

Eigenhüller, Lutz

**Research Report**

**Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen: Ein Modellprojekt zur Entwicklung des Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen**

IAB-Forschungsbericht, No. 3/2019

**Provided in Cooperation with:**

Institute for Employment Research (IAB)

*Suggested Citation:* Eigenhüller, Lutz (2019) : Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen: Ein Modellprojekt zur Entwicklung des Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen, IAB-Forschungsbericht, No. 3/2019, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), Nürnberg

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/204769>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*



INSTITUT FÜR ARBEITSMARKT- UND  
BERUFSFORSCHUNG  
Die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit

# IAB-FORSCHUNGSBERICHT

Aktuelle Ergebnisse aus der Projektarbeit des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

---

## **3|2019** Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen – Ein Modellprojekt zur Entwicklung des Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen

Lutz Eigenhüller

# Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen - Ein Modellprojekt zur Entwicklung des Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen

Lutz Eigenhüller (IAB)

Mit der Publikation von Forschungsberichten will das IAB der Fachöffentlichkeit Einblick in seine laufenden Arbeiten geben. Die Berichte sollen aber auch den Forscherinnen und Forschern einen unkomplizierten und raschen Zugang zum Markt verschaffen. Vor allem längere Zwischen- aber auch Endberichte aus der empirischen Projektarbeit bilden die Basis der Reihe.

By publishing the Forschungsberichte (Research Reports) IAB intends to give professional circles insights into its current work. At the same time the reports are aimed at providing researchers with quick and uncomplicated access to the market.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Zusammenfassung</b> .....	5
<b>Abstract</b> .....	5
<b>Keywords</b> .....	6
<b>Danksagung</b> .....	6
<b>1 Einleitung</b> .....	7
<b>2 Anmerkungen zum Arbeitsmarkt für haushaltsnahe Dienstleistungen</b> .....	7
<b>3 Das Projekt „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“</b> .....	14
3.1 Projektziele und Arbeitsfelder der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen .....	15
3.2 Kurzprofil der Mehrgenerationenhäuser und der Standorte .....	17
<b>4 Methodisches Vorgehen der Begleitforschung</b> .....	18
<b>5 Erkenntnisse zu wichtigen Phasen und Aspekten des Projekts „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“</b> .....	21
5.1 Vorbereitungs- und Startphase des Projekts.....	21
5.2 Zusammenarbeit zwischen Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen und Agenturen für Arbeit .....	24
5.3 Zusammenarbeit zwischen Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen und Dienstleistungsunternehmen.....	27
5.4 Personalrekrutierung.....	29
5.4.1 Mitarbeiterinnen für Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen .....	29
5.4.2 Arbeitskräfte für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen.....	31
5.4.3 Teilnehmerinnen für Qualifizierungsmaßnahmen für haushaltsnahe Dienstleistungen .....	39
5.5 Unternehmen als Kunden der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen .....	43
5.6 Privathaushalte als Kunden der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen .....	49
5.7 Perspektiven für Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen aus Sicht der Projektbeteiligten .....	52
<b>6 Fazit und Schlussfolgerungen</b> .....	58
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	63
<b>Anhang</b> .....	66

# Abkürzungsverzeichnis

AA	Agentur für Arbeit
AhA	Agenturen für haushaltsnahe Arbeit
BCA	Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt
BRK	Bayerisches Rotes Kreuz
HDL	Haushaltsnahe Dienstleistungen
I1-16	Interviewnummer 1-16
IAB	Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung
JC	Jobcenter
MGH	Mehrgenerationenhaus
RD Bayern	Regionaldirektion Bayern der Bundesagentur für Arbeit
SBS	Service- und Beratungsstelle/n für Haushaltsnahe Dienstleistungen
SGB	Sozialgesetzbuch
StMAS	Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales
StMELF	Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten
TVöD	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst

# Zusammenfassung

In den Jahren 2016 bis 2018 wurde von der Regionaldirektion Bayern der Bundesagentur für Arbeit, dem Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales sowie dem Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten an drei Standorten in Bayern das Modellprojekt „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“ gefördert. Ziele des Projekts waren die Entwicklung des legalen, sozialversicherungspflichtigen Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen voranzubringen und insbesondere Frauen durch die Entlastung von Tätigkeiten im Haushalt die Teilhabe am Arbeitsmarkt zu erleichtern. Hierfür wurden bei drei Mehrgenerationenhäusern sogenannte Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen finanziell gefördert. Die Service- und Beratungsstellen sollten durch die Beratung bei der Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen, die Einstellung, Vermittlung und Qualifizierung von Arbeitskräften für haushaltsnahe Dienstleistungen und die Vermittlung von Anbietern haushaltsnaher Dienstleistungen an Privatkunden und Unternehmen dazu beitragen, den regulären Arbeitsmarkt für haushaltsnahe Dienstleistungen vor Ort weiterzuentwickeln. Die durch Interviews mit den Projektbeteiligten an den drei Modellstandorten gewonnenen Erkenntnisse zeigen, dass das Angebot der Service- und Beratungsstellen auf Interesse stieß und sie vor allem auf den Feldern der Beratung von Privatkunden und der Vermittlung von HDL-Anbietern an Privathaushalte Erfolge erzielen konnten. Auf anderen Arbeitsfeldern wie der Gewinnung und Qualifizierung von Personal für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen oder dem Abschluss von Verträgen mit Unternehmen über die Vermittlung und Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen für deren Beschäftigte stießen die Service- und Beratungsstellen dagegen auf größere Schwierigkeiten. Deutlich wurde auch, dass ohne eine finanzielle Förderung bzw. teilweise Kostenübernahme durch Akteure wie Ministerien oder Kommunen die Einrichtung und Aufrechterhaltung von Service- und Beratungsstellen zumindest kurz- und mittelfristig problematisch sein dürfte. Insgesamt zeigte das Modellprojekt, dass der Aufbau von Service- und Beratungsstellen für haushaltsnahe Dienstleistungen ein sinnvolles Projekt sein kann, aber für die Etablierung der Service- und Beratungsstellen ein längerer Zeitraum notwendig sein dürfte.

## Abstract

In the years 2016 to 2018, the Regional Directorate of Bavaria of the Federal Employment Agency, the Bavarian State Ministry of Family Affairs, Labor and Social Affairs and the Bavarian State Ministry of Food, Agriculture and Forestry commissioned the model project "Service and Counseling Centers for Household-Related Services". The objectives of the project were to promote the development of the legal, social insurance labor market for household services and to make it easier for women to participate in the labor market by relieving household activities. For this purpose, three Service and Counseling Centers for Household-Related Services were financially supported. The Centers should contribute to the regular labor market by advising on the use of household services, hiring, placement and qualification of household-related services workers and providing providers of household-related services to private customers and businesses. The insights gained through interviews with the project participants at the three locations show that the Service and

Counseling Center's offer attracted interest and that they were able to achieve success in the fields of advising private customers and brokering providers of household-related services to private households. In other fields such as the recruitment and qualification of staff for the provision of household services or the conclusion of contracts with companies on the provision of household services to their employees, the Service and Counseling Centers encountered greater difficulties. It also became clear that the establishment and maintenance of the Service and Counseling Centers should be problematic, at least in the short and medium term, without financial support or partial payment by players such as ministries or municipalities. Overall, there was an impression that setting up Service and Counseling Centers for Household-Related Services could be a meaningful project, but it would take a longer time to establish them.

## Keywords

Arbeitsmarkt, Bayern, haushaltsnahe Dienstleistungen, Modellprojekt

## Danksagung

Der Autor dankt allen Beteiligten am Projekt Service- und Beratungsstellen für Haushaltssnahe Dienstleistungen für die Unterstützung der Begleitforschung, insbesondere für ihre Bereitschaft für die Interviews zur Verfügung zu stehen. Darüber hinaus gilt der Dank des Autors Doris Baumann, Stefan Fuchs und Philipp Ramos Lobato für hilfreiche Kommentare und wertvolle Anregungen sowie Stefan Stöhr für seine Unterstützung bei der Vorbereitung der Begleitforschung.

# 1 Einleitung

Der Arbeitsmarkt für haushaltsnahe Dienstleistungen (HDL) wird häufig als Wachstumsmarkt bezeichnet. Diese Annahme beruht zum einen darauf, dass aufgrund der steigenden Erwerbsbeteiligung von Frauen und aufgrund des demographischen Wandels, mit einer zunehmenden Zahl älterer Menschen, die Nachfrage nach der Erbringung von HDL weiter expandieren dürfte. Zum anderen wird generell noch Potenzial für die Entstehung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung im Bereich der HDL gesehen, da bislang ein großer Teil der Nachfrage von geringfügig Beschäftigten und durch Schwarzarbeit bedient wird. Dementsprechend wird in Deutschland immer wieder über das Thema HDL diskutiert und mit verschiedenen Maßnahmen und Projekten versucht, den Arbeitsmarkt für HDL besser zu erschließen und zu professionalisieren. Die Aktualität des Themas auf der politischen Ebene zeigt sich u. a. darin, dass die Förderung von HDL als Beitrag zu einer besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf auch Eingang in den Koalitionsvertrag der CDU, CSU und SPD für die 19. Legislaturperiode gefunden hat (vgl. Koalitionsvertrag 2018: 25).

In diesem Bericht geht es um ein Projekt, bei dem in den Jahren 2016 bis 2018 durch die Regionaldirektion Bayern der Bundesagentur für Arbeit (RD Bayern) in Kooperation mit dem Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (StMAS)<sup>1</sup> und dem Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (StMELF) an drei Standorten in Bayern jeweils eine Mitarbeiterinnenstelle für sogenannte „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“ (SBS) finanziert wurde. Damit sollte erprobt werden, inwieweit es möglich ist, durch die Einrichtung solcher Service- und Beratungsstellen auf regionaler Ebene die Legalisierung und Professionalisierung des HDL-Arbeitsmarkts voranzutreiben, ohne die Inanspruchnahme bzw. die Erbringung von HDL direkt, z. B. durch Gutscheine oder Zuschüsse für Kundinnen und Kunden oder HDL-Anbieter, zu subventionieren.

In diesem Bericht werden die durch die Begleitforschung gewonnenen Erkenntnisse zur Implementation und Entwicklung der SBS vorgestellt. Die Begleitforschung wurde vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) durchgeführt. In Kapitel 2 werden einige für den Kontext des Projekts wichtige Ergebnisse aus anderen Studien zusammengefasst. Anschließend werden die Ziele des Projekts sowie die Träger des Projekts und die regionalen Rahmenbedingungen beschrieben (Kapitel 3). In Kapitel 4 wird das Vorgehen der Begleitforschung erläutert und in Kapitel 5 werden die Ergebnisse der Begleitforschung zu wichtigen Phasen und Aspekten des Projekts präsentiert. Abschließend wird ein Fazit zu den gewonnenen Erkenntnissen gezogen (Kapitel 6).

## 2 Anmerkungen zum Arbeitsmarkt für haushaltsnahe Dienstleistungen

Zunächst ist mit Zapfel (2015: 10 f.) festzustellen, dass es keine einheitliche, verbindliche Definition des Gegenstands und der Tätigkeiten gibt, die unter HDL gefasst werden. Gleichwohl werden unter

---

<sup>1</sup> Dies ist die aktuelle Bezeichnung des Ministeriums. Zu Beginn des Projekts hieß das Ministerium noch Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration.



HDL in der Regel Tätigkeiten verstanden, die von Personen, die nicht zum Haushalt gehören, gegen Bezahlung in Haushalten erbracht werden, aber potenziell von Haushaltsmitgliedern geleistet werden könnten bzw. traditionell von Haushaltsmitgliedern erledigt werden. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend zählt auf der Website „Hilfe im Haushalt“ folgende Tätigkeiten zu den HDL: Haushaltsreinigung, Wäschepflege, Gartenarbeit, kleine Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten sowie Seniorenbetreuung, z. B. in Form der Hilfe bei Einkäufen und der Unterstützung im Alltag. Nicht zu HDL gehören dagegen medizinische Alten- und Krankenpflege, pädagogische oder sonderpädagogische Betreuungs- und Erziehungsleistungen sowie spezialisierte Handwerkerleistungen von ausgebildeten Fachkräften.<sup>2</sup> Im Wesentlichen enthält diese Auflistung die Tätigkeiten, die auch in anderen Quellen als HDL geführt werden, wobei es einzelne Abweichungen geben kann (vgl. z. B. Steiner et al. 2012: 4 ff.).

Der Arbeitsmarkt für die Erbringung von HDL in Privathaushalten wird häufig als Wachstumsmarkt gesehen. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Nachfrage nach der Erbringung von HDL als Entlastungs- und Unterstützungsleistung zunimmt, da die Erwerbsbeteiligung von Frauen, die bislang häufig die HDL im eigenen Haushalt erledigen, weiter ansteigen dürfte und die Alterung der Bevölkerung mit einer steigenden Anzahl an pflegebedürftigen Personen ebenfalls die Nachfrage stimulieren sollte (vgl. z. B. Görner 2006: 13 f.; Zapfel 2015: 14 ff.). In diesem Zusammenhang sind in den letzten Jahren mehrere Studien entstanden, die sich ausführlich mit dem Arbeitsmarkt für HDL bzw. mit spezifischen Facetten dieses Arbeitsmarkts beschäftigen (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012; IFOK/IW/IW Consult 2014; Reinecke et al. 2011; Steiner et al. 2012; Weinkopf 2014; Zapfel 2015). Im Folgenden werden einige Punkte aus diesen Studien, die als Hintergrund für das in diesem Bericht vorgestellte SBS-Projekt interessant erscheinen, kurz zusammengefasst.

Hinsichtlich der Inanspruchnahme von HDL schätzen Enste/Heldmann (2017: 4), dass neun Prozent der deutschen Haushalte auf eine Haushaltshilfe zurückgreifen. Steiner et al. (2012: 25) kommen, unter Nutzung von Daten des Instituts für Demoskopie Allensbach, auf zwölf Prozent. Gleichzeitig ist der Arbeitsmarkt für HDL stark durch Schwarzarbeit geprägt. Zwar schwanken die Angaben zur Größe des Anteils, der auf die Schwarzarbeit entfällt, aber es wird übereinstimmend festgestellt, dass die große Mehrheit der Haushaltshilfen nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigt oder bei der Minijob-Zentrale angemeldet ist. Laut Enste/Heldmann (2017: 4) könnte der Anteil der Schwarzarbeit bei ca. 80 Prozent liegen und laut Steiner et al. (2012: 25 f., 57) bei 66 Prozent. Dementsprechend werden hier noch erhebliche Potenziale für mehr reguläre, legale Beschäftigung gesehen. Dazu zählen die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung einer Haushaltshilfe durch einen Haushalt, die Beschäftigung in einem Minijob bei einem oder mehreren Haushalten, die Erbringung von HDL in Selbstständigkeit sowie die Anstellung bei einem Dienstleistungsunternehmen, welches HDL für Privathaushalte erbringt (vgl. Enste/Heldmann 2017: 4). Da das in der Begleitforschung untersuchte Projekt vor allem auf die Ausweitung von sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen bei Dienstleistungsunternehmen zielte, sollen im Folgenden einige wichtige Erkenntnisse zu diesem Thema rekapituliert werden.

Grundsätzlich kann die Erbringung von HDL durch sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, die bei Dienstleistungsunternehmen angestellt sind, sowohl für Kundinnen und Kunden als auch für die Beschäftigten als sinnvoll angesehen werden. So entfällt für Kundinnen und Kunden bei der

---

<sup>2</sup> Vgl. <https://www.hilfe-im-haushalt.de/ich-will-eine-dienstleistung-beauftragen/diese-haushaltsnahen-dienstleistungen-gibt-es/> (Aufruf am 20.3.2019).

Inanspruchnahme eines Dienstleistungsunternehmens bspw. der bürokratische Aufwand der Anmeldung eines Minijobs, die Zuverlässigkeit der Dienstleistungserbringung ist höher, da Urlaubs- oder Krankheitsvertretung vom Dienstleistungsunternehmen organisiert werden, und sie müssen keine Probleme befürchten, die sich aus der Illegalität der Schwarzarbeit ergeben. Für Angestellte bietet eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung gegenüber anderen Beschäftigungsformen ebenfalls verschiedene Vorteile, z. B. durch die Kranken-, Pflege-, Arbeitslosen- und Rentenversicherung und die Chance auf Weiterbildung durch den Arbeitgeber (vgl. z. B. Enste/Hülkamp/Schäfer 2009: 43 ff., Görner 2006: 18 f.; Reinecke et al. 2011: 11).

Allerdings ist unbekannt, wie viele Unternehmen in Deutschland HDL anbieten, da sich ihre Zahl nicht über amtliche Statistiken anhand der Wirtschaftszweigsystematik ermitteln lässt (vgl. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 11). Auf der Homepage des Bundesverbands haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen e. V. sind bspw. 61 Mitgliedsfirmen gelistet, aber es wird keine Angabe zur Gesamtzahl der Unternehmen in der Branche gemacht.<sup>3</sup> Steiner et al. (2012: 4 f.) schätzen, dass es etwa 2.500 „haushaltsnahe Dienstleistungsunternehmen“ (ebd.: 5) gibt.<sup>4</sup> Becker/Einhorn/Grebe (2012: 11 ff.) konnten bei einer deutschlandweiten Befragung, die sich an eine Auswahl von 4.158 Unternehmen richtete, von denen aufgrund verschiedener Auswahlkriterien angenommen wurde, dass sie HDL anbieten könnten, unter den 583 antwortenden Unternehmen 373 Unternehmen identifizieren, die tatsächlich (auch) HDL anboten. Angesichts dieser Datenanlage ist es nicht sinnvoll, eine abschließende Aussage zu der Zahl der Unternehmen, die HDL anbieten, oder auch zu der Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten, die bei solchen Unternehmen angestellt sind, zu treffen. Gleiches gilt für Aussagen zu den Charakteristika solcher Unternehmen. Die in der Befragung von Becker/Einhorn/Grebe (2012) ermittelten Merkmale von HDL-Anbietern, wie ein relativ geringes Alter der Unternehmen, relativ geringe Umsätze, eher kleine Beschäftigtenzahlen und ein häufig regional begrenztes Einsatzgebiet, erscheinen zwar auch für die Gesamtheit von HDL-Anbietern durchaus plausibel (ebd.: 25 ff.), aber sie ergeben sich aus einer Erhebung, die keine Repräsentativität beansprucht (ebd.: 15).

Versuche, den Arbeitsmarkt für HDL bzw. für Dienstleistungsunternehmen, die HDL anbieten, zu fördern, gab es in unterschiedlichen Formen bereits in der Vergangenheit. Einen Überblick hierüber gibt Weinkopf (2014). Sie verweist darauf, dass schon in den 1990er Jahren Dienstleistungsagenturen und Dienstleistungsunternehmen sowie Vermittlungsstellen für HDL gegründet wurden, die vielfach durch eine öffentliche Anschubfinanzierung unterstützt wurden (ebd.: 4 f.). Die hohe Bedeutung der Förderung lässt sich auch damit erklären, dass, neben der Erschließung des legalen Arbeitsmarkts für HDL, das arbeitsmarktpolitische Ziel, Beschäftigungsmöglichkeiten für Geringqualifizierte zu schaffen, einen hohen Stellenwert einnahm (ebd.: 3; vgl. auch Görner 2006: 20). Als Ergebnis dieser Bemühungen hält Weinkopf fest, dass einige HDL-Anbieter auch ohne Förderung weiterbestanden, aber viele HDL-Dienstleister nicht weiterarbeiten konnten, da sie ihre Leistung nach dem Auslaufen der finanziellen Förderung nicht mehr zu einem Preis anbieten konnten, der ihre Kosten gedeckt hätte (vgl. ebd.: 5; Weinkopf 2005: 16).

Auch in den 2000er und 2010er Jahren gab und gibt es weitere Initiativen zur Unterstützung der Erbringung von HDL durch Dienstleistungsunternehmen (vgl. Weinkopf 2014: 6 f.). Ein Beispiel

---

<sup>3</sup> Vgl. <https://bhdu.de/> (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>4</sup> Zu den Problemen bei dieser Schätzung vgl. Weinkopf (2014: 10 ff.).

hierfür sind die sogenannten Agenturen für haushaltsnahe Arbeit (AhA) im Saarland, die ihren Ursprung in einem 2004 gestarteten Modellprojekt haben (vgl. Görner 2006: 20 ff.).<sup>5</sup> Dabei werden „[...] die an saarländische Privathaushalte verkauften haushaltsnahen Dienstleistungen [...] bis zu einem Umfang von 10 Stunden pro Monat und Haushalt [bezuschusst; d. Verf.], soweit die Privathaushalte hierfür keinerlei Zuwendungen von anderen öffentlichen Stellen (z. B. Krankenversicherung, Pflegeversicherung) erhalten“ (Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport Saarland 2011: 3). Um in den Genuss des Zuschusses zu kommen, müssen die Dienstleistungsanbieter ihre Angestellten in der Regel sozialversicherungspflichtig beschäftigen und entsprechend den Regelungen des Gebäudereinigerarbeitsvertrags oder für die Angestellten günstiger bezahlen (ebd.: 2). Ein weiteres Beispiel ist ein seit 2017 in Baden-Württemberg laufendes Projekt. In diesem Projekt können Personen mit Familienaufgaben, die in Teilzeit wieder in den Beruf einsteigen wollen, ihre Arbeitszeit erhöhen wollen oder ihre Arbeitszeit wegen Familienaufgaben reduzieren müssten, über Gutscheine einen Zuschuss für die Inanspruchnahme von HDL erhalten. Eingelöst werden können diese Gutscheine bei HDL-Unternehmen, die an dem Modellprojekt teilnehmen. Voraussetzung dafür ist, dass die Unternehmen den überwiegenden Teil ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozialversicherungspflichtig beschäftigen.<sup>6</sup> Weitere Beispiele für die Förderung von HDL-Anbietern finden sich bei Becker/Einhorn/Grebe (2012: 79 ff.) und bei Zapfel (2015: 36 f.), der auch Projektförderungen im Rahmen des Programms „Soziale Stadt“ anführt, mit denen ebenfalls Beschäftigungsmöglichkeiten im Bereich der HDL geschaffen wurden.<sup>7</sup> Schließlich kann auch die Einrichtung von Dienstleistungszentren in einigen Modellkommunen in Bayern genannt werden (vgl. Zapfel 2015). Diese Dienstleistungszentren sollen u. a. dazu beitragen, die Versorgungsstruktur mit HDL zu verbessern und „[...] durch den Einsatz von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten die Arbeitslosenquote im Berufsfeld Hauswirtschaft zu verringern, Schwarzarbeit im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen zurückzudrängen und ungenutzte Erwerbspotentiale – insbesondere von Frauen – zu erschließen“ (ebd.: 46). An dieses Projekt knüpften auch die in diesem Bericht untersuchten SBS in Teilen an (vgl. Kapitel 3.1).

Deutlich wird bei der Durchsicht der Literatur, dass es einige Aspekte gibt, die im Zusammenhang mit der Entwicklung und Etablierung von professionellen HDL-Anbietern immer wieder als relevante Faktoren für den Erfolg/Misserfolg genannt werden. Drei dieser Aspekte, die auch für das hier untersuchte Projekt wichtig sind, sollen im Folgenden kurz skizziert werden: Der Preis von HDL, die Verfügbarkeit von Arbeitskräften für HDL und das Thema der Qualität.

Ein Faktor, der darüber entscheidet, ob HDL in Anspruch genommen werden, ist ihr Preis. Dementsprechend spielt der Preis auch eine Rolle dafür, inwieweit es Unternehmen, die HDL anbieten, gelingen kann, die Legalisierung und Professionalisierung des Arbeitsmarkts für HDL voranzubringen. Problematisch ist dabei, dass der Preis von HDL-Anbietern, die mit sozialversicherungspflichtig Beschäftigten arbeiten, oft deutlich höher ist als in den weit verbreiteten Varianten der

---

<sup>5</sup> Informationen zu den AhA werden z. B. hier zur Verfügung gestellt: [https://www.saarland.de/agentur\\_haushaltsnahe\\_arbeit.htm](https://www.saarland.de/agentur_haushaltsnahe_arbeit.htm) (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>6</sup> Informationen zu dem Projekt finden sich z. B. auf folgender Website: [https://www.haushaltsnahedienste-bw.de/home/\\_Modellprojekt.html](https://www.haushaltsnahedienste-bw.de/home/_Modellprojekt.html). Informationen zur Begleitforschung finden sich hier: <http://www.iaw.edu/index.php/projekte-detail/evaluation-and-monitoring-of-pilot-project-securing-skilled-personell-through-the-professionalization-of-household-services> (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>7</sup> Zu berücksichtigen ist, dass die genannten Projekte bzw. Dienstleister nicht unbedingt heute noch existieren bzw. heute noch denselben Namen tragen. Beispielsweise wird das von Becker/Einhorn/Grebe angeführte Projekt „ADELE“ in Schweinfurt (2012: 80) mittlerweile unter dem Namen „Dienste mit Herz“ weitergeführt (vgl. Zapfel 2015: 35 f.). Vgl. hierfür die Homepage <http://www.dienste-mit-herz.de/index.html> (Aufruf am 20.3.2019).

Schwarzarbeit oder geringfügigen Beschäftigung, da u. a. Lohnnebenkosten anfallen. Steiner et al. (2012: 15 ff.) kommen in ihren Berechnungen für Dienstleistungsunternehmen auf einen kostendeckenden Endpreis zwischen knapp 18 und knapp 20 Euro pro Stunde, je nachdem, ob von einem Dienstleistungsunternehmen nur sozialversicherungspflichtig Beschäftigte oder auch Minijobber eingesetzt werden. Bei den von Becker/Einhorn/Grebe (2012: 51 ff.) befragten Unternehmen lag der Durchschnittspreis mit 22,18 Euro etwas höher. Die meisten Unternehmen, knapp 29 Prozent, nannten einen Preis zwischen 15 und 20 Euro.<sup>8</sup> Dieser Endpreis sollte allerdings nicht darüber hinwegtäuschen, dass die darin enthaltenen Löhne der Beschäftigten von 9 bis 11 Euro kaum über dem heute geltenden Mindestlohn liegen bzw. sich in einem Bereich bewegen, der tendenziell zum Niedriglohnsektor gezählt werden kann. Dementsprechend schwierig ist es, durch eine solche Beschäftigung den Lebensunterhalt zu sichern und es ergibt sich kaum ein unmittelbarer finanzieller Anreiz eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung der Schwarzarbeit oder einer geringfügigen Beschäftigung vorzuziehen (vgl. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 43; Diener et al. 2015: 82; Steiner et al. 2012: 16).<sup>9</sup> Mehrere der Akteure, die an dem in diesem Bericht vorgestellten Projekt beteiligt waren, erklärten daher auch, dass ein Preis, der für Dienstleistungsunternehmen gewinnbringend sei und eine angemessene Bezahlung von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten ermögliche, sogar bei mehr als 25 Euro pro Stunde liegen dürfte. Demgegenüber stehen die Preise, welche Kundinnen und Kunden bereit sind, für die Erbringung von HDL zu bezahlen bzw. welche sie bezahlen können. Steiner et al. (2012: 26 ff., 67 ff.) zeigen, dass die Zahlungsbereitschaft zwar nach Haushaltstypen variiert, aber deutlich unter den oben genannten Endpreisen liegt. Nur 10 Prozent der Haushalte sind nach ihren Berechnungen bereit, mehr als 11 Euro pro Stunde zu bezahlen. Ein Grund für die geringe Zahlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden wird darin gesehen, dass HDL häufig als gering qualifizierte Tätigkeiten eingeschätzt werden, die potenziell auch in Eigenarbeit erbracht werden könnten. Ein weiterer Grund kann sein, dass sich Kundinnen und Kunden an den niedrigeren Preisen orientieren, die sie für die Inanspruchnahme von Minijobberinnen und Minijobbern oder Schwarzarbeit bezahlen müssen, und daher nur begrenzt bereit sind, höhere Preise für die Erbringung durch sozialversicherungspflichtig Beschäftigte zu bezahlen. Darüber hinaus gibt es schließlich Haushalte, die sich HDL zu höheren Preisen aufgrund ihrer eigenen Einkommenssituation nicht leisten können und damit als Kundinnen und Kunden für HDL-Anbieter ausfallen (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 20, 22, 69 f.; Diener et al. 2015: 43, 45, 82). Diese deutliche Diskrepanz zwischen den Preisen für die legale Erbringung von HDL durch sozialversicherungspflichtig Beschäftigte bei Dienstleistungsunternehmen und der Zahlungsbereitschaft oder den finanziellen Möglichkeiten eines erheblichen Teils der (potenziellen) Kundenhaushalte ist eine der großen Herausforderungen für die Etablierung und Entwicklung von Dienstleistungsunternehmen. Sie erklärt auch, warum nach wie vor Projekte wie die AhA im Saarland oder das Modellprojekt in Baden-Württemberg versuchen, die Endpreise, die von den Kundinnen und Kunden tatsächlich bezahlt werden müssen, durch Zuschüsse zu senken (s. o.).<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Laut Becker/Einhorn/Grebe (2012) waren die von ihnen im Rahmen eines Workshops befragten Unternehmen der Auffassung, dass „[...] mittlerweile Preise durchsetzbar [sind; d. Verf.], die es ermöglichen, kostendeckend zu arbeiten und darüber hinaus einen kleinen Gewinn zu erwirtschaften“ (ebd.: 84).

<sup>9</sup> Sowohl die Berechnungen von Steiner et al. (2012) als auch die Befragung von Becker/Einhorn/Grebe (2012) liegen mittlerweile bereits einige Jahre zurück. Möglicherweise würden sich heute höhere Preise ergeben. Seit 2018 beträgt bspw. in Bayern die Preisobergrenze für haushaltsnahe Dienstleistungen die nach § 45 a und b SGB XI bezuschusst werden (vgl. auch FN 12) etwas mehr als 24 Euro pro Stunde.

