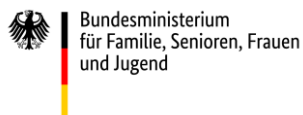


Das Modellprojekt wurde gefördert von



Modellprojekt

„Fachkräftesicherung über die Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen“

Laufzeit: 01.03.2017 – 28.02.2019

Abschlussbericht

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Ziele des Modellprojekts	2
3. Rahmenbedingungen	3
4. Das Gutscheinmodell – Projektumsetzung	4
5. Erkenntnisse aus der operativen Umsetzung.....	5
5.1 Perspektive Kund_innen.....	5
5.2 Perspektive Dienstleistungsunternehmen	7
Marktsituation und Akquise	7
5.3 Potenziale für den Dienstleistungssektor und weiterführende Empfehlungen.....	9
6. Änderungen und Nachjustierungen im Projektverlauf	11
7. Öffentlichkeitsarbeit.....	12

1. Ausgangslage

Haushaltsnahe Dienstleistungen sind kleine und niedrighschwellige Hilfen im Alltag. Sie erleichtern das Leben von vielen Erwerbstätigen, Familien, Alleinerziehenden und älteren Menschen. Dazu gehören zum Beispiel die Zubereitung von Mahlzeiten im Haushalt, die Reinigung der Wohnung, die Wäschepflege oder die Gartenpflege. Haushaltsnahe Dienstleistungen werden unter anderem von Dienstleistungsagenturen oder von kleinen selbstständigen Unternehmen angeboten. Sie werden beispielsweise in Anspruch genommen, um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu verbessern oder wenn der Einsatz von ambulanten Pflegediensten noch nicht notwendig ist.

Haushaltsnahe Dienstleistungen rücken vor dem Hintergrund des demografischen Wandels mit den Bedürfnissen einer alternden Gesellschaft, der steigenden Erwerbstätigkeit von Frauen und der Einflüsse einer sich verändernden Arbeitswelt immer stärker in den Fokus. Im Bereich der Pflege ist gesetzlich der Anspruch auf haushaltsnahe Dienstleistungen für Pflegebedürftige, für Menschen mit Behinderungen, für Familien mit pflegebedürftigen Kindern aufgenommen worden.

Die Nachfrage von haushaltsnahen Dienstleistungen steigt stetig, ein Großteil der Dienstleistungen wird bislang in der Schwarzarbeit erbracht, ein weiterer Teil auf Minijobbasis. Der tatsächliche Bedarf ist höher. Bislang verzichten viele Interessierte angesichts des fehlenden offiziellen Marktes, der Intransparenz über zeitlich verlässliche, qualitativ gute und bezahlbare Dienstleistungen auf den Einkauf von haushaltsnahen Dienstleistungen.

Insbesondere Mütter und Alleinerziehende reduzieren mangels Angeboten von haushaltsnahen Dienstleistungen trotz guter Ausbildung bislang die eigene Erwerbsarbeitszeit, auch für viele Wiedereinsteiger_innen ist dies bislang ein ungelöstes Problem.

Diese Erkenntnisse sind durch viele Studien innerhalb und außerhalb Europas belegt. Belgien und Frankreich haben darauf mit finanziellen Anreizen und Unterstützungsregelungen reagiert und haushaltsnahe Dienstleistungen damit in großem Umfang aus der Schwarzarbeit in legale Beschäftigung überführt.

Aus diesen Erkenntnissen und Wissen wurde das Modellprojekt „Fachkräftesicherung über die Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen“ entwickelt, das die Stiftung Diakonie Württemberg als Projektträger im Zeitraum vom 01.03.2017 – 28.02.2019 in Kooperation mit der Agentur für Arbeit, Regionaldirektion Baden-Württemberg, dem Ministerium für Arbeit, Wirtschaft und Wohnungsbau Baden-Württemberg und dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend durchführte.

2. Ziele des Modellprojekts

Wesentliche Ziele des Modellprojektes waren die Entlastung von Familien bzw. Arbeitnehmer_innen, um damit eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu erreichen. Die Anzahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Dienstleistungssektor zu erhöhen und Schwarzarbeit abzubauen, war ein weiteres Ziel. Fachkräfte, die ihre Arbeitszeit erhöhen oder eine Reduzierung vermeiden wollten, sollten mit dem Modellprojekt aus der „stillen“ Reserve heraus geholt werden. Mit den beiden letztgenannten Faktoren sollte das Ziel der Fachkräftesicherung und somit die Erhöhung des Beitragsvolumens in der Sozialversicherung gesteigert werden.

Zur Überprüfung der Zielerreichung wurden folgende Ziele festgehalten:

- Entlastung von Familien bzw. Arbeitnehmer_innen
- Förderung der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungen im Dienstleistungssektor, Schaffung von Arbeitsplätzen für Geringqualifizierte, Abbau von Schwarzarbeit
- Aufstockung der Arbeitszeit der Fachkräfte und Herausholen aus der „stillen“ Reserve
- Fachkräftesicherung und Erhöhung des Beitragsvolumens in der Sozialversicherung.

3. Rahmenbedingungen

Projektträger	Stiftung Diakonie Württemberg	
Gesamtvolumen	604.357,29 € (tatsächlich verausgabt: 489.743,53 €)	
Projektlaufzeit	01.03.2017 – 28.02.2019	
Rechtliche Rahmung	Erprobung von innovativen Ansätzen im Bereich der Fachkräftesicherung auf der Grundlage nach §135 SGB III	
Zuwendungsgeber	Bundesagentur für Arbeit Regionaldirektion Baden-Württemberg	50,00 %
und anteilige Finanzierung des Gesamtvolumens	Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg	26,82 %
	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend	22,56 %
	Projektträger: Stiftung Diakonie Württemberg	0,62 %

Projektstruktur

Das **Diakonische Werk Württemberg** war zentrale Koordinierungsstelle für die operative Durchführung (Zuständigkeiten: Akquise und Betreuung Dienstleistungsunternehmen, Auskunft/Weitervermittlung von Privatpersonen, Öffentlichkeitsarbeit, Organisation von Veranstaltungen, Gremienarbeit, Monitoring, Aufbereitung Erkenntnisse aus operativer Umsetzung).

