

## **Ergebnisse einer Fallstudie zu ambulanten hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in Bayern und im Vergleich zu Niedersachsen**

**Elisabeth Leicht-Eckardt & Elke Messerschmidt**

### **Kurzfassung**

Der Beitrag informiert über die Ergebnisse zu ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen der bayerischen Online-Studie bei Anbietern und Beratungsstellen. Ausgewählte Ergebnisse werden mit denen der von der Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen (LAG HW Nds.) durchgeführten Fallstudie verglichen. Es zeigt sich, dass die Befragten von Anbieter- und Beratungsseite in beiden Bundesländern vielfach übereinstimmen, vor allem zur Notwendigkeit eines umfangreicheren Angebots, zum Teil aber unterschiedliche Einschätzungen haben zu Bedarf, Voraussetzungen und zur Qualitätssicherung ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen.

**Schlagerworte:** Hauswirtschaft, Hauswirtschaftliche Dienstleistungen, Fallstudie, Bayern, Niedersachsen

### **Domestic Services between Care and Cure – Comparison of Results of a Case Study in Bavaria and Lower Saxony**

#### **Abstract**

The article describes the results of the Bavarian online-survey of providers and advisory board about domestic services. The results are compared with a comparable case study in Lower Saxony. It shows that basic answers are similar, but partly vary regarding requirements, preconditions, and quality assurance of domestic services.

**Keywords:** Home economics, domestic services, case study, Bavaria, Lower Saxony

# **Ergebnisse einer Fallstudie zu ambulanten hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in Bayern und im Vergleich zu Niedersachsen**

## **Elisabeth Leicht-Eckardt & Elke Messerschmidt**

Die Hauswirtschaft und Wissenschaft hat am 08.12.2022 Ergebnisse einer niedersächsischen Fallstudie zu ambulant erbrachten hauswirtschaftlichen Dienstleistungen veröffentlicht. Den zugrundeliegenden Online-Fragebogen hat das Bayerische Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW) für viele Fragen übernommen und um detaillierte Antwortmöglichkeiten für Anbietende und Beratungsstellen erweitert. Nachfolgend werden ausgewählte Ergebnisse der Befragung aus Bayern für Anbietende und Beratungsstellen einzeln und vergleichend präsentiert und abschließend den Ergebnissen der niedersächsischen Befragung gegenübergestellt.

## **Befragungsrahmen**

Im Rahmen des vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen“ wird im April 2022 eine Fallstudie bei Anbietenden, Beratungsstellen und pflegenden Angehörigen von der Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen mit Expertengesprächen und einer Onlinebefragung durchgeführt. Letzteres wird für Bayern zum großen Teil übernommen, um viele Details ergänzt und im Herbst 2022 an Anbietende und Beratungsstellen mit Hilfe eines Online-Tools versandt. Bei den in der bayerischen Befragung hinzugefügten zahlreichen freien Feldern werden sehr viele unterschiedliche Antworten gegeben, unter anderem zur Organisation ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen. Die konkreten Hinweise von Anbietenden und Beratungsstellen werden aktuell vom bayerischen Kompetenzzentrum Hauswirtschaft detailliert ausgewertet. Im Laufe der Auswertung zeigt das bayerische Auswertungssystem Defizite. Es ist grundsätzlich in diesem Umfragesystem nicht möglich, zu einer Frage keine Angabe zu machen, der Umfrageteilnehmende gelangt sonst nicht zur nächsten Frage. Personen, die die Umfrage abbrechen, erscheinen im System weiter, als würden sie noch an der Umfrage teilnehmen. Die nicht mehr gegebenen Antworten werden im System aber fortlaufend der Kategorie „keine Angabe“ zugeordnet. Dies spiegelt also immer auch die Zahl der Fragebogen-Abbrecher wider. Außerdem richten sich Frage 12 bis 20 nur an Unternehmen mit Mitarbeitenden. Die grundsätzlich an der Befragung teilnehmenden Solo-Selbstständigen (selbstständig tätige Einzelpersonen) werden vom System bei diesen Fragen mit „keine Angabe“ geführt.

Diese System-Problematik berücksichtigend, gibt es für die Online-Befragung in Bayern zum Thema „Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen“ 159 Rückmeldungen von Anbietenden und 87 von Beratungsstellen. Damit ist der Umfang der Bayerischen Befragung deutlich größer als der der Niedersächsischen Fallstudie mit Rückmeldungen von 23 Anbietenden, 25 Beratungsstellen und 15 pflegenden Angehörigen.

## **Ausgewählte Ergebnisse der Onlinebefragung von Anbietenden ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in Bayern**

Auf die Frage, wie lange diese Dienstleistungen angeboten werden, antworten 65 Anbietende seit ein bis vier Jahren, 34 Anbietende sind seit fünf bis neun Jahren tätig, 44 sind mehr als zehn Jahre am Markt. 112 Anbietende sind im ländlichen Raum tätig, 76 bieten ihre Dienste in einem Umkreis von mehr als 20 km an. 120 Anbietende antworten, dass sie die Nachfrage nicht befriedigen können, 135 Anbietende bedienen Haushalte mit pflegebedürftigen Personen.