<sup>10</sup> Auch in Ländern wie Frankreich und Belgien werden über die Förderung durch Gutscheine oder Dienstleistungsschecks die Kosten des Einkaufs von HDL bei Dienstleistungsunternehmen für Privathaushalte reduziert (vgl. Steiner et al. 2012: 44 ff.). Aber

Der Preis der Dienstleistung ist allerdings nicht der einzige Aspekt, der für die Entwicklung des legalen HDL-Arbeitsmarkts wichtig ist. HDL-Anbieter benötigen auch Arbeitskräfte, die bereit sind, HDL in einem sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnis zu erbringen. Allerdings scheint es schwierig zu sein, solche Arbeitskräfte in ausreichender Zahl zu finden, (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 56 ff.; Reinecke et al. 2011: 22; Steiner et al. 2012: 24).<sup>11</sup> Hierfür werden verschiedene mögliche Gründe angeführt. So wird darauf hingewiesen, dass potenzielle Arbeitskräfte häufig eine Beschäftigung im Minijob oder in Schwarzarbeit präferieren würden, obwohl damit erhebliche Nachteile einhergehen können und letzteres illegal ist. Motive für dieses Verhalten werden darin vermutet, dass die Erbringung von HDL im Angestelltenverhältnis relativ schlecht bezahlt wird (s. o.) und unter bestimmten Bedingungen das Transferleistungssystem sowie das Versicherungs- und Steuersystem eine Beschäftigungsaufnahme finanziell unattraktiv erscheinen lassen können. Verwiesen wird hier u. a. auf die (zu) geringen Hinzuverdienstmöglichkeiten ohne Einkommensanrechnung für Arbeitslosengeld-I- und Arbeitslosengeld-II-Beziehende oder auch auf den Wegfall der beitragsfreien Mitversicherung in der gesetzlichen Krankenversicherung für Ehe- und Lebenspartnerinnen oder -partner wenn sie monatlich mehr als 435 Euro verdienen.<sup>12</sup> Auch die größere Flexibilität und der geringere bürokratische Aufwand bei der Erbringung von HDL in Minijobs oder Schwarzarbeit können gegen die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung sprechen (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 20 ff., 41 f.; Gottschall/Schwarzkopf 2010; Reinecke et al. 2011: 8 ff.; Steiner et al. 2012: 54 ff., 60 ff.). Hinzu kommt, dass das Potenzial an geeigneten Arbeitskräften für die Erbringung von HDL kleiner zu sein scheint, als es vielfach angenommen wird. HDL werden häufig als Tätigkeit gesehen, die keine besonderen Qualifikationen erfordert, und daher auch für Personen mit Problemen auf dem Arbeitsmarkt, wie schwer vermittelbare (Langzeit-)Arbeitslose, Geringqualifizierte oder Migrantinnen und Migranten, gut geeignet sei, um am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Ergebnisse und Erfahrungen aus verschiedenen Studien und Projekten zeigen jedoch, dass dies so nicht zutrifft. Zwar sind formale Qualifikationen keine zwingende Voraussetzung für eine Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft, aber es werden sowohl fachliche Kenntnisse, wie z. B. Grundlagen der Lebensmittel- und Küchenhygiene und der Hygiene bei der Reinigung und Wäschepflege, gefordert als auch eine Reihe weiterer Anforderungen genannt, die an HDL-Arbeitskräfte gestellt werden. Angeführt werden hier bspw. körperliche Belastbarkeit, Flexibilität, Motivation und soziale Kompetenzen: Beschäftigte sollen zuverlässig sein, auf unterschiedliche Kundenwünsche eingehen, selbständig und ohne Anleitung arbeiten können, sorgfältig und umsichtig arbeiten sowie kommunikativ, emphatisch und vertrauenswürdig sein. Auch der Besitz eines Führerscheins und/oder der Besitz eines privaten Pkw sind oft eine Voraussetzung für eine Beschäftigung. Diese Anforderungen dürften, insbesondere bei den oben genannten Personengruppen, allerdings nur für einen Teil des Arbeitskräftepotenzials zu erfüllen

---

auch die Möglichkeiten, die Privathaushalte in Deutschland haben, um HDL steuerlich geltend zu machen oder sich einen Teil der Kosten für HDL im Rahmen des Pflegestärkungsgesetzes bei Vorhandensein eines Pflegegrades erstatten zu lassen, können in diesem Kontext genannt werden (vgl. hierzu: <https://www.hilfe-im-haushalt.de/ich-will-eine-dienstleistung-beauftragen/dienstleistungen-richtig-abrechnen/>; <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/themen/pflege/online-ratgeber-pflege.html> (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>11</sup> Görner (2006: 25) berichtet allerdings, dass es bei der Rekrutierung von Personal für die AhA keine größeren Probleme gegeben habe.

<sup>12</sup> Vgl. für die Regelungen zum Nebenverdienst z. B. <https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/nebenbeschaeftigung-und-sozialversicherung-arbeitslosengeld> und <https://www.arbeitsagentur.de/arbeitslos-arbeit-finden/beschaeftigung-und-sozialversicherung-alg-2> sowie für die Familienversicherung [https://www.gesetze-im-internet.de/sbg\\_5/\\_10.html](https://www.gesetze-im-internet.de/sbg_5/_10.html) und <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheitspflege/krankenversicherung/familienversicherung-in-der-krankenkasse-wer-kostenlos-mit-rein-kommt-28982> (Aufruf am 20.3.2019).

sein. Darüber hinaus wird häufig darauf hingewiesen, dass die unter HDL verstandenen Tätigkeiten bzw. die Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft ein schlechtes Image haben und als wenig attraktiv wahrgenommen werden, wodurch die Personalrekrutierung weiter erschwert wird (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 23, 57 f.; Diener et al. 2015: 80f., 83; Gottschall/Schwarzkopf 2010: 27; Steiner et al. 2012: 31 f., 63; Weinkopf 2014: 15; Weinkopf 2005: 33). Zu diesem schlechten Image dürften wiederum die genannten Faktoren wie der hohe Anteil der Schwarzarbeit, die Abqualifizierung der HDL als ungelernete Tätigkeit und die relativ schlechte Bezahlung beitragen. Aber auch die Art der Tätigkeit, die wenig Anerkennung erfährt, und für Personen, die einen eigenen Haushalt führen, keine Abwechslung bietet sowie u. U. nur wenig soziale Kontakte mit Kolleginnen und Kollegen bereithält, kann hier eine Rolle spielen (vgl. z. B. Weinkopf 2014: 16).

Schließlich wird für eine positive Entwicklung des legalen HDL-Arbeitsmarkts und für die Etablierung von Unternehmen, die HDL anbieten, in den letzten Jahren verstärkt auf die Bedeutung von Qualitätsstandards und der Qualitätssicherung des Angebots verwiesen. Ausführlich behandelt wird das Thema z. B. in den Studien von IFOK/IW/IW Consult (2014) und Reinecke et al. (2011: 25 ff.), in denen auch mögliche Wege der Implementation von Qualitätsstandards bei Dienstleistungsunternehmen mit ihren Vorteilen und Nachteilen aufgezeigt werden. Qualität wird dabei vor allem auch als ein Element gesehen, das für professionelle HDL-Anbieter die Chance bietet, sich von Schwarzarbeit oder Minijobs positiv abzuheben (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 63 f.; IFOK/IW/IW Consult 2014: 25; Reinecke et al. 2011: 24). Das Angebot qualitativ hochwertiger HDL sollte dann dazu beitragen, dass die Kundenbindung gesteigert wird, neue Kundinnen und Kunden akquiriert werden können und diese bereit sind höhere Preise zu akzeptieren. Dies wäre nicht nur positiv für die Unternehmen, sondern könnte sich auch in einer besseren Bezahlung der Beschäftigten niederschlagen und damit die Personalrekrutierung erleichtern. Eventuell könnte die Herausstellung von Qualität als spezifischem Merkmal professioneller Dienstleistungsunternehmen auch zu einer Verbesserung des Images von HDL beitragen (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 24; IFOK/IW/IW Consult 2014: 33 ff., 78 ff., 97) und damit ebenfalls die Wertschätzung bei Kundinnen und Kunden sowie die Attraktivität für potenzielle Arbeitskräfte steigern. Qualitätsstandards für HDL wurden bereits in verschiedenen Kontexten entwickelt (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 79; IFOK/IW/IW Consult 2014: 114 f.) und in den DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“ und DIN SPEC 77004 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“ wurden Anforderungen zur Sicherung qualitativ hochwertiger HDL festgelegt.<sup>13</sup> Allerdings gibt es derzeit keine kontrollierten, bundesweit einheitlichen Qualitätsstandards bzw. Zertifizierungen. Dabei könnten solche Qualitätsstandards und Zertifizierungen durchaus ein sinnvolles Instrument zur Stärkung und Expansion von HDL-Anbietern sein, wobei der Aufwand und die Kosten für eine Einführung nicht unterschätzt werden sollten (vgl. z. B. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 89; IFOK/IW/IW Consult 2014: 6, 9 f., 27, 33 f.; Reinecke et al. 2011: 25 ff.).

---

<sup>13</sup> Die DIN SPEC 77003 und die 2018 erschienene DIN SPEC 77004 „Personen und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“ sind unter dem folgenden Link verfügbar: <https://www.din.de/de/meta/suche/62730!search?query=DIN+SPEC+77003+> (Aufruf am 20.3.2019).



### 3 Das Projekt „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“

In den Jahren 2016 bis 2018 förderte die RD Bayern nach § 135 Sozialgesetzbuch (SGB) III „Erprobung innovativer Ansätze“<sup>14</sup> an drei Standorten<sup>15</sup> in Bayern sogenannte „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“ (SBS). Die Kofinanzierung übernahm an den Standorten A und B das StMAS und am Standort C das StMELF. Angesiedelt wurden die SBS bei den Mehrgenerationenhäusern (MGH)<sup>16</sup>, die an den drei Standorten tätig sind.

Im Unterschied zu anderen Projekten wurden in diesem Projekt weder Kundinnen und Kunden, die HDL in Anspruch nehmen, noch Unternehmen, die HDL anbieten, direkt finanziell gefördert. Stattdessen wurden die Fördermittel dafür verwendet, für die SBS jeweils die Stelle einer hauswirtschaftlichen Fachkraft zu finanzieren. Diese Fachkraft sollte durch ihre Arbeit für die SBS den Ausbau eines legalen HDL-Arbeitsmarkts mit sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten fördern.

Nach der Ankündigung des Projekts bei den Verantwortlichen der MGH fand ein erstes persönliches Gespräch der Projektinitiatoren mit den Verantwortlichen im März 2016 statt. Bei diesem Gespräch wurden die MGH anhand einer Präsentation über die Ziele des Projekts, die Aufgaben der SBS und das von den Projektinitiatoren für die jeweiligen Standorte vorgesehene Projektdesign informiert. Nachdem sich alle drei Standorte bereit erklärt hatten, an dem Projekt mitzuwirken, mussten sie, um die Förderung in Anspruch nehmen zu können, eine Projektskizze erstellen. In dieser Projektskizze beschrieben die MGH wie sie die Ziele vor Ort erreichen wollen, welchen Finanzbedarf sie kalkulieren und welche Risiken sie für das Projekt sehen. Nach der positiven Begutachtung der drei Projektskizzen durch die regional zuständigen Agenturen für Arbeit (AA) und der Zustimmung der Verwaltungsausschüsse der AA<sup>17</sup> konnte das Projekt starten. Die Projektlaufzeiten – womit hier die Zeiten gemeint sind, in denen die SBS über § 135 SGB III gefördert wurden – waren an den drei Standorten unterschiedlich. Am Standort A wurde die SBS vom 1. Juli 2016 bis zum 31. Oktober 2017 gefördert, am Standort B vom 1. Juli 2016 bis zum 31. Dezember 2017 und am Standort C vom 1. September 2016 bis zum 31. August 2018. Während der Projektlaufzeit fanden drei Sitzungen des sogenannten Lenkungsausschusses statt, an denen die RD Bayern, das StMELF, das StMAS, die MGH und SBS sowie das IAB für die Begleitforschung teilnahmen. Der Lenkungsausschuss traf sich im Februar und im Juli 2017 sowie im Januar 2018. Zentrale Punkte dieser Sitzungen waren die Vorstellung und Diskussion des jeweils aktuellen Projektstands

---

<sup>14</sup> Der Wortlaut des § 135 SGB III findet sich z. B. hier: <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbiii/135.html> (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>15</sup> Die Namen der Standorte sind in diesem Text anonymisiert. Im Folgenden werden sie als Standort A, B und C bzw. SBS/AA A, B und C bezeichnet.

<sup>16</sup> Informationen zum Programm „Mehrgenerationenhäuser“ und seiner Entwicklung finden sich beim Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unter <https://www.mehrgenerationenhaeuser.de/> bzw. <https://www.mehrgenerationen-haeuser.de/programm/programmhistorie/> (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>17</sup> Der Verwaltungsausschuss einer AA ist das regionale Pendant zum Verwaltungsrat der BA. Er ist das Aufsichts- und Beratungsorgan der Geschäftsführung der AA (vgl. <https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns/selbstverwaltung-der-ba>; Aufruf am 20.3.2019).

an den einzelnen Standorten. Im letzten Lenkungsausschuss wurde zudem für die Standorte A und B ein Resümee der Projektarbeit zum Projektende gezogen.

### 3.1 Projektziele und Arbeitsfelder der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen

Die Initiatoren verfolgten mit dem Modellprojekt SBS mehrere Ziele, die im Folgenden kurz skizziert werden.

Ein zentrales Ziel des Projekts war es, durch die SBS an den Projektstandorten den legalen HDL-Arbeitsmarkt durch die Ausweitung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung zu fördern und die Erbringung von HDL in Schwarzarbeit sowie in Minijobs zu reduzieren. Damit verknüpft war auch die Erwartung, dass einige Arbeitslose oder Arbeitsuchende in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung im Bereich HDL einmünden würden. Allerdings waren sich alle Beteiligten bereits bei der Konzeption des Projekts darüber einig gewesen, dass das Projekt wohl zu keiner signifikanten quantitativen Veränderung der Arbeitslosen- oder Beschäftigtenzahlen an den Standorten führen werde.

Ein zweites Ziel war es, dazu beizutragen, dass insbesondere Frauen von der Erbringung von HDL im Privatleben entlastet werden. Zielgruppen der HDL-Angebote waren daher u. a. Teilzeitarbeitskräfte, Berufsrückkehrerinnen und Berufsrückkehrer sowie pflegende Angehörige. Durch die Inanspruchnahme von HDL sollte es diesen Personenkreisen z. B. erleichtert werden, die Arbeitszeit auszuweiten, die Arbeitszeit nicht reduzieren zu müssen oder auch nach einer Familienphase schneller (wieder) eine Beschäftigung aufnehmen zu können.

Zudem sollten im Projekt Qualitätsstandards und Qualifizierungen für HDL erarbeitet und erprobt werden. Damit sollte auch ein Impuls zur Verbesserung des Images von HDL und einer größeren Wertschätzung für die Erbringung von HDL gegeben werden. Die Erbringung von HDL in hoher Qualität durch qualifizierte sozialversicherungspflichtige Beschäftigte sollte signalisieren, dass HDL mehr sind als eine gering qualifizierte Tätigkeit, die von jeder/jedem geleistet werden kann. Die höhere Qualität der von der SBS vermittelten HDL sollte außerdem ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal gegenüber den Angeboten von HDL in Schwarzarbeit sein, welches auch den höheren Preis rechtfertigen sollte, der für die Erbringung von HDL in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung bezahlt werden muss. Darüber hinaus sollte die Kooperation und Zusammenarbeit der SBS mit den AA, den HDL-Dienstleistern, sowie Unternehmen und Privatkundenhaushalten Aufschluss darüber geben, welche Anforderungen von verschiedenen Seiten an eine qualifizierte HDL-Erbringung und damit ggf. auch für die Aus- und Fortbildung im Bereich der Hauswirtschaft bestehen.

Um diese Ziele zu erreichen, waren die SBS auf verschiedenen, miteinander zusammenhängenden Arbeitsfeldern tätig. Diese Arbeitsfelder waren grundsätzlich an allen Standorten dieselben, allerdings unterschieden sich die Schwerpunktsetzung und die Ausgestaltung.

Eine zentrale Aufgabe der SBS war es, (potenzielle) Kundinnen und Kunden hinsichtlich der Inanspruchnahme von HDL zu beraten und ihnen HDL-Anbieter zu vermitteln. Dabei waren als Kunden der SBS sowohl Privathaushalte vorgesehen als auch Unternehmen, für deren Beschäftigte HDL vermittelt bzw. erbracht werden sollten. Bei der Akquise von Unternehmen als Kunden der SBS ging es zum einen darum, die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf sowohl zugunsten der Be-



schäftigten dieser Unternehmen als auch zugunsten der Unternehmen selbst zu fördern. Zum anderen sollte durch Vertragsabschlüsse mit Unternehmen der Aufbau einer tragfähigen Finanzierungsstruktur für die SBS vorangetrieben werden. Der Abschluss von Verträgen über die Erbringung von HDL in einem größeren finanziellen Umfang und für einen längeren Zeitraum sollte als Möglichkeit erprobt werden, eine längerfristige, planbare finanzielle Grundlage für die SBS zu schaffen. Dementsprechend war bei der Auswahl der Projektstandorte auch ein wichtiges Kriterium, ob bei möglichen SBS-Trägern vor Ort bereits Kontakte zu Unternehmen vorhanden waren. Ein weiterer Teil der Arbeit der SBS bestand darin, Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL zu qualifizieren und HDL-Arbeitskräfte an Unternehmen, die HDL anbieten, zu vermitteln bzw. Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL selbst einzustellen. Damit sollte sowohl die Ausweitung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung gefördert werden als auch Qualität als wichtiges Merkmal der durch die SBS erbrachten oder vermittelten HDL gestärkt werden.

In diesem Zusammenhang ist ein wichtiger Unterschied in der Aufgabenstruktur der SBS an den drei Standorten zu nennen: An den Standorten A und B sollten die SBS für die HDL-Anbieter vor Ort Arbeitskräfte finden und an diese vermitteln. Die Einstellung von HDL-Arbeitskräften bei den SBS selbst war nicht vorgesehen. Am Standort C sollte dagegen die SBS bzw. die Kommune selbst die Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL sozialversicherungspflichtig anstellen.

Aus diesen Zielen und Aufgaben der SBS ergab sich auch, dass sie für ihre jeweilige Region Transparenz hinsichtlich der bereits existierenden Anbieter von HDL herstellen mussten. An den Standorten A und B ging es darum, ob es vor Ort bereits Unternehmen gab, die HDL für Privathaushalte anbieten, und, wenn ja, wie viele solcher Firmen es sind, zu welchen Bedingungen sie HDL anbieten und in welchen Beschäftigungsformen ihre Arbeitskräfte tätig sind. Diese Informationen sollten dann für die SBS die Grundlage für die Vermittlung von HDL-Arbeitskräften an HDL-Dienstleistungsunternehmen darstellen. Um dem Ziel des Projekts gerecht zu werden, den legalen Arbeitsmarkt für HDL zu unterstützen und den Qualitätsaspekt zu betonen, sollte dabei darauf geachtet werden, mit HDL-Anbietern zusammenzuarbeiten, die ihre Angestellten zumindest überwiegend sozialversicherungspflichtig beschäftigen und bei der Erbringung von HDL gewisse Qualitätsstandards erfüllen. Für Standort C war die Herstellung von Markttransparenz ebenfalls ein wichtiger Aspekt, da ausgeschlossen werden sollte, dass die SBS eine Konkurrentenklage von bereits existierenden privaten Anbietern befürchten muss.

Schließlich gehörte es auch zu den Aufgaben der SBS, während der Projektlaufzeit Möglichkeiten der Finanzierung der SBS durch die oben genannten Angebote auszuloten. Neben der bereits angesprochenen Zusammenarbeit mit Unternehmen wurde hier z. B. an Einnahmen aus der Erbringung von HDL für Privathaushalte oder aus der Vermittlung von Arbeitskräften an Dienstleistungsunternehmen gedacht.

Mit dem Projektdesign der SBS wurden verschiedene Ansätze aufgegriffen, die auch in der Literatur als Möglichkeiten genannt werden, um die Legalisierung und Professionalisierung des HDL-Arbeitsmarkt voranzutreiben. Hierzu zählt, dass mit den MGH eine Einrichtung in das Modellprojekt einbezogen wurde, die vor allem in dem von Reinecke et al. (2011) entwickelten Konzept zur Stärkung der HDL eine prominente Rolle innehat. MGH werden dort aufgrund ihrer schon vorhandenen Angebote und Erfahrungen sowie ihrer Rolle als niedrigschwellige Anlaufstelle für alle Generationen und für unterschiedliche Personengruppen als sehr gut geeignete Akteure für die Stärkung

von HDL herausgestellt. So beschreiben Reinecke et al. als mögliche Aufgaben der MGH u. a. verschiedene Formen der Vermittlung von HDL (ebd.: 14 ff.), wie z. B. die Zusammenführung von Kundinnen und Kunden mit Dienstleistungsunternehmen. Ein Element, das sich auch im Modellprojekt als ein Arbeitsfeld der SBS an den Standorten A und B wiederfindet. Darüber hinaus weisen Reinecke et al. auch auf die Möglichkeit einer stärkeren Zusammenarbeit mit Unternehmen hin, die ihre Beschäftigten durch HDL unterstützen möchten (ebd.: 20 f.). Damit wird eine Kundengruppe stärker in den Blick genommen, die bspw. im französischen Modell der Förderung von HDL, im Rahmen eines Gutscheinsystems, bereits eine wichtige Rolle spielt (vgl. Steiner et al. 2012: 44 ff.), während in Deutschland HDL-Anbieter bisher zwar auch schon mit Unternehmen zusammenarbeiten, allerdings in einem Umfang, der noch ausbaufähig scheint (vgl. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 47). Steiner et al. (2012: 84 f.) schlagen zur Erschließung dieser Kundengruppe bspw. eine Zuschusslösung vor, deren Umsetzung durch Serviceagenturen unterstützt werden könnte: Die Serviceagenturen könnten mit den Unternehmen einen Vertrag schließen und die Organisation der Erbringung von HDL für deren Beschäftigte übernehmen. Auch diese Idee taucht im Projektdesign der SBS wieder auf, allerdings ohne die Zuschusslösung.

### 3.2 Kurzprofil der Mehrgenerationenhäuser und der Standorte

Das MGH am Standort A bot bereits vor dem SBS-Projekt zahlreiche Unterstützungs- und Betreuungsdienstleistungen für verschiedene Personengruppen wie Familien, Alleinerziehende oder Senioren an. Seit 2015 beteiligt sich das MGH außerdem an einem Projekt, das mit einem Betreuungsnetzwerk für Kinder und pflegebedürftige Angehörige die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützt. Zielgruppen für die Betreuungsangebote sind sowohl Privatpersonen, die Betreuungsangebote suchen, als auch Unternehmen, die entsprechende Angebote für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Anspruch nehmen wollen. Gefördert wird das Netzwerk durch das StMAS im Rahmen des Familienpakts Bayern. Die Erbringung von HDL war vor der Teilnahme am SBS-Projekt allerdings noch nicht im Angebot des MGH oder des Betreuungsnetzwerks enthalten.

Am Standort B ist der Träger des MGH das Bayerische Rote Kreuz (BRK). Auch an diesem Standort bot das MGH schon vor dem SBS-Projekt ein breites Spektrum von Unterstützungs- und Betreuungsdienstleistungen für unterschiedliche Personengruppen an. Seit 2012 ist der BRK Kreisverband, und damit auch das dazugehörige MGH, Partner in einem Netzwerk, in dem mehrere Kommunen, der Regierungsbezirk und Unternehmen der Region zusammenarbeiten. Auch dieses Netzwerk wird vom StMAS mit Mitteln des Familienpakts Bayern gefördert. Das MGH beschrieb das Netzwerk als Familienmanagementnetzwerk, an dem u. a. 20 Unternehmen mit ca. 10.000 Beschäftigten beteiligt sind. Einen Schwerpunkt der Zusammenarbeit des MGH mit den Firmen des Netzwerks stellt die Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf dar. Wie das MGH am Standort A hatte auch das MGH am Standort B vor der Beteiligung am SBS-Projekt noch keine Erfahrungen mit der Erbringung von HDL gesammelt.

Das MGH am Standort C gehört zur Kommune und war bereits vor dem SBS-Projekt Teil der Initiative zur Errichtung von Dienstleistungszentren in Modellkommunen, die u. a. vom StMELF getragen wurde (vgl. Zapfel 2015). Das MGH hatte, neben verschiedenen anderen Unterstützungsleistungen, die Erbringung von HDL bereits vor dem Start der SBS angeboten. Allerdings hatten dabei ehrenamtliche Mitarbeiterinnen des MGH die HDL erbracht. Durch seine bisherige Arbeit hatte das

MGH zudem enge Kontakte zu einigen Firmen in der Region aufgebaut, wobei die Erbringung von HDL in diesem Zusammenhang noch keine Rolle spielte.

Mit dem MGH am Standort A nahm ein MGH in einer Großstadt am Projekt teil, die MGH an den Standorten B und C liegen dagegen in ländlichen Regionen Bayerns. In allen drei Regionen hat sich der Arbeitsmarkt in den letzten Jahren positiv entwickelt, die Zahl der Beschäftigten ist gestiegen, die Zahl der Arbeitslosen ist deutlich zurückgegangen. Im Jahresdurchschnitt 2017 lag die Arbeitslosenquote an den ländlichen Standorten B und C auf Vollbeschäftigungsniveau und noch unter dem bayerischen Durchschnitt von 3,2 Prozent. Am großstädtischen Standort A lag die Arbeitslosenquote zwar höher, ging in den letzten Jahren aber deutlich zurück. Gleichwohl ist die Struktur der Arbeitslosigkeit, wie in anderen Städten, von einem relativ hohen Anteil geringqualifizierter Personen und Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit bzw. einem Migrationshintergrund gekennzeichnet. Auch der Anteil der Personen, die im Rechtskreis SGB II, also der Grundsicherung, registriert sind, ist deutlich höher als an den anderen Standorten.

Wie viele andere ländliche Regionen war Standort B vergleichsweise stark von Abwanderung und von einer Alterung der Bevölkerung betroffen. Auch in der jüngeren Vergangenheit ging die Bevölkerungszahl noch leicht zurück und der Anteil der Älteren liegt deutlich über dem bayerischen Durchschnitt. Dementsprechend spielt auch das Thema Fachkräftesicherung in der Diskussion über die Zukunftsperspektiven der Region eine relativ große Rolle.

Ein regionales Spezifikum des Standorts C ist, dass sich vor Ort eine hohe Konzentration von Bildungseinrichtungen im Bereich Energie und Umwelt sowie Landwirtschaft und Ernährung findet. Da deren Lehrende und die Besucherinnen und Besucher der Bildungseinrichtungen zum Teil vor Ort wohnen und auch ein mittelständisches Unternehmen aus dem Bereich der Elektro- und Energietechnik am Standort angesiedelt ist, finden sich in der Bevölkerung für eine ländlich strukturierte Region ungewöhnlich viele jüngere Menschen und Hochqualifizierte. Von unmittelbarer Bedeutung für das Projekt ist außerdem, dass am Standort ein Fortbildungszentrum für Landwirtschaft und Hauswirtschaft und ein Kompetenzzentrum für Hauswirtschaft des StMELF angesiedelt sind. Durch diese Einrichtungen hat das Thema „Hauswirtschaft“ am Standort C eine deutlich größere Bedeutung als anderswo.

## 4 Methodisches Vorgehen der Begleitforschung

Mit der Begleitforschung sollte untersucht werden, wie die Implementation der SBS an den drei Standorten vonstattenging und wie sich die SBS entwickelten. Insbesondere ging es darum, Hinweise darauf zu bekommen, was auf den verschiedenen Arbeitsfeldern des Projekts zum Gelingen beitrug, welche Hindernisse auftraten und ob bzw. wie diese ausgeräumt werden konnten. Zur Beantwortung dieser Fragen wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt, das sich auf leitfadengestützte Interviews mit den Projektbeteiligten an den drei Standorten stützte. Die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner waren die Projektleitungen bzw. Leitungen des MGH, die Mitarbeiterinnen der SBS, die Verantwortlichen für die Unternehmensnetzwerke sowie die Beauf-

tragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt (BCA) der jeweils zuständigen AA bzw. deren Vertretung. Mit diesem Personenkreis wurden 16 leitfadengestützte Experteninterviews (vgl. Liebold/Trinczek 2009) geführt, teils als Einzel-, teils als Gruppeninterviews (vgl. Tabelle 1). So sollte gewährleistet werden, dass die Interviews thematisch strukturiert und inhaltlich fokussiert waren, aber gleichzeitig die notwendige Offenheit gegeben war, um den Forschungsfragen gerecht zu werden.

Um die Entwicklung des Projekts über die Zeit verfolgen zu können, wurden die Beteiligten mehrfach interviewt. So wurden mit den SBS an den Standorten A und B zu drei Zeitpunkten Interviews geführt, am Standort C zu vier Zeitpunkten. Ursprünglich war geplant mit den Interviews im Herbst 2016 zu beginnen. Nachdem sich allerdings Unklarheiten bei der Förderung ergaben, die das Projekt in Frage stellten (vgl. Kapitel 5.1), wurde der Beginn der Feldphase der Begleitforschung verschoben. Daher fand die erste Welle der Interviews im Januar und Februar 2017 statt, die zweite in den Monaten Mai und Juni 2017 und die dritte Welle zwischen Oktober und Dezember 2017. Das vierte Interview am Standort C wurde im Oktober 2018 geführt. Die AA wurden jeweils zwei Mal interviewt. Das erste Interview mit einer AA wurde im März 2017 geführt und die beiden folgenden in den Monaten Mai und Juni 2017. Die Interviews der zweiten Welle mit den AA fanden im Oktober und im Dezember 2017 sowie im Januar 2018 statt. Die zeitliche Spreizung der letzten Interviews bei SBS und AA ergab sich aus den unterschiedlichen Endpunkten der Förderung an den drei Standorten, da die letzten Interviews jeweils zum Ende der Förderung stattfinden sollten.

Zentrale Dimensionen, die in den Interviews angesprochen wurden, waren:

- Motivation für die Beteiligung am Projekt
- Verlauf der Vorbereitungs- und Startphase
- Erfahrungen bei der Personalsuche (Besetzung der Stelle in der SBS, Suche nach Arbeitskräften für die Erbringung von HDL bzw. nach Teilnehmerinnen und Teilnehmern an HDL-Qualifizierungen)
- Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnern und Kundengruppen (HDL-Anbieter, Unternehmen, Privathaushalte)
- Zusammenarbeit zwischen SBS und AA
- Rahmenbedingungen und Perspektiven des Projekts

Diese Dimensionen bildeten das Grundgerüst für die Leitfragen aller Interviews. Gleichwohl wurden die Leitfragen in den Interviews variiert, um den unterschiedlichen Projektdesigns an den Standorten, den unterschiedlichen Gesprächspartnern (SBS und AA) und den unterschiedlichen Zeitpunkten im Projektverlauf Rechnung zu tragen. Fragen zur Vorbereitungs- und Startphase des Projekts wurden z. B. nur in den Interviews der ersten Welle gestellt. Ergänzt wurden die Leitfragen durch Nachfragen, die in erster Linie als Merkpостen dienten, um bestimmte Aspekte der durch die Leitfragen beschriebenen Dimensionen zu vertiefen. Dazu zählten bspw. Nachfragen nach für die Arbeit der SBS förderlichen und hinderlichen Umständen in den einzelnen angesprochenen Dimensionen, wenn diese nicht ohnehin zur Sprache kamen.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Der Anhang enthält als Beispiel für die Ausgestaltung der Interviewleitfäden den Leitfaden für ein Interview mit einer SBS in der ersten Interviewwelle. Bei Interesse können auch die Leitfäden für die anderen Interviewpartner bzw. die anderen Interviewwellen zur Verfügung gestellt werden.

Bei acht der sechzehn Interviews handelte es sich um Einzelinterviews, bei den übrigen acht Interviews gab es zwei bis vier Interviewte. Dies war vor allem bei den Interviews mit den SBS der Fall, wo die Projektleitung und die SBS-Mitarbeiterinnen gemeinsam interviewt wurden. Bei den Interviews mit den AA waren nur bei einem Interview mehrere Interviewte vertreten (vgl. Tabelle 1).

**Tabelle 1: Interviews bei den Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen und den Agenturen für Arbeit**

	Insgesamt	Einzelinterviews	Gruppeninterviews
SBS	10	3	7
AA	6	5	1
Summe	16	8	8

Quelle: Eigene Darstellung.