Die **Vermittlungsfachkräfte der Agenturen für Arbeit Aalen und Heilbronn** leisteten die operative Arbeit in den Modellregionen vor Ort (Beratung von Privatpersonen, Akquise von Dienstleistungsunternehmen).

Begleitet wurde das Projekt durch einen **Projektmanagement-Kreis** (Vertreter: Zuwendungsgeber und Projektdurchführung), der alle 4 – 6 Wochen tagte und das Monitoring übernahm.

Außerdem wurde das Projekt durch einen **Lenkungskreis** beraten (Vertreter: Baden-Württembergischer Industrie- und Handelskammertag, Baden-Württembergischer Handwerkstag e.V., Landesvereinigung Baden-Württembergischer Arbeitgeberverbände e.V., Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) Bezirk Baden-Württemberg, Sachverständige), der zweimal im Jahr tagte.

Das Projekt wurde durch das **Institut für angewandte Wirtschaftsforschung in Tübingen (IAW)** wissenschaftlich evaluiert.

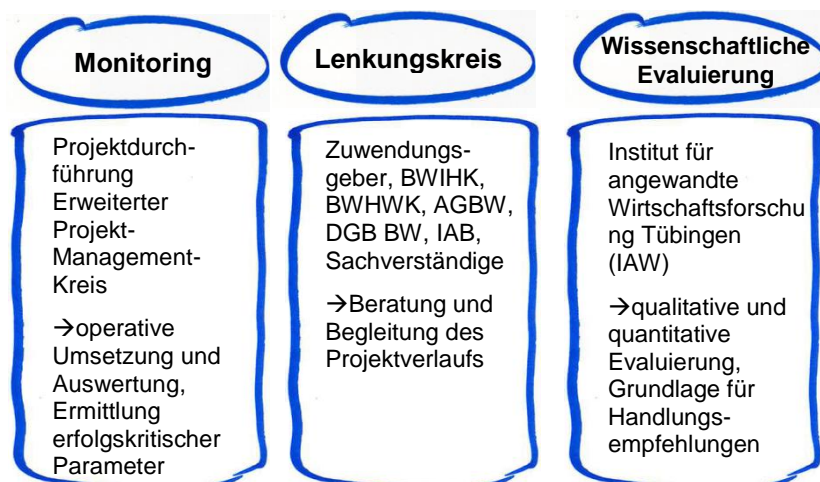


Abbildung 1: Projektstruktur

4. Das Gutscheinmodell – Projektumsetzung

Das Modellprojekt war auf zwei Regionen beschränkt, zum einen auf den Stadt- und Landkreis Heilbronn (im Folgenden als „Modellregion Heilbronn“ bezeichnet) sowie auf den Ostalbkreis und Landkreis Heidenheim (im Folgenden als „Modellregion Aalen“ bezeichnet).

Frauen und Männer mit Familienaufgaben (Kind/er unter 18 Jahren oder pflegebedürftige Angehörige), erhalten Gutscheine für haushaltsnahe Dienstleistungen, wenn sie

- wieder (mit mind. 20 Wochenstunden) in Teilzeit in den Beruf einsteigen,
- bereits mit 25 Wochenstunden in Teilzeit arbeiteten und ihre wöchentliche Arbeitszeit um mind. 3 Wochenstunden erhöhten oder
- bereits mindestens 25 Wochenstunden arbeiteten und ihre Arbeitszeit aufgrund der Familienaufgaben reduzieren hätten müssen.

Jeder Gutschein hatte einen Wert von 12 € pro Dienstleistungsstunde¹. Jeder Haushalt erhielt max. 20 Gutscheine im Monat. Diese Gutscheine konnten bei einem Dienstleistungsunternehmen eingelöst werden, das am Modellprojekt teilnahm, das heißt mindestens 51% seines Personals sozialversicherungspflichtig angestellt hatte.

Für den Erhalt der Gutscheine führten interessierte Personen ein Beratungsgespräch mit den zuständigen Agenturen für Arbeit in Aalen und Heilbronn, bei dem die Zugangsvoraussetzungen geprüft und der Projektablauf erklärt wurden. Bei Erfüllung der Voraussetzungen (s.o.) wurden die Gutscheine inklusive einer Liste mit teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen ausgegeben.

Der Gutschein konnte dann bei einem teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen eingelöst werden. Die Absprachen zur Dienstleistungserbringung wurden zwischen dem Haushalt und dem Dienstleistungsunternehmen vereinbart. In der Regel fand zunächst ein Besichtigungstermin statt, an dem Konditionen, Umfang und Einsatztag(e) beispielsweise in Form einer Leistungsvereinbarung festgehalten wurden. Das Dienstleistungsunternehmen erstellte zwei Rechnungen, der Gutscheinbetrag wurde durch den Projektträger erstattet, der Restbetrag durch den Privathaushalt.

Insgesamt nahmen 56 Dienstleistungsunternehmen am Modellprojekt teil, davon 23 in der Modellregion Heilbronn und 24 in der Modellregion Aalen.

Als **Haushaltsnahe Dienstleistungen** wurden im Sinne des Einkommenssteuergesetz § 35a Abs. 2 Satz 1² folgende förderbare Dienstleistungen festgelegt:

Bereich Haushalt

- Haushaltsreinigung
- Wäschepflege, Bügelservice
- Zubereitung von Mahlzeiten

Bereich Außenanlage/Gartenpflege

- Hecken schneiden
- Laubentfernung
- Rasen mähen
- Kehrwoche
- Winterdienst

Kinderbetreuung (auch in Randzeiten) musste nach eingehender Prüfung aufgrund einer möglichen Doppelförderung von den förderbaren Dienstleistungen im Rahmen des Modellprojekts ausgeschlossen werden.

