konsequenzen für das Gebiet hat, in dem die Öffentlichkeitsarbeit betrieben werden muss.

Bezüglich der **Fachkräfte, Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätigen** ist es von entscheidender Bedeutung, die qualifikatorischen, rechtlichen und kundenbezogenen Einsetzeinschränkungen der verschiedenen Personalgruppen zu beachten. Zumindest für die anfallenden Planungs-, Koordinations-, Qualitätssicherungs- und Anleitungsaufgaben wird zu einer Hinzuziehung einer Fachkraft in einem stabilen und sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis geraten, aber auch sonst ist der Einsatz von qualifiziertem Personal wesentlich, damit die Leistungsqualität sichergestellt werden kann und das Berufsprestige steigt.

Angesichts der einhellig bezeugten Schwierigkeiten hinsichtlich der Fachkräfterekrutierung bei Hauswirtschafter/innen sollte genügend Zeit für die Personalsuche einkalkuliert werden. Dabei sollten nicht nur fachliche, sondern auch soziale Kompetenzen (Sensibilität, Einfühlungsvermögen etc.) ausreichend Berücksichtigung finden, die in bestehenden Bildungsangeboten offenbar zu wenig beachtet werden.

Wichtig sind darüber hinaus **Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangebote** nach Maßgabe der unterschiedlichen Qualifizierungsbedarfe zwischen den Gruppen, wobei bei Hilfskräften und Ehrenamtlichen eine größere fachliche Dringlichkeit gesehen wird. Dabei darf jedoch nicht übersehen werden, dass es sich bei den ehrenamtlich Tätigen und geringfügig Beschäftigten um äußerst heterogene Gruppen handelt, die auch (weiter-) qualifizierte hauswirtschaftliche Fachkräfte mit zum Teil langjähriger Berufserfahrung bzw. pflege- und betreuungserfahrene Angehörige umfassen. Diese sind zu selbständiger Arbeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen in der Lage und weisen einen geringeren Leitungs- und Schulungsbedarf auf. Die Qualifikationen des Personals müssen also letztlich individuell beurteilt werden.

Manche Themen sollten in Schulungen regelmäßig und unabhängig von der Personalgruppe behandelt und aufgefrischt werden, so z.B. Hygiene-, Arbeits- und Unfallschutzvorschriften, eventuell auch Erste-Hilfe-Kurse.

Besondere Einsatzeinschränkungen und erhöhte Schulungs- und Beaufsichtigungsbedarfe gelten für arbeitsmarktferne Gruppen, sofern sie in diesen Arbeitsmarktbereich eingegliedert werden sollen.

Zu berücksichtigen ist auch der organisatorische und finanzielle Aufwand, der sich mit der Bereitstellung von Qualifizierungsangeboten verbindet. Die Teilnahmemotivation des Personals hängt in diesem Zusammenhang von der Erreichbarkeit des Schulungsortes, der möglichst frühzeitigen Terminierung und den Modalitäten der Kostenübernahme (Übernahme von Schulungsgebühren, Anrechnung der Teilnahme als Arbeitszeit) ab.

Angeregt wird außerdem – soweit möglich –, den Fokus auf sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu legen, um den Sozialversicherungsschutz der Tätigen zu gewährleisten, die Arbeitsmarktaussichten von Hauswirtschafter/innen zu verbessern und die Betreuung der Klient/innen zu stabilisieren. Auch der Aufwand für Arbeitskontrollen und die Personalanleitung lässt sich dadurch vermutlich reduzieren.

Die Ausweitung des Beschäftigungsumfanges liegt allem Anschein nach auch mehrheitlich im ausdrücklichen Interesse der Beschäftigten, die – wenn sie geringfügig oder ehrenamtlich tätig sind – oftmals für eine Erweiterung der Beschäftigung zu einer 50 %-Stelle votieren. Ausgenommen sind Personen in Alters- oder Erwerbsminderungsrente, Schüler/innen, Student/innen sowie Personen, die bereits finanziell abgesichert sind bzw. weniger Wert auf finanzielle Unabhängigkeit vom Lebenspartner legen. Die Regelmäßigkeit und Dauer der Einsätze spielt dabei ebenfalls eine wichtige Rolle.

**Qualitätsstandards** dienen nicht nur der Kundenzufriedenheit (einschließlich der Beruhigung der Angehörigen von Pflegebedürftigen), der Sicherstellung der Leistungsqualität, der Transparenz der Hilfsangebote und der Steigerung des hauswirtschaftlichen Berufsprestiges, sondern auch als Orientierungshilfe für die Mitarbeiter/innen. Entwickelte Standards sind nicht ein- für allemal gegeben, sondern bedürfen einer kontinuierlichen Anpassung und Kontrolle. Im Falle der Einrichtung eines Netzwerkremiums sollte auch dieses für die Qualitätssicherung eingebunden werden.

Für die Konzipierung der Qualitätssicherung, die in den Modellkommunen wunschgemäß einen hohen Praxisbezug aufweisen soll, ist eine Orientierung an schon formulierten Standards im hauswirtschaftlichen Bereich möglich – etwa bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen oder beim Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungen. Orientierungshilfen bieten auch die Checkliste des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie zur Qualitätssicherung bei Anbieter/innen haushaltsnaher Dienstleistungen sowie die DIN SPEC 77003.

Die Verantwortung für die Qualitätsentwicklung und -kontrolle sollte einer Person mit einschlägigem Fachwissen übertragen werden (Fachkraft): Rückkopplungsschleifen

mit den Tätigen und Kund/innen (telefonische Rückfragen, Feedback-Bögen, Teambesprechungen, Protokollierung von besonderen Vorkommnissen usw.) könnten der Anpassung an wechselnde oder regionalspezifische Anforderungen dienen. Ein fachlicher Austausch durch die Verantwortlichen in den Modellkommunen hierzu wäre ebenfalls von Vorteil.

Die Maßstäbe der Qualitätsanforderungen sowie Erfahrungen mit der Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen sollten wiederum ihren Niederschlag in der hauswirtschaftlichen Ausbildung finden und der arbeitsmarktkonformen Ausbildung zugute kommen.

Mit Blick auf die **Finanzierung** gilt generell, dass eine möglichst frühzeitige und rasche Klärung hilfreich ist, um Verzögerungen in der Inbetriebnahme von Dienstleistungszentren vorzubeugen. Sie muss außerdem sichergestellt werden, um die Versorgung mit haushaltsnahen Dienstleistungen möglichst dauerhaft zu gewährleisten.

Eine fehlende Finanzierung führt dazu, dass Projektideen nicht umgesetzt bzw. eventuell schon getätigte Vorarbeiten wieder zunichte gemacht werden. Eine gesicherte Finanzierung ist daher als Grundvoraussetzung für die Errichtung und den Erfolg der Dienstleistungszentren anzusehen.

Sinnvoll ist prinzipiell die Prüfung von Finanzierungsoptionen auf breiter Basis mit unterschiedlichen Akteuren (z.B. Ministerien, Sozialversicherungsträger, Verbände, Unternehmen, Stiftungen), um sämtliche Möglichkeiten auszuschöpfen und mögliche Alternativen in Reichweite der Modellkommunen zu bringen. Vorteilhaft sind langfristige Finanzierungsvarianten, damit die erbrachten Aufbauarbeiten erhalten bleiben und nicht nachträglich obsolet werden, denn Erfahrungen anderer (Modell-) Projekte zeigen, dass eine Fortführung der Arbeit nach Beendigung einer öffentlichen Förderung häufig nicht mehr möglich ist.

Langfristig, und dies wird von sämtlichen befragten Gruppen für gerechtfertigt gehalten, wäre die Einbindung regionaler Unternehmen in die Finanzierungskonzepte ratsam. Um sie zu einer Beteiligung zu bewegen, müssen ihnen allerdings auch in der Öffentlichkeitsarbeit die Unternehmensvorteile des Leistungsangebots (z.B. Fachkräfteerhalt, Ausschaltung von Kollisionsrisiken zwischen hauswirtschaftlichen und beruflichen Aufgaben) vor Augen geführt werden.

Für die Nutzbarkeit der Dienstleistungen und eine funktionierende Versorgung darf der stündlich zu zahlende Betrag der Privathaushalte (bei gleichzeitiger Sicherstellung der Leistungsqualität) eine bestimmte Größenordnung nicht übersteigen. Die exakte Höhe dieses Grenzwertes lässt sich nicht präzise angeben und schwankt zwischen den Zielgruppen.

Abschließend bleibt festzuhalten, dass die gesellschaftliche und politische Relevanz sowie die Suche nach alternativen bedarfsgerechten, finanzierbaren und möglichst komplikationslos zugänglichen Leistungsangeboten angesichts schrumpfender informeller Versorgungskapazitäten im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen auf absehbare Zeit weiter zunehmen werden. Vorhaben wie die in der vorliegenden Untersuchung behandelten Modellprojekte sind von zentraler Bedeutung, um neue Versorgungs- und Organisationskonzepte zu erproben, diese laufend an veränderte Nachfragebedingungen anzupassen und mögliche Verbesserungsoptionen aufzuspüren. Die wissenschaftliche Begleitung solcher Initiativen kann dabei eine wesentliche Stütze sein, um neue Impulse für die Tätigkeiten und Organisationsweisen der Dienstleistungszentren zu setzen, die dort entwickelten Handlungsstrategien auf ein rational begründbares Fundament zu stellen und die Realisierung der gewünschten Ziele zu begünstigen. Eine kontinuierliche Begleitevaluation der Modellkommunen bleibt vor diesem Hintergrund auch in Zukunft empfehlenswert.



---

## Literatur

- Achatz, Juliane (2012):** Erwerbsbeteiligung von Müttern. Traditionelle Muster und neue Entwürfe. IAB Forum 1/2012. 4-11.
- Angermann, Annette; Eichhorst, Werner (2012):** Unterstützende Dienstleistungen für älter Menschen im europäischen Vergleich. IZW Research Report No. 45.
- Angermann, Annette; Eichhorst, Werner (2013):** Who Cares for You at Home? Personal and Household Services in Europe. IZA Policy Paper No. 71.
- Arntz, Melanie; Dlugosz, Stephan; Wilke, Ralph (2015):** Kinderbetreuung und Jobqualität fördern Rückkehr von Müttern ins Arbeitsleben. In: ZEWnews 5/2015. 3.
- Autzen, Inga; Stula, Sabrina (2015):** Haushaltsnahe Dienstleistungen in Baden-Württemberg. Ein Markt mit Wachstumspotenzial. Statistisches Monatsheft Baden-Württemberg 3/2015. 29-33.
- Bäcker, Gerhard; Naegele, Gerhard; Bispinck, Reinhard; Hofemann, Klaus; Neubauer, Jennifer (2010a):** Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland. Band 1: Grundlagen, Arbeit, Einkommen und Finanzierung. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Bäcker, Gerhard; Naegele, Gerhard; Bispinck, Reinhard; Hofemann, Klaus; Neubauer, Jennifer (2010b):** Sozialpolitik und soziale Lage in Deutschland. Band 2: Gesundheit, Familie, Alter und Soziale Dienste. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (2010):** Moderne Berufe in der Hauswirtschaft. Meister/in der Hauswirtschaft. Ausbildung – Tätigkeit – Perspektiven. München: Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten.
- Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (2013):** Moderne Berufe in der Hauswirtschaft. Staatlich geprüfte/r Dorfhelfer/in. Ausbildung – Tätigkeit – Perspektiven. München: Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten.
- Bayerischer Städtetag (2014):** Personelle Verbesserung für stationäre Pflegeeinrichtungen. Informationsbrief 1/2014. 4.
- Bechstein, Rüdiger (2015):** Familienbewusste Arbeitgeber – Für den Einklang von Beruf und Familie. In: Widuckel, Werner; de Molina, Karl; Ringlstetter, Max; Frey, Dieter (Hrsg.): Arbeitskultur 2020. Herausforderungen und Best Practices der Arbeitswelt der Zukunft. Wiesbaden: Springer Gabler. 469-480.