Fünfzehn der sechzehn Interviews wurden als persönliche Interviews in den Räumen der SBS bzw. der AA geführt, ein Interview wurde als Telefoninterview geführt. Die Dauer der Interviews bewegte sich zwischen 60 und 150 Minuten. Zwei Drittel der Interviews dauerten zwischen ca. 70 und 90 Minuten. Das Telefoninterview dauerte 35 Minuten. Alle Interviews, bis auf das Telefoninterview, wurden aufgezeichnet und für die Auswertung transkribiert.

Für die Analyse wurden Passagen der transkribierten Interviews paraphrasiert und entsprechend den im Leitfaden angesprochenen thematischen Dimensionen sortiert bzw. weiteren Dimensionen, die sich aus den Interviews ergaben, zugeordnet. Die Darstellung der Erkenntnisse zur Umsetzung des SBS-Projekts fasst die Analyse der Interviews für die drei Standorte jeweils unter einer thematischen Überschrift zusammen (vgl. Kapitel 5). Es wird darauf verzichtet, die Ergebnisse für jeden der Standorte getrennt darzustellen, da sich zeigte, dass in den Interviews zu den verschiedenen Dimensionen des Projekts oft ähnliche Punkte angesprochen wurden. Wenn sich an einem Standort relevante, spezifische Abweichungen ergaben, werden diese in den einzelnen Kapiteln angesprochen.

Neben den Interviews wurden für die Begleitforschung verschiedene Dokumente ausgewertet, die der Begleitforschung zur Verfügung standen. Dazu gehörten die Projektskizzen, die die MGH zur Bewilligung der Fördermittel anfertigten, die Präsentation, die von den Projektinitiatoren beim ersten Treffen mit den MGH gezeigt wurde, die Präsentationen, die von den Projektbeteiligten bei den drei Lenkungsausschüssen gezeigt wurden, sowie Materialien der SBS, die im Lauf des Projekts entstanden, wie Flyer der SBS. Darüber hinaus wurde für diesen Bericht auf Notizen zurückgegriffen, die während der Teilnahme der Begleitforschung an den Sitzungen des Lenkungsausschusses sowie bei Gesprächen mit den Projektverantwortlichen der RD Bayern entstanden.

Die Ergebnisse der Begleitforschung erheben keinen Anspruch auf Generalisierbarkeit. Sie sollen Hinweise auf relevante Aspekte geben, die z. B. bei der Vorbereitung oder Durchführung ähnlich gelagerter Projekten berücksichtigt werden könnten. Dabei ist zu bedenken, dass es sich um Erkenntnisse aus einem Modellprojekt handelt, welches an nur drei Standorten durchgeführt wurde, von denen einer bereits an einer Initiative zur Förderung von HDL beteiligt war und ein sehr spezifisches Umfeld in Bezug zum Thema HDL aufweist.

## 5 Erkenntnisse zu wichtigen Phasen und Aspekten des Projekts „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“

Im Folgenden werden die aus der Auswertung der Interviews gewonnenen Erkenntnisse zu wichtigen Phasen und Aspekten des Projekts vorgestellt. Die Gliederung orientiert sich dabei an den oben angesprochenen zentralen Dimensionen der Interviews. Dazu gehören die Vorbereitungs- und die Startphase des Projekts, die Zusammenarbeit zwischen SBS und AA sowie den HDL-Anbietern, verschiedene Facetten der Personalrekrutierung, die Zusammenarbeit mit Unternehmen als Kunden der SBS und die Erbringung von HDL für Privathaushalte durch die SBS bzw. als Vermittlungsleistung der SBS. Schließlich werden noch Überlegungen der SBS zu Perspektiven der SBS sowie des Arbeitsfelds HDL allgemein vorgestellt. Aufgenommen wurden in die Darstellung die Aspekte, die aus der Sicht der Begleitforschung und aufgrund der Schwerpunktsetzung der Befragten in den Interviews am relevantesten erscheinen.

### 5.1 Vorbereitungs- und Startphase des Projekts

In den Interviews wurde an allen drei Standorten deutlich, dass die Projektidee und die Ziele des Projekts bei allen Beteiligten auf große Akzeptanz stießen. Die Ziele, wie die Schaffung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung im Bereich der HDL, die Unterstützung der Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf sowie die Betonung des Qualitätsaspekts von HDL, stießen auf uneingeschränkte Zustimmung. In der Einrichtung der SBS sahen die Projektbeteiligten vor Ort eine interessante Möglichkeit, diese Ziele zu verfolgen und die bereits vorhandenen Unterstützungsleistungen der MGH durch ein weiteres Angebot zu ergänzen. Außerdem sahen die Projektbeteiligten, wie die Projektinitiatoren, die bereits vorhandenen Kontakte zu Unternehmen übereinstimmend als gute strukturelle Basis für den Aufbau und die Etablierung der SBS. Dies galt sowohl für die bereits existierende Zusammenarbeit mit einzelnen Unternehmen, als auch für die Zusammenarbeit in den Netzwerken an den Standorten A und B. Schließlich gingen auch alle Beteiligten davon aus, dass, aufgrund der steigenden Zahl älterer Menschen sowie der steigenden Erwerbsbeteiligung von Frauen, der Bedarf an HDL vorhanden ist und damit nachfrageseitig günstige Bedingungen für die Etablierung der SBS gegeben seien.

Darüber hinaus kamen an den einzelnen Standorten auch spezifische Interessen der einzelnen MGH hinzu, die sich günstig auf die Teilnahmebereitschaft und die Motivation der Projektbeteiligten auswirkten. Dazu zählte am Standort A die Hoffnung, durch die Qualifizierung und die Vermittlung von Arbeitskräften an HDL-Anbieter neue Beschäftigungsmöglichkeiten für Migrantinnen zu eröffnen. Damit sollte eine Personengruppe unterstützt werden, die an diesem Standort einen vergleichsweise großen Anteil an den Arbeitslosen ausmacht. An den Standorten B und C wurde das Projekt zudem als Beitrag zur Fachkräftesicherung und der Steigerung der Standortqualität im ländlichen Raum gesehen. Auch die Anschlussfähigkeit an das Thema Pflege sprach aus Sicht der Projektbeteiligten an allen Standorten für eine Teilnahme am Projekt. Das Angebot von HDL wurde



in diesem Zusammenhang von den MGH und AA als eine wichtige Ergänzung der bereits vorhandenen Betreuungsangebote verstanden sowie als eine passende Reaktion auf die zunehmende Betonung der ambulanten Pflege, wie u. a. der Vertreter einer AA erklärte:

„Attraktiv deshalb, weil wir uns als Agentur in der Vergangenheit schon sehr stark mit der Thematik Pflege, Altenpflege, wo ja auch immer wieder Hauswirtschaft mit dranhängt, befasst haben. Und auch in [...] sehr vielen Richtungen Qualifikationen gemacht haben und ich da so den Ansatz auch sah: Das wird sich weiter verstärken. [...] Demografisch bedingt wird die Zahl der Älteren zunehmen. Und drum war das für mich sehr wohl ein attraktiver Punkt.“ (AA C I5 87-92)<sup>19</sup>

Schließlich war für Standort C die SBS eine willkommene Gelegenheit, von der Erbringung von HDL durch ehrenamtliche Mitarbeiterinnen auf die Erbringung durch sozialversicherungspflichtig Beschäftigte umstellen zu können: „[...] Und wir brauchten den Startschuss um zu sagen: ‚Und jetzt ist Schluss‘.“ (SBS C I3 186-187) Dies war der Projektleitung deswegen wichtig, weil HDL von ihren Kundinnen und Kunden in einer Regelmäßigkeit und einem Umfang nachgefragt worden war, der nicht mehr ehrenamtlicher Arbeit entsprach. Die Projektleiterin war sich allerdings bewusst, dass es ein Risiko war, von einem ehrenamtlichen Angebot konsequent auf eine bezahlte Dienstleistung umzustellen. Auch wenn sie aufgrund der Erfahrungen aus der Vergangenheit von einer hohen Nachfrage ausging, war unklar, ob bzw. wie viele Kundinnen und Kunden die Umstellung mittragen würden und wie viele neue Kundinnen und Kunden die SBS gewinnen würde. Gleichwohl schien ihr der Neustart unumgänglich.

Neben diesen günstigen Voraussetzungen für die Vorbereitungs- und Startphase des Projekts, gab es allerdings auch Faktoren, die aus Sicht der Beteiligten in der Projektvorbereitung besser gestaltet hätten werden können bzw. in der Startphase des Projekts hinderlich waren. Dies galt vor allem für die Standorte A und B, da diese mit der SBS und dem HDL-Angebot nicht wie der Standort C an bereits bestehende Erfahrungen anknüpfen konnten.

Ein Aspekt, der problematisch gesehen wurde, war, dass die Zeit vom Aufruf zur Projektteilnahme im Frühjahr 2016 über die Bewilligung des Projekts bis zum geplanten Projektstart im Juni für die Vorbereitung vor Ort als (zu) kurz eingeschätzt wurde: „[...] Also, um es auf den Punkt zu bringen: Es [die Vorbereitungszeit; d. Verf.] war zu kurz, es war einfach zu kurz.“ (SBS B I2 2100-2101) Dies führte dazu, dass aus der Sicht der Projektbeteiligten vor Ort der Austausch mit den Projektinitiatoren über organisatorische und inhaltliche Aspekte des Projekts zu knapp ausgefallen sei und auch die konzeptionelle Vorbereitung der SBS bei den MGH nicht so detailliert stattfinden konnte wie es wünschenswert gewesen wäre. Neben der sehr knappen Zeitschiene sei auch das Timing des Projekts, in dem die Aufbauphase der SBS in die Sommermonate inklusive der bayerischen Sommerferien fiel, für die kontinuierliche Arbeit der Projektbeteiligten am MGH und für die Einstellung von Mitarbeiterinnen für die SBS<sup>20</sup> ungünstig gewesen. So seien die meisten der SBS-Mitarbeiterinnen dann auch erst im September 2016 eingestellt worden (vgl. Kapitel 5.4.1). Diese Un-

---

<sup>19</sup> Bei den Zitaten ist jeweils die Institution der Interviewten, der Standort an dem das Interview geführt wurde, die Interviewnummer sowie die Zeilennummer aus dem Transkript des Interviews angegeben.

<sup>20</sup> Alle Personen, die bei den SBS mit den Fördermitteln eingestellt wurden, waren Frauen. Deswegen wird in diesem Zusammenhang hier und im Folgenden die weibliche Form verwendet.

zufriedenheit mit der Organisation der ersten Phase des Projekts kommt in dem folgenden Interviewausschnitt prägnant zum Ausdruck: „[...] Also, der Erfolg des Projekts hat ein bisschen gelitten, muss man sagen, unter der Vorbereitungssituation. Ist halt so.“ (SBS B I12 457-458)

Ein weiterer kritischer Punkt, der von den Projektverantwortlichen an den Standorten A und B bereits in den Projektskizzen als Risiko genannt worden war und in den Interviews immer wieder angesprochen wurde, war die Förderdauer. Die Förderdauer erschien den Akteuren vor Ort knapp bemessen, da für die konkrete Arbeit der SBS z. B. zunächst Mitarbeiterinnen für das Projekt gefunden werden mussten, die SBS bekannt gemacht werden musste und für die Zusammenarbeit mit Unternehmen erst ein Konzept erstellt werden musste, bevor eine Kontaktaufnahme sinnvoll war. Unsicher waren sich die Projektbeteiligten in den ersten Interviews auch, ob die Zeit ausreichen würde, um eine Finanzierungsstruktur aufzubauen, die eine Fortführung des Projekts nach dem Ende der Förderung ermögliche.

Das größte Hindernis in der Startphase des Projekts, dessen Auswirkungen aus Sicht der Akteure an den Standorten A und B über den gesamten Projektzeitraum spürbar waren, ergab sich allerdings daraus, dass im Herbst 2016 Unklarheiten bzgl. der Finanzierung der Stellen der SBS-Mitarbeiterinnen für diese beiden Standorte auftauchten. Die Fördermittel, die den MGH zugewiesen wurden, entsprachen nicht dem von ihnen kalkulierten Mittelbedarf. Die Lösung dieses Problems dauerte schließlich bis Februar 2017. In der Zwischenzeit drosselten bzw. verschoben die beiden SBS verschiedene ihrer Aktivitäten, wie die Öffentlichkeitsarbeit oder die Anbahnung der Kooperation mit Unternehmen (vgl. Kapitel 5.5). Dadurch sollte vermieden werden, die Arbeit der SBS und der MGH dadurch zu diskreditieren, dass man bspw. in der Öffentlichkeitsarbeit Angebote machte oder mit Unternehmen Verhandlungen über die Erbringung von HDL führte, ohne zu wissen, ob diese erfüllt werden können. In der Konsequenz sahen die Projektbeteiligten darin eine Verkürzung der faktischen Projektlaufzeit, die sich negativ auf die Möglichkeit auswirkte, die Projektziele zu erreichen.

Auch am Standort C gab es Faktoren, die von den Beteiligten als Risiken für den Start des Projekts und den Aufbau der SBS gesehen wurden. Hierzu zählte die Klärung unternehmerischer und steuerrechtlicher Sachverhalte, die damit verbunden waren, dass die Kommune als Arbeitgeber für die HDL-Arbeitskräfte der SBS auftreten sollte. Insbesondere ging es hier darum, ob es sich bei dem Angebot der SBS um ein gemeinnütziges Angebot im Sinne der kommunalen Daseinsvorsorge handelt, was vor allem hinsichtlich der steuerlichen Behandlung der SBS und ihres Angebots wichtig war. Dementsprechend bemühte sich die Projektleiterin in der Vorbereitungsphase des Projekts und über den gesamten Projektzeitraum hinweg hierzu eine verbindliche Auskunft zu erhalten, allerdings ohne Erfolg. Auch wenn sich dies nicht negativ auf die konkrete Arbeit der SBS auswirkte, wurden hierdurch doch Ressourcen der Projektleiterin gebunden und es blieb eine latente Unsicherheit bzgl. möglicher Folgen für das Projekt bestehen. Ein weiteres Risiko für das Gelingen des Projekts sah die Projektleiterin zu Beginn des Projekts auch darin, dass der Gemeinderat von der Einstellung von HDL-Arbeitskräften überzeugt werden musste, obwohl unsicher war, welche Kosten damit verbunden waren.

Schließlich sahen es die Projektbeteiligten an allen Standorten als ungünstige Voraussetzung für den Start und für die Entwicklung des Projekts, dass in der Förderung keine Mittel für Sachkosten und Öffentlichkeitsarbeit enthalten waren. Zwar konnten sich die SBS helfen, indem sie bspw. auf Ressourcen der MGH zurückgriffen oder persönliche Kontakte nutzten, doch sei dies manchmal,



z. B. bei der Gestaltung von Flyern, auf Kosten der Professionalität gegangen und habe auch die Quantität der Öffentlichkeitsarbeit beeinträchtigt:

„[...] Und selbst gedruckte Aushänge sind zwar schon eine kreative Leistung, aber es ist halt nun mal nicht professionell. Man möchte ja dann eine Außenwirkung haben, die auch transportiert, dass es sich hier um eine offizielle [...] eine wirklich interessante Stelle handelt und nicht um irgendeine Hinterhofgeschichte.“ (SBS A I1 2028-2034)

### Zusammenfassung

In den Interviews wurde deutlich, dass die Projektinitiatoren mit ihrem Anliegen, den Arbeitsmarkt für HDL zu fördern, und mit der Idee, diese Förderung durch den Aufbau von SBS umzusetzen, offenbar ein attraktives Angebot bereithielten. Hierfür spricht die hohe Akzeptanz der Projektidee und der Projektziele bei den Projektbeteiligten vor Ort. Das damit verbundene große Engagement der Beteiligten kann als gute Grundlage gesehen werden, die zeitlich eng getaktete Phase der Projektvorbereitung und des Projektstarts zu bewältigen und damit eine gute Basis für die weitere Entwicklung der SBS zu schaffen.

Die Punkte, die aus Sicht der Projektbeteiligten für die Vorbereitung und den Start des Projekts hinderlich waren, hatten nicht direkt mit dem Inhalt des Projekts zu tun. Dies gilt sowohl für den Wunsch nach einer intensiveren Kommunikation zwischen Projektinitiatoren und Akteuren vor Ort, der wohl bei vielen Projekten mit mehreren beteiligten Partnern auftreten dürfte, als auch für den Wunsch nach einer längeren Projektlaufzeit. Und es trifft auch für das Finanzierungsproblem zu, das von den Beteiligten der Standorte A und B als besonders schwerwiegend empfunden wurde, da es die Problematik der ohnehin kurzen Projektlaufzeit noch verschärfte.

Auch das Problem, dass keine finanziellen Ressourcen für Sachmittel und Öffentlichkeitsarbeit vorhanden waren, ist der Art der Förderung und nicht dem Gegenstand des Projekts geschuldet. Gleichwohl war diese Restriktion ungünstig, wenn man ein Problem der Anbieter von HDL darin sieht, dass sie für potenzielle Kundinnen und Kunden zu wenig sichtbar sind und ihren Qualitätsanspruch auch durch ihren Auftritt deutlich machen sollten (vgl. Becker/Einhorn/Grebe 2012: 22 f.).

## 5.2 Zusammenarbeit zwischen Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen und Agenturen für Arbeit

An allen drei Standorten waren die örtlichen AA seit dem Frühjahr 2016 in das Vorhaben eingebunden und arbeiteten in der Vorbereitungsphase des Projekts sowie während der Laufzeit kontinuierlich mit den MGH bzw. SBS zusammen. Abgesehen davon, dass die AA aufgrund der Finanzierung der SBS über § 135 SGB III ohnehin beteiligt werden mussten, signalisierten auch alle drei AA ein inhaltliches Interesse an dem Thema der Förderung des Arbeitsmarkts für HDL und brachten sich deswegen in das Projekt ein. Hauptansprechpartner der SBS waren während des Projekts die BCA der AA bzw. deren Vertretung<sup>21</sup>. Die Verortung des Projekts bei den BCA erfolgte aufgrund des Themas und der Ziele des Projekts, da hier Anknüpfungspunkte zu den Hauptaufgabenfeldern der

---

<sup>21</sup> An einem Standort stand die BCA über weite Strecken des Projekts nicht zur Verfügung und wurde daher von einem Mitglied der Geschäftsführung der AA vertreten.

BCA gesehen wurden. Diese Hauptaufgabenfelder der BCA sind die Gleichstellung von Frauen und Männern, die Frauenförderung und die Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf bei beiden Geschlechtern.<sup>22</sup> Die BCA fungierten als Bindeglied zwischen SBS und AA sowie als Kommunikatoren innerhalb der AA. Sie hielten den Kontakt zur SBS, standen als Ansprechpartnerinnen zur Verfügung und trugen Informationen zum Stand des Projekts sowie Anliegen der SBS in der AA an die Geschäftsführung weiter. Darüber hinaus wurden über die BCA für spezifische Facetten der Zusammenarbeit auch Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen der AA wie dem Arbeitgeber-Service und der Arbeitsvermittlung hinzugezogen. Zusammengefasst beschrieb eine BCA ihre Rolle daher wie folgt:

„Ja, deshalb auch unsere Rolle so [...] wo ich gesagt habe: ‚Aber wir sind Koordinator in gewissem Sinne‘, ja, also, dass wir jetzt sagen, wir müssen jetzt mal wieder eine Zusammenkunft machen oder eine Informationsveranstaltung oder da müssen wir uns jetzt noch einmal austauschen dazu und wir bringen dann den Stein auch immer wieder ins Rollen und initiieren das [...].“ (AA A I4 638-642)

Die Zusammenarbeit zwischen SBS und AA baute überall auf bereits existierende Kontakte auf, die durch die schon vorhandenen Angebote oder Projekte der MGH entstanden waren. Insgesamt waren die Beteiligten an den verschiedenen Standorten mit der Zusammenarbeit zwischen SBS und AA zufrieden. Darüber hinaus nutzten die MGH bzw. SBS auch die Kontakte zu den lokalen Jobcentern (JC), die sie zum Teil ebenfalls schon vor dem SBS-Projekt gepflegt hatten und zum Teil über die AA für das Projekt auf- und ausbauten.

Dass Kontakte zwischen MGH und AA bereits vor dem Projekt bestanden, wurde generell als positiv bewertet. Dadurch sei insbesondere die Vorbereitungs- und Startphase des Projekts erleichtert worden, da die Kontakte nicht völlig neu aufgebaut werden mussten und, zumindest zum Teil, Akteure zusammenarbeiten konnten, die sich bereits länger kannten: „[...] Und was jetzt aber ich noch den Vorteil fand, [...] jetzt hatten wir schon die Arbeitsagentur vor Ort als Partner, wir mussten nicht erst noch gucken: ‚Wer ist denn da zuständig?‘ Oder man musste sich nicht da erst noch kennenlernen.“ (SBS A I1 644-647)

So wies die SBS an Standort A z. B. darauf hin, dass es aufgrund der bereits vorhandenen intensiven Kontakte und des daraus resultierenden vertrauensvollen Verhältnisses zur BCA möglich war, das Projekt bereits kurz nach dem Projektstart in Teambesprechungen der AA vorzustellen. Dort hatte die SBS die Gelegenheit, den Vermittlerinnen und Vermittlern das Projekt näher zu bringen und ihnen das Anforderungsprofil für potenzielle HDL-Arbeitskräfte zu erläutern, um so die AA bei der Personalsuche zu unterstützen. In diesem Zusammenhang erhielten die Vermittlerinnen und Vermittler auch ein von der SBS erstelltes Kompetenzprofil per E-Mail und als Ausdruck.

Die vertrauensvolle Zusammenarbeit wurde von den Beteiligten zudem als Basis dafür gesehen, dass sich die Häufigkeit der Kontakte zwischen SBS und AA nach dem Gesprächsbedarf der Partner richtete und nicht nach Gesprächsterminen zu bestimmten Zeitpunkten. Die Interviewten erklärten, dass es aufgrund des guten Verhältnisses bei Bedarf immer möglich gewesen sei, zeitnah über Punkte zu sprechen, die dem jeweiligen Gegenüber wichtig waren bzw. im Projekt gerade aktuell waren.

---

<sup>22</sup>Vgl. <https://www.arbeitsagentur.de/chancengleichheit-frauen-maenner> (Aufruf am 20.3.2019).

Im Verlauf des Projekts arbeiteten die SBS und die AA auf mehreren Feldern zusammen. So wurde von AA und SBS gemeinsam Öffentlichkeitsarbeit für das Angebot der SBS betrieben, indem bspw. über die Presse und bei Veranstaltungen über das neue Angebot und seine Ziele informiert wurde. Darüber hinaus aktivierte die AA ihre Netzwerke und Kontakte zu Verbänden und Betrieben, um bei Arbeitgebern für eine Zusammenarbeit mit der SBS zu werben oder auch der SBS selbst die Möglichkeit zu geben, bei Veranstaltungen ihr Angebot bei Arbeitgebern zu lancieren (vgl. Kapitel 5.5). Ein weiteres wichtiges Element der Zusammenarbeit zwischen SBS und AA war die Suche nach Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern für die SBS sowie die Suche nach Teilnehmerinnen und Teilnehmern an HDL-Qualifizierungen und nach potenziellen Arbeitskräften für die Erbringung von HDL (vgl. Kapitel 5.4).

Innerhalb der AA bemühten sich die Projektverantwortlichen das Projekt bei ihren Kolleginnen und Kollegen präsent zu halten. So konnten bspw. für wichtige Weichenstellungen im Projekt, wie die Suche nach Interessentinnen für die HDL-Qualifizierungen oder die Suche nach HDL-Arbeitskräften, vorübergehend mehr Personalressourcen für das Projekt aufgewendet werden. Als geeigneten Weg hierfür sah eine BCA z. B. die gezielte persönliche Ansprache von Vermittlerinnen und Vermittlern, die sich mit Arbeitslosen und Arbeitsuchenden befassten, welche für das Projekt aus ihrer Sicht am ehesten in Frage kämen:

„[...] aber ich denke mir mal, es gibt halt einen gewissen Anteil an Kollegen, wo ich weiß, die könnten das Klientel haben, also ich muss jetzt nicht in den Akademikerbereich gehen, um das Projekt ‚Haushaltsnahe Dienstleistungen‘ für den Bewerberpool vorzustellen, nicht? Aber man muss ja auch immer wieder die Kollegen daran erinnern, es können ja auch gut Quereinsteiger sein, die aus einem anderen Bereich kommen, die irgendwelche anderen Helfertätigkeiten ausgeübt haben und die eventuell infrage kommen.“ (AA A I4 550-556)

Darüber hinaus informierte die BCA am Standort A auch die BCA der angrenzenden AA über das Projekt, um so für einen möglichst großen Bekanntheitsgrad zu sorgen und Unterstützung für das Projekt zu bekommen. Dies war ihr deshalb wichtig, da die Stadt sehr stark mit den Arbeitsmärkten der Nachbarregionen verknüpft sei.

Allerdings konstatierten einige Projektbeteiligte der AA und SBS auch, dass es nicht immer einfach gewesen sei, das Projekt präsent zu halten. Dies führten sie darauf zurück, dass die Agenturmitarbeiterinnen und -mitarbeiter ohnehin bereits mit ihren regulären Arbeitsaufgaben und anderen Projekten ausgelastet gewesen seien und sich die Suche nach geeigneten Arbeitskräften für die Erbringung von HDL sowie die Suche nach Teilnehmerinnen und Teilnehmern für die HDL-Schulungen als zeitaufwändig und schwierig erwiesen habe (vgl. Kapitel 5.4.2 und 5.4.3). Darüber hinaus konnten auch die BCA selbst nur in begrenztem Umfang Kapazitäten für das Projekt aufwenden, da auch sie ihr Regelgeschäft und weitere Projekte bearbeiten mussten, was zudem teilweise aufgrund der Zuschnitte der AA-Bezirke mit einer zeitaufwändigen Reisetätigkeit verbunden war.

## Zusammenfassung

Insgesamt lässt sich aus den Interviews folgern, dass die Zusammenarbeit zwischen AA und SBS als gelungen und wichtig angesehen wurde. Insbesondere die bereits vor dem SBS-Projekt vorhandenen guten Kontakte zwischen MGH und AA wurden als vorteilhafte Basis für die gemeinsame Arbeit im Projekt angesehen.

Gleichwohl wurde auch deutlich, dass die Ressourcen, welche die AA für die Zusammenarbeit im SBS-Projekt aufbringen konnten, begrenzt waren. Dies ergab sich daraus, dass für das Projekt bei den AA keine zusätzlichen Personalressourcen zur Verfügung standen und es deswegen zu den Regelaufgaben und anderen Projekten als weitere Aufgabe hinzukam.

## 5.3 Zusammenarbeit zwischen Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen und Dienstleistungsunternehmen

Für die Standorte A und B war im Projektkonzept in zweifacher Hinsicht eine Zusammenarbeit mit Dienstleistungsunternehmen, die HDL anbieten, vorgesehen. Zum einen sollten die SBS diesen HDL-Anbietern Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL vermitteln. Hierfür war geplant, dass sich interessierte Personen bei der SBS vorstellen und die SBS-Mitarbeiterinnen, auf der Basis ihrer Kenntnisse über die Anforderungen des Tätigkeitsfelds, geeignete Arbeitskräfte für die HDL-Anbieter identifizieren. Diese Arbeitskräfte sollten dann von den SBS an die HDL-Anbieter für ein Vorstellungsgespräch vermittelt werden (vgl. Kapitel 5.4.2). Zum anderen sollte die SBS HDL-Anbieter an Unternehmen vermitteln, die ihre Beschäftigten durch eine Inanspruchnahme von HDL über die SBS unterstützen wollten (vgl. Kapitel 5.5). Entsprechend dem Projektziel, den HDL-Arbeitsmarkt für sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu stärken, sollte es sich dabei um HDL-Anbieter handeln, die ihre Angestellten zumindest mehrheitlich sozialversicherungspflichtig beschäftigen und qualitativ hochwertige HDL erbringen.

Die SBS an den Standorten A und B begannen unmittelbar nach dem Projektstart entsprechende HDL-Anbieter in der Region zu recherchieren.<sup>23</sup> Dabei stellten sie fest, dass die Zahl der Dienstleistungsunternehmen, die HDL für Privathaushalte anboten und den oben genannten Kriterien entsprachen, begrenzt war.<sup>24</sup> Am Standort A arbeitete die SBS schließlich mit fünf bis sieben Dienstleistungsunternehmen sowie mit den Wohlfahrtsverbänden am Standort und in den angrenzenden Regionen zusammen. Am Standort B wurden von der SBS im Laufe des Projekts insgesamt 43 HDL-Anbieter in eine Datenbank aufgenommen. Diese vergleichsweise große Zahl an HDL-Anbietern kam dadurch zustande, dass die SBS neben Firmen und Wohlfahrtsverbänden auch Kleinselfständige aufnahm, die HDL als qualifizierte Dienstleistung erbrachten. Sowohl am Standort A als auch am Standort B wurden die Namen dieser Dienstleister nicht öffentlich gemacht, sondern blieben intern. Zusammenfassend erläuterte eine SBS-Mitarbeiterin das Ergebnis der Recherche wie folgt: „[...] Nun haben wir auch festgestellt, es gibt ganz wenige Reinigungsfirmen, die

---

<sup>23</sup> Auch am Standort C wurde von der SBS eine solche Markterkundung vorgenommen. Der Grund hierfür war, dass die SBS prüfen wollte, ob ihr eigenes Angebot das Risiko beinhaltete, ein privates Angebot zu verdrängen und deswegen eventuell eine Konkurrenzklage drohen könnte (vgl. Kapitel 3.1). Die Recherche der SBS ergab allerdings, dass es in der Region keine Firmen gab, die HDL für Privathaushalte anboten. Die Reinigungsfirmen, die gefunden wurden, waren in der Gebäudereinigung tätig und nicht für Privathaushalte.

<sup>24</sup> Die Einschätzung der SBS, ob die Dienstleister den geforderten Kriterien entsprachen, beruhte auf den Informationen der Dienstleister, die sie z. B. in Gesprächen der SBS mitteilten oder auf ihre Homepages gestellt hatten.

diese Dienstleistung [HDL für Privathaushalte; d. Verf.] überhaupt anbieten. Die normalen Gebäudereiniger sagen, sie machen das nicht, es ist ihnen zu kompliziert.“ (SBS A I7 541-543)

Die geringe Zahl der in Frage kommenden Dienstleistungsunternehmen erklärten die SBS auf der Basis der Gespräche mit den HDL-Anbietern damit, dass die Gewinnmargen für die Firmen auf diesem Geschäftsfeld niedrig seien. Darüber hinaus sei der Aufwand sehr hoch. Sowohl in organisatorischer Hinsicht, was z. B. die Tourenplanung angeht, als auch in Bezug auf die Personalsuche, da die Anforderungen an das Personal für die Erbringung von HDL in Privathaushalten deutlich höher seien als bspw. in der Gebäudereinigung. Zusammengenommen sei das Geschäftsfeld daher für Unternehmen nur wenig attraktiv.

