

# FAMILIEN- UNTERSTÜTZENDE DIENSTLEISTUNGEN

Informationen und Handlungsansätze  
für die kommunale Praxis

Angelika Engelbert / Beatrix Schwarze

**ZEFIR** RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM  
ZENTRUM FÜR INTERDISZIPLINÄRE  
REGIONALFORSCHUNG

Angelika Engelbert, Beatrix Schwarze

## **Familienunterstützende Dienstleistungen**

### **Informationen und Handlungsansätze für die kommunale Praxis**

Herausgegeben vom Zentrum für interdisziplinäre  
Regionalforschung (ZEFIR)  
Fakultät für Sozialwissenschaft  
Ruhr-Universität Bochum

Bochum 2010

ISBN 978-3-9812739-0-8

Gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen  
und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen

# Inhalt

<b>Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen: Statements der Bündnispartner .....</b>	<b>5</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Welche Unterstützung brauchen Familien? Herausforderungen für die kommunale Ebene.....</b>	<b>16</b>
1.1 Was versteht man unter Familienunterstützenden Dienstleistungen? .....	17
1.2 Warum sind Familienunterstützende Dienstleistungen wichtig? .....	18
1.3 Wer nutzt aktuell Haushaltshilfen und wer hat Bedarf? .....	22
1.4 Die Sicht der Familien und der Akteure .....	24
1.5 Hintergründe der eingeschränkten Inanspruchnahme Familienunterstützender Dienstleistungen .....	28
1.6 Fünf Herausforderungen für kommunales Handeln .....	31
1.7 Familienunterstützende Dienstleistungen sind Teil eines „kommunalen Managements für Familien“ .....	32
<b>2. Handeln vor Ort.....</b>	<b>36</b>
2.1 Herausforderung: Vernetzung .....	36
2.2 Herausforderung: Koordination.....	39
2.3 Herausforderung: Information .....	41
2.4 Herausforderung: Finanzierung .....	48
2.5 Herausforderung: Qualitätsentwicklung .....	54
<b>3. Beispiele aus der kommunalen Praxis.....</b>	<b>57</b>
3.1 Workshop zur Vernetzung und Koordinierung .....	57
3.2 Informationsbroschüre und Internetbörse: Transparenz für Familien.....	60
3.3 Örtliche Beispiele .....	64
3.3.1 Tauschring: Dienstleistungen ohne Geld – ein Tausch auf Gegenseitigkeit.....	64
3.3.2 Dorfladen: ein Konzept nicht nur für die ländliche Region.....	67
3.3.3 Kommunales Servicebüro.....	69
3.3.4 Dienstleistungsagentur (Dienstleistungspool).....	71
3.4 Rechtsformen für Familienunterstützende Dienstleistungen.....	75
<b>4. Zusammenfassung.....</b>	<b>81</b>
<b>5. Zitierte Literatur.....</b>	<b>83</b>
<b>6. Anhang.....</b>	<b>86</b>
Literaturhinweise mit Inhaltsangaben .....	87
Empfehlungen des Aktionsbündnisses für familiengerechte Kommunen .....	95
Möglichkeiten der Datengewinnung.....	99
Präsentierte Projekte auf dem Ideenmarkt .....	106
Muster für ein Einladungsschreiben zu einem Workshop.....	110
Muster für ein Workshop-Protokoll.....	111
Muster für eine Vereinbarungsliste mit einem Beispiel.....	112
Beschluss des Städte- und Gemeindebundes NRW.....	112
Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale NRW.....	114
Haushaltsscheck der Minijobzentrale.....	120
Vertragsformular für Minijobs .....	122
Steuerliche Einordnung Tauschringe .....	124
Fragebogen für die Erstellung einer Informationsbroschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ .....	125

## Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen: Statements der Bündnispartner

Im Kontext der Landesinitiative "Familie kommt an. In Nordrhein-Westfalen" will das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen der Familienpolitik besonders auf der kommunalen Ebene einen stärkeren Schub geben. Neben dem nordrhein-westfälischen Familienministerium als Initiator sind weitere 15 Partner auf Landesebene beteiligt, darunter die Kommunalen Spitzenverbände, die Wirtschaft, Gewerkschaften, Familienorganisationen, das Elternnetzwerk, die Lokalen Bündnisse für Familie, der Landessportbund und die Bertelsmann Stiftung.

Das Bündnis hat in einem Memorandum die grundsätzliche Bedeutung der kommunalen Familienpolitik herausgestellt. Zudem hat es in diesem Dokument die Bedeutung der Familie für die Gesellschaft und die Notwendigkeit betont, für Familien in jeder Lebensphase eine passgenaue Politik zu planen, deren Ergebnisse in der Praxis auch ankommen.

Auf dieser Basis hat sich das Bündnis 2009 mit dem Thema Familienunterstützende haushaltsnahe Dienstleistungen befasst, weil viele Familien eine leicht zugängliche Unterstützungskultur in ihrem Alltag benötigen. Das Aktionsbündnis sieht auch die Notwendigkeit, haushaltsnahe Dienstleistungen so anzubieten, dass sie einen angemessenen Preis und eine gute Qualität haben.

Auf den folgenden Seiten sind die Statements der Bündnispartner zur Bedeutung des Aktionsbündnisses und zum Schwerpunktthema 2009 abgedruckt.

Ministerium für Generationen,  
Familie, Frauen und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen



„Die Zusammenarbeit in dem Aktionsbündnis bringt eine neue Haltung zum Ausdruck: Nur in einem konstruktiven Dialogprozess kann es gelingen, lebenswerte Verhältnisse für Familien zu gestalten!“

*Dr. Christof Eichert, Leiter der Abteilung Integration und Generationen im Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen*



„Unser Ziel sind ‚familienfreundliche Dienstleistungen‘ als wirkungsvolle Hilfe und Unterstützung, die sich alle Familien leisten können.

Dafür setzen wir uns ein!“

*Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen*

## | BertelsmannStiftung

„Haushaltsnahe Dienstleistungen sind in der heutigen Zeit eine unverzichtbare Unterstützung für Familien und insbesondere für alleinerziehende Eltern. Sie fördern nicht nur die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, sondern helfen den Familien ganz konkret bei der Bewältigung ihres Alltags. Die Bertelsmann Stiftung unterstützt als Bündnispartner daher die Ansätze, die von dem Aktionsbündnis ausgehen.“

*Dr. Kirsten Witte, Programmleiterin Programm LebensWerte Kommune, Bertelsmann Stiftung*



„Es gibt einen Mangel an unterstützenden Angeboten für betroffene berufstätige Eltern und Pflegende. Aber gerade dieser Personenkreis ist auf familienunterstützende Dienstleistungen angewiesen.“

*Carmen Tietjen, Abteilungsleiterin Arbeitsmarkt- und Frauenpolitik*



„Das Elternnetzwerk ‚Integration Miteinander‘ bietet sich als Gesprächs- und Kooperationspartner an, um landesweit Räume des Dialogs zu schaffen und sie so zu gestalten, dass familienunterstützende Dienstleistungen zielgenau angeboten werden können.“

*Antonio Diaz, Gründungssprecher des Elternnetzwerks*



„Viele Familien brauchen heute im Alltag qualitativ hochwertige, gut erreichbare und finanzierbare Hilfen. Diese müssen unter gerechten Bedingungen zur Verfügung gestellt werden.“

*Martin Künstler, Fachgruppenleiter Kinder und Familie*



„Familien brauchen in diesem Thema Information und Transparenz. Deshalb begrüßt die LAGF NRW das Konzept einer ‚Datenbank haushaltsnahe Dienstleistungen‘ der Verbraucherzentrale NRW, die Anbieter mit der Selbstverpflichtung zur Einhaltung von Qualitätskriterien aufnimmt.“

*Landesarbeitsgemeinschaft der Familienverbände in Nordrhein-Westfalen*



„Familienunterstützende Dienstleistungen sind wichtig, damit Familien mehr Freiraum haben für gemeinsame Aktivitäten und für Bewegung, Spiel und Sport.“

*Landssportbund NRW*

## unternehmer nrw

Landesvereinigung der Unternehmensverbände Nordrhein-Westfalen e.V.

„Annähernd 80 Prozent der rund 1.300 befragten Unternehmen messen dem Thema Familienfreundlichkeit eine hohe beziehungsweise eine relativ hohe Bedeutung bei. Bei der ersten Befragung im Jahr 2003 waren es erst 46 Prozent.“

Deutlich mehr als 90 Prozent der Unternehmen unterstützen die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, um qualifizierte Mitarbeiter zu halten oder zu gewinnen. Und fast ebenso viele Firmen möchten mit einer familienbewussten Personalpolitik die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter erhöhen.“

*Dr. Bernhard Keller, stellv. Hauptgeschäftsführer*



„Familienunterstützende Dienstleistungen können ein wichtiger Baustein für eine Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf und damit der Familienfreundlichkeit in den Kommunen sein.“

Als Bündnispartner unterstützt der Landkreistag Nordrhein-Westfalen daher die Bemühungen, durch eine Diskussion über die Vernetzung, Transparenz und Qualitätssicherung die Verfügbarkeit von haushaltsnahen Dienstleistungen für die Familien vor Ort weiter zu verbessern.“

*Reiner Limbach, Beigeordneter des Landkreistages Nordrhein-Westfalen.*



„Lokale Bündnisse machen aufmerksam auf familienunterstützende Dienstleistungen. Sie sind zugleich Plattformen für die Entwicklung neuer Angebote, offen für alle, die gemeinsam mehr Zeit für Familie schaffen wollen.“

*Dr. Jan Schröder, Leiter des Servicebüros Lokale Bündnisse für Familie*



„Der Städtetag Nordrhein-Westfalen unterstützt als Bündnispartner das Thema ‚Familienunterstützende Dienstleistungen‘, da Familien durch ein Angebot an familienunterstützenden Dienstleistungen vor Ort wertvolle Entlastung im Alltag erfahren können.“

Die lokalen Bündnisse für Familie bieten gute Ansatzpunkte für die haushaltsnahen Dienstleistungen. Als Bündnispartner werden wir für die Thematik werben und den Austausch von Beispielen guter Praxis innerhalb unserer Mitgliedsstädte befördern.“

*Städtetag Nordrhein-Westfalen*



„Die Gestaltung familienunterstützender haushaltsnaher Dienstleistungen sollte sich an der örtlichen bzw. regionalen Infrastruktur, den spezifischen sozialräumlichen Bedingungen sowie den daraus resultierenden Potenzialen und Bedarfen ausrichten. Die Empfehlungen des Aktionsbündnisses für familiengerechte Kommunen sind zu untersteichen.“

*Ernst Giesen, Geschäftsführer StGB NRW*



„Familienunterstützende Dienstleistungen werden in einer modernen Wirtschaft immer wichtiger. Sie tragen dazu bei, dass insbesondere qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Unternehmen Familie und Beruf besser miteinander vereinbaren können.“

*Paul Bauwens-Adenauer, Präsident der Vereinigung der Industrie- und Handelskammern*



„Wichtig ist, dass Eltern die notwendigen Rahmenbedingungen erhalten, um berufstätig sein zu können. Denn gerade personalintensive Handwerksbetriebe brauchen Fach- und Führungskräfte aus der Region.“

*Dipl.-Kfm. Andreas Oehme, Geschäftsführer*



„Wir sehen unsere Aufgabe u. a. darin, uns aktiv gestaltend und helfend als junge Unternehmer und Führungskräfte einzubringen. Zwei der strategischen Erfolgspositionen der Wirtschaftsjunioren sind das Knüpfen von Netzwerken sowie die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu leben.“

*Daniel Braunsdorf*  
*Landesvorsitzender*

*Nadine Köster*  
*Ressortleiterin Politik/Wirtschaft*

## Einleitung

Viele Familien sind heutzutage im Alltag stark beansprucht. Erwerbstätigkeit, Haushalt, die Sorge füreinander (insbesondere für Kinder und für hilfebedürftige Angehörige) führen zu Stress und Zeitnot. In manchen Fällen droht dann Überforderung. In dieser Situation brauchen Familien Unterstützung – auch durch haushaltsnahe Dienstleistungen. Dieser Bedarf wird sich in den kommenden Jahren durch Alterungsprozesse in der Gesellschaft und durch eine veränderte Arbeitsmarktsituation weiter verstärken.

Dass Seniorinnen und Senioren Hilfe und Unterstützung benötigen und diese durch haushaltsnahe Dienstleistungen erfahren, ist mittlerweile anerkannt. Die Kommunen sind im Rahmen der Daseinsvorsorge auch zur Sicherstellung von komplementären Dienstleistungen verpflichtet. Im Bereich der Seniorenwirtschaft hat sich daher bereits ein Markt für Unterstützungsdienstleistungen entwickelt. In den Kommunen sieht man zunehmend, dass durch Hilfen, die die Selbstständigkeit der älteren Menschen unterstützen, durchaus auch finanzielle Mittel für stationäre Unterbringung und Pflege eingespart werden können.

Bei den Familienunterstützenden Dienstleistungen entwickelt sich ein solcher Markt allmählich. Allerdings führen verbleibende Vorurteile (Stichwort „Dienstmädchenprivileg“) sowie erwartbare Kosten noch zur Zurückhaltung sowohl bei den Familien als auch bei den verantwortlichen Akteuren. Das Image der Leistungen entspricht insofern keineswegs ihrem Entlastungs- und Entwicklungspotential.

Dazu gehört auch, dass Investitionen in diesem wichtigen Bereich auf der kommunalen Ebene eher selten sind. Dabei wird jedoch übersehen, dass ausreichende Zeitressourcen ein wesentlicher Bestandteil der Lebensqualität von Familien und hier insbesondere der Frauen sind, oft Doppelbelastung und -verantwortung für die eigenen Kinder und Eltern tragen.

Das Thema Familienunterstützende Dienstleistungen ist auf der Bundesebene als wichtig anerkannt. Dies lässt sich nicht zuletzt an der Anzahl der einschlägigen neueren Veröffentlichungen des Bundesfamilienministeriums ablesen. Auch das nordrhein-westfälische Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen hat nach seiner Gründung dieses Thema als Erstes aufgegriffen. Auf der kommunalen Ebene wird seine Bedeutung für Familien und für Familienpolitik ebenfalls zunehmend gesehen.

In Nordrhein-Westfalen hat sich in den letzten Jahren das Konzept des *Kommunalen Managements für Familien* durchgesetzt, das zwar die kommunale Zuständigkeit und Verantwortung für eine Politik, die Familien zugute kommt, betont, dabei aber auch die Bedeutung weiterer Akteure in der Kommune sieht. In dieser Sichtweise müssen die Kommunen nicht alles „alleine machen“, sie werden vor allem in ihrer Funktion als *Moderatoren* und *Initiatoren* wichtig (deshalb sprechen wir in der Regel von der „kommunalen Ebene“). Vernetzung und Querschnittsorientierung gehören daher zu einem funktionierenden kommunalen Management für Familien. Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen sollte in diesem Zusammenhang als ein wichtiger Bestandteil der Familienpolitik gesehen werden.

Damit Familienunterstützende Dienstleistungen auf der kommunalen Ebene initiiert, koordiniert und vernetzt werden können, braucht es Anregungen und konkrete Arbeitshilfen. Trotz der Aktualität des Themas finden sich jedoch kaum Hinweise auf konkrete Handlungsansätze oder auf Beispiele guter Praxis, die den kommunalen Akteuren in ihrer alltäglichen Arbeit vor Ort weiterhelfen könnten. Diese Handreichung soll Anregungen geben. Ihr Ziel ist es, den Stand der Diskussion zum Thema zusammenzufassen und Antworten auf die Frage zu finden „Welche Unterstützung brauchen Familien?“ (Kapitel 1). Zusätzlich sollen auf der Grundlage der dabei festgestellten Herausforderungen für die kommunale Ebene aber vor allem Anregungen für die konkrete Arbeit vor Ort gegeben (Kapitel 2) und dabei auch vorhandene Modelle und Beispiele für die Koordination und Steuerung Familienunterstützender Dienstleistungen bekannt gemacht werden (Kapitel 3).

In einem ausführlichen Anhang werden eigene Informationsmaterialien und Arbeitshilfen durch weitere Dokumente und Arbeitsunterlagen ergänzt, deren Kenntnis für alle am Thema Arbeitenden hilfreich sein kann.

Angesprochen werden sollen damit vor allem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kommunalverwaltungen. Die Veröffentlichung richtet sich aber auch an all diejenigen, die grundsätzlich am Thema interessiert sind und die eine bedarfsgerechte Inanspruchnahme Familienunterstützender Dienstleistungen voran bringen wollen. Hierzu gehören zum Beispiel Fachleute bei den Freien Trägern, Fortbildungseinrichtungen, ARGEN und Lokale Bündnisse für Familie, aber auch die mit Fragen der Steuerung und Planung befassten Beschäftigten der Dienstleistungsanbieter oder der Wirtschaftsverbände.

100Die gesammelten Beispiele und Vorschläge für kommunales Handeln im Bereich der Familienunterstützenden Dienstleistungen speisen sich unter anderem aus folgenden Quellen: Im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung des Fachkongresses „Worauf Familien sich verlassen können – Dienstleistungen für den Haushalt“, am 09. September 2009 in Bielefeld, auf dem sich insgesamt 23 Projekte vorgestellt haben, konnten viele informative und anregende Gespräche mit Praktikerinnen und Praktikern geführt werden. Die Beiträge der Teilnehmenden des Workshops „Koordination Familienunterstützender Dienstleistungen“, den das Informations- und Qualifizierungszentrum für Kommunen (IQZ) im Auftrag des nordrhein-westfälischen Familienministeriums im Januar 2010 veranstaltet hat, beinhalteten weitere wichtige Anregungen und Vorschläge. Eine Internetrecherche zu den im Netz enthaltenen Informationen der nordrhein-westfälischen Kommunen über Familienunterstützende Dienstleistungen hat einige weitere Beispiele erschließen können.

## 1. Welche Unterstützung brauchen Familien? Herausforderungen für die kommunale Ebene

Familien übernehmen Verantwortung. Ihre Mitglieder sorgen füreinander und sie stellen sich damit Herausforderungen, deren Bewältigung für alle Beteiligten und für das Gemeinwesen unverzichtbar ist. Vor allem die Vielfalt der Aufgaben ist eine große Herausforderung für das Familienleben. Es kommt darauf an, dauerhaft Balancen bei der Aufgabenbewältigung zu gewährleisten, um allen Ansprüchen gerecht werden zu können.

**Familien übernehmen Verantwortung**

Hierbei brauchen Familien Unterstützung. Häufig wird direkte und konkrete Hilfe von anderen Menschen auf informellem Wege gewährt – durch Verwandte, durch Freunde oder Nachbarn. Hilfen im Alltag können jedoch auch durch fremde Personen und gegen Entgelt, eben im Rahmen von „Familienunterstützenden Dienstleistungen“ erbracht werden. Wichtig werden dabei flankierende Maßnahmen, die zum Beispiel die Informationslage über Hilfen verbessern oder die Koordination dessen, was vorhanden ist, gewährleisten können. Welche Rolle kann in diesem Zusammenhang die kommunale Ebene im Allgemeinen und die Kommunalverwaltung im Besonderen übernehmen? Welche Rolle sollte sie wahrnehmen und wo liegen konkrete Ansatzpunkte für kommunales Handeln?

**Familien brauchen Unterstützung**



## 1.1 Was versteht man unter Familienunterstützenden Dienstleistungen?

Familienunterstützende Dienstleistungen umfassen ein recht weites Feld von Hilfen. Unterschieden wird dabei in der Regel zwischen haushaltsnahen Dienstleistungen, die eher sachbezogen sind, und personenbezogenen Betreuungs- und Pflegeleistungen. In beiden Bereichen benötigen Familien Unterstützung und so hat sich das Verständnis durchgesetzt, dass mit dem

### Definition: Familienunterstützende Dienstleistungen

Begriff „Familienunterstützende Dienstleistungen“ sowohl haushaltsnahe als auch personenbezogene Dienstleistungen gemeint sind (BMFSFJ 2009b: 72f.). Häufig wird jedoch auch eine Kombination der Begriffe familienunterstützend und

haushaltsnah gewählt, um auszudrücken, dass der Haupteinsatzbereich der Leistungen der Haushalt ist und diese nicht etwa in Einrichtungen erbracht werden.

Trotz aller Übereinstimmung kann man derzeit noch nicht von einer klaren und einheitlichen Definition des Begriffs Familienunterstützende Dienstleistungen ausgehen (Enste u.a. 2009: 6).

Im „Monitor Familienforschung“ des Bundesfamilienministeriums findet sich folgende Definition: „Familienunterstützend sind Dienstleistungen dann, wenn sie Familien in ihrem Alltag entlasten. Dabei umfassen diese Dienstleistungen Arbeiten, die Familien bei größeren zeitlichen Ressourcen prinzipiell auch selbst erledigen könnten. Charakteristisch ist, dass diese Dienstleistungen vorwiegend im Haushalt selbst erbracht werden“ (BMFSFJ 2008a: 5). Die Bindung der Definition an den Erbringungsort der Dienstleistung – konkret: an den „Haushalt“ – lässt allerdings auch solche Leistungen unberücksichtigt, die (aus guten Gründen) ausgelagert werden, aber durchaus im Haushalt erbracht werden könnten, wie etwa Wäsche waschen oder die Betreuung der Kinder.

Das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen (2009) in Nordrhein-Westfalen hat sich auf folgende Definition festgelegt: „Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen beinhaltet all diejenigen Tätigkeiten, die prinzipiell auch von den Familien selbst geleistet werden können und die von Nicht-Haushaltsmitgliedern gegen Entgelt in privaten Haushalten erbracht werden“ (ebd.: 2). Diese Definition unterscheidet sich von anderen dadurch, dass die Leistungen *explizit als entgeltliche* Leistungen

verstanden werden und insofern ehrenamtliche Unterstützung zunächst nicht im Fokus einer für Familien verlässlichen Lösung steht. Sie werden aber als wertvolles ergänzendes Angebot geschätzt.

Konkret zählen zu den Familienunterstützenden Dienstleistungen insbesondere *Hausarbeitstätigkeiten* wie Reinigung (Fenster, Türen, Möbel, Fußböden, Wäsche, Geschirr), Wäscheversorgung, Einkaufen, Aufräumen, Wohnungsbetreuung (Blumen gießen, Haustiere versorgen, Post entgegennehmen), Gartenarbeiten, *Betreuungs- und Pflegearbeiten* wie Kinderbetreuung (tagsüber, abends, während der Ferien und bei besonderen Anlässen), Hausaufgabenhilfe, Fahrdienste, Betreuung von Senioren und Kranken, Betreuung von pflegebedürftigen Personen, Catering, Kochen, Lieferservice für Senioren und Kranke sowie *einfache Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten*.

### Konkrete Beispiele

## 1.2 Warum sind Familienunterstützende Dienstleistungen wichtig?

Familienunterstützende Dienstleistungen sind für die Familien, aber auch für Kommunen wichtig. In diesem Zusammenhang sollten zunächst grundsätzlich die *Leistungen von Familien* und die Schwierigkeiten der Leistungserbringung diskutiert werden. Leistungen der Familie umfassen ein breites Spektrum an Verpflichtungen und sie sind für die Familienmitglieder mit ganz konkreten Aufgaben verbunden. Hierzu gehören die Betreuung und Erziehung der Kinder, die gegenseitige Stützung und Stärkung der Erwachsenenpersönlichkeit, die Sorge um ältere Familienmitglieder und eben auch die Organisation des Haushalts. Eine Besonderheit und gleichzeitig auch die wichtigste Stärke von Familien liegt darin, dass sie ganzheitliche Beziehungen zwischen den Familienmitgliedern ermöglichen und in der Regel emotionale Zuwendung gewährleisten.

### Familien erbringen wichtige Leistungen

Eine der größten Herausforderungen des Familienalltags ist es, alles „unter einen Hut zu“ bringen, ohne dass die Bedürfnisse und Unterstützungsbedarfe eines Familienmitglieds vernachlässigt werden. Dies kann zu hoher Belastung oder gar zu Überforderung führen, weil es sehr schwierig ist, klare

Grenzen der Zuständigkeit zu ziehen, Hilfe zu verweigern oder Hilfebedarfe zu ignorieren.

Ein besonders gravierendes Problem ist angesichts der Vielfalt von Verpflichtungen, die innerhalb der Familie, aber auch im Bereich der Erwerbs-

**Stress und Zeitnot belasten den Familienalltag**

arbeit eingegangen werden, die zunehmende Zeitnot. Gerade für junge Familien, deren Mitglieder sich im Beruf erst etablieren wollen und an ihrer Erwerbskarriere und Arbeitsplatzsicherheit arbeiten müssen, führen die Herausforderungen einer

Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu Engpässen. In dieser „rushhour des Lebens“ bleibt oft zu wenig Zeit füreinander (BMFSFJ 2009b).

Wenn die Familien „älter werden“ kommen andere Anforderungen auf sie zu. Häufig befinden sich die Mütter und Väter dann in einer Lebensphase, in der ihre Kinder (und evtl. auch Enkelkinder) Zuwendung und Unterstützung erwarten und in der gleichzeitig das Erwerbsleben immer noch hohe Anforderungen stellt. Hinzu kommt oftmals die Sorge um alternde und möglicherweise unterstützungs- oder pflegebedürftige Eltern bzw. Schwiegereltern. Angehörige der „Sandwich-Generation“ sehen sich daher sowohl „von unten“ (nämlich von den eigenen Kindern und Enkelkindern) als auch „von oben“ (von den Eltern bzw. Schwiegereltern) zunehmenden Unterstützungserwartungen und Hilfeverpflichtungen gegenüber.

Eine der wichtigsten Botschaften des siebten Familienberichts der Bundes-

**Zeitpolster für Familien schaffen**

regierung (BMFSFJ 2007) war daher, dass – neben finanzieller Unterstützung und neben einer guten Infrastruktur – ein hoher Bedarf an einer angemessenen „Zeitpolitik“ besteht. „Zeitwohlstand“ ist in diesem Zusammenhang eine wichtige familienpolitische Ziel-

formel geworden. Eine Möglichkeit, den Zeitwohlstand der Familien zu erhöhen, ist die Unterstützung der Familien durch haushaltsnahe Dienstleistungen. Hiermit werden Aufgaben aus dem Familienalltag ausgelagert. Dies schafft Zeitpolster, die Luft für diejenigen Dinge lassen, die die eigentlichen Stärken familialer Lebensformen ausmachen: Zuwendung, soziale Unterstützung, Pflege und Sorge füreinander. Dies sind Leistungen, die in dieser Form und vor allem in dieser Qualität und Konstanz nicht delegierbar sind.