Hauptsächlich werden Wohnungsreinigung (145), Wäschepflege (134) und Begleitung für Aufgaben außer Haus (128) angeboten. 77 Anbietende bieten auch die Versorgung von Pflanzen und Tieren im Haus an. Potenzielle Kunden finden sich durch Empfehlung von Kranken- und Pflegekassen (120), Mundpropaganda (119), persönliche Empfehlungen (108) sowie durch Sozialstationen (83), wobei bei dieser Frage mehrere Antworten möglich sind.

Wenn Haushalte Dienstleistungen privat bezahlen, geben die meisten Anbietenden an, einen durchschnittlichen Stundensatz von 26 bis 30 Euro für ihre Dienstleistung zu verlangen. 89 Anbietende geben an, dass die von ihnen betreuten Haushalte täglich von Angehörigen oder ehrenamtlichen Helfern unterstützt werden. Die meisten professionell Anbietenden schätzen den ehrenamtlich erbrachten Zeitaufwand auf zehn Stunden monatlich. Dies ergänzt den angegebenen wöchentlichen bezahlten Arbeitseinsatz (55 Anbietende) oder 14-tägigen Rhythmus (44 Anbietende).

Nur wenige Befragte halten eine Qualitätssicherung für nicht notwendig. 122 Antwortende sehen die Notwendigkeit eines Qualitätsmanagements. Fast alle favorisieren zur Qualitätssicherung ein Gespräch mit der Kundin/ dem Kunden (118). Mitarbeitergespräche sind für die meisten Anbieter im Bedarfsfall eine Option (78). Kunden-Beurteilungsbögen nutzen 23 Anbieter, eine regelmäßige Überprüfung vor Ort passiert bei 15 Anbietern; ein externes Qualitätssiegel weisen vier Unternehmer/innen auf. 45 Anbietende sichern ihre Qualität durch ein Qualitätsmanagement.

Von den 159 befragten Anbietern stehen 57 Solo-Selbstständigen 70 Unternehmen mit Mitarbeiter/innen gegenüber, 32 machen dazu keine Angabe. Fast die Hälfte der Unternehmen hat zehn Beschäftigte. Die Unternehmen mit Beschäftigten werden in der Folge separat weiter befragt. Die meisten Unternehmer/innen beschäftigen Mitarbeitende in Teilzeit oder auf Minijob-Basis. 40 Anbietende finden ihre Mitarbeitenden auf Empfehlung. Nur fünf Anbietende mit Mitarbeitenden antworten, keine Probleme bei der Mitarbeitergewinnung zu haben. Alle anderen haben zumindest teilweise oder generell Probleme, Mitarbeiter/innen zu finden.

Die wichtigsten Eigenschaften, die Mitarbeitende für ambulant hauswirtschaftliche Tätigkeiten benötigen, sind nach Einschätzung der Anbietenden Zuverlässigkeit (59), Einfühlungsvermögen (59), Selbstständigkeit bei der Arbeitsorganisation (58), hauswirtschaftliche Fachkompetenz (56), Flexibilität (56), zielgruppenspezifische Kenntnisse (56), Führerschein (55) und Sprachkenntnisse (44). Der Kompetenzerwerb der Mitarbeitenden soll durch hauswirtschaftliche Ausbildung (56) oder durch hauswirtschaftliche Teilqualifikationen (32) erworben werden. 26 Anbietende favorisieren eine Einarbeitung in einem Kundenhaushalt.

### **Ausgewählte Ergebnisse der Onlinebefragung von Beratungsstellen zu ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in Bayern**

33 Beratungsstellen sind zwischen ein und vier Jahren, 21 zwischen fünf und neun Jahren, 18 seit mehr als zehn Jahren tätig. Mehr als die Hälfte der Beratungsstellen antworten (57), dass ihr Tätigkeitsfeld mehr als 20 km im Radius umfasst.

52 Beratungsstellen fühlen sich nach eigenen Angaben selbst gut informiert über die in ihrem Dienstgebiet zur Verfügung stehenden hauswirtschaftlichen Dienstleistungsangebote. Nach Aussage von 57 Beratungsstellen sind Ratsuchende „etwas informiert“.