¹ Der Gutscheinwert wurde im Projektverlauf von 8€ auf 12€ erhöht (siehe 5. Änderungen im Projektverlauf). Hintergrund zur Gutscheinhöhe: Auf dem Schwarzmarkt werden haushaltsnahe Dienstleistungen für ca. 10 € bis 15 € erbracht. Der sozialversicherungspflichtige Stundensatz liegt bei ca. 27 € bis 35 €. Der Gutschein soll diese „Lücke“ schließen.

² Zu den haushaltsnahen Dienstleistungen i.S.d. § 35a Abs. 2 Satz 1 Alt. 2 EStG gehören nur Tätigkeiten, die nicht zu den handwerklichen Leistungen i.S.d. § 35a Abs. 3 EStG gehören, gewöhnlich durch Mitglieder des privaten Haushalts erledigt werden und für die eine Dienstleistungsagentur oder ein selbstständiger Dienstleister in Anspruch genommen wird.

Im Bereich der Gartenpflege sind keine genaueren Tätigkeiten definiert die im Sinne von HHDL erbracht werden können ohne bereits als Handwerkerleistung zu gelten. Um diesen Graubereich zu vermeiden, wurden die förderbaren Dienstleistungen sowohl den Gutscheinempfänger_innen als auch Dienstleistungsunternehmen schriftlich mitgeteilt und darauf hingewiesen, dass davon abweichende Dienstleistungen mit dem Projektträger anzusprechen sind, bevor Kosten entstehen.

5. Erkenntnisse aus der operativen Umsetzung

5.1 Perspektive Kund_innen

Entlastungs- und Beschäftigungspotenzial

Im Rahmen des Modellprojektes wurden 376 Familien unterstützt. Die Gutscheinempfänger_innen hatten größtenteils Kinder unter 18 Jahre.

In den Beratungsgespräche der Agenturen für Arbeit Aalen und Heilbronn wurde deutlich, dass ein überwiegender Teil der Personen aufgrund der Anforderungsvielfalt durch Beruf, Aufgaben im Haushalt und dem Anspruch an das Familienleben einer hohen (Dauer-)Belastung ausgesetzt sind. In einigen Gesprächen wurde dies durch das Gefühl beschrieben, „kräftemäßig am Limit zu sein“ und „unter ständigem Zeitdruck zu stehen“. Die Belastung durch die Anforderungen im Haushalt wurden diesbezüglich als sehr hoch bewertet.

In den meisten Fällen wurde der Gutschein daher zur Vermeidung einer Reduzierung der bisherigen Arbeitszeit in Anspruch genommen. In wenigen Fällen konnte Arbeitszeit aufgestockt werden. Insgesamt erhöhte sich das Arbeitsvolumen dennoch in der Modellregion Aalen um durchschnittlich drei Wochenstunden, in der Modellregion Heilbronn um durchschnittlich einer Wochenstunde (s. Abbildung 2). Gerade in der ländlich geprägten Modellregion Aalen wären zwar viele Frauen bereit gewesen, wieder in den Beruf einzusteigen oder ihr Arbeitszeit aufzustocken, dies wäre aber nur in Kombination des Zuschusses für haushaltsnahe Dienstleistungen und der (besseren) Möglichkeiten zur Kinderbetreuung umsetzbar gewesen.

	Aalen	Heilbronn
Anzahl Gutscheinempfänger_innen	251	125
weiblich	56%	88%
männlich	44%	12%
Durchschnittliche Arbeitszeit vor Projektteilnahme	31 h/Woche	33 h/Woche
Durchschnittliche Arbeitszeit nach Projektteilnahme	34 h/Woche	34 h/Woche
Reduzierung vermieden	87%	81%
Aufstockung ermöglicht	13%	19%
Kind/er unter 18 Jahre	95%	92%
Pflegebedürftige Angehörige	10%	18%

Abbildung 2: Strukturdaten Gutscheinempfänger_innen

Es konnten unterschiedlichste Berufsgruppen erreicht werden. Allerdings zeigte sich, dass insbesondere Personen in leitenden Funktionen Gutscheine in Anspruch nahmen.

Interessierte Personen kamen zum einen aufgrund von Öffentlichkeitsarbeit direkt auf die zuständigen Agenturen für Arbeit zu. Zum anderen gingen die Agenturen für Arbeit aktiv auf als arbeitssuchend bzw. arbeitslos gemeldete Personen zu. Die Beratungen wurden überwiegend persönlich geführt. Außerdem gingen die Agenturen für Arbeit auf regionale Unternehmen und Institutionen (z.B.: Kindergärten, Krankenhäuser, Arztpraxen, Pflegeeinrichtungen, Rathäuser) bzw. auf die jeweiligen Personalabteilungen zu. Aufgrund der positiven Erfahrungen gewann das Projekt im späteren Verlauf (ca. 6 Monate nach erster Gutscheinausgabe) insbesondere durch Mund-zu-Mund-Propaganda an Bekanntheit, so dass die Nachfrage nach Gutscheinen stetig stieg.

In den regelmäßigen Gesprächen durch die Beratungsfachkräfte der Arbeitsagenturen zeichnete sich generell eine hohe Zufriedenheit und maßgebliche Entlastung durch die Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen ab, so dass die Vereinbarkeit von Familie und Beruf und die damit verbundene Stärkung von Familienzeit und beruflicher Verwirklichung besser gelingen konnte. Ein Auszug der erreichten Berufsgruppen und Profile sowie in den Beratungsgesprächen geäußerte O-Töne (siehe Abbildung 3) verdeutlichen dies.



Abbildung 3: Auszug erreichter Berufsgruppen sowie konkrete Beispiele und O-Töne von Gutscheineempfänger_innen

Förderberechtigter Personenkreis

Die Eingrenzung des **förderberechtigten Personenkreises**³ wurde bedauert. Desweiteren wurden im Projektverlauf folgende Sonderfälle ermittelt, die nicht mit Gutscheinen gefördert werden konnten:

- Selbstständige, die keine freiwillige Arbeitslosenversicherung hatten und somit nicht zum Personenkreis des SGB III zählten.
- Beamten, die aufgrund ihres Sonderstatus keine Beiträge zur Arbeitslosen- und Rentenversicherung bezahlen und somit nicht zum Personenkreis des SGB III zählten.
- Rentnerinnen, die zwar berufstätig waren und Familienaufgaben (beispielsweise im Bereich der Pflege von Angehörigen) hatten, durch den Bezug von Altersrente allerdings keinen Beitrag mehr zur Arbeitslosenversicherung leisteten.