Familien können also in hohem Maße durch die Inanspruchnahme von entlastenden Dienstleistungen profitieren. Diese ermöglichen eine ruhigere und entspannte Erledigung wichtigerer Aufgaben, vor allem in der Beziehungs-

arbeit und verbessern die Voraussetzungen für eine Bewältigung der Anforderungen der Erwerbsarbeit. Dies macht Familienmitglieder zufriedener und Familien leistungsfähiger.

Damit sind auch wichtige *Vorteile für Kommunen* verbunden. Entlastete und damit leistungsfähigere Familienmitglieder sind auch zufriedener Bürgerinnen und Bürger, die möglicherweise auch mehr Zeit und Motivation für gemeinwohlbezogene Aktivitäten haben. Des Weiteren bedeutet eine Entlastung der Familien und eine damit verbundene Verringerung von Überlastungs- und Überforderungssituationen auch eine Entlastung der kommunalen Hilfesysteme.

**Auch Kommunen profitieren**

Darüber hinaus werden Familienunterstützende Dienstleistungen als einer der wenigen Wirtschaftsbereiche mit langfristigen Entwicklungschancen angesehen. Ihre Ausweitung schafft neue Arbeitsmöglichkeiten. Dies verbessert die Lebenszufriedenheit und die Lebenssituation der Menschen vor Ort und senkt ggf. ebenfalls die Sozialausgaben der Kommunen. Eine finanzielle Entlastung der Kommunen kann auch dadurch eintreten, dass unterstützungs- und pflegebedürftige ältere Menschen durch die Nutzung entsprechender Leistungen in ambulanten Pflegestrukturen verbleiben können, wodurch Kosten für stationäre Pflege entfallen würden.

Schließlich spielt Familienfreundlichkeit bzw. Familiengerechtigkeit als Standortfaktor eine immer wichtigere Rolle für Kommunen. Zum einen werden gerade familienfreundliche kommunale Strukturen für viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bedeutsamer in Bezug auf ihre Wohnortentscheidung. Zum anderen werden verfügbare Familienunterstützende Dienstleistungen zu einem wichtigen Faktor bei der Ansiedlung von Wirtschaftsunternehmen. Und nicht zuletzt prägen Angebote für Familien das örtliche soziale Klima, mit dem wiederum wichtige Grundlagen für die Entwicklung eines Kinderwunschs bei jungen Menschen gegeben sind (Strohmeier 2007).

**Hoher gesamtwirtschaftlicher Nutzen**

Familienunterstützende Dienstleistungen haben also einen hohen gesamtgesellschaftlichen Nutzen: Durch die (zeitliche) Entlastung werden Familienmitglieder zufriedener und Familien leistungsfähiger. Dies kommt nicht nur den Familien selbst, sondern auch dem sozialen Klima in den Kommunen zugute und kann zu einer Entlastung der kommunalen Hilfesysteme führen. Darüber hinaus schaffen Familienunterstützende Dienstleistungen Arbeits-

plätze. Auf diese Weise erhöhen sie das Steueraufkommen, entlasten die Sozialversicherung und reduzieren die Sozialausgaben.

Vor diesem Hintergrund empfiehlt auch die Sachverständigenkommission des siebten Familienberichts den Ausbau Familienunterstützender Dienstleistungen als Bestandteil einer nachhaltigen Familien- und Sozialpolitik (BMFSFJ 2009: V).

**Bisher nur wenige Beschäftigte in privaten Haushalten**

Der Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in privaten Haushalten ist in Deutschland relativ gering, das zeigen internationale Vergleiche (Eichhorst/Tobisch 2008: 7). Hier liegen noch große Potentiale für eine Erweiterung des Arbeitsmarktes, da der Bedarf an Familienunterstützenden Dienstleistungen weiter steigen wird (Enste u.a. 2009: 53).

Schon heute ist aufgrund der gestiegenen Müttererwerbstätigkeit ein größerer Bedarf an Familienunterstützenden Dienstleistungen zu erkennen. Immer mehr Frauen auch mit eigener Familie wollen erwerbstätig sein, weil sie eine gute Ausbildung haben, weil sie finanziell abgesichert sein wollen oder weil sie entsprechende persönliche Vorstellungen und Präferenzen haben.

Anhaltend niedrige Geburtenraten und steigende Lebenserwartung führen dazu, dass in Zukunft immer weniger junge Menschen im erwerbsfähigen Alter immer mehr älteren (und vor allem hochbetagten) Menschen gegenüberstehen. Das hat Auswirkungen auf den Unterstützungs- und Pflegebedarf und auch auf die Möglichkeiten, diesen zu bewältigen (hierzu Helfferich/Wunderlich 2009). In den letzten Jahrzehnten hat vor allem der Anteil der Kinderlosen drastisch zugenommen. Diese Menschen werden im Alter nicht auf die Unterstützung durch eigene Kinder zurückgreifen können. Der demografische Wandel wird in den kommenden Jahren und Jahrzehnten zu einem immer größer werdenden Mangel an Arbeitskräften und vor allem an Facharbeitskräften führen. Dadurch wird die Erwerbstätigkeit von Frauen immer wichtiger werden, was deren Unterstützungspotentiale weiter schwächen und den Unterstützungsbedarf der Haushalte erhöhen wird.

**Demografischer und familialer Wandel nehmen Einfluss**

### 1.3 Wer nutzt aktuell Haushaltshilfen und wer hat Bedarf?

Die Auswertungen des Sozioökonomischen Panels haben ergeben, dass im Jahr 2006 knapp elf Prozent der Haushalte in Deutschland eine „Haushalts- oder Putzhilfe“ beschäftigt hatten. Knapp zwei Drittel hiervon machten dies regelmäßig und ein gutes Drittel gelegentlich (Enste u. a. 2009).

Ähnliche Werte weist die Studie des Allensbach-Instituts aus dem Jahr 2008 aus: Zehn Prozent der befragten Haushalte nehmen demnach aktuell haushaltsnahe Dienstleistungen in Anspruch, jeder fünfte Haushalt hat dies früher schon einmal gemacht (BMFSFJ 2008a: 8).

**Ungefähr jeder zehnte Haushalt beschäftigt eine „Haushaltshilfe“**

Die Umfrage der Gesellschaft für Innovative Beschäftigung aus dem Jahr 2004 ergab, dass 12,8 Prozent der Haushalte durch Personen unterstützt werden, die nicht zum Haushalt gehören (ein Drittel davon regelmäßig). Haushalte, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, sind im Schnitt kleiner, haben häufiger ein pflegebedürftiges Mitglied, eine höhere Pro-Kopf-Arbeitszeit je Erwachsenen und ein höheres Einkommen (Becker 2007: 208).

Auch das Sozioökonomische Panel enthält nicht nur die Frage nach der gelegentlichen oder regelmäßigen Beschäftigung einer Haushaltshilfe, sondern auch Angaben zum Haushaltstyp und zum Einkommen. Folgende Zusammenhänge zeigen sich:

- Familien nutzen Haushaltshilfen seltener als Haushalte ohne Kinder. Sie machen nur 17 Prozent der regelmäßigen Nutzer aus, stellen jedoch 25 Prozent aller Haushalte. Von den Haushalten mit Kindern unter 16 Jahren nehmen sechs Prozent eine Haushaltshilfe in Anspruch, elf Prozent waren es dagegen bei den Mehrpersonenhaushalten ohne Kinder.
- Besonders häufig nutzen Alleinstehende über 60 Jahre Haushaltshilfen. Sie stellen die Hälfte aller Nutzenden, jedoch nur 38 Prozent aller Haushalte und nutzen die Hilfen vor allem in Abhängigkeit von ihrem Bedarf, d.h. insbesondere bei Pflegebedürftigkeit.

- Besonders häufig beschäftigen Doppelverdiener mit Kindern Haushaltshilfen.
- Haushalte mit kleineren Kindern beschäftigen seltener Haushaltshilfen als Haushalte, die keine Kinder haben (vgl. Enste u.a. 2009).

Dass Familien seltener Hilfen in Anspruch nehmen als Haushalte ohne Kinder, liegt nicht unbedingt am fehlenden Bedarf. Die Einkommenssituation spielt hier eine wichtige Rolle. Das sogenannte „Nettoäquivalenzeinkommen“ (bei dem das Nettoeinkommen nach der Anzahl und dem Alter der Personen im Haushalt gewichtet wird) liegt bei den Nutzenden deutlich über dem Durchschnitt. So verdienten Familien mit einem Kind, die gelegentlich eine Haushaltshilfe nutzten, im Schnitt 2.222 Euro Äquivalenzeinkommen im Monat, Familien mit einem Kind, die dies regelmäßig taten, hatten sogar 3.000 Euro Äquivalenzeinkommen zur Verfügung. Das durchschnittliche Nettoäquivalenzeinkommen *aller* Familien mit einem Kind lag demgegenüber nur bei 1.430 Euro. Ähnliche Unterschiede sind bei Familien mit zwei Kindern festzustellen (ebd.: 28).

**Einkommenssituation spielt eine wichtige Rolle**

Jüngere Alleinstehende, Alleinerziehende und Paare mit Kindern, die Haushaltshilfen nutzen, haben insgesamt ein deutlich höheres Einkommen als diejenigen, die keine Hilfen in Anspruch nehmen.

Die Studien stellen übereinstimmend fest, dass der Bedarf an Familienunterstützenden Dienstleistungen deutlich höher ist als die faktische Nutzung. So weist die Allensbachstudie aus dem Jahr 2008 einen potenziellen Nutzerkreis von 36 Prozent der Haushalte aus, von denen elf Prozent (also ein knappes Drittel) aktuell eine Haushaltshilfe in Anspruch nehmen. Zehn Prozent wurden als Interessenten gezählt, weil sie früher schon einmal eine Haushaltshilfe genutzt haben und 15 Prozent sind daran interessiert, ohne dies vorher schon einmal getan zu haben. Konkret wünschen sich die Befragten vor allem Hilfe beim Putzen aber auch bei der Gartenarbeit und beim Bügeln. Kochen und Einkaufen waren als Leistungen dagegen weniger gefragt (BMFSFJ 2008b: 32).

**Potenzieller Nutzerkreis: 36 Prozent**

Bemerkenswert ist, dass berufstätige Mütter sich in besonderem Maße Unterstützung wünschen, und dass in Familienhaushalten der Wunsch nach Hilfe besonders stark ausgeprägt ist: 33 Prozent der Kinderlosen geben an, Hilfe im Haushalt gebrauchen zu können, bei den Eltern sind es dagegen 43 Prozent! Hieraus lässt sich schließen: Vor allem Haushalte mit erwerbstätigen Eltern haben Bedarfe, die noch nicht erschlossen sind (BMFSFJ 2008b: 31). Es ist anzunehmen, dass aufgrund der in Kapitel 1.2 beschriebenen erwartbaren Entwicklungen gerade für die Gruppe der Familienhaushalte dieser Bedarf weiter zunehmen wird. Berücksichtigt man die im internationalen Vergleich geringe Quote der Frauenerwerbstätigkeit (vgl. Cornelißen 2005), so ist davon auszugehen, dass der faktische Bedarf bei steigender Erwerbsbeteiligung noch höher sein wird. Hier liegen die Nachfragepotenziale der Zukunft.

**Familien äußern besonders großes Interesse**

## 1.4 Die Sicht der Familien und der Akteure

In der Allensbachstudie wurden Nicht-Nutzer, für die Hilfe grundsätzlich infrage käme, auch nach den Gründen dafür gefragt, dass bislang noch keine Haushaltshilfen in Anspruch genommen wurden. Neben der Antwort, dass man bei diesen Arbeiten keine Hilfe brauche (36 Prozent), die anstehenden Arbeiten gut alleine machen könne (29 Prozent) bzw. sich lieber alleine um alles kümmern (19 Prozent), wurden von denjenigen, für die eine Hilfe zukünftig infrage käme, folgende Gründe für ihre bisherige Zurückhaltung genannt:

- „Eine Hilfe kostet *zu viel Geld*, wäre zu teuer.“ (34 Prozent)
- „Die *Suche* nach einer geeigneten Hilfe ist mir *zu aufwendig*.“ (20 Prozent)
- „Ich möchte niemanden *Fremden* in meinem Haus haben, das ist mir zu unsicher.“ (19 Prozent)
- „Es schreckt mich ab, was ich gegenüber *Ämtern und Behörden* alles beachten müsste, wenn ich eine Hilfe beschäftigen will.“ (19 Prozent)
- „Für mich lohnt sich der ganze *Aufwand* nicht, also die Suche, die Zahlungsabwicklung usw.“ (17 Prozent)

- „Ich finde keine *passende Hilfe*.“ (sechs Prozent)

(BMFSFJ 2008b: 34, Hervorhebungen durch die Verf.)

Nach der Kostenfrage werden demnach vor allem der fehlende Überblick über das Angebot und der daraus resultierende *Such- und Organisationsaufwand* sowie eine grundlegende *Zurückhaltung* vor der Beschäftigung einer Haushaltshilfe in der Familie genannt. Die Frage der Finanzierbarkeit ist also wichtigstes Hemmnis zur Realisierung der Nachfrage. Der mittlere gezahlte Stundensatz für eine Haushaltshilfe lag im Jahr 2006 bei 8,83 Euro, der Stundenpreis einer Dienstleistungsagentur lag jedoch bei 19,58 Euro. Nur jeder zweite potenzielle Nutzer wäre allerdings bereit, bis zu zehn Euro zu zahlen und nur zwei Prozent würden mehr als 15 Euro pro Stunde zahlen (BMFSFJ 2008a: 14).

**Kostenfrage wichtigstes Hemmnis**

Allerdings ergab die Studie der Gesellschaft für innovative Beschäftigung (GIB) aus dem Jahre 2004, dass 38 Prozent der Haushalte auch bei geringeren Preisen keine Haushaltshilfe in Anspruch nehmen würden (Becker 2007: 208). Für einen Teil dieser Gruppe geht es wahrscheinlich weniger um den zu hohen Preis der Leistung, sondern eher um den zu hohen Aufwand bei der Suche und Beschäftigung einer Haushaltshilfe (siehe Aufzählung).

Daneben ist aus Sicht der Nutzer vor allem das Qualitätsproblem zentral. Hierbei geht es keinesfalls nur um Fragen der Fachlichkeit, sondern auch um kommunikative und soziale Kompetenzen der Dienstleistungsanbieter.

Ähnliche Schwierigkeiten sehen auch die *Anbieter* der Leistungen (vgl. Asmacher 2009). Sie heben jedoch zusätzlich hervor, dass es einen breiten, heterogenen und vor allem immer stärker expandierenden Markt gibt. So gab es im Jahr 2006 im IHK-Bezirk Nord Westfalen bereits rund 3.500 Firmen mit fast 8.000 Beschäftigten, die haushaltsnahe Dienstleistungen angeboten haben. In den vergangenen drei Jahren hat sich ihre Zahl um über 30 Prozent erhöht

**Expandierender Markt existiert bereits**

(ebd.: 13). Von einem flächendeckenden und vor allem von einem auf die jeweiligen Bedarfe vor Ort ausgerichteten Markt kann dennoch keine Rede sein. Vor allem fehlen Angebote „aus einer Hand“ (ebd.).

Auch von Seiten der Anbieter Familienunterstützender Dienstleistungen ist das Preis- bzw. Kostenargument besonders wichtig – allerdings aus einem anderen Blickwinkel: Sie beklagen die mangelnde Bereitschaft der Familien, die tatsächlich entstehenden Kosten auch zu tragen. Die wichtigsten Gründe hierfür seien der große Schwarzmarkt, der gerade für haushaltsnahe Dienstleistungen existiere, aber auch die Wettbewerbsvorteile der Wohlfahrtsverbände, die aufgrund von steuerlichen Regelungen und ehrenamtlicher Arbeit weitaus günstigere Preise anbieten könnten (Asmacher 2009). Hinzu kämen Probleme bei der Refinanzierung von Koordinations- und Beratungskosten, die aufgrund des intransparenten Marktes in aller Regel notwendig würden. Eine unsichere Marktlage und hierauf zurückzuführende fehlende Planungssicherheiten machten weitere Schwierigkeiten der noch jungen Branche aus.

**Schwarzmarkt und Wettbewerbsvorteile der Wohlfahrtsverbände**

Für Dienstleistungsagenturen markiert der Mangel an qualifizierten Arbeitskräften eine weitere Herausforderung. Sie haben Schwierigkeiten, geeignete Arbeitskräfte, die selbstständig und flexibel arbeiten, zu finden (Schupp/Spieß 2007). Neben fachlichen und sozialen Kompetenzen fehlt vor allem betriebswirtschaftliches Know-how (Asmacher 2009). Daneben wird auch von den Anbietern das Problem der mangelnden Akzeptanz dieser Form der Dienstleistung auf Seiten der Familien gesehen.

Für die *Kommunen* sind die Fragen der Vernetzung und der Herstellung von Transparenz entscheidend. Der Ausschuss für Jugend, Soziales und Gesundheit des nordrhein-westfälischen Städte- und Gemeindebundes hat im Januar 2010 einen Beschluss zur Rolle der Kommunen bei Familienunterstützenden Dienstleistungen gefasst. Hierin wird empfohlen, „gemeinsam mit der Freien Wohlfahrtspflege, ehrenamtlich Engagierten und der Wirtschaft förderliche Rahmenbedingungen zu schaffen, z.B. über die Einrichtung von Informationspools oder den Ausbau von Netzwerken und lokalen Plattformen sowie die Herstellung von Transparenz und Öffentlichkeit“ (Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen 2010: 1, siehe auch Anhang S. 112).

Die Annahme, dass für Kommunen der Überblick über das bestehende Angebot an Familienunterstützenden Dienstleistungen schwierig ist, äußern auch Schreier und Stallmann in einer Studie des ISS-Frankfurt a. M., die im

#### **Überblick über Angebot ist schwierig**

Auftrag des BMFSFJ durchgeführt wurde (Schreier/Stallmann 2007: 27). Sie vermuten, dass der sehr geringe Rücklauf von sechs Prozent bei ihrer Befragung zur kommunalen Praxis im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen auch auf diesen mangelnden Überblick zurückzuführen ist. Von den 61 Kommunen, die sich an der deutschlandweiten Befragung beteiligt haben, wurden vor allem drei hemmende Faktoren für eine Weiterentwicklung Familienunterstützender Dienstleistungen genannt:

- fehlende finanzielle Ressourcen
- mangelnde Kooperation mit den Anbietern und Trägern
- häufig fehlende politische Willensbildung und geringe kommunalpolitische Unterstützung durch die Verwaltung vor Ort (ebd.: 34)

Familien, Anbieter und Kommunen scheinen sich also in wesentlichen Punkten einig zu sein. Die wichtigsten Hindernisse für eine Erfüllung des unbestreitbar hohen und steigenden Bedarfs an Familienunterstützenden Dienstleistungen betreffen demnach:

#### **Übereinstimmende Sicht auf wichtigste Hindernisse**

- Preis bzw. Kosten der Leistung
- mangelnde Akzeptanz der Leistung und Imageprobleme
- unsichere und intransparente Marktlage
- Mangel an qualifizierten Arbeitskräften

## **1.5 Hintergründe der eingeschränkten Inanspruchnahme Familienunterstützender Dienstleistungen**

Um sinnvolle Ansatzpunkte für kommunales Engagement identifizieren zu können, ist zunächst ein genauerer Blick auf die Hintergründe sinnvoll. Was steht hinter den genannten Schwierigkeiten und welche Herausforderungen ergeben sich daraus für die kommunale Ebene?

### **Preis bzw. Kosten der Leistung**

Die Kostenfrage bei Familienunterstützenden Dienstleistungen basiert auf einem grundsätzlichen Dilemma, das sich aus den vorhandenen Konkurrenzangeboten bzw. Alternativen ergibt: Die Leistungen können zur Zeit über den Schwarzmarkt günstiger bezogen werden als über sozialversicherungspflichtige Beschäftigungen etwa im Rahmen von Minijobs oder über Dienstleistungsagenturen. Die Bereitschaft zur Zahlung höherer Stundenlöhne ist außerdem nicht nur deshalb eingeschränkt, weil die Schattenwirtschaft Günstigeres bereit hält, sondern auch, weil Familienunterstützende Dienstleistungen mit der scheinbar kostenlosen Eigenarbeit konkurrieren.

Als zukunftsweisend wird im Zusammenhang mit Fragen der Kostengestaltung vor allem der Beitrag von Unternehmen gesehen. Diese sind zunehmend daran interessiert, ihren Beschäftigten – etwa im Rahmen von subventionierten Gutscheinen – familienfreundliche Angebote zu machen. Weitere Möglichkeiten zeichnen sich derzeit durch die Entwicklung von „Mischprodukten“ im Bereich der Versicherungs- bzw. Vorsorgewirtschaft ab (siehe hierzu Kap. 2.4).

Die intransparente Marktlage führt für die Verbraucherinnen und Verbraucher zu Schwierigkeiten, den Überblick über vorhandene Angebote zu gewinnen und auf dieser Grundlage eine Entscheidung treffen zu können. In aller Regel sind auf Seiten vieler Anbieter daher Erstgespräche zur Einschätzung des Bedarfs, Beratungsleistungen zum erforderlichen Angebot und ggf. Weitervermittlungen notwendig. Solche Leistungen erhöhen aber auch den Stundensatz und schwächen damit die Marktposition der Betriebe.

**Auch unüberschaubare Marktlage führt zu höheren Kosten**

Damit stellen sich auf lokaler Ebene mit Bezug auf die Finanzierungsfrage Aufgaben der Qualitätsentwicklung, aber auch Erfordernisse der *Information, Vernetzung und Koordination*.

## Mangelnde Akzeptanz der Leistung und Imageprobleme

Die Familie und die private Wohnung bieten einen Schutzraum. Familienunterstützende Dienstleistungen sind diesem Bereich aber „nah“, und sie erfordern es, Fremden den Zugang zur Wohnung und auch einen Einblick in das Familienleben zu gestatten. Hier ist *Professionalität* und *Flexibilität* auf Seiten der Anbieter gefordert, die auf entsprechende Vorbehalte eingehen und sensible Rücksichtnahme üben müssen.

**Privatbereich wird geöffnet**

Zum anderen ist die mangelnde Akzeptanz der Familienunterstützenden Dienstleistungen auf Vorbehalte zurückzuführen, private Arbeiten (vor allem, wenn sie aus Reinigungstätigkeiten bestehen) von anderen erledigen zu lassen.

Dies verweist auf die Bedeutung einer bedarfsadäquaten, nämlich zurückhaltenden und sensiblen Erbringung von Leistungen und auf die Rolle des Marketings und der *Information* über die Stärken und die Möglichkeiten einer noch recht jungen Branche.

## Mangelnde Transparenz des Marktes

**Sehr heterogene Träger- und Anbieterstrukturen**

Familienunterstützende Dienstleistungen gehören zu einer Branche mit sehr heterogenen Träger- und Anbieterstrukturen, die ein breites, aber keineswegs einheitliches Leistungsspektrum anbieten. Gleichzeitig treffen die Angebote aber auch auf ein Feld, in dem bereits seit längerer Zeit ähnliche Leistungen in anderen (Finanzierungs-)Zusammenhängen erbracht werden, wie beispielsweise durch die Wohlfahrtsverbände im Feld der sozialen Dienstleistungen oder durch die Pflege-Dienstleister im Zusammenhang mit Leistungen der Pflegeversicherung.

Dieser Anbietermarkt ist teilweise lokal, teilweise aber auch regional orientiert. Die Situation ist in jeder Kommune anders und eine Übertragbarkeit von Informationen erscheint kaum möglich. Die Angebotsstrukturen sind

deshalb häufig weder den Kommunen, noch den Anbietern selbst bekannt und müssen gezielt ermittelt werden.

Unklarheit besteht auch hinsichtlich des spezifischen Bedarfs an Familienunterstützenden Dienstleistungen in den jeweiligen Kommunen. Dieser ist vielfältig und umfasst grundsätzlich viele unterschiedliche Leistungen. Er hängt in seinem Umfang und seiner konkreten Ausgestaltung wesentlich von der Lebens- und Arbeitssituation der Familien vor Ort ab. Der Bedarf variiert in sozialstruktureller und vor allem auch in sozialräumlicher Hinsicht teilweise beträchtlich. Keinesfalls liegen hierzu in jeder Kommune ausreichende und aktuelle Informationen vor.

Für die Familien erwächst hieraus mangelnde Orientierung und ein hoher Aufwand bei der Suche nach geeigneten Kräften und Unternehmen. Gefragt ist daher auch hier vor allem *Information, Vernetzung und Koordination*.

## Mangel an qualifizierten Arbeitskräften

Familienunterstützende Dienstleistungen gelten meist als Branche, die vor allem für Geringqualifizierte Beschäftigungsmöglichkeiten bietet. Dies hängt auch mit der Vorstellung zusammen, dass hiermit „Jedermann-Qualifikationen“ verbunden werden, für die keine langwierige Ausbildung erforderlich ist. Mittlerweile haben sich jedoch auch hier Ausbildungsberufe etabliert und die Frage der Qualität der Arbeit und der Qualifikation der Beschäftigten wird immer wichtiger.

**Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen sind notwendig**

Die beschriebenen Erwartungen und Herausforderungen, die mit einem Einsatz im Privathaushalt verbunden sind, stellen zudem hohe Anforderungen an das Sozialverhalten, an kommunikative Kompetenzen und an die Sensibilität der Beschäftigten, die erst durch zusätzliche Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen erworben werden können. Solche Qualifikationen sind nicht immer in ausreichendem Maße vorhanden. Auch betriebswirtschaftliche Kompetenzen fehlen – insbesondere in Kleinbetrieben (Asmacher 2009: 14).

Die *Qualifizierung* von Mitarbeitern erfordert aber eine Auseinandersetzung mit Schulungs- und Qualifikationskriterien und mit entsprechenden Marketingkonzepten. Dies ist eine Aufgabe, die sich auch auf lokaler Ebene stellt

und die zum Thema von *Vernetzung, Koordination* und entsprechenden *Informationsstrategien* werden sollte.

## 1.6 Fünf Herausforderungen für kommunales Handeln

Wenn die Voraussetzungen für ein bedarfsgerechtes Angebot sowie für eine bedarfsgerechte Nutzung von Familienunterstützenden Dienstleistungen verbessert werden sollen, ergeben sich nicht nur auf der kommunalen Ebene Herausforderungen. Allerdings kommt lokalen bzw. regionalen Ansätzen eine ganz besondere Bedeutung zu, denn es sind lokale bzw. regionale Märkte, auf denen Angebot und Nachfrage zueinander finden müssen. Diese kommunale Zuständigkeit wird zunehmend gesehen. Im Monitor Familienforschung, der vom Bundesfamilienministerium herausgegeben wird, gilt der Ansatz, dass „Kommunen stärker als Anlauf- und Steuerungsinstanz bei der Vermittlung Familienunterstützender Dienstleistungen fungieren“ als zukunftsweisend (BMFSFJ 2008a: 19). Dabei geht es auch hier vor allem um die Schaffung von Infrastruktur, Transparenz und Öffentlichkeit, wobei die Voraussetzungen hierfür auf der kommunalen Ebene als besonders günstig angesehen werden.