Empfehlungen von Sozialstation, Hausarzt, Kranken- oder Pflegekasse (65) Mundpropaganda (60), Werbematerialien (53) oder eigene Recherche (47) liefern nach Ansicht der Beratungsstellen Informationen zu ihrer Institution, an die sich vor allem Haushalte mit pflegebedürftigen Personen wenden (81). 66 der antwortenden Beratungsstellen empfehlen hierbei häufig die Inanspruchnahme hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, was meist in Anspruch genommen wird (77). Erfolgt keine Beauftragung professioneller ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, liegt dies nach Einschätzung der Beratungsstellen vor allem an den damit verbundenen Kosten (59). Allerdings geben auch 70 Beratungsstellen an, dass zu wenig Anbietende zur Verfügung stehen. Die Gründe hierfür sehen Beratungsstellen im demografischen Wandel (64) und 43 Beratungsstellen in der geringen Bezahlung.

Dazu kommt, dass mit Einführung des Pflegestärkungsgesetz 2017 bei den meisten Beratungsstellen (73) die Nachfrage nach hauswirtschaftlichen Dienstleistungen gestiegen ist.

Der Bedarf an ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen bezieht sich nach Erfahrungen der Beratungsstellen auf Wohnungsreinigung (77), Unterstützung bei Aktivitäten außer Haus (63), Demenzbegleitung (58), Wäschepflege (49) und 24-Stunden-Betreuung (46). Nach Angaben der Beratungsstellen bekommen Haushalte mehrfach wöchentlich (37) oder wöchentlich (23) Unterstützung durch Angehörige oder ehrenamtliche Helfer mit durchschnittlich zehn Stunden pro Woche. 63 Beratungsstellen antworteten auf die Frage, was zur Bedarfsdeckung an ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen beitragen könnte „eine bessere Bezahlung“. Als Voraussetzung für eine ambulant hauswirtschaftliche Tätigkeit sind Mehrfachnennungen möglich: Es nennen 76 Beratungsstellen Zuverlässigkeit, 66 Einfühlungsvermögen, 65 zielgruppenspezifische Kenntnisse, 55 selbstständiges Arbeiten, 53 Sprachkenntnisse und je 46 Flexibilität bzw. hauswirtschaftliche Fachkompetenz. Nur 15 Antwortende halten eine hauswirtschaftliche Ausbildung für einen sinnvollen Weg, um Kompetenzen für die Ausführung ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu erwerben und plädieren für Anleitung bzw. Einarbeitung (59) oder hauswirtschaftliche Teilqualifikationen (55). Erfahrungen im eigenen Haushalt reichen nach Meinung von 36 Beratungsstellen aus.

Alle Beratungsstellen halten eine Qualitätssicherung für notwendig. Für eine Qualitätssicherung werden Gespräche mit Kunden (55) und Mitarbeitenden (47) für wichtig befunden. Externe Siegel (16), Kundenbeurteilungsbögen (29) und regelmäßige Überprüfungen vor Ort (31) werden nur teilweise als qualitätssichernde Maßnahme gesehen.

Die Frage, ob es sinnvoll wäre, bei Beratungsgesprächen zum Bedarf an ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen eine hauswirtschaftliche Fachkraft hinzuzuziehen, wird von 57 Beratungsstellen verneint, verbunden mit dem Hinweis, dass sie den Bedarf ausreichend beurteilen könnten.

## **Vergleich ausgewählter Ergebnisse der Onlinebefragung von Anbietenden und Beratungsstellen in Bayern**

Zehn Fragen der Onlinebefragung von Anbietenden und Beratungsstellen lassen sich vergleichend auswerten. Fast durchweg sind in den Antworten Mehrfachnennungen möglich.

Kontinuität des Angebots: Die meisten Anbietenden sind zwischen ein und vier Jahren am Markt, mehr als zehn Jahre sind es 44. Bei den Beratungsstellen sind ca. ein Drittel zwischen ein und vier Jahren aktiv, 18 mehr als zehn Jahre.

Einzugsbereich: Die meisten Anbietenden (76) und Beratungsstellen (57) haben einen Einzugsbereich von mehr als 20 km, was die ländliche Struktur widerspiegelt.

Dienstleistungsangebot und -nachfrage: Die meisten Angebote liegen im Bereich Wohnungsreinigung (145), Wäscheversorgung (134) und bei Begleitung von Aktivitäten außer Haus (128). Dies entspricht der Einschätzung der Beratungsstellen nach dem Bedarf: Wohnungsreinigung (77), Wäscheversorgung (49) und Begleitung bei Aktivitäten außer Haus (63).

Öffentliche Wahrnehmung: Auf die Angebote an Dienstleistungen werden laut Anbietenden Interessent/innen vor allem aufmerksam durch die Empfehlung von Kranken- oder Pflegekassen, etc. (120), durch Mundpropaganda (119) und durch persönliche Empfehlungen (108). Auch aus Beratungssicht sind die wichtigsten Informationsquellen die Kranken- oder Pflegekassen, etc. (65) und Mundpropaganda (60). Werbematerialien setzen 53 der Beratungsstellen und 62 Anbieter an. Vermutlich ist die Notwendigkeit für Werbung bei Anbietenden eher gering.