³ Die Eingrenzung des förderfähigen Personenkreises erfolgte gemäß den gesetzlichen Regelungen nach § 135 des Dritten Buch Sozialgesetzbuch (SGB III). Berechtigte sind demnach Ausbildungs- und Arbeitssuchende (§ 15), insbesondere Arbeitslose (§ 16), sowie von Arbeitslosigkeit bedrohte Personen (§ 17) und Berufsrückkehrende (§ 20). Dabei ist zu beachten, dass Leistungen der aktiven Arbeitsförderung nur erbracht werden dürfen, wenn nicht andere Leistungsträger oder andere öffentlich-rechtliche Stellen zur Erbringung gleichartiger Leistungen gesetzlich verpflichtet sind. Aus diesem Grund sind Leistungsberechtigte nach § 7 SGB II ausgenommen.

Erwartungen und Zahlungsbereitschaft

Aufgrund der vorherrschenden Annahme, der **Schwarzmarktpreis von 12 € bis 15 € sei der „übliche Marktpreis“**, musste zunächst Transparenz und Verständnis des tatsächlichen Marktpreises hergestellt werden. Der reale Stundensatz von haushaltsnahen Dienstleistungen liegt bei ca. 27 € bis 35 € (inklusive Mehrwertsteuer).

Es wurde eine hohe Professionalität und Qualität von den Dienstleistungsunternehmen erwartet, gleichzeitig war aber oft (zu Beginn) die Wertschätzung der Tätigkeit nicht mit der Zahlungsbereitschaft oder den vorhandenen Ressourcen zu vereinbaren. Da es trotz intensiver Akquise kein flächendeckendes Angebot gab, fielen zusätzlich vermehrt Fahrtkosten an. Die **verbleibende Eigenbeteiligung** wurde von vielen Gutscheinempfänger_innen daher als **hoch** bewertet.

Die **Zufriedenheit der Kund_innen mit den einzelnen Dienstleistungsunternehmen** war tendenziell hoch. In Einzelfällen kam es aufgrund von Unzufriedenheit zu Beschwerden oder einem Wechsel des Dienstleistungsunternehmens. Für eine hohe Kundenzufriedenheit waren vor allem die Transparenz der Kosten (inklusive anfallender Fahrtkosten), die Qualität der Dienstleistungserbringung, die Zuverlässigkeit bezüglich Terminvereinbarungen, möglichst eine Vermeidung von Wechsel in der Beauftragung des Personals (bis zu zwei Personen wurde als angenehm und vertrauensbildend empfunden) und ein funktionierendes und angemessenes Beschwerdemanagement ausschlaggebend.

Inanspruchnahme von Gutscheinen

Bei gewünschter **Aufstockung der Arbeitszeit**, erfolgte die Anpassung des Stundenkontingents durch das Unternehmen manchmal mit (monatelanger) **Verzögerung**, so dass sich auch die Inanspruchnahme von Gutscheinen verzögern musste.

Der **geringe Organisationsaufwand** durch die Tatsache nicht selbst Arbeitgeber zu sein und die **professionelle legale Dienstleistungserbringung** (z.B.: Absicherung im Falle eines Unfalls oder eines Schadens, Krankheit-/Urlaubsvertretung, festgelegte Leistungsvereinbarung, Qualität und Zuverlässigkeit) wurde als sehr attraktiv gewertet.

5.2 Perspektive Dienstleistungsunternehmen

Marktsituation und Akquise

Trotz steigend hoher Nachfrage an haushaltsnahen Dienstleistungen im Privathaushalt ist festzustellen, dass nur wenige Unternehmen gezielt Dienstleistungen in Privathaushalten anbieten. Nach Schätzungen werden ca. 90 % der haushaltsnahen Dienstleistungen in Schwarzarbeit erbracht, zudem ist der Minijob-Bereich sehr ausgeprägt. Die **Akquise von Unternehmen war sehr aufwändig**. Hierfür lassen sich u.a. folgende Gründe nennen:

- Viele Unternehmen erfüllten die Teilnahmebedingungen von mindestens 51 % sozialversicherungspflichtig Beschäftigter nicht.
- Ein-Mann/Frau-Unternehmen konnten im Modellprojekt nicht berücksichtigt werden.
- Gebäudereinigungsunternehmen haben oft kein Interesse, Dienstleistungen in Privathaushalten zu erbringen, da der Aufwand im Vergleich zur Gebäudereinigung (oft Büroreinigung) deutlich höher und nicht vergleichbar ist. Dies würde wiederum eine Qualifizierung bzw. Sensibilisierung des Personals erfordern und stellt bislang meist keine attraktive Sparte dar

- Sozialstationen erfüllen die Teilnahmevoraussetzungen, sind allerdings aufgrund der hohen Auftragslage und des vorherrschenden Fachkräftemangels, ausgelastet. Zudem ist der Preis der Dienstleistungsstunde durch die bereits bestehenden Qualitätsstandards und des Tarifs etwas höher als der Durchschnittswert (ca. 33 € bis 37 € (inklusive Mehrwertsteuer)).

Nach der Durchführung einer wenig besuchten Informationsveranstaltung in den Agenturen für Arbeit Aalen und Heilbronn (Juni 2017) erfolgte die Akquise von Dienstleistungsunternehmen insbesondere durch den Versand eines Informationsschreibens sowie anschließender telefonischer Kontaktaufnahme. Hierbei wurden Unternehmen kontaktiert, die aufgrund von Internetrecherche und unter Nutzung der bestehenden Unternehmenskontakten der Agenturen für Arbeit Reinigungsdienstleistungen bzw. explizit haushaltsnahe Dienstleistungen in den Modellregionen anboten. Die Akquise erfolgte in zwei Phasen, zu Beginn des Modellprojekts (ca. März bis Juli 2017) und nach einjähriger Laufzeit (ca. April bis Juni 2018). Die Akquise wurde von der Projektkoordination und den Agenturen für Arbeit in Aalen und Heilbronn übernommen.