In der Zusammenschau der aufgeführten Hintergründe einer eingeschränkten Inanspruchnahme sind es fünf große Herausforderungen, vor die die kommunale Ebene und damit auch die Kommunalverwaltung gestellt sind, wenn die so wichtige Entlastung für Familien voran gebracht werden soll.

### **Vernetzung, um**

- die Vielzahl der Akteure in diesem Bereich zusammen zu bringen,
- hierdurch die gegenseitige Information zu ermöglichen und
- Grundlagen für Kooperation und Koordination zu schaffen.

### **Koordination, um**

- Marktmängel auszugleichen,
- Prozesse zu steuern,
- zu gewährleisten, dass es verantwortliche Ansprechpartner gibt.

### **Besondere Bedeutung von lokalen bzw. regionalen Ansätzen**

verbessert werden sollen, ergeben sich nicht nur auf der kommunalen Ebene Herausforderungen. Allerdings kommt lokalen bzw. regionalen Ansätzen eine ganz besondere Bedeutung zu, denn es sind lokale bzw. regionale Märkte, auf denen Angebot und Nachfrage zueinander finden müs-

### **Information, um**

- vorhandene Bedarfsstrukturen transparent zu machen,
- vorhandene Angebotsstrukturen bekannt zu machen,
- steuerliche Regelungen bekannter zu machen,
- Hemmschwellen zu verringern,
- allgemein die Transparenz des Marktes zu verbessern und
- über Finanzierungsmöglichkeiten zu informieren.

### **Finanzierung, um**

- allen Familien, die es benötigen, Unterstützung zu ermöglichen,
- Information, Vernetzung und Koordination zu unterstützen

### **Qualitätsentwicklung, um**

- ausreichend qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen,
- die Leistungen dem Bedarf der Familien stärker anzupassen,
- das Image der Leistungen zu verbessern und dadurch
- die Inanspruchnahme entsprechend zu steigern.

## 1.7 Familienunterstützende Dienstleistungen sind Teil eines „kommunalen Managements für Familien“

Familienunterstützende Dienstleistungen sollten im Kontext einer allgemeinen Stärkung kommunaler Familienpolitik gesehen werden. Eine entlastende Unterstützung von Familien im Alltag ist ein wichtiger Bestandteil kommunaler Familienpolitik. In diesem Sinne hängt der Erfolg der Bemühungen in hohem Maße von der grundsätzlichen Aufstellung einer Kommune im Bereich familienpolitischer Aktivitäten ab. „Familienunterstützende Dienstleistungen benötigen eine lokalpolitische Strategie“, so lautet das Ergebnis der ISS-Studie (Stallmann/Weigel o.J.: 4). Sie stellt mit Betonung auf die *lokalpolitische* Ausrichtung einer Strategie vor allem darauf ab, dass *lokale* Potentiale und Chancen in den Vordergrund gestellt werden müssen und dass es die kommunale Ebene ist, auf der sich etwas bewegen muss. Betont man jedoch eher den Begriff der lokalpolitischen *Strategie*, so geht es um die Bedeutung

### **Kommunale Familienpolitik spielt die zentrale Rolle**



einer zielgerichteten und konsequenten, eben einer *strategischen* Ausrichtung der Kommunen.

Immer mehr setzt sich die Erkenntnis durch, dass für die Lebenssituationen und Lebenschancen von Familien die lokale Ebene entscheidend ist und dass kommunale Familienpolitik in diesem Zusammenhang sehr wichtige Beiträge liefern kann und liefern sollte (Schultz u.a. 2009). Für eine solche Sicht steht in Nordrhein-Westfalen das Konzept des „Kommunalen Managements für Familien“, das u.a. betriebswirtschaftliche Konzepte auf die kommunalpolitische Ebene überträgt (MGFFI 2007). Wichtige Bausteine eines solchen kommunalen Managements für Familien sind insofern gleichzeitig wichtige Merkmale einer Politik der Förderung Familienunterstützender Dienstleistungen.

## Bedarfe und vorhandene Unterstützungsstrukturen feststellen

Familienpolitischer „Blindflug“ muss durch fundierte Bedarfsanalysen, d.h. durch die Sammlung familienpolitisch relevanter Daten vermieden werden.

**Wissen über die unterschiedlichen Bedarfe vor Ort ist wichtig**

Dies ist eine grundsätzlich wichtige Forderung an kommunale Familienpolitik. Sie geht davon aus, dass es in jeder Kommune spezifische Strukturen und dementsprechend in jeder Kommune auch eigene Bedarfslagen gibt. Eine *sozialräumliche* Sicht ist in diesem Zusammenhang unverzichtbar,

denn die Bevölkerungs- und Sozialstrukturen prägen die Lebenssituationen und Bedarfe der Familien in den Sozialräumen.

Fundierte Bedarfsanalysen setzen aber nicht nur an der *Nachfrageseite* an, sondern auch an der *Angebotsseite*. Antworten auf die Fragen, wo und für wen es bereits welche Angebote gibt und wie diese Angebotslage mit den festgestellten Bedarfen zusammenpasst, sind ein wesentlicher Bestandteil einer auf Fakten basierenden kommunalen Familienpolitik.

## Ziele formulieren und Strategien entwickeln

Kommunales Management für Familien setzt auf eine strategisch ausgerichtete Familienpolitik. Ein strategisches Vorgehen ist ein zielgerichtetes Vorgehen. Ziele zu finden setzt Diskussionsprozesse und Entscheidungen voraus, wie sie zum Beispiel im Rahmen eines Leitbildprozesses stattfinden. In solchen Prozessen sollte grundsätzlich Offenheit gegeben sein. Neue und bislang wenig berücksichtigte Bedarfe – zu denen auch die Förderung Familienunterstützender Dienstleistungen gehört – dürfen dabei nicht ausgeklammert werden.

**Unterstützung durch die Leitungsebenen ist entscheidend**

Für die konsequente Verfolgung von Zielvorstellungen zu Familienunterstützenden Dienstleistungen müssen konkrete Umsetzungs- und Handlungsstrategien entwickelt werden. Wichtig ist in diesem Zusammenhang die Offenheit für alle relevanten Akteure und deren Einbeziehung „auf Augenhöhe“. In die Strategieüberlegungen sollten die vorhandene Ressourcenlage und Überlegungen zur Gewinnung erforderlicher zusätzlicher Ressourcen eingebunden werden. Dies gilt selbstverständlich auch für Familienunterstützende Dienstleistungen. Gerade angesichts der angespannten Finanzlage vieler Kommunen kommt es darauf an, dass knappe Ressourcen gezielt eingesetzt und ggf. gebündelt werden.

## Verlässliche Strukturen schaffen und querschnittsorientiertes Handeln ermöglichen

Eine strategische Ausrichtung der kommunalen Familienpolitik signalisiert Zuständigkeit und Verantwortlichkeit. Hierzu gehört es auch, Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zu benennen und diese öffentlich auszuweisen.

Bei dem komplexen Thema Familienunterstützende Dienstleistungen sind mehrere Stellen und Abteilungen „betroffen“ (z. B. Wirtschaftsförderung, Öffentlichkeitsarbeit, Familienmanager, Altenhilfe). Eine ausschlaggebende Frage ist daher, wie deren Beteiligung und fachlicher Austausch gesichert werden kann und wer die Federführung übernimmt, so dass eine fruchtbare Zusammenarbeit gelingen kann. Querschnittsorientierte Strukturen in der Kommunalverwaltung sind dabei auf unterschiedlichen Wegen zu erreichen und setzen nicht unbedingt grundlegende Umstrukturierungen voraus (Bogumil 2008).

## Alle sind gefordert!

Kommunales Management für Familien setzt auf die Zuständigkeit und die Verantwortungsübernahme der Kommunalverwaltung für Familienpolitik. Dies sollte sich auch auf das Thema Familienunterstützende Dienstleistungen beziehen, was aber nicht heißen muss, dass Kommunen diese Aufgabe in Alleinverantwortung übernehmen. Im Kommunalen Management geht es ganz wesentlich um die Vernetzung mit anderen lokalen Akteuren. Im Falle der Familienunterstützenden Dienstleistungen sind dies – neben den Wohlfahrtsverbänden, den Vereinen, den lokalen Bündnissen für Familie und anderen familienpolitischen Akteuren – vor allem die Unternehmen und die Betriebe. Hierbei geht es aber nicht nur um diejenigen Unternehmen, die selbst in der Branche tätig sind. Die Rolle der Wirtschaft als „Mitfinanzierer“ von Familienunterstützenden Dienstleistungen macht sie grundsätzlich zu besonders wichtigen Partnern auf kommunaler Ebene (siehe hierzu auch Kapitel 2.4).

Damit werden einerseits kommunale Stellen besonders wichtig, zu deren Aufgaben der Kontakt mit der Wirtschaft gehört (wie etwa die Wirtschaftsförderung oder das Stadtmarketing), aber auch die lokalen und regionalen Verbände, die diese Betriebe vertreten (wie die Industrie- und Handelskammern, die Handwerkskammern und Innungen). Im folgenden Kapitel werden solche Ansatzpunkte durch konkrete Vorschläge und Hinweise für mögliche Aktivitäten auf der kommunalen Ebene ergänzt.

**Unternehmen und Betriebe sind wichtige Partner**

## 2. Handeln vor Ort

Ansätze zur Stärkung Familienunterstützender Dienstleistungen in der Kommune sollten sich an den im vorangegangenen Kapitel skizzierten fünf Herausforderungen (Vernetzung, Koordination, Information, Finanzierung und Qualitätsentwicklung) orientieren. Grundsätzlich kann es hier nur um eine Sammlung unterschiedlicher Zugangswege und Umsetzungsmöglichkeiten gehen. Welcher Weg letztlich der richtige ist, welches Instrument zum Einsatz kommen sollte, muss immer in der jeweiligen Situation vor Ort entschieden werden.

Zu bedenken ist, dass es zwischen den fünf Bereichen Überschneidungen gibt, die eine durchgängige Trennung möglicher Handlungsansätze manchmal schwierig machen. Insgesamt sollten die hier vorgestellten Umsetzungsmöglichkeiten immer vor dem Hintergrund einer bestehenden kommunalen familienpolitischen Strategie gewählt und wenn erforderlich variiert oder kombiniert werden, um eine koordinierte Gesamtausrichtung des kommunalen Familienmanagements zu gewährleisten. Auch die Reihenfolge der vorgestellten Ansätze ist deshalb keineswegs als handlungsleitend zu verstehen!

### 2.1 Herausforderung: Vernetzung

Netzwerke bilden Grundlagen, die für gemeinsame Arbeitsaufgaben aktiviert und genutzt werden können. Netzwerke brauchen hierfür eine gemeinsame Vision, grundlegend definierte Werte sowie Strukturen, in denen die Arbeitsprozesse auf der Grundlage einer verbindenden Identität stattfinden. Ein bewusstes Gestalten der Anfangsphase, in der gemeinsame Querschnittsinteressen im Vordergrund stehen, ermöglicht verlässliche Strukturen, und ein angenehmes Kooperationsklima begünstigt den Erfolg.

Auf lokaler bzw. regionaler Ebene existieren in Nordrhein-Westfalen bereits eine Reihe von Anbietern Familienunterstützender Dienstleistungen mit sehr unterschiedlichen Angebotsspektren, Rechtsformen sowie Organisationsstrukturen.

Diese Heterogenität des Angebots (und der Organisationsstrukturen) kann durchaus vorteilhaft sein, wenn ein „verbundenes Miteinander der Angebote“ gegeben ist. Da dies jedoch selten der Fall ist, besteht eine zentrale

Herausforderung für die kommunale Ebene darin, solche vernetzten lokalen bzw. regionalen Strukturen zu initiieren und zu gestalten.

Um Vernetzung vor Ort in Gang zu bringen und die relevanten Partner zusammenzuführen, wird zunächst jemand benötigt, der die Steuerungsnotwendigkeit für das Thema in der Kommune erkennt und sich der Verantwortung stellt. Infrage kommen hierfür Personen, die aufgrund ihrer Tätigkeit über entsprechende Kontakte und Einflussmöglichkeiten verfügen (z.B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wirtschaftsförderung, des Familienbüros oder der

**Bedarfs- und  
qualitätsorientiertes  
Angebot ist wichtig**

Handwerkskammer). Wenn jemand eigeninitiativ oder durch die Kommunalverwaltung beauftragt diese Funktion übernimmt (hierzu auch Kapitel 2.2), sollten alle relevanten Akteure direkt zu Beginn in den Prozess eingebunden werden, um später zu kooperieren. In diesem Zusammenhang stellen sich folgende Fragen:

- Welche Anbieter gibt es vor Ort bzw. wer ist bereits „nah am Thema“?
- Wer könnte das Thema aufgrund seiner Funktion oder persönlichen Stellung voran bringen?
- Welche Akteure sind darüber hinaus vor Ort wichtig (z.B. Familienverbände, Krankenkassen, ARGE, Wohnungswirtschaft, Versicherungen, lokales Bündnis für Familie)?

Anregungen bietet die folgende Aufstellung:

**Mögliche Ansprechpartner für Vernetzung**

- Agentur für Arbeit
- Arbeitgeberverbände
- Familienzentren
- Freie Wohnfahrtpflege
- Gleichstellungsbeauftragte
- Handwerkskammer
- Industrie- und Handelskammer
- Jugend- und Sozialamt
- Kindertageseinrichtungen
- Krankenkassen
- Lokales Bündnis für Familie
- Mehrgenerationenhäuser
- Offene Stadteiltreffs
- Örtliche Familien- und Seniorenverbände und -vereine
- potenzielle Ankäufer von Leistungen aus dem Bereich der Wirtschaft
- Seniorenbeiräte, Familien- und Jugendbeiräte
- Seniorenwirtschaft
- Stadtmarketing
- Vereine und Stiftungen
- Versicherungen
- Wirtschaftsförderung
- Wohnungsämter
- Wohnungswirtschaft

**Wie kann Vernetzung gelingen?**

Ein erster Schritt auf dem Weg zu einer gelingenden Vernetzung ist es, Menschen mit Interesse am Thema zusammenzubringen. Bereits dadurch, dass man voneinander weiß, sich persönlich kennen lernen kann und sich gegenseitig Kontaktdaten und Informationen zur Verfügung stellt, ist etwas erreicht.

Eine *gemeinsame Zielsetzung*, von der am Ende alle profitieren können, muss gefunden und vereinbart werden. Dies setzt Vertrauen und eine „Kultur des Miteinanders auf gleicher Augenhöhe“ voraus. Am Beginn der Zusammenarbeit zum Thema Familienunterstützende Dienstleistungen steht der *Erfahrungsaustausch*, das gegenseitige Kennenlernen und der Abgleich

der Interessen. Haben alle denselben Informationsstand? Gibt es bereits ähnliche Einschätzungen?

In einem zweiten Schritt sollten die *örtlichen Rahmenbedingungen* in den Blick genommen werden. Welche Anbieter arbeiten wo mit welchen Leistungen für welche Zielgruppen? Welche Bedarfe von Familien, welche Sozialstrukturen stehen dem in welchen Ortsteilen gegenüber?

Eine Analyse dazu, welche Angebote fehlen, welche möglicherweise mehrfach vorhanden sind, welche Probleme auf Seiten der Familien oder der Anbieter bestehen, sollte folgen. Spätestens jetzt muss ein gemeinsames Leitziel vereinbart werden und weitere operationalisierbare Ziele als Grundlage der weiteren Zusammenarbeit müssen entwickelt werden. Ein sinnvoller Weg wäre es zum Beispiel, die Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale als verbindliche Grundlage für alle Anbieter vor Ort zu vereinbaren (siehe hierzu Kapitel 2.5 sowie Anhang, S. 114).

Weitere Handlungsschritte könnten sich aus den gemeinsam erarbeiteten Antworten auf folgende Fragen ergeben:

- Wie sollte auf der Basis der Analyse ein Informationsmanagement aussehen?
- Welche Angebotslücken sollten auf Grundlage der ermittelten Fakten geschlossen werden?
- Wie kann die Qualität des Angebotes gesichert werden?
- Wie kann Kooperation nachhaltig gewährleistet werden?
- Wie lassen sich durch Kooperationen (zum Beispiel mit Versicherungen, dem Lokalen Bündnis für Familie, der Wohnungswirtschaft, Krankenkassen und ARGE) Synergieeffekte erzielen und so die Finanzierbarkeit, das Leistungsspektrum sowie die Qualität der Angebote verbessern?

## 2.2 Herausforderung: Koordination

Vernetzung braucht Koordination. Eine koordinierende Stelle mit entsprechenden Ressourcen und Kompetenzen kann dazu beitragen, effektive Ergebnisse zu erzielen. Vernetzung und Koordination benötigen eine strategische Verortung in der Kommune sowie klare Strukturen mit engagierten

Personen, die in ihrer Funktion für das Thema in der Kommune verantwortlich sind. Diese Zuständigkeit sollte durch alle lokalen Akteure anerkannt werden und die Koordinationsaufgabe aktiv vor Ort befördert werden.

### Was gehört zur Koordination?

Zur konkreten koordinierenden Arbeit gehört:

- das Suchen relevanter Ansprechpartner
- das Knüpfen persönlicher Kontakte
- die Übernahme von Service- und Moderationsfunktionen
- das methodische Steuern von Prozessen und Sichern von Ergebnissen
- das Einleiten von Umsetzungsprozessen sowie
- die Begleitung der Maßnahmenumsetzung durch Controlling

Wichtig ist es auch, die Akteure vor Ort im Blick zu behalten, die nicht organisiert sind, aber eine wesentliche Rolle am Markt spielen. Hierzu gehören zum Beispiel die „*Minijobberinnen und Minijobber*“. Hier müssen Ideen entwickelt und Formen gefunden werden, einen Austausch mit dieser Gruppe zu ermöglichen und sie in den Steuerungsprozess einzubinden.

Viele Familien müssen sich als potenzielle Kunden noch an den Gedanken gewöhnen, dass notwendige Unterstützung im Haushalt nicht mehr ausschließlich von Familienangehörigen oder Nachbarn geleistet werden kann. Hier ist eine gezielte *Öffentlichkeitsarbeit* gefragt. Die Koordination auf der kommunalen Ebene bietet die Möglichkeit, eine solche Öffentlichkeitsarbeit vor Ort zu unterstützen.

**Öffentlichkeitsarbeit  
stärkt die Akzeptanz  
der Angebote**

Zusammenfassend ist die Aufgabe der Koordination damit verbunden, Verantwortlichkeit, Zuständigkeit und Steuerung für das Thema Familienunterstützende Dienstleistungen – in Abstimmung mit kommunalen Akteuren – wahrzunehmen. Ergänzend ist es notwendig, Ansprechpartner für Familien, Anbieter, Unternehmen und Beschwerdegeber zu sein und in den eigenen Arbeitsstrukturen die querschnittsorientierte Bearbeitung des Themas zu befördern.

## Wo sollte die Koordinationsfunktion sinnvoll angesiedelt sein?

Vieles spricht dafür, dass solche koordinierenden Aufgaben im Bereich der Familienunterstützenden Dienstleistungen durch diejenige Stelle innerhalb der Kommunalverwaltung wahrgenommen werden, die auch ansonsten Steuerungsfunktionen für kommunale Familienpolitik übernommen hat (wie beispielsweise ein Familienbüro). Dies würde die Planungs- und Steuerungsmöglichkeiten der Kommune deutlich erhöhen und den Rahmen eines kommunalen Managements für Familien erweitern.

Dabei sollte berücksichtigt werden, dass im Bereich der Seniorenwirtschaft in den Kommunalverwaltungen und darüber hinaus bereits viele Initiativen entstanden sind, die sich mit haushaltsnahen Unterstützungsleistungen für Seniorinnen und Senioren befassen. Notwendig ist es, den Blick zu erweitern, auf Familienunterstützende Dienstleistungen zu schauen und eine abgestimmte Koordination sicher zu stellen.

Unabhängig davon, wer „den Hut aufsetzt“, ist es wichtig, für klare und verbindliche Absprachen Sorge zu tragen, damit keine größeren Stolpersteine entstehen. Grundsätzlich hilfreich ist es, eine *gemeinsame* Zielsetzung mit dazugehöriger *ergebnisorientierter* Arbeitsstruktur zu vereinbaren und dem Netzwerkaufbau und der Netzwerkpflge ausreichend Zeit einzuräumen. Orte, an denen die Koordination Familienunterstützender Dienstleistungen zum Beispiel strukturell verankert werden könnte, sind:

- Lokales Bündnis für Familie
- Kommunales Familien- und/oder Seniorenbüro
- Mehrgenerationenhaus
- Kommunale Dienstleistungsagentur

## 2.3 Herausforderung: Information

Informationen zur Bedarfslage und zur Marktsituation sind ein wesentlicher Schlüssel zur Inanspruchnahme eines bedarfsgerechten Angebotes. Für die Anbieter und Akteure bieten sie wichtige Anhaltspunkte, um die Angebote sinnvoll planen und gestalten zu können.

## Informationen zum Bedarf der Familien

Sinnvoll sind zum Beispiel Informationen, die Lebensformen, Lebenssituationen und Unterstützungsbedarfe der Familien vor Ort beschreiben.

*Familienformen* sind heutzutage vielfältig. Diese Vielfalt prägt den Bedarf an Unterstützung und sollte die Datensammlung leiten. Informationen über *Lebenssituationen* betreffen zum Beispiel die finanzielle Situation oder die Wohn(umfeld)situation von Familien. Um den Bedarf an Unterstützung einschätzen zu können, sind Kenntnisse über vorhandene soziale Unterstützungsnetzwerke wichtig.

Die notwendige *Vereinbarkeit von Familie und Beruf* ist einer der wichtigsten Hintergründe für den Bedarf an Unterstützung von Familien. Vor allem Alleinerziehende und Familien mit zwei erwerbstätigen Elternteilen leiden unter Zeitnot und benötigen Entlastung.

**Daten über den Bedarf und die Wünsche von Familien als Grundlage**

Des Weiteren sind Angaben zu *demografischen Strukturen vor Ort* und zur prognostizierbaren demografischen Entwicklung erforderlich. Der Anteil und die Anzahl *älterer Menschen* bzw. Pflegebedürftiger informieren über den wahrscheinlichen Unterstützungs- und Pflegebedarf der Seniorinnen und Senioren, der Anteil *junger Menschen* über vorhandene informelle Unterstützungspotentiale.

Daten zur objektiven Situation sind jedoch nur *ein* Aspekt der Bedarfsfeststellung. Entscheidend für den faktischen Bedarf ist auch die *subjektive Sicht* der Familien auf die eigene Situation, die Bewertung entsprechender Unterstützungsleistungen und die Abwägung zwischen beidem.

Familien- und Sozialstrukturen und auch Solidaritätsnormen und Unterstützungsnetze sind in den Stadt- und Ortsteilen bzw. in den Sozialräumen unterschiedlich ausgeprägt. Informationen sollten daher möglichst *sozialraumbezogen* aufbereitet werden.

Von der Art der Datengewinnung zum Bedarf der Familien hängen in vielen Fällen Aussagekraft und Zuverlässigkeit der Informationen ab. Im Anhang (S. 96 ff.) stellen wir eine Reihe von Möglichkeiten der Datengewinnung vor und nennen die jeweiligen Vor- und Nachteile der Methoden. Diese Möglichkeiten der Datengewinnung sind keineswegs als Alternativen zu

verstehen. Im Gegenteil: In der Regel ist eine Kombination verschiedener Wege der Datengewinnung sinnvoll.

### Informationen zum vorhandenen Angebot an Familienunterstützenden Dienstleistungen

Grundsätzlich gibt es eine Vielfalt von Anbietern und eine Vielzahl angebotener Leistungen, die Familien im Alltag entlasten können. Auch die Art der Angebote, der Finanzierung oder der Trägerschaft umfasst ein breites Spektrum an Möglichkeiten. Es ist wichtig, diese Breite und Vielfalt im Blick zu haben.

#### Stichworte für die Suche nach Leistungen:

- Allgemeine Haushaltshilfen
- Außenarbeiten am Haus
- Einkaufen
- Fenster putzen
- Gartenarbeiten
- Hausaufgabenbetreuung zu Hause
- Hol- und Bringdienste
- Kinderbetreuung
- Kinderbetreuung bei Krankheit
- Kleinere Reparaturen im Haus
- Kochen
- Mobile soziale Hilfen
- Pflegeleistungen
- Putzen
- Seniorenbetreuung

Die Organisationsform der Angebote, die Spezialisierung oder die Trägerschaft der organisierten Formen von Familienunterstützenden Dienstleistungen variieren in hohem Maße. Bei den Recherchen ist es wichtig, auch die eher ungewöhnlichen Angebotsformen, wie etwa Tauschringe, im Blick zu halten und in die Angebotsanalyse aufzunehmen.

#### Stichworte für die Suche nach Anbietern

- Alltagshilfen
- Babysitterdienst
- Dienstleistungsagentur
- Dienstleistungspool
- Familienunterstützender Dienst
- Haushaltshilfen
- Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Hilfen für Familien
- Pflegedienstleistungen
- Reinigungsdienst
- Seniorenhilfen
- Serviceagentur
- Tauschring

Für Familien ist es besonders wichtig, Informationen über die *Qualität* der Arbeit und über die ungefähre Höhe der *Kosten* zu erhalten. Bei den Recherchen sollten diese Informationen daher möglichst auch abgefragt werden. Kostenangaben können (mittlere) Stundenlöhne, Kalkulationsregeln oder ggf. Pauschalpreise betreffen.

Hinsichtlich der *Qualitätsaspekte* geht es um besondere Spezialisierungen der Anbieter, aber auch um die Aus- und Fortbildung des Personals oder um Auskünfte über eine Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale (siehe hierzu Kapitel 2.5 sowie Anhang S. 114).

**Systematische  
Recherche der  
Anbieter und der  
Angebotsstruktur**

Hilfreich kann es dabei insgesamt sein, allen ermittelten Anbietern einen einheitlichen Fragebogen zuzusenden, der garantiert, dass möglichst umfassende Informationen eingeholt werden und miteinander vergleichbar sind. Ein Beispiel für einen solchen Erhebungsbogen ist im Anhang (S. 125) zu finden.