Bewältigung der Nachfrage: 120 Anbietende können die Nachfrage nicht bewältigen. Die Gründe im Einzelnen sind vielfältig. Der Bedarf vor allem auch an Reinigungsleistungen im Haushalt ist hoch. Dafür reicht die Menge der Anbieter nicht aus und teilweise fehlt die Bereitschaft, nur als „Putzfrau“ mit der entsprechend fehlenden Wertschätzung Dienste zu leisten. Auch 70 Beratungsstellen geben an, dass es viel zu wenig Angebote gibt. Sie geben als Gründe vor allem den demografischen Wandel (64) und zu geringe Bezahlung (43) an.

Kundenstruktur: 135 Anbietende geben an, dass vor allem Haushalte mit pflegebedürftigen Angehörigen ihre Dienste in Anspruch nehmen. Nicht zu verachten sind 48 Antworten, die Haushalte mit hohem Einkommen als Kunden nennen. Diese Gruppe spielt, ebenso wie die anderen genannten, in den Antworten der Beratungsstellen so gut wie keine Rolle bei der Informationssuche (4), dagegen sind 81 Antworten bei „erkundigen sich Haushalte mit pflegebedürftigen Personen“. Dies spiegelt die Struktur der Beratungsstellen für Pflege wider.

Unterstützung durch Angehörige/Ehrenamt: Während Anbietende angeben, dass Haushalte meist täglich ehrenamtlich bzw. durch Angehörige unterstützt werden (89), beantworten Beratungsstellen diese Frage mit mehrmals wöchentlich (37) oder einmal pro Woche (23).

Qualitätssicherung ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen: Sowohl Anbieter als auch Beratungsstellen halten Qualitätssicherung für notwendig. Dazu nutzen sie am liebsten das Gespräch mit dem Kundenhaushalt direkt (118 Anbieterantworten bzw. 55 Beratungsstellenantworten) sowie dem Mitarbeitenden direkt (78 bzw. 47 Antwortende). Für Beurteilungsbögen durch Kunden (23 Anbieter, 29 Beratungsstellen), eine regelmäßige Überprüfung vor Ort (15 Anbieter, 31 Beratungsstellen) oder externe Qualitätssiegel (vier Anbieter, 16 Beratungsstellen) spricht sich jeweils nur ein kleiner Teil der Befragten aus.

In Einzelantworten werden vor allem auch der Besuch von Schulungen und Lehrgängen als Maßnahme zur Qualitätssicherung gesehen.

Notwendige Eigenschaften der Arbeitskräfte: Anbietende finden alle genannten Kompetenzen, Kenntnisse und Eigenschaften bei den Arbeitskräften fast gleich wichtig (zwischen 59 und 44 Ja-Antworten). Beratungsstellen betonen vor allem Zuverlässigkeit (76), Einfühlungsvermögen (66) und zielgruppenspezifische Kenntnisse (65) als besonders wichtige Voraussetzungen für Arbeitskräfte in privaten Haushalten.

Notwendige Qualifikation: Die meisten Anbietenden betonen die Notwendigkeit einer hauswirtschaftlichen Ausbildung (54), bei den Beratungsstellen halten 15 Antwortende eine hauswirtschaftliche Ausbildung für notwendig. Sie betonen den Wunsch nach einer hauswirtschaftlichen Teilqualifikation (55) oder einer Einarbeitung (59). 36 Beratungsstellen reicht sogar die Erfahrung im eigenen Haushalt aus, um eine qualitätsgesicherte hauswirtschaftliche Dienstleistung zu erbringen.

## **Vergleich ausgewählter Ergebnisse der Onlinebefragung in Bayern und Niedersachsen**

Um eine Vergleichbarkeit der unterschiedlich großen Anzahl von Antworten aus Bayern und Niedersachsen zu erreichen, werden die Antworten der interessantesten vergleichbaren Fragen von Anbietenden (159 in Bayern, 23 in Niedersachsen) und Beratungsstellen (87 in Bayern, 25 in Niedersachsen) aus den beiden Onlinebefragungen auf Prozentzahlen umgerechnet. Da nicht immer alle Teilnehmenden auf alle detaillierten Fragen geantwortet haben, ergeben die Prozentsummen nicht immer 100 %. Auf eine Angabe der Prozentzahl der nicht beantworteten Fragen wird der Übersichtlichkeit wegen verzichtet, da diese Anteile bei den einzelnen Antworten sehr unterschiedlich und die Antworten für die jeweilige Gruppe dennoch aussagekräftig sind, weil nachfolgend relevante Fragen und Antwortmöglichkeiten ausgewählt und hierbei vor allem Antworten mit den meisten Nennungen vergleichend dargestellt werden.