- Becker, Carsten; Ekert; Stefan, Klippel, Filip (2007):** Haushaltsnahe Minijobs – quantitative und qualitative Entwicklung von Minijobs in Haushalten und Perspektiven der Minijobzentrale für die Vermittlung von Dienstleistungskräften. Endbericht. Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH: Berlin.
- Becker, Carsten; Einhorn, Annika; Gröbe, Tim (2012):** Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen in Deutschland – Angebotsbedingungen, Strukturen, Perspektiven. Berlin: Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH.
- Bender, Ute (2008):** ‚Liebe auf den zweiten Blick?! – Berufswahl und Berufsorientierung im Berufsfeld Hauswirtschaft an der Schwelle zwischen Allgemeinbildung und Berufsbildung. bwp@Spezial 4: 1-15.
- Böhmer, Anselm (2015):** Intermediäre Steuerung von Versorgung. Anmerkungen zu hybriden Modi der Sozialplanung. In: Wüthrich, Bernadette; Amstutz, Jeremias; Fritze, Agnès (Hrsg.): Soziale Versorgung zukunftsfähig gestalten. Wiesbaden: Springer SV. 179-184.
- Böhmer, Michael; Ehrentraut, Oliver; Heimer, Andreas; Henkel, Melanie; Ohlmeier, Nina; Poschmann, Katharina; Schmutz, Sabrina; Weisser, Johannes (2014):** Gesamtevaluation der ehe- und familienbezogenen Maßnahmen und Leistungen in Deutschland. Endbericht. Berlin: prognos.
- Bourdieu, Pierre (1988):** Homo academicus. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre (2004):** Der Staatsadel. Konstanz: Universitätsverlag.
- Braun, Hans (1999):** Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung in sozialen Diensten. In: Peteranger, Franz; Speck, Otto (Hrsg.): Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. München: Reinhardt.
- Bredel, Susanne; Brunner, Romuald; Haffner, Johann; Resch, Franz (2004):** Behandlungserfolg, Behandlungserleben und Behandlungszufriedenheit aus Sicht der Patienten, Eltern und Therapeuten – Ergebnisse einer evaluativen Studie aus der stationären Kinder- und Jugendpsychiatrie. In: Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie 4/2004. 256-276.
- Brenke, Karl (2011):** Solo-Selbständige in Deutschland – Strukturen und Erwerbsverläufe. Berlin.
- Brenke, Karl (2015):** Wachsende Bedeutung der Frauen auf dem Arbeitsmarkt. In: DIW Wochenbericht 5/2015. 75.86.
- Bröcheler, Mareike (2014).** Privathaushalte als Arbeitgeber – Ergebnisbericht. Gießen/Düsseldorf: Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen / Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands.

- Brücker, Herbert; Brunow, Stephan; Fuchs, Johann; Kubis, Alexander; Mendolicchio, Concetta; Weber, Enzo (2013):** Fachkräftebedarf in Deutschland. Zur Kurz- und langfristigen Entwicklung von Fachkräfteangebot und –nachfrage, Arbeitslosigkeit und Zuwanderung. IAB-Stellungnahme 1/2013.
- Bundesagentur für Arbeit (2013):** Zukunftsthemen gemeinsam anpacken. Erprobung innovativer Ansätze. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Bundesagentur für Arbeit (2014):** Fachmann/-frau für Systemgastronomie. BERUFS-NET Steckbrief. Verfügbar unter: <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/start?-dest=profession&prof-id=9997>, letzter Zugriff am 26.11.2014.
- Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft; Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (2012):** Das Ziel: ein klares Profil und definierte Alleinstellungsmerkmale. Strategien der Verbände zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit für den Ausbildungsberuf Hauswirtschafter/Hauswirtschafterin. Osnabrück: Bundesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft/Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft.
- Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (2014):** Ländliche Entwicklung aktiv gestalten. Leitfaden. Berlin: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2011):** Wo Menschen aller Generationen sich begegnen. Programmbeschreibung Aktionsprogramm Mehrgenerationenhäuser II. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2012):** Zeit für den Wiedereinstieg. Entlastung durch haushaltsnahe Dienstleistungen. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2014a):** Aktionsprogramm Mehrgenerationenhaus II. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2014b):** ESF-Bundesprogramm finanziert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF) „Perspektive Wiedereinstieg – Potenziale erschließen“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Förderrichtlinie (Förderperiode 2014-2020 der EU). Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Bundesministerium für Gesundheit (2014):** Die Pflegestärkungsgesetze. Geplante Verbesserungen im Überblick. Stand Kabinettsbeschluss 28. Mai 2014. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit.
- Bundesministerium für Gesundheit (2015):** Pflegeleistungen ab 1. Januar 2015. Berlin: Bundesministeriums Gesundheit.

- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (2015):** Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen – Checkliste für Anbieter. Eine Arbeitshilfe für Anbieter haushaltsnaher Dienstleister. Berlin: Bundesministerium für Wirtschaft und Energie.
- Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e.V. (2014):** Stellungnahme zum Gesetzesentwurf der Bundesregierung für ein erstes Gesetz zur Stärkung der pflegerischen Versorgung und zur Änderung weiterer Vorschriften (Erstes Pflegeförderungsgesetz-PSG I) und zum Antrag der Abgeordneten Pia Zimmermann, Sabine Zimmermann, Dina Golze, weiterer Abgeordneter und die Fraktion DIE LINKE. Berlin: bpa.
- Büscher, Andreas; Horn, Annett (2010):** Bestandsaufnahme zur Situation in der ambulanten Pflege. Ergebnisse einer Expertenbefragung. Bielefeld: Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld.
- Contractor, Farok J.; Laronge, Peter (1988):** Why should firms cooperate? The strategy and economics basis for cooperative ventures. In: Dies.: Cooperative strategies in international business. Lexington: Lexington Books. 3-30.
- Deutscher Bundestag (2014):** Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Jörn Wunderlich und, Diana Golze, Nicole Gohlke, weiterer Abgeordneter und der Fraktion DIE LINKE. Drucksache 18/2275. Planungen des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zur Förderung von haushaltsnahen Dienstleistungen. Drucksache 18/2378. Berlin: Deutscher Bundestag.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V. (2013):** Die hauswirtschaftlichen Berufe im Deutschen Qualifikationsrahmen. Osnabrück: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V. (2012):** Der Einsatz von Ehrenamtlichen aus arbeits-, sozialversicherungs- und steuerrechtlicher Sicht. Arbeitshilfe. Berlin: Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e.V.
- Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See / Minijob-Zentrale (2014):** Aktuelle Entwicklungen im Bereich der geringfügigen Beschäftigung. III. Quartal 2014. Essen: Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See / Minijob-Zentrale.
- Dingeldey, Irene (2007):** Wohlfahrtsstaatlicher Wandel zwischen „Arbeitszwang“ und „Befähigung“. In: Berliner Journal für Soziologie 17(2): 189-209.
- Dingeldey, Irene (2009):** Activation Labour Market Policies and the Restructuring of Welfare and State. A Comparative View on Changing Forms of Governance. ZeS Arbeitspapier 01/2009. Bremen.

- Eichhorst, Werner; Tobsch, Verena (2007):** Familienunterstützende Dienstleistungen - Internationale Benchmarking-Studie. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Engelbert, Angelika; Schwarze, Beatrix (2010):** Familienunterstützende Dienstleistungen. Informationen und Handlungsansätze für die kommunale Praxis. Bochum: Zentrum für interdisziplinäre Regionalforschung.
- European Commission (2012):** Commission Staff Working Document in exploiting the employment potential of the personal and household services. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Towards a job-rich recovery. European Commission: Strasbourg.
- European Commission; Digital Literacy High-Level Expert Group (2008):** Digital Literacy Report: a review for the i2010 eInclusion initiative. Commission Staff Working Document.
- Ferrari, Anusca; Brečko, Barbara; Punie, Yves (2014):** Digital Literacies and eCompetence. EU eLearning Papers 38.
- Feulner, Martina; Maier-Ruppert, Inge (2013):** Curriculum haushaltsnahe Dienstleistungen. Dienstleistungsqualität sichern – Kundenzufriedenheit steigern – Berufsperspektiven eröffnen. Osnabrück: Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.
- Foucault, Michel (2006):** Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Geissler, Birgit (2010):** Der private Haushalt als Arbeitsplatzreservoir? Zur Akzeptanz und Abwehr von Haushaltsdienstleistungen. In: WSI Mitteilungen 2/2010. 135-142.
- Gesemann, Frank; Roth, Roland (2015):** Engagement im Quartier. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 14-15/2015. 35-42.
- Gottschall, Karin (2008):** Soziale Dienstleistungen zwischen Informalisierung und Professionalisierung – oder: der schwierige Abschied vom deutschen Erbe sozialpolitischer Regulierung. In: Arbeit, 4/2008. 254-267.
- Gottschall, Karin (2010):** Arbeit, Beschäftigung und Arbeitsmarkt aus der Genderperspektive. In: Böhle, Fritz; Voß, Günther; Wachtler, Günther (Hrsg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 671-698.
- Gottschall, Karin; Schröder, Tim (2013):** „Familienlohn“ – Zur Entwicklung einer wirkmächtigen Normierung geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung. In: WSI Mitteilungen 3/2013. 161-170.