Allerdings zeigten die Gespräche mit den HDL-Anbietern für Privathaushalte auch, dass diese durchaus Bedarf an Arbeitskräften hatten und daher durchaus an dem Vermittlungsangebot der SBS interessiert waren. Bezogen auf das Ziel, Arbeitskräfte in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung bei HDL-Anbietern zu vermitteln, stellte dies nachfrageseitig eine günstige Ausgangslage dar. Exemplarisch meinte hierzu eine SBS-Mitarbeiterin:

„Zum anderen ist es auch so, dass z. B. in [Name des Ortes; d. Verf.] eine Dame ist, die [...] haushaltsnahe Dienstleistungen anbietet, die auch ganz fürchterlich dringend noch Leute sucht. Also man hätte die Möglichkeit wirklich, in der Richtung die Leute auch in einer festen Anstellung reinzubringen, nur es ist halt keiner da, der es machen möchte, ne.“ (SBS B I9 492-495)

Wie in dem Zitat anklingt, wurde in den Gesprächen mit den HDL-Anbietern, auch deutlich, dass die Personalrekrutierung schwierig sein könnte. Dabei, so die SBS, hätten die HDL-Anbieter auf diesen Engpass bereits insofern reagiert, als sie keine Ansprüche an eine einschlägige formale Qualifikation der Arbeitskräfte, z. B. in der Hauswirtschaft, stellten. Sie würden durchaus auch Personen einstellen, die nur im privaten Kontext Erfahrungen in der Haushaltsführung gesammelt hatten, sowie ggf. Arbeitskräfte nachqualifizieren und einarbeiten. Erschwert werde der Rekrutierungsprozess vor allem durch die Anforderungen an soziale und persönliche Kompetenzen sowie die Mobilität der Arbeitskräfte. Diese von den HDL-Anbietern geschilderten Probleme bestätigten sich dann auch in den eigenen Erfahrungen der SBS (vgl. Kapitel 5.4.2).

Bei der Kontaktaufnahme und während der Zusammenarbeit mit den HDL-Anbietern sahen die SBS davon ab, mit diesen über eine Provisionszahlung für Personalvermittlungen zu verhandeln. Die SBS befürchteten, dass die HDL-Anbieter einer Zusammenarbeit, die mit Kosten verbunden ist, nicht zustimmen würden bzw. sie beenden würden.

Trotz des gelungenen Aufbaus von Kontakten zu HDL-Anbietern standen die Projektbeteiligten an den Standorten A und B der Idee, über eine solche Zusammenarbeit den legalen Arbeitsmarkt für HDL unterstützen zu können, auch skeptisch gegenüber. Sie sahen die Schwierigkeit, dass ohnehin komplexe Prozesse, wie die Rekrutierung von Personal oder die Vermittlung von HDL an Unternehmen für deren Beschäftigte, durch die Hinzunahme eines dritten Partners weiter verkompliziert werden würden. Die Möglichkeit, die Arbeitskräfte, wie am Projektstandort C, direkt für die SBS einstellen zu können, schien ihnen demgegenüber erfolgversprechender.

## Zusammenfassung

Das Modellprojekt hat gezeigt, dass es für das Angebot über die SBS Arbeitskräfte an HDL-Anbieter zu vermitteln offenbar durchaus Bedarf geben kann und HDL-Anbieter auch an einer solchen Zusammenarbeit interessiert sein können. Gleichzeitig wurde deutlich, dass die Zahl der Anbieter, die HDL-Arbeitskräfte sozialversicherungspflichtig beschäftigen und qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbringen, und damit als Partner für die SBS in Frage kamen, an den Standorten des Modellprojekts begrenzt war.

Inwiefern die Vermittlung von Arbeitskräften an Dienstleistungsunternehmen tatsächlich eine relevante Finanzierungsmöglichkeit für Einrichtungen wie die SBS sein könnte, bleibt offen. Im Projekt verzichteten die SBS darauf, von HDL-Anbietern eine Vermittlungsgebühr für die Vermittlung von Arbeitskräften zu verlangen, da sie befürchteten, dass dann keine Zusammenarbeit mehr möglich gewesen wäre. Dementsprechend gibt es auch keine Hinweise darauf, wie hoch eine solche Provision ausfallen könnte. Die letztlich kleine Zahl der Vermittlungsvorschläge, die am Standort A realisiert werden konnte (vgl. Kapitel 5.4.2), deutet allerdings darauf hin, dass die SBS durch eine Provision für erfolgreiche Vermittlungen an HDL-Anbieter kaum größere Einnahme erzielen hätte können.

## 5.4 Personalkreutierung

Personalkreutierung spielte im SBS-Projekt in verschiedener Hinsicht eine Rolle. Zunächst ging es darum, die Mitarbeiterinnen für die SBS-Stelle, also die Arbeitsstelle, die mit den Fördermitteln finanziert wurde, einzustellen. Vor allem war aber die Suche nach Arbeitskräften für die Erbringung von HDL eine der Hauptaufgaben für die Projektbeteiligten an den drei Standorten. Dabei ging es sowohl um die Gewinnung von interessierten Personen für die Teilnahme an HDL-Qualifizierungen, als auch um Arbeitskräfte, die an HDL-Anbieter vermittelt werden sollten bzw. am Standort C direkt bei der SBS für die Erbringung von HDL eingestellt werden sollten.

### 5.4.1 Mitarbeiterinnen für Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen

Bei der Planung des Projekts sahen die Initiatoren vor, dass die von ihnen finanzierte Stelle bei den SBS mit einer Hauswirtschaftsfachkraft besetzt werden sollte. Deren Fachwissen wurde aus mehreren Gründen als notwendig angesehen. So sollte dadurch die kompetente Beratung von Kundinnen und Kunden bei der Inanspruchnahme von HDL sichergestellt werden und das Fachpersonal sollte signalisieren, dass die SBS qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbietet. Darüber hinaus sollte der fachliche Hintergrund dazu dienen, die Eignung potenzieller Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL und potenzieller Interessentinnen für HDL-Schulungen einzuschätzen. Und schließlich erfüllten sie durch ihre Ausbildung auch die Voraussetzungen, ggf. selbst HDL-Schulungen durchführen zu können, eine professionelle Haushaltsaufnahme bei Kundinnen und Kunden vorzunehmen zu können und HDL-Arbeitskräfte anleiten zu können.<sup>25</sup> Diese Überlegungen wurden auch vor Ort geteilt:

---

<sup>25</sup> Die SBS-Mitarbeiterinnen am Standort C hatten außerdem die Aufgabe ein Qualitätshandbuch für haushaltsnahe Dienstleistungen zu verfassen. In Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum vor Ort wurde das Handbuch auch bis zum Ende der Förderung nach § 135 SGB III fertiggestellt. Im Zeitraum der Anschlussförderung (vgl. Kapitel 5.7) sollte von der SBS eine Art Ratgeber für den Transfer des SBS-Konzepts an andere Standorte erstellt werden.

„Ja. Also ich denke, attraktiv an diesem Projekt ist, dass ich einmal eine Informationsstelle habe, die gebündelte Erfahrungen hat, wo ich also einmal als, ja, als Nachfrager der Dienstleistung eine Auskunft bekomme, in welchem Rahmen mir die Dienstleistung angeboten wird, wenn ich dann meinen Haushalt beschreibe, dann geben die mir vielleicht auch eine Empfehlung, was sinnvoll ist und wie viel Stunden ich in Anspruch nehmen sollte, damit ich eine wirkliche Entlastung erfahre, da finde ich also gut, dass wir auch eine Hauswirtschaftlerin da haben vor Ort, die diese ganzen Fachexpertisen mitbringt.“ (AA A I4 76-82)

Dementsprechend wurden an allen Standorten Hauswirtschaftsmeisterinnen bzw. Hauswirtschaftlerinnen als Mitarbeiterinnen für die SBS eingestellt, wobei an den Standorten A und C die Stelle in zwei Teilzeitstellen aufgeteilt wurde. Am Standort A wurde außerdem eine der beiden Teilzeitstellen mit einer Mitarbeiterin besetzt, die ein Studium der Betriebswirtschaftslehre absolviert hatte und über entsprechende Berufserfahrung in diesem Bereich verfügte. Begründet wurde dies damit, dass dadurch die Expertise für den Vertrieb des Angebots der SBS und für die Zusammenarbeit mit Unternehmen gesichert werden sollte.

Gleichzeitig berichteten die Projektleitungen der Standorte A und B, dass sie eine schnelle Besetzung der Stelle zunächst als schwierig eingeschätzt hätten. Sie hatten befürchtet, dass nur wenige Arbeitskräfte mit einer entsprechenden Qualifikation zur Verfügung stünden und die Attraktivität einer befristeten (Teilzeit-)Stelle für diese nicht besonders hoch sei. Gerade Hauswirtschaftsmeisterinnen hätten bspw. in Krankenhäusern oder Altenpflegeheimen Beschäftigungsmöglichkeiten zu attraktiveren Konditionen als bei der SBS.

Für die Personalsuche griffen die Projektleitungen auf ihre Kontakte innerhalb des MGH und im Umfeld des MGH zurück und schalteten die AA ein. Schließlich wurden die Mitarbeiterinnen für die SBS zum Teil in Zusammenarbeit mit der AA gefunden und zum Teil über eigene Netzwerke rekrutiert. So wurde bspw. am Standort B eine Mitarbeiterin eingestellt, die zuvor beim Träger des MGH, dem BRK, im Altenpflegeheim beschäftigt war und sich beruflich verändern wollte, während bei der SBS A die AA an beiden Stellenbesetzungen beteiligt war.

An allen Standorten konnten die Stellen mit Mitarbeiterinnen besetzt werden, welche die gewünschten Voraussetzungen mitbrachten, auch wenn die Projektleitungen an den Standorten A und B darauf hinwiesen, dass es nicht viele Bewerberinnen gegeben habe, die in Frage kamen. Die erste Einstellung erfolgte im Juli 2016, alle anderen Mitarbeiterinnen nahmen ihre Beschäftigung im September 2016 auf. Vor dem Hintergrund ihrer zunächst vorhandenen Skepsis schätzten die Projektbeteiligten an den Standorten A und B dies als erfolgreichen Start ins Projekt ein.

Die Projektleiterin am Standort C bezeichnete den Stellenbesetzungsprozess insgesamt als unproblematisch. Sie verwies auch darauf, dass die räumliche Nähe zu der im Ort angesiedelten Fachakademie für Ernährung und Versorgung bzw. zum Fortbildungszentrum für Landwirtschaft und Hauswirtschaft mit den dort angebotenen hauswirtschaftlichen Ausbildungsgängen vorteilhaft war, da dadurch ein größeres Arbeitskräftepotenzial vorhanden gewesen wäre.

Voraussetzung für die erfolgreiche Stellenbesetzung war gleichwohl an allen Standorten, dass Mitarbeiterinnen gefunden wurden, die sich mit den Projektzielen identifizierten, grundsätzlich Teil-



zeitstellen suchten und die Beschäftigung bei der SBS als eine Chance sahen, eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung auszuüben. In einem Fall war die Stelle in der SBS für die Mitarbeiterin auch eine willkommene Ergänzung zur selbstständigen Tätigkeit.

Deutlich wurde in den Interviews auch, dass die SBS-Mitarbeiterinnen während des Projekts von der Leitung der MGH bzw. der Projektleitung sowie weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der MGH unterstützt wurden. Insbesondere galt dies für Aktivitäten in der Öffentlichkeitsarbeit und die Zusammenarbeit mit den anderen Partnern wie AA, JC und Unternehmen. Über diese Unterstützung erfolgte außerdem auch eine Einbettung der SBS in die bereits bestehenden Angebote und die Infrastruktur der MGH. An den Standorten A und B ist hier vor allem die Zusammenarbeit mit den beiden für die Unternehmensnetzwerke verantwortlichen Mitarbeiterinnen zu nennen.

### Zusammenfassung

Die Erfahrungen der MGH bei der Suche nach Mitarbeiterinnen für die SBS zeigen, dass es möglich war, in einem überschaubaren Zeitraum qualifiziertes Personal zu finden. Förderlich dürfte gewesen sein, dass die Projektbeteiligten verschiedene Suchkanäle nutzten, um die Chancen zu erhöhen, bei einem knappen Arbeitskräfteangebot passende Mitarbeiterinnen zu finden. Insofern bestätigte die erfolgreiche Suche hier auch den Nutzen der guten Kontakte von MGH und AA bereits in der Vorbereitungs- und Startphase des Projekts.

Die räumliche Nähe zu den hauswirtschaftlichen Bildungseinrichtungen am Standort C kann als weiteres Element gesehen werden, das die Stellenbesetzung vereinfacht hat. Dabei handelt es sich allerdings um eine regionale Besonderheit, die selten ist und sich kaum auf andere Standorte übertragen lässt. Inwieweit außerdem auch die längere Befristungsdauer der Stellen am Standort C dazu beitrug, dass sich mehr Bewerberinnen als an den anderen Standorten fanden, kann auf Basis der Interviews nicht festgestellt werden.

### 5.4.2 Arbeitskräfte für die Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen

Um das Ziel zu erreichen, den sozialversicherungspflichtigen Arbeitsmarkt für HDL zu fördern, war die Suche nach Personal für die Erbringung von HDL eine zentrale Aufgabe der SBS. An den Standorten A und B sollten die SBS geeignete Arbeitskräfte an HDL-Anbieter vermitteln. Am Standort C sollten Arbeitskräfte direkt bei der SBS bzw. von der Kommune für die SBS eingestellt werden. Im Lauf des Projekts zeigte sich allerdings, dass es an allen Standorten schwierig war, passende Arbeitskräfte zu finden. Weder am Standort A noch am Standort B kam es zu einer von der SBS vermittelten Einstellung einer Arbeitskraft bei einem HDL-Anbieter. Am Standort C konnten zwar bis zum Ende der Begleitforschung mehrere Arbeitskräfte eingestellt werden, aber auch dort berichteten die Projektbeteiligten von erheblichen Problemen bei der Personalsuche. Mögliche Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung waren von den MGH zwar schon in den Projektskizzen als Risiko für das Projekt angeführt worden, allerdings machten die Projektbeteiligten an allen Standorten nahezu gleichlautend deutlich, dass die tatsächlich auftretenden Probleme größer waren als erwartet. Dies spiegelt sich in den folgenden Zitaten wider:

„[...] und das ist eigentlich das, was wir unterschätzt haben, diese Bewerbergewinnung. Hatten wir uns hier, gerade im Raum A, mit großem Migrantenteil, wesentlich einfacher vorgestellt. Ist aber wirklich sehr, sehr schwierig.“ (AA A I4 265-267)



„[...] Und das [die Personalrekrutierung; d. Verf.] ist eigentlich so das größte Problem eigentlich, wirklich Leute zu finden, die das machen und dann aber auch sich wirklich anmelden lassen.“ (SBS B I2 556-557)

„Und das [die Personalrekrutierung; d. Verf.] ist halt eben auch einer der höchsten Knackpunkte in diesem Projekt. Hätte ich nie gedacht. Ich hätte immer gedacht, dass es umgekehrt ist, die Leute rufen hier an und wirklich rennen uns die Bude ein.“ (SBS C I6 445-447)

Die Projektbeteiligten erklärten, dass sie zum einen nur wenige Interessentinnen finden konnten und zum anderen, aus ihrer Sicht, von diesen Interessentinnen wiederum nicht alle für die Erbringung von HDL in Privathaushalten geeignet waren oder nach einem Gespräch mit der SBS über die Inhalte und Bedingungen der Tätigkeit als HDL-Arbeitskraft von einer solchen Beschäftigung Abstand nahmen. So berichtete die SBS A, dass sie während der Projektlaufzeit insgesamt 26 Beratungsgespräche mit Bewerberinnen geführt habe. Von diesen Bewerberinnen sei etwa die Hälfte für ein Bewerbungsgespräch bei einem HDL-Anbieter geeignet gewesen und wurde für ein Vorstellungsgespräch an ein Dienstleistungsunternehmen vermittelt. Allerdings kam es nach dem Kenntnisstand der SBS zu keiner Einstellung. Am Standort B blieb die Suche nach potenziellen Arbeitskräften gänzlich erfolglos und es kam zu keinen Vermittlungsvorschlägen der SBS für Dienstleistungsunternehmen.

Die geringe Resonanz bei der Personalsuche und die geringe Zahl potenziell geeigneter Arbeitskräfte war für die Projektbeteiligten an den verschiedenen Standorten auch insofern ernüchternd als sie in den Interviews zahlreiche verschiedene Bemühungen schilderten, um Arbeitskräfte zu finden. Zu diesen Aktivitäten zählten die Personalsuche durch die AA und JC unter den Arbeitslosen und in der Stillen Reserve<sup>26</sup>, die direkte Ansprache von Personen aus dem Umfeld des MGH durch die SBS, Aushänge bzw. Suchanzeigen der SBS, ein Bewerberinnentag bei der SBS, sowie die Suche nach Interessentinnen bei Beratungs- und Bildungseinrichtungen und bei Projekten und Veranstaltungen für (Langzeit-)Arbeitslose.

Bezogen auf die Sinnhaftigkeit der Ansprache von Frauen aus der Stillen Reserve gab es unter den Projektbeteiligten allerdings unterschiedliche Ansichten. So sah eine BCA Frauen, die nach einer Familienphase wieder in den Beruf einsteigen wollten, in erster Linie als eine Gruppe, die durch die Entlastung von HDL beim Wiedereinstieg in den Beruf unterstützt werden sollte und nicht selbst als HDL-Arbeitskraft arbeiten sollte. Die Mitarbeiterinnen der SBS am gleichen Standort wiesen dagegen darauf hin, dass in dieser Gruppe durchaus Potenzial für eine Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft liegen könnte, da Kompetenzen wie Erfahrung im Haushalt und Verantwortungsbewusstsein vorhanden sein sollten und sich eine Beschäftigung im Bereich HDL auch mit Familienaufgaben verbinden ließe. Dementsprechend sahen sie in der Aktivierung dieses Personenkreises eine Chance, die Probleme bei der Arbeitskräftesuche zu mildern. In eine ähnliche Richtung ging der Vorschlag einer SBS-Mitarbeiterin verstärkt Alleinerziehende anzusprechen. Sie war der Meinung, dass für Alleinerziehende eine Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft eine Chance sein könnte, eine

---

<sup>26</sup> Mit Stiller Reserve sind hier in erster Linie Personen gemeint, die bei der Arbeitsverwaltung zwar nicht als arbeitslos gemeldet sind, aber z. B. als arbeitssuchend registriert sind bzw. bei den BCA als Wiedereinsteigerinnen, z. B. nach einer Erziehungs- oder Pflegephase, bekannt sind, keiner Beschäftigung nachgehen, aber unter bestimmten Bedingungen bereit wären, eine Arbeit aufzunehmen.

Tätigkeit auszuüben, bei der sie die Arbeitszeiten entsprechend den eigenen Bedürfnissen und Möglichkeiten, z. B. abgestimmt mit den Zeiten der Kinderbetreuung, gestalten könnten. Und eine Einrichtung wie die SBS, die an ein MGH oder auch an einen Wohlfahrtsverband angeschlossen ist, könne sie z. B. auch mit einem eigenen Angebot oder zumindest der Vermittlung von Kinderbetreuung unterstützen und damit die Ausübung einer Beschäftigung erleichtern.

Die Anforderungen der SBS an Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL in Privathaushalten waren an den drei Standorten sehr ähnlich. Alle SBS sahen davon ab, von potenziellen Arbeitskräften eine abgeschlossene Ausbildung als Hauswirtschafterin zu verlangen. Zum einen waren sie der Ansicht, dass es für Hauswirtschafterinnen schon wegen des Einkommens nicht attraktiv sei, eine solche Beschäftigung aufzunehmen. Zum anderen waren sie der Meinung, dass Hauswirtschafterinnen für die Erbringung von HDL in Privathaushalten tendenziell überqualifiziert seien<sup>27</sup>, wie beispielhaft in der folgenden Erläuterung einer SBS-Mitarbeiterin zum Ausdruck kommt:

„[...] was ich in der Ausbildung gelernt habe, in der Schule, finde ich jetzt dafür, also gut, das eine oder andere mit Sicherheit interessant, aber eigentlich schon wieder zu umfangreich, um jetzt wirklich in einem Privathaushalt diese Dienstleistungen zu erbringen.“ (SBS B I12 1573-1575)

Gleichwohl seien für die Tätigkeit natürlich ausreichende fachliche Kenntnisse notwendig. Diese könnten bspw. daher rühren, dass die Arbeitskräfte über Erfahrung in der Haushaltsführung im familiären Bereich verfügten und/oder eine HDL-Qualifizierung abgeschlossen hätten, wie sie z. B. auch im Rahmen des Projekts vorgesehen war. Darüber hinaus wurden körperliche Belastbarkeit, gute Deutschkenntnisse, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Sorgfalt, Vertrauenswürdigkeit und sicheres Auftreten als Voraussetzungen genannt. Auch der Besitz eines Führerscheins und günstiger Weise eines eigenen Pkw wurden als wichtig erachtet, um, auch in ländlichen Gegenden, mehrere Kundenhaushalte an einem Tag bedienen zu können. Am Standort B wurden als weitere Kriterien für die Auswahl potenzieller Arbeitskräfte der Nachweis eines Fachschulabschlusses sowie ggf. die Vorlage eines Führungszeugnisses, um in Haushalten mit Kindern und Jugendlichen arbeiten zu können, angeführt.

In den Interviews nannten die Projektbeteiligten eine Reihe von Gründen, die in ihrer Wahrnehmung dazu beitragen, warum nur wenige Interessentinnen für die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft gefunden werden konnten bzw. nicht alle Interessentinnen tatsächlich für eine Beschäftigung in Frage kamen. Viele der Gründe wurden auch übereinstimmend von den Projektbeteiligten mehrerer Standorte genannt.

Insbesondere die AA sahen einen Grund für die schwierige Personalsuche in der insgesamt guten Arbeitsmarktlage, aufgrund derer das Arbeitskräftepotenzial weitgehend ausgeschöpft sei. Bei vielen Arbeitslosen seien mittlerweile mehrere Vermittlungshemmnisse vorhanden, die einen Übergang in Beschäftigung und damit auch in eine HDL-Tätigkeit erschwerten. In den Interviews

---

<sup>27</sup> In einer Befragung von Wittenberg (2013: 26 f.) gaben 31 Prozent der im Beruf tätigen und 36 Prozent der ehemaligen Hauswirtschafterinnen an, dass sie (auch) in Privathaushalten tätig sind bzw. waren. Insofern könnten Privathaushalte durchaus ein Arbeitsfeld für Hauswirtschafterinnen darstellen. Allerdings geht aus der Befragung nicht hervor, welche konkreten Aufgaben und Tätigkeiten die Hauswirtschafterinnen in den Privathaushalten übernahmen. Die Ergebnisse einer Befragung des Zentrums für Sozialforschung Halle zeigen ebenfalls, dass ausgebildete Hauswirtschafterinnen und Hauswirtschafter auch in Privathaushalten tätig sind und außerdem, dass dort häufig Reinigungs- und Betreuungstätigkeiten wichtige Aufgabenfelder sind (vgl. Wiener/Hosang 2014: 123 f., 141 f)

wurden verschiedene Beispiele für Voraussetzungen genannt, die aus ihrer Sicht und auch in der Wahrnehmung der SBS bei vielen Arbeitslosen nicht oder nicht ausreichend vorhanden waren. Hierzu zählten Differenzen zwischen notwendigen und vorhandenen Deutschkenntnissen, Defizite bei Eigenschaften wie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit oder auch gesundheitliche Einschränkungen. Zudem verfüge ein größerer Teil der Arbeitslosen nicht über einen Führerschein bzw. besäße kein Auto und könne daher den Mobilitätsanforderungen nicht gerecht werden. Im Interview fasste eine BCA die Problematik wie folgt zusammen:

„Die Kriterien an die Bewerber, die waren sehr hoch oder sind sehr hoch. Also, man wollte Bewerberpotenzial, was gut Deutsch spricht, vertrauenswürdig ist, berufliche Vorkenntnisse hat, selbstständig arbeiten kann und die nötige Mobilität mitbringt. Ja? Und da, da stimmt Angebot und Nachfrage schon nicht mehr überein.“ (AA A I13 56-60)

Ein weiterer Punkt, der von den Projektbeteiligten als Grund für die Probleme bei der Arbeitskräftegewinnung gesehen wurde, war das relativ geringe Einkommen von HDL-Arbeitskräften. So erläuterten z. B. die Projektbeteiligten der SBS A, dass HDL-Anbieter mit 20 bis 25 Euro pro Stunde plus Steuer kalkulierten und ihre Arbeitskräfte in der Regel nach Gebäudereinigertarif bezahlten.<sup>28</sup> Die Arbeitskräfte erhielten dann einen Stundenlohn zwischen 10 und 11 Euro, in manchen Fällen etwas mehr.<sup>29</sup> Diese relativ geringe Verdienstmöglichkeit würde dazu führen, dass der finanzielle Anreiz, eine Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft aufzunehmen, nicht ausreichend sei: „Solange die Frauen die Aussicht haben, für zehn Euro Gebäudereinigertarif sich die ganze Woche im Auftrag einer Reinigungsfirma rumschicken lassen zu müssen, sagen die: ‚Nein, dann suche ich mir schon was Besseres.‘“ (SBS A I11 1800-1802)

In Zusammenhang mit diesen relativ geringen Verdienstmöglichkeiten nahmen die Projektbeteiligten auch wahr, dass diese in Verbindung mit dem Transfer- und Steuersystem bei einem Teil der Interessentinnen zu Fehlanreizen führen würden. Genannt wurden hier bspw. die Zuverdienstregelungen für Arbeitslose bzw. Grundsicherungsempfängerinnen und Grundsicherungsempfänger, die dazu beitragen würden, dass Schwarzarbeit einer regulären Beschäftigung vorgezogen werde: „Und wenn jemand schon irgendwelche Transferleistungen bezieht, und muss dann das Geld wieder abliefern, was er dazuverdient, dann wird derjenige das nicht offiziell machen. Das ist ganz logisch.“ (SBS A I11 1144-1446)

Aber auch Fehlanreize des Versicherungs- und Steuersystems seien zu beobachten gewesen. So wies eine SBS-Mitarbeiterin darauf hin, dass Frauen, welche durch die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung aus der Familienversicherung herausfielen, von einem Einkommen als HDL-Arbeitskraft aufgrund der dann fälligen Abzüge nur wenig übrigbleiben würde. Daher bestünde für sie kaum ein Anreiz diese Tätigkeit aufzunehmen.

---

<sup>28</sup> Wohlfahrtsverbände würden teilweise 30 Euro und etwas mehr als 30 Euro verlangen. Allerdings wäre hier zu berücksichtigen, dass es sich um Varianten der Erbringung von HDL in Kombination mit Betreuung handeln kann, die von der Pflegekasse bezuschusst werden.

<sup>29</sup> Laut Tarifvertrag für die gewerblich Beschäftigten in der Gebäudereinigung beträgt der Stundenlohn ab dem 1.1.2018 in Lohngruppe 1 in Westdeutschland 10,30 Euro (im Jahr 2017 10 Euro) und in Lohngruppe 2 10,94 Euro (vgl. <https://www.die-gebaeuedienstleister.de/fuer-auftraggeber/tarif-und-personal/lohntarifvertrag/>; Aufruf am 20.3.2019).

Mehrere Interviewte formulierten auch den Eindruck, dass es bei einem Teil der potenziellen Arbeitskräfte generell schwierig sei, sie von den Vorteilen einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung im Vergleich zur Erbringung von HDL in Schwarzarbeit zu überzeugen. Vorteile einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, wie Versicherungsschutz, Urlaubsanspruch oder Rentenanwartschaftszeiten, seien oft nur schwer zu vermitteln. Viele seien stark auf die Gegenwart und das unmittelbar zu erzielende Einkommen fixiert. Die Illegalität der Schwarzarbeit, der fehlende Versicherungsschutz oder die fehlende Zukunftsabsicherung träten demgegenüber in den Hintergrund. Eine SBS-Mitarbeiterin wies allerdings darauf hin, dass sie es nicht für gänzlich ausgeschlossen halte, aus diesem Personenkreis Arbeitskräfte zu gewinnen. Hierfür benötige man ihrer Meinung nach aber mehr Zeit als im Projekt zur Verfügung stand, da es für die Überzeugungsarbeit wichtig sei, mit diesen Personen ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Eine BCA erklärte außerdem, dass sie den Eindruck gewonnen habe, dass viele Frauen, insbesondere Berufsrückkehrerinnen, kein Interesse an der beruflichen Ausübung von HDL hätten, weil sie bereits im eigenen Haushalt Hausarbeit erbringen. Daher fänden sie z. B. Tätigkeiten im Handel attraktiver als die Erbringung von HDL:

„Und die Frauen, die wir angesprochen haben [...], die wollen meistens nicht in diese Reinigungstätigkeit hineingehen, die sind nach anderen Tätigkeiten bestrebt, sei es Handel oder Verkauf, aber gerade Stille Reserve oder wenn sie von der beruflichen Unterbrechung kommen, dann haben sie dieses Thema Haushalt [...] 24 Stunden gehabt, ja, dann wollen sie die Veränderung haben.“ (AA A I4 Z256-265)

Auch sei der Wunsch zu bemerken gewesen, dass die Arbeit soziale Kontakte zu anderen Kolleginnen und Kollegen beinhaltet. Die Erbringung von HDL in einem Privathaushalt werde aber als Tätigkeit wahrgenommen, die diese Dimension der Arbeit nicht erfüllt, da HDL in Privathaushalten in der Regel von einer einzelnen Arbeitskraft erbracht werden.

In Zusammenhang mit den genannten Punkten und in anderen Interviewpassagen wiesen die Befragten zudem immer wieder darauf hin, dass auch das Image der HDL die Personalsuche erschwere. Insgesamt sei das Image eher schlecht, wozu bspw. die schlechte Bezahlung und die Wahrnehmung von HDL als geringqualifizierte Arbeit beitragen würden. Entsprechend gering seien die Attraktivität des Arbeitsfelds und das Interesse in diesem Bereich eine reguläre Beschäftigung aufzunehmen, insbesondere bei denjenigen, die die notwendigen Voraussetzungen für die Tätigkeit mitbrächten. Diese würden andere Berufsfelder, wie z. B. den Handel (s. o.), bevorzugen.

Die Probleme bei der Personalrekrutierung traten sowohl bei den Bemühungen auf, Arbeitskräfte an Dienstleistungsunternehmen zu vermitteln, als auch bei der Einstellung von Arbeitskräften für die SBS am Standort C. Hinzu kam, dass dort zunächst weder aus dem Kreis der ehemaligen Ehrenamtlichen, die bereits HDL für das MGH erbracht hatten, noch aus dem Kreis der Teilnehmerinnen<sup>30</sup> der von der SBS durchgeführten ersten HDL-Qualifizierung (vgl. Kapitel 5.4.3) jemand eingestellt werden konnte. Dementsprechend war die SBS C wie die SBS an den anderen Standorten bei der Personalrekrutierung auf Bewerberinnen angewiesen, die von der AA und dem JC vermittelt oder durch eigene Kontakte gefunden wurden. Dabei war eine Einstellung von mindestens zwei

---

<sup>30</sup> An den HDL-Qualifizierungen, die von der SBS durchgeführt wurden, nahmen nur Frauen teil. Deswegen wird in diesem Zusammenhang auch nur die weibliche Form verwendet.