Die nachfolgende Zusammenstellung der ausgewählten Antworten dieser Fallstudie ist demnach auch so aussagekräftig. Zudem sind häufig Mehrfachnennungen möglich. Wie am Anfang der Ausführungen dargestellt, gibt es in Bayern eine Anzahl an Umfrageteilnehmenden, die die Umfrage nicht komplett beantworten. Deren Bogen wird mit „keiner Angabe“ geführt. Diese Zahl steht - sofern es nur eine Spalte betrifft - jeweils unter der Tabelle.

Tab. 1: Antworten auf die Fragen:

**Anbietende:** Wie lange bieten Sie schon haushaltsnahe Dienstleistungen an?

**Beratungsstellen:** Wie lange beraten Sie schon Ratsuchende zu haushaltsnahen Dienstleistungen?

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Weniger als 1 Jahr	0 %	10 %	0 %	6 %
1 – 4 Jahre	44 %	41 %	8 %	38 %
5 – 9 Jahre	34 %	21 %	36 %	24 %
Mehr als 10 Jahre	22 %	28 %	52 %	21 %
Keine Angabe			4 %	11 %

Tab. 2: Antworten auf die Frage: Wie groß ist Ihr örtliches/ regionales Einzugsgebiet?

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Weniger als 5 km	0 %	1 %	0 %	1 %
5 – 10 km	8 %	13 %	0 %	8 %
11 – 15 km	8 %	14 %	8 %	9 %
16 – 20 km	32 %	24 %	12 %	5 %
Mehr als 20 km	52 %	48 %	80 %	66 %
Keine Angabe				11 %

Tab. 3: Antworten auf die Fragen:

**Anbietende:** Bitte kreuzen Sie Ihr Angebot haushaltsnaher Dienstleistungen an.

**Beratungsstellen:** Wie bewerten Sie die Bedarfe an hauswirtschaftlicher Unterstützung in Privathalten? Gewertete Antworten bei Beratungsstellen „viel Bedarf“

Angebot und „viel Bedarf“	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Wohnungsreinigung	100 %	91 %	92 %	89 %
Wäscheversorgung	83 %	84 %	24 %	56%
Wohnraumgestaltung	26 %	36 %	0 %	5 %
Lieferung einer warmen Mahlzeit	9 %	9 %	16 %	39%
Unterstützung bei der Zubereitung von Mahlzeiten	78 %	69 %	32 %	36 %
Begleitung bei Aktivitäten außer Haus z.B. Einkauf, Arztbesuche	82 %	81 %	64 %	72%
Unterstützung bei der Alltagsorganisation/ Planung von Abläufen	57 %	66 %	32 %	31%
Unterstützung bei Bankgeschäften/ Behördengängen	53 %	47 %	24 %	25%
Demenzbegleitung	44 %	45 %	76 %	67%
24-Stunden-Betreuung	9 %	3 %	48 %	53%
Versorgung von Pflanzen und Haustieren	48 %	48 %	0 %	3%
Gartenpflege	39 %	53 %	28 %	28%
Keine Angabe		5 %		11 %

Tab. 4: Antworten auf die Fragen:

**Anbietende:** Wie werden Ihre Kund/innen hauptsächlich auf das Angebot zu haushaltsnahen Dienstleistungen aufmerksam?

**Beratungsstellen:** Wie werden Ratsuchende hauptsächlich auf Ihre Beratungsmöglichkeit aufmerksam? (Mehrfachnennungen möglich; in Bayern werden einzelne Antwortmöglichkeiten detaillierter abgefragt, deshalb unterschiedliche Darstellung)

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Über eines Ihrer Werbematerialien (z. B. Flyer, Werbeanzeigen, etc.)	52	39 %	64 %	61 %
Über Mundpropaganda	83 %	75 %	92 %	69 %
Über persönliche Empfehlungen		68 %		
Empfehlung von Sozialstation	91 %	52 %	72 %	75 %
Empfehlung durch den Hausarzt		18 %		
Empfehlung durch die Kranken-/ Pflegekasse		75 %		
Aus eigener Kunden-Recherche (z.B. Internet, Telefonbuch)	39 %	34 %	52 %	47 %
Keine Angabe		8 %		2 %

Tab. 5: Antworten auf die Fragen:

**Anbietende:** Wer nimmt bei Ihnen haushaltsnahe Dienstleistungen in Anspruch?

**Beratungsstellen:** Wer fragt bei Ihnen vor allem nach haushaltsnahen Dienstleistungen nach? (Mehrfachnennungen möglich)

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Haushalte mit hohem Einkommen	44 %	30 %	0 %	6 %
Berufstätige Eltern	26 %	24 %	0 %	2 %
Alleinerziehende	17 %	14 %	0 %	3 %
Berufswiedereinsteiger/in nen	13 %	3 %	0 %	2 %
Haushalte mit pflegebedürftigen Personen	100 %	85 %	96 %	93 %
Keine Angabe		11 %		5 %

Tab. 6: Antworten auf die Fragen

**Anbietende:** Wie oft bekommen Ihre Kund/innen Unterstützung durch Angehörige oder ehrenamtlich Tätige?

**Beratungsstellen:** Wie oft bekommen Ratsuchende Unterstützung durch Angehörige oder ehrenamtlich Tätige?

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Täglich	9 %	56 %	16	8 %
Mehrmals wöchentlich	13 %	3 %	56 %	43 %
Einmal pro Woche	17 %	8 %	44 %	26 %
Nach Bedarf	61 %	8 %	24 %	8 %
Nie	Nicht abgefragt	Nicht abgefragt	Nicht abgefragt	3 %
Keine Angabe		13 %		11 %

Tab. 7: Antworten auf die Frage: Wie sollte Ihrer Meinung nach eine Qualitätskontrolle haushaltsnaher Dienstleistungen erfolgen?