#### Für den ersten Zugang eignen sich zum Beispiel folgende Wege:

- Persönliche Kontakte und Schneeballsystem (wer weiß wovon?)
- Auswertung des Branchenverzeichnisses (Gelbe Seiten)
- Internetrecherchen
- Existierende Gremien und Arbeitsgruppen aktivieren (z.B. Jugendhilfeausschuss)

#### Gezielte Nachfragen sind sinnvoll bei:

- ARGE
- Freiwilligenzentren, -agenturen
- Gleichstellungsbeauftragte der Kommunalverwaltung
- Handwerkskammer
- Industrie- und Handelskammer
- Internetauftritt der Verbraucherberatung NRW
- Lokales Bündnis für Familie
- Sozialamt
- Verbraucherberatung vor Ort
- Werbegemeinschaften
- Wirtschaftsförderung der Kommunalverwaltung
- Wohlfahrtsverbände vor Ort

Auf diese Weise zusammengestellte Listen von Anbietern können Grundlage für detaillierte Nachfragen nach weiteren Informationen sein.

Es ist entscheidend, dass Routinen zur ständigen Aktualisierung der verfügbaren Informationen gefunden werden. Dies kann zum Beispiel über regelmäßige Anfragen bei den Anbietern oder über die Einrichtung eines Meldesystems gewährleistet werden.

### Informationen über Finanzierungsmöglichkeiten

Hier geht es vor allem um Informationen und Materialien zu grundsätzlich vorhandenen Finanzierungshilfen (vor allem auf der Bundesebene) und Möglichkeiten ihrer Nutzung. Solche Informationen (z. B. steuerliche Absetzbarkeit von Minijobs für Privathaushalte) sind sowohl für Familien wichtig, für die sich die Kosten deutlich reduzieren können, als auch für Anbieter und ihre Kalkulations- und Werbemöglichkeiten (z. B. Förderprogramm „Unternehmen Familie“ der Robert-Bosch-Stiftung).

### Verbreitungsmöglichkeiten von Informationen

Die „Markttransparenz“ kann erfolversprechend verbessert werden, wenn Angebot und (potenzielle) Nachfrage möglichst genau miteinander verglichen werden, d.h. wenn Unterstützungsstrukturen und Bedarf auf Seiten der Familien ins Verhältnis zueinander gesetzt werden. Hierfür eignen sich verschiedene Zugänge: So kann man Informationen nach einzelnen Stadt- oder Ortsteilen oder für bekannte Sozialräume zusammenstellen, nach der Art der Unterstützung gliedern oder nach dem Anbietertyp.

Wichtiger als solche eindimensionalen Vergleiche ist die Zusammenschau der vorliegenden Informationen. Hier geht es darum, die vorhandene lokale Vielfalt an Bedarfen und Angeboten zu „clustern“, das heißt, vorhandene Muster zu entschlüsseln und auf diese Weise eine *integrierende Analyse* der Marktsituation bieten zu können. Auch bei der Frage nach einer Auswahl und Systematisierung kommt es wieder auf die jeweiligen Ausgangsbedingungen und Ziele in der einzelnen Kommune an. Vorhandene Strukturen müssen in Beziehung zu den regionalen, lokalen und sozialräumlichen Bedingungen gesetzt werden. Wichtig ist es, sich über solche Prozesse im Klaren zu sein und entsprechende Festlegungen und Begründungen schriftlich zu fixieren und damit nachvollziehbar zu machen.

**Beschreiben –  
Strukturieren –  
Analysieren:  
ein sinnvoller  
Dreischritt!**

Sinnvoll ist es, auf diesem Wege Bedingungen des Erfolgs zu identifizieren und zwar sowohl aus der Perspektive der Anbieter als auch aus der der Familien. Was funktioniert in welcher Situation und unter welchen Voraussetzungen besonders gut? Gibt es Lösungen, die gleichermaßen für Familien wie für Anbieter erfolgreich sind? Antworten auf solche Fragen können wertvolle Hinweise für die weitere Koordinierung der Angebote liefern.

**Erfolgsbedingungen  
identifizieren**

### Vermittlung von Informationen

Im Bereich der *Printmedien* hat das Faltblatt den Vorteil der guten Verbreitungsmöglichkeit, es kann allerdings nur wenige Informationen aufnehmen. Die Broschüre bietet dagegen Platz für mehr Informationen verursacht jedoch relativ hohe Kosten. Ein umfassender Gesamtbericht kann besonders

viele Informationen aufnehmen, hat in der Regel jedoch einen recht geringen Verbreitungsgrad.

Sollen die Informationen im *Internet* eingestellt werden, so bietet eine eigene Internetseite zum Thema den Vorteil der hohen Flexibilität und Aktualisierbarkeit, während die Einstellung einer PDF in das Internet (zum Beispiel auf der kommunalen Homepage) mit geringen Kosten bei gleichzeitig hohem Informationsgehalt einhergeht, eine Aktualisierung dagegen aufwändiger ist.

Bei einer Anbindung an vorhandene Informationen (z.B. Homepage der Kommune, Familienbroschüre) ist der Verbreitungsgrad höher. In aller Regel ist die Menge der präsentierbaren Inhalte jedoch begrenzt, da es eben nur ein Thema unter vielen ist, das (häufig auf engem Raum) bedient werden kann.

Wählt man dagegen die eigenständige Veröffentlichung der Informationen zu Familienunterstützenden Dienstleistungen (z.B. als Faltblatt, Broschüre oder Homepage), so lassen sich mehr und ausführlichere Informationen unterbringen. Allerdings sind hier die Kosten auch höher und der Verbreitungsgrad ist geringer.

Bei Printmedien ist u. a. an Beilagen zur Tageszeitung oder zum kostenlosen Stadtspiegel oder auch die Auslage des Materials an für Familien relevanten Plätzen (KITA, Ärzte, Apotheken, Verwaltung, Banken, etc.) zu denken.

Hinweise in der Presse und im regionalen Hörfunk, bzw. Fernsehen sind darüber hinaus hilfreich, insbesondere wenn die Informationen gleichzeitig im Internet abrufbar sind. Eine begleitende Marketingkampagne zur Imageverbesserung der Familienunterstützenden Dienstleistungen ist sinnvoll.

Um das Image der Familienunterstützenden Dienstleistungen grundlegend positiv zu befördern, ist es wichtig, unterschiedliche Adressaten anzusprechen und Informationsmedien zu nutzen. Es bieten sich an:

- Anzeigen in der Lokalpresse
- Zeitungsberichte
- Berichte im Lokalfernsehen, Lokalrundfunk
- Rundschreiben, Rundmails
- Netzwerktreffen

Die notwendigen Marketingaktivitäten zum Thema Familienunterstützende Dienstleistungen könnten auch durch konzertierte Aktionen von Wirtschaftsförderung, Stadtmarketing, Industrie- und Handelskammer, Handwerkskammer und Unternehmen in Form von Sponsoring oder durch Serviceleistungen (Gestaltung, Texte, Abdruck in Printmedien oder Verteilung von Broschüren) unterstützt und gefördert werden.

## 2.4 Herausforderung: Finanzierung

Finanzierungsfragen betreffen einerseits die Gestaltung und Koordinierung eines bedarfsorientierten, qualifizierten Angebotsspektrums. Andererseits werden finanzielle Ressourcen benötigt, damit Familienunterstützende Dienstleistungen allen Familien unabhängig von ihrer wirtschaftlichen Situation zur Verfügung stehen.

### Ressourcen für Aktivitäten auf der kommunalen Ebene

Für Vernetzung und Koordination werden personelle bzw. finanzielle Ressourcen benötigt. Personelle Ressourcen können zunächst durch die zielgerichtete Bündelung von Aufgaben und Ressourcen gewonnen werden. Manchmal können durch die Abschaffung von überflüssigen Doppelbearbeitungen, ganz im Sinne eines querschnittsorientierten familienpolitischen Handelns, sinnvoll Arbeitskapazitäten gewonnen werden. Investitionen in planende, steuernde und koordinierende Aktivitäten bei Familienunterstützenden Dienstleistungen werden voraussichtlich langfristig die Kosten der Kommunen reduzieren, da sie dazu beitragen, Folgekosten einer ausbleibenden Entlastung der Familien zu reduzieren.

**Finanzierungsfragen klären**

Um eine solide Finanzierung für eine strategische Steuerung Familienunterstützender Dienstleistungen zu gewährleisten, sind verschiedene Strategien möglich, deren Kombination sinnvoll ist:

- (Mit-)Finanzierungsbeiträge der Anbieter (z.B. umsatzbezogen, personalbezogen oder für einzelne Vermittlungsleistungen)
- (einkommensabhängige) Finanzierungsbeiträge der Nachfragenden (z.B. pro Vermittlung oder Beratung)



- Gewinnung von Sponsoren bzw. Einwerbung von Spenden
- Einbindung von Unternehmen, die eigene Interessen haben: z.B. Krankenkassen zur Ergänzung pflegerischer Leistungen, Arbeitgeber zur Mitarbeiterunterstützung und -motivation und Versicherungen zur Etablierung vorausschauender Versicherungsangebote für Senioren und Familien
- Einbeziehung von Freiwilligenagenturen, Ehrenamtsbörsen

Durch die Nutzung von Modellprogrammen (z.B. „Unternehmen Familie“, Beschäftigungsförderungsprogramme) kann außerdem eine finanzielle Unterstützung direkt an die Anbieter oder an einschlägig arbeitende Projekte fließen (Objektförderung).

**Ideenreichtum und Kreativität sind gefragt**

Dies kann über Anschubfinanzierungen oder über längerfristige Subventionen geschehen. Eine grundsätzliche Herausforderung betrifft die Nachhaltigkeit eines solchen Vorgehens, da nach dem Auslaufen von Förderprogrammen die finanzielle Basis über andere Wege gesichert werden muss.

Erfolgversprechend könnten so genannte Public-Private-Partnerships (PPP) sein, bei denen die öffentliche Hand mit Wirtschaftsunternehmen vertraglich in einem originär öffentlichen Bereich kooperiert. Es geht dabei um die Realisierung von öffentlichen Aufgaben durch die Privatwirtschaft, wie dies bereits zum Beispiel bei der Unterhaltung von manchen Schwimmbädern oder Gebäuden praktiziert wird. Möglichkeiten bieten sich auch für Familienunterstützende Dienstleistungen. Hier entstehen typische „win-win-Situationen“ für Kommunen und Unternehmen (siehe hierzu auch den Text von Bernhard Litmeyer am Ende dieses Kapitels).

## Ressourcen für Familien

Eine zweite Finanzierungsfrage bezieht sich auf verbesserte Zugangsmöglichkeiten für die Familien – und zwar auch für solche Familien, die Bedarf an Familienunterstützenden Dienstleistungen, aber keine Möglichkeit haben, Marktpreise für entlastende Dienstleistungen zu zahlen.

Hier ist vor allem konzeptionelle und planende Arbeit notwendig, um alternative Finanzierungsmöglichkeiten erschließen zu können. Diese Aufgaben könnten gut bei der koordinierenden Stelle (siehe hierzu Kapitel 2.2) liegen, die dabei auch Möglichkeiten und Strukturen ehrenamtlichen Engagements berücksichtigen sollte.

**Alternative Finanzierungsmöglichkeiten erschließen**

Auf kommunaler Ebene ist z. B. die *Einführung von Gutscheinmodellen* sinnvoll. Arbeitgeber können solche Gutscheine ihren Beschäftigten zur Verfügung stellen oder anteilig mitfinanzieren, um auf diese Weise die Vereinbarkeit von Beruf und Familie in ihrem Unternehmen zu verbessern und die Mitarbeitermotivation zu erhöhen. Familien können solche Gutscheine für ihre Angehörigen erwerben. Spender könnten in einen Gutscheinfond einzahlen, und der Fond könnte finanzschwachen Familien in Notsituationen Gutscheine zur Verfügung stellen. Gutscheine für Familienunterstützende Dienstleistungen können prinzipiell auch kommunal finanziert werden (Subjektförderung). Hierbei sind verschiedene Kriterien denkbar, wie zum Beispiel Bedürftigkeit.

Durch die Gründung von (gemeinnützigen) *Stiftungen* können Möglichkeiten geschaffen werden, die Leistungen für gering verdienende Familien zu bezuschussen oder zu übernehmen. Bei der Bildung von Stiftungskapital können die Unternehmen eine wichtige Rolle spielen.

Dienstleistungen müssen nicht grundsätzlich über Geld entlohnt werden. Tauschringe bieten zum Beispiel die Möglichkeit des *geldlosen Tauschs* von Unterstützungsleistungen als Prinzip an. Hierdurch erhalten auch Familien mit geringen Geldmitteln die Möglichkeit, Hilfen zu erhalten und umgekehrt Hilfe zu leisten (siehe hierzu Kapitel 3.2).

### Vertiefung zum Thema „Finanzierung“:

Bernhard Litmeyer, Sachgebietsleiter ConFM, ISFM - Institut für Site und Facility Management GmbH

### ÖSP als eine zukünftige Alternative für Beschaffung und Finanzierung von „familienunterstützenden Dienstleistungen“ in Kommunen?

Lokale Koordinierungsstellen in Kommunen können bei der Versorgung von Familien mit sogenannten „familiennahen Dienstleistungen“ eine wich-

tige Rolle spielen. Die Bewältigung der besonderen Problemlagen in Familien und die Unterstützung der Familien mit sogenannten familiennahen Dienstleistungen erfordert verbesserte Konzepte und die Entwicklung innovativer Produkte und Dienstleistungen. Zur Realisierung braucht es dabei sowohl eine kollektive Interessenslage und umfassende Partnerschaften als auch die entsprechende Sicherstellung der Finanzierung zur Umsetzung. Hier kann sich zukünftig das Modell einer ÖPP (Öffentlich-Privaten-Partnerschaft) anbieten.

In Deutschland existiert eine Vielzahl an Projekten als Öffentlich-Private Partnerschaften (ÖPP). Vereinfacht gesagt sind ÖPPs Kooperationsformen zwischen öffentlicher Hand und Privatwirtschaft zur Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben. Zu ÖPP-Projekten gibt es mittlerweile eine weitreichende Zahl an Publikationen und Studien, die oftmals die wirtschaftlichen, aber auch die immateriellen Vorteile solcher Partnerschaften für beide Seiten widerspiegeln, wengleich es auch durchaus differenzierte Aussagen in der Bewertung der Vorteile gibt.

Der Schwerpunkt der ÖPP-Projekte liegt derzeit auf dem kommunalen Hochbau (Sportstätten, Schulen, Kindergärten etc.). Aber auch im Straßenbau (Bau, Unterhaltung), im Gesundheitsbereich (Krankenhäuser, Universitätskliniken) oder bei Dienstleistungen und Informationstechnologie entstehen neue ÖPP-Projekte. ÖPPs werden daher inzwischen als ernstzunehmendes, alternatives Beschaffungskonzept zur konventionellen Realisierung angesehen. Allerdings: Dort, wo die bisherige Umsetzungspraxis von ÖPPs aufgrund ihrer Ausgestaltung nicht adäquat greifen kann, müssen spezifisch angepasste Konzepte gesucht und getestet werden. Für die Versorgung von Familien mit adäquaten Dienstleistungen in Kommunen bedeutet dies, dass eine ÖPP zunächst ein Garant dafür sein sollte, dass erstens in der Umsetzung die öffentlichen Ziele in Bezug auf das Wohl der Familien erreicht werden, dass zweitens die Kooperation in einer ÖPP mittel- und langfristig Anwendung findet und dass drittens die dafür notwendigen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen (z. B. Finanzierung) als Bestandteil mit berücksichtigt sind.

In München wird beispielsweise ein zukunftsweisendes Leitprojekt in der Entwicklung einer öffentlich-privaten Partnerschaft durch die Kooperation von Unternehmen mit der Landeshauptstadt umgesetzt. Im Focus des Leitprojektes steht die Kooperation beim Ausbau der Kindertagesbetreuung, insbesondere für unter dreijährige Kinder. Ziel ist es, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf im Stadtgebiet München durch eine intensive Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und der Landeshauptstadt München zu verbessern. In dieser ÖPP wurden seit 2002 vom Stadtrat insgesamt 13

Firmenkooperationsprojekte an elf Standorten beschlossen. Aktuell sind neun Standorte mit insgesamt 342 Plätzen realisiert, zwei Standorte mit weiteren 96 Plätzen sind im Bau. Insgesamt kommt das ÖPP-Angebot demnächst auf 438 Plätze.

(Quelle: Internetauftritt [www.muenchen.de/rathaus/163832/](http://www.muenchen.de/rathaus/163832/) )

Ein weiteres zukunftsweisendes Modell für die Versorgung mit familiennahen Dienstleistungen kann die Entwicklung Öffentlich-Soziale-Private-Partnerschaften (ÖSPP) für alle familien- und haushaltsnahen Produkte und Dienstleistungen darstellen. Derzeit werden am ISFM in Ahlen verschiedene Modelle konzipiert, denen folgendes gemeinsam ist:

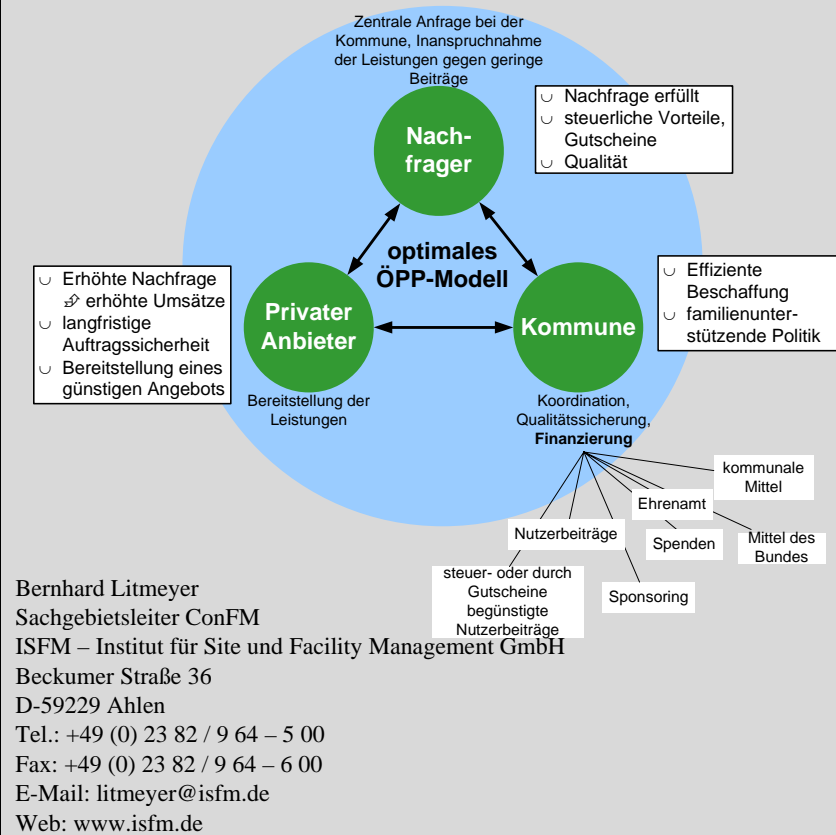
Die ÖSPP stellen immer ein *Kooperationsmodell* zur Entwicklung, Erprobung, Umsetzung und Finanzierung von Produkten und Dienstleistungen für familiennahe Dienstleistungen dar. Das „S“ soll verdeutlichen, dass es sich immer um Ziele handelt, die ihrer Natur nach dem Gemeinwohl dienen. Während der Zweck „klassischer“ ÖPPs in der Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben im Allgemeinen liegt, soll bei den hier konzipierten ÖSPP die Zielsetzung explizit auf den sozialen Inhalt, nämlich die Unterstützung von Familien eingengt werden.

Anders als bei ÖPP-Projekten sollen sich an einer ÖSPP im Idealfall zumindest drei Akteure, nämlich interessierte Unternehmen und Organisationen der Privatwirtschaft, die öffentliche Hand sowie Unternehmen/Organisationen der Sozialwirtschaft, beteiligen. Diese nehmen in der Partnerschaft spezifische Rollen ein: Die Rolle der Finanzierung, die Rolle der Trägerschaft für die Durchführung und die Rolle der Sicherstellung des Zahlungsflusses durch garantierte Abnahme der Leistungen, Produkte und Dienste.

Für die Öffentliche Hand und hier speziell die kommunalen Verwaltungen kann die Entwicklung einer ÖSPP folgende Vorteile haben: Mittels einer ÖSPP entsteht erstens eine kooperative Form des „Outsourcen“ von Aufgaben inkl. der Finanzierung und zweitens können zusätzliche Partner der Privat- und Sozialwirtschaft in die Aufgabenbewältigung einbezogen werden. Beide Vorteile können zusätzliche Finanz-, Know-how und Umsetzungs-Ressourcen für die öffentliche Hand mit sich bringen. Aber auch den Unternehmen der Privatwirtschaft ermöglicht eine ÖSPP, durch die Kooperationsform mit der Öffentlichen Hand und Unternehmen der Sozialwirtschaft, einen Beitrag zur eigenen positiven Unternehmensentwicklung zu leisten. Einen wesentlichen Bestandteil im Rahmen der Modellkonzipierung stellt der Bereich der Finanzierung dar. Eine ÖSPP muss messbar gemeinsam mit der öffentlichen Hand, Unternehmen und auch den privaten Nach-

fragen Lösungen in einer WIN-WIN-Situation schaffen. Dazu müssen innovative Finanzierungsinstrumente mit Fachleuten erarbeitet werden.  
 Fazit: ÖSPP kommen als eine zukünftige Alternative für Beschaffung und Finanzierung von „familienunterstützenden Dienstleistungen“ in Kommunen in Frage. Gleichwohl ist hier noch hinreichend Forschungs- und Entwicklungsarbeit zu leisten, um die Vielzahl offener Fragestellungen, u.a. zur nachhaltigen Finanzierung, langfristig befriedigend beantworten zu können.

ÖSPP als innovative Beschaffungsvariante für familiennahe Dienstleistungen in Kommunen



## 2.5 Herausforderung: Qualitätsentwicklung

Die Inanspruchnahme von Familienunterstützenden Dienstleistungen hängt stark von der Zufriedenheit der Kunden und dem Vertrauen gegenüber den Dienstleistungserbringern ab. Das Thema Qualitätsentwicklung benötigt deshalb besondere Aufmerksamkeit. Transparente und einheitliche Qualitätskriterien sollten grundsätzlich ein mit allen Beteiligten vereinbarter Standard werden. Qualifizierungsmaßnahmen für Dienstleistungserbringer stellen einen weiteren Baustein zur Sicherung der Qualität dar.

### Festlegung einheitlicher Qualitätskriterien

Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale (VZ) und in Zusammenarbeit mit älteren Menschen, Familien, Dienstleistern und unterschiedlichen Verbänden wurden Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für Familien und ältere Menschen in Nordrhein-Westfalen“ aus Kundensicht definiert (www.vz-nrw.de). Innerhalb kurzer Zeit haben sich Anfang 2010 etwa 300 Anbieter selbst verpflichtet, nach diesen Kriterien zu arbeiten und sich bei der Verbraucherzentrale in eine entsprechende Datenbank eintragen lassen (siehe auch Anhang S. 114). Dieses Informationsangebot wird für die Kundinnen und Kunden zunehmend zur Grundlage für ihre Entscheidung für einen Anbieter von Haushaltsnahen Dienstleistungen.

Hiermit sind Voraussetzungen geschaffen worden, die das Qualitätsmanagement für diese Leistungen wesentlich erleichtern. Die *Information* über diese Qualitätskriterien ist sowohl für die Anbieter als auch für die Familien unerlässlich. Erstere sollten dazu aufgerufen werden, sich den Unterzeichnern anzuschließen, letztere sollten bei der Auswahl von Dienstleistern darauf achten, dass diese sich der Einhaltung der Kriterien verpflichtet sehen und ggf. reagieren, wenn die Kriterien nicht eingehalten werden. Diese Information kann zum Beispiel auf der Homepage der Kommune platziert werden und/oder in Flyern und Broschüren aufgenommen werden.

### Qualitätsentwicklung

Austausch und Diskussionen über Qualität und Qualitätskriterien tragen dazu bei, dass das Thema aktuell bleibt und dass sich gemeinsame Vorstellungen entwickeln können. Sie bieten die Möglichkeit, von anderen zu ler-

nen und dadurch die eigene Orientierung am Bedarf der Familien zu verbessern. Dies ist auf der örtlichen Ebene besonders gut möglich. Ein denkbarer

**Austausch zum  
Thema Qualität**

Beitrag zur Qualitätssicherung könnte auch darin bestehen, Beschwerden über mangelnde Qualität bei örtlichen Anbietern durch die Koordinationsstelle anzunehmen. Aufgabe könnte sein, entsprechende Kritik zu sammeln und weiterzuleiten bzw. in Koordinationstreffen einzubringen.

*Die Sicht und die Qualitätswünsche der Familien*

Fremde Personen in die Privatsphäre der Familie zu lassen bzw. diese für Aufgaben einzusetzen, bei denen der Schutz der zu Betreuenden im Vordergrund steht (z.B. Kinder, Demenzkranke), setzt Vertrauen voraus. Familien wünschen sich deshalb zu Recht neutrale Stellen, die Dienste aufgrund von Qualitätsvereinbarungen sowie vorhandener Erfahrungswerte anbieten bzw. empfehlen können. An die Dienstleistungserbringenden werden hohe Anforderungen bezüglich der Sensibilität und der entsprechenden kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit den Familien gestellt.

*Qualitätsentwicklung durch Anbieter*

Die Selbstverpflichtung der Anbieter im Rahmen der Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale ist eine Möglichkeit, Qualität zu fördern. Darüber hinaus gibt es Qualitätskriterien und Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -kontrolle bei einzelnen Anbietern der Dienstleistungen. Diese transparent zu machen, ist eine weitere Herausforderung auf kommunaler Ebene. Dies schließt Überzeugungsarbeit ein, mit dem Ziel, möglichst viele Anbieter unter einem gemeinsamen Dach zu versammeln.

Ziel sollte es sein, zu einvernehmlichen Sichtweisen zum Thema Qualität und Qualitätsentwicklung zu kommen und eine kommunale Strategie des offenen und transparenten Umgangs hiermit zu entwickeln. Eine Selbstverpflichtung auf kommunaler Ebene kann auf diese Weise auch die Vergabepraxis der Kommune oder anderer kommunaler Akteure betreffen (z.B. Vergabe von Reinigungsarbeiten vorzugsweise an Anbieter, die die Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale einhalten).

## Qualifizierungsmaßnahmen

Im Vordergrund stehen Fortbildung und Qualifizierung von arbeitssuchenden Menschen, Minijobberinnen und Minijobbern sowie ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern. Abstimmungsprozesse zwischen den Kommunen, der ARGE, Handwerkskammern, Wohlfahrtsverbänden und Bildungsträgern sind dabei notwendig. Es geht um die Entwicklung möglichst tragfähiger Konzepte. Langfristig wären sicher in diesem Bereich einheitliche Qualifizierungsstandards sinnvoll.

**Abgestimmte  
Qualifizierung**

Fehlendes Wissen von Dienstleistenden im Bereich Buchhaltung, Steuern oder Arbeitsorganisation kann durch Angebote der Wirtschaftsförderung oder der Handwerkskammern vermittelt werden. Über die Familienbildung, die Volkshochschule oder andere Einrichtungen der Weiterbildung können Qualifizierungsbausteine für Dienstleistende zur Verfügung gestellt werden.