Arbeitskräften zu einem möglichst frühen Zeitpunkt des Projekts am Standort C unter verschiedenen Gesichtspunkten wichtig. Zum einen hatte das MGH den Kundinnen und Kunden, die zuvor das ehrenamtliche Angebot in Anspruch genommen hatten, zugesagt, in absehbarer Zeit ein neues Angebot mit sozialversicherungspflichtig Beschäftigten bereitzustellen. Dieses Versprechen wollte man einhalten, um den guten Ruf des MGH zu erhalten, und zu vermeiden, dass enttäuschte Kundinnen und Kunden auf Schwarzarbeit ausweichen. Zum anderen brauchte man zwei Arbeitskräfte, um Urlaubs- und Krankheitszeiten ausgleichen zu können und um insbesondere bei Kundenhaushalten, die für die HDL einen Zuschuss der Pflegekasse erhalten können, die für HDL-Anbieter vorgeschriebene Personalstärke dauerhaft sicherstellen zu können.

Schließlich konnte am Standort C im September 2017 eine erste Arbeitskraft mit einer Arbeitszeit von 20 Wochenstunden eingestellt werden. Eine zweite Arbeitskraft nahm ihre Beschäftigung im Januar 2018 mit einer Arbeitszeit von 8,5 Stunden pro Woche auf. Ihre Arbeitszeit sollte auf 15 Stunden aufgestockt werden, sobald dies für die Gemeinde finanziell machbar wäre. Beide Arbeitskräfte hatten bereits in der Gebäudereinigung gearbeitet, wurden aber in der SBS für den Einsatz in Privathaushalten zusätzlich qualifiziert. In der Zeit von Januar bis Oktober 2018 waren dann in der Regel jeweils zwei HDL-Arbeitskräfte gleichzeitig tätig und insgesamt waren im Zeitverlauf fünf verschiedene Personen angestellt. Dementsprechend konstatierte die Projektleitung eine relativ hohe Fluktuation, die daraus resultierte, dass die HDL-Arbeitskräfte aus verschiedenen Gründen wie Schwangerschaft oder Kündigung des Arbeitsverhältnisses ausschieden. Negative Auswirkungen auf die Nachfrage nach dem HDL-Angebot konnte die Projektleiterin allerdings nicht feststellen, obwohl sie davon ausging, dass sich die Kundinnen und Kunden prinzipiell Kontinuität bei den HDL-Arbeitskräften wünschen würden. Im letzten Interview mit der SBS am Standort C erläuterte die Projektleiterin, dass auch zu diesem Zeitpunkt zwei HDL-Arbeitskräfte beschäftigt waren. Die Arbeitszeit der beiden Kräfte betrug 20 und 15 Stunden pro Woche. Damit war es der Projektleitung gelungen, die angestrebte Erhöhung der Arbeitszeit und damit der Kapazitäten für die Erbringung von HDL durchzusetzen. Gleichzeitig hoffte sie, die Arbeitszeit der Arbeitskraft mit 15 Stunden in absehbarer Zeit auf 20 Stunden aufstocken zu können. Auch diese Arbeitskräfte wurden von der SBS für die Erbringung von HDL in Privathaushalten qualifiziert, indem sie die entsprechende HDL-Schulung durchliefen (vgl. Kapitel 5.4.3). Darüber hinaus erhielten sie an einer nahegelegenen Volkshochschule noch eine Schulung zum Umgang mit Demenzkranken. Die Projektleitung sah dies als sinnvolle Maßnahme an, um insbesondere ihre Arbeit in Haushalten mit Pflegebedürftigen qualitativ zu unterfüttern.

Hinsichtlich der Entlohnung der HDL-Arbeitskräfte einigten sich die Projektbeteiligten am Standort C auf eine Eingruppierung im Tarifvertrag des öffentlichen Dienstes (TVöD) Entgeltgruppe 2, Stufe 1.<sup>31</sup> Diese Bezahlung erschien den Beteiligten vor dem Hintergrund, dass kein Berufsabschluss gefordert war, die Bezahlung über dem Gebäudereinigertarif lag und unter Berücksichtigung der Gehaltsstruktur der SBS bzw. des MGH angemessen. Gleichzeitig war es für die Kommune

---

<sup>31</sup> Informationen zum TVöD und den einzelnen Entgeltgruppen finden sich z. B. hier: <http://oeffentlicher-dienst.info/tvoed/> (Auf-ruf am 20.3.2019).

wichtig, dass bei einem Teil der Arbeitskräfte das Einkommen zeitlich befristet durch einen Eingliederungszuschuss der AA subventioniert wurde.<sup>32</sup> Dies erleichterte der Kommune die Entscheidung, die Arbeitskräfte nach dem oben genannten Tarif zu bezahlen. Die SBS-Projektleiterin wies allerdings auch darauf hin, dass die beiden HDL-Arbeitskräfte, trotz der aus der Sicht der Projektbeteiligten guten Bezahlung, mit dem Einkommen kaum auskämen. Dementsprechend würden diese ihr Einkommen über Minijobs aufstocken:

„Die haben alle, alle haben noch einen 450-Euro-Job nebenbei. Bei irgendeiner Gebäudereinigung oder so, abends und nachts. Sonst überleben diese Frauen nicht. Die eine ist alleinerziehend jetzt, die hat ein kleines Kind, die wohnt bei ihren Eltern. Die geht hier [...] arbeiten und dann nochmal auf 450-Euro-Basis und bekommt noch Wohngeld und alles [...]. Und weiß nicht, wie sie rumkommen soll. Braucht ja ein eigenes Auto hier draußen auf dem Land.“ (SBS C I16 Z889-894)

Allerdings erläuterte sie am Beispiel einer Arbeitskraft auch, dass diese mit fortschreitender Dauer der Anstellung bei der SBS die Vorteile einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, wie Krankenversicherung, Urlaubsanspruch und Altersvorsorge, mehr und mehr schätze. Dies könne zumindest in einem gewissen Umfang die Unzufriedenheit mit der Bezahlung ausgleichen.

Wichtig war der SBS, dass die HDL-Arbeitskräfte, auch wenn sie einen großen Teil ihrer Arbeitszeit in den Privathaushalten verbrachten, genauso behandelt werden, wie die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des MGH. Das bedeutete, dass sie beispielsweise einen eigenen Arbeitsplatz im MGH hatten und an den verschiedenen Aktivitäten der SBS und des MGH teilnehmen konnten, so dass sie auf soziale Kontakte nicht verzichten mussten:

„[...] Das ist ja genau das, was wir den Frauen bieten würden. Sie ist Teil dieses Betriebes im Mehrgenerationenhaus, ja. Wir gehen regelmäßig mal ins Kino. Wir treffen uns abends mal. Also man kommt in dieses Sozialleben durch uns. Das ist ja der Pluspunkt. Notfalls hätten wir auch noch eine Kinderbetreuung.“ (SBS C I6 961-967)

Die Projektleiterin sah diese Bemühungen und Angebote als selbstverständliche Bestandteile eines guten und attraktiven Arbeitsplatzes. Gleichzeitig sollten sie auch zukünftigen Interessentinnen signalisieren, dass bestimmte Vorbehalte gegen eine Tätigkeit als HDL-Arbeitskraft bei der SBS nicht zutreffen, wodurch Stellenbesetzungen erleichtert würden.

Förderlich für die Personalrekrutierung war aus Sicht der SBS C, dass die SBS durch die beiden in Hauswirtschaft ausgebildeten Mitarbeiterinnen die Möglichkeit hatte, auch Personen einzustellen, die zwar Potenzial mitbrachten, mit denen aber noch an fachlichen oder sozialen Kompetenzen sowie dem Umgang mit den Rahmenbedingungen einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, wie z. B. der ordnungsgemäßen Abgabe von Krankmeldungen und Urlaubsanträgen, gearbeitet werden musste. Diese Möglichkeit habe sich bei den eingestellten HDL-Arbeitskräften als hilfreich sowie notwendig erwiesen und sollte sich nach Einschätzung der SBS in Zukunft ebenfalls positiv auf die Chance der Personalrekrutierung auswirken. Die SBS hoffte zudem, dass die bereits

---

<sup>32</sup> Mit einem Eingliederungszuschuss kann die BA Neueinstellungen durch die zeitlich befristete Übernahme eines Teils des Arbeitsentgelts unterstützen (vgl. <https://www.arbeitsagentur.de/unternehmen/finanziell/foerderung-arbeitsaufnahme>; Aufruf am 20.3.2019).



eingestellten Arbeitskräfte als positive Beispiele die Einstellung weiterer Arbeitskräfte erleichtern könnten. Die Vorteile einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung und einer Tätigkeit bei der SBS könnten Interessentinnen so besser vor Augen geführt werden, als dies auf einer abstrakten Ebene möglich sei. Gleichwohl zeigte sich auch, dass sich trotz der Unterstützung der HDL-Arbeitskräfte durch die SBS-Mitarbeiterinnen und die Bemühungen um die Integration der Arbeitskräfte in das MGH Kündigungen nicht komplett verhindern ließen.

### **Zusammenfassung**

Festzuhalten bleibt, dass das Ziel, die sozialversicherungspflichtige Beschäftigung im Bereich HDL durch die Vermittlung von Arbeitskräften an Dienstleistungsunternehmen bzw. durch die Einstellung von Arbeitskräften bei der SBS zu fördern, nur in geringem Umfang erreicht werden konnte. Die von den SBS für die Personalsuche geschilderten Erfahrungen bestätigen das in der Literatur beschriebene Problem der Personalrekrutierung für sozialversicherungspflichtige HDL-Arbeitsstellen und auch die Gründe dafür (vgl. Kapitel 2). Mögliche Fehlanreize des Transfer- und Steuersystems wurden ebenso angeführt wie das schlechte Image der HDL und die Schwierigkeit, im vorhandenen Arbeitskräftepotenzial Personen zu finden, die den Anforderungen der Tätigkeit gerecht werden können, und die, vor dem Hintergrund eines sehr guten Arbeitsmarkts, der viele Beschäftigungsmöglichkeiten bietet, Interesse an einer HDL-Tätigkeit haben.

Die von den Befragten genannten Fehlanreize dürften allerdings nicht nur bei der Rekrutierung von HDL-Arbeitskräften, sondern generell bei (Teilzeit-)Beschäftigungsverhältnissen im Niedriglohnbereich auftreten. Möglicherweise ist aber das Zusammentreffen dieser Fehlanreize mit dem im Vergleich zu anderen Tätigkeiten schlechteren Image der HDL, den vergleichsweise hohen Anforderungen an soziale Kompetenzen, fehlenden sozialen Kontakten zu Kolleginnen und Kollegen sowie der weit verbreiteten und akzeptierten Alternative die Tätigkeit als Minijob oder als Schwarzarbeit auszuüben, tatsächlich eine Kombination, welche die Personalsuche für sozialversicherungspflichtige HDL-Arbeitsstellen besonders erschwert.

Die Erfahrungen der SBS C zeigen allerdings, dass es, zumindest in kleinem Umfang, gelingen kann, Arbeitskräfte zu finden. Die Möglichkeit, dass in der SBS hauswirtschaftliche Fachkräfte Arbeitskräfte intensiv betreuen konnten und mit ihnen sowohl an fachlichen als auch sozialen Kompetenzen arbeiten konnten, dürfte hier hilfreich gewesen sein. Dies kann auch als ein Hinweis darauf gewertet werden, dass es erfolgsversprechender ist, wenn eine Stelle wie die SBS die Möglichkeit hat, die Arbeitskräfte direkt einstellen zu können, und nicht die Aufgabe hat, diese an Dienstleistungsunternehmen zu vermitteln. Schließlich entfällt dadurch die Interaktion mit einem dritten Akteur, welche die ohnehin schwierige Suche noch schwieriger macht und die gezielte Arbeit an Defiziten der potenziellen Arbeitskräfte, z. B. im Bereich sozialer Kompetenzen, erschwert. Daneben könnten am Standort C auch die bessere Bezahlung der Arbeitskräfte bei der Kommune, ihre Einbindung in das soziale Umfeld des MGH und die spezifische regionale Verbundenheit des Ortes mit der Hauswirtschaft Elemente gewesen sein, die letztlich zum Erfolg beigetragen haben.

Zu beachten ist bei der Interpretation der Interviewpassagen zur Personalsuche, dass es sich bei diesen Schilderungen um die Sicht der Projektbeteiligten aus SBS und AA handelt. Um ein vollständigeres Bild zu diesem Aspekt zu erhalten und die Motive der Personen, die sich für oder gegen eine Bewerbung oder Anstellung entschieden haben, besser einschätzen zu können, müsste auch

die Sichtweise der Interessentinnen miteinbezogen werden. So besteht z. B. immer die Möglichkeit, dass sich arbeitslose Bewerberinnen nicht nur bei der SBS, sondern auch bei anderen Arbeitgebern vorgestellt und sich für diese entschieden haben, ohne dass dies den Projektbeteiligten bekannt war. In einem solchen Fall mag der Eindruck entstehen, dass diese sich aufgrund von Fehlansätzen gegen eine HDL-Beschäftigung entschieden hätten und im Transfersystem verblieben, wohingegen sie eigentlich nur eine aus ihrer Sicht bessere Alternative wahrgenommen haben.

Anzumerken ist an dieser Stelle auch, dass bei der Suche nach HDL-Arbeitskräften, aber auch bei der Gewinnung der SBS-Mitarbeiterinnen (vgl. Kapitel 5.4.1) und von Interessierten für die HDL-Qualifizierungen (Kapitel 5.4.3), ersichtlich wurde, dass der HDL-Arbeitsmarkt nach wie vor stark auf Frauen eingeschränkt zu sein scheint. In den Interviews wurde deutlich, dass sich auf Stellenausschreibungen wohl ausschließlich Frauen meldeten und bei der Personalsuche stark auf Frauen abgestellt wurde. Natürlich wurde die Akquise von männlichen Arbeitskräften von den Projektbeteiligten nicht ausgeschlossen, allerdings berichtete niemand der Befragten davon, dass sich Männer gemeldet oder gefunden hätten, die sich für eine HDL-Tätigkeit interessierten. Vor dem Hintergrund des Problems genügend Arbeitskräfte für sozialversicherungspflichtige HDL-Beschäftigung zu finden, könnte eine stärkere Ansprache von Männern zwar perspektivisch eine Möglichkeit sein, dieses Problem zu mildern. Kurzfristig dürfte diese Möglichkeit aber wegen der immer noch existierenden traditionellen Rollen- und Berufsbilder, kaum ein größeres Potenzial entfalten können.

### 5.4.3 Teilnehmerinnen für Qualifizierungsmaßnahmen für haushaltsnahe Dienstleistungen

Im Projektkonzept war für alle Modellstandorte vorgesehen, dass Qualifizierungen für eine Tätigkeit als HDL-Arbeitskraft durchgeführt werden sollen. Zum einen sollte damit der Qualitätsgedanke sowie die Wahrnehmung und Durchführung von HDL als qualifizierter Tätigkeit gestärkt werden. Zum anderen sollten die Teilnehmerinnen nach den Qualifizierungen ein Potenzial für die Vermittlung an HDL-Anbieter bzw. am Standort C für die Anstellung bei der SBS sein.

Wie die Rekrutierung von Arbeitskräften stellte sich aber auch die Gewinnung von Teilnehmerinnen für eine HDL-Qualifizierung als problematisch heraus. Nur am Standort C gelang es, mehrere HDL-Schulungen durchzuführen. Zum Ende der Begleitforschung waren dort fünf Qualifizierungen abgeschlossen. An den Standorten A und B konnten dagegen nicht genügend Teilnehmerinnen gewonnen werden und es wurden keine Schulungen durchgeführt. Das Problem der geringen Zahl von Interessentinnen für eine Tätigkeit im HDL-Bereich zeigte sich also nicht nur bei der Suche nach HDL-Arbeitskräften, sondern auch im Bereich der Qualifizierung für HDL-Tätigkeiten.

Hinsichtlich der Art der Qualifizierungen setzten die SBS auf unterschiedliche Konzepte. Am Standort A sollte die HDL-Qualifizierung über die AA als Maßnahme bei einem Bildungsträger stattfinden. Hierfür hatte die AA bereits in der Projektvorbereitung mit einem Träger Kontakt aufgenommen, so dass die Maßnahme zum Projektstart angeboten werden konnte. Die Teilnahme an der Maßnahme hätte über die AA gefördert werden können und wäre dann kostenfrei gewesen. Die Maßnahme sollte fünf Monate dauern und sowohl aus Unterricht in Teilzeit beim Träger als auch aus Praktikumsphasen bestehen. Unterrichtsinhalte sollten fachliche Kenntnisse aus dem Bereich der Hauswirtschaft sein und es sollte an Kompetenzen wie einem professionellen Dienstleistungs-



verständnis und Auftreten gearbeitet werden. Optionaler Bestandteil der Maßnahme war außerdem ein Sprachkurs, um potenzielle Arbeitskräfte aus dem Kreis der Migrantinnen oder Geflüchteten besser ansprechen zu können.

An den Standorten B und C sollten die HDL-Schulungen von den SBS-Mitarbeiterinnen selbst durchgeführt werden. Die Qualifizierungen sollten bei beiden SBS gemäß den Richtlinien stattfinden, die das StMELF in den Empfehlungen zur Qualifizierung für haushaltsnahe Dienstleistungen entsprechend § 82 Abs. 1 Nr. 1 Buchst. a und b AVSG festgelegt hat (vgl. StMELF 2016). Enthalten sind in dieser Qualifizierung jeweils 20 Unterrichtseinheiten zu hauswirtschaftlichen Inhalten und zum Umgang mit pflegebedürftigen und demenzkranken Menschen (vgl. Kompetenzzentrum Hauswirtschaft Triesdorf 2018).<sup>33</sup> Im Vergleich zu der am Standort A geplanten Qualifizierung handelt es sich um eine deutlich kürzere Schulung. Da die Schulungen von den hauswirtschaftlichen Fachkräften geleitet werden sollten, was auch Voraussetzung für die Anerkennung der Schulung ist, waren die SBS der Meinung, dass ausreichende Kenntnisse vermittelt werden könnten, um HDL in Privathaushalten in guter Qualität durchzuführen. Zudem waren die SBS der Ansicht, dass der Umfang und die Inhalte der Schulung dem entsprechen würden, was realistischer Weise mit den Voraussetzungen eines großen Teils der (potenziellen) Teilnehmerinnen vereinbar sei.

Für die Gewinnung von Teilnehmerinnen griffen die SBS und AA, wie bei der Suche nach Arbeitskräften, auf ein breites Spektrum von Suchwegen zurück. Sie nutzten ihre Netzwerke und Datenbanken, bewarben das Angebot bei verschiedenen Veranstaltungen, z. B. für Arbeitslose und für Wiedereinsteigerinnen in den Arbeitsmarkt, und verteilten Flyer, die über das Angebot informierten.

Gleichwohl gelang es an den Standorten A und B nicht, genügend Teilnehmerinnen für die Durchführung einer Qualifizierung zu finden. Die Projektbeteiligten am Standort A berichteten, dass sie insgesamt nur drei bis fünf Teilnehmerinnen finden konnten. Damit wurde die Mindestzahl von zwölf Teilnehmerinnen, die für die Durchführung der Maßnahme über die AA nötig gewesen wäre, deutlich verfehlt. Auch die Idee, die Teilnahme an der Maßnahme durch das Angebot eines Sprachkurses für die Personengruppe der Migrantinnen oder auch der Geflüchteten attraktiver zu machen, fruchtete nicht. Am Standort B konnte keine einzige Anmeldung verbucht werden. Dementsprechend enttäuscht zeigte sich auch die SBS<sup>34</sup>:

„Wir haben auch vor Kurzem im Landratsamt eine Veranstaltung gehabt, da ging es um Wiedereinstieg für Frauen, da haben wir dann auch noch mal wirklich auf unser Schulungsangebot aufmerksam gemacht [...]. Haben dann auch den Flyer mit rausgegeben [...]. Haben sich ganz viele drüber informiert, waren auch ganz lange bei unserem Stand, haben sich Informationen geholt. Rückmeldung kam bei der Frau [Name; d. Verf.] und bei uns gleich null.“ (SBS B I9 771-777)

---

<sup>33</sup> Die Dokumente stehen zum Download beim StMELF zur Verfügung: [http://www.stmelf.bayern.de/berufsbildung/berufe\\_hauswirtschaft/186100/index.php](http://www.stmelf.bayern.de/berufsbildung/berufe_hauswirtschaft/186100/index.php) (Aufruf am 20.3.2019).

<sup>34</sup> Die SBS B bot neben den HDL-Schulungen gemäß der Richtlinien des StMELF auch Haushaltscoachings und Haushaltskurse für Kinder an. Diese sollten ebenfalls Qualifizierungsangebote für die Teilnehmenden sein, aber auch die Sichtbarkeit der SBS erhöhen und Interesse am Thema HDL sowie evtl. an einer Qualifizierung oder Tätigkeit im Bereich HDL wecken. Allerdings gab es keine Anfragen für ein Haushaltscoaching und nicht genügend Anmeldungen, um den Kurs für Kinder durchführen zu können.

Die SBS C wies ebenfalls darauf hin, dass die Gewinnung von Teilnehmerinnen für die Schulung ähnlich schwierig war wie die Rekrutierung von Arbeitskräften. Dementsprechend blieb die Teilnehmerinnenzahl bei allen Qualifizierungen im einstelligen Bereich. So nahmen an der ersten Schulung fünf Personen teil, bei denen es sich zum einen um ehemalige ehrenamtliche Mitarbeiterinnen des MGH handelte, und zum anderen um Personen, die sich aufgrund eines Zeitungsartikels gemeldet hatten, der zum Projektbeginn erschienen war. Auch für die folgenden Schulungen gab es kaum mehr Interessentinnen, obwohl SBS und AA bei der Teilnehmerinnensuche intensiv zusammenarbeiteten. An der letzten Qualifizierung im Untersuchungszeitraum nahmen noch drei Personen teil. Dementsprechend vertrat die Projektleiterin im letzten Interview auch die Ansicht, dass es vor Ort kein Potenzial für weitere Qualifizierungen gebe: „[...] Im Augenblick haben wir hier keine Teilnehmer, weil wir hier im Ort und bei uns im Landkreis, sag ich jetzt mal, das ein bisschen abgegrast haben.“ (SBS C I16 143-144)

Eine Möglichkeit dieser Knappheit zu begegnen, sah die SBS C darin, die Qualifizierungen auch in den umliegenden Regionen durchzuführen. Daher begann die SBS im Jahr 2018 damit, das SBS-Projekt inklusive des Qualifizierungsangebots in den dortigen MGH vorzustellen, um dann möglicherweise an diesen Orten Schulungen zu initiieren. Da dort nicht überall hauswirtschaftliche Fachkräfte als Kursleiterinnen zur Verfügung stehen würden, war die SBS auch bereit, diese Schulungen durch die eigene SBS-Mitarbeiterin durchführen zu lassen, so dass sie den Anerkennungsbedingungen entsprechen würden.

Die Gründe, die von den Projektbeteiligten für die Probleme bei der Gewinnung von Teilnehmerinnen für die HDL-Qualifizierungen genannt wurden, entsprachen weitgehend denen, die bereits für die Suche nach HDL-Arbeitskräften beschrieben wurden. So war der Eindruck der Interviewten, dass bereits der Personenkreis, der für eine Qualifizierung und damit perspektivisch für eine Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft in Privathaushalten geeignet gewesen wäre, relativ klein war. Die Differenz zwischen den Anforderungen und den vorhandenen Potenzialen sei z. B. bei vielen der in den Regionen gemeldeten Arbeitslosen zu groß gewesen, um sie als Teilnehmerinnen in Betracht ziehen zu können. Potenziell in Frage kommende Teilnehmerinnen hätte wiederum die geringe Attraktivität von HDL, z. B. hinsichtlich des Images und der Verdienstmöglichkeiten, davon abgehalten, die Qualifizierung aufzunehmen. Darüber hinaus seien eventuell auch die Beschäftigungschancen nach der Qualifizierung unklar gewesen bzw. als zu unsicher angesehen worden.

Eine BCA wies darauf hin, dass sich für sie die Situation bei der Suche nach Teilnehmerinnen für die HDL-Schulung damit deutlich anders darstelle, als z. B. bei Qualifizierungen zur Pflegehelferin/zum Pflegehelfer. Diese Qualifizierungen seien ähnlich voraussetzungsvoll und sprächen ähnliche Zielgruppen an, seien aber vergleichsweise einfach zu besetzen:

[...] Also was wir haben, ist zum Beispiel – und das sehr erfolgreich seit 2014 – diese Teilzeitausbildung zum Pflegefachhelfer und da sind wir sehr gut dabei, also die konnten wir jedes Jahr bestücken [...] und obwohl das ja auch, sagen wir mal, von der Tätigkeit anspruchsvoll ist und auch nicht jedermanns Sache, gelingt es uns da eher, Menschen dafür zu gewinnen, wie für die haushaltsnahen Dienstleistungen. Und da haben wir sehr viel Alleinerziehende und sehr viel Frauen mit Migrationshintergrund.“ (AA A I4 1205-1032)

An einem anderen Standort berichtete die BCA allerdings, dass es dort im Bereich der Betreuung und Pflege ebenso schwierig sei, Qualifizierungsmaßnahmen zu besetzen. Für sie ergab sich daraus der Eindruck, dass die Problematik des knappen Angebots und des nicht zu den Anforderungen passenden Profils auch bei anderen personenbezogenen Dienstleistungsberufen durchschlagen würde.

Am Standort B wurde als weiteres Hindernis bei der Suche nach Teilnehmerinnen für die Schulungen genannt, dass potenzielle Teilnehmerinnen aus dem Kreis der Arbeitslosen nicht über die AA gefördert werden konnten, da die Qualifizierung nicht entsprechend zertifiziert sei. Dies führte dazu, dass die Teilnahme an der Qualifizierung 80 Euro gekostet hätte, was die Attraktivität des Angebots, insbesondere für Arbeitslose, erheblich gemindert habe.

Am Standort C sah die AA die Teilnehmergewinnung außerdem noch dadurch erschwert, dass der Ort nur schlecht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist, was den Personenkreis, der an der Qualifizierung teilnehmen hätte können, auch regional einschränkte.

Allerdings zeigte sich aus der Sicht der Projektbeteiligten am Standort C auch, dass die kleine Teilnehmerinnenzahl durchaus positive Seiten hatte. So erklärte die SBS, dass bei vielen der Teilnehmerinnen ein hoher Betreuungsbedarf gegeben war, der bei einer größeren Teilnehmerinnenzahl nicht mehr hätte befriedigt werden können. Dieser Bedarf resultierte in der Wahrnehmung der SBS daraus, dass viele der Teilnehmerinnen längere Zeit nicht mehr oder auch noch nie gearbeitet hätten. Dementsprechend sei es gut gewesen, sich in der kleinen Gruppe nicht nur der Vermittlung fachlicher Inhalte, sondern bspw. auch dem Aufbau von Selbstvertrauen und der Vermittlung von Kompetenzen wie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit widmen zu können. Auch die AA erklärte im Interview, dass sie die eher kleinere Teilnehmerinnenzahl letztlich als sinnvoll einschätzen würde. Schließlich sei der Übergang aus der Schulung in reguläre Beschäftigung nur für eine begrenzte Zahl von Arbeitskräften möglich, da die Beschäftigungsmöglichkeiten bei der SBS begrenzt seien und die in der Region tätigen Reinigungsfirmen keine Privathaushalte bedienen (vgl. Kapitel 5.3).

Mit den Ergebnissen der Schulungen zeigten sich die Projektbeteiligten am Standort C zufrieden. Zwar konnten nicht alle Teilnehmerinnen die Schulung erfolgreich abschließen, doch überwogen positive Eindrücke bezüglich des Verbleibs der Teilnehmerinnen nach der Schulung. Als Beispiele hierfür wurden Fälle genannt, bei denen Teilnehmerinnen nach der Schulung Beschäftigung im MGH fanden, Chancen auf eine Beschäftigung bei anderen Arbeitgebern, wie z. B. Pflegestationen, hatten oder sich für eine Ausbildung als Hauswirtschafterin interessierten. Und auch wenn nicht unmittelbar nach dem erfolgreichen Abschluss der Schulung ein Übergang in den Arbeitsmarkt gelang, sah die AA in dem erworbenen Zertifikat zumindest ein Signal, welches die Chancen auf dem Arbeitsmarkt erhöhen könne. Als ärgerlich, aber nicht auszuschließen, bezeichnete die SBS-Leiterin allerdings Fälle, in denen ehemalige Schulungsteilnehmerinnen HDL in Schwarzarbeit anbieten würden: „Ja, schön wäre es, wenn die dann nicht durchs Dorf rennen würden und sagen: ‚Und wir machen es schwarz für 12,50 Euro die Stunde.‘ Aber das passiert leider immer wieder.“ (SBS C I14 1120-1122)

### **Zusammenfassung**

Auch die Erfahrungen bei der Rekrutierung von Teilnehmerinnen für eine Qualifizierung zeigen, dass das Arbeitskräftepotenzial, für das eine (sozialversicherungspflichtige) Beschäftigung im Be-

reich HDL eine Option sein könnte, eher klein zu sein scheint. Schwierig einzuschätzen ist der Misserfolg bei der Besetzung der Maßnahme am Standort A, die aufgrund der Fördermöglichkeit oder auch des Sprachmoduls theoretisch ein attraktives Angebot darstellte. Allein wegen des zahlenmäßig deutlich höheren Potenzials an Arbeitslosen am städtischen Standort A und den angrenzenden Regionen ist es überraschend, dass sich nicht genügend Teilnehmerinnen fanden bzw. sich nicht genügend Personen zu einer Teilnahme bereit erklärten. Möglicherweise spielten hier nicht nur die inhaltliche Ausrichtung, sondern z. B. auch die relativ lange Dauer, der Umfang der Maßnahme und damit einhergehende Befürchtungen vor Überforderung eine Rolle. Darüber hinaus lag die Mindestteilnehmerzahl der Maßnahme beim Bildungsträger deutlich höher als bei den in Eigenregie durch die SBS C durchgeführten Schulungen, die keine Mindestgröße erfüllen mussten und daher auch mit wenigen Teilnehmerinnen durchgeführt werden konnten.

Die Erfahrungen am Standort C zeigen außerdem, dass es möglicherweise aufgrund des Personenkreises, der sich für solche Schulungen entscheidet, sinnvoll ist, wenn die Qualifizierungen in kleineren Gruppen durchgeführt werden. Zumindest schätzten die Projektmitarbeiterinnen die Möglichkeit, individuell auf Teilnehmerinnen eingehen zu können, als wichtig für die Erfolgsaussichten ein.

Prinzipiell dürfte es aufgrund der Zielgruppen, die mit der Qualifizierung angesprochen werden sollen, wie Arbeitslose oder länger auf dem Arbeitsmarkt inaktive Personen, günstig sein, wenn die Schulungen für die Teilnehmerinnen kostenfrei sind. Die Förderung der Qualifizierungen über AA oder JC sind in diesem Zusammenhang sicherlich eine plausible Variante. Hierfür müssen allerdings entsprechende Zertifizierungen vorliegen, was von den Trägern bei der Planung zu berücksichtigen wäre und bspw. für ein MGH einen (zu) hohen Aufwand bedeuten kann. Darüber hinaus zeigte sich am Standort A, dass auch die Möglichkeit, eine geförderte Maßnahme anbieten zu können, keine Garantie dafür ist, Teilnehmerinnen in ausreichender Zahl zu finden.