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Nicht nötig	4 %	7 %	0 %	0 %
Gespräch mit dem/der Kund/in bei Bedarf/Veränderungen	74 %	74 %	84 %	63 %
Gespräch mit dem/ der Mitarbeiter/in bei Bedarf/Beschwerde	78 %	46 %	76 %	54 %
Beurteilungsbogen für Kund/in	39 %	14 %	40 %	33 %
Regelmäßige Überprüfung vor Ort durch Anbietende	30 %	9 %	56 %	36 %
Qualitätsmanagement des eigenen Unternehmens	61 %	28 %	44 %	48 %
Externes Qualitätssiegel	17 %	3 %	0 %	18 %
Keine Angabe		16 %		11 %

Tab. 8: Antworten auf die Fragen:

**Anbietende:** Haben Sie Probleme Arbeitskräfte für haushaltsnahe Dienstleistungen zu finden?

**Beratungsstellen:** Gibt es in Ihrem Einzugsbereich Probleme Anbietende für haushaltsnahe Dienstleistungen zu finden? (\* Mehrfachnennungen möglich)

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Ja	57 %	21 %	80 %	81 %
Nein	17 %	3 %	0 %	1 %
Teilweise	22 %	14 %	16 %	9 %
Gründe (Auswahl)*				
Image der Tätigkeit	52 %	nicht abgefragt	24 %	30 %
Bezahlung	26 %	nicht abgefragt	36 %	49 %
Mangelnde Verfügbarkeit von Arbeitskräften / demografischer Wandel	57 %	nicht abgefragt	88 %	74 %
Keine Angabe		15 %		9 %

Tab. 9: Antworten auf die Frage: Welche Voraussetzungen brauchen Arbeitskräfte Ihrer Meinung nach, um in Privathaushalten haushaltsnahe Dienstleistungen leisten zu können? \*

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Hauswirtschaftliche Fachkompetenz	65 %	92 %	52 %	53 %
Einfühlungsvermögen	87 %	97 %	96 %	76 %
Kenntnisse im Umgang mit altersspezifischen Zielgruppen (Kinder, Alte, Kranke)	87 %	92 %	92 %	75 %
Selbstständigkeit bei der Arbeitsorganisation	91 %	95 %	68 %	63 %
Zuverlässigkeit	96 %	97 %	96 %	87 %
Flexibilität	78 %	92 %	76 %	53 %
Führerschein	83 %	90 %	68 %	41 %
Sprachkenntnisse: Deutsch, Fremdsprachen entsprechend der Zielgruppe	87 %	72 %	60 %	61 %
Keine Angabe		13 %		%

\* Diese Frage wird in Bayern nur Unternehmen mit Mitarbeitenden vorgelegt.

Tab. 10: Antworten auf die Frage: Wie sollten Kompetenzen für die Ausführung haushaltsnaher Dienstleistungen erworben werden? (Mehrfachnennungen möglich)

	Anbietende Niedersachsen	Anbietende Bayern	Beratungsstellen Niedersachsen	Beratungsstellen Bayern
Hauswirtschaftliche Ausbildung/ hauswirtschaftliche Fachkraft	35	34 %	20 %	17 %
Hauswirtschaftliche Teilqualifikation durch Lehrgänge/ Kurse	78 %	20 %	80 %	63 %
Anleitung/ Einarbeitung im Haushalt der/ des Kund/in	65 %	16 %	68 %	69 %
Erfahrungen im eigenen Haushalt	65 %	5 %	68 %	41 %
Keine Angabe	0 %	23 %	12 %	11%

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass sich in beiden Bundesländern die Zahl der Unternehmen, die in den letzten vier Jahren gegründet worden sind und die Zahl der länger als fünf Jahre bestehenden Unternehmen die Waage hält. Beratungsstellen gibt es dagegen in Bayern überwiegend seit ein bis vier Jahren, in Niedersachsen existieren Beratungsstellen meist bereits über zehn Jahre. Das örtliche Einzugsgebiet sowohl der Anbietenden als auch der Beratungsstellen in beiden Bundesländern umfasst überwiegend einen Umkreis von mehr als 20 km.