### 3. Beispiele aus der kommunalen Praxis

Im ersten Kapitel dieser Handreichung wurde eine Bestandsaufnahme des vorhandenen Wissens über den Bedarf und das Angebot an Familienunterstützenden Dienstleistungen und über die Herausforderungen, die sich vor diesem Hintergrund für die kommunalen Akteure ergeben, vorgenommen.

Das vorangegangene zweite Kapitel stellte konkrete Ansatzpunkte für den Umgang mit diesen Herausforderungen zusammen. In einigen Kommunen in Nordrhein-Westfalen gibt es bereits gute Ansätze, um Familienunterstützende Dienstleistungen auf den Weg zu bringen. Dabei wurden eine ganze Reihe von Ideen und Modellen entwickelt, die auch Akteuren in anderen Kommunen neue Impulse geben können. Im Folgenden werden solche *Beispiele* aus der kommunalen Praxis vorgestellt. Ihre jeweiligen *Stärken* und Herausforderungen können Anregungen für eine Eignungsprüfung vor Ort geben.

Auch bei der Wahl der *Rechtsform* für eine Organisation von Angeboten, Vermittlungs- und Koordinationsleistungen gibt es mehrere Möglichkeiten. Dies Auswahl hängt von den vorhandenen Strukturen und Zielsetzungen, die bei den jeweiligen Anbietern Familienunterstützender Dienstleistungen im Vordergrund stehen, ab.

Im ersten Kapitel dieser Handreichung wurde auch deutlich: Mit dem koordinierten Ausbau eines bedarfsgerechten Angebots kann gleichzeitig ein großer Schritt hin zu einem kommunalen Management für Familien gegangen werden. Wenn es hier um die jeweiligen Stärken der vorgestellten Möglichkeiten kommunalen Handelns geht, wird auch dieser Aspekt aufgegriffen.

#### 3.1 Workshop zur Vernetzung und Koordination

In einem ersten Schritt hin zur Koordination Familienunterstützender Dienstleistungen bieten sich lokale oder regionale Workshops an. Dort können eine Bestandsaufnahme vereinbart, notwendige Prozesse unterstützt sowie die lokale Koordination initiiert und Netzwerke geknüpft werden. Gut überlegt werden muss hierbei, welche Kooperationspartner einbezogen

werden können. Mögliche Ansprechpartner sind Personen mit Gestaltungskompetenzen und -möglichkeiten bei Kommunen, Freier Wohlfahrtspflege, Verbraucherzentralen, ARGEN, Industrie- und Handelskammern, Handwerkskammern, Wohnungswirtschaft, Lokalen Bündnissen für Familie und Freiwilligenagenturen, die eine lokale Koordinierung für Familienunterstützende Dienstleistungen initiieren wollen. Vorab kann es sinnvoll sein, in persönlichen Gesprächen für das Thema zu sensibilisieren und die Synergieeffekte einer Kooperation für alle Beteiligten zu verdeutlichen. In vielen Kommunen gibt es bereits Familienmanagerinnen und -manager, die im Rahmen des kommunalen Familienmanagements hier einen Schwerpunkt setzen und zu ersten Workshops einladen könnten.

#### Stärken

Der Markt der Familienunterstützenden Dienstleistungen wächst. Je früher ein Workshop dazu beiträgt, dass ein lokal bzw. regional vernetzter, bedarfsorientierter und transparenter Markt entsteht, desto eher können Anbieter wirtschaftlich agieren und Nachfrager passgenaue Angebote finden. Dies eröffnet perspektivisch die Möglichkeit, weitergehende Lösungen (Servicehotline, hybride Produkte; Gutscheinmodelle, etc.) zu realisieren, die den Familien zugute kommen.

#### Herausforderungen

Eigeninitiative von Organisationen bzw. Personen mit Gestaltungskompetenzen und -möglichkeiten wird benötigt, um eine lokale Vernetzung und Koordinierung anzustoßen und voranzubringen. Hinzu kommt der Einsatz von Ressourcen wie Zeit und Infrastruktur.

### Beispiel: Workshop „Koordinierung Familienunterstützender Dienstleistungen“

Das Informations- und Qualifizierungszentrum hat im Auftrag des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration einen überregionalen Workshop zum Thema Koordinierung durchgeführt, dessen Konzept auf die kommunale Ebene übertragbar ist (siehe hierzu auch die Workshop-Dokumentation im Kanal „Zusammenarbeit“ auf [www.familie-in-nrw.de](http://www.familie-in-nrw.de)).

Veranstalter: Informations- und Qualifizierungszentrum für Kommunen (IQZ)

Termin: 22. Februar 2010, 9.30 Uhr bis 16.30 Uhr

Ort: FrauenKommunikationsZentrum  
Bahnhofstr. 15 in 52134 Herzogenrath

#### Programm:

09:30 Uhr Stehkaffee

09:45 Uhr Begrüßung

10:15 Uhr Vortrag: Familienunterstützende Dienstleistungen  
Wer zieht beim Thema „Lokale Koordinierung Familienunterstützender kommunaler Dienstleistungen“ den Hut auf?  
Welche Netzwerkpartner braucht die lokale Koordinierung?

Anschließende Arbeitsphase: Umsetzung lokal

12:30 Uhr Mittagsimbiss

13:30 Uhr Vortrag: Lokal sinnvolle Angebotsformen

14:00 Uhr Vortrag: Konzept - Umsetzung - Erfahrungen einer Dienstleistungsagentur

14:30 Uhr Arbeitsgruppen zu lokalen Rahmenbedingungen

15:45 Uhr Pause

16:00 Uhr Plenum: Umsetzung lokal - Vorstellung und Konkretisierung der Arbeitsergebnisse

16:30 Uhr Ende der Veranstaltung

Ein Formulierungsvorschlag für ein Einladungsschreiben sowie Vorlagen für die Ergebnissicherung eines Workshops sind im Anhang (S. 109 ff.) zu finden.

## 3.2 Informationsbroschüre und Internetbörse: Transparenz für Familien

Nicht nur das existierende Angebot an Familienunterstützenden Dienstleistungen, sondern vor allem der fehlende Überblick über dieses Angebot und der daraus resultierende Such- und Organisationsaufwand bereiten den Familien Schwierigkeiten. Ein ganz wesentlicher Schlüssel zu einem passgenauen Zugang zu Familienunterstützenden Dienstleistungen ist daher die *Transparenz für Familien* durch umfassende Informationen über vorhandene Anbieter und deren Angebotspektrum. Vor allem wenn – beispielsweise durch einen Krankheitsfall in der Familie – kurzfristig Hilfen benötigt werden, sind die Familien häufig auf die eher zufällig verfügbaren Informationen durch Nachbarn oder Zeitungsinserte angewiesen. Informationsbroschüren und Internetbörsen sind zwei Möglichkeiten, um Familien den Zugang zu für sie passenden Angeboten an Familienunterstützenden Dienstleistungen zu erleichtern.

### Informationsbroschüre

Lokal bzw. regional ausgerichtete und möglichst mehrsprachig verfügbare Informationsbroschüren bieten als gedruckte Materialien einen umfassenden Überblick. Sie können über unterschiedliche Wege verteilt oder an zentralen Stellen ausgelegt und idealerweise zusätzlich im Internet (z.B. als PDF auf der Homepage der Kommune) abgerufen werden. Sie sollten möglichst viele Haushalte erreichen.

Um eine solche Broschüre erstellen zu können, ist im Vorfeld zunächst die Zusammenstellung möglichst aller vorhandenen Anbieter Familienunterstützender Dienstleistungen und deren Angebotspalette erforderlich. Die Broschüre kann unterschiedlich gegliedert sein. Möglich sind Unterteilungen nach lokalen oder regionalen Kriterien (Aufnahme von Adressen der Anbieter und Sortierung nach Ortsteilen, Orten oder Regionen) sowie nach Angebotsformen (Kinderbetreuung, Haushalts- oder Gartentätigkeiten, Angebote für Senioren etc.). Unerlässlich ist die regelmäßige Aktualisierung der Informationen.

Vielen Familien fehlt zudem das Wissen über Qualitätskriterien oder über Versicherungs- und Anmeldemodalitäten beim Einsatz von Dienstleistenden im Haushalt. Neben der Auflistung der vorhandenen Anbieter Familienunterstützender Dienstleistungen und deren Angebotspalette sind deshalb auch

Hinweise zu Qualitätsstandards, zum Haushaltsscheckverfahren für Mini-jobs etc. sinnvoll. Die Aufnahme von Beratungsmöglichkeiten bei Kommunen, Verbraucherzentralen, Verbänden oder beim Quartiersmanagement sowie die Information über Finanzierungsmöglichkeiten wertet eine Informationsbroschüre zusätzlich auf.

## Stärken

Die Bestandsaufnahme für eine Informationsbroschüre stellt einen ersten Schritt zur systematischen Bearbeitung des Themas „Familienunterstützende Dienstleistungen“ dar. Hierdurch können ggf. schon im Vorfeld Defizite oder Parallelstrukturen in der Versorgung deutlich werden.

Den Anbietern Familienunterstützender Dienstleistungen zusätzlich eine Aufnahme in die Datenbank der Verbraucherzentrale nahe zu legen, könnte nicht nur die Qualitätsentwicklung befördern, sondern auch regionale und überregionale Transparenz herstellen. Kooperationen können so gefördert, vorhandene Angebotslücken bzw. Parallelstrukturen verringert und gezielte lokale oder regionale Marketingmaßnahmen erleichtert werden.

## Herausforderungen

Der Kostenaufwand für Rechercharbeiten, Druck und Verteilung einer Informationsbroschüre ist relativ hoch. Um die Daten aktuell zu halten, sind regelmäßige Recherchen und Neuauflagen erforderlich. Sinnvoll ist die gleichzeitige Einstellung und zeitnahe Aktualisierung der Informationen im Internet.

Eine Steuerungsmöglichkeit ist mit einer solchen Broschüre in der Regel nicht verbunden. Daher bleibt die Koordinierung von Familienunterstützenden Dienstleistungen oder gezielten Marketingmaßnahmen ergänzende Aufgabe einer Koordinierungsstelle bzw. ist vom Interesse oder Engagement einzelner Akteure abhängig.

### **Beispiel: Gemeinsame Informationsbroschüre der Städte Solingen, Wuppertal, Remscheid und des Kreises Mettmann**

Für die Zusammenstellung der vorhandenen Anbieter Familienunterstützender Dienstleistungen und deren Angebotspalette in der Broschüre „Hausnahe Dienstleistungen in der Region“ wurde von den Städten Solingen, Wuppertal, Remscheid und dem Kreis Mettmann folgendes Vorgehen gewählt: In einem ersten Schritt wurden in einem Telefoninterview alle Anbieter, die der Wirtschaftsförderung und der Handwerkskammer, aber auch aus der Presse (Kleinanzeigen) und der täglichen Beratungsarbeit bekannt waren, mit einem vorgegebenen Fragenkatalog befragt. Anschließend wurden ergänzend ambulante Pflegedienste mit hauswirtschaftlichem Service befragt. Danach wurde ein Presseauftrag in der örtlichen Presse sowie auf der Internetplattform der Stadt Solingen gestartet. Anbieter Familienunterstützender Dienstleistungen konnten ein Formular herunterladen, und ihr Interesse, in die Broschüre aufgenommen zu werden, bekunden. Die beteiligten Kommunen einigten sich schließlich auf einen gemeinsamen Fragebogen zur Datenerhebung als Grundlage für den Eintrag in die Broschüre (siehe Anhang S. 125). Die Broschüre wurde vom nordrhein-westfälischen Familienministerium gefördert.

[www2.solingen.de/C12573970063D260/html/6972F6E58EFCFEF1C125763100436393?opendocument&nid1=19931\\_51696](http://www2.solingen.de/C12573970063D260/html/6972F6E58EFCFEF1C125763100436393?opendocument&nid1=19931_51696)

## Internetbörse

Eine weitere Möglichkeit, Familien bei der Suche nach passenden Angeboten zu unterstützen, stellen Internetbörsen dar, bei denen sowohl Anbieter von Familienunterstützenden Dienstleistungen als auch Familien, die Dienstleistungen nachfragen, selbst unkompliziert Anzeigen einstellen können. So entsteht ein Marktplatz, auf dem per Kleinanzeige Angebot und Nachfrage zueinander finden können.

Internetbörsen bieten (ebenso wie Informationsbroschüren) zudem eine gute Möglichkeit, die Familien über Qualitätskriterien Familienunterstützender Dienstleistungen, Versicherungs- und Anmeldemodalitäten etc. zu informieren. Hierzu können entweder Informationstexte auf den Seiten der Internetbörse und/oder Links zu weiterführenden Seiten platziert werden.

Im Rahmen des kommunalen Familienmanagements bieten sich eine Reihe möglicher Partner an, die eine Internetbörse initiieren könnten. Eine Verlinkung mit der Homepage der Kommune sollte gewährleistet werden. Auch eine Anbindung an eine „Homepage für Familien“, die zum Beispiel im Rahmen ehrenamtlicher Strukturen oder im Rahmen eines Lokalen Bündnisses für Familie auf den Weg gebracht wurde, ist sinnvoll.

## Stärken

In Gemeinden, in denen man überschaubare Rahmenbedingungen hat und in denen sich viele Menschen noch persönlich kennen, kann mit geringem (Kosten-)Aufwand eine Internetbörse geschaffen werden, über die sich Angebot und Nachfrage selbst regeln. Dieser Weg kann dazu beitragen, die Identifikation und die Gemeinschaft vor Ort zu stärken. In größeren Kommunen sind Angebot und Nachfrage umfangreicher, was eine solche Seite besonders interessant macht.

Durch die Möglichkeit, selbst unkompliziert Angebote für Familienunterstützende Dienstleistungen einstellen zu können, bieten Internetbörsen auch für Arbeitslose eine Chance, neue Arbeitsmöglichkeiten zu finden.

Die Internetbörse kann besonders in gemeindlichen Strukturen einen vernetzenden Baustein zum Familienmanagement darstellen. Denkbar ist, dass sie organisatorisch an die Funktion der/des kommunalen Familienbeauftragten oder der Familienmanagerin/des Familienmanagers angebunden wird.

## Herausforderungen

Für den Aufbau einer Internetbörse müssen natürlich technische Voraussetzungen erfüllt werden. Damit möglichst viele Einträge auf Anbieter- und Nutzerseite die Internetbörse interessant machen, muss der Bekanntheitsgrad der Börse vorangetrieben werden.

Benötigt wird zudem eine Stelle bzw. Person, die entsprechende Internetstrukturen aufbauen und pflegen kann. Auch die Qualitätssicherung kann Probleme bereiten, da eine kontinuierliche Pflege und eine Prüfung der eingestellten Beiträge auf Seriosität und Aktualität erforderlich sind. Die Selbstverpflichtung aller Anbieter zur Einhaltung der Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale NRW als Aufnahmevoraussetzung wäre hier ein erster möglicher Schritt.

Die Internetbörse bietet keinen vollständigen und systematischen Überblick über vorhandene Dienstleistungsanbieter und fördert auch nicht die Vernetzung der Anbieter. Hier liegen Aufgaben der Kommune, die ergänzend im Blick gehalten werden sollten.

### Beispiel: Kooperations-Börse der IHK Nord Westfalen

Privatpersonen, Familien, Singles und Senioren erhalten Hilfe für alle Alltagsprobleme rund um ihr Zuhause. Unternehmen aus dem Bereich Haushalts-Services finden in diesem Netzwerk den richtigen Geschäftskontakt, den richtigen Geschäftspartner und bei Bedarf kompetente Mithilfe oder einen guten Erfahrungsaustausch unter Kollegen.

[www.ihk-nordwestfalen.de/mittelstand/boersen/kooperationsboerse-fuer-dienstleister-in-haushalten/](http://www.ihk-nordwestfalen.de/mittelstand/boersen/kooperationsboerse-fuer-dienstleister-in-haushalten/)

### Beispiel: Die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale haben Dienstleister mit Angeboten rund um Haus und Garten die Möglichkeit, sich mit ihrem Angebotsprofil in eine Datenbank einzutragen. Die Verbraucherzentrale hat *Qualitätskriterien* entwickelt, die zeigen, ob ein Dienstleister kundenorientiert arbeitet. Dienstleister, die das Anforderungsprofil erfüllen, erhalten die Möglichkeit, sich über diese Seiten auf die Einhaltung der Qualitätskriterien zu verpflichten.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher können die Daten im *Internet* abrufen. Die Datenbank gibt den Kundinnen und Kunden eine Entscheidungshilfe bei der Auswahl eines Dienstleisters.

[www.vz-nrw.de/UNIQ127737921107543/link274282A.html](http://www.vz-nrw.de/UNIQ127737921107543/link274282A.html)

## 3.3 Örtliche Beispiele

### 3.3.1 Tauschring: Dienstleistungen ohne Geld – ein Tausch auf Gegenseitigkeit

In einem Tauschring kommen Menschen mit sehr unterschiedlichen Anliegen, Interessen oder Fähigkeiten zusammen, um Leistungen ohne Geld-



transfer auszutauschen. Durch das Prinzip der Gegenseitigkeit ist jeder zugleich Geber und Nehmer der Leistungen. So kann man zum Beispiel jemanden finden, der beim Entrümpeln der Garage hilft und als Gegenleistung dieser Person ein Paar Wintersocken stricken. Weitere Beispiele für Dienstleistungen sind Hilfe bei Gartenarbeiten, (Nach-)Hilfe am PC, Briefkastenleerung und Blumengießen während des Urlaubs. Es handelt sich also durchaus um Hilfen, die auch im Rahmen entgeltlicher Familienunterstützender Dienstleistungen angeboten werden.

Meist können Tauschringmitglieder in einer Tauschzeitung, in einer Datenbank des Tauschrings oder per Interneteintrag Tätigkeiten anzeigen, die sie suchen oder für andere Mitglieder anbieten möchten. Voraussetzung des Prinzips der Gegenseitigkeit ist, dass jedes Mitglied selbst eine Dienstleistung erbringen will und kann. Für die eingebrachte Leistung kann man die Hilfe von anderen in Anspruch nehmen. Je mehr Personen im Tauschring vertreten sind, desto besser funktioniert das Tauschprinzip, da hierdurch auch das Tauschangebot größer wird.

Die Tauschringe verstehen sich als Vermittler der jeweiligen Dienstleistungen. Die verschiedenen Tauschringe haben eigene Satzungen, in denen die konkreten „Tauschbedingungen“ sowie Ziele, Versicherungsnotwendigkeiten oder Tauscheinheiten festgelegt sind.

Denkbar ist es, zur Initiierung eines Tauschrings ehrenamtliche Strukturen zu nutzen oder ein vorhandenes kommunales Quartiersmanagement damit zu beauftragen. Auch Lokale Bündnisse für Familie können Motor eines Tauschrings werden.

## Stärken

Die Initiierung von Tauschringen ist besonders für kleinräumige, gegenseitig gut erreichbare und auf Netzwerkarbeit ausgerichtete Stadtteile und Quartiere eine lohnenswerte Strategie. Tauschringe fördern die Identifikation mit dem sozialen Umfeld und die Bildung sozialer Netzwerke und bieten auch finanziell schlechter gestellten Personen eine Möglichkeit, Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Bei einem gegenseitigen Austausch von Leistungen liegt kein Beschäftigungsverhältnis vor, so dass sich keine Sozialversicherungspflicht ergibt. Steuerlich sind diese zwischen Privatleuten erbrachten Leistungen ebenfalls nicht relevant, wenn sie einmalig oder gelegentlich erfolgen.

Auf dem „Tauschweg“ kommen Menschen miteinander in Kontakt, die sich sonst nicht begegnen würden und Fähigkeiten, für die es im Marktgeschehen oftmals keine adäquate Bezahlung gibt, finden eine neue Wertschätzung. Gerade für ältere Menschen wird durch die bargeldlose Tauschwährung eine Möglichkeit eröffnet, die eigenen Fähigkeiten zu erhalten bzw. brachliegende Talente zu mobilisieren.

## Herausforderungen

Tauschringe benötigen eine gewisse infrastrukturelle Ausstattung. Hierzu gehören zum Beispiel eine EDV-Ausstattung und weitere Sachmittel. Vor allem in der Anfangsphase sind personelle Ressourcen und die Bereitschaft zum ehrenamtlichen Engagement erforderlich. Hilfreich ist insofern eine Stelle (z.B. Stadtteilbüro, Familienbüro, Ehrenamtsbörse), die entsprechende Voraussetzungen für den Aufbau eines Tauschrings schafft und diesen dann durch öffentlichkeitswirksame Aktionen in Gang bringt und ihn aktiv und attraktiv hält.

Bei Tauschringen im Internet gelten die gleichen Herausforderungen bezüglich technischer Voraussetzungen etc. wie bei Internetbörsen.

### **Beispiel: Tauschring Bickern/Unser Fritz in Herne**

Der Tauschring ist im Jahr 2007 aus dem Anliegen eines Stadtteilprojekts entstanden, das die ehrenamtlichen Potenziale der Bewohnerinnen und Bewohner des Herner Stadtteils Bickern/Unser Fritz aktivieren wollte. Initiiert und begleitet wird der Tauschring durch das Stadtteilbüro. Ziele des Tauschrings sind die Intensivierung der Nachbarschaftshilfe im Stadtteil, die Schaffung von Kontakten in den Nachbarschaften und die Stärkung von Verantwortungsgefühl füreinander. Die Zugangswege sollen niedrigschwellig sein und das Mitmachen keine besonderen Qualifikationen erfordern. Rechtlich verantwortlich und haftbar für Dienstleistungen sind die am Tausch beteiligten Personen, weshalb eine Haftpflichtversicherung Aufnahmebedingung im Tauschring ist. Tauschkontakte können per E-Mail, Telefon oder persönlich hergestellt werden. Vorwiegend werden dafür jedoch die vierteljährlichen Tauschringtreffen genutzt.

[www.tauschen-ohne-geld.de/buf](http://www.tauschen-ohne-geld.de/buf)

**Beispiel: Aachener Tauschring „Oecher Talente e.V.“**

Der Tauschring, der bereits 1995 in Aachen gegründet wurde, und der heute 120 Mitglieder hat, sieht seine Funktion darin, Menschen im lokalen Umfeld zusammenzubringen, die miteinander handeln oder Dienstleistungen austauschen wollen, ohne dass Geld den Besitzer wechselt. Die Mitglieder treffen sich zweimal im Monat zum „Talente-Treff“ und viermal im Jahr bei einem „MarktTag“, bei dem neben dem Informationsaustausch auch direkt Tauschleistungen vereinbart werden können. Eine Marktzeitung erscheint gleichzeitig als vereinsinternes „Branchenbuch“.

[www.oecher-talente.de/aachener-tauschring](http://www.oecher-talente.de/aachener-tauschring)

### 3.3.2 Dorfläden: ein Konzept nicht nur für die ländliche Region

Auch in Nordrhein-Westfalen weist die Nahversorgung der Bürgerinnen und Bürger mit Waren und Dienstleistungen in ländlichen Gebieten Defizite auf. Lebensmittelläden, Post- und Bankfilialen, Ärzte, Apotheken und andere Nahversorgungseinrichtungen haben sich aus der Fläche zurückgezogen. Wichtige Versorgungseinrichtungen aber auch „örtliche Kommunikationszentren“ gehen dadurch zunehmend verloren.

Das Konzept der Dorfläden soll diesen Entwicklungen entgegenwirken. In einigen Bundesländern sind durch die Initiative einzelner Bürger(-gruppen) schon eine Reihe funktionierender Beispiele entstanden. In Nordrhein-Westfalen hat sich das DORV-Konzept (**D**ienstleistung und **o**rtsnahe **r**undum **V**ersorgung) etabliert, das verschiedenste Dienstleistungsangebote unter einem Dach bündelt.

Das Konzept der Dorfläden basiert auf mehreren Säulen: Neben Gütern des täglichen Bedarfs werden Dienstleistungen, Sozial-Service und medizinische Versorgung, Kommunikation bzw. Kontaktpunkte und schließlich Kultur und gemeinsame Aktivitäten geboten. Prinzipien, die in den Dorfläden verfolgt werden, sind die Bündelung der Angebote, die Passgenauigkeit der Angebote, die Stärkung und Erhaltung regionaler Bezüge, die Frische und Qualität der Produkte sowie die Nutzung moderner Medien.

## Stärken

Für Familien in ländlichen Regionen bzw. Stadtrandlagen stellt das Konzept der Dorfläden mit ihrem großen Spektrum an differenzierten Dienstleistungsangeboten aus einer Hand eine wichtige Entlastung und Bereicherung im Alltag für alle Lebensphasen in der Familie dar. Kinder lernen wieder das Einkaufen, Familien können u. U. auf ein zweites Auto verzichten. Neben dem Erhalt der Selbstständigkeit älter werdender Menschen werden auch soziale Kontakte gepflegt, die für das Gemeinwesen relevant sind. Dadurch, dass ältere Menschen eigene und „frische“ Versorgungsmöglichkeiten vor Ort erreichen können und Familienangehörige nicht einspringen müssen, werden die Familien auch zeitlich entlastet.

Das Konzept der Dorfläden bietet außerdem (Teilzeit-)Arbeitschancen. Dabei können auch Fördermöglichkeiten der Arbeitsagenturen genutzt und zusätzlich Ausbildungsplätze für junge Menschen geschaffen werden.

## Herausforderungen

Ob das Konzept der Dorfläden funktioniert, hängt auch davon ab, ob die Bürgerinnen und Bürger von Beginn an „mitgenommen“ werden und sich gut informiert und beteiligt fühlen (z.B. durch Meinungsumfragen oder Bürgerversammlungen).

Angesichts des immer stärker werdenden Wettbewerbs im Lebensmitteleinzelhandel wird es schwieriger, leistungsfähige und -willige Lieferanten für kleine Einzelhändler zu finden. Durch die Einbindung regionaler Anbieter und durch eine entsprechende Qualität können diese Schwierigkeiten ausgeglichen werden.

Wichtig sind eine attraktive Geschäftslage, die Spanne der Öffnungszeiten, die Frische und Präsentation der Waren, die Vielfalt der Serviceleistungen, sowie die Möglichkeiten der Kommunikation im Laden. Dies schafft Voraussetzungen, dass auch höhere Preise akzeptiert werden.

### **Beispiel: DORV – Dienstleistungen und ortsnahe rundum Versorgung**

Das in Jülich-Barmen erstmals umgesetzte DORV-Konzept (**D**ienstleistung und **o**rtsnahe **r**undum **V**ersorgung) verfolgt das Ziel, Einkaufen und mehr vor Ort wieder zu ermöglichen. Mit bürgerschaftlichem Engagement haben sich die Barmenerinnen und Barmener einen neuen Ortsmittelpunkt geschaffen. Möglich wurde dies durch die Schaffung von Bürgerkapital (Erwerb von Anteilscheinen für die Bewohner für 250 Euro/Stück), Spenden und Eigenleistungen.