- Gottschall, Karin; Schwarzkopf, Manuela (2010):** Irreguläre Arbeit in Privathaushalten. Rechtliche und institutionelle Anreize zu irregulärer Arbeit in Privathaushalten in Deutschland. Bestandsaufnahme und Lösungsansätze. Düsseldorf: Hands-Böckler-Stiftung.
- Hauri, Roland (2015):** Wie soziale Dienste in der Sozialhilfe zusammenarbeiten. Eine soziale Netzwerkanalyse interinstitutioneller Kooperationsstrukturen. In: Wüthrich, Bernadette; Amstutz, Jeremias; Fritze, Agnès (Hrsg.): Soziale Versorgung zukunftsfähig gestalten. Wiesbaden: Springer SV. 279-287.
- Heuer, Christine (2009):** Evaluation der dreijährigen Berufsausbildung „Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter“ – Schlussbericht. Zollikofen: Schweizerisches Institut für Berufspädagogik.
- Hohlheimer, Irene; Oberlander, Willi (2005):** Kooperationen bei Rechtsanwälten. Disziplinäre und interdisziplinäre Zusammenarbeit im Rahmen gesetzlich geregelter und nicht geregelter Formen. Nürnberg: Institut für Freie Berufe.
- Institut für Organisationskommunikation GmbH; Institut der deutschen Wirtschaft Köln; Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH (2014):** Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Berlin/Köln: Institut für Organisationskommunikation GmbH / Institut der deutschen Wirtschaft Köln / Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH.
- Jung, Anna; Thöne, Michael (2009):** Evaluierung von Steuervergünstigungen. Haushaltsnahe Dienstleistungen und Handwerkerleistungen. In: Finanzwissenschaftliches Forschungsinstitut an der Universität zu Köln; Copenhagen Economics ApS; Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (Hrsg.): Band 2: Evaluierungsbericht (erster Teilband). Köln, Kopenhagen, Mannheim.
- Kaufmann, Franz-Xaver (2009):** Sozialpolitik und Sozialstaat. Soziologische Analysen. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Klein, Ansgar (2015):** Grundlagen und Perspektiven guter Engagementpolitik. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 14-15/2015. 10-15.
- Knäpple, Annerose; Lamers, Alice; Roßner, Nora; Culk, Manuela (2011):** Gutachten zur Optimierung der Leistungen und Arbeitsabläufe in stationären Hausgemeinschaften unter besonderer Beachtung der hauswirtschaftlichen Leistungserbringung im Auftrag des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten. Bad Dürkheim: aku GmbH.
- Landeshauptstadt München – Referat für Arbeit und Wirtschaft (2014):** Projektbandbuch Münchner Beschäftigungs- und Qualifizierungsprogramm (MBQ). München: Referat für Arbeit und Wirtschaft der Landeshauptstadt München.

- Malsburg von der, Andrea; Isfort, Michael (2014):** Haushaltsnahe Dienstleistungen durch Migrantinnen in Familien mit Pflegebedürftigkeit. 24 Stunden verfügbar – Private Pflege in Deutschland. WISODirekt. Juni 2014.
- Mergenthaler, Andreas (2015):** Rastloser Ruhestand. In: Demografische Forschung 1/2015, 1-2.
- Merz, Brigitte; Oberlander, Willi (2008):** Berufsbild und Autonomie von Ärztinnen und Ärzten. Köln: Deutscher Ärzteverlag.
- Minks, Karl-Heinz (2011):** Lebenslanges Lernen und Durchlässigkeit – demografische und sozioökonomische Herausforderungen. In: Freitag, Walburga; Hartmann, Ernst; Loroff, Claudia; Stamm-Riemer, Ida; Völk, Daniel; Buhr, Regina (Hrsg.): Gestaltungsfeld Anrechnung. Hochschulische und berufliche Bildung im Wandel. Münster / New York / München / Berlin: Waxmann. 21-34.
- Oppen, Martina (1999):** Qualitätsmanagement in sozialen Dienstleistungsorganisationen – Konzepte, Instrumente und Umsetzung. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit. 4/1998 1/1999, 292-318.
- Padrok, Carsten; Burchartz, Carsten (2011):** Zwischen Kooperation und Freiberuflichkeit – Perspektiven im Gesundheitswesen. In: European Business Network. Verfügbar unter: [http://ebn24.com/fileadmin/images/Standorte/00\\_Deutschland/Hessen/127\\_Gesundheitsstandort%20Hessen/R\\_20\\_Padrok/carsten\\_padrok\\_2202-.pdf](http://ebn24.com/fileadmin/images/Standorte/00_Deutschland/Hessen/127_Gesundheitsstandort%20Hessen/R_20_Padrok/carsten_padrok_2202-.pdf). Letzter Zugriff am 21.06.2012.
- Pfannes, Ulrike; Schack, Pirjo Susanne (2014):** Metastudie Haushaltsbezogene Dienstleistungen im Rahmen des Projektes des vzbv: „Gutes Leben im Alter – Verbraucherpolitische Aspekte des demographischen Wandels am Beispiel Wohnen, Haushaltsnahe Dienstleistungen und Pflege“. Berlin: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- Pinl, Claudia (2015):** Ehrenamt statt Sozialstaat? Kritik der Engagementpolitik. In: Aus Politik und Zeitgeschichte 14-15/2015. 49-54.
- Pucher, Kartharina (2015):** Versorgungssicherheit im engeren häuslichen Umfeld. In: Wüthrich, Bernadette; Amstutz, Jeremias; Fritze, Agnès (Hrsg.): Soziale Versorgung zukunftsfähig gestalten. Wiesbaden: Springer SV. 245-252.
- Rand, Sigrid; Larsen, Christa; Ekert, Stefan; Frank, Wilma (2012):** Funktionalität von Subventions- und Förderinstrumenten zur Versorgungssicherung von Personen in Privathaushalten. IWAK-Forschungsberichte 2.
- Reinecke, Meike; Gess, Christopher; Stegner, Christina; Kröber, Robert (2011):** Machbarkeitsstudie „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Wiedereinsteigerinnen“. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

- Ristau-Winkler, Malte (2015):** Fachkräfte dringend gesucht – Von der Engpassanalyse zur erfolgreichen Sicherung. In: Widuckel, Werner; de Molina, Karl; Ringlstetter, Max; Frey, Dieter (Hrsg.): Arbeitskultur 2020. Herausforderungen und Best Practices der Arbeitswelt der Zukunft. Wiesbaden: Springer Gabler. 13-25.
- Schasse, Ulrike (2014):** Perspektive Wiedereinstieg. Ein Praxisbuch. Berlin: Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend.
- Schreiner, Claudia; Stallmann, Ludger (2007):** Kommunale Praxis im Bereich familienunterstützende Dienstleistungen. Erfahrungen – Instrumente – Effekte. ISS-Aktuell 20/2007.
- Schrötle, Monika; Hornberg, Claudia; Zapfel, Stefan; Wattenberg, Ivonne; Vogt, Kathrin; Kellermann, Gudrun; Becker, Johanna (2014):** Vorstudie für eine Repräsentativbefragung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung(en). Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.
- Schulze Buchhoff, Karin (2006):** Die soziale Sicherung von selbständig Erwerbstätigen in Deutschland. WZB Discussion Paper 107/2006.
- Schulze Buschoff, Karin; Schmidt, Claudia (2007):** Neue Selbständige im europäischen Vergleich. Struktur, Dynamik und soziale Sicherheit. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Seifert, Monika (2006):** Lebensqualität von Menschen mit schweren Behinderungen. Forschungsmethodischer Zugang und Forschungsergebnisse. Verfügbar unter: <http://www.inklusion-online.net/index.php/inklusion-online/article/view/186/186>. Letzter Zugriff am: 12.05.2015.
- Steiner, Michael; Böhmer, Michael (2008):** Dossier familienunterstützende Dienstleistungen – Förderung haushaltsnaher Infrastruktur. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Steiner, Michael; Steidle, Hanna; Matuschke, Markus; Lehmann, Klaudia; Schüssler, Reinhard (2012):** Dynamisierung des Marktes haushaltsnaher Dienstleistungen. Endbericht. Basel/Berlin: prognos.
- Thiede, Reinhold (2010):** Neue Mitglieder in der gesetzlichen Rentenversicherung. In: Bieback, Karl J. (Hrsg.): Neue Mitgliedschaft in der Sozialversicherung. Auf dem Weg in die Volksversicherung?. Münster: Lit Verlag. 94-99.
- Wanger, Susanne (2011):** Viele Frauen würden gerne länger arbeiten. IAB-Kurzbericht 9/2011.
- Weinkopf, Claudia (2004):** Chancen und Grenzen des Einsatzes neuer arbeitsmarktpolitischer Instrumente in der Kindertagespflege. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.



- Weinkopf, Claudia (2005):** Haushaltsnahe Dienstleistungen für Ältere. Expertise für den 5. Altenbericht der Bundesregierung. „Potentiale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft – Der Beitrag älterer Menschen zum Zusammenhalt der Generationen“. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.
- Weinkopf, Claudia; Hieming, Bettina (2007):** Instrumente der Arbeitsmarktpolitik und haushaltsnahe Dienstleistungen. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Wiener, Bettina; Hosang, Christian (2014):** Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen – Materialband. Halle: Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg.
- Wiener, Bettina; Winge, Susanne; Zetsche, Indre (2014):** Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung. Halle: Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg.
- Windhövel, Kerstin; Funke, Claudia; Möller, Jan-Christian (2008):** Fortentwicklung der gesetzlichen Rentenversicherung zu einer Erwerbstätigenversicherung. Konsequenzen bei Einkommensverteilung, Beitragssatz und Gesamtwirtschaft. Basel.
- Wippermann, Carsten (2011a):** Zeit für Wiedereinstieg. Potenziale und Perspektiven. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Wippermann, Carsten (2011b):** Haushaltsnahe Dienstleistungen: Bedarfe und Motive beim beruflichen Wiedereinstieg. Berlin: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Wittenberg, Reinhard (2013):** Einsatz und Perspektiven am Arbeitsmarkt von Absolventinnen und Absolventen hauswirtschaftlicher Berufe in Bayern. Nürnberg: IfeS.
- Zentes, Joachim; Schramm-Klein, Hanna (2005):** Determinanten der Kooperation. Exogene und endogene Einflussfaktoren. In: Zentes, Joachim; Swoboda, Bernhard; Morschett, Dirk (Hrsg.): Kooperationen, Allianzen und Netzwerke. Grundlagen – Ansätze – Perspektiven. Wiesbaden: Gabler. 79-300.

## Anhang

## Interviewleitfaden Projektinitiator/innen

### 1. Hintergrund für die Bildung von Modellkommunen

Zu Beginn würde ich mit Ihnen gerne über die Hintergründe sprechen, Dienstleistungszentren in Modellkommunen aufzubauen. Wann ist denn das erste Mal die Idee dazu aufgetaucht und was waren die Gründe dafür?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stammt die Idee dazu vom StMELF oder wurden die Dienstleistungszentren extern angeregt?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn extern angeregt: Von wem?</li> </ul> </li> <li>• Welche Motive spielten dabei eine Rolle?<sup>1</sup></li> <li>• Und wie lange hat es dann gedauert, bis sich diese Idee durchgesetzt hat?</li> <li>• Kam es dabei zu Widerständen oder Problemen?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Welche waren das und weshalb sind sie aufgetreten?</li> </ul> </li> <li>• Welche Aufgaben bzw. Funktionen übernimmt das StMELF im Rahmen des Projekts?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ideen- und Planungsbeginn</i></li> <li>➤ <i>Verortung der Initiative</i></li> <li>➤ <i>Vorbereitungs- und Durchsetzungsdauer</i></li> <li>➤ <i>Widerstände und Probleme in der Planung und Durchsetzung</i></li> <li>➤ <i>Aufgaben und Funktionen des StMELF</i></li> </ul>

<sup>1</sup> Z.B. Eingliederung von arbeitsmarktfernen Gruppen in den Arbeitsmarkt, Erhöhung der Erwerbsbeteiligung von Frauen bzw. Müttern, Entlastung von Alleinerziehenden und Doppelverdienerhaushalten, Bekämpfung von Schwarzarbeit, Verbesserung von Einsatzmöglichkeiten hauswirtschaftlicher Fachkräfte, Förderung des hauswirtschaftlichen Berufsprestiges, Erhöhung des Bekanntheitsgrades hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, Beseitigung von Versorgungsdefiziten bei Älteren oder Pflegebedürftigen o.Ä.