Sehr deutlich ist, dass alle Gruppierungen Wohnungsreinigung anbieten bzw. hier den größten Bedarf sehen, gefolgt von Angeboten und dem Bedarf für die Begleitung von Aktivitäten außer Haus. Auffällig ist, dass die Unterstützung bei der Zubereitung der Mahlzeiten überwiegend im Angebot vorhanden ist, aber von den Beratungsstellen beider Bundesländer als nicht so stark nachgefragt eingeschätzt wird. Dies gilt in prozentual geringerem Umfang auch für die Unterstützung bei der Alltagsorganisation und Bankgeschäften sowie der Versorgung von Pflanzen und Haustieren. Dagegen wird Demenzbegleitung bei den Beratungsstellen als relevant eingestuft, im Angebot sind sie aber nur mit 44 % (Niedersachsen) bzw. 45 % (Bayern).

Einig dagegen sind sich Anbietende und Beratungsstellen beider Bundesländer in der positiven Einschätzung von Mundpropaganda und Empfehlungen von Sozial-/Gesundheitseinrichtungen, um auf das Angebot an haushaltsnahen Dienstleistungen und entsprechende Beratungsstellen aufmerksam zu werden.

Diese Einigkeit der Antworten zeigt sich auch bei den Antworten zu den Kunden/innen haushaltsnaher Dienstleistungen. Dies sind überwiegend Haushalte mit pflegebedürftigen Personen. Deutliche Unterschiede zeigen hingegen die Einschätzungen zur Unterstützung von Angehörigen und ehrenamtlichen Helfern: 56 % der Anbietenden in Bayern geben hier einen täglichen Einsatz an, Niedersachsen 61 % einen Einsatz ausschließlich nach Bedarf. Beratungsstellen schätzen mehrheitlich, dass die Unterstützung außerhalb des professionellen Dienstleistungsangebots einmal oder mehrmals wöchentlich stattfindet.

Relativ einheitlich sind die Antworten bezüglich einer Qualitätskontrolle.

Mehrheitlich betonen Anbietende und Beratungsstellen beider Bundesländer im Bedarfsfall die Notwendigkeit eines Kundengesprächs, Anbietende und Beratungsstellen in Niedersachsen auch ein Gespräch mit den Mitarbeitenden (78 bzw. 76 %), während dies in Bayern für 54 % der Beratungsstellen und 46 % der Anbietenden gilt. Dabei gilt es zu beachten, dass in Bayern ein hoher Anteil an Solo-Selbstständigen an der Umfrage teilgenommen hat. Übereinstimmend bei allen Befragten kommt derzeit ein externes Qualitätssiegel kaum zum Einsatz. Das Problem Arbeitskräfte für haushaltsnahe Dienstleistungen zu finden, wird von Anbietenden und Beratungsstellen gleichermaßen betont und Mangel an verfügbaren Arbeitskräften in beiden Bundesländern als wesentliche Gründe genannt. In Bayern sehen Beratungsstellen die schlechte Bezahlung als Ursache des Mangels vor dem Image, in Niedersachsen wird das negative Image der Hauswirtschaft als stärkere Ursache für den Mangel gewertet als die Bezahlung.

Die für Arbeitskräfte notwendigen Voraussetzungen werden von den Antworten aus Bayern und Niedersachsen wenig unterschiedlich bewertet. Anbietende und Beratungsstellen in Niedersachsen erachten vor allem Einfühlungsvermögen, Zuverlässigkeit, Flexibilität und Führerschein als relevant. Dies bestätigen die bayrischen Umfrageteilnehmenden, Anbietende in Bayern halten es aber zusätzlich für wichtig, Kenntnisse im Umgang mit altersspezifischen Zielgruppen zu haben und die Arbeit selbstständig organisieren zu können. Hauswirtschaftliche Kompetenz wird von den Anbietenden aus Niedersachsen mit 65 % und von den Beratungsstellen aus Niedersachsen mit 52 % als notwendig für die Ausführung haushaltsnaher Dienstleistungen erachtet. Dies deckt sich mit den Angaben der bayerischen Beratungsstellen, die das ebenfalls mit 53 % für wichtig halten. Die bayerischen Anbietenden, wie ausgeführt, vor allem Solo-Selbstständige, legen mit 92 % sehr großen Wert auf hauswirtschaftliche Fachkompetenz. Die unterschiedliche Einschätzung setzt sich ähnlich kontrovers fort in den Antworten auf die Frage nach dem vorgeschlagenen Kompetenzerwerb:

In Niedersachsen halten 78 % der Anbietenden die Teilqualifikationen für ausreichend für den Kompetenzerwerb, in Bayern nur 20 %, aber 63 % der bayerischen Beratungsstellen und 80 % von deren niedersächsischen Kolleg/innen. Anleitung und Einarbeitung im Kundenhaushalt zum Kompetenzerwerb für hauswirtschaftliche Dienstleistungen betonten mit 65 - 69 % alle Antwortenden außer den bayerischen Anbietenden mit 16 %. Ebenso reichen den bayerischen Anbietenden Erfahrungen im eigenen Haushalt nicht zum Kompetenzerwerb (5 %), niedersächsische Anbietende und Beratungsstellen (65 % bzw. 68 %) sehen diese als sinnvoll an, bayerische Beratungsstellen stimmen dem mit 41 % zu. Diese unterschiedlichen Bewertungen können daran liegen, dass sich in Bayern vor allem Solo-Selbstständige an der Umfrage beteiligten, die meist eine hauswirtschaftliche Ausbildung haben.