Teilnehmende und abrechnende Dienstleistungsunternehmen

Insgesamt nahmen 56 Dienstleistungsunternehmen am Modellprojekt teil, davon 23 in der Modellregion Heilbronn und 24 in der Modellregion Aalen. 30 % der Unternehmen waren kleine Unternehmen mit unter 10 Mitarbeitenden, 23 % Unternehmen mit 10 bis 20 Mitarbeitenden und weitere 27 % Unternehmen mit 21 bis 50 Mitarbeitenden (siehe Abbildung 4). Im Schnitt lag die Dienstleistungsstunde bei den im Modellprojekt teilnehmenden Unternehmen bei ca. 27 € bis 30 €. Allerdings wurden nur bei etwa der Hälfte der Unternehmen, insbesondere bei Reinigungsunternehmen, Gutscheine eingelöst (siehe Abbildung 5 und 6). Zudem ließ sich unter den abrechnenden Unternehmen eine vermehrte Inanspruchnahme von eher günstigeren Anbietern feststellen.

Anzahl Mitarbeitende	Anzahl DL AA	Anzahl DL HN	gesamt	%
unter 10	6	11	17	30%
10 - 20	7	6	13	23%
21 - 50	6	9	15	27%
51 - 100	2	3	5	9%
101 - 200	1	3	4	7%
201 - 300	1	0	1	2%
301 - 400	1	0	1	2%

Abbildung 4: Anzahl der Mitarbeitenden der teilnehmenden 56 Dienstleistungsunternehmen

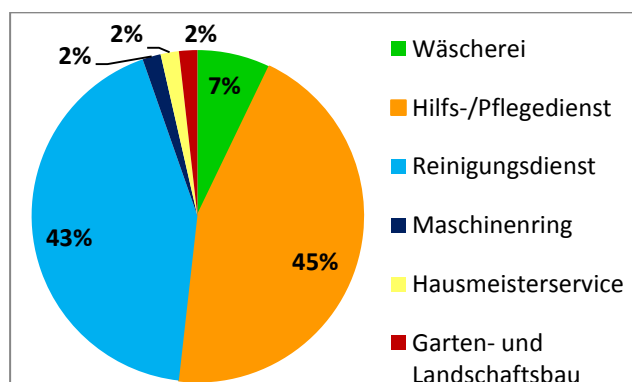


Abbildung 5: Strukturdaten der 56 teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen

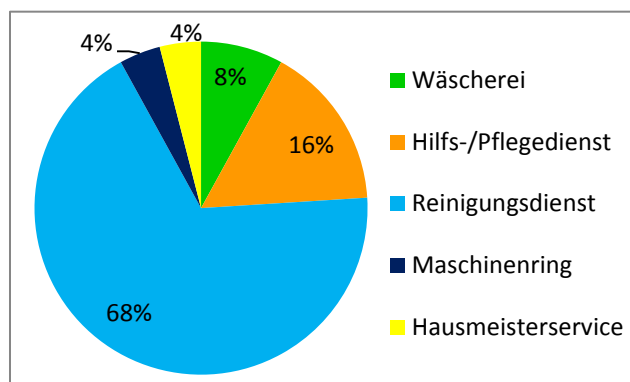


Abbildung 6: Strukturdaten der 25 abrechnenden Dienstleistungsunternehmen

Branchenspezifische Herausforderungen

Als große Herausforderung wurden von den Dienstleistungsunternehmen insbesondere der **Personalmangel** und die **schwierige Gewinnung von neuem, geeigneten Personal** benannt.

Viele angefragte Dienstleistungsunternehmen hätten gerne am Modellprojekt teilgenommen, konnten allerdings aufgrund fehlendem Personal keine neuen Aufträge annehmen.

Außerdem wurde auf das **schlechte Image bzw. fehlende Wissen über** die Tätigkeiten von **haushaltsnahen Dienstleistungen** hingewiesen, die anspruchsvoller und abwechslungsreicher sind als von Vielen angenommen. Neben den Kenntnissen zu Reinigungsmethoden, werden vor allem soziale Kompetenz, Kundenfreundlichkeit, Zuverlässigkeit, Organisationsfähigkeit und die selbstständige Arbeitsweise als erforderlich gesehen. Neben einer Schärfung der Tätigkeit müssten auch die Vorteile gegenüber andere Branchen, beispielsweise gegenüber dem Gastronomie-Bereich oder der klassischen Gebäudereinigung, sichtbar werden. Hier werden vor allem die flexiblen Arbeitszeiten tagsüber (nicht in Randzeiten) genannt.

Haushaltsnahe Dienstleistungen werden im legalen Bereich **größtenteils in Form von Minijob-Beschäftigung** erbracht, was oft die Einsatzplanung erschwert. In einigen Fällen berichteten Dienstleistungsunternehmen, dass trotz angebotener Festanstellung (beispielsweise von ca. 60 %), das Minijob-Verhältnis vorgezogen wird. Gründe hierfür sind zum einen die körperlich anstrengende Tätigkeit und die vermeintlichen Vorteile des Minijobs.

Die **fehlende Transparenz des Marktes, die fehlende Lobby und die oft unklaren Zuständigkeiten von Ministerien** für den Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen kommt erschwerend hinzu.

5.3 Potenziale für den Dienstleistungssektor und weiterführende Empfehlungen

Das Modellprojekt hat gezeigt, dass die Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen als maßgebliche Entlastung empfunden wird und so unter anderem zu mehr Familienzeit beiträgt.