## 2. Bewerbung und Auswahl der Modellkommunen

Als nächstes geht es um die Bewerbung der Kommunen für das Vorhaben und um das Auswahlverfahren. Als das Vorhaben bekannt gemacht wurde, wie viel Interesse zeigte sich da bei den Kommunen an einer Teilnahme?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann wurde das Vorhaben bekannt gemacht?</li> <li>• Wie viele Bewerber/innen bzw. Interessent/innen gab es?</li> <li>• Welche Auswahlkriterien wurden angelegt?</li> <li>• Wie viel Zeit wurde für das Projekt veranschlagt?</li> <li>• Wie stehen derzeit aus Ihrer Sicht die Chancen dafür, dass das Projekt verlängert werden kann?</li> <li>• Ist geplant, dass in Zukunft noch weitere Modellkommunen dazukommen?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Wovon hängt diese Möglichkeit ab?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Resonanz des Vorhabens</i></li> <li>➤ <i>Zeitpunkt der Bekanntmachung</i></li> <li>➤ <i>Anzahl der Bewerber/innen bzw. Interessent/innen</i></li> <li>➤ <i>Art der Auswahlkriterien</i></li> <li>➤ <i>Zeithorizont des Projekts</i></li> <li>➤ <i>Potentielle Projektausweitung</i></li> </ul>

### 3. Prozedere der Finanzierungsabklärung

Nun würde mich interessieren, welche Organisationen oder Einrichtungen an der Frage beteiligt sind bzw. waren, wie die Finanzierung der Dienstleistungszentren sichergestellt werden könnte.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In welchen Kommunen ist die Finanzierungsfrage bereits geklärt?</li> <li>• Ist bereits absehbar, wann die Finanzierung der Dienstleistungszentren endgültig geklärt sein wird?</li> <li>• Wann sollen die Dienstleistungszentren ihre Tätigkeit tatsächlich aufnehmen?</li> <li>• Wann sollten die Dienstleistungszentren ihre Tätigkeit ursprünglich aufnehmen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Beteiligte an der Finanzierungsfrage</i></li> <li>➤ <i>Zeithorizont der Finanzierungsklärung</i></li> <li>➤ <i>Inbetriebnahme der Dienstleistungszentren und (mögliche) Verzögerungen</i></li> </ul>

### 4. Einsatzgebiet

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie die Dienstleistungszentren die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen organisieren können. Sie können Leistungen vermitteln, selbst erbringen oder beides miteinander kombinieren. Gibt es eine Variante, der Sie den Vorzug geben würden?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn es eine bestimmte Präferenz gibt: Aus welchen Gründen?</li> <li>• Wenn Anfragen zum Leistungsangebot der Dienstleistungszentren aus dem Umkreis der Modellkommunen kommen, sollen diese dann auch bearbeitet werden? Oder soll sich das Angebot nur an Personen richten, die in der Kommune selbst leben?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Präferierte Organisation des Leistungsangebots</i></li> <li>➤ <i>Räumlicher Radius der Leistungserbringung</i></li> </ul>

## 5. Kooperationen in den Modellkommunen

Bei der Arbeit der Dienstleistungszentren sind mehrere Formen der Zusammenarbeit möglich. Gibt es Einrichtungen oder Organisationen,<sup>2</sup> die im Rahmen einer Kooperation aus Ihrer Sicht besonders hilfreich für die Tätigkeit der Dienstleistungszentren sein könnten?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Erwartungen richten Sie an solche Kooperationen?</li> <li>• Welche Rolle könnten dabei Privatunternehmen als Unterstützer spielen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Geeignete bzw. präferierte Kooperationspartner/innen</i></li> <li>➤ <i>Kooperationserwartungen</i></li> <li>➤ <i>Möglichkeiten, Privatunternehmen einzubinden</i></li> </ul>

## 6. Personalgruppen

In den Dienstleistungszentren können sowohl hauswirtschaftliche Fachkräfte als auch Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätige beschäftigt sein. Auch eine Kombination dieser Beschäftigten ist natürlich möglich. Für welche Arbeitsbereiche sind die einzelnen Gruppen aus Ihrer Sicht besonders geeignet?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welchen Stellenwert sollten aus Ihrer Sicht Schulungsangebote bzw. Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten in den Dienstleistungszentren haben?</li> <li>• Für welche Gruppe(n) sind diese Bildungsmöglichkeiten Ihrer Meinung nach besonders wichtig?</li> <li>• Eignen sich haushaltsnahe Dienstleistungen aus Ihrer Sicht dafür sogenannte arbeitsmarktferne Gruppen ins Erwerbsleben zu integrieren? Wo sehen Sie hierfür Grenzen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Einsatz und Kombination von Beschäftigungsgruppen</i></li> <li>➤ <i>Bedeutung von Schulungs-, Fort- und Weiterbildungsangeboten</i></li> <li>➤ <i>Eignung haushaltsnahe Dienstleistungen für die Arbeitsmarkteingliederung von Problemgruppen am Arbeitsmarkt</i></li> </ul>

<sup>2</sup> Z.B. Andere Leistungserbringer/innen, Versorgungseinrichtungen, Sozialversicherungsträger, Gemeinde- bzw. Stadtrat, kirchliche Organisationen, Vereine, unterstützende Unternehmen/Sponsoren usw.

## 7. Zugang der Kund/innen zu den Dienstleistungsangeboten

Welche Rolle spielt die Öffentlichkeitsarbeit aus Ihrer Sicht dabei, dass Interessent/innen Zugang zu haushaltsnahen Dienstleistungen bekommen können?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Formen der Öffentlichkeitsarbeit sollten Ihrer Meinung nach im Vordergrund stehen?<sup>3</sup></li> <li>• Welche Argumente sollten in der Öffentlichkeitsarbeit vor allem verwendet werden, um für haushaltsnahe Dienstleistungen zu werben?<sup>4</sup></li> <li>• Wie wichtig ist die Öffentlichkeitsarbeit für die Förderung des Berufsprestiges von Erbringer/innen haushaltsnaher Dienstleistungen?</li> <li>• Welche Rolle könnte die Erstellung einer regionalen Datenbank mit Leistungsanbieter/innen für den Zugang zu solchen Leistungen spielen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Bedeutung und Formen der Öffentlichkeitsarbeit</i></li> <li>➤ <i>Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit</i></li> <li>➤ <i>Relevanz der Erstellung einer regionalen Dienstleistungsdatenbank</i></li> </ul>

<sup>3</sup> Z.B. Infoveranstaltungen, Flyer, Aushänge, Information im Gemeindeblatt, Informationen im Rahmen anderer Vereinsversammlungen.

<sup>4</sup> Z.B. Entlastungspotential, geringerer bürokratischer Aufwand im Vergleich zur Anstellung von Minijobbern im Privathaushalt, Vertretungsregelungen bei Krankheit oder Urlaub, Beschwerdemöglichkeiten und Qualitätsmanagement, Bekämpfung von Schwarzarbeit, Sozialversicherungsschutz der Beschäftigten o.Ä.

## 8. Rolle und Stellenwert der Qualitätssicherung

Zuletzt noch zur Frage der Qualitätssicherung: Gibt es bestimmte Vorgaben für die Qualitätssicherung, die an die Modellkommunen gerichtet wurden?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es bestimmte Qualitätsrichtlinien von anderen Organisationen, an denen sich die Modellkommunen orientieren sollten?<sup>5</sup></li> <li>• Soll es am Ende allgemein verbindliche Qualitätskriterien für alle Modellkommunen geben oder sollen sich diese Kriterien nach dem jeweiligen Tätigkeitsschwerpunkt richten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Vorgaben und Orientierungsmöglichkeiten der Qualitätssicherung</i></li> <li>➤ <i>Spezifikation von Kriterien der Qualitätssicherung</i></li> </ul>

## 9. Ergänzungen

Abschließend möchte ich Sie noch fragen, ob es andere Aspekte gibt, die für die Leistungserbringung und die Arbeit der Modellkommunen wichtig sind, und die wir noch nicht angesprochen haben.

<sup>5</sup> Z.B. Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs-Unternehmen e.V.



## Interviewleitfaden Expert/innen im Ausbildungsbereich

### 1. Berufliche Berührungspunkte der Befragten mit Bildungs- und Kompetenzanforderungen

Haushaltsnahe und hauswirtschaftliche Tätigkeiten umfassen ein relativ breites Arbeitsfeld mit vielfältigen Aufgabengebieten. Deswegen würde ich gerne zu Beginn von Ihnen erfahren, worin genau Ihre Beschäftigung mit hauswirtschaftlichen Bildungsfragen und Kompetenzanforderungen besteht. Könnten Sie in diesem Zusammenhang bitte kurz Ihre Tätigkeit beschreiben?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lange sind Sie bereits auf diesem Gebiet tätig?</li> <li>• Haben Sie dabei eher mit Personen Kontakt, die sich noch in Ausbildung befinden, oder auch mit Erwerbstätigen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Erfahrungsbereich der Befragten in Bezug auf Kompetenzen und Bildungsanforderungen bei hausnahen Dienstleistungen</i></li> <li>➤ <i>Erfahrungsdauer und -horizont der Befragten</i></li> </ul>

## 2. Stand und Wandel der Kompetenzanforderungen für das Personal

Was sind denn aus Ihrer Sicht in haushaltsnahen Dienstleistungen allgemein die größten Herausforderungen für das Personal?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Worin bestehen Schwierigkeiten oder Probleme und wie könnten Sie Ihrer Meinung nach gelöst werden?</li> <li>• Wie haben sich Ihrer Erfahrung nach die Kompetenzanforderungen in den letzten Jahren für die Personen verändert, die haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Welche Konsequenzen hat das für die Bedeutung von Schulungen, Fort- und Weiterbildungen?</li> <li>○ [Sofern eine Erhöhung der Anforderungen geschildert wurde]: Welche Kompetenzen betrifft das im Einzelnen?</li> <li>○ Welche Folgen wird das in Zukunft voraussichtlich für die Personalgewinnung und Bildungsangebote haben?</li> </ul> </li> <li>• In welchem Bereich sehen Sie derzeit den größten Qualifizierungsbedarf?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Probleme mit beruflichen Anforderungen beim Personal</i></li> <li>➤ <i>Veränderung der Kompetenzanforderungen</i></li> <li>➤ <i>Bedeutung von Schulungen, Fort- und Weiterbildungen</i></li> <li>➤ <i>Konsequenzen für Personalrekrutierung und Bildungsanforderungen</i></li> <li>➤ <i>Rolle der einfachen Tätigkeiten</i></li> <li>➤ <i>Wirkung der Professionalisierung auf das Berufsprestige</i></li> </ul>

---

*Fortsetzung 2. Stand und Wandel der Kompetenzanforderungen für das Personal*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Immer wieder ist bei haushaltsnahen Dienstleistungen von sogenannten „einfachen Tätigkeiten“ die Rede. Wenn Sie diese Tätigkeiten beschreiben würden, was wären das für Arbeiten?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Welche Rolle spielen heute solche einfachen Tätigkeiten, die keine besondere Qualifizierung erfordern, im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen?</li><li>○ Bleiben solche einfachen Tätigkeiten in Zukunft Ihrer Meinung nach erhalten oder glauben Sie, dass sich die Kompetenzanforderungen (auch dort) erhöhen werden?</li></ul></li><li>• Inwiefern trägt aus Ihrer Sicht die Professionalisierung von hauswirtschaftlichen Berufen dazu bei, das Berufsprestige zu verbessern?</li></ul>	
--	--