Eine Fragebogenaktion ermittelte, ob Unterstützung für die Idee des DORV-Konzeptes in Barmen bei der Bevölkerung bestand. Die Bevölkerung äußerte sich eindeutig positiv. Ein Trägerverein wurde gegründet, eine betriebswirtschaftliche Analyse auf Basis der bereits ermittelten Daten fertig gestellt und das Ladenkonzept erarbeitet (Einrichtung, Sortiment, Öffnungszeiten, Personal, etc.). Die freigewordene Sparkassenimmobilie konnte angemietet, regionale Zulieferer gewonnen und eigenes Personal eingestellt werden.

Inzwischen sind der Kreis Düren, die Stadt Jülich, die Sparkasse, ein Reisebüro, eine Reinigungsannahme, ein Paketdienst sowie weitere Partner in das Projekt eingebunden, so dass von der KFZ-Anmeldung bis zum Geld abholen alles vor Ort möglich ist. Ergänzend bietet ein Arzt täglich eine Sprechstunde an.

Angeboten wird, was die Bürgerinnen und Bürger nachfragen. Erreicht wird dies durch gezielte Kundenbefragungen, die Vereinsstruktur sowie durch die Nähe zu den Kundinnen und Kunden.

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

### **3.3.3 Kommunales Servicebüro**

Kommunale Servicebüros bilden eine Schnittstelle zwischen Dienstleistungsanbietern und Dienstleistungsnachfragern. Sie informieren über vorhandene Familienunterstützende Dienstleistungen, vermitteln und koordinieren diese. Zusätzlich können auch ehrenamtliche Hilfen einbezogen werden.

Entlastende Effekte für Familien entstehen durch den einfachen Zugang zu neutraler Information über das Spektrum von Familienunterstützenden

Dienstleistungen sowie ggf. über die Vermittlung der konkret benötigten Dienstleistung.

### **Stärken**

Durch die Einrichtung kommunaler Servicebüros können Kommunen selbst aktiv werden und eine Steuerungs- und Moderationsfunktion wahrnehmen. Dies ist gleichzeitig ein wichtiger Bestandteil eines kommunalen Managements für Familien.

Kommunale Servicebüros bieten Familien einen neutralen und fachlich qualifizierten Vermittlungsservice, der einen niedrighwelligen Zugang zu Familienunterstützenden Dienstleistungen ermöglicht und lokale Markttransparenz durch die Beratungs- und Vermittlungsfunktion schafft.

Indem eine Orientierung an den lokalen Gegebenheiten und am Bedarf der Familien erfolgt, kann die Kommune durch die Förderung von Vernetzung und Kooperation bedarfsorientierte Angebote entwickeln. Durch die Erfassung der Anbieter und Angebote in einer Datenbank kann auch eine Bereitstellung im Internet (über die Homepage der Kommune) erfolgen.

### **Herausforderungen**

Eine erfolgreiche Arbeit der kommunalen Servicebüros setzt ein hohes Maß an innerkommunaler Vernetzung voraus. Kontaktaufbau und Kontaktpflege mit möglichst vielen der im Feld der Familienunterstützenden Dienstleistungen tätigen Akteure ist daher unabdingbar.

Zur Einrichtung und zum Betrieb kommunaler Servicebüros sind räumliche und personelle Ressourcen erforderlich. Der Schlüssel für die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und damit für ein nachhaltiges, erfolgreiches Angebot besteht im Wesentlichen in der Qualifikation und Kundenorientierung der Mitarbeitenden.

#### **Beispiel: HANAH-Servicestelle Lennestadt**

In Lennestadt ist die HANAH-Servicestelle als niedrighschwelliges Kontaktangebot im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen im Rathaus entstanden. Sie bietet eine zentrale Anlaufstelle für Erstkontakte, hält eine Übersicht über die Angebote regionaler Institutionen vor und vermittelt in „Lotsenfunktion“ erste Kontakte. Personen, die ein haushaltsnahes Hilfeangebot suchen, teilen Art und Umfang der gewünschten Dienstleistung mit. Die Servicestelle prüft vorhandene Angebote und stellt den Kontakt zu den Anbietern her. Sind keine entsprechenden Angebote vorhanden, wird (wenn möglich) das Katholische Jugendwerk FÖRDERBAND e.V. im Rahmen seines Aufgabenfeldes (Dienstleistungen zur Beschäftigung von Jugendlichen und Erwachsenen im Rahmen der Berufsförderung) tätig.

[www.lennestadt.de/standard/page.sys/435.htm](http://www.lennestadt.de/standard/page.sys/435.htm)

#### **Beispiel: FamilienServiceCenter Paderborn**

Die Stadt Paderborn erweitert derzeit das bestehende FamilienServiceCenter zu einer Koordinierungs- und Vernetzungsstelle für Familienunterstützende Dienstleistungen. Unterstützt wird sie hierbei von Partnern aus dem Bündnis für Familie. So bietet sich für die Stadt Paderborn die Chance, die Prozesse von Nachfrage- und Angebotsentwicklung zwischen den Nutzern und den Anbietern von Familienunterstützenden Dienstleistungen zu moderieren.

[www.paderborn.de/microsite/fscpb/index.php](http://www.paderborn.de/microsite/fscpb/index.php)

### **3.3.4 Dienstleistungsagentur (Dienstleistungspool)**

Dienstleistungsagenturen (bzw. Dienstleistungspools) unterscheiden sich von kommunalen Servicebüros vor allem dadurch, dass sie ganz konkret Serviceleistungen aus einer Hand anbieten. Sie bündeln diese Dienstleistungen und verfügen in der Regel über einen Pool an angestellten Mitarbeitenden, für deren Qualifizierung sie auch zuständig sind. Wie Serviceagenturen sind sie darüber hinaus zumeist auch beratend und vermittelnd tätig. Sie arbeiten in der Regel nach definierten Qualitätsstandards, können die Mitarbeitenden flexibel einsetzen und ermöglichen Kontinuität in der Beschäftigung.

Dienstleistungsagenturen können sich aus verschiedenen Organisationsstrukturen heraus entwickeln. Häufig handelt es sich um Ausgründungen der Kommunalverwaltung oder von Wohlfahrtsverbänden. So wurde zum Beispiel von einer Kommune eine Sozial-Holding mit dem Ziel „sozial zu handeln und wirtschaftlich zu arbeiten“ gegründet, in der städtische Altenheime und ambulante Dienste jeweils als GmbH vertreten sind, die aber ergänzt wird durch eine BildungsGmbH, eine Beschäftigungs- und QualifizierungsGmbH und eine „ServiceGmbH“. Letztere bietet Dienstleistungen im Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung für die Unternehmen und Einrichtungen der Sozial-Holding, aber auch für externe Kunden an.

Freie Träger gründen häufig eine gemeinnützige GmbH, um Arbeitsmarktförderung durch Qualifizierung und Vermittlung zu unterstützen und integrieren dabei die Funktionen einer Serviceagentur für Familienunterstützende Dienstleistungen.

Angebote von Dienstleistungsagenturen können nicht nur für Privatpersonen, sondern auch für Arbeitgeber, Versicherungen, Krankenkassen und Pflegekassen, Kommunen (Sozial- und Jugendamt, Gesundheitsamt) oder die ARGEn im Bereich Qualifizierung interessant sein. Ohne eigenen Organisationsaufwand steht ihnen ein fester Ansprechpartner zur Verfügung, der qualifiziert und flexibel im Rahmen fester Verträge (ggf. mit Rabatten versehen) die Bedarfe der eigenen Kundinnen und Kunden bedienen kann. Sämtliche Personal- und Versicherungs- sowie Haftpflichtrisiken werden von der Dienstleistungsagentur getragen, ebenso wie die Abwicklung von Formalitäten.

Ein eingehendes Beratungsgespräch, die Entwicklung von individuellen Lösungen und die kontinuierliche Betreuung der Kundinnen und Kunden gehören in aller Regel zu den Qualitätsstandards einer Dienstleistungsagentur. Indem das Personal bedarfsgerecht qualifiziert und eine möglichst passgenaue Vorauswahl getroffen wird und darüber hinaus Ansprechpartner bei Konfliktfällen für Personal und Haushalte zur Verfügung stehen, kann eine hochwertige kundenorientierte Leistung angeboten werden. Durch die Bündelung der Nachfrage können über das Minijobverfahren hinaus sozialversicherungspflichtige Arbeitsplätze entstehen.

Die Schaffung von beruflichen Perspektiven durch Bildung, Qualifizierung und Beschäftigung im Dienstleistungssektor kann eine weitere Funktion von Dienstleistungsagenturen sein. Aufgrund der mit einer Dienstleistungsagen-

tur verbundenen organisatorischen, personellen und rechtlichen Anforderungen sollte der Aufbau einer Agentur sorgfältig vorbereitet werden.

#### Schritte zum Aufbau einer Dienstleistungsagentur

1. Ziel der Agentur: Was ist mein Primärziel?
2. Regionale Marktanalyse: Welche Angebote gibt es schon?
3. Zielgruppe: Welche potenzielle Kundenstruktur liegt vor?
4. Serviceangebot: Welche Angebote kann ich anbieten?
5. Netzwerke: Welche Kooperationspartner benötige ich?
6. Kostenplan: Welche Kosten entstehen, welche Einnahmen habe ich?
7. Personal: Woher bekomme ich geeignetes Personal?
8. Kunden: Wie gewinne und binde ich Kunden dauerhaft?
9. Weiterentwicklung: Welche Möglichkeiten gibt es?

Quelle: Cirkel, Michael/Dahlbeck, Elke (2003): Handlungsleitfaden für eine Dienstleistungsagentur, IAT, Gelsenkirchen, S.:39

Vorab sind Analysen zum Einzugsbereich und zur Anzahl der potentiellen Nutzer notwendig.

#### Stärken

Dienstleistungsagenturen bieten den Familien eine Reihe von Vorteilen. Wegen der vielen Verbindungen sind sie ein wichtiger Baustein im Rahmen eines kommunalen Familienmanagements.

Familien und insbesondere Alleinerziehende benötigen individuelle Hilfen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie zur Bewältigung besonderer Lebenslagen. Kommunales Anliegen sollte es darüber hinaus sein, insbesondere Frauen sozialversicherungspflichtiges Arbeiten zu ermöglichen. Beide Aspekte können durch eine Dienstleistungsagentur unterstützt werden. Familien müssen nicht aufwendig selbst eine Hilfe suchen und können bedarfsgenau ihre Wünsche formulieren. Mit formalen Aspekten werden sie nicht konfrontiert, da die Abwicklung über die Agentur erfolgt. Hinzu

kommt, dass Familien zu einer Agentur häufig mehr Vertrauen als zu einer unbekanntem Einzelperson haben.

Dienstleistungsagenturen tragen dazu bei, den Markt der Familienunterstützenden Dienstleistungen weiterzuentwickeln. Vorteile für die Kommunen und die Familien liegen in der Bündelung der Nachfrage zu sozialversicherungspflichtigen Arbeitsplätzen, in der Vorauswahl, der Qualifizierung und im Controlling der Mitarbeitenden sowie in der Vernetzung von Angeboten und der Reduzierung von Versorgungslücken.

#### Herausforderungen

Neben einer klaren Organisationsstruktur und betriebswirtschaftlichem Know-how benötigen Dienstleistungsagenturen erhebliche finanzielle Ressourcen, um ihren Aufgaben gerecht werden zu können. Sie stehen vor dem Problem – trotz oder wegen der hochwertigen kundenorientierten Angebote – auf dem noch von Schwarzarbeit und fehlendem Dienstleistungsbewusstsein geprägten Markt kaum kostendeckende Preise erzielen zu können und benötigen daher längerfristig Subventionen.

Zu den großen Herausforderungen für Dienstleistungsagenturen gehört es deshalb, ein entsprechendes Marketing zu betreiben und die Preise so zu gestalten, dass Familien und andere Kunden die Angebote wahrnehmen. Ein denkbare Modell ist vor diesem Hintergrund die finanzielle Unterstützung von Familien je „eingekaufte“ Stunde (bei festgesetzter maximaler Anzahl von Stunden je Monat). Die Abrechnung wäre über die Dienstleistungsagentur, ohne bürokratischen Aufwand für die Kunden, möglich.

#### Beispiel: Zukunftswerkstatt Düsseldorf (ZWD)

Die ZWD, die 1989 gegründet wurde, ist eine gemeinnützige Tochtergesellschaft der Stadt Düsseldorf für Arbeitsmarktdienstleistungen. Als soziales Unternehmen führt die ZWD arbeitsmarktpolitische Maßnahmen mit dem vorrangigen Ziel durch, Arbeitslosen und Frauen nach der Familienphase den (Wieder-)Einstieg in das Erwerbsleben zu erleichtern. Zu diesem Zweck unterhält die ZWD u.a. eine Agentur für wohnungsnah und personenbezogene Dienstleistungen (CASA BLANKA). Daneben führt die ZWD berufliche Orientierungs- und Qualifizierungsmaßnahmen durch und unterstützt die Stadt Düsseldorf bei familienpolitischen Aktivitäten.

Die Dienstleistungsagentur CASA BLANKA bietet seit 1998 professionelle haushaltsnahe Dienstleistungen an und will eine Alternative zur Schwarzarbeit im Privathaushalt bieten. CASA BLANKA beschäftigt ca. 100 Haushaltshilfen und Alltagsassistenten, die in Düsseldorf und im Umland über 630 Kunden betreuen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sozialversicherungspflichtig beschäftigt sowie haftpflicht- und unfallversichert. Darüber hinaus stellen 46 Küchenhilfen u. a. die Mittagsversorgung in Kindertagesstätten sicher. Vor dem Einsatz beim Kunden werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fachlich geschult.

[www.zwd.de/zwd/index.php](http://www.zwd.de/zwd/index.php)

#### **Beispiel: Picco Bella gGmbH – Qualifizierungs- und Dienstleistungsunternehmen**

Der Haushaltsservice wurde in Aachen als Modellprojekt zur sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung von Haushaltshilfen mit Förderung durch die nordrhein-westfälische Landesregierung aufgebaut. Ziel ist die Schaffung einer beruflichen und privaten Perspektive durch Bildung, Qualifizierung und Beschäftigung im Dienstleistungssektor. Der Schwerpunkt aller Qualifizierungen der Picco Bella gGmbH liegt in der Weiterentwicklung der persönlichen Handlungskompetenzen. Dementsprechend werden soziale und kommunikative Kompetenzen erarbeitet. Die Picco Bella beschäftigt und qualifiziert heute 120 Menschen aus über zwanzig Nationen und bietet Dienstleistungen in den Bereichen Privathaushalte, Firmen und öffentliche Einrichtungen, Veranstaltungsservice, Servicefahrtdienste, Wäscheservice, Gebäude- und Haushaltsreinigung sowie Seniorservice an.

[www.picco-bella.de](http://www.picco-bella.de)

### **3.4 Rechtsformen für Familienunterstützende Dienstleistungen**

Angebote, Vermittlungs- und Organisationsleistungen für Familienunterstützende Dienstleistungen können unter verschiedenen Rechtsträgerschaften erbracht werden. Deren Wahl ist abhängig von den lokal bzw. regional bestehenden Organisations- und Angebotsformen und den damit verbundenen Zielsetzungen. Existiert zum Beispiel bereits ein eingetragener Verein,

der jetzt Familienunterstützende Dienstleistungen gewinnorientiert anbieten will, wäre wahrscheinlich die GmbH die richtige Wahl. Sollen Familienunterstützende Dienstleistungen etabliert werden, ohne dass eine Gewinnerzielungsabsicht dahinter steht, kann die gGmbH oder die Vereinsgründung der richtige Schritt sein. Wollen selbstständig agierende Personen sich mit dem Ziel zusammenschließen, gemeinsam wirtschaftliche oder soziale Bedarfslagen im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen zu berücksichtigen, kann die eingetragene Genossenschaft der richtige Weg sein.

#### **Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)**

Bei einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung handelt es sich um eine Kapitalgesellschaft mit einem Stammkapital von mindestens 25.000 Euro. Die GmbH ist eine juristische Person, ihre Organe sind die Gesellschafterversammlung und der/die Geschäftsführer. Eine Mindestanzahl an Gesellschaftern ist nicht erforderlich. Der Gesellschaftsvertrag ist zwingend von allen Gesellschaftern zu unterschreiben und notariell zu beurkunden. Die GmbH wird im Handelsregister eingetragen. Vor der Anmeldung zur Eintragung muss vom Stammkapital mindestens ein Viertel der Stammeinlage jedes Gesellschafters, insgesamt mindestens aber 12.500 Euro sofort eingebracht werden. Sacheinlagen sind sofort, in voller Höhe und mit Sachgründungsbericht einzubringen.

Diese Unternehmensform kann für den wirtschaftlich tätigen Bereich eines Vereins oder einer Stiftung gewählt werden. Daneben sind privatgewerbliche Anbieter bei dieser Unternehmensform häufig vertreten.

#### **Beispiel: – Soziale Personenbetreuung – Hilfen Im Alltag**

Wissenschaftler suchten nach Lösungen, wie man älteren Menschen eine neue Form von Sicherheit in den eigenen vier Wänden gewähren kann, ohne ihr Privatleben und ihre Selbstständigkeit infrage zu stellen. Aus diesen Überlegungen heraus entstand die Idee eines kommunikationstechnisch gestützten Betreuungssystems. 2002 startete das Modellprojekt "SOPHIA" – Soziale Personenbetreuung – Hilfen Im Alltag. Aus dem Projekt wurde ein Unternehmen: die SOPHIA Franken GmbH und Co. KG. Es entstand ein umfassendes Betreuungskonzept, das hilfebedürftigen Menschen ein Stück Lebensqualität erhält. Im August 2006 hat SOPHIA-NRW ihre Servicezentrale in Lünen eröffnet. Inzwischen ist SOPHIA in Nordrhein-

Westfalen flächendeckend vertreten und Partner verschiedener Wohnungsbaugesellschaften.

[www.sophia-nrw.de/410\\_historie.php?size=normal&c=off](http://www.sophia-nrw.de/410_historie.php?size=normal&c=off)

## **Gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung (gGmbH)**

Die gemeinnützige GmbH ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung, der besondere Steuervergünstigungen gewährt werden. Sie unterliegt den Vorschriften des GmbH-Gesetzes sowie den Vorschriften des Handelsgesetzbuchs (HGB). Die Gründung einer gemeinnützigen GmbH ist ein komplexer Vorgang, der an viele formale Voraussetzungen gebunden ist.

Die Vorteile einer gGmbH liegen darin, dass sie – sofern die Satzung und die tatsächliche Geschäftsführung den Anforderungen des Gemeinnützigkeitsrechts entsprechen – von bestimmten Steuern ganz oder teilweise befreit ist. Zudem haften die Gesellschafter einer gGmbH lediglich mit ihrem Stammkapital (mindestens 25.000 Euro). Die Gewinne einer gGmbH müssen allerdings für den gemeinnützigen Zweck verwendet werden und dürfen grundsätzlich nicht an die Gesellschafter ausgeschüttet werden.

### **Beispiel: Serviceagentur der QuaBeD gGmbH Witten**

Die QuaBeD gGmbH ist eine Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaft der Diakonie Ennepe-Ruhr/Hagen, die über ihre Serviceagentur (eine Minijobzentrale in Witten) Dienstleistungen für Haushalt, Familien und Senioren anbietet. Derzeit verfügt sie über mehr als 90 qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für verschiedenste Familienunterstützende Dienstleistungen (von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten über Renovierungs- und Gartenarbeiten bis hin zu Betreuungs- und Begleitdiensten) zur Verfügung stehen.

Die Abwicklung der Personal- und Verwaltungsangelegenheiten erfolgt vollständig durch die Agentur. Durch die interne Anbindung der Serviceagentur an die Qualifizierungs- und Vermittlungsangebote der QuaBeD gGmbH steht ein vernetztes Angebot zur Verfügung.

[www.quabed.de/index.php?article\\_id=105](http://www.quabed.de/index.php?article_id=105)

## **Eingetragene Genossenschaft (eG)**

Bei einer eingetragenen Genossenschaft handelt es sich um eine selbstständige Vereinigung von Personen, die sich auf freiwilliger Basis zusammenschließen. Ziel ist es, gemeinsam wirtschaftliche, soziale und kulturelle Interessen zu verfolgen und gemeinsame Vorstellungen in einem Unternehmen zu verwirklichen, das allen gemeinsam gehört und demokratisch geführt wird.

Eine eingetragene Genossenschaft muss aus mindestens drei Mitgliedern bestehen. Sie muss in das Genossenschaftsregister des zuständigen Amtsgerichts eingetragen sein und über eine Satzung mit gesetzlich vorgeschriebenem Mindestinhalt verfügen. Besonders interessant ist die eG aufgrund der Tatsache, dass eine Begrenzung der Haftung für getätigte Geschäfte der eG auf das Vermögen der eG möglich ist. Die Mitglieder der eG haften also dann nicht mit ihrem Privatvermögen.

### **Beispiel: GenerationenCenter Dortmund-Hörde eG**

15 Dortmunder Firmen haben sich 2008 zum GenerationenCenter Dortmund-Hörde eG zusammengeschlossen, um branchenübergreifend in der Seniorenwirtschaft zu kooperieren. Mit wohnortnahen Angeboten für die wachsende Gruppe der Senioren, aber auch für Familien, Singles und für Menschen mit Handicap will die Genossenschaft mit ihren Angeboten für mehr Lebenskomfort sorgen.

Kompetenz und Kooperation spielen bei dem Modell eine bedeutende Rolle. Handwerksbetriebe, Dienstleistungsfirmen und die Wohnungswirtschaft bündeln ihre Leistungen und Angebote. Die Genossenschaft berät Mieter und Hauseigentümer zum Beispiel beim barrierefreien Umbau von Wohnungen. Ausgeführt werden die Arbeiten dann von spezialisierten Handwerksbetrieben. Parallel dazu werden Familienunterstützende Dienstleistungen angeboten.

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

## **Eingetragener Verein (e.V.)**

Ein Verein, dessen Hauptzweck nicht auf einen wirtschaftlichen Geschäftsbetrieb gerichtet ist, kann frei gegründet werden. Rechtsfähig und zum

„eingetragenen Verein“ wird ein Verein durch die Eintragung in das Vereinsregister des Amtsgerichts.

Gegründet werden muss ein Verein durch mindestens sieben Gründungsmitglieder, die eine Gründungsversammlung abhalten müssen. Auf der Versammlung wird die Satzung des Vereins festgelegt und der Vorstand gewählt. Über die Gründungsversammlung muss ein Protokoll angefertigt werden, das von den Personen, die nach der Satzung verantwortlich hierfür sind, abschließend unterschrieben wird.

Vorteile der Vereinsgründung können u.a. darin liegen, dass der Verein ein eigenes Vermögen bilden kann und dass einzelne Mitglieder grundsätzlich nicht für Vereinsschulden haften. Zudem kann der eingetragene Verein als juristische Person Fördermittel beantragen und als Körperschaft ggf. gemeinnützig sein. Die Gründungskosten sind relativ gering und es wird kein Mindestkapital benötigt.

#### **Beispiel: Haushaltsdienste e.V. Gelsenkirchen**

Der Haushaltsdienste e.V. ist ein Netzwerk privater Unternehmen, gemeinnütziger Organisationen und öffentlicher Einrichtungen, die sich zusammengeschlossen haben, um in allen Gelsenkirchener Stadtteilen eine qualitativ hochwertige Versorgung für Jung und Alt, Alleinstehende und Familien, Gesunde und Pflegebedürftige mit Familienunterstützenden Dienstleistungen anbieten zu können. Entstanden ist der Verein aus einem Projekt, in dem unterschiedliche Dienstleistende mit der Stadt, der Verbraucherzentrale Gelsenkirchen und dem Land Nordrhein-Westfalen kooperiert haben.

Ziel ist es, nutzergerechte Dienstleistungen mit Qualität zur Verfügung zu stellen. Um diese Qualität zu gewährleisten, halten die Mitglieder des Vereins die von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen vorgegebenen *Mindeststandards* ein.

Im Verein Mitglied werden können alle Dienstleistenden, die eine Selbstverpflichtungserklärung zur Einhaltung der Qualitätskriterien unterschreiben. In der Satzung verpflichten sich die Mitglieder zur Loyalität untereinander und zum Wohl der Gemeinschaft.

[www.haushaltsdienste-gelsenkirchen.de](http://www.haushaltsdienste-gelsenkirchen.de)

Weitere Beispiele mit Ideen, wie Familienunterstützende Dienstleistungen vor Ort voran gebracht werden und Familien Unterstützung erhalten, befinden sich im Anhang (S. 105). Die dort abgedruckte Übersicht beinhaltet alle Projekte, die sich auf dem Fachkongress „Worauf Familien sich verlassen können – Dienstleistungen für den Haushalt“ am 9. September 2009 in Bielefeld vorgestellt haben.



## 4. Zusammenfassung

### Welche Unterstützung brauchen Familien? Herausforderungen für die kommunale Ebene

Familienunterstützende Dienstleistungen können Familien im Alltag entlasten. Die vorliegende Handreichung behandelt die Frage, welche Funktion die *kommunale Ebene* bei diesem Thema übernehmen kann und welche inhaltlichen Schwerpunkte gesetzt werden sollen.

Schon heute liegt die Inanspruchnahme solcher Hilfen unter dem ermittelten bzw. geschätzten Bedarf. Vor allem der Pflege- und Unterstützungsbedarf der älteren Generationen prägt aktuell das Nutzungsverhalten. Familien mit Kindern nehmen seltener Hilfen in Anspruch, während sie sich gleichzeitig mehr Unterstützung wünschen. Es ist davon auszugehen, dass die Nachfrage nach solchen Hilfen aufgrund der demographischen und familialen Entwicklung weiter zunehmen wird.

Bei der Frage nach den *Gründen der eingeschränkten Inanspruchnahme* geben Familien, Anbieter und Kommunen ähnliche Antworten: Die Kosten und damit der Preis der Leistungen sind (zu) hoch – auch aufgrund der Konkurrenz mit dem Schwarzmarkt –, die Branche leidet unter Imageproblemen, die Marktlage ist für alle Seiten intransparent und unsicher, und es fehlt an ausreichend qualifizierten Dienstleistern.

Hieraus ergeben sich fünf *Herausforderungen* auf der kommunalen Ebene. Sie betreffen die Vernetzung der im Bereich der Familienunterstützenden Dienstleistungen auf der kommunalen Ebene tätigen Akteure, die Koordination und Steuerung des Geschehens, die Gewinnung und Verbreitung von Informationen zu Bedarf und Angebot, die Qualitätsentwicklung und schließlich Möglichkeiten der Finanzierung.