Neben Vermeidung von Reduzierung bzw. Erhöhung der Arbeitszeit, beschrieben viele Gutscheineempfänger_innen, „entspannter“ arbeiten zu können. Dies wirkt sich langfristig nicht nur auf die Gesundheit und Lebensqualität aus, sondern auch auf das gewünschte bzw. „als leistbar“ empfundene Arbeitsvolumen, indem Überforderung vorgebeugt oder entgegengewirkt wird. Die Entlastung durch haushaltsnahe Dienstleistungen kann somit einen entscheidenden Beitrag zur Fachkräftesicherung leisten.

Die Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen kann einen Rahmen für gute Arbeit und somit Alternative zu prekärer Beschäftigung und Schwarzarbeit bieten. Neben der Aufwertung haushaltsnaher Dienstleistungen müssten die Vorteile einer „vollwertigen“ Beschäftigung (unfall-, kranken-, sozial- und rentenversichert), eine angemessene Entlohnung, Anspruch auf Urlaub und die Möglichkeiten zur modularen Weiterqualifizierung aufgezeigt werden.

Gerade für geringqualifizierte Personen können haushaltsnahe Dienstleistungen eine attraktive Jobalternative sein, die Teilhabe ermöglicht, zur finanziellen und sozialen Absicherung beiträgt und

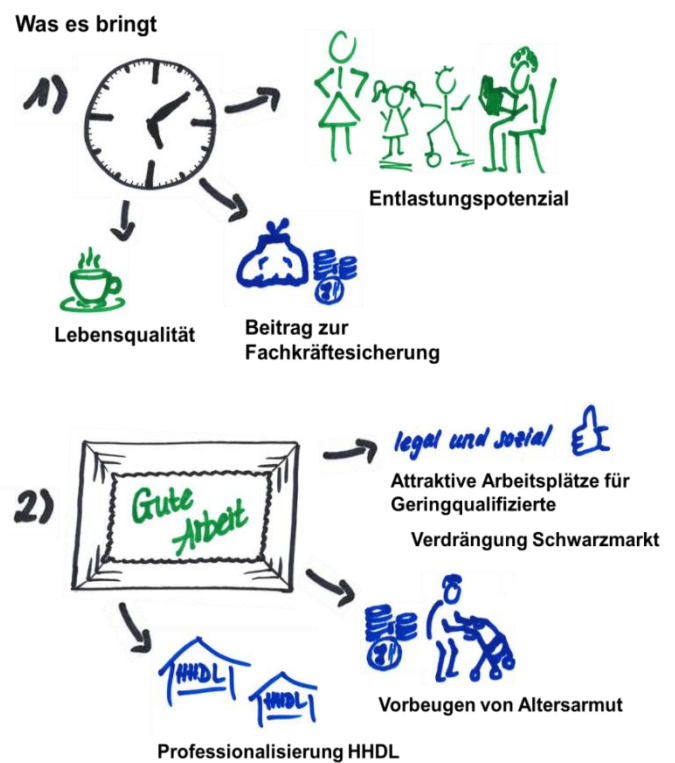


Abbildung 7: Potenziale haushaltsnaher Dienstleistungen

vorbeugend gegen Notsituationen wie Altersarmut wirkt. Die beschriebenen Potenziale sind in Abbildung 7 verdeutlicht.

Weiterführende Empfehlungen

Vor dem Hintergrund der Erkenntnisse aus dem Modellprojekt und der im Koalitionsvertrag angestrebten Förderung haushaltsnaher Dienstleistungen für eine bundesweite Umsetzung eines Zuschuss-Modells leiten sich folgende Empfehlungen ab:

Die aufwändige Akquise von Dienstleistungsunternehmen zeigte, dass die Anzahl von Unternehmen im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen deutlich erhöht werden müsste, um den steigenden Bedarf zu decken. Um Dienstleistungsunternehmen und Neugründungen (bzw. die Öffnung einer neuen Sparte für haushaltsnahe Dienstleistungen) zu fördern, werden folgende Möglichkeiten gesehen:

- Unterstützung bei Gewinnung von neuen/geeigneten Mitarbeitenden sowie von Fach- und Führungskräften für Anleitung und Management. Hierfür wäre eine Image-Kampagne hilfreich, die zur Aufwertung und Darstellung des ganzheitlichen, anspruchsvollen Tätigkeitsprofil und zur Bekanntmachung der bereits bestehenden modularen Qualifizierungsmöglichkeiten beiträgt. Die Aufwertung von haushaltsnahen Dienstleistungen würde gleichzeitig zur Sensibilisierung von Haushalten beitragen und den Mehrwert der Dienstleistung unterstreichen.
- Einführung von Zertifizierung/Standards, um die Transparenz des Marktes und die Attraktivität gegenüber dem Schwarzmarkt zu erhöhen. In diesem Zusammenhang wäre es ebenso hilfreich an Unterstützung (insbesondere kleiner Dienstleistungsunternehmen) im Bereich Organisation, Management und Verwaltung mitzudenken.
- Neben der Förderung von Kooperationen und Netzwerken mit anderen Unternehmen im Bereich haushaltsnahe Dienstleistungen (z.B.: Haushaltsservice, Garten-/Landschaftsbau, Nachbarschaftshilfe, Sozialstationen, Hausmeisterservice), wären auch Kooperationen mit Arbeitgebern anderer Branchen erstrebenswert. Durch einen „Gutschein/Zuschuss“ für haushaltsnahe Dienstleistungen könnten familien- und gleichstellungspolitische Maßnahmen der Personalpolitik (z.B.: familienfreundliches Unternehmen, Frauen in Führungspositionen, Corporate Social Responsibility) umgesetzt werden.
- Die Einführung eines bundesweiten Zuschuss-Modells wird vor dem Hintergrund der Erkenntnisse aus dem Modellprojekt für sinnvoll erachtet. Zum einen zeigt sich, dass viele Haushalte eine höhere Eigenbeteiligung als maximal 15 € pro Dienstleistungsstunde mit den verfügbaren Ressourcen nicht vereinen könnten zum anderen würde ein bundesweites Zuschuss-Modell Planungssicherheit für Unternehmen bieten. Dies würde wiederum mehr Möglichkeiten zu Festanstellungen als Alternative zu Minijob oder Schwarzmarkt bieten.