### 3. Einsatzmöglichkeiten verschiedener Personalgruppen

Können Sie mir bitte erzählen, für welche Tätigkeitsgebiete Ihrer Meinung nach Fachkräfte benötigt werden, welche Arbeiten von Hilfskräften erledigt werden können und für welche Tätigkeiten Ehrenamtliche geeignet sind?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Grenzen sehen Sie dabei, Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätige einzusetzen?</li> <li>• Gibt es aus Ihrer Sicht Risiken für die Leistungsqualität, wenn Hilfskräfte und ehrenamtlich Tätige eingesetzt werden? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Worin bestehen diese Risiken und wie können sie behoben werden?</li> </ul> </li> <li>• Gibt es für die drei Gruppen besondere Schulungs- und Fortbildungsbedarfe? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Welche sind das und für welche Gruppen sind sie von besonderer Bedeutung?</li> <li>○ Wenn ja: Gibt es besondere Bildungs- oder Qualifizierungsangebote, die eingesetzt werden könnten, um diesen Bedarf zu stillen? Bzw.: Welche sollte es dafür geben?</li> <li>○ Welche Inhalte und Kompetenzen wären wichtig zu vermitteln?</li> </ul> </li> <li>• Was sind aus Ihrer Sicht Qualitätsstandards in der Leistungserbringung, die auf jeden Fall eingehalten werden müssen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Mögliche Einsatzgebiete nach Qualifikation</i></li> <li>➤ <i>Qualitätsrisiken durch An- bzw. Ungelernte</i></li> <li>➤ <i>Fortbildungs-/Qualifizierungsbedarfe</i></li> <li>➤ <i>Wichtige Qualifizierungsinhalte</i></li> <li>➤ <i>Unverzichtbare Qualitätsstandards</i></li> </ul>

#### 4. Empfehlungen des/r Befragten für die Modellkommunen im Bereich Personal und Leistungsvermittlung

Wenn Sie die Möglichkeit hätten, den Modellkommunen einen Ratschlag zu erteilen, der mit den Kompetenzanforderungen des Personals zu tun hat: Welcher wäre das?

#### 5. Ergänzungen

Abschließend möchte ich Sie fragen, ob es noch andere Aspekte gibt, die mit den Kompetenzen des Personals zu tun haben, und die für die Arbeit der Modellkommune wichtig sind, und die wir noch nicht angesprochen haben.

## Interviewleitfaden Koordinator/innen der Modellkommunen

### 1. Hintergrund der Modellkommune

Beginnen wir am besten mit den Gründen, weshalb Sie sich als Modellkommune am Projekt beteiligen. Was war der Hintergrund für diese Entscheidung?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es noch andere oder neue Erwartungen, die Sie in Zukunft an das Projekt richten?</li> <li>• Verfügt Ihre Modellkommune bereits über Erfahrungen mit der Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen? Wenn ja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inwiefern?</li> <li>○ Sind dabei Probleme aufgetreten und wenn ja: Welche?</li> <li>○ Was war ausschlaggebend dafür, etwas an den bestehenden Angeboten zu verändern?</li> </ul> </li> <li>• Wann wird das geplante Dienstleistungszentrum seine Tätigkeit aufnehmen (können)?</li> <li>• Welche Überlegungen gibt es bei Ihnen darüber, wie das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen in Zukunft in der Modellkommune organisiert werden könnte?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gründe für die Teilnahme der Modellkommune</i></li> <li>➤ <i>Erwartungen für die Zukunft in Bezug auf die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen und die kommunale Versorgung</i></li> <li>➤ <i>Probleme, die sich aus der bisherigen Situation ergeben haben und Lösungsmöglichkeiten</i></li> <li>➤ <i>Bisherige Erfahrungen mit der Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen in der Modellkommune</i></li> <li>➤ <i>Beginn/Aufnahme der Tätigkeit</i></li> <li>➤ <i>Künftige Gestaltung der Dienstleistungsangebote</i></li> </ul>

## 2. Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen und Bedarfsermittlung

In Ihrer Modellkommune wurden bereits Bedarfe für haushaltsnahe Dienstleistungen ermittelt. Hierbei würde mich die Vorgehensweise bei der Bedarfsermittlung interessieren und welche Zielgruppen dabei zentral waren, also z.B. Ältere, Pflegebedürftige, Mütter, die einen beruflichen Wiedereinstieg planen, oder andere.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• War die Bedarfsermittlung auf die Kommune selbst beschränkt oder wurde auch die (nähere) Umgebung der Kommune einbezogen?</li> <li>• Wurden aus den Ergebnissen der Bedarfsermittlung schon Schlussfolgerungen für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen in der Modellkommune abgeleitet? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Welche?</li> </ul> </li> <li>• Neben der <u>schriftlichen</u> Bedarfsermittlung: Welcher Bedarf ergibt sich für Sie aus Gesprächen und Anfragen in den letzten Jahren?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Vorgehensweise bei der Bedarfsermittlung</i></li> <li>➤ <i>Alltagserfahrungen bezüglich bestehender Bedarfe</i></li> <li>➤ <i>Räumlicher Radius der Bedarfsermittlung</i></li> <li>➤ <i>Zielgruppe(n) der Dienstleistungen</i></li> <li>➤ <i>Kommunale Schlussfolgerungen aus der Bedarfsermittlung</i></li> </ul>

### 3. (Geplante) Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen in der Modellkommune

Unter haushaltsnahen Dienstleistungen werden bekanntlich vielfältige Tätigkeiten zusammengefasst. Das kann die Unterstützung im Haushalt betreffen wie Putzen, Kochen oder Waschen. Es kann sich aber auch um den Einkauf, Gartenarbeit, Reparaturarbeiten oder Fahr- und Botendienste handeln. Manchmal sind auch Versorgungs- und Betreuungsarbeiten oder Informations- und Beratungsangebote gemeint. Nun würde ich gerne von Ihnen erfahren, welche von diesen Leistungen in Ihrer Modellkommune angeboten werden (sollen)?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werden die Leistungen vom Dienstleistungszentrum selbst erbracht oder an andere Anbieter/innen vermittelt? Falls Kombination aus beidem:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Welche Leistungen werden vermittelt, welche selbst erbracht?</li> </ul> </li> <li>• Gibt es eine Kooperation mit anderen Anbieter/innen bzw. Einrichtungen für die Dienstleistungserbringung? Wenn ja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Welche Erwartungen richten Sie an diese Zusammenarbeit?</li> <li>○ Mit welchen Anbieter/innen bzw. Einrichtungen findet die Zusammenarbeit statt?</li> <li>○ Wer sind geplante, wer aktuelle Partner/innen?</li> <li>○ Wie ist diese Kooperation zustande gekommen?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen</i></li> <li>➤ <i>Organisation der Dienstleistungserbringung</i></li> <li>➤ <i>Kooperationserwartungen</i></li> <li>➤ <i>Aktuelle Kooperationspartner/innen</i></li> <li>➤ <i>Suche nach Kooperationspartner/innen</i></li> </ul>



---

*Fortsetzung 3. (Geplante) Angebote an haushaltsnahen Dienstleistungen in der Modellkommune*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Einrichtungen wie z.B. Vereine, der Gemeinderat, der Stadtrat oder kirchliche Organisationen könnten Ihrer Meinung nach eingebunden bzw. um Unterstützung gebeten werden?</li><li>• Gibt es derzeit andere Unterstützer wie z.B. Unternehmen in der Modellkommune?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Wenn ja: Von welcher Art ist diese Unterstützung?</li></ul></li></ul>	
--	--

#### 4. Zugang der Kund/innen zu den Dienstleistungsangeboten

Als nächstes würde ich gerne mit Ihnen darüber sprechen, wie die Kund/innen Zugang zu den Dienstleistungsangeboten bekommen. An wen können sich Interessent/innen wenden, um Zugang zu diesen Leistungen zu erhalten?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt es Informationsveranstaltungen oder Werbemaßnahmen, mit denen Angebote haushaltsnaher Dienstleistungen in der Modellkommune bekannt gemacht werden? Wenn ja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Welche?<sup>6</sup></li> <li>○ Welche Argumente werden in der Öffentlichkeitsarbeit verwendet?<sup>7</sup></li> </ul> </li> <li>• Ist geplant, eine Datenbank zu erstellen, in der geeignete Leistungsanbieter/innen in der Modellkommune erfasst sind?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Feststellung von Anlaufstellen für Kund/innen</i></li> <li>➤ <i>Förderung des Bekanntheitsgrades des Leistungsangebots</i></li> <li>➤ <i>Erfassung regionaler Leistungsanbieter/innen</i></li> <li>➤ <i>Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit</i></li> </ul>

<sup>6</sup> Z.B. Infoveranstaltungen, Flyer, Aushänge, Information im Gemeindeblatt, Informationen im Rahmen anderer Vereinsversammlungen.

<sup>7</sup> Z.B. Entlastungspotential, geringerer bürokratischer Aufwand im Vergleich zur Anstellung von Minijobbern im Privathaushalt, Vertretungsregelungen bei Krankheit oder Urlaub, Beschwerdemöglichkeiten und Qualitätsmanagement, Bekämpfung von Schwarzarbeit, Sozialversicherungsschutz der Beschäftigten o.Ä.

## 5. Eingesetztes Personal

Dann möchte ich mit Ihnen noch über das Personal sprechen, das für die Dienstleistungserbringung eingesetzt werden soll. Ist bereits geklärt, wie viele Personen und welche Fach- bzw. Hilfskräfte dafür eingesetzt werden sollen?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wird eher auf hauswirtschaftliche Fachkräfte, Hilfskräfte oder ehrenamtlich Tätige zurückgegriffen?</li> <li>• Für welche Tätigkeiten und Aufgaben werden Fachkräfte benötigt?</li> <li>• In welcher Form ist geplant, passendes Personal für die Leistungserbringung zu finden?</li> <li>• Sind spezielle Schulungs-, Fort- oder Weiterbildungsmöglichkeiten für das Personal vorgesehen? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wenn ja: Für welche Gruppe sind diese Bildungsmöglichkeiten Ihrer Meinung nach besonders wichtig?</li> </ul> </li> <li>• Wissen Sie, ob bereits ehrenamtlich Tätige dazu bereit wären, in ein Angestelltenverhältnis zu wechseln? Wenn ja: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unter welchen Bedingungen?</li> </ul> </li> <li>• Sehen Sie Chancen dafür, derzeit illegal Tätige (Schwarzarbeitsmarkt) für ein Angestelltenverhältnis zu gewinnen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personalumfang</i></li> <li>➤ <i>Personalzusammensetzung</i></li> <li>➤ <i>Personalrekrutierung</i></li> <li>➤ <i>Bereitstellung und Bedeutung von Schulungs- und Fort- bzw. Weiterbildungsmöglichkeiten</i></li> </ul>

## 6. Qualitätssicherung

Zuletzt noch zur Frage der Qualitätssicherung: Gibt es bereits Überlegungen dazu, in welcher Form die Qualitätssicherung stattfinden soll? Das kann z.B. das Beschwerdemanagement für Kund/innen und Mitarbeiter/innen, die Vorgehensweise bei Beratungsangeboten, Zufriedenheitsnachfragen bei Kund/innen oder die Qualifikation des Personals betreffen.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientiert sich die Modellkommune an Qualitätsanforderungen von anderen Einrichtungen oder Organisationen?<sup>8</sup></li> <li>• Welchen Stellenwert hat die Qualitätssicherung in der Modellkommune?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Maßnahmen zur Qualitätssicherung</i></li> <li>➤ <i>Orientierung an bestehenden Konzepten</i></li> <li>➤ <i>Stellenwert der Qualitätssicherung</i></li> </ul>

## 7. Ergänzungen

Abschließend möchte ich Sie noch fragen, ob es andere Aspekte gibt, die für die Leistungserbringung und den Erfolg der Modellkommune wichtig sind, und die wir noch nicht angesprochen haben.