## 5.5 Unternehmen als Kunden der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen

Die Kooperation mit Unternehmen, die ihre Beschäftigten mit HDL unterstützen wollen, war als ein wichtiges Standbein der SBS vorgesehen. Dies wurde auch von allen Projektbeteiligten unterstützt und die MGH sahen hier prinzipiell gute Voraussetzungen gegeben:

„Und der Hintergrund war, weil ja im Rahmen des Betreuungsnetzwerkes der Aufbau zu den Unternehmen auch stattfinden musste, ne, also da haben wir ja schon was gemacht, haben wir auch vorher schon gemacht, hat man einfach gesagt: ‚Gut, da hat man schon Kontakt zu den Unternehmen und das würde passen‘.“ (SBS A I1 93-96)

Grundsätzlich sollten dabei die SBS mit einem Unternehmen einen Vertrag über die Erbringung von HDL für dessen Beschäftigte abschließen. An den Standorten A und B sollten die HDL dann bei von der SBS vermittelten Dienstleistungsunternehmen abgerufen werden können. Am Standort C sollten die bei der SBS angestellten Arbeitskräfte für die HDL-Erbringung zuständig sein. Durch diese Zusammenarbeit mit Unternehmen sollte zum einen die Nachfrage nach HDL gestärkt werden, zum anderen ein Teil der Finanzierung der SBS sichergestellt werden. Konkrete Vorgaben, wie die Zusammenarbeit mit den Unternehmen vertraglich ausgestaltet werden sollte, gab es nicht.

Diese Offenheit wurde auch von den SBS begrüßt. Sie wiesen in den Interviews mehrfach darauf hin, dass sie möglichst flexibel sein wollten, um die Wünsche der Unternehmen berücksichtigen zu können. Dementsprechend wurden von den SBS auch verschiedene Varianten für die Zusammenarbeit mit den Unternehmen genannt, die sie für möglich hielten. Darunter fiel bspw. die Möglichkeit, dass Unternehmen zunächst klären, welche ihrer Beschäftigten Interesse an der Inanspruchnahme von HDL hätten, die SBS diesen Beschäftigten HDL-Anbieter vermittelt und die Unternehmen sich an den Kosten, die für die Beschäftigten entstehen, beteiligen. Ein weiteres Beispiel war ein Gutscheinmodell, bei dem die Unternehmen ihren Beschäftigten Gutscheine für HDL zur Verfügung stellen, die bei HDL-Anbietern eingelöst werden können, die von der SBS vermittelt werden.

Für die Ansprache der Unternehmen nutzten die SBS bspw. Newsletter, die an die Unternehmen ihrer Netzwerke gingen, sowie Veranstaltungen mit den Unternehmen aus ihren Netzwerken oder Veranstaltungen mit Unternehmen, die sich um Themen wie „Familienbewusste Personalpolitik“ drehten. Daneben sprachen die SBS auch gezielt einzelne Unternehmen an, die bereits längere Zeit als Unterstützer des MGH auftraten. Auch die AA nutzten ihre Kontakte zu Unternehmen, um das Angebot zu lancieren bzw. um den SBS die Gelegenheit zu geben, bei Veranstaltungen ihr Angebot an die Unternehmen zu kommunizieren. Die SBS A schrieb außerdem in einer gezielten Aktion drei Dutzend Firmen an, die sich bereits mit familienbewusster Personalpolitik beschäftigten, um diese für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. Die SBS hoffte, dass sie ihr Angebot bei Unternehmen, die bereits für dieses Thema sensibilisiert waren, leichter platzieren könnte als bei Unternehmen, die sich noch nicht mit dem Thema auseinandergesetzt hatten. Die SBS beschränkte sich hier bewusst auf eine kleinere Zahl von Unternehmen, die in mehreren Wellen angeschrieben wurden, um die zeitaufwändige Nachhaltung der Anschreiben gewährleisten zu können (s. u.). Zudem sollte durch dieses Vorgehen vermieden werden, dass bei gleichzeitigem Interesse mehrerer Unternehmen die Nachfrage nach einer Zusammenarbeit mit der SBS bzw. nach HDL nicht mehr gedeckt hätte werden können.

Allerdings wurde an keinem der Standorte bis zum Ende des Projekts bzw. bis zum Ende der Begleitforschung mit einem Unternehmen ein Vertrag abgeschlossen. Am Standort A begann die SBS ab dem Frühjahr 2017 Unternehmen wegen des Angebots zu kontaktieren, konnte aber bis zum Projektende keine Zusammenarbeit realisieren. Am Standort B wurden Unternehmen über das Angebot der SBS informiert, allerdings entschied die SBS, darauf zu verzichten, mit Unternehmen in konkrete Gespräche über einen Vertrag einzutreten. Am Standort C waren bis zum Ende der Begleitforschung zu einem Unternehmen vor Ort intensivere Kontakte geknüpft worden, aber eine vertraglich fixierte Zusammenarbeit gab es noch nicht.

In den Interviews wurden verschiedene Punkte angesprochen, die dazu beitrugen, dass es zu keiner Zusammenarbeit kam. Einer dieser Punkte war die Projektlaufzeit. Insbesondere die SBS A wies darauf hin, dass die Förderdauer ein Problem war, da die Vorbereitung des Angebots, die Kontaktaufnahme mit den Unternehmen und die anschließenden Gespräche über eine konkrete Zusammenarbeit ein langwieriger Prozess seien. So sei bereits die Erstellung des Konzepts zeitaufwändig. Da die SBS, entsprechend ihrem Qualitätsanspruch, auch gegenüber den Unternehmen als professioneller Dienstleister auftreten wollte, wollte man in dem Konzept beispielsweise auch auf Aspekte wie steuerliche Fragen in Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Dienstleis-

tung oder der Vergabe von Gutscheinen an Beschäftigte vorbereitet sein. Die Klärung solcher Fragen und die Umsetzung in ein Konzept brauche aber Zeit, nicht zuletzt, da es sich um ein Feld handelte, das so bisher nicht vom MGH bearbeitet worden war. Dementsprechend resümierte eine SBS-Mitarbeiterin:

„Weil wir mussten ja auch erst diese, diese Vorarbeit leisten. Das macht ja keinen Sinn, Unternehmen anzusprechen, wenn man noch keine Partner [Dienstleistungsunternehmen; d. Verf.] hat, die das dann auch durchführen. [...] Und dann muss man [...] dann die, die Pläne, also zu entwickeln: Wie könnte man das anbieten? Welches Vertriebskonzept gibt es? Welches Marketingkonzept gibt es? Das ist alles in diesem Jahr mit drinne. [...] Und dann eben diese, diese andere Seite, diese Zeitschiene, die das eben braucht in den Unternehmen, dass man da dann das Thema praktisch, die für das Thema interessant macht und auch, ja, auf der anderen Seite das mit dem, mit dem Arbeitskräfte zu gewinnen, die ganzen Netzwerke aufzubauen, das braucht ja auch seine Zeit [...].“ (SBS A I7 1692-1711)

Hinzu kam, dass durch die zeitweise unsichere Finanzierung des Projekts (vgl. Kapitel 5.1) die Kontaktaufnahme mit den Unternehmen von den SBS A und B bis zur Klärung dieses Punkts zurückgestellt wurde. Die Projektbeteiligten sahen hierzu keine Alternative, da man nicht riskieren wollte, eine Zusammenarbeit mit Unternehmen auf den Weg zu bringen, die dann aufgrund eines vorzeitigen Projektendes abgebrochen hätte werden müssen. Das Risiko, dadurch das Image des MGH und die Zusammenarbeit mit Unternehmen bei anderen Angeboten des MGH zu beschädigen, war den SBS zu hoch. Die ab dem Frühjahr 2017 noch zur Verfügung stehende Restlaufzeit des Projekts reichte für die SBS A allerdings nicht aus, um mit einem oder mehreren Unternehmen noch zu einem Vertragsabschluss zu kommen. Die SBS konnte zwar bei einigen Unternehmen Interesse wecken und es gab einen Gesprächstermin, aber sie sah keine Möglichkeit mehr, auf einen konkreten Vertragsabschluss hinzuarbeiten. Dies begründete sie damit, dass ab dem Sommer 2017 absehbar war, dass die Förderung nicht verlängert werde und die SBS auch mit einem Vertragsabschluss nicht weiterfinanziert hätte werden können.

Ein zweiter Aspekt, der die Zusammenarbeit mit Unternehmen erschwerte, war, dass diese auf das Angebot der SBS zurückhaltender reagierten als sich die Projektbeteiligten erhofft hatten. So berichteten die Interviewten, dass sie bei Veranstaltungen mit Unternehmen den Eindruck gewannen, dass die Firmen gerne bereit waren, ihre Beschäftigten z. B. im Intranet über das Angebot der SBS zu informieren. Allerdings seien die Unternehmen zurückhaltend gewesen, wenn es darum ging, sich an der Inanspruchnahme von HDL durch ihre Beschäftigten finanziell zu beteiligen bzw. einen Vertrag über die Vermittlung und Erbringung von HDL mit der SBS abzuschließen:

„Also wir waren ja hier bei der IHK. Die haben ja eingeladen zu einer Infoveranstaltung, wo das Zentrum [die SBS; d. Verf.] auch das Projekt vorgestellt hat und es waren auch alle interessiert und fanden das auch alle ganz toll. Und wie es dann um die Frage geht: Wer würde sich denn einbringen, auch finanziell, da war das Interesse schlagartig vorbei. Ja? Also das konnte sich keiner der Unternehmer vorstellen, dass sie sich da in irgendeiner Form ... Sie sehen da zwar vielleicht die steuerliche Erleichterung oder



dass sie da etwas absetzen können, aber mit irgendeiner Beteiligung haben, da waren sie äußerst zurückhaltend.“ (AA A I13 625-632)

Diese Erfahrung machte die SBS A auch bei der bereits erwähnten gezielten Ansprache von Unternehmen. So meldeten laut SBS 28 der 36 angeschriebenen Unternehmen zurück, dass sie kein Interesse an dem Angebot der SBS hätten. Begründet wurde dies z. B. damit, dass die Unternehmen unsicher waren, wie viele Beschäftigte ein solches Angebot nutzen würden. Dementsprechend seien auch die Kosten nur schwer zu kalkulieren, wenn man bspw. eine Form der Unterstützung wählen würde, bei der das Unternehmen einen Teil der für die Beschäftigten anfallenden Kosten für die Inanspruchnahme von HDL übernehme. Auch die Variante, das Angebot nur bestimmten Teilen ihrer Belegschaft, wie z. B. Alleinerziehenden, Teilzeitbeschäftigten oder Berufsrückkehrerinnen zu machen, schien manchen Unternehmen nicht gangbar, weil sie eine Ungleichbehandlung ihrer Beschäftigten vermeiden wollten. Schließlich gab es Rückmeldungen von Unternehmen, die keinen Bedarf für dieses Element einer familienbewussten Personalpolitik sahen. Die zurückhaltenden Reaktionen der Unternehmen führten auch dazu, dass die Projektbeteiligten in den Interviews eine gewisse Enttäuschung äußerten. So wies eine BCA darauf hin, dass sie einerseits immer wieder mit Klagen der Arbeitgeber über Fachkräftemangel konfrontiert werde, während andererseits Frauen, die gerne in ihren Beruf zurückkehren oder ihre Arbeitszeit aufstocken würden, vor allem von kleinen und mittleren Unternehmen kaum Unterstützungsangebote erhielten. Aus ihrer Sicht hätte das Angebot der SBS hier zu einer Verbesserung beitragen können, wurde aber leider nicht genutzt.

Ein weiterer Punkt, der in den Interviews als problematisch genannt wurde, waren die fehlenden personellen Ressourcen für die Erbringung von HDL für die Unternehmen bzw. deren Beschäftigte. An allen drei Standorten erklärten die Projektbeteiligten, dass sie eine zentrale Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit den Unternehmen darin sahen, sicher zu sein, die Nachfrage der Beschäftigten von Unternehmen nach HDL auch vertragsgemäß erfüllen zu können. Diese Voraussetzung sahen aber nicht alle SBS als gegeben an. So erklärten die Verantwortlichen am Standort B, dass sie aufgrund der Erfahrungen bei der Vermittlung von HDL an Privathaushalte (vgl. Kapitel 5.6) und den Schwierigkeiten, Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL zu finden (vgl. Kapitel 5.4.2), davon absahen, Unternehmen hinsichtlich einer vertraglich vereinbarten Zusammenarbeit anzusprechen. Das Risiko, dass die daraus resultierende zusätzliche Nachfrage nicht befriedigt werden könne und dadurch der Ruf des MGH bei den Firmen, mit denen es im Rahmen seines Netzwerks auch auf anderen Feldern zusammenarbeitet, leide, erschien den Beteiligten zu hoch:

„Ja, dieses Thema Gutscheine, wir haben jetzt bewusst ein bisschen rausgebremst das Thema, weil wir [...] die Leistung erbringen müssen oder zumindest vermitteln können müssen, sonst schaffen wir Nachfrage noch höher mit dem Thema Gutscheine und können es nicht leisten. [...] Das ist wirklich ein Thema, da schaffen wir uns eigene Probleme, das können wir nicht tun.“ (SBS C I9 794-807)

Am Standort C war ebenfalls die Ressourcenproblematik der Grund dafür, dass die SBS bis zum Ende der Begleitforschung noch keinen Vertrag über die Erbringung von HDL mit einem Unternehmen geschlossen hatte. Allerdings hatte die SBS mit einem mittelständischen Unternehmen vor Ort bereits über diese Möglichkeit gesprochen und begonnen, ein Angebot vorzubereiten. Dieses



Angebot sollte beinhalten, dass das Unternehmen bei der SBS ein Stundenkontingent für die HDL einkauft und diese Stunden dann von den Beschäftigten abgerufen werden können. Aufgrund der vollständigen Auslastung der beiden HDL-Arbeitskräfte mit Aufträgen aus Privathaushalten (vgl. Kapitel 5.6), sah die SBS dann jedoch davon ab, mit dem Unternehmen konkrete Vertragsgespräche zu führen. Daran änderte sich auch bis zum Zeitpunkt des letzten Interviews nichts. Allerdings war vereinbart worden, dass sich Beschäftigte des Unternehmens, die das Angebot der SBS in Anspruch nehmen wollen, melden und ihr Anliegen, soweit es die Kapazitäten der SBS zuließen, berücksichtigt werden sollte. Gespräche mit einem der großen Arbeitgeber der Region, der von der AA bereits zu Beginn des Projekts auf das Angebot der SBS aufmerksam gemacht worden war, wurden aufgrund der knappen Personalkapazitäten zurückgestellt. Die SBS erklärte, dass die Zusammenarbeit mit einem solchen Unternehmen erst möglich sei, wenn sie mehr Arbeitskräfte für die Erbringung von HDL beschäftigt. Als wünschenswerte Kapazität nannte sie die Zahl von fünf Arbeitskräften mit einer Arbeitszeit von jeweils 20 Wochenstunden. Allerdings war sich die SBS unsicher, ob es für sie überhaupt möglich wäre, größere Unternehmen zu bedienen, selbst wenn sie über mehr HDL-Arbeitskräfte verfügen würde. Schließlich sei bei größeren Unternehmen damit zu rechnen, dass zumindest ein Teil der potenziellen Kundinnen und Kunden aus der Belegschaft nicht vor Ort wohnt. Lange Anfahrtszeiten könnten aber wiederum zu Kapazitätsproblemen führen. Daher sah die SBS es als sinnvoll an, sich zunächst eher auf kleinere und mittelständische Unternehmen zu konzentrieren.

Schließlich kam an den Standorten A und B noch ein weiterer Aspekt zur Sprache, der wiederum die Einbindung der Dienstleistungsunternehmen betraf. So war die SBS A zwar aufgrund ihrer Kontakte zu HDL-Anbietern zu dem Schluss gekommen, dass diese über ausreichend Ressourcen verfügten, um bei einem gut geplanten Vorgehen die Nachfrage von Unternehmen bedienen zu können. Gleichwohl wies die SBS darauf hin, dass diese Abhängigkeit von Dritten ein Risiko darstellt. Einerseits hätte die SBS die Verantwortung für die korrekte und bedarfsgerechte Ausführung der HDL, andererseits hätte sie darauf aber nur einen begrenzten Einfluss, da sie nicht selbst die Arbeitskräfte beschäftigt. Resümierend sahen die Projektbeteiligten der Standorte A und B daher in der Möglichkeit, HDL-Arbeitskräfte direkt bei der SBS zu beschäftigen, eine bessere Grundlage für die Zusammenarbeit mit Unternehmen als in der Vermittlung von Dienstleistungsunternehmen. Die Beschäftigung von Arbeitskräften bei der SBS ermögliche eine direkte Steuerung und Planung der vorhandenen Kapazitäten, während die Zusammenarbeit mit HDL-Anbietern einen großen Abstimmungsaufwand bei begrenzten Einflussmöglichkeiten bedeute:

„[...] Und das war auch ganz am Anfang, haben wir schon auch gedacht, dass wir es so machen dürften, sollten, könnten wie [Standort C; d. Verf.], was ich für wesentlich einfacher [...] halte, weil es im Haus bleibt, weil [...] die Mitarbeiter, die das im MGH machen, die Leute besser kennenlernen, weil ich nicht diese x Zwischenstationen habe, weil ich individueller entscheiden kann. [...] Ich bin näher dran an denen, die ich in den Haushalt schicke, und ich bin näher dran an denen, die die Dienstleistung in Anspruch nehmen.“ (SBS A II 3683-3701)

Zudem entfielen bei Arbeitskräften, die von der SBS angestellt sind, das Problem, dass HDL-Anbieter unterschiedliche Preise für ihre Dienstleistung verlangen würden, was die Angebotserstellung für Unternehmen zusätzlich erschwere. Und schließlich sei es mit eigenen Arbeitskräften leichter,

HDL zusammen mit anderen Leistungen des MGH, wie z. B. Kinderbetreuung, anzubieten, was das Angebot für Unternehmen attraktiver machen könnte.

Trotz dieser Probleme sahen die Projektbeteiligten perspektivisch durchaus die Möglichkeit, dass die Zusammenarbeit mit Unternehmen, wenn auch möglicherweise in einem kleineren Umfang als bei der Projektplanung gedacht, gelingen könne. Mehrfach wurde die Ansicht geäußert, dass insbesondere die gelungene Zusammenarbeit mit einem Unternehmen im Sinne eines Best-Practice-Beispiels günstig wirken könnte. Dadurch werde das Angebot für andere Unternehmen greifbarer und es könne ihnen ein Anhaltspunkt für die Kalkulation möglicher Kosten gegeben werden. Eine BCA fasste dies so zusammen:

„[...] und ich denke mal, für die Unternehmen an sich war das intransparent, ja? Was wird da eigentlich erwartet? Was muss ich leisten? Oder was kommt da finanziell auf mich zu? Oder welche Steuervorteile habe ich eigentlich, wenn ich das jetzt meinen Mitarbeitern anbiete? Und die fanden das zwar nett und schön, aber ich denke, so: Es war zu wenig fassbar. [...] Wenn ich dann so ein konkretes Beispiel habe und kann vielleicht auch mal auf das Unternehmen zugehen und mich erkundigen: Was hast du davon? Welche Vorteile? Wie läuft das? Wie wird das angenommen? Dann habe ich da noch mal ganz andere Möglichkeiten, damit umzugehen.“ (AA A I13 151-154)

### **Zusammenfassung**

Insgesamt erwies es sich in der Praxis als schwierig, die Idee der Zusammenarbeit zwischen SBS und Unternehmen, im Sinne einer Vermittlung und Erbringung von HDL für deren Beschäftigte, umzusetzen. Ein wichtiger Aspekt war hier die zur Verfügung stehende Zeit. Die durch die Verzögerung zu Beginn des Projekts nochmals verkürzte Projektlaufzeit erwies sich als (zu) knapp bemessen, da sich die Konzeptionierung, die Anbahnung und der Aufbau einer Zusammenarbeit mit Unternehmen als zeitaufwändiger Prozess darstellten. Es ist nicht ausgeschlossen, dass es bei einer längeren Projektlaufzeit zumindest am Standort A gelungen wäre, einen oder mehrere Verträge mit Unternehmen zu schließen, da sowohl die Kontakte zu HDL-Anbietern vorhanden waren als auch die Ansprache von Kundenunternehmen relativ weit gediehen war. Allerdings erweckten die Schilderungen der SBS den Eindruck, dass die bereits vor dem SBS-Projekt bestehenden Kontakte zu Unternehmen, die in der Projektkonzeption als gute Basis für diesen Teil des Projekts eingeschätzt worden waren, weniger hilfreich waren als erwartet. Insgesamt zeigten sich die Unternehmen gegenüber dem neuen Angebot eher zurückhaltend.

Hinzu kam die schwierige Situation bei den zur Verfügung stehenden Kapazitäten zur Erbringung von HDL. In diesem Zusammenhang zeigt sich auch ein mögliches Dilemma der Erbringung von HDL durch die bei einer SBS angestellten HDL-Arbeitskräfte gegenüber der Vermittlung von HDL-Dienstleistungsunternehmen durch die SBS. Direkt bei der SBS eingestellte HDL-Arbeitskräfte dürften einerseits die Risiken für die SBS reduzieren, da die gesamte Planung und Steuerung der Zusammenarbeit mit Unternehmen sowie die Kontrolle der Dienstleistungsqualität bei der SBS liegt. Andererseits deutet die Situation bei der SBS C darauf hin, dass es problematisch sein könnte, eine ausreichend große Zahl von HDL-Arbeitskräften zu finden und zu beschäftigen, um den Bedarf von Unternehmen und Privathaushalten zu befriedigen. Personalkapazitäten, die groß

genug sind, um die Nachfrage nach HDL der Beschäftigten eines oder mehrerer (größerer) Unternehmen zu bedienen, scheinen für eine SBS ohne die (parallele) Vermittlung von Aufträgen an Dienstleistungsunternehmen kaum erreichbar zu sein.

Da letztlich an keinem der drei Projektstandorte ein Vertragsabschluss zustande kam, kann auch für die Zusammenarbeit mit Unternehmen nichts darüber ausgesagt werden, welchen finanziellen Beitrag sie für den Betrieb einer SBS leisten könnte.

## 5.6 Privathaushalte als Kunden der Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen

Die Vermittlung von HDL an Privathaushalte wurde an den drei Standorten entsprechend dem Projektdesign unterschiedlich intensiv verfolgt. Am Standort C war die Erbringung von HDL durch bei der SBS angestellte Arbeitskräfte ein zentrales Element des Projekts und stellte daher einen Schwerpunkt der Arbeit da. An den Standorten A und B war die Vermittlung von HDL an Privathaushalte dagegen nicht explizit als Tätigkeitsfeld der SBS vorgesehen. Dennoch entwickelte sich das Projekt am Standort B so, dass die SBS die Vermittlung von Privathaushalten an HDL-Anbieter übernahm. Dabei griff sie auf die Anbieter zurück, die im Zuge der Markterkundung für die Vermittlung von Personal an HDL-Anbieter eruiert worden waren (vgl. Kapitel 5.3). Am Standort A wurde dieses Feld bewusst ausgeklammert, da es im Projektdesign nicht vorgesehen war.

Die Erfahrungen der SBS B und C zeigen, dass die Nachfrage von Privathaushalten nach legal erbrachten HDL vorhanden ist. Dies entsprach auch der Erwartung der Projektbeteiligten. So hatten z. B. am Standort C die Erfahrungen mit dem ehrenamtlichen Angebot von HDL sowie Gespräche mit Kundinnen und Kunden des MGH auf eine entsprechende Nachfrage hingedeutet. In der Folge waren die Arbeitskräfte, die für die Erbringung von HDL eingestellt wurden, von Beginn an ausgelastet und es gab eine Warteliste mit Interessentinnen und Interessenten, die noch nicht bedient werden konnten. Die von der AA am Standort C zunächst verfolgte Idee, über das Angebot der SBS auch Arbeitslose oder Wiedereinsteigerinnen durch die Entlastung im Haushalt bei der Beschäftigungsaufnahme zu unterstützen, wurde dagegen zurückgestellt. Diese Möglichkeit sollte eventuell wieder aufgegriffen werden, wenn die Personalressourcen dafür ausreichen. Die SBS B berichtete ebenfalls von einer großen Nachfrage. Es sei nicht einfach gewesen, alle Anfragen zu bedienen, da die Kapazitäten der HDL-Anbieter oft knapp waren. Letztlich musste aber keine der Anfragen aufgrund mangelnder Kapazitäten abgelehnt werden.

Bei den Kundinnen und Kunden handelte es sich am Standort B in der Mehrheit um Beschäftigte von Unternehmen, die Mitglieder in dem regionalen Netzwerk waren, an dem das MGH beteiligt war. Diese waren nach den Informationen der SBS vor allem durch den an die Unternehmen versandten Newsletter des MGH, in dem das Angebot der SBS vorgestellt worden war, aufmerksam geworden. Insofern zahlte sich an dieser Stelle die Kooperation mit den Unternehmen des Netzwerks aus. Mit fortschreitender Projektlaufzeit kamen dann verstärkt Kundinnen und Kunden hinzu, die nicht bei einem dieser Unternehmen arbeiteten. Dies führte die SBS auf den größeren Bekanntheitsgrad des Angebots zurück, der bspw. durch Werbung in einem lokalen Anzeigenblatt, die Verteilung des Projektflyers und Mund-zu-Mund-Propaganda erreicht worden sei. Der Kundenkreis der SBS C bestand sowohl aus Personen, die bereits von den Ehrenamtlichen des MGH unterstützt worden waren, als auch aus Neukunden, die sich, wie am Standort B, aufgrund

der Werbung meldeten, die die SBS für das Angebot gemacht hatte oder die durch Gespräche von dem Angebot erfahren hatten. Auf weitere Werbeaktivitäten verzichtete die SBS, da die Nachfrage ohnehin schon groß genug war und nicht alle Interessentinnen und Interessenten bedient werden konnten (s. o.). Die Darstellung des Angebots auf den Internetseiten der jeweiligen MGH bzw. SBS spielte nach deren Kenntnis für die Kundenakquise eher eine kleinere Rolle. Hinsichtlich der Vertragsgestaltung mit den Kundinnen und Kunden entschied sich die SBS C dafür, Verträge abzuschließen, die immer zum Ende eines Monats gekündigt werden konnten. Damit wollte die SBS sicherstellen, dass sie bei einem kurzfristigen Ausfall oder Ausscheiden einer ihrer beiden HDL-Arbeitskräfte durch eine Reduzierung der Kundenzahl auf den Wegfall von Kapazitäten reagieren kann.

Unter den Kundinnen und Kunden waren sowohl Familien als auch alleinstehende Berufstätige und Seniorenhaushalte. Wobei die SBS B einen Schwerpunkt in Anfragen für die Vermittlung von HDL-Anbietern an ältere, pflegebedürftige Menschen konstatierte, deren Angehörige aufgrund der eigenen Berufstätigkeit eine Entlastung suchten:

„An einen Fall kann ich mich ganz gut erinnern, da war eine junge Dame, die wohnte weiter weg und die Mutter wohnt noch allein im Haushalt. Die hat angerufen und gesagt: ‚Ich schaffe das nicht, ich kann nicht den eigenen Haushalt machen und jetzt noch den Haushalt meiner Mutter.‘ So, das ist die Tendenz hier, solche Fälle kommen dann bei uns vor, dass wir dann Haushaltshilfe organisieren und dann in den Haushalt schicken, meist eben, weil es ältere und pflegebedürftige Angehörige sind.“ (SBS B I2 511-516)

Die Projektleiterin am Standort C wies im abschließenden Interview darauf hin, dass die SBS mittlerweile die Anforderungen erfülle, die nötig sind, damit die Erbringung von HDL bei Personen, bei denen mindestens Pflegegrad 1 festgestellt wurde, von der Pflegekasse bezuschusst wird. So könnten diese Kundinnen und Kunden pro Monat bis zu 125 Euro des Rechnungsbetrags für HDL erstattet bekommen. Dementsprechend würden auch verstärkt solche Haushalte das Angebot der SBS in Anspruch nehmen und der Kreis potenzieller Kundinnen und Kunden habe sich nochmals vergrößert.

Die nachgefragten Tätigkeiten waren vor allem Haushaltsreinigung und Wäschepflege. Hinzu kamen in einigen Fällen Tätigkeiten wie die Vorbereitung von Essen, kleinere Besorgungen oder auch Schneeschippen. Pflegetätigkeiten wurden von den SBS bereits bei der Auftragsklärung explizit ausgeklammert, da diese nur von entsprechenden Fachkräften erbracht werden können und dürfen.

Eine wichtige Rolle bei der Erbringung von HDL für Privathaushalte spielte für beide SBS, dass sie auch auf diesem Feld eine Dienstleistung von hoher Qualität erbringen wollten. Sowohl im Prozess der Beratung und Vermittlung als auch bei der Ausführung der HDL sollte deutlich werden, dass sich die Tätigkeit der SBS und ihrer Arbeitskräfte von der Erbringung von HDL in Schwarzarbeit positiv abhebt und dadurch auch höhere Preise gerechtfertigt sind. So legte die SBS C Wert darauf, dass die Haushaltsaufnahme durch die beiden hauswirtschaftlich ausgebildeten SBS-Mitarbeiterinnen gemäß DIN SPEC 77003 (vgl. Kapitel 2) erfolgte. Dabei machten die Mitarbeiterinnen allerdings auch die Erfahrung, dass eine qualitätsgesicherte, detaillierte Haushaltsaufnahme einem

Teil der Kundschaft unangenehm war, da sie sich kontrolliert oder kritisiert fühlte. Die Kundinnen und Kunden seien eine solche Vorgehensweise aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen mit HDL nicht gewohnt gewesen. Gleichwohl hielt die SBS an ihrem Vorgehen fest, um damit eine hohe Dienstleistungsqualität sicherstellen zu können. Bestärkt sah sich die SBS hierin auch dadurch, dass Kundinnen und Kunden erklärt hätten, den Wert dieser Maßnahme für die Qualität der erbrachten HDL im Nachhinein erkannt zu haben. Dementsprechend behielt die SBS die in der DIN SPEC festgelegten Qualitätsstandards bei, besserte aber bei der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden nach und band deren Wünsche und Bedürfnisse noch stärker in die Haushaltsaufnahme ein.

Am Standort B äußerte sich der Qualitätsanspruch vor allem darin, dass die SBS der Beratung von Kundinnen und Kunden hohe Bedeutung beimaß. Die SBS sah gute Beratung als unabdingbar an, um die Kundinnen und Kunden von den Fachkenntnissen und der Seriosität der SBS zu überzeugen, ihnen die Inanspruchnahme von HDL zu ermöglichen und gleichzeitig die Bereitschaft zu stärken, höhere Preise für die Erbringung von HDL in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung zu bezahlen. Die SBS berichtete von ihrer Erfahrung, dass Kundinnen und Kunden, die bereits von einer Sozialstation Betreuungsleistungen erhielten, nicht gewusst hätten, dass für HDL bei einem vorhandenen Pflegegrad ein Erstattungsanspruch an die Pflegekasse bei anerkannten Angeboten bestehe oder die Kosten für HDL steuerlich geltend gemacht werden können. Gleichzeitig sei die Bereitschaft, für HDL deutlich höhere Preise zu bezahlen, als sie auf dem Schwarzmarkt üblich seien, bisher in der Region relativ schwach ausgeprägt und aufgrund des insgesamt eher niedrigen Einkommensniveaus in vielen Haushalten auch nicht gegeben. Dementsprechend sah die SBS die Beratung zu Möglichkeiten einer Kostenerstattung als wichtigen Bestandteil in ihren Kundenkontakten an.