Um dem ausgeprägten Minijob-Bereich entgegen zu wirken und vollzeitnahe Beschäftigung im Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen zu stärken, könnten gezielte Kombinationen von Tätigkeiten (z.B.: Reinigungstätigkeiten in Kombination mit Hol- und Bringdiensten, Zubereitung von Mahlzeiten, Einkaufsdiensten) zu einem attraktiveren Berufsprofil beitragen.

Die Inanspruchnahme von Zuschüssen für haushaltsnahe Dienstleistungen müsste noch einfacher handhabbar sein. Es empfiehlt sich, eine flexible Einsetzbarkeit mit festgelegtem Höchstkontingent pro Jahr (keine monatliche Höchstgrenze) festzulegen. Für eine bessere Planbarkeit der Inanspruchnahme von Gutscheinen und Vorbeugen von Missverständnissen/-brauch wäre ein Abrechnungsprozess wie im belgischen Modell zu empfehlen, bei dem der Eigenanteil bereits vor der Erbringung der Dienstleistung bezahlt wird. Bei der Zahlung wird der „Dienstleistungsscheck“ um den Zuschuss des Staates ergänzt und steht danach unmittelbar zum Einsatz bereit.

6. Änderungen und Nachjustierungen im Projektverlauf

Der Projekt-Management-Kreis tagte in der Regel alle 4 bis 6 Wochen, um die Projektumsetzung zu optimieren und erfolgskritische Parameter und entsprechende Maßnahmen zu ermitteln. Diese wurden im Rahmen der Lenkungskreissitzungen beraten und bestätigt. Die Änderungen im Projektverlauf wurden in Form regulärer Änderungsanträge durch die Zuwendungsgeber genehmigt⁴.

Erhöhung des Gutscheinwerts ab 01.02.2018

Der Gutscheinwert pro Dienstleistungsstunde wurde zu Projektbeginn auf 8 € festgelegt. Unter der Annahme des Schwarzmarktpreises in Höhe von ca. 10 € bis 15 € und des realen Marktpreises in Höhe von ca. 23 €, sollte der Gutschein diese „Lücke“ schließen. Da die Preisspanne einer Dienstleistungsstunde stark variierte und der reale Marktpreis für eine Dienstleistungsstunde durchschnittlich bei ca. 27 € bis 35 € liegt, erhöhte sich auch der von Privathaushalten zu tragende Differenzbetrag entsprechend. Dies führte dazu, dass selbst nach erfolgter Beratung und Gutscheinausgabe, kein Gutschein in Anspruch genommen wurde. Aufgrund der Tatsache des realen Marktpreises und dem gleichbleibenden Anspruch, durch den Gutschein die „Lücke“ zum Schwarzmarktpreis zu schließen, wurde der **Gutscheinwert zum 01.02.2018 von 8 € auf 12 € erhöht**.

Ermöglichung von Einzelfallregelung bei Wiedereinsteigenden und Erwerbslosen

Um die vollzeitnahe Teilzeitbeschäftigung zu fördern, wurde bei den gutscheinberechtigten Personen eine Erhöhung der Arbeitszeit auf mindestens 25 Wochenstunden und bestenfalls ein Anstieg von 3 Wochenstunden festgelegt. Im Prozessverlauf zeigte sich, dass gerade im ländlichen Agenturbezirk Aalen Wiedereinsteigende als Wunsch oft einen Arbeitsumfang von 15 Wochenstunden angaben und nach einer Beratung bereit waren, auf maximal 20 Wochenstunden aufzustocken. Die Mindeststundenanzahl von 25 Wochenstunden stellte für viele Wiedereinsteigende und Erwerbslose eine große Hürde dar, zudem die dazu notwendige Kinderbetreuung nicht gewährleistet war. Im Projektverlauf wurden daher **Einzelfallregelungen ermöglicht**, nach denen **Wiedereinsteigende und Erwerbslose** mit 20 Wochenstunden (bei Aufstockung um mind. 5 Wochenstunden) Gutscheine beanspruchen konnten.

Verkürzung der geplanten Mittel für Gutscheine

Die zunächst eingeplanten Gutscheinmittel wurden nicht vollständig ausgeschöpft. Folgende Gründe lassen sich hierfür nennen:

- In den ersten Monaten mussten zunächst die Umsetzung zwischen den Zuwendungsgebern geklärt und entsprechend entwickelt oder angepasst werden (z.B.: Gutscheinform, Klärung Prozess Gutscheinausgabe, Erstellung Rechnungsvorlage und Rapportbogen, Erstellung und Druck von Flyern, Konzipierung Website). Die Gutscheinausgabe begann daher erst im August 2017.
- Die aufwändige Akquise von Dienstleistungsunternehmen wurde unterschätzt. Trotz erfolgreicher Akquise konnte kein flächendeckendes Angebot erreicht werden. Oft verzögerte sich die Einlösung von Gutscheinen durch die Suche nach einem passenden Dienstleistungsunternehmen um mehrere Wochen.

⁴ Die beiden gestellten Änderungsanträge vom 05.10.2017 und 29.11.2018 wurden wie beantragt durch Änderungsbescheide genehmigt.

- Es kostete einige Gutscheineempfänger_innen teilweise viel Überwindung, das Vertrauen aufzubringen, jemandem Zugang zum eigenen Privathaushalt zu gewähren und gegebenenfalls die Dienstleistung in anderer Art und Weise zu erhalten als gewohnt.
- Haushalte konnten maximal 20 Gutscheine pro Monat in Anspruch nehmen. Erfahrungswerte von Dienstleistungsunternehmen mit einer Inanspruchnahme von ca. zwei bis drei Stunden wöchentlich (ca. 10 bis 12 Stunden monatlich) bestätigten sich.

Die Kosten für Gutscheine reduzierte sich daher von zunächst geplanten 1.318.968,00 € auf 354.286,96 €.