---

<sup>8</sup> Z.B. Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungs-Unternehmen e.V.

## Interviewleitfaden Mitarbeiter/innen

### 1. Hintergrund der Beschäftigten

Zu Beginn des Interviews möchte ich gerne mit Ihnen über Ihren Werdegang in Bildung und Beruf sprechen. Können Sie mir bitte kurz schildern, welche Ausbildung(en) Sie absolviert und welche beruflichen Tätigkeiten Sie bisher ausgeübt haben?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Ausbildungsabschlüsse haben Sie bisher erreicht?</li> <li>• Welchen beruflichen Tätigkeiten sind Sie bisher nachgegangen?</li> <li>• Wie ist es dazu gekommen, dass Sie heute im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen arbeiten?</li> <li>• Seit wann sind Sie auf diesem Gebiet tätig?</li> <li>• Wenn Sie an Ihre Tätigkeit im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen denken, hatten Sie je das Gefühl, nicht die Wertschätzung von Ihren Kolleg/innen, Freunden, Bekannten oder Verwandten zu erhalten, die Ihnen für Ihre Tätigkeit zusteht? [Wenn wenig Wertschätzung:] <ul style="list-style-type: none"> <li>o Woran liegt das?</li> <li>o Von wem bzw. welcher Gruppe geht diese Geringschätzung aus?</li> <li>o Wie drückt sich diese geringe Wertschätzung aus?</li> <li>o Wie lässt sich aus Ihrer Sicht die Wertschätzung für Ihre Tätigkeit verbessern?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Bildungshintergrund</i></li> <li>➤ <i>Berufserfahrung/Erwerbserfahrung</i></li> <li>➤ <i>Zugangsweg zu Ausübung haushaltsnaher Dienstleistungen</i></li> <li>➤ <i>Berufsprestige</i></li> <li>➤ <i>Berufliche Perspektiven</i></li> </ul>

---

*Fortsetzung 1. Hintergrund der Beschäftigten*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Sehen Sie Ihre berufliche Zukunft im Feld haushaltsnaher Dienstleistungen? Wenn nicht: Weshalb nicht?</li><li>• Gibt es bestimmte berufliche Alternativen, die Sie im Blick haben? Wenn ja: Welche?</li></ul>	
---	--

## 2. Beschäftigungsart und -umfang und Grad der finanziellen Absicherung

Nun soll es um Ihr Beschäftigungsverhältnis im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen gehen. Sind Sie vollzeit-, teilzeit- oder geringfügig beschäftigt oder sind Sie ehrenamtlich tätig?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entspricht diese Beschäftigungsart bzw. der Beschäftigungsumfang Ihren Wünschen? Wenn nicht:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Was sollte sich ändern (z.B. von geringfügiger zu Teilzeitbeschäftigung oder Wechsel aus einer ehrenamtlichen Tätigkeit in ein Angestelltenverhältnis)?</li> <li>o Weshalb haben Sie sich dennoch dafür entschieden, zu diesen Bedingungen zu arbeiten?</li> </ul> </li> <li>• Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Arbeitsbedingungen (z.B. Arbeitszeiten, Fahrzeiten zum Einsatzort, Entlohnung)? [Wenn nicht zufrieden:]               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Inwiefern sind Sie unzufrieden?</li> <li>o Wie können die Probleme, die Sie beschrieben haben, aus Ihrer Sicht gelöst werden?</li> </ul> </li> <li>• Wie häufig sind Sie im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen im Einsatz?</li> <li>• Wie lange dauert so ein Einsatz in der Regel?</li> <li>• Gehen Sie noch einer anderen Erwerbsarbeit nach? Wenn ja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welcher?</li> <li>o In welchem Umfang?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Beschäftigungsart und -umfang</i></li> <li>➤ <i>Änderungswünsche in Beschäftigungsart und -umfang</i></li> <li>➤ <i>Bewertung der Arbeitsbedingungen und Verbesserungsmöglichkeiten</i></li> <li>➤ <i>Einkommenssituation<sup>9</sup></i></li> <li>➤ <i>Häufigkeit und Dauer des Einsatzes</i></li> <li>➤ <i>Weitere Beschäftigungen und Einkommensquellen</i></li> </ul>

<sup>9</sup> Im Vorfeld und zu Beginn der Interviews wurde bereits nachdrücklich auf die Anonymität der Studienteilnahme hingewiesen. Angesichts der Sensibilität von Informationen zu Fragen des Einkommens wurde dieser Umstand im Befragungsverlauf ein weiteres Mal hervorgehoben.

*Fortsetzung 2. Beschäftigungsart und -umfang und Grad der finanziellen Absicherung*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Erwerbseinkommen, das Sie für haushaltsnahe Dienstleistungen erhalten? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Haben Sie noch andere Einkommensquellen?</li> <li>Wenn ja: Welche?</li> </ul> </li> <li>• Insgesamt gesehen: Würden Sie sagen, dass Sie finanziell abgesichert sind?</li> </ul>	
---	--

### 3. Einsatzgebiet

Haushaltsnahe Dienstleistungen umfassen ja vielfältige Tätigkeiten. Können Sie mir bitte erzählen, welche Tätigkeiten Sie genau ausüben?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Würden Sie diese Tätigkeiten eher als einfach oder eher als schwer bezeichnen? [Je nach Beantwortung der Frage]: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Inwiefern sind diese Arbeiten eher einfach / eher schwer?</li> </ul> </li> <li>• Die Haushalte, für die solche Hilfen erbracht werden, können sich ja stark voneinander unterscheiden. Sie können sich z.B. an Alleinerziehende, Familien, Erwerbstätige oder Senior/innen richten. Steht bei Ihrer Arbeit eine besondere Gruppe im Vordergrund? <ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn ja: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welche Gruppe?</li> <li>o Welche (besonderen) Herausforderungen ergeben sich daraus?</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Arbeitsanforderungen und (subjektive) Komplexität der Aufgaben</i></li> <li>➤ <i>Zielgruppen</i></li> <li>➤ <i>Art der Probleme bei der Dienstleistungserbringung</i></li> <li>➤ <i>Problemlösungsvorschläge</i></li> </ul>



*Fortsetzung 3. Einsatzgebiet*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Hatten Sie bei der Erledigung Ihrer Arbeitsaufgaben schon einmal mit demenzerkrankten oder psychisch erkrankten Personen zu tun?<ul style="list-style-type: none"><li>o Welche besonderen Herausforderungen waren damit verbunden und wie wurden sie gelöst?</li></ul></li><li>• Haben Sie bei Ihren Arbeiten bei haushaltsnahen Dienstleitungen schon einmal Situationen als belastend erlebt?<ul style="list-style-type: none"><li>o Inwiefern?</li></ul></li><li>• Gibt es aus Ihrer Sicht Möglichkeiten, wie solche Situationen vermieden werden könnten? Wenn ja: Welche?</li></ul>	
--	--

#### 4. Arbeitsorganisation

Als nächstes möchte ich gerne mit Ihnen darüber sprechen, wie zufrieden Sie mit der Organisation Ihrer Einsätze bei haushaltsnahen Dienstleistungen sind, welche Probleme möglicherweise dabei auftreten und wie sie gelöst werden können.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fühlen Sie sich auf Ihre einzelnen Einsätze gut vorbereitet?</li> <li>• Bekommen Sie alle Informationen, die Sie für Ihren Einsatz benötigen?</li> <li>• Welche Probleme sind dabei in letzter Zeit aufgetreten? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wie können solche Probleme Ihrer Meinung nach gelöst werden?</li> </ul> </li> <li>• Gibt es Teambesprechungen bzw. Einsatzbesprechungen mit Vorgesetzten? <ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn ja: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wie laufen diese Besprechungen gewöhnlich ab?</li> <li>o Was wird dort besprochen?</li> <li>o Gibt es andere Dinge, die bei diesen Gelegenheiten noch besprochen werden sollten?</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Erhalten Sie von Ihren Kolleg/innen und Vorgesetzten die Unterstützung, die Sie benötigen? <ul style="list-style-type: none"> <li>Wenn nicht: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Was würden Sie von wem benötigen?</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Wenn Kolleg/innen unerwartet ausfallen, die für einen Einsatz bei haushaltsnahen Dienstleistungen vorgesehen sind, wie gut funktioniert es, Ersatz zu organisieren? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welche Probleme treten dabei auf?</li> <li>o Wie könnte die Situation verbessert werden?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Zufriedenheit mit der Arbeitsorganisation</i></li> <li>➤ <i>Form der Arbeitsorganisation</i></li> <li>➤ <i>Unterstützung durch Kolleg/innen und Vorgesetzte</i></li> <li>➤ <i>Ersatzbeschaffung bei unerwarteten Personalausfällen und Verbesserungspotential</i></li> </ul>

## 5. Schulung, Fort- und Weiterbildung

Nun noch zu Schulungen, Fort- und Weiterbildungen. Haben Sie in Zusammenhang mit haushaltsnahen Dienstleistungen bei Ihrem derzeitigen Arbeitgeber bzw. Ihrer Arbeitgeberin eine Schulung, Fort- oder Weiterbildung erhalten.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie die Schulung vor der Aufnahme Ihrer Tätigkeit erhalten?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welche Schulungen waren das?</li> <li>o War die Schulung für Ihre Tätigkeit hilfreich?</li> <li>o Was könnte beim Schulungsangebot verbessert werden?</li> <li>o Wo sollten aus Ihrer Sicht solche Schulungen abgehalten werden?</li> </ul> </li> <li>• Werden Fort- oder Weiterbildungen angeboten?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Haben Sie solche Fort- und Weiterbildungen schon einmal genutzt? Wenn ja: Waren Sie für Ihre Tätigkeit hilfreich?</li> <li>o Was könnte beim Fort- und Weiterbildungsangebot verbessert werden?</li> <li>o Wo sollten aus Ihrer Sicht solche Fort- und Weiterbildungen abgehalten werden?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Schulungsangebote und Verbesserungsmöglichkeiten</i></li> <li>➤ <i>Fort- und Weiterbildungsangebote und Verbesserungsmöglichkeiten</i></li> </ul>

## 6. Verbesserungsmöglichkeiten

Was könnte aus Ihrer Sicht bei Ihrer Tätigkeit in den haushaltsnahen Dienstleistungen verbessert werden?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was könnte getan werden, um die Situation der Mitarbeiter/innen bzw. Ihre eigene Situation zu verbessern? (z.B. Bildungsangebote, Arbeitsorganisation, Beschäftigungsart und -umfang, Aufgabenerledigung in den haushaltsnahen Dienstleistungen)</li> <li>• Was könnte getan werden, um die Versorgung der Kund/innen zu verbessern?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Verbesserungsvorschläge bezogen auf Mitarbeiter/innen</i></li> <li>➤ <i>Verbesserungsvorschläge bezogen auf die Versorgung der Kund/innen</i></li> </ul>

## 7. Ergänzungen

Abschließend möchte ich Sie noch fragen, ob es andere Aspekte gibt, die für die Leistungserbringung und Ihre Tätigkeit wichtig sind und die wir noch nicht angesprochen haben.