## Schlussfolgerungen

Mit den Onlinebefragungen liegen für Bayern und Niedersachsen erstmals aktuell erfasste Zahlen für Angebot und Nachfrage sowie zu verschiedenen Details haushaltsnaher und ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen vor, die in Bayern wegen des sehr viel höheren Umfangs und der zahlreichen freien Antwortmöglichkeiten noch im Detail ausgewertet werden.

Auch wenn dies nur Ergebnisse zweier Fallstudien sind, können daraus doch Vermutungen quantitativ belegt werden. Dies gilt für die nicht zu bewältigende Nachfrage vor allem von Haushalten mit pflegebedürftigen Personen und für die Gründe des zu geringen Angebots. Die Fallstudien zeigen die Notwendigkeit einer positiven Imagekampagne für hauswirtschaftliche Dienstleistungen. Die vielen offenen Antworten der bayerischen Umfrage zeigen Ansätze für eine Imagekampagne. Die Mitarbeitenden selbst schätzen ihren Beruf, empfinden flexible und familienfreundliche Arbeitszeiten als positiv und erleben das Arbeiten mit den Senioren zwar als körperlich schwer, aber sinnstiftend. Wenn die Bevölkerung die Arbeit der Hauswirtschaft nur mit Putzen verbindet, liegt es auch daran, dass die Tätigkeiten „hauswirtschaftliche Betreuung“ und „Alltagsbegleitung“ zu wenig sichtbar nach außen kommuniziert, als solche nachgefragt und für hauswirtschaftliche Kräfte nicht in allen Bundesländern bezahlt werden. Auch die erforderliche Qualifizierung ist aus Sicht einiger Teilnehmenden zu überdenken. Einige freie Antworten der bayerischen wie der niedersächsischen Umfrage befürworten eine gestufte Struktur (hospitieren - lernen - begleitend reflektieren - selbstständig tätig werden) anstelle der für Angebote zur Unterstützung im Alltag erforderlichen Schulung vor Arbeitsbeginn.

Wichtig ist dabei jedoch, zukünftige Maßnahmen so auszurichten, dass die Forderung bei Angeboten § 45a SGB XI nach „qualitätsgesicherter Leistung“ von ambulant tätigen hauswirtschaftlichen Arbeitskräften umgesetzt und abgerechnet werden kann. Zusätzlich sinnvoll sind Maßnahmen, die bei den Anbietenden Bewusstsein für ein notwendiges Qualitätsmanagement für ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen in der Praxis schaffen und entsprechende Kompetenzen vermitteln.

Es wäre interessant, eine vergleichbare Umfrage auch in anderen Bundesländern durchführen zu können, um bundesweit und nicht nur für zwei Flächenländer einen aktuellen, praxisorientierten Einblick in die Situation ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu bekommen und damit auf politischer Ebene mit mehr belastbaren Zahlen argumentieren zu können.

## Quellenverzeichnis

Leicht-Eckardt E, Bartke A (2022): Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Kontext von Pflege - Ergebnisse einer Fallstudie in Niedersachsen. Hauswirtschaft und Wissenschaft (70) ISSN online 2626-0913 doi: [10.23782/HUW\\_18\\_2022](https://doi.org/10.23782/HUW_18_2022).

## Autorinnen

Prof. i.R. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt,  
Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen  
e.V., Alleestraße 1, 30167 Hannover  
Email: [info@lag-hw-nds.de](mailto:info@lag-hw-nds.de)  
Elke Messerschmidt  
Bayerisches Kompetenzzentrum Hauswirtschaft (KoHW)  
Falkenhof 3, 91746 Weidenbach,  
E-Mail: [Elke.messerschmidt@kohw.bayern.de](mailto:Elke.messerschmidt@kohw.bayern.de)



© E. Leicht-Eckardt

## Interessenkonflikt

Die Autorinnen erklären, dass kein Interessenkonflikt vorliegt.

## Zitation

Leicht-Eckardt E & Messerschmidt E (2023): Ergebnisse einer Fallstudie zu ambulanten hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in Bayern und im Vergleich zu Niedersachsen. Hauswirtschaft und Wissenschaft (71) ISSN online 2626-0913. <https://haushalt-wissenschaft.de> doi: 10.23782/HUW\_14\_2023