Personelle Änderungen innerhalb des Diakonischen Werks

Projektleitung: Olaf Kierstein schied Ende September 2017 aus dem Diakonischen Werk Württemberg e.V. aus, die Funktion der Projektleitung wurde durch Matthias Reuting, Leiter der Abteilung Kinder, Jugend und Familie, übernommen.

Projektkoordination: Petra Sperling ging zum 20.10.2017 in Mutterschutz mit anschließender Elternzeit, die Funktion der Projektkoordination wurde bis 31.12.2018 durch Kathrin Mack übernommen. Um einen schrittweisen Einstieg von Frau Sperling und eine reibungslose Übergabe zu ermöglichen, wurde eine Überlappung der Aufgaben eingeplant. Der geringfügig reduzierte Umfang der Projektkoordination wurde durch die zeitweise Erhöhung der Sachbearbeitung entsprechend ausgeglichen.

7. Öffentlichkeitsarbeit

Es wurde ein **Öffentlichkeitskonzept** entwickelt, in dem Inhalte, Maßnahmen und Zielgruppe sowie der Abstimmungsprozess mit den Zuwendungsgebern festgelegt wurden. In diesem Zuge wurden Textbausteine entwickelt, die sowohl für die Faltblätter als auch für Pressemitteilungen verwendet wurden.

Außerdem wurde eine **Website** konzipiert⁵, die neben allgemeinen Informationen zum Modellprojekt auch eine Kartenansicht mit Dienstleistungsangeboten und Kontaktdaten der jeweiligen Dienstleistungsunternehmen bereit stellte (siehe Abbildung 8). Die in der Karte dargestellten teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen konnten mit den hinterlegten Informationen auch als Liste im pdf-Format heruntergeladen werden und so

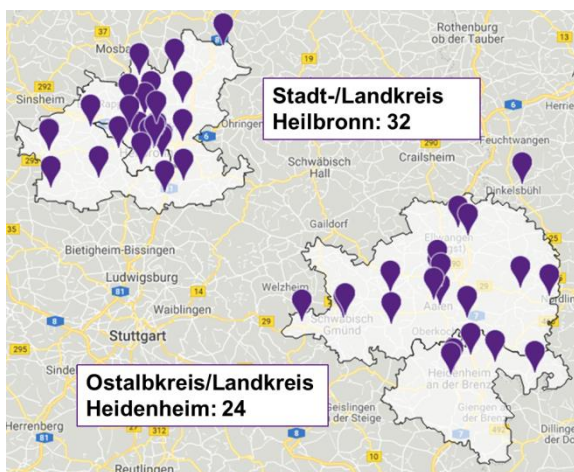


Abbildung 8: Kartenansicht der teilnehmenden Dienstleistungsunternehmen

Gutscheineempfänger_innen bei der Dienstleistungssuche unterstützen. Dienstleistungsunternehmen hatten die Möglichkeit auf der Website die zur Teilnahme und Abrechnung notwendigen Dokumente herunterzuladen und ggfs. zusätzliche Informationen in ihrem Unternehmensprofil ergänzen. Außerdem wurden aktuelle Informationen wie Veranstaltungshinweise und Pressemitteilungen sowie die Ergebnisse zum Projektverlauf (Zwischenbilanz und Bilanz) eingepflegt. Die Website ist noch bis 31.08.2019 abrufbar unter <https://www.haushaltsnahedienste-bw.de/home/Modellprojekt.html>.

⁵ Die Konzipierung der Website wurde in Form einer Freihändigen Vergabe ausgeschrieben, die Angebote sowie die Auswahl der Agentur sind im Vergabebericht dargelegt.

Zur weiteren Verbreitung des Modellprojekts wurde ein **Faltblatt** für mögliche Gutscheineempfänger_innen und Dienstleistungsunternehmen erstellt.

Im Projektverlauf wurde ein **Logo für teilnehmende Dienstleistungsunternehmen** entwickelt (siehe Abbildung 9), das auf der Teilnahmebestätigung abgedruckt war und den Dienstleistungsunternehmen zur Verwendung (z.B.: auf Rechnungsformularen, Unternehmenswebsite) zur Verfügung stand und auf sehr wertschätzende Resonanz von Unternehmen stieß, wie in folgender Rückmeldung deutlich wird:



Abbildung 9: Logo für teilnehmende Dienstleistungsunternehmen

„Vielen Dank für Ihre Unterstützung. Wir sehen es nicht nur als Pflicht, sondern als verantwortungsvolle Aufgabe, für die soziale Absicherung unserer Mitarbeiter Sorge zu tragen. Das Logo spiegelt große Anerkennung und Wertschätzung unserer täglichen Arbeit wider und darauf sind wir sehr stolz.“

Pressemitteilungen und Medienresonanz zum Modellprojekt sind in Form einer Übersicht aufgeführt (siehe Anlage). Die umfangreiche Medienresonanz zeigt, dass das Modellprojekt maßgeblich zur Intensivierung des Diskurses bezüglich haushaltsnaher Dienstleistungen beitrug.

Projektteam Diakonisches Werk Württemberg

Projektsteuerung:	Matthias Reuting
Akquise, Beratung, Qualitätssicherung:	Kathrin Mack, Petra Sperling
Sachbearbeitung:	Silvia Pirs
Finanztechnische Abwicklung:	Viktor Tone

Kontaktpersonen

Matthias Reuting
Leiter der Abteilung Kinder, Jugend und Familie

Tel.: 0711 1656 216

Fax: 0711 1656 49 216

Mail: reuting.m@diakonie-wuerttemberg.de

Kathrin Mack
Projektkoordination

Tel.: 0711 1656 125

Fax: 0711 1656 49 125

Mail: mack.k@diakonie-wuerttemberg.de

Diakonisches Werk der evangelischen Kirche in Württemberg e.V.

Hausanschrift: Heilbronner Str. 180, 70191 Stuttgart

Postanschrift: Postfach 10 11 51, 70010 Stuttgart

www.diakonie-wuerttemberg.de

August 2019