## Interviewleitfaden Kund/innen

### 1. Zielgruppe und Bedarfssituation

Wie Ihnen sicher bekannt ist, umfassen sogenannte haushaltsnahe Dienstleistungen sehr unterschiedliche Tätigkeiten, z.B. Reinigungsarbeiten, die Zubereitung von Mahlzeiten, Hilfe bei der Gartenarbeit, Kinder- und Seniorenbetreuung usw. Nun würde mich interessieren, welche solcher Hilfen Sie schon einmal genutzt haben und wie Ihre Erfahrungen damit waren, ob es z.B. auch zu Problemen dabei gekommen ist. Können Sie mir bitte ein wenig darüber erzählen?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann haben Sie solche Hilfen zum ersten Mal genutzt und was waren die Gründe dafür?</li> <li>• Wie regelmäßig nutzen Sie solche Leistungen bzw. haben Sie genutzt?</li> <li>• Wie viel Zeit ist für solche Hilfen in der Regel nötig?</li> <li>• Wer unterstützt Sie, wenn Sie solche Hilfen benötigen? (Freunde, Bekannte, Verwandte, professionelle Dienstleister/innen) – Wenn professionelle Dienstleister/innen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wie wichtig ist es für Sie, dass solche Hilfen von professionellen Dienstleister/innen angeboten werden?</li> <li>o Wissen Sie, ob es sich bei den Leistungserbinger/innen um Angestellte, Selbständige oder ehrenamtlich Tätige handelt?</li> <li>o Wie hoch ist die Entlastung, die Sie dadurch bekommen?</li> <li>o Denken Sie, dass Sie in Zukunft häufiger als bisher solche Hilfen benötigen werden? Wenn ja: Inwiefern?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Erfahrungsintensität bei haushaltsnahen Dienstleistungen</i></li> <li>➤ <i>Bedarfsgrad</i></li> <li>➤ <i>Art der Unterstützung</i></li> <li>➤ <i>Unterstützende Personenkreise</i></li> <li>➤ <i>Entlastungspotential durch professionelle Kräfte</i></li> <li>➤ <i>Versorgungslücken</i></li> <li>➤ <i>Personale Betreuungsstabilität</i></li> <li>➤ <i>Betreuungskontinuität</i></li> </ul>

*Fortsetzung 1. Zielgruppe und Bedarfssituation*

<ul style="list-style-type: none"><li>• Gab es einmal eine Situation, in der Sie solche Hilfen benötigt hätten, aber nicht bekommen haben? – Wenn ja:<ul style="list-style-type: none"><li>o Können Sie diese Situation und die Gründe dafür bitte kurz beschreiben?</li><li>o Gibt es Hilfen, die Sie benötigen würden, die aber nicht angeboten werden? Wenn ja: Welche?</li></ul></li> <li>• Wie wichtig ist es Ihnen, dass diese Hilfen immer von derselben Person geleistet werden?</li><li>• Hat es einmal eine Situation gegeben, in der die Person, die Sie unterstützen sollte, ausgefallen ist, z.B. wegen Krankheit oder Urlaub?</li> <li>• Konnten Sie Ersatz finden? Wenn ja:<ul style="list-style-type: none"><li>o Wie gut hat das funktioniert?</li></ul></li></ul>	
---	--

## 2. Leistungszugang

Als nächstes möchte ich Sie gerne darum bitten mir zu erzählen, wie Sie von diesen Hilfen erfahren haben, die Sie in Anspruch nehmen oder genommen haben.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie es schwierig gefunden, an diese Informationen zu kommen? Wenn ja: Inwiefern?</li> <li>• Wie gut halten Sie sich generell über haushaltsnahe Dienstleistungen in Ihrer Gemeinde informiert?</li> <li>• Wie hoch ist für Sie die finanzielle Belastung, wenn Sie solche Hilfen nutzen? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Halten Sie diese Leistungen für zu teuer?</li> <li>o Wären Sie grundsätzlich bereit mehr Geld für diese Leistungen auszugeben, als Sie es bisher tun? Wenn ja: Unter welchen Bedingungen?</li> <li>o Wie viel würden Sie z.B. in der Stunde maximal dafür bezahlen?</li> <li>o Wären die Leistungen billiger, würden Sie dann mehr Hilfen als bisher in Anspruch nehmen? Wenn ja: Welche?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Informationszugang</i></li> <li>➤ <i>Subjektiver Informationsgrad</i></li> <li>➤ <i>Zahlungsbereitschaft</i></li> </ul>

### 3. Leistungserbringung und Qualitätssicherung

Nun möchte ich gerne mit Ihnen darüber sprechen, wie zufrieden Sie mit diesen Hilfen sind und ob es einmal zu Problemen gekommen ist. Erzählen Sie mir bitte über Ihre Erfahrungen.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie zufrieden waren Sie mit diesen Leistungen?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wurde ordentlich gearbeitet?</li> <li>o Wurde zügig gearbeitet?</li> <li>o Wurde die Leistung nach Ihren Wünschen erbracht?</li> <li>o War die Person, die die Leistung ausgeführt hat, freundlich und kompetent?</li> </ul> </li> <li>• Welche Probleme sind dabei aufgetreten?</li> <li>• Konnten diese Probleme beseitigt werden?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wenn ja: Wodurch?</li> <li>o Wenn nein: Wie könnten solche Probleme aus Ihrer Sicht in Zukunft vermieden werden?</li> </ul> </li> <li>• Gibt es noch andere Dinge, die in der Leistungserbringung aus Ihrer Erfahrung verbessert werden könnten?               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wenn ja:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>o Welche? (z.B. Zugang, Qualität, Eingehen auf individuelle Ansprüche)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Zufriedenheit mit Leistungserbringung</i></li> <li>➤ <i>Probleme bei Leistungserbringung</i></li> <li>➤ <i>Verbesserungsmöglichkeiten</i></li> </ul>



#### 4. Finanzierung

Nun zur Finanzierung. Darüber haben wir schon kurz gesprochen. Ich würde diesen Aspekt aber gerne noch ein wenig vertiefen.

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ist Ihnen das sogenannte Haushaltsscheckverfahren bekannt? Wenn ja:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Machen Sie davon Gebrauch?</li> <li>o Wie sind Ihre Erfahrungen damit?</li> <li>o Kam es dabei schon einmal zu Problemen? Wenn ja: Welche?</li> <li>o Was könnte dabei aus Ihrer Sicht verbessert werden?</li> </ul> </li> <li>• Sollten auch örtliche Unternehmen und Betriebe einen Beitrag für die Finanzierung leisten? Wenn ja: Welche Gründe sprechen aus Ihrer Sicht dafür?</li> <li>• Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass z.B. Ihr eigener Arbeitgeber davon überzeugt werden könnte, einen Beitrag dafür zu leisten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Rolle des Haushaltsscheckverfahrens</i></li> <li>➤ <i>Potentielle Rolle der Arbeitgeber/innen</i></li> </ul>

## 5. Persönliches Engagement

Bieten Sie selbst anderen Menschen in Ihrem Umfeld, z.B. Bekannten, Freunden oder Verwandten solche Hilfen an, von denen wir gesprochen haben?

(Mögliche) Nachfragen	Erkenntnishorizont
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn Sie solche Hilfen bieten:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o An wen richten sie sich?</li> <li>o Welche Hilfen sind das?</li> <li>o Wie häufig unterstützen Sie diese Personen?</li> <li>o Wie belastend ist es für Sie, diese Unterstützung zu bieten?</li> <li>o Wird das in Zukunft aus Ihrer Sicht häufiger als bisher der Fall sein? Wenn ja: warum?</li> <li>o Haben Sie sich schon einmal überlegt, auch dafür professionelle Dienstleister/innen einzusetzen?</li> </ul> </li> <li>• Engagieren Sie sich selbst im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen ehrenamtlich, z.B. in Form der Nachbarschaftshilfe, oder haben Sie sich schon einmal engagiert?               <p>Wenn ja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Was sind/waren Ihre Erfahrungen damit?</li> <li>o In welchem Umfang engagieren Sie sich oder haben sich engagiert?</li> </ul> <p>Wenn nein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Könnten Sie sich vorstellen sich auf diesem Gebiet ehrenamtlich zu engagieren? Wenn ja: Unter welchen Voraussetzungen?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Informelle Unterstützung für sozialen Nahkreis</i></li> <li>➤ <i>Entlastungspotential durch professionelle Kräfte</i></li> <li>➤ <i>Ehrenamtliches Engagement</i></li> </ul>

## 6. Ergänzungen

Abschließend möchte ich Sie noch fragen, ob es andere Aspekte gibt, die für die Nutzung von haushaltsnahen Dienstleistungen wichtig sind, und die wir noch nicht angesprochen haben.

# Haushaltsscheck für die Minijob-Zentrale

## 07 HAUSHALTSSCHECK NUR FÜR PRIVATHAUSHALTE 1

Per Fax: 0201-384 97 97 97 Per Post: Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See • Minijob-Zentrale • 45115 Essen  
 Unsere Gläubiger-Identifikationsnummer lautet: DE 81KBS0000034886

Erstanmeldung  
 Folgescheck (auch bei Abmeldung)

Für die Minijob-Zentrale

**Arbeitgeber**

Name, Vorname, Titel \_\_\_\_\_

Telefonnummer 3 \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

Betriebsnummer als Privathaushalt 4 \_\_\_\_\_ Pauschsteuer 5  
 Ja  Nein

Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Steuernummer 6 \_\_\_\_\_

**Beschäftigte/-r**

Name, Vorname, Titel \_\_\_\_\_

Telefonnummer 3 \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

Geburtsort \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_ Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Geburtsname \_\_\_\_\_

Versicherungsnummer der / des Beschäftigten 7 \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Männlich  Weiblich

T T M M J J J J

Welche der folgenden Aussagen trifft auf Ihre Haushaltshilfe zu? Meine Haushaltshilfe...  
 hat mehrere 8 Beschäftigungen.  ist nicht gesetzlich 9 krankenversichert.  beantragt die Befreiung 10 von der Rentenversicherungspflicht. (Bitte Frist beachten!)  bezieht eine Vollrente wegen Alters. 11  
 bezieht eine vergleichbare Leistung nach Erreichen einer Altersgrenze (z. B. Pension). 12

Relevant bei Beschäftigungsbeginn ab 2013 oder Entgelterhöhung auf mehr als 400 Euro

**Dauer der Beschäftigung**

Nur ausfüllen zur An- und / oder Abmeldung einer Haushaltshilfe 13

Beginn der Beschäftigung am: \_\_\_\_\_ Beschäftigung wurde / wird beendet am: \_\_\_\_\_

T T M M J J J J T T M M J J J J

**Arbeitsentgelt**

Bei monatlich gleichbleibendem Arbeitsentgelt: ab 14 \_\_\_\_\_

Bei monatlich wechselndem Arbeitsentgelt: Bitte Monat und Jahr eintragen (z. B. 052014 für Mai 2014) 15 \_\_\_\_\_

Monatliches Arbeitsentgelt (volle Eurobeträge) 15 \_\_\_\_\_

Arbeitsentgelt im gemeldeten Monat (volle Eurobeträge) 15 \_\_\_\_\_

bis auf Weiteres \_\_\_\_\_ Euro

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit der Angaben 16 \_\_\_\_\_

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich.