Die Bewältigung dieser Herausforderungen betrifft keinesfalls nur die Kommunen. Gefordert sind vielmehr alle auf der kommunalen Ebene tätigen Akteure. Vor allem Moderations- und Steuerungsaufgaben spiegeln jedoch Grundsätze eines *kommunalen Managements für Familien*, bei dem die Verantwortung der Kommunen für die Gestaltung der Lebenssituation von Familien eine wichtige Rolle spielt.

### Handeln vor Ort

Im Feld der Familienunterstützenden Dienstleistungen ist eine Vielzahl unterschiedlicher Akteure tätig. Über ihre *Vernetzung* sollte es gelingen, ein abgestimmtes und miteinander verbundenes Angebot zu erreichen. Hierzu sollten zunächst alle Interessierten und Aktiven zusammengebracht und der Prozess einer gemeinsamen Zielfindung eingeleitet werden. Eine Analyse der Angebots- und der Bedarfslage könnte folgen. Dabei ist es ganz wichtig, dass Vertrauen und eine Kultur des Miteinanders auf Augenhöhe entstehen.

Vernetzung benötigt Zuständigkeit und Verantwortungsübernahme. *Koordinierende* Arbeiten sollten daher auch steuernde und planende Funktionen einschließen. Vieles spricht dafür, dass solche koordinierenden Aufgaben bei der (neutralen) Kommune angesiedelt werden. Sie könnten zum Beispiel von derjenigen Stelle übernommen werden, die auch ansonsten Steuerungsfunktionen für die kommunale Familienpolitik übernommen hat. Grundsätzlich ist jedoch auch die Ansiedelung solcher Tätigkeiten bei anderen Institutionen und Stellen denkbar. Wichtig ist in jedem Fall eine ziel- und ergebnisorientierte Arbeits- und Kommunikationsstruktur.

Angesichts einer unübersichtlichen Marktlage ist die Gewinnung und Verbreitung von *Informationen* über Bedarf und Angebot erforderlich. Informationen werden außerdem über vorhandene Finanzierungsmöglichkeiten für Anbieter und für Familien benötigt. Vorhandene bzw. erhobene Daten sollten dabei nicht nur die Lage beschreiben, sondern es sollten auch integrierende Analysen der Marktsituation stattfinden.

Bei der notwendigen *Finanzierung* koordinierender und informierender Aktivitäten sind Ideenreichtum und die Kreativität aller Beteiligten gefragt. Hier gibt es einige Möglichkeiten, von denen die Kooperation mit Wirtschaftsunternehmen besonders vielversprechend ist. Für die *Familien* stellt sich vor allem das Problem, den am Markt geforderten Preis für die Dienstleistungen aufzubringen. Hier geht es auf der kommunalen Ebene einerseits um konzeptionelle Arbeiten, die auch alternative Unterstützungsformen (Tausch, ehrenamtliche Arbeit) erschließen, andererseits geht es um die Unterstützung finanzschwacher Familien zum Beispiel durch Gutscheine oder Stiftungsgelder. Grundsätzlich bietet auch hier die Kooperation mit der Wirtschaft weitere Finanzierungsmöglichkeiten.

Für die *Qualitätsentwicklung* sind einheitliche und transparente Qualitätskriterien, wie sie in Nordrhein-Westfalen von der Verbraucherzentrale ent-

wickelt wurden, ganz besonders wichtig. Auf der kommunalen Ebene geht es einerseits um die Bekanntmachung dieser Initiative, aber auch darum, die Auseinandersetzung über das Thema Qualität „lebendig“ zu halten. Hierzu gehört der Austausch der Sichtweisen der Familien und der Anbieter ebenso wie die Initiierung und Förderung geeigneter Qualifizierungsmaßnahmen.

## Beispiele aus der kommunalen Praxis

In einigen Kommunen gibt es bereits gute Ideen und Ansätze, mit denen Angebot und Inanspruchnahme Familienunterstützender Dienstleistungen wirkungsvoll unterstützt werden.

Hierzu gehören zum Beispiel *Informationsbroschüren* und *Internetbörsen*, die sowohl für Familien als auch für Anbieter Bedingungen schaffen, damit Bedarf und Angebot zusammenfinden können. *Tauschringe* bieten Dienstleistungen auf Gegenseitigkeit und ermöglichen hiermit ggf. auch Unterstützung für finanzschwache Familien. Sie tragen außerdem zur Stärkung der sozialen Netzwerke bei und können die Identifikation mit dem Wohnquartier fördern. *Dorfläden* gewährleisten eine umfassende Nahversorgung im ländlichen Raum und bieten in diesem Rahmen neben Gütern des täglichen Lebens zum Beispiel auch die Vermittlung von Familienunterstützenden Dienstleistungen an. *Kommunale Servicebüros* informieren über vorhandene Angebote und vermitteln bzw. vernetzen diese. Sie stellen hiermit einen neutralen und fachlich qualifizierten Service zur Verfügung. Dienstleistungsagenturen bieten ganz konkret Dienstleistungen an. Sie bündeln diese, verfügen zumeist über einen Pool an fest angestellten Mitarbeitenden und sind in der Regel ebenfalls beratend und vermittelnd tätig. Häufig handelt es sich hierbei um Ausgründungen von Kommunen oder freien Trägern mit ganz unterschiedlichen Rechtsformen.

Mögliche *Rechtsformen* für Angebote, Vermittlungs- und Organisationsleistungen für Familienunterstützende Dienstleistungen sind die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH), die Gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung (gGmbH), die eingetragene Genossenschaft (eG) oder auch der eingetragene Verein (e.V.). Sie bieten jeweils unterschiedliche Voraussetzungen für Zielsetzungen, Steuerung, Haftung oder Finanzierung.

## 5. Zitierte Literatur

- Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen (2009): Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen, <http://www.familie-in-nrw.de/fileadmin/fileadmin-kommaff/pdf/Empfehlungen.pdf>, letzte Recherche 21.04.2010.
- Asmacher, Christoph (2009): Die modernen Heinzelmännchen. In: Wirtschaftspiegel der IHK Nord Westfalen, Oktober 2009, Münster, S. 12-14.
- Becker, Carsten (2007): Potenziale und Entwicklungsperspektiven haushaltsnaher Dienstleistungen – Ergebnisse einer bundesweiten Befragung. In: Dilger, Alexander/Gerlach, Irene/Schneider, Helmut (Hrsg.): Betriebliche Familienpolitik, Potenziale und Instrumente aus multidisziplinärer Sicht, Wiesbaden, S. 206-224.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2007): Familie zwischen Flexibilität und Verlässlichkeit. Perspektiven für eine lebenslaufbezogene Familienpolitik. Siebter Familienbericht, Berlin.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2008a): Entlastung für Familien durch familienunterstützende Dienstleistungen. Monitor Familienforschung Ausgabe 13, Berlin.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2008b): Dossier Familienunterstützende Dienstleistungen – Förderung haushaltsnaher Infrastruktur, Berlin.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2009a): Lokale Handlungsfelder nachhaltiger Familienpolitik. Monitor Familienforschung Ausgabe 20, Berlin.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2009b): Memorandum „Familien leben“ – Impulse für eine familienbewusste Zeitpolitik, Berlin.
- Bogumil, Jörg (2008): Strategische Ausrichtung der Kommunalverwaltung, <http://www.familie-in-nrw.de/verwaltungsstruktur.html>, letzte Recherche 21.04.2010.
- Eichhorst, Werner/Tobsch, Verena (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie. IZA Research Report No. 17, Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), Bonn.

- Enste, Dominik H./Hülkamp, Nicola/Schäfer, Holger (2009): Familienunterstützende Dienstleistungen, Marktstrukturen, Potenziale und Politikoptionen. In: Institut der deutschen Wirtschaft Köln (Hrsg.): Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln, Nr. 44.
- Helfferich, Cornelia/Wunderlich Holger (2009): Herausforderungen des demografischen und familialen Wandels für die Ausgestaltung familienorientierter Unterstützungs- und Dienstleistungen, <http://www.familie-in-nrw.de/1895.html>, letzte Recherche 21.04.2010.
- MGFFI, Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2007): Kommunales Management für Familien. Strategien und Konzepte für eine zukunftsorientierte Familienpolitik in Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf.
- Schreier, Claudia/Stallmann, Ludger (2007): Kommunale Praxis im Bereich der familienunterstützenden Dienstleistungen: Erfahrungen – Instrumente – Effekte, ISS aktuell 10/2007, Berlin/Frankfurt am Main.
- Schultz, Annett/Strohmeier, Klaus Peter/Wunderlich, Holger (2009): Örtliche Familienpolitik – warum und wie? In: der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management, Heft 1/2009, S. 185-206.
- Schupp, Jürgen/Spieß, Katharina/Wagner, Gerd (2007): Familienbezogene Dienstleistungen stärker an den Familien ausrichten. In: Dilger, Alexander/Gerlach, Irene/Schneider, Helmut (Hrsg.), Betriebliche Familienpolitik. Potenziale und Instrumente aus multidisziplinärer Sicht, Wiesbaden, S. 187-205.
- Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen (2010): Kommunale Rolle bei familienunterstützenden haushaltsnahen Dienstleistungen. Beschluss des Ausschusses für Jugend, Soziales und Gesundheit. (siehe auch Anhang, S. 112)
- Stallmann, Ludger/Weigel, Hans Georg (o.J.): Implementierung familienunterstützender Dienstleistungen. Arbeitspapier des ISS Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, [www.iss-ffm.de/fileadmin/user\\_upload/pdfs/ST-Arbeitspapier\\_FUD.pdf](http://www.iss-ffm.de/fileadmin/user_upload/pdfs/ST-Arbeitspapier_FUD.pdf), letzte Recherche 21.04.2010.
- Strohmeier, Klaus Peter (2007): Familien in der Stadt – Herausforderungen der städtischen Sozialpolitik. In: Baum, Detlev (Hrsg.), Die Stadt in der sozialen Arbeit, Wiesbaden, S. 246-261.

## 6. Anhang

- Literaturhinweise mit Inhaltsangaben Seite 86
- Empfehlungen des Aktionsbündnisses für familiengerechte Kommunen Seite 95
- Möglichkeiten der Datengewinnung Seite 99
- Präsentierte Projekte auf dem Ideenmarkt (tabellarische Übersicht) Seite 105
- Muster für ein Einladungsschreiben zu einem Workshop Seite 109
- Muster für ein Workshop-Protokoll Seite 110
- Muster für eine Vereinbarungsliste mit einem Beispiel Seite 111
- Beschluss des Städte- und Gemeindebundes Nordrhein-Westfalen Seite 112
- Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Seite 114
- Haushaltsscheck der Minijobzentrale Seite 120
- Vertragsformular für Minijobs Seite 122
- Steuerliche Einordnung Tauschringe Seite 123
- Fragebogen für die Erstellung einer Informationsbroschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ Seite 125

## Literaturhinweise mit Inhaltsangaben

Die Fülle an Publikationen zum Thema Familienunterstützende Dienstleistungen ist oft nur schwerlich zu überblicken und einzuordnen. Wir stellen hier die aus unserer Sicht zentralen und online verfügbaren Schriften mit einigen näheren Erläuterungen kurz vor.

Die Reihenfolge ergibt sich aus dem Veröffentlichungsdatum (beginnend mit den neuesten Schriften).

**Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2009): Unternehmen Familie: Innovationen durch familienunterstützende Dienstleistungen. Newsletter Nr. 1 Juli 2009 (10 Seiten)**

Im Blickpunkt des Newsletters stehen Potenziale und Zukunftschancen von Familienunterstützenden Dienstleistungen im ländlichen Raum sowie rechtliche Besonderheiten im Dienstleistungsbereich. Zwei vorgestellte Praxisprojekte haben das Ziel, Familienunterstützende Dienstleistungen im ländlichen Raum publik zu machen.

**Verbraucherzentrale NRW (2009): Mindestanforderungen an „Hausnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW“ aus Sicht der Kundinnen und Kunden (6 Seiten)**

Der Informationstext bietet eine Orientierung für interessierte Familien und Qualitätskriterien für die Anbieter. Diese haben die Möglichkeit, sich auf die Einhaltung der Mindestanforderungen selbst zu verpflichten.

**Enste, Dominik u.a. (2009): Familienunterstützende Dienstleistungen: Marktstrukturen, Potenziale und Politikoptionen. Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln. (84 Seiten)**

Die Studie analysiert das Potenzial von Familienunterstützenden Dienstleistungen und skizziert Maßnahmen für dessen Aktivierung. Hierfür wird bei der Analyse der Nachfrage vor allem mit den Daten des Sozioökonomischen Panels von 2006 gearbeitet. Anreiz- und Beschäftigungsstrukturen sowie Politikoptionen zur Förderung Familienunterstützender Dienstleistungen sind weitere Themen der Veröffentlichung. Skizziert werden Reformmaßnahmen, die insbesondere auf eine Verringerung des Steuer- und Abgabenkeils, aber auch auf eine Erhöhung der Markttransparenz und auf die Förderung von Dienstleistungsagenturen sowie Selbstständigen zielen. Für die Nachfrageseite wird ein Gutscheinsystem vorgeschlagen, mit dem

die Entwicklung des Marktes für legale, qualitativ hochwertige Dienstleistungen gefördert werden soll.

**Helfferrich, Cornelia/Wunderlich Holger (2009): Herausforderungen des demografischen und familialen Wandels für die Ausgestaltung familienorientierter Unterstützungs- und Dienstleistungen. Vertiefungstext: www.familie-in-nrw.de**

In den Kommunen erfahren Familien Benachteiligungen, die ein Familienleben erschweren. Unterstützungs- und Dienstleistungsangebote für Familien können diesen Benachteiligungen entgegenwirken. Die Autoren sind der Auffassung, dass kommunale Familienpolitik die Unterstützungs- und Dienstleistungsangebote für Familien in Zukunft nicht nur einfach fortzuschreiben kann. In ihrem Beitrag werden daher Überlegungen zur Gestaltung zukunftsbezogener Unterstützungs- und Dienstleistungsangebote für Familien in Kommunen vorgestellt.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2009): Memorandum „Familien leben“ – Impulse für eine familienbewusste Zeitpolitik. (94 Seiten)**

Der Siebte Familienbericht hat die Dimensionen der *Zeit für* Familien und der *Zeit von* Familien ins Bewusstsein gerückt und hat sie als politisch gestaltbar charakterisiert. Hier setzt das Memorandum an. Es behandelt ausführlich die Bedeutung der Zeit für Familie und will Impulse für eine familienbewusste Zeitgestaltung setzen. Familienunterstützende Dienstleistungen werden dabei als eine bedeutsame Möglichkeit gesehen, Menschen, die zwischen Beruf und Familie balancieren, zeitlich zu entlasten.

**Asmacher, Christoph (2009): Die modernen Heinzelmännchen. In: Wirtschaftspiegel der IHK Nord Westfalen, Oktober 2009. (3 Seiten)**

Der Autor stellt heraus, dass legale Familienunterstützende Dienstleistungen immer wichtiger werden. Die Förderung von zukunfts wichtigen Haushaltsdienstleistungen sei gesellschaftlich und wirtschaftlich sinnvoll. Hemmnisse bestünden in der Schwarzarbeit sowie in den nur mangelhaft kommunizierten Vorteilen und Möglichkeiten bei der Inanspruchnahme legaler Leistungen. Positive Ansätze werden in der Vereinbarung von Mindestanforderungen zur Qualität und im Vorhalten der Datenbank der Verbraucherzentrale gesehen. Weitere zu verfolgende Ansätze seien Gutscheinmodelle, die Optimierung steuerlicher Regelungen sowie eine Kampagne zur Verbesserung des Branchenimages.

**Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche von Westfalen (Hrsg.) (2009): Diakonische Minijob-Agenturen. (77 Seiten)**

Die Broschüre stellt die Ergebnisse des von der Diakonie durchgeführten Modellprojektes „Diakonische Minijobagenturen“ vor und macht deutlich, dass die Arbeit über die Anschubfinanzierung hinaus zwar schwierig aber möglich ist. Zusätzliche Teilzeit- und Vollzeitverhältnisse konnten geschaffen werden. Neben den Erfahrungsberichten werden Arbeitshilfen zur Verfügung gestellt.

**Ennepe-Ruhr-Kreis (Hrsg.) (2008): Belastbare Pionierinnen gesucht. Pilotbericht. (127 Seiten)**

Der Bericht liefert Ergebnisse einer Expertinnen- und Expertenbefragung im Ennepe-Ruhr-Kreis zu den Chancen von Berufsrückkehrerinnen in den Bereichen Pflege und haushaltsnahe Dienstleistungen. In sieben Interview-Runden wurden 25 Expertinnen und Experten (Jobagentur, Qualifizierungsträger, Träger von Pflegeheimen, Vertreter des Handwerks, Geschäftsführende von Wohnungsgesellschaften und Wissenschaftler) befragt. Ihre Erfahrungen und Sichtweisen lassen sich aus Sicht des Herausgebers auf jede Region in NRW übertragen, da die spezifischen Hindernisse selten nur von lokalen Besonderheiten bestimmt werden, sondern Ausdruck falscher oder fehlender Rahmenbedingungen seien.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2008): Dossier Familienunterstützende Dienstleistungen – Förderung haushaltsnaher Infrastruktur. (43 Seiten)**

Das Dossier untersucht Marktteilnehmer auf der Angebots- sowie Nachfrageseite und identifiziert Handlungsmöglichkeiten für die Politik. Zurückgegriffen wird dabei auf Daten des Sozioökonomischen Panels sowie auf eine Studie des Allensbach-Instituts. Es skizziert den gesetzlichen Rahmen, Formen der Beschäftigung sowie Zugangswege, geht auf internationale Vergleiche ein und untersucht die volkswirtschaftliche Bedeutung eines Ausbaus Familienunterstützender Dienstleistungen sowie die damit einhergehenden fiskalischen Wirkungen. Als wichtige Schritte zur Ausschöpfung vorhandener Beschäftigungspotentiale werden die Vereinfachung der Förderung und die Steigerung ihrer Wirksamkeit durch flankierende Maßnahmen genannt. Hierzu bieten sich drei Umsetzungspfade an: Optimierung der steuerlichen Förderung, Stärkung der Angebotsseite, Maßnahmen der Arbeitsförderung.

**Eichhorst, Werner/Tobsch, Verena (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie. Gutachten im Auftrag des BMFSFJ. IZA Research Report No. 17. (47 Seiten)**

Das Gutachten untersucht die Entwicklung Familienunterstützender Dienstleistungen in der europäischen Union, vor allem in Schweden, Dänemark, Belgien und Frankreich. Es zieht Schlussfolgerungen für die Gestaltung der Rahmenbedingungen eines Marktes für Dienstleistungen außerhalb der bzw. in Ergänzung zur öffentlich bereitgestellten Infrastruktur für Kinderbetreuung, Kranken- und Altenpflege. Es kommt zu dem Ergebnis, dass eine Ausgabe von (bezuschussten) Gutscheinen sinnvoll sein kann, bei der auch Unternehmen eine prominente Rolle spielen können.

**Robert Bosch Stiftung (Hrsg.) (2008): Unternehmen Familie. Innovationen durch Familienunterstützende Dienstleistungen: 36 gute Ideen. (52 Seiten)**

Die Robert Bosch Stiftung hat das bundesweite Programm „Unternehmen Familie – Innovationen durch Familienunterstützende Dienstleistungen“ im Juli 2007 gestartet. Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und die Europäische Union/Europäischer Sozialfonds fördern das Programm. Ausgangspunkt ist ein Wettbewerb zur Ermittlung der zwölf besten Geschäftsideen für Familienunterstützende Dienstleistungen, die ab 2008 für drei Jahre finanziell gefördert werden. Während des gesamten Förderzeitraums werden die Projekte fachlich begleitet und wissenschaftlich evaluiert – insbesondere mit Blick auf ihre Umsetzung und Wirksamkeit. Darüber hinaus findet ein Erfahrungsaustausch und Praxistransfer statt. Die Veröffentlichung stellt die 36 eingereichten Projektideen vor.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2008): Entlastung für Familien durch familienunterstützende Dienstleistungen. Monitor Familienforschung Ausgabe 13. (23 Seiten)**

Die 13. Ausgabe des Monitors Familienforschung wertet die aktuelle Forschung zu sach- und personenbezogenen Dienstleistungen, mit dem Schwerpunkt auf haushaltsnahen Angeboten für Familien, aus. Er gibt einen Überblick über Familienunterstützende Dienstleistungen in Deutschland, skizziert deren Potenzial und zeigt Gründe für die Lücke zwischen dem Bedarf und der tatsächlichen Inanspruchnahme auf. Im zweiten Kapitel beschäftigt sich der Monitor mit formalen Voraussetzungen, die zu beachten sind, wenn die Familie als Arbeitgeber bzw. Auftraggeber fungiert. Ergänzend werden die Aufgaben von Agenturen und Vermittlungsstellen und die

Vorteile, die sie für Familien haben, herausgestellt. Weitere Kapitel behandeln die Subventionierung von Angebot und Nachfrage und beschreiben Modellprojekte und innovative Ideen.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2008): Gutscheine: Gezielte Förderung für Familien. *Monitor Familienforschung Ausgabe 12. (14 Seiten)***

Die 12. Ausgabe des Monitors Familienforschung behandelt Möglichkeiten und Chancen des Instrumentes „Gutscheinsystem“ für Familien. Schwerpunktmäßig geht er der Frage nach, wo Gutscheine als Unterstützung für Familien sinnvoll eingesetzt werden können – insbesondere wenn es um eine Förderung und Betreuung der jüngsten Familienmitglieder geht. Beleuchtet werden folgende Aspekte: Gutscheine als zielgenaue Stärkung der Nachfrage, Erfahrungen mit Betreuungsgutscheinen, Modellprojekte im frühkindlichen Bereich und Gutscheine als Instrument öffentlicher Sozialpolitik und betrieblicher Personalpolitik.

**Meier-Gräwe, Uta (2007): Familieunterstützende Dienstleistungen – ein unterschätztes Arbeitsmarktsegment mit hohen gesellschaftlichen Wertschöpfungspotentialen. In: *Online Akademie Friedrich-Ebert-Stiftung. (9 Seiten)***

Die Autorin skizziert in ihrem Beitrag zunächst die Ursachen der Geringerschätzung von Familienunterstützenden Dienstleistungen sowie die Hemmnisse, die der Inanspruchnahme solcher Dienstleistungen entgegenstehen. Mit Hinweis auf den Umgang mit Familienunterstützenden Dienstleistungen im europäischen Vergleich stellt sie die Relevanz der Dienstleistungen für die Themenfelder Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Frauenerwerbsquote, demografische Entwicklung sowie die Bedeutung ihrer Wertschätzung heraus. Die Autorin regt, auch unter ökonomischen Aspekten, ein politisch verantwortetes Handeln für die Gewährleistung von qualitativ guter Dienstleistungsarbeit an.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2007): Haushaltsnahe Minijobs – Quantitative und qualitative Entwicklung von Minijobs in Haushalten und Perspektiven der Minijobzentrale für die Vermittlung von Dienstleistungskräften. (19 Seiten)**

Die Studie analysiert aufgrund von Daten der Minijob-Zentrale, welche Personengruppen als Minijobber in Privathaushalten beschäftigt sind, welche Dienste nachgefragt werden und ob die Minijob-Zentrale auch in der Vermittlung von Arbeitskräften als Minijobber tätig werden sollte. Weiter werden bestehende Vermittlungsplattformen in Deutschland untersucht und

ein allgemeines Anforderungsprofil an eine solche Vermittlungsplattform abgeleitet. Von den Ergebnissen werden Handlungsempfehlungen für die weitere Forschung und Praxis abgeleitet.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2007): Auf den Anfang kommt es an - Familien mit kleinen Kindern wirksam fördern. *Monitor Familienforschung Ausgabe 9. (11 Seiten)***

Die neunte Ausgabe des Monitors Familienforschung stellt die Bedeutung der frühkindlichen Bildung als Grundstein der späteren Bildungs- und Berufschancen wie auch der Beziehungsfähigkeit eines Menschen heraus. Sie weist auf die Notwendigkeit der Förderung und Unterstützung der Familien mit Kindern in der Kleinkindphase hin. Darüber hinaus gibt sie Hinweise, welche Unterstützungsformen benötigt werden, welchen Umfang und welche Qualität Angebote der Kinderbetreuung benötigen und welche Reformvorschläge sich hieraus ergeben.

**Weinkopf, Claudia/Hieming, Bettina (2007): Instrumente der Arbeitsmarktpolitik und haushaltsnahe Dienstleistungen. *IAQ-Expertise im Auftrag des BMFSFJ. (57 Seiten)***

Im Mittelpunkt der Expertise steht die Frage, ob und inwieweit bestimmte, bereits bestehende bzw. aktuell diskutierte Förderinstrumente der Arbeitsmarktpolitik im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen Wirkung, insbesondere bei Ausweitung des Angebotes, zeigen können. Im zweiten Teil stehen die Besonderheiten von Angebot und Nachfrage nach Familienunterstützenden Dienstleistungen sowie Informationen zur Marktsituation im Fokus. Möglichkeiten der steuerlichen Entlastung für solche Dienstleistungen werden ergänzend aufgezeigt. Im dritten Teil wird untersucht, inwieweit arbeitsmarktpolitische Förderinstrumente bereits in Wirtschaftszweigen eingesetzt werden, in denen auch Familienunterstützende Dienstleistungen erbracht werden.

**Schreier, Claudia/Stallmann, Ludger (2007): Kommunale Praxis im Bereich der familienunterstützenden Dienstleistungen: Erfahrungen – Instrumente – Effekte. *ISS aktuell 10/2007. (59 Seiten)***

Die im Auftrag des BMFSFJ erstellte Expertise zu kommunalen Ansätzen und Erfahrungen im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen gibt einen Einblick in die breite Vielfalt lokaler Angebote Familienunterstützender Dienstleistungen und bildet Strukturen und Förderbedingungen auf lokaler Ebene ab. Sie basiert auf einer Literaturstudie, einer Sichtung von Beispielen guter Praxis, einer Expertenbefragung sowie auf einer schriftlichen Befragung von (bundesweit) 61 Kommunen zu diesem Thema. Vorge-

stellt werden zunächst schwerpunktmäßig die finanziellen Rahmenbedingungen Familienunterstützender Dienstleistungen. Zusammenfassend zeigt sich, dass auf lokaler Ebene bereits ein breites und differenziertes Angebot existiert. Im Fokus der Kommunen liegen dabei Angebote von Seiten privat-gemeinnütziger sowie öffentlicher Träger. Der Bereich privatwirtschaftlicher Anbieter ist für viele Kommunen nicht transparent und spielt auch aus diesem Grund nur eine nachgeordnete Rolle.