Darüber hinaus sahen die SBS einen wichtigen Teil der Qualitätssicherung ihres Angebots auch darin, die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit den erbrachten HDL zu erfragen. Nachdem die SBS B, anders als die SBS C, keinen unmittelbaren Einfluss auf die Qualität der Erbringung der HDL nehmen konnte, bot dies auch die Möglichkeit, die Erfahrungen der Kundschaft für weitere Vermittlungen zu berücksichtigen. In diesem Zusammenhang war den SBS zudem wichtig, den Beratungsprozess von der Anfrage über die Vermittlung bis zur Erbringung bzw. Nachfrage bei den Kundinnen und Kunden zu dokumentieren und damit nachvollziehbar und verwertbar zu machen. Am Standort C war dies bereits durch die Anwendung der DIN SPEC 77003 angelegt. Die SBS B nutzte hierfür ihre Datenbank und knüpfte an die Vorgehensweisen an, die sie bereits in der Vergangenheit, z. B. bei Vermittlung von Kinderbetreuung für Beschäftigte der Unternehmen ihres Netzwerks, etabliert hatte.

Am Standort C musste die SBS außerdem den Preis für das HDL-Angebot festlegen. Dabei war für die Projektbeteiligten wichtig, dass der Preis auf einem Niveau liegen sollte, welches für Privatkunden bezahlbar ist, aber auch nicht zu niedrig ausfällt, um zumindest einen Teil der Kosten für die SBS bzw. die HDL-Arbeitskräfte zu finanzieren. Schließlich sollte der Preis auch signalisieren, dass es sich um eine Tätigkeit handelt, die, da sie von qualifiziertem Personal durchgeführt wird, entsprechend bezahlt werden muss. Dies führte dazu, dass sich die Beteiligten beim Start des Angebots auf einen Preis von 17 Euro pro Stunde einigten, mit der Perspektive, den Preis nach der Etablierung des Angebots auf 19 Euro zu erhöhen. Damit lag der Preis deutlich über den 8 bis 13 Euro, die, laut SBS, für Schwarzarbeit in der Region üblich seien. Aus Sicht der SBS wurde der höhere

Preis von den Kundinnen und Kunden auch deswegen akzeptiert, da diese die Qualität der Arbeit der HDL-Arbeitskräfte der SBS zu schätzen wussten. Nach einigen Monaten erhöhte die SBS den Preis auf 19 Euro, was zu keinem Rückgang der Nachfrage führte. Eine weitere Erhöhung des Preises war allerdings zunächst nicht geplant, da das Angebot sonst für Personengruppen wie alleinstehende ältere Frauen mit einer geringen Rente nicht mehr erschwinglich wäre, zumindest solange sie bspw. keinen Erstattungsanspruch an die Pflegekasse hätten. Die SBS machte aber auch deutlich, dass mit den Einnahmen die Kosten für die SBS auf absehbare Zeit nicht gedeckt werden könnten: „Nein, das ist bei uns auch noch die große Frage. Wir leisten uns hier zwei volle Gehälter, also zumindest in Teilzeit, das sind 50.000 Euro im Jahr, ne? Die müssten ja theoretisch erwirtschaftet werden und das werden wir nicht tun.“ (SBS C I14 2062-2064)

### Zusammenfassung

Insgesamt zeigte sich, dass die Vermittlung von HDL-Anbietern an Privathaushalte durch die SBS und die Erbringung von HDL für Privathaushalte durch die SBS gut funktionierten. Die Nachfrage von Privathaushalten nach HDL war, wie von den Projektbeteiligten im Vorfeld erwartet, vorhanden und erreichte eine Größenordnung, die mit den Kapazitäten der angestellten HDL-Arbeitskräfte bzw. der HDL-Anbieter kaum zu decken war. Die Erfahrungen an den beiden Standorten B und C zeigen außerdem, dass es möglich ist, bei einer entsprechenden Dienstleistungsqualität einen Preis durchzusetzen, der höher liegt als für HDL im informellen Sektor gezahlt wird. Insofern war die Arbeit der SBS auf diesem Feld erfolgreich und das Angebot erscheint perspektivisch durchaus vielversprechend. Am Standort C zeigt sich aber auch, dass es dennoch nicht einfach ist, auf diesem Wege Einnahmen zu generieren, die hoch genug sind, um die Kosten der SBS zu decken. Eine weitere Erhöhung der Preise schien der SBS selbst wiederum nicht sinnvoll, da dadurch einkommensschwächere Personengruppen von der Dienstleistung ausgegrenzt würden.

Inwieweit es außerdem möglich ist, Einnahmen durch Vermittlungsgebühren zu erzielen, wenn die HDL für die Kundinnen und Kunden von einem Dienstleistungsunternehmen erbracht wird, wurde im Projekt nicht erprobt. Aufgrund der offenbar gegebenen hohen Nachfrage nach HDL, scheint dies prinzipiell durchaus möglich. Fraglich ist allerdings, ob hierdurch Einnahmen entstehen, die groß genug sind, um einen substanziellen Teil der Kosten einer SBS zu tragen. Dies dürfte nicht zuletzt davon abhängen, ob es gelingt, sowohl die Nachfrage nach professioneller, qualifizierter HDL-Dienstleistung noch weiter zu stimulieren, als auch die Bereitschaft zu erhöhen diese Dienstleistung adäquat zu bezahlen. Potenzial könnte hier bspw. noch bei der Kundengruppe von Menschen mit Pflegegrad vorhanden sein, deren Unterstützung durch HDL sowohl ihnen selbst als auch Angehörigen Entlastung bringt und gleichzeitig finanziell gefördert wird. Natürlich müssten dann wiederum Personalkapazitäten vorhanden sein, mit denen die Nachfrage bedient werden kann.

## 5.7 Perspektiven für Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen aus Sicht der Projektbeteiligten

Die Förderung der SBS an den Standorten A und B endete zu den jeweils vorgesehenen Terminen Ende Oktober und Ende Dezember 2017. Da die SBS sich nicht selbst finanzieren konnten und keine alternative Finanzierung vorhanden war, wurden sie aufgelöst. Gleichwohl wollten beide MGH das Thema HDL nicht völlig aus den Augen verlieren.



Am Standort C endete die Förderung der Bundesagentur für Arbeit am 31.8.2018. Anders als an den beiden anderen Standorten, gab es jedoch eine Anschlussförderung durch das StMELF. Darüber hinaus erklärte sich die Kommune bereit, die SBS finanziell zu unterstützen. Dies ermöglichte es, die SBS für ein weiteres Jahr bis zum 31.8.2019 zu betreiben. Allerdings reduzierte sich der Umfang der Förderung. Die SBS bestand nun noch aus einer halben Stelle, deren Kosten zu 40 Prozent vom StMELF und zu 60 Prozent von der Kommune übernommen wurden. Diese halbe Stelle wurde von einer der beiden bereits angestellten SBS-Mitarbeiterinnen übernommen. Die zweite SBS-Mitarbeiterin konnte auf einer anderen Stelle im MGH weiterbeschäftigt werden.

In den Interviews äußerten sich die Projektbeteiligten auch dazu, wie sich perspektivisch eine Einrichtung wie die SBS etablieren könnte und wie sich der Arbeitsmarkt für HDL weiterentwickeln könnte. Dabei gingen alle Beteiligten davon aus, dass die Nachfrage nach HDL, die sich bereits während des Projekts als hoch erwiesen hatte, in Zukunft weiter steigt. Hierfür sprachen aus ihrer Sicht vor allem der anhaltende Trend der steigenden Erwerbsbeteiligung von Frauen, die Alterung der Gesellschaft und die Stärkung der häuslichen Pflege. Dementsprechend vertraten sie die Ansicht, dass die Weiterbeschäftigung mit dem Thema HDL und Einrichtungen wie die SBS grundsätzlich sinnvoll seien.

Diese Haltung spiegelt sich auch darin wider, dass sich am Standort B das MGH bzw. das BRK dafür entschied, das Thema trotz des Auslaufens der Förderung nicht aufzugeben. So sollte die SBS-Mitarbeiterin beim BRK an anderer Stelle weiterbeschäftigt werden und mit einem Teil ihrer Arbeitszeit das Thema HDL weiterbearbeiten. Vorgesehen war, dass die Vermittlung von HDL für Beschäftigte aus dem Unternehmensnetzwerk aufrechterhalten wird und eventuell in Zusammenarbeit mit der Sozialstation ein Schulungsangebot mit HDL- und Betreuungsinhalten aufgelegt wird (s. u.). Am Standort A wollte man das Thema HDL zumindest in der Kommunikation mit den Partnern des MGH weiter auf der Tagesordnung halten. Für weitere Aktivitäten standen allerdings keine Personalressourcen zur Verfügung. Für den Standort C sah die Projektleiterin eine Perspektive darin, aus der SBS heraus ein Dienstleistungszentrum aufzubauen, das genug HDL-Arbeitskräfte beschäftigt, um die Nachfrage aus Privathaushalten und Unternehmen bedienen zu können. Ob der Arbeitgeber bei einem solchen Dienstleistungszentrum dann die Kommune, das MGH oder auch ein Pflegedienstleister sein sollte, war für die Projektleiterin eine offene Frage.

Die weiteren Ideen und Meinungen der Projektbeteiligten zu den Perspektiven einer SBS griffen zum Teil Punkte auf, die auch bei einzelnen Arbeitsfeldern angesprochen wurden. Zum Teil gingen sie auch darüber hinaus und verwiesen auf allgemeine Rahmenbedingungen des Arbeitsmarkts und des Umgangs mit HDL.

Eine zentrale Empfehlung der Projektbeteiligten für die Förderung von SBS oder ähnlicher Stellen war eine längere Förderdauer. Aus ihrer Sicht hatte sich erwiesen, dass für Teile des Projekts, wie die Personalsuche und die Zusammenarbeit mit Unternehmen, ein längerer Zeithorizont wichtig sei. Dieser Meinung waren sowohl die Akteure aus den AA als auch aus den MGH:

„Und ich denke, wenn man so etwas plant und initiieren möchte, dann braucht man dazu einen sehr langen Atem und da war das Projekt einfach viel zu kurz von der Laufzeit her bemessen.“ (AA A I13 38-40)



„[...] Also, es steht immer mal jetzt was in der Zeitung. Und ja, wenn man da, wenn man jetzt noch ein bisschen Zeit hätte, um da vielleicht auch mal mit anderen noch zusammenzuarbeiten und Kontakte, also die ja schon bestehen, aber noch mal weiter auszubauen, und so könnte man bestimmt das eine oder andere noch ein bisschen rausbringen. Aber so ist es halt jetzt wirklich, also das ging einfach zu schnell.“ (SBS B I12 492-496)

Von mehreren Projektbeteiligten an den Standorten A und B wurde auch die Meinung vertreten, dass es vielversprechender sei, wenn HDL-Arbeitskräfte bei der SBS eingestellt werden könnten, als wenn die SBS HDL-Arbeitskräfte an HDL-Anbieter vermitteln bzw. über die SBS HDL-Anbieter an Privathaushalte und Unternehmen vermittelt werden. Die Gründe, die aus ihrer Sicht dafür sprachen, waren die Möglichkeit, Interessentinnen mit ungünstigeren Voraussetzungen am Arbeitsmarkt eine Chance als Arbeitskräfte geben zu können, die weniger komplexe Organisation der Erbringung von HDL für Privat- und Unternehmenskunden und die einfachere Kombination mit anderen Angeboten des Trägers. Allerdings wurde in diesem Zusammenhang von manchen Interviewten auch darauf hingewiesen, dass es bei einer solchen Konstruktion wohl notwendig sei, dass z. B. eine Kommune oder auch Wohlfahrtsverbände als Arbeitgeber aufträten, da für ein MGH das unternehmerische Risiko zu groß sei: „[...] Aber das ist natürlich für das MGH als Institution in der Form nicht machbar, das wäre ein viel zu großes unternehmerisches Risiko, also dafür sind sie als Träger nicht geeignet, nicht?“ (AA A I4 313-315)

Kommunen, so die Interviewten, könnten auch bessere Chancen bei der Personalrekrutierung haben, da sie für potenzielle Arbeitskräfte attraktivere Arbeitgeber darstellen könnten als bspw. Reinigungsfirmen. Und Wohlfahrtsverbände könnten auf ihre Erfahrungen als Betreiber von Sozialstationen oder in der Seniorenbetreuung zurückgreifen, wodurch organisatorisch und inhaltlich günstige Voraussetzungen für die Erbringung von HDL mit eigenen Arbeitskräften gegeben wären. Dementsprechend sahen z. B. die Beteiligten am Standort B beim BRK durchaus gute Voraussetzungen, um perspektivisch als Arbeitgeber für HDL-Arbeitskräfte auftreten zu können.

Die Interviewten am Standort C wiesen darauf hin, dass auch sie die Projektonstruktion mit der Möglichkeit, Arbeitskräfte selbst einzustellen, grundsätzlich als unkomplizierter empfanden als die Variante in der die SBS HDL-Arbeitskräfte an HDL-Dienstleister vermitteln sollte. Allerdings gaben sie zu bedenken, dass mit der Kommune ebenfalls ein zusätzlicher Partner mit bestimmten eigenen Interessen beteiligt ist, mit dem sich die SBS abstimmen müsse. Ohne einen Vertrauensvorschuss dieses Partners sei die Realisierung eines Projekts wie der SBS nicht möglich, da es sich um einen längerfristigen Prozess mit unsicherem Ausgang handelt. Dies habe sich bspw. bei den Verhandlungen über die Einstellung von HDL-Arbeitskräften und den damit verbundenen Kosten gezeigt, bei denen die Kommune ein erhebliches Risiko in Kauf nehmen musste.

Skeptisch waren die Projektbeteiligten an allen Standorten hinsichtlich der Möglichkeit, eine Struktur aufzubauen, die es ermöglicht, eine SBS ohne finanzielle Förderung zu finanzieren. Zwar konnten sie sich vorstellen, dass ein Teil der Kosten durch die Vermittlung von HDL an Unternehmen oder die Personalsuche für HDL-Dienstleister sowie die Erbringung von HDL gedeckt werden könnte, aber sie bezweifelten, dass diese Einnahmen ausreichen würden, um die Kosten komplett zu decken. Dies erschien den Projektbeteiligten nach den Erfahrungen aus dem Modellprojekt unrealistisch. Daher sah die Projektleiterin am Standort C die Voraussetzung für eine Verstetigung

der SBS über das Jahr 2019 hinaus auch darin, dass die Kommune dann hoffentlich bereit wäre, sich die SBS auch nach dem Wegfallen der Förderung durch das StMELF weiter zu leisten: „Ja, das ist wie beim Kindergarten oder der Bücherei, das wird sich nie refinanzieren. [...] Das muss die Gemeinde sich leisten wollen und das ist auch die Perspektive.“ (SBS C I16 1011-1012)

Eine große Schwierigkeit sahen alle Beteiligten darin, HDL-Arbeitskräfte für eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu finden. Dementsprechend machten sich die SBS auch Gedanken darüber, welche Optionen es noch geben könnte, um bei der Personalsuche erfolgreicher zu sein. Ein Gedanke war dabei, die Möglichkeit zu haben, Arbeitskräfte zunächst als geringfügig Beschäftigte vermitteln bzw. einstellen zu können. Dahinter stand die Annahme, dass damit manchen Personen, die schon längere Zeit nicht mehr gearbeitet haben oder die aufgrund der eigenen Betreuung der Kinder und/oder pflegebedürftiger Familienangehöriger zeitlich wenig flexibel sind, der Einstieg in Beschäftigung leichter fallen könne, als bei einer sozialversicherungspflichtigen Teilzeit- oder Vollzeitbeschäftigung bei einem HDL-Anbieter. Wichtig sei allerdings, dass die Möglichkeit gegeben wäre, in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu wechseln, wenn die Arbeitskräfte dies wollten und könnten.

Einige Befragte sahen eine weitere Möglichkeit darin, einen Bügelservice anzubieten, bei dem eine Arbeitskraft das Bügeln der Wäsche für die Beschäftigten eines Unternehmens übernimmt. Diese Dienstleistung sollte dann nicht in deren Privathaushalten erfolgen, sondern an einem Arbeitsplatz bei der SBS, nachdem die Wäsche zuvor beim Unternehmen abgeholt wurde. Dadurch würden die Anforderungen, was z. B. kommunikative Kompetenzen und Mobilität angeht, geringer ausfallen und die Arbeitskraft könne leichter in ein soziales Umfeld mit Kolleginnen und Kollegen eingebunden werden.

Allgemein sahen die Projektbeteiligten es als notwendig an, das Image von HDL bzw. der Erbringung von HDL als Beruf zu verbessern. Dies sei notwendig, um einerseits mehr Personen zu finden, die sich für die Ausübung von HDL interessieren, und um andererseits die Bereitschaft bei Kundinnen und Kunden zu erhöhen, Preise zu bezahlen, welche die Erbringung von HDL außerhalb des informellen Sektors für HDL-Unternehmen und Arbeitskräfte lohnenswert machen. Einig waren sich die Beteiligten darin, dass hierzu auch gehört, HDL in einer Qualität zu erbringen, die sich positiv von den Leistungen abhebt, die viele Kundinnen und Kunden aus der Schwarzarbeit kennen.

Dementsprechend sahen sie auch Qualifizierung als Ansatzpunkt zur Verbesserung der Attraktivität des Berufsfelds. Dabei müsse es sich bei einer solchen Qualifizierung nicht um eine Ausbildung auf dem Niveau der Hauswirtschafterin handeln, da diese über das hinausginge, was für eine qualitativ hochwertige Erbringung von HDL in einem Privathaushalt notwendig sei. Ein Teil der Interviewten sah in diesem Kontext eine Qualifizierung, wie sie von der SBS C durchgeführt wurde, als ausreichend an: „[...] Also, da genügen jetzt zweimal 20 Unterrichtseinheiten in Pflege und in Hauswirtschaft, damit man so was auch als Hausfrau machen kann. Diesen Unterricht muss man aber wenigstens machen wollen.“ (SBS A I11 1637-1643)

Darüber hinaus gab es aber auch die Idee, eine Berufsausbildung für HDL in Betracht zu ziehen, die aus mehreren, jeweils zertifizierten Modulen besteht. Diese Ausbildung könne sich auf einem Niveau bewegen, das zwischen der HDL-Qualifizierung wie sie am Standort C durchgeführt wurde und einer Ausbildung zur Hauswirtschafterin liegt. Durch den modularen Aufbau und den Erwerb zertifizierter Ausbildungsmodule könne eine solche Ausbildung dann auch für Personen eine

Chance sein, bei denen die Wahrscheinlichkeit gering sei, dass sie eine reguläre zwei- oder dreijährige Ausbildung erfolgreich abschließen. Günstig wäre zudem, wenn die einzelnen Module für die AA förderfähig sind, so dass für Personen, die sich für die Aufnahme einer solchen Ausbildung entscheiden, keine Kosten entstünden. Eventuell könne man zudem versuchen, bereits über die Bezeichnung einer solchen Ausbildung Modernität zu signalisieren:

„Es muss ein Berufsbild gefunden werden, das [...] von der Wertschätzung nicht Reinigungskraft, Putzkraft oder Putze oder irgend so was ist, so ist es im Hinterkopf, sondern es ist eine ‚Fachkraft für Haushaltsmanagement‘. Das ist der Begriff, der uns da so eingefallen ist.“ (AA C I10 82-86)

Allerdings wurde auch explizit darauf hingewiesen, dass es nicht möglich sei, seriös zu prognostizieren, ob eine solche Ausbildung tatsächlich angenommen werde.

Außerdem wurde häufig angesprochen, dass es sinnvoll sein dürfte, in eine Qualifizierung für HDL auch Inhalte aus dem Pflegebereich bzw. zur Betreuung von Senioren einzubetten, ohne damit eine Konkurrenz zu Pflegeberufen herzustellen:

„[...] oder vielleicht sogar eine Kombiausbildung, nennen wir es mal so, die wir auch anbieten wollen, ja, zwischen haushaltsnahen Dienstleistungen, also den Haushaltsleistungen, plus Betreuung von betreuungswürdigen Menschen – muss keine Pflege sein, wir reden über Betreuung –, dass so ein Kombiangebot, ja, Reinigen, hauswirtschaftliche Tätigkeiten plus Betreuung und das Ganze für Menschen, die einen Pflegegrad haben, damit eine Finanzierungsmöglichkeit, eine zusätzliche Finanzierungsmöglichkeit, zur Eigenfinanzierung vonseiten der Pflegekasse, das wird das Thema sein.“ (SBS B I12 111-117)

Eine solche Kombination von HDL mit Betreuungstätigkeiten, evtl. auch in Verbindung mit den Angeboten von Pflegediensten, wurde immer wieder als Möglichkeit ins Spiel gebracht, um sowohl die Erbringung als auch die Inanspruchnahme von HDL attraktiver zu machen. So könne das Angebot von HDL und Betreuung eine sinnvolle komplementäre Leistung zu Pflegeleistungen sein und gerade auch für Personen mit Pflegegrad aufgrund der möglichen Zuschüsse interessant sein, woraus sich eine noch höhere Nachfrage nach HDL und mehr Beschäftigungsperspektiven ergeben könnten. Darüber hinaus sei es möglich, dass HDL als berufliche Tätigkeit durch eine solche Kombination von dem höheren Ansehen profitieren könnten, welches Betreuungs- und Pflegeleistungen genießen. Und schließlich könne die Erweiterung des Tätigkeitsspektrums auch bei (potenziellen) Arbeitskräften positiv wirken und günstig für einen (dauerhaften) Verbleib in diesem Arbeitsfeld sein, da es inhaltlich aufgewertet würde. So berichtete die Projektleiterin am Standort C von den positiven Erfahrungen, die sie damit gemacht hatte, dass die HDL-Arbeitskräfte in einigen Haushalten auch Betreuungstätigkeiten verrichten konnten:

„[...] Und zum anderen ist es auch das, was meinen Damen Spaß macht, wenn sie rausgehen. Ja, weil das ja eine ganz andere Geschichte ist als wenn sie da ständig irgendwelche Bäder putzen oder so. Und die Leute, die dann da liegen, die sind ja meistens noch fit vom Kopf her, sonst wären sie ja schon ganz woanders. Die sind dermaßen

dankbar und das ist dann auch wieder eine Aufwertung des Berufsbilds.“ (SBS C I16 314-319)

Perspektivisch erkannten die Projektbeteiligten in der Stärkung von Qualifizierung und Qualität ein Element, das wichtig sei, um für die Erbringung von HDL Preise verlangen zu können, die es erlauben, sozialversicherungspflichtige Beschäftigte so zu bezahlen, dass eine solche Tätigkeit zumindest attraktiver als Schwarzarbeit wäre. Gleichzeitig waren die Interviewten aber auch der Meinung, dass sich Stundenlöhne, die sich beispielsweise bei 20 Euro oder mehr bewegen bzw. die daraus folgenden Endpreise, kaum durchsetzen ließen bzw. Kundengruppen mit geringerem Einkommen ausschließen würden.

Von einigen Interviewten wurde daher auch die Option erwähnt, stärker auf Klein- bzw. Solo-selbstständigkeit als Alternative zur Schwarzarbeit zu setzen. Kleinselbstständigkeit könne eventuell eine größere Flexibilität, bspw. hinsichtlich des Umfangs und der Lage der Arbeitszeit, eröffnen und dadurch für manche Personen interessanter sein als ein Angestelltenverhältnis. Unter den gegebenen Rahmenbedingungen, z. B. bei der Krankenversicherung, der Umsatzsteuerpflicht und der Altersabsicherung, sei Kleinselbstständigkeit allerdings nur begrenzt attraktiv. Möglicherweise, so eine SBS-Mitarbeiterin, könnte für Selbstständige, die HDL erbringen, auch ein Arbeitsmarkt aufgebaut werden, der Elemente aus dem Tagesmüttermodell übernimmt, um sowohl für die Vermittlung und Organisation von HDL als auch für mögliche finanzielle Zuschüsse zu HDL eine strukturierte Basis zu schaffen.<sup>35</sup>

Schließlich sahen es die Projektbeteiligten als notwendig an, dass sich für zukünftige Verbesserungen im Bereich HDL die verschiedenen damit befassten Akteure zusammenfinden, um gemeinsam das Thema HDL in der Diskussion um die Vereinbarkeit von Familie und Berufe bzw. die Unterstützung von Seniorenhaushalten stärker zu machen. Insbesondere wenn es um Veränderungen der Rahmenbedingungen und eine stärkere Verzahnung mit dem Pflegebereich ginge, wären hiervon mehrere Politikfelder und Akteure betroffen.

### **Zusammenfassung**

In den Aussagen der Interviewten zu den Perspektiven der SBS zeigt sich nochmals, dass die Projektinitiatoren offenbar ein wichtiges Thema adressiert haben. Dafür spricht, dass an den Standorten, an denen das Projekt ausgelaufen ist, das Thema weiterhin im Blick behalten werden sollte und am Standort B einzelne Elemente fortgeführt werden sollten.

Weitere Punkte, die den Akteuren vor Ort für eine etwaige Durchführung ähnlicher Projekte wichtig erschienen, wie z. B. eine längere Förderdauer oder auch die Möglichkeit, HDL-Arbeitskräfte selbst einstellen zu können, anstatt bei der Erbringung von HDL (ausschließlich) auf Dienstleistungsunternehmen zu fokussieren, wurden in den vorangegangenen Kapiteln bereits angesprochen. Hinzuweisen ist allerdings auf die Meinung mehrerer Beteiligter, dass die Arbeitgeberrolle einen Träger wie das MGH überfordere und dementsprechend andere Arbeitgeber wie Kommunen oder Wohlfahrtsverbände möglicherweise geeignetere Träger für diese Variante der SBS seien.

---

<sup>35</sup> Vgl. für die Elemente eines solchen Tagesmüttermodells in Bayern z. B.: <http://www.kindertagespflege.bayern.de/ge-setz/schaubild/index.php> (Aufruf am 20.3.2019).

Deutlich wurde in den Aussagen zu den Perspektiven von SBS auch noch einmal, dass die Möglichkeiten der Finanzierung einer SBS ohne eine Förderung oder die Übernahme von Personalkosten durch eine andere Stelle als eher unrealistisch eingestuft wurden.

Die Vorschläge der Projektbeteiligten, wie sich über eine stärkere Berücksichtigung anderer Beschäftigungsformen oder die (Neu-)Gestaltung von Qualifizierung und Ausbildung im Bereich der HDL bessere Möglichkeiten der Personalgewinnung ergeben könnten, sind sicherlich bedenkenswert. Zu berücksichtigen ist dabei freilich, dass es, wie auch in den Interviews erwähnt, keine Garantie geben kann, dass solche Maßnahmen tatsächlich zu einem größeren Interesse an der Ausübung von HDL führen würden. Gleiches gilt auch für den Wunsch nach einer Imagekampagne für HDL.

## 6 Fazit und Schlussfolgerungen

Von 2016 bis 2018 wurde von der Regionaldirektion Bayern der Bundesagentur für Arbeit, dem Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales sowie dem Bayerischen Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten an drei Standorten in Bayern das Modellprojekt „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“ (SBS) durchgeführt und nach § 135 SGB III finanziell gefördert. In dem Projekt sollte erprobt werden, inwieweit es durch die Einrichtung solcher SBS gelingen kann, die Entwicklung des legalen, sozialversicherungspflichtigen Arbeitsmarkts für haushaltsnahe Dienstleistungen (HDL) voranzubringen, durch das Angebot von HDL insbesondere Frauen zu entlasten, um ihnen die Teilhabe am Arbeitsmarkt zu erleichtern, und wie das Thema Qualitätssicherung in der Praxis von HDL-Erbringung und HDL-Qualifizierung umgesetzt werden könnte. Angesiedelt waren die SBS bei den Mehrgenerationenhäusern (MGH) an drei bayerischen Standorten. Im Gegensatz zu anderen Projekten zum Thema HDL wurde nicht die Erbringung oder die Inanspruchnahme von HDL mit Zuschüssen oder Gutscheinen direkt subventioniert, sondern es wurde jeweils die Stelle einer hauswirtschaftlichen Fachkraft bei der SBS finanziert. Durch die Beratung zur Inanspruchnahme von HDL, die Einstellung, Vermittlung und Qualifizierung von HDL-Arbeitskräften sowie durch die Vermittlung von HDL-Anbietern an Privatkunden und Unternehmen sollten die SBS den HDL-Arbeitsmarkt vor Ort entwickeln.

Die wissenschaftliche Begleitforschung zum Projekt hatte zum Ziel über die Implementation und die Entwicklung der SBS und darüber, welche Faktoren die Beteiligten als günstig oder hemmend wahrnahmen, zu informieren. Hierfür wurden mit den Projektbeteiligten aus SBS und Agenturen für Arbeit (AA) leitfadengestützte Interviews geführt.

Im Folgenden werden zunächst die Elemente des Modellprojekts kurz zusammengefasst, die sich als förderliche Faktoren herauskristallisierten bzw. die von den SBS erfolgreich gestaltet werden konnten. Anschließend werden die Punkte dargestellt, die sich als hinderlich erwiesen bzw. den SBS Probleme bereiteten. Schließlich wird noch auf die Punkte eingegangen, die aus der Sicht der Projektbeteiligten, aufgrund ihres professionellen Hintergrunds und ihrer Erfahrungen im Projekt, Chancen für die Entwicklung des regulären HDL-Arbeitsmarkts eröffnen könnten. Für die Übertragbarkeit der Ergebnisse und der Schlussfolgerungen ist zu berücksichtigen, dass diese keinen An-

spruch auf Generalisierbarkeit erheben können. Sie könnten aber bei der Auflage ähnlicher Projekte, unter Berücksichtigung des spezifischen Kontexts (z. B. hinsichtlich Auflagen der Förderung, regionaler Charakteristika und Arbeitsmarktlage), hilfreiche Hinweise für die Vorbereitung und Durchführung geben.

Eine gute Grundlage für die Implementation der SBS war, dass die Projektidee bei den Projektträgern auf großes Interesse und hohe Akzeptanz stieß. Sowohl das Aufgreifen des Themas HDL als auch die Einrichtung von SBS, um das Thema zu etablieren, wurde von den MGH als sinnvolle Maßnahme angesehen, die auch ihren eigenen Interessen entsprach. Die daraus folgende hohe Motivation der Beteiligten war eine günstige Voraussetzung, um die zeitlich eng getaktete Phase der Projektvorbereitung und des Projektstarts erfolgreich zu gestalten und in der Folgezeit die Möglichkeiten der SBS auf den verschiedenen Arbeitsfeldern auszuloten.