Datum und Unterschrift Arbeitgeber \_\_\_\_\_ Datum und Unterschrift Beschäftigte/-r \_\_\_\_\_

**SEPA-Basislastschriftmandat 17** – gemäß § 28a Abs. 7 Sozialgesetzbuch Viertes Buch (SGB IV) zwingend erforderlich –

Ich ermächtige die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See (KBS), Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der KBS auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.  
 Hinweis: Die Mandatsreferenz teilen wir Ihnen separat (in der Regel auf dem Abgabenbescheid) mit.

Vorname und Name des Kontoinhabers \_\_\_\_\_ Kreditinstitut \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_ BIC (Business Identifier Code) \_\_\_\_\_

Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

IBAN (International Bank Account Number) \_\_\_\_\_

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich.  
 Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Das SEPA-Basislastschriftmandat ist nur mit Datum und Unterschrift gültig.

Vordr. 9904 7-13-VII.1-150.000-2176

# Haushaltsscheck für den Arbeitgeber

**07**

## HAUSHALTSSCHECK

NUR FÜR PRIVATHAUSHALTE

Per Fax: 0201-384 97 97 Per Post: Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See • Minijob-Zentrale • 45115 Essen  
Unsere Gläubiger-Identifikationsnummer lautet: DE 89KBS00000034886

Erstanmeldung  
Folgescheck (auch bei Abmeldung)

Für den Arbeitgeber

**Arbeitgeber**

Name, Vorname, Titel \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

Betriebsnummer als Privathaushalt  Pauschsteuer

Ja  Nein

Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Steuernummer \_\_\_\_\_

**Beschäftigte/-r**

Name, Vorname, Titel \_\_\_\_\_

Telefonnummer \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

Geburtsort \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_ Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

Geburtsname \_\_\_\_\_

Versicherungsnummer der/ des Beschäftigten \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_ Männlich  Weiblich

T T M M J J J J

Welche der folgenden Aussagen trifft auf Ihre Haushaltshilfe zu? Meine Haushaltshilfe...

hat mehrere Beschäftigungen.  ist **nicht** gesetzlich krankenversichert.  beantragt die Befreiung von der Rentenversicherungspflicht. (Bitte Frist beachten!)  bezieht eine Vollrente wegen Alters.  bezieht eine vergleichbare Leistung nach Erreichen einer Altersgrenze (z. B. Pension).

Relevant bei Beschäftigungsbeginn ab 2013 oder Entgelterhöhung auf mehr als 400 Euro

**Dauer der Beschäftigung**

Nur ausfüllen zur An- und / oder Abmeldung einer Haushaltshilfe

Beginn der Beschäftigung am: \_\_\_\_\_ Beschäftigung wurde / wird beendet am: \_\_\_\_\_

T T M M J J J J

**Arbeitsentgelt**

Bei monatlich **gleichbleibendem** Arbeitsentgelt: ab \_\_\_\_\_

T T M M J J J J

Monatliches Arbeitsentgelt (volle Eurobeträge) \_\_\_\_\_ Euro

bis auf Weiteres \_\_\_\_\_ Euro

Hiemit bestätige ich die Richtigkeit der Angaben

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich.

Datum und Unterschrift Arbeitgeber \_\_\_\_\_

ODER

Bei monatlich **wechselndem** Arbeitsentgelt: Bitte Monat und Jahr eintragen (z. B. 05/2014 für Mai 2014)

M M J J J J

Arbeitsentgelt im gemeldeten Monat (volle Eurobeträge) \_\_\_\_\_ Euro

Hiemit bestätige ich die Richtigkeit der Angaben

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich.

Datum und Unterschrift Beschäftigte/-r \_\_\_\_\_

**SEPA-Basislastschriftmandat** – gem 36 § 28a Abs. 7 Sozialgesetzbuch Viertes Buch (SGB IV) **zwingend erforderlich** –

Ich ermächtige die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See (KBS), Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der KBS auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

**Hinweis:** Die Mandatsreferenz teilen wir Ihnen separat (in der Regel auf dem Abgabebescheid) mit.

Vorname und Name des Kontoinhabers \_\_\_\_\_

Kreditinstitut \_\_\_\_\_

Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_

BIC (Business Identifier Code) \_\_\_\_\_

Postleitzahl \_\_\_\_\_ Wohnort \_\_\_\_\_

IBAN (International Bank Account Number) \_\_\_\_\_

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

Das SEPA-Basislastschriftmandat ist nur mit Datum und Unterschrift gültig.

7-15-V111-150 000 - 216  
Vordr. 8904



## Bestellformular der Schülerfirma

MSMHS

**Bestellformular****Persönliche Daten:**

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
 Anschrift: \_\_\_\_\_  
 PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

**Bestellung:**

Auftrag	Voraussichtliche Dauer in Stunden
Beaufsichtigung von Tieren bei Krankheit	
Begleitung zu Ärzten, Ämter, Behörden, Friedhof, Einkauf <b>Aber ohne Zeichnungsbefugnis!</b>	
Besuche im Seniorenheim oder Krankenhaus	
Einkaufsdienst	
Gesellschaft leisten: Spaziergehen, Vorlesen, Zuhören, Spielen...	
Gesellschaftsspiele	
Grabpflege: wässern, Kerzen austauschen <b>NICHT anpflanzen</b>	
Hilfe bei technischen Problemen (PC, TV, Video, Handy...)	
Hilfe im Garten: Rasen mähen, Blumen gießen, Unkraut jäten...)	
Kleine handwerkliche Tätigkeiten: Glühbirnen austauschen...	
Winterdienst, Straßen kehren	

Die Abrechnung erfolgt im 30/30 Takt

Bis 30min = 2,50€

Ab 30min = 5,00€

MsMHS  
 Champagnatplatz 1  
 87719 Mindelheim

Tel: 08336 / 90999-97  
 Mail: info@msmhs.de  
 Web: www.msmhs.de

©MsMHS 2015



## Bestellformular Agenturen für haushaltsnahe Arbeiten

## AhA-Anfragebogen

Ja, ich suche eine Haushaltshilfe für: [bitte im ersten Feld ankreuzen]

<input type="checkbox"/>	Reinigungsarbeiten im Haus
<input type="checkbox"/>	Wäschepflege
<input type="checkbox"/>	Blumenpflege
<input type="checkbox"/>	Botengänge/Einkäufe
<input type="checkbox"/>	Sonstige Tätigkeiten (bitte angeben)

Voraussichtlicher <b>Stundenumfang</b> pro Monat	
--	--

## Bevorzugte Wochentage und Tageszeiten

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Persönliche Angaben

Name	
Vorname	
Straße	
PLZ/Ort	
Telefon	
eMail	
Geburtsdatum	

Bitte ausfüllen und als Mailanhang an die AhA-Agentur Ihrer Wahl abschicken!

## Bewerbungsbogen Agenturen für haushaltsnahe Arbeiten

### AhA-Kurzbewerbung

#### Persönliche Angaben

Name	
Vorname	
Straße	
PLZ/Ort	
Telefon	
eMail	
Geburtsdatum	
Nationalität	

Familienstand	<input type="checkbox"/>	ledig	<input type="checkbox"/>	verheiratet
Mögliche Arbeitszeit	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Teilzeit
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	vormittags
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	nachmittags
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	flexibel

Frühester Eintrittstermin	
Pkw-Führerschein und Pkw	

Derzeitige/letzte Tätigkeit		
Aus- und Weiterbildung		
Beruflicher Werdegang		
Bevorzugte Tätigkeitsbereiche [bitte ankreuzen]	<input type="checkbox"/>	Allg. Hauswirtschaftliche Tätigkeiten wie Reinigung, Wäschepflege (Waschen/Bügeln), Blumenpflege etc.
	<input type="checkbox"/>	Einkäufe/Botengänge
	<input type="checkbox"/>	Sonstige Tätigkeiten (bitte angeben)

**Bitte ausfüllen und als Mailanhang an die AhA - Agentur Ihrer Wahl abschicken!**



## Ehrenamtsvertrag Weidenbach



### Vereinbarung über ehrenamtliche Arbeit im Mehrgenerationenhaus Weidenbach

Stand: Januar 2014

1. zwischen

Frau/Herr

Adresse: \_\_\_\_\_

und

dem Mehrgenerationenhaus Weidenbach

2. Mit der ehrenamtlichen Tätigkeit sind folgende Aufgaben verbunden:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Die Aufgaben sind zusätzlich und liegen im öffentlichen Interesse.

4. Der Zeitaufwand beträgt \_\_\_\_\_ Stunden wöchentlich/im Monat.

5. Als Zeitraum für die ehrenamtliche Tätigkeit wird vereinbart:

Beginn: \_\_\_\_\_ Ende: \_\_\_\_\_

6. Die/der ehrenamtlich Tätige verpflichtet sich, die übertragenen Aufgaben in Abstimmung mit der Einrichtung bzw. Träger gewissenhaft auszuführen. Dabei werden entsprechende Bestimmungen des Arbeits- und Unfallschutzes beachtet.

Die anvertrauten Arbeitsmittel und sonstige Ausstattungen werden sorgsam behandelt.

7. Die ehrenamtliche Tätigkeit erfolgt freiwillig und unentgeltlich. Ehrenamtliche MitarbeiterInnen haben keinen Anspruch auf Erstattung der Aufwendungen, die im Zuge ihrer Tätigkeit entstehen.

8. Der Aufwandsersatz beträgt: \_\_\_\_\_

Mit diesem Betrag sind alle Aufwendungen abgegolten.

9. Der ehrenamtlich Tätige ist für die Einhaltung der steuerlichen Vorgaben grundsätzlich selbst verantwortlich.

10. Der ehrenamtlich Tätige verpflichtet sich, über betriebliche Vorgänge Verschwiegenheit zu bewahren. Dies gilt nicht für die Mitteilung von Tatsachen, die offenkundig sind oder ihrer

*Fortsetzung Ehrenamtsvertrag Weidenbach*

Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.

\_\_\_\_\_  
Ort/Datum

\_\_\_\_\_  
Ehrenamtliche/r Mitarbeiter/in

\_\_\_\_\_  
Leiter/in / Vorstand