Wichtig und hilfreich war auch, dass die SBS und die örtlichen AA bzw. Jobcenter gut zusammenarbeiteten. Dadurch standen mehr Ressourcen für Aktivitäten wie die Öffentlichkeitsarbeit und die Suche nach Personal oder Teilnehmerinnen für Qualifizierungsmaßnahmen zur Verfügung. Insbesondere für die Vorbereitungs- und Startphase des Projekts war außerdem günstig, dass diese Kontakte schon vor dem Projekt bestanden, so dass die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit bereits gegeben war.

Die Einstellung von ausgebildeten hauswirtschaftlichen Fachkräften als Personal für die SBS hat sich als sinnvolle Maßnahme erwiesen. Das Fachpersonal gewährleistete, dass die SBS Aufgaben wie die Information und Beratung von Kundinnen und Kunden, die Personalrekrutierung, die Qualifizierung von HDL-Arbeitskräften und die Anleitung von HDL-Arbeitskräften mit hoher fachlicher Qualität ausführen konnte und sich so als seriöse und kompetente Beratungs- und Vermittlungsstelle für HDL präsentieren konnte. An den drei Projektstandorten hat sich zudem gezeigt, dass die Besetzung der Stellen mit den gewünschten Fachkräften in einem überschaubaren Zeitraum zwar nicht einfach, aber möglich war. Dementsprechend ergibt sich aus dem Modellprojekt der Eindruck, dass die Einstellung von Fachpersonal eine wichtige Grundlage für die Etablierung einer SBS ist, auf die nicht verzichtet werden sollte.

Der Aufbau einer Zusammenarbeit mit Dienstleistungsunternehmen, die HDL anbieten, ist den SBS gelungen und könnte ein erfolversprechendes Element für weitere Projekte sein. So zeigte sich, dass zwar die Zahl der HDL-Anbieter, die den Anforderungen der SBS bzgl. der Qualität der Arbeitsverhältnisse und der Erbringung von HDL entsprachen, begrenzt war, diese aber durchaus Interesse an einer Kooperation mit einer Stelle wie der SBS hatten. Dies gilt sowohl in Bezug auf die Vermittlung von Arbeitskräften als auch für die Vermittlung von Kundinnen und Kunden durch die SBS.

Deutlich wurde im Modellprojekt, dass die SBS auf eine große Nachfrage von Privathaushalten bzgl. der Beratung zu HDL, der Vermittlung von HDL-Anbietern bzw. der Erbringung von HDL durch HDL-Arbeitskräfte der SBS trafen. Die SBS als neutrale und kompetente Beratungs- und Vermittlungsstelle trafen hier offenbar sehr gut die Bedürfnisse der Kundschaft, so dass sie auf diesem Feld erfolgreich agieren konnten. Gerade in der Beratungs- und Vermittlungsfunktion könnten SBS möglicherweise einen wichtigen Beitrag zu einer positiven Entwicklung des HDL-Arbeitsmarkts leisten und Lücken in bereits bestehenden Angeboten schließen helfen. Gleichwohl sollte, wie dies auch im Modellprojekt geschehen ist, darauf geachtet werden, dass durch geförderte Einrichtungen entsprechende privatwirtschaftliche Anbieter nicht verdrängt, sondern ergänzt werden.



Die Besetzung der SBS mit Fachkräften aus der Hauswirtschaft und die daraus folgende Beratungskompetenz sowie die von den SBS angelegten Qualitätsstandards könnten auch dazu beigetragen haben, dass Kundinnen und Kunden bereit waren, für die über die SBS vermittelten bzw. erbrachten HDL einen höheren Preis zu bezahlen als er für Schwarzarbeit oder geringfügig Beschäftigte üblich ist.

Ein Faktor, der die Etablierung der SBS hemmte, war die vor allem an zwei Standorten relativ kurze Förderdauer. Diese ambitionierte Zeitschiene sowie ein zusätzlicher Zeitverlust an diesen beiden Standorten aufgrund von Unklarheiten bzgl. der Finanzierung wirkten sich negativ auf die Ergebnisse aus und könnten einen erfolgreicherer Verlauf beeinträchtigt haben. Einiges spricht dafür, dass eine längere Förderdauer insbesondere für die Gewinnung von Unternehmen als Vertragspartner der SBS von Vorteil sein könnte, da für die Konzipierung und Vorbereitung eines Angebots (z. B. Klärung und Ausarbeitung von vertraglichen Regelungen sowie Sicherstellung von ausreichenden Personalkapazitäten) sowie die Ansprache und die konkreten Vertragsgespräche eine längere Zeitspanne eingeplant werden sollte. Dies würde wiederum die Chance erhöhen, dass eine SBS oder eine ähnliche Einrichtung mit diesem Angebot Einnahmen erzielt und damit die Perspektiven für ihr Fortbestehen verbessern könnte.

Die Hoffnung, dass die SBS mit Unternehmen Verträge über die Vermittlung bzw. Erbringung von HDL für deren Beschäftigte schließen könnten, hat sich nicht erfüllt. Neben der engen Zeitschiene, die sich hier negativ auswirkte, gab es allerdings noch weitere Punkte, die ebenfalls eine Rolle gespielt haben dürften. So hatte die Zusammenarbeit mit Unternehmen in den bereits existierenden Netzwerken nicht den erwarteten positiven Effekt. Es wurde deutlich, dass die Zurückhaltung der Unternehmen gegenüber dem Angebot der SBS größer war als die Projektinitiatoren und Projektbeteiligten angenommen hatten. Zum Teil hatten Unternehmen kein Interesse an dem Angebot, zum Teil war Interesse vorhanden, aber es wurde von Unsicherheiten der Unternehmen, z. B. hinsichtlich der Kosten, die auf sie zukommen könnten, oder dem Interesse ihrer Beschäftigten an dem Angebot, überwogen. Gleichzeitig spielte in diesem Kontext für die SBS aber auch die Frage nach den zur Verfügung stehenden Personalkapazitäten für die Erbringung von HDL eine Rolle. Es zeigte sich, dass es schwierig sein könnte, bei einer SBS ausreichend viele Arbeitskräfte einzustellen, um parallel die HDL-Nachfrage von Privathaushalten und Beschäftigten aus (größeren) Unternehmen abzudecken. Dementsprechend dürfte hier für Einrichtungen wie die SBS die Einschaltung von HDL-Anbietern eine wichtige Alternative sein, um ausreichende Personalkapazitäten bereitstellen zu können. Dabei ist allerdings zu bedenken, dass sich dadurch zum einen die Komplexität der Zusammenarbeit deutlich erhöht und zum anderen die existierenden HDL-Anbieter oft bereits nahe an ihrer Kapazitätsgrenze zu arbeiten scheinen.

Eine zentrale Schwierigkeit für die SBS war es, Personen zu finden, die Interesse an einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft hatten oder an einer entsprechenden Qualifizierung teilnehmen wollten und dafür geeignet waren. Unter den Gründen, die hierfür angeführt wurden, waren sowohl der geringe Verdienst von HDL-Arbeitskräften und mögliche (finanzielle) Fehlanreize durch die Regelungen des Transferleistungs- und Steuersystems als auch die vergleichsweise hohen Anforderungen an Arbeitskräfte (z. B. körperliche Belastbarkeit, soziale Kompetenzen, Mobilität) sowie das schlechte Image und die geringe Attraktivität von HDL aufgrund der Inhalte der Tätigkeit. Möglicherweise spielte auch die sehr gute Arbeitsmarktlage während des Projektzeitraums eine Rolle, aufgrund derer für Arbeitslose und Arbeitsuchende relativ



viele Alternativen vorhanden waren. Insgesamt bestätigten sich damit im Modellprojekt die Erkenntnisse aus anderen Studien. Das Ziel, den HDL-Arbeitsmarkt für sozialversicherungspflichtige Beschäftigung auf diesem Wege zu fördern, wurde daher nur in begrenztem Umfang erreicht. Generell scheinen die Möglichkeiten, an diesen Schwierigkeiten etwas zu ändern, für eine Einrichtung wie die SBS begrenzt. Rahmenbedingungen wie das Leistungs- und Steuersystem oder die Arbeitsmarktlage können sie nicht beeinflussen.

Das Modellprojekt zeigte aber auch, dass die SBS durchaus Chancen für die Beschäftigung und Qualifizierung von HDL-Arbeitskräften bieten können, die sie von anderen Akteuren unterscheiden. So hatten die SBS im Modellprojekt die Möglichkeit, bei der Beschäftigung und der Qualifizierung von HDL-Arbeitskräften individuell auf deren Voraussetzungen einzugehen und damit auch Personen eine Chance geben zu können, die diese möglicherweise bei Unternehmen der Privatwirtschaft oder in Maßnahmen der AA nicht bekommen hätten. Auch die Möglichkeit, bei einer SBS bzw. einem MGH in ein soziales Umfeld mit Kolleginnen und Kollegen eingebunden zu sein, könnte ein Faktor sein, der die Entscheidung für die Aufnahme einer Beschäftigung als HDL-Arbeitskraft begünstigt. Gleiches gilt für die vergleichsweise gute Bezahlung von HDL-Arbeitskräften, die für die SBS durch die Unterstützung einer Kommune möglich sein kann. Insofern könnte es durch Einrichtungen wie die SBS auch unter den gegebenen Rahmenbedingungen gelingen, zur Ausweitung des regulären HDL-Arbeitsmarkts beizutragen. Die Quantität des Beitrags, den SBS in der hier erprobten Form leisten können, sollte allerdings nicht überschätzt werden.

In Bezug auf die Durchführung von HDL-Qualifizierungen kann zudem festgehalten werden, dass es prinzipiell von Vorteil sein dürfte, wenn die Teilnahme finanziell gefördert werden kann bzw. eine kostenfreie Teilnahme möglich ist. Eine Teilnahmegebühr dürfte für potenzielle Zielgruppen, wie z. B. Arbeitslose, abschreckend wirken. Allerdings zeigte sich auch, dass die Möglichkeit einer Förderung alleine nicht garantiert, dass auch eine ausreichende Zahl interessierter Personen gefunden wird.

Eine Eigenfinanzierung der SBS über Einnahmen aus den verschiedenen Arbeitsfeldern ließ sich an den Modellstandorten nicht realisieren. Einnahmequellen wie die Zusammenarbeit mit Unternehmen konnten nicht erschlossen werden oder sie wurden, wie Provisionen für die Vermittlung von HDL-Arbeitskräften an HDL-Anbieter bzw. für die Vermittlung von HDL-Anbietern an Privathaushalte, von den SBS aus verschiedenen Gründen nicht erprobt. Die Erfahrungen aus der Erbringung von HDL für Privathaushalte mit Arbeitskräften der SBS deuten allerdings darauf hin, dass hier eine realistische Möglichkeit besteht, Einnahmen zu erzielen. Gleichwohl zeigte sich auch, dass mit diesen Einnahmen nur ein Teil der Kosten gedeckt werden konnte und eine finanzielle Förderung bzw. die Übernahme eines Teils der Kosten durch die Kommune weiterhin notwendig war. Folgt man den Einschätzungen der Projektbeteiligten, ist es eher unwahrscheinlich, dass eine SBS ohne eine finanzielle Förderung bzw. die Übernahme eines Teils der Kosten durch andere Akteure dauerhaft existieren kann. Daher dürfte es für ähnliche, durch Ministerien, die Bundesagentur für Arbeit oder andere Akteure zeitlich befristet geförderte Projekte sinnvoll sein, bereits frühzeitig Kontakt mit potenziellen Partnern (z. B. Kommunen, Wohlfahrtsverbänden) hinsichtlich einer Zusammenarbeit und der Fortführung einer SBS aufzunehmen, um die Möglichkeiten eines dauerhaften oder zumindest längerfristigen Betriebes einer solchen Einrichtung zu klären.

Hinsichtlich der Möglichkeiten, perspektivisch den regulären Arbeitsmarkt für HDL zu stärken, wurden von den Projektbeteiligten verschiedene Punkte angeführt. So wurde von den Projektbeteiligten eine bessere Bezahlung von HDL-Arbeitskräften angemahnt und wiederum darauf verwiesen, dass für die Gewinnung von Arbeitskräften die durch das Steuer- und Transferleistungssystem gegebenen Rahmenbedingungen verändert werden müssten. Inwieweit Änderungen, wie z. B. eine Erhöhung der Zuverdienstmöglichkeiten für Grundsicherungsempfängerinnen und Grundsicherungsempfänger oder Veränderungen in der steuerlichen und versicherungstechnischen Behandlung von Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteigern tatsächlich zu einem größeren Arbeitskräftepotenzial führen würden, bleibt freilich offen, da dies im Projekt nicht erprobt wurde. Dies gilt ebenso für die Überlegungen, die Rahmenbedingungen für Kleinselbstständige zu verbessern und damit nicht nur auf die Ausweitung sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung zu setzen. Vorschläge für Verbesserungen der Anreize zur Beschäftigungsaufnahme für Personen, die Grundsicherung beziehen, und Personen im Niedrigeinkommensbereich finden sich bspw. bei Blömer/Fuest/Peichl (2019), Bruckmeier/Mühlhan/Peichl (2018), Bruckmeier/Mühlhan/Wiemers (2018), und Peichl/Buhlmann/Löffler (2017). Mit der Thematik der (Solo-)Selbstständigkeit befassen sich z. B. Maier/Ivanov (2018), Schulze Buschoff (2016) und Weil (2016).

Auch die von Projektbeteiligten genannten Überlegungen zur Ausbildung von HDL-Arbeitskräften sind als Anregungen zu verstehen, wie der reguläre HDL-Arbeitsmarkt gestärkt werden könnte. Dabei wurden sowohl neue Ausbildungsgänge angesprochen, die das bereits vorhandene Spektrum der Ausbildungen - von der Berufsausbildung in der Hauswirtschaft bis zu niedrigschwelligen Qualifizierungen wie sie im Modellprojekt durchgeführt wurden - ergänzen könnten, als auch eine stärkere Kombination mit Inhalten aus der Betreuung und Pflege vorgeschlagen. Letzteres könnte sich positiv auf die Arbeitszufriedenheit von HDL-Arbeitskräften auswirken und, aufgrund der Alterung der Bevölkerung, ein zukunftssträchtiger Weg sein. Insgesamt decken diese Vorschläge ein breites Spektrum ab und ergänzen Vorschläge, die in anderen Studien gemacht werden (vgl. z. B. Kompetenzzentrum Professionalisierung 2015; Reinecke et al. 2011: 27 f.; Wiener/Winge/Zetsche 2014: 58 ff.).

Zudem äußerten die Projektbeteiligten den Wunsch nach einer Imagekampagne, um die Wertschätzung für HDL zu erhöhen und in der Folge die Attraktivität einer Beschäftigung in diesem Bereich zu steigern. So sahen sie zwar in Einrichtungen wie den SBS eine gute Möglichkeit, vor Ort das Image von HDL, durch die Betonung von Qualität sowie durch die Vermittlung und Bereitstellung von regulären Arbeitsplätzen, bei Nachfragern und bei Arbeitskräften zu verbessern, plädierten aber gleichzeitig für eine breitere Öffentlichkeitsarbeit. An diesem Punkt mit einem durchdachten Konzept anzusetzen, erscheint plausibel und wird immer wieder gefordert. Dabei ist freilich zu berücksichtigen, dass alleine ein besseres Image z. B. noch nicht zu besseren Arbeitsbedingungen und damit einer höheren Attraktivität des Arbeitsfelds für (potenzielle) Arbeitskräfte führen muss.

Insgesamt zeigen die Erkenntnisse aus dem Modellprojekt, dass es einen langen Atem brauchen dürfte, um SBS und ihr Angebot in einer Region zu etablieren. An allen Standorten gab es aber auf verschiedenen Arbeitsfeldern positive Entwicklungen, die zeigen, dass die Angebote prinzipiell sinnvoll sind und auf Interesse stoßen. Viele Erkenntnisse aus dem Modellprojekt, z. B. die Schwierigkeiten im Bereich der Personalrekrutierung sowie die hohe Nachfrage von Privathaushalten nach der Beratung zu HDL und der Vermittlung von HDL, bestätigen die Annahmen und Ergebnisse anderer Untersuchungen (vgl. Kapitel 2). Zudem ergeben sich aus dem Modellprojekt aber auch

weitere Hinweise, die vor allem für Vorhaben und Projekte, bei denen es um den Aufbau von Dienstleistungszentren oder die Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Beratungs- und Vermittlungsstellen mit anderen Akteuren, wie HDL-Anbietern und Unternehmen, geht, hilfreich sein könnten.

## Literaturverzeichnis

- Becker, Carsten; Einhorn, Annika; Grebe, Tim (2012): Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen in Deutschland. Angebotsbedingungen, Strukturen, Perspektiven, Berlin.
- Blömer, Maximilian; Fuest, Clemens; Peichl, Andreas (2019): Raus aus der Niedrigeinkommensfalle(!) Der ifo-Vorschlag zur Reform des Grundsicherungssystems. In: ifo Schnelldienst, 72. Jg., H. 4, S. 34–43.
- Bruckmeier, Kerstin; Mühlhan, Jannek; Peichl, Andreas (2018): Mehr Arbeitsanreize für einkommensschwache Familien schaffen. In: IAB-Forum, 24.01.2018.
- Bruckmeier, Kerstin; Mühlhan, Jannek; Wiemers, Jürgen (2018): Erwerbstätige im unteren Einkommensbereich stärken. Ansätze zur Reform von Arbeitslosengeld II, Wohngeld und Kinderzuschlag. (IAB-Forschungsbericht, 09/2018), Nürnberg.
- Diener, Katharina; Susanne, Götz; Schreyer, Franziska; Stephan, Gesine; Lenhart, Julia; Nisic, Natascha; Stöhr, Julia (2015): Rückkehr ins Berufsleben nach familienbedingter Unterbrechung. Befunde der Evaluation der zweiten Förderperiode des ESF-Programms „Perspektive Wiedereinstieg“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (IAB-Forschungsbericht, 07/2015), Nürnberg.
- Enste, Dominik H.; Heldmann, Christina (2017): Arbeitsplatz Privathaushalt. Minijobs und Schwarzarbeit von Haushaltshilfen. Kurzstudie. Kurzexpertise für die Minijob-Zentrale – Essen.
- Enste Dominik H.; Hülskamp, Nicola; Schäfer, Holger (2009): Familienunterstützende Dienstleistungen. Marktstrukturen, Potenziale und Politikoptionen. IW Analysen Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln Nr. 44, Köln.
- Görner, Regina (2006): Agenturen für haushaltsnahe Dienstleistungen – ein Modellversuch im Saarland. Arbeitspapier herausgegeben von der Konrad-Adenauer-Stiftung Nr. 167/2006, Berlin/Sankt Augustin.
- Gottschall, Karin; Schwarzkopf, Manuela (2010): Irreguläre Arbeit in Privathaushalten. Rechtliche und institutionelle Anreize zu irregulärer Arbeit in Privathaushalten in Deutschland. Bestandsaufnahme und Lösungsansätze. Hans-Böckler-Stiftung Arbeitspapier 217, Düsseldorf.
- [IFOK/IW/IW Consult] IFOK; 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. IFOK GmbH in Zusammenarbeit mit dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln und dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln Consult GmbH, Berlin/Köln.

- [Koalitionsvertrag 2018] CDU/CSU/SPD (2018): Ein neuer Aufbruch für Europa. Eine neue Dynamik für Deutschland. Ein neuer Zusammenhalt für unser Land. Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPD. 19. Legislaturperiode.
- Kompetenzzentrum Hauswirtschaft Triesdorf (Hg.) (2018): Qualifizierung für haushaltsnahe Dienstleistungen als Entlastungsleistungen im Sinne des § 45b SGB XI. Angebote zur Unterstützung im Alltag. Schulungsunterlagen. Schulung entsprechend § 82 Abs. 1 Nr. 1 Buchst. a und b AVSG. Teil 2: Schulung mit hauswirtschaftlichen Inhalten.
- [Kompetenzzentrum Professionalisierung] Kompetenzzentrum „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“; Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hg.) (2015): Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen. Das dgh-Rahmen-Curriculum.
- Liebold, Renate; Trinczek, Rainer (2009): Experteninterview, in: Kühl, Stefan; Strodtholz, Petra; Tafertshofer, Andreas (Hg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und qualitative Methoden, S. 32–56, Wiesbaden.
- Maier, Michael F.; Ivanov, Boris (2018): Selbständige Erwerbstätigkeit in Deutschland. Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Forschungsbericht 514.
- Ministerium für Arbeit, Familie, Prävention, Soziales und Sport (2011): Grundsätze zur Förderung von Agenturen für haushaltsnahe Arbeit (AhA-Fördergrundsätze) vom 20.10.2011.
- Peichl, Andreas; Buhlmann, Florian; Löffler, Max (2017), Grenzbelastungen im Steuer-, Abgaben- und Transfersystem. Fehlanreize, Reformoptionen und ihre Wirkungen auf inklusives Wachstum. Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.
- Reinecke, Meike; Gess, Christopher; Stegner, Kristina; Kröber, Robert (2011): Machbarkeitsstudie „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Wiedereinsteigerinnen“, Berlin.
- Schulze Buschoff, Karin (2016): Solo-Selbstständigkeit in Deutschland. Aktuelle Reformoptionen. WSI Policy Brief Nr. 4, Düsseldorf.
- Steiner, Michael; Steidle, Hanna; Matuschke, Markus; Lehmann, Klaudia; Schüssler, Reinhard (2012): Dynamisierung des Marktes haushaltsnaher Dienstleistungen. Endbericht. Prognos AG. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie, Basel/Berlin.
- [StMELF] Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten – Referat für Bildung und Schulwesen in der Hauswirtschaft (2016): Empfehlungen zur Qualifizierung entsprechend § 82 Abs. 1 Nr. 1 Buchst. a und b AVSG für haushaltsnahe Dienstleistungen (40 Schulungseinheiten).
- Weil, Carina (2016): Solo-Selbstständigkeit in der Hauswirtschaft. Prekäre Beschäftigungsform mit Potential und Perspektive? Eine qualitative Studie im Auftrag des Kompetenzzentrums „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ (PQHD).
- Weinkopf, Claudia (2014): Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen aus arbeitsmarktpolitischer Perspektive. Expertise im Auftrag des Kompetenzzentrums „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ am Lehrstuhl für Wirtschaftslehre des Privathaushalts und Familienwissenschaften an der Justus-Liebig-Universität Gießen, Bad Honnef/Duisburg.

- 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“ im Auftrag des Deutschen Zentrums für Altersfragen (DZA), Gelsenkirchen.
- Wiener, Bettina/Hosang, Christian (Hg.) (2014): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Materialband. Forschungsberichte aus dem zsh 14-2.
- Wiener, Bettina/Winge, Susanne/Zentsche, Indre (2014): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung. Forschungsberichte aus dem zsh 14-3.
- Wittenberg, Reinhard (2013): Einsatz und Perspektiven von Absolventinnen und Absolventen hauswirtschaftlicher Berufe in Bayern, Nürnberg.
- Zapfel, Stefan (2015): Konzeption von Angeboten hausnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte, Nürnberg.

# Anhang

## Interviewleitfaden Service- und Beratungsstelle für Haushaltsnahe Dienstleistungen – 1.

### Interviewelle

Intervieweinstieg

Vorstellung Interviewer

Projektinformation

Vielen Dank für Ihre Bereitschaft mit mir dieses Interview zu führen.

In diesem Interview geht es um Ihre Beteiligung an dem Projekt „Service- und Beratungsstellen für Haushaltsnahe Dienstleistungen“.

Das Projekt wird vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung – IAB – wissenschaftlich begleitet. Das IAB ist die Forschungseinrichtung der Bundesagentur für Arbeit. Wir untersuchen vor allem wie das Projekt umgesetzt wird. Das heißt, wir wollen mit den Beteiligten z. B. darüber sprechen, wie sie zusammenarbeiten, wie sie die Inhalte des Projekts definieren und verfolgen, ob Schwierigkeiten auftreten und wie sie damit umgehen.

Neben den Interviews, die wir mit Ihnen und den anderen beteiligten SBS/Mehrgenerationenhäusern führen, wollen wir auch mit den beteiligten Arbeitsagenturen sprechen und auch mit den Unternehmen, die als Kunden der Mehrgenerationenhäuser auftreten.

Informationen zum Gespräch und zum Gesprächsverlauf:

Wir würden das Gespräch gerne aufzeichnen und später verschriftlichen, um es in die Auswertung im Rahmen der Begleitforschung einzubeziehen. Wären Sie damit einverstanden?

Die Gesprächsinhalte werden streng vertraulich behandelt und weder intern noch an Dritte weitergegeben.

Wenn wir Ergebnisse mündlich oder schriftlich berichten, dann nach den bestehenden Regelungen des Datenschutzes, also anonymisiert so dass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen möglich sind. Dies gilt auch, wenn wir einen Ergebnisbericht veröffentlichen.

- Dauer: ca. 60 bis 90 min. (bezogen auf das tatsächliche Interview, nicht auf Vor- und Nachgespräche), dies hängt jedoch vom genauen Gesprächsverlauf ab
- Die Fragen sind offen gehalten und es geht uns um Ihre persönlichen Erfahrungen und Einschätzungen, es gibt also keine richtigen oder falschen Antworten.

Hinweis, dass man nun mit der Aufnahme beginnt.

Leitfrage 1: Wie kam es zur Beteiligung des MGH am Projekt?

Als erstes würde mich interessieren, wie es dazu gekommen ist, dass Sie am Modellprojekt teilnehmen. Könnten Sie mir bitte aus Ihrer Sicht schildern, wie das abgelaufen ist?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Wer hat die Teilnahme des MGH am Projekt angestoßen?
- Seit wann liefen die Bemühungen um das Projekt?

- Welche Motivation lag der Beteiligung des MGH zu Grunde?
- Was macht die Attraktivität des Projekts für das MGH aus?
- Welche Zielsetzung/Erwartung liegt der Beteiligung zu Grunde?
- Wie verlief die Zusammenarbeit mit den anderen Projektbeteiligten im Vorfeld des Projektes?  
Also z. B. mit der Arbeitsagentur, der RD Bayern, dem Ministerium?

Leitfrage 2: Wie sind der Start des Projektes, z. B. was die Stellenbesetzung hier im MGH angeht, und der Aufbau der Beziehungen zu Kunden und Partnern verlaufen?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Wie erfolgte die Personalrekrutierung für die neue Stelle im MGH? Intern/extern? War es schwierig Personal zu finden? Wenn ja: Warum (z. B. wegen Qualifikation, Arbeitszeit, Bezahlung)?
- Kundenansprache: Was waren die ersten Aktivitäten, um Kundinnen und Kunden zu gewinnen (Privatpersonen/Unternehmen), z. B. Öffentlichkeitsarbeit?
- Wie verlief der Aufbau der Kontakte zur Arbeitsagentur? Wer sind die Beteiligten/beteiligten Bereiche in der AA?
- Wie erfolgte der Aufbau der Kontakte zu externen Dienstleistern (HDL-Anbietern)? Wer sind die externen Dienstleister? Mit wie vielen externen Dienstleistern wird zusammengearbeitet?

Leitfrage 3: Wie verlief die weitere Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur bis zum jetzigen Zeitpunkt?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Was sind die Inhalte der Zusammenarbeit mit der Arbeitsagentur (z. B. Vermittlung von Kundinnen und Kunden für HDL; Qualifizierung/Vermittlung von Personen, die HDL ausüben)?
- Welche Punkte der Zusammenarbeit liefen gut?
- Gab es Probleme? Wenn ja, welche?
- Wie sind Sie mit den Problemen umgegangen? Wie konnten Sie sie lösen?
- Wo sehen Sie Anpassungsbedarf/Verbesserungspotentiale?

Leitfrage 4: Wie verlief die weitere Zusammenarbeit mit den externen Dienstleistern?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Was sind die Inhalte der Zusammenarbeit mit den externen Dienstleistern (z. B. Vermittlung von Arbeitskräften an die HDL-Anbieter, Vermittlung von Privathaushalten als Kunden für HDL-Anbieter)?
- Welche Punkte der Zusammenarbeit liefen gut?
- Gab es Probleme? Wenn ja, welche?
- Wie sind Sie mit den Problemen umgegangen? Wie konnten Sie sie lösen?



- Wo sehen Sie Anpassungsbedarf/Verbesserungspotentiale?
- Woher bekommen Sie Informationen darüber, ob die HDL-Anbieter sozialversicherungspflichtig beschäftigtes Personal einsetzen?

Leitfrage 5: Wie haben sich die Nachfrage und die Zusammenarbeit mit den Kunden - Privatpersonen und Unternehmen – entwickelt?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Wie schätzen Sie den Erfolg des bisherigen Vorgehens ein? Entspricht die Nachfrage den Erwartungen?
- Was/welches Vorgehen hat sich bei der Kundenansprache als erfolgreich erwiesen? Bei Privatpersonen/bei Unternehmen?
- Gab es Probleme? Wenn ja, welche?
- Wie sind Sie mit den Problemen umgegangen? Wie konnten Sie die Probleme lösen?
- Wie viele Kunden, Privatpersonen/Unternehmen, haben Sie bereits gewonnen?

Leitfrage 6: Wie schätzen Sie gegenwärtig die Finanzierung des Projekts und die Perspektiven ein?

Mögliche Nachfragen (ggf. aufgrund Gesprächsverlauf ergänzen)

- Wie schätzen Sie die Chancen ein, dass sich die Stelle auf Dauer selbst tragen kann?
- Sind dauerhaft Subventionen nötig?

Leitfrage 7: Ggf. Fragen zur Person der Interviewten

Leitfrage 8: Fragen zum Mehrgenerationenhaus (ggf. als Abgleich mit bereits vorhanden Informationen aus Projektunterlagen/Internet)

- Seit wann gibt es das Mehrgenerationenhaus?
- Welche Dienstleistungen werden angeboten?
- Welche Dienstleistungen werden nachgefragt?
- Wurden Haushaltsnahe Dienstleistungen bereits vor dem Projekt angeboten?

Herzlichen Dank für dieses Gespräch! Sie haben uns wertvolle Anregungen gegeben.

Gibt es von Ihrer Seite noch Ergänzungen oder Aspekte, die wir noch nicht angesprochen haben?

Haben Sie Fragen?

Ausblick geben: Weiterer Studienverlauf, Präsentation der Ergebnisse im Lenkungskreis, evtl. Veröffentlichung der Ergebnisse nach Abschluss des Projekts.

Können wir auf Sie zurückkommen, wenn es darum geht, Unternehmen, mit denen Sie zusammenarbeiten, für Interviews zu gewinnen?

# Impressum

## IAB-Forschungsbericht 3|2019

### Veröffentlichungsdatum

15. April 2019

### Herausgeber

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)  
der Bundesagentur für Arbeit (BA)  
Regensburger Straße 104  
90478 Nürnberg

### Rechte

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit Genehmigung des IAB gestattet

### Bezugsmöglichkeit dieses Forschungsberichts

<http://doku.iab.de/forschungsbericht/2019/fb0319.pdf>

### Bezugsmöglichkeit aller Veröffentlichungen der Reihe „IAB-Forschungsbericht“

<https://www.iab.de/de/publikationen/forschungsbericht.aspx>

### Website

[www.iab.de](http://www.iab.de)

### ISSN

2195-2655

---

### Rückfragen zum Inhalt

Lutz Eigenhüller  
Telefon 0911 179-4344  
E-Mail [lutz.eigenhueller@iab.de](mailto:lutz.eigenhueller@iab.de)