**Stallmann, Ludger/Weigel, Hans Georg (o.J.): Implementierung familienunterstützender Dienstleistungen. Arbeitspapier des ISS Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik. (8 Seiten)**

Das Arbeitspapier stellt zum einen die zentralen Faktoren und Rahmenbedingungen Familienunterstützender Dienstleistungen dar, und gibt zum anderen eine Handlungsempfehlung für eine erfolgreiche und systematische Implementierungsstrategie. Vorgestellt werden zwölf Thesen zum Potential Familienunterstützender Dienstleistungen sowie drei Szenarien, wie sich das Feld weiterentwickeln ließe: das privatwirtschaftliche Marktmodell, das gemeinnützige Dienstleistungsmodell sowie das Mix-Modell.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2006): Erziehung, Haushalt und Beruf: Anforderungen und Unterstützungen für Familien. Monitor Familienforschung Ausgabe 4-8. (47 Seiten)**

Der Monitor zeigt Lebenswünsche und Erfordernisse von Familien auf und geht auf Lösungen und Handlungsoptionen ein. Er stellt vor, wo Politik und Gesellschaft Unterstützung für Familien bieten können. Geldleistungen erleichtern die finanzielle Situation, Familienunterstützende Dienstleistungen helfen, den Alltag zu bewältigen, Kinderbetreuung und familienfreundliche betriebliche Angebote schaffen Möglichkeiten der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2006): Haushaltsnahe Dienste – neue Formen der Familienförderung. Monitor Familienforschung Ausgabe 5. (8 Seiten)**

Die fünfte Ausgabe des Monitors Familienforschung stellt den Stand der Forschung zum Thema Familienunterstützende Dienstleistungen vor. Sie macht deutlich, was Familien brauchen und welche Vorteile mit dem Ausbau der Familienunterstützenden Dienstleistungen, nicht nur für Familien, verbunden sind. als wichtige Schritte bei der Schaffung von bedarfsgerechten Angeboten werden genannt: Markttransparenz, leichter Zugang, Bezahlbarkeit und die Sicherung von Qualität. Im Idealfall sollten alle Dienst-

leistungen über eine zentrale Stelle, die auch Vermittlungsaufgaben übernimmt, abrufbar sein und bürokratische Hürden entfallen. Solche Stellen sollten bei den Kommunen angesiedelt werden, da der Bedarf dort am besten eingeschätzt werden könne.

**Görner, Regina (2006): Agenturen für haushaltsnahe Dienstleistungen – ein Modellversuch im Saarland. In: Konrad-Adenauer-Stiftung (Hrsg): KAS-Arbeitspapier Nr. 167. (46 Seiten)**

Die Autorin macht deutlich, warum Dienstleistungsagenturen eine sinnvolle Angebotsform für Familienunterstützende Dienstleistungen sind und stellt anschließend das saarländische Modellprojekt „Agentur für haushaltsnahe Arbeit (AhA)“ vor. Die AhA verfolgt das Ziel, die Voraussetzungen für ein flächendeckendes, marktgerechtes Angebot Familienunterstützender Dienstleistungen zu schaffen und seine Inanspruchnahme zu fördern. Es sollen Unterstützungsnetze für Menschen entstehen, die für die Führung des eigenen Haushalts Hilfe benötigen, und zugleich sollen Dauerbeschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte geschaffen werden. Auch Prozesse der Imageverbesserung sind ein wichtiger Beitrag zur Inanspruchnahme professioneller Dienstleistungen. Eine alternative Finanzförderung soll Anreize schaffen und kommt – über eine direkte Förderung je geleisteter Stunde – auch denen zugute, die staatliche Unterstützung benötigen.

**Kaltenborn, Bruno/Knerr, Petra/Kurth-Laatsch, Sylvia (2005): Familienunterstützende Dienstleistungen. Gutachten im Auftrag des BMFSFJ. Beiträge zur Wirtschaftsforschung und Politikberatung, Nr. 29. (144 Seiten)**

Das Gutachten konzentriert sich auf Dienstleistungen im Rahmen der Kinderbetreuung und der Pflege. Es entwickelt hierauf bezogen Systematiken und wertet vorliegende Studien, insbesondere zu Fragen der Inanspruchnahme, der Zufriedenheit, der Wünsche und der Wirkungen bestehender Kinderbetreuungsangebote und Pflegedienstleistungen aus.

**Stallmann, Ludger (2005): Dokumentation Expertenworkshop „Lokale Märkte“ Potentiale und Entwicklungsperspektiven von Bedarfen und Angeboten familienunterstützender Dienstleistungen. Dokumentation im Auftrag des BMFSFJ. (78 Seiten)**

Der Expertenworkshop von BMFSFJ und ISS thematisierte die Rolle der Kommunen bei der Etablierung Familienunterstützender Dienstleistungen. Diskutiert wurden die Fragen, welche Unterstützung durch die Kommune erbracht werden kann und welche kommunalen Steuerungsfunktionen existieren. Darüber hinaus wurde die Kommune als Anbieter Familienunterstüt-

zender Dienstleistungen in den Blick genommen. Die Dokumentation enthält neben den Diskussionsergebnissen und daraus abgeleiteten Handlungsperspektiven die Vorträge der Referentinnen und Referenten.

**Cirkel, Michael/Dahlbeck, Elke (2003): Handlungsleitfaden für eine Dienstleistungsagentur. Manuskript herausgegeben vom Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen. (46 Seiten)**

Ziel des Handlungsleitfadens ist es, zum Transfer vorliegender Erfahrungen und Ergebnisse beizutragen, Hinweise für Umsetzungsschritte zu liefern und auf Problembereiche hinzuweisen, die mit dem Aufbau und Betrieb von Dienstleistungsagenturen verbunden sind. Neben allgemeinen Informationen über Dienstleistungsagenturen werden – wegen des nicht zu unterschätzenden Verwaltungs- und Leitungsaufwandes – ausführlich der Aufbau und die Funktionen eines Overheads beschrieben. Nach einem Blick auf die Nachfrageseite wird der Schwerpunkt auf die Finanzierung einer Dienstleistungsagentur gelegt.

**Bittner, Susanne/Weinkopf, Claudia (2002): Dienstleistungspools NRW, Haushaltshilfe als professionelle Dienstleistung – Erfahrungen und Perspektiven. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung im Auftrag des Ministeriums für Frauen, Jugend, Familie und Gesundheit des Landes Nordrhein-Westfalen. (193 Seiten)**

Der Abschlussbericht behandelt unter anderem grundsätzliche Möglichkeiten zur Beschäftigungsförderung im Dienstleistungssektor, Förderungsmöglichkeiten im Bereich Familienunterstützender Dienstleistungen sowie bisherige Erfahrungen und Ansätze in Deutschland. Empirische Ergebnisse und praktische Erfahrungen aus den wissenschaftlich begleiteten Modellprojekten „Dienstleistungspool“ in Nordrhein-Westfalen werden vorgestellt. Eingegangen wird unter anderem auf Fragen des Managements, der Kundengewinnung und -betreuung, verschiedene Aspekte des Personalmanagements sowie auf die Arbeitsorganisation und den Personaleinsatz. Die Zukunftschancen des Poolkonzeptes, die Notwendigkeit einer öffentlichen Förderung von Dienstleistungspools, die vorliegenden Vorschläge zu ihrer konkreten Ausgestaltung sowie flankierende Maßnahmen sind weitere Themen.

## Familie kommt an. In Nordrhein-Westfalen

---

### Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen

Empfehlungen  
des

Aktionsbündnisses  
für familiengerechte Kommunen

---

vorgestellt im Rahmen des Fachkongresses

"Worauf Familien sich verlassen können - Dienstleistungen für den Haushalt"

am 9. September 2009 in Bielefeld



---

Der Familienalltag ist nie statisch, sondern verändert sich je nach Lebensphase und Familienkonzept. Der Anteil der Leistungen, die Familien selbst im Haushalt erbringen können oder wollen, steht in direktem Zusammenhang damit. Häufig ist das tägliche Miteinander von Zeitknappheit geprägt. Insbesondere Eltern, die nicht nur Kinder, sondern auch hilfebedürftige ältere Angehörige zu betreuen haben, stehen vor einer Vielzahl von Herausforderungen. Vor allem berufstätige Eltern haben ein Interesse daran, Hausarbeiten zu delegieren. Wenn sich die Anbieter- und Hilfestruktur als intransparent gestaltet und eine zentrale Anlaufstelle fehlt, die einen Überblick gewährt, bleiben Familien häufig auf sich gestellt und fühlen sich zunehmend überfordert. Das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen sieht daher einen großen Handlungsbedarf in der Weiterentwicklung der Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen.

Nachbarschaftliche Hilfen und freiwilliges Engagement sind ein wertvoller Beitrag zur Unterstützung von Familien. Ebenso sind Familien auf verbindliche entgeltliche Angebote angewiesen, um ihren Alltag verlässlich planen zu können. Auf Grund des großen Handlungsbedarfs für eine geregelte, formalisierte Unterstützung konzentriert sich das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen zunächst auf entgeltliche Leistungen. Ausgeschlossen werden in diesem Kontext Leistungen, für die ein formaler Bildungsabschluss oder eine staatliche Zulassung erforderlich sind, weil für sie bereits eigene Regelungen vorhanden sind. Ausgehend von diesen Vorüberlegungen hat das Aktionsbündnis folgende Definition und Positionsbestimmung vorgenommen:

**Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen beinhaltet all diejenigen Tätigkeiten, die prinzipiell auch von den Familien selbst geleistet werden können und die von Nicht-Haushaltsmitgliedern gegen Entgelt in privaten Haushalten erbracht werden.**

---

**Zu den Haushaltsnahen Dienstleistungen zählen insbesondere:**

**Hausarbeitstätigkeiten** wie Reinigung (Fenster, Türen, Möbel, Fußböden, Wäsche, Geschirr); Wäscheversorgung, Einkaufen, Aufräumen, Wohnungsbetreuung (Blumen gießen, Haustiere versorgen, Post entgegennehmen), Gartenarbeiten

**Betreuungs- und Pflegearbeiten** wie Kinderbetreuung (tagsüber, abends, während der Ferien und bei besonderen Anlässen), Hausaufgabenhilfe, Fahrdienste, Betreuung von Senioren und Kranken, Betreuung von pflegebedürftigen Personen, Catering, Kochen, Lieferservice für Senioren und Kranke

**Einfache Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten**

Die Leistungen und Angebote sollten für **alle** Familien zur Verfügung stehen, einen **einfachen Zugang**, einen **angemessenen Preis** und eine **gute Qualität** haben.

- Grundlage der Qualitätssicherung sollten die Mindestanforderungen an "Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW" aus Kundensicht der Verbraucherzentrale NRW e.V. sein, die im Hinblick auf die Bedürfnisse von Familien angepasst werden müssen. Ein Anschluss an das dort vorgesehene Verfahren zur Qualitätssicherung ist ebenfalls sinnvoll. Die Mindestanforderungen müssen auch für kleinere Anbieter und Firmen realisierbar sein.
- Familienunterstützende Dienstleistungen sind im Rahmen einer kommunalpolitischen Strategie ein relevanter Baustein. Sinnvoll ist eine **Anlaufstelle auf örtlicher, für kleinere Kommunen auf regionaler Ebene**, die koordiniert, bündelt sowie Informationen entgegen nimmt und weitergibt (Informationspool). Die Möglichkeiten, an bestehende Netzwerke, Einrichtungen und Programme anzudocken, sollten genutzt werden.
- Unterschiedliche Interessenlagen, die einer Auflösung bedürfen, wie die Themen Lohnniveau, Qualitätssicherung, Schnittstellen zum gewerblichen Bereich sollten auf allen Ebenen mitgedacht werden.
- **Lokale Netzwerke** bieten die Chance, **passgenaue** Lösungen zu befördern, **Transparenz** zu schaffen und **Interessenausgleiche** zu ermöglichen.

---

## Das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen

Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen

Arbeitsgemeinschaft der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege des Landes Nordrhein-Westfalen

Bertelsmann-Stiftung

Deutscher Gewerkschaftsbund Landesbezirk Nordrhein-Westfalen

Elternnetzwerk NRW

Fachforum Familienselbsthilfe beim Paritätischen Nordrhein-Westfalen

Landesarbeitsgemeinschaft der Familienverbände in Nordrhein-Westfalen

LandesSportBund Nordrhein-Westfalen e.V.

Landesvereinigung der Unternehmensverbände Nordrhein-Westfalen e.V.

Landkreistag Nordrhein-Westfalen

Servicebüro Lokale Bündnisse für Familie

Städtetag Nordrhein-Westfalen

Städte- und Gemeindebund Nordrhein-Westfalen

Vereinigung der Industrie- und Handelskammern in Nordrhein-Westfalen

Westdeutscher Handwerkskammertag

Wirtschaftsjunioren Nordrhein- Westfalen e.V.

---

## Möglichkeiten der Datengewinnung

### Daten aus dem Einwohnermeldeamt

Das Einwohnermeldeamt stellt vorliegende Daten in aufbereiteter und anonymisierter Form zur Verfügung und führt ggf. auch Auswertungen durch.

#### *Vorteile:*

- Geringer Aufwand, keine Kosten
- Aussagen zur Gesamtbevölkerung in der Kommune sind möglich
- Entwicklungen sind ggf. auch im Längsschnitt darstellbar
- Unterschiedliche Familienformen und Lebensstiltypen können einbezogen werden

#### *Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Vorliegende Informationen sind begrenzt
- Aussagen zu Familien aufgrund der vorhandenen „Haushaltsgenerierungsverfahren“ in vielen Fällen problematisch
- Kooperationsbereitschaft beim Einwohnermeldeamt ist notwendig

#### *Was ist zu beachten?*

Die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen ist Voraussetzung. Das Konzept sollte in Kooperation mit dem Einwohnermeldeamt entwickelt werden (Fachkompetenz nutzen).

### Daten aus anderen Verwaltungsabteilungen bzw. kommunalen Stellen

Alle relevanten Abteilungen der Verwaltung (z.B. Jugendamt, Sozialamt, Wirtschaftsförderung, ARGE) stellen vorliegende Daten zur Situation von Familien und zum Bedarf an Familienunterstützenden Dienstleistungen zur Verfügung.

#### *Vorteile:*

- Unterschiedliche Bereiche steuern ihre Wissensbestände bei
- Stärkt die Querschnittsorientierung innerhalb der Verwaltung bzw. bereitet diese vor

*Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Bewusstsein für Datenzusammenführung muss geweckt werden
- Zusammenführen und Auswerten der Informationen ist aufwändig

*Was ist zu beachten?*

Recherchen setzen Zuständigkeit und Verantwortungsübernahme voraus. Das gelingt leichter, wenn bereits eine entsprechende Zuständigkeit gegeben ist. Wichtig sind hier außerdem im Vorfeld Überlegungen zu notwendiger Vernetzung bzw. konkrete Schritte wie die Bildung von Arbeitsgruppen.

**Repräsentative Familienbefragung in der Kommune**

Befragungen, die repräsentative Aussagen über alle Familien in der Kommune geben können, basieren immer auf einer Stichprobenziehung mit Zufallsauswahl der befragten Familien. Fragen, die Auskunft über die Situation der Familien und/oder über ihren Unterstützungsbedarf geben, können im Rahmen einer Familienbefragung zur Familienberichterstattung, im Zusammenhang mit einer allgemeinen Sozialberichterstattung oder auch als gesonderte (Kurz-)Befragung gestellt werden. Dies kann über schriftliche Befragungen, telefonische oder persönliche Interviews geschehen.

*Vorteile:*

- Verlässliche Informationen
- Breites Fragespektrum ist möglich
- Erhalt von Informationen, die mit amtlichen Daten nicht möglich sind
- Wiederholungsbefragungen sind relativ einfach möglich

*Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Hoher Erhebungs- und Auswertungsaufwand
- Verhältnismäßig hohe Kosten
- In der Regel begrenzte Antwortmöglichkeiten (Umfang des Fragebogens)

*Was ist zu beachten?*

Vorgehen und Auswertung müssen methodisch „sauber“ sein. Hier ist ggf. die Unterstützung durch externe Expertinnen und Experten sinnvoll.

**Familienbefragung, z. B. über kommunale Anlaufstellen**

Kundinnen und Kunden erhalten beim Besuch von kommunalen Anlaufstellen (z.B. Bürgerbüros, Schulen, Kindergärten, Jugendzentren, Seniorentreffs) einen Fragebogen zum Thema und werden gebeten, ihn vor Ort auszufüllen.

*Vorteile*

- Relativ kostengünstig
- Größere Teilnahmebereitschaft der zu Befragenden
- Befragte können besser zur Teilnahme „überzeugt“ werden

*Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Nicht repräsentativ
- Breites Spektrum an Befragten und Bedarfen
- Hoher Erhebungs- und Auswertungsaufwand
- In der Regel begrenzte Antwortmöglichkeiten (Umfang des Fragebogens)

*Was ist zu beachten?*

Es sollten möglichst viele und unterschiedliche Institutionen/Anlaufstellen im Vorfeld informiert und beteiligt werden. Auch hier müssen Vorgehen und Auswertung methodisch „sauber“ sein, wodurch ggf. die Unterstützung durch externe Expertinnen und Experten sinnvoll ist.

### **Internetumfrage auf der Homepage der Kommune**

Hierbei schaltet die Kommunalverwaltung auf ihrer Homepage (am besten auf der Startseite) eine eigene (Kurz-)Umfrage zum Thema.

#### *Vorteile:*

- Kostengünstig
- Schnell auswertbar

#### *Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Nicht repräsentativ
- Beteiligung ist nicht „kontrollierbar“
- Nur bestimmte Personen beteiligen sich (Internetkundige)
- Nur begrenzte Anzahl von Fragen bei Internetbefragungen

#### *Was ist zu beachten?*

Internetumfragen sollten möglichst kurz sein. Sie eignen sich weniger für eine umfassende Familienbefragung, sondern eher für eine gezielte Bedarfsabfrage. Wichtig ist eine gute Bewerbung (Zeitung, Rundfunk). Wie bei anderen Befragungen müssen Vorgehen und Auswertung methodisch „sauber“ sein.

### **Anfrage bei familienpolitischen Akteuren, Verbänden und Vereinen**

Alle auf kommunaler Ebene tätigen Akteure werden zu ihren Erfahrungen und Einschätzungen hinsichtlich des Bedarfs an Familienunterstützenden Leistungen befragt. Hierfür eignen sich unterschiedliche Methoden (z.B. schriftliche, telefonische oder persönliche Befragung, Gruppendiskussionen), die alle ihre eigenen Stärken und Schwächen haben.

#### *Vorteile:*

- Organisierte Familieninteressen werden einbezogen
- Vernetzung wird vorbereitet
- Erfahrungen der im Feld tätigen Akteure werden einbezogen

#### *Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Hoher Erhebungs- und Auswertungsaufwand
- Sehr unterschiedliche Informationstypen

#### *Was ist zu beachten?*

Möglichst niemanden vergessen, Kommunikation auf gleicher Augenhöhe gewährleisten.

### **Auswertung von Anfragen und Suchvorgängen in Internetbörsen**

Wenn bereits eine Internetbörse eingerichtet wurde, auf der Angebot und Nachfrage zueinander finden können, bieten sich Nutzungsanalysen an, aufgrund derer auf Interesse bzw. Bedarf bei den Nachfragenden geschlossen werden kann.

#### *Vorteile*

- Geringe Kosten
- Berücksichtigung derjenigen, die tatsächlich Unterstützung suchen

#### *Nachteile/Schwierigkeiten*

- Nur möglich, wenn Internetbörse vorhanden ist
- Bedarfe, die nicht in Suchaktionen münden, bleiben unberücksichtigt
- Auch unverbindliches Surfen wird als Bedarf gezählt

#### *Was ist zu beachten?*

Aussagen aus solchen Analysen müssen die Art der Datenerhebung berücksichtigen. Nur vorsichtige Schlüsse sind möglich.

### **Telefonhotline**

Über eine eigens hierfür eingerichtete Telefonnummer werden fortlaufend Bedarfe und Wünsche der Familien entgegen genommen und systematisch ausgewertet. Dies kann als einmalige, zeitlich begrenzte Aktion oder über eine fest eingerichtete Hotline geschehen.

*Vorteile:*

- Schnelle und spontane Beteiligung der Familien ist möglich – auch für diejenigen, die wenig Zeit haben

*Nachteile/Schwierigkeiten:*

- Erfolg hängt vom Bekanntheitsgrad ab

*Was ist zu beachten?*

Kompetente Menschen als Ansprechpartner sind wichtig, damit akuter Handlungsbedarf identifiziert und weiter geleitet werden kann (Notsituationen). Personelle Ressourcen müssen eingeplant werden.

**Fachkongress „Worauf Familien sich verlassen können – Dienstleistungen für den Haushalt“ des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen am 9. September 2009 in Bielefeld**

**Präsentierte Projekte auf dem Ideenmarkt**

<b>Projektbezeichnung</b>	<b>Kontakt</b>	<b>Ort</b>
Picco Bella gGmbH – Qualifizierungs- und Dienstleistungsunternehmen	<b>Picco-Bella gGmbH</b> <b>Kontakt:</b> Christiane Feldmann Heike von Zedlitz Telefon: 0241 - 9431090 E-Mail: info@picco-bella.de Homepage: www.picco-bella.de	Aachen
Agil Dienstleistungspool für haushaltsnahe Dienstleistungen	<b>Gewerkstatt gGmbH</b> <b>Kontakt:</b> Monika Weißenborn Telefon: 0234 - 95356953 E-Mail: weissenborn@agilhaushaltsservice.de Homepage: www.gewerkstatt.de	Bochum, Dortmund, Herne, Witten
ElternService AWO – Familie und Beruf miteinander verbinden	<b>AWO Deutschland</b> <b>Kontakt:</b> Anna Lisa Kämper Telefon: 0521 - 557705472 E-Mail: annalisa.kaemper@elternservice-awo.de Homepage: www.elternservice-awo.de	Bundesweit
CASA BLANKA –Servicepool für Zuhause, Dienstleistungspool	<b>Zukunftswerkstatt Düsseldorf (ZWD)</b> <b>Kontakt:</b> Birgit Dahlmann Telefon: 0211 - 1719342 E-Mail: casa-blanka@zwd.de Homepage: www.zwd.de	Düsseldorf
Befragung zu Beschäftigungschancen für Frauen „Belastbare Pionierinnen gesucht“	<b>Ennepe-Ruhr-Kreis</b> <b>Kontakt:</b> Christa Beermann Telefon: 02336 - 932223 E-Mail: c.beermann@en-kreis.de Homepage: www.en-kreis.de	Ennepe-Ruhr-Kreis

Haushaltsdienste Gelsenkirchen	<b>Haushaltsdienste Gelsenkirchen e. V. i.Gr.</b> <b>Kontakt:</b> Agnes Krause Telefon: 0209 - 1493011 E-Mail: kontakt@haushaltsdienste-gelsenkirchen.de Homepage: www.haushaltsdienste-gelsenkirchen.de	Gelsenkirchen
Tauschring Bickern/ Unser Fritz	<b>Kontakt:</b> Stefan Peters Telefon: 02325 - 968920 E-Mail: info@stadt-kinder.de Homepage: www.herne.de/buf	Herne
Familien-GPS – GenderPersonal-Service zur Unterstützung von Familien	<b>FrauenKommGleis1 e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Gabriele Allmann Telefon: 02406 - 6688463 E-Mail: info@familien-gps.de Homepage: www.familien-gps.de	Herzogenrath
Pukbörse	<b>Rügen tut gut e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Claudia Bierwerth Telefon: 03838 - 3150120 E-Mail: info@ruegen-tut-gut.de Homepage: www.ruegen-tut-gut.de	Insel Rügen
DORV Dienstleistungen und Ortsnahe Rundum Versorgung	<b>DORV GmbH</b> <b>Kontakt:</b> Heinz Frey Telefon: 02461 - 3439595 E-Mail: frey@dorv.de Homepage: www.dorv.de	Jülich-Barmen
Mütterzentrum Familienbande	<b>Familiennetzwerk Kamen e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Tanja Brückel Telefon: 02307 - 1400741 E-Mail: info@familienbande-kamen.de Homepage: www.familienbande-kamen.de	Kamen
Glanzeistung	<b>Sozialdienst kath. Frauen Langenfeld e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Anette Schupp Telefon: 02173 - 3947670 E-Mail: anette.schupp@skflangenfeld.de Homepage: www.skf-langenfeld.de	Langenfeld

HANAH – Servicebüro	<b>Stadt Lennestadt</b> <b>Kontakt:</b> Petra Peschke-Göbel Telefon: 02723 - 608221 E-Mail: P_Peschke-Goebel@Lennestadt.de Homepage: www.lennestadt.de	Lennestadt
Beratungsstelle Arbeitgebende - Privathaushalt	<b>Stadt Münster</b> <b>Kontakt:</b> Gabriele Rickert Telefon: 0251 - 4924352 E-Mail: rickert@stadt-muenster.de Homepage: www.muenster.de	Münster
FACT mobil Service für Familien, Senioren und Hauswirtschaft	<b>FAC'T GmbH</b> <b>Kontakt:</b> Ursula Bangert Telefon: 0251- 9353650 E-Mail: ursula.bangert@factpartner.de Homepage: www.factpartner.net/index.php	Münster
Kooperationsbörse für Dienstleister in Haushalten	<b>IHK Nord Westfalen</b> <b>Kontakt:</b> Dr. Christoph Asmacher Telefon: 0251 - 707204 E-Mail: asmacher@ihk-nordwestfalen.de Homepage: www.ihk-nordwestfalen.de	Regierungsbezirk Münster
Entwicklung eines (Pilot)-Clusters „Consumer Facility Management“	<b>Handwerkskammer Münster</b> <b>Kontakt:</b> Dr. Frank Kühn-Gerhard Telefon: 0251 - 5203328 E-Mail: frank.kuehn-gerhard@hwk-muenster.de Homepage: www.hwk-muenster.de	Regierungsbezirk Münster
Haushaltsnahe Dienstleistungen	<b>Verbraucherzentrale NRW</b> <b>Kontakt:</b> Andrea Müller Telefon: 0211 - 3809258 E-Mail: haushaltshilfen@vz-nrw.de Homepage: http://www.vz-nrw.de	Nordrhein-Westfalen
Familienjobbörse	<b>Gemeinde Raesfeld</b> <b>Kontakt:</b> Claudia Wiemer Telefon: 02865 - 955114 E-Mail: wiemer@raesfeld.de Homepage: www.raesfeld.de	Raesfeld

Dienstleistungsagentur „Pro Fix“ Familien- und haushaltsnahe Dienstleistungen	<b>Frauen in Arbeit e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Gudrun Brauckmann Telefon: 02361 - 90 82 87 E-Mail: formular@frauen-in-arbeit.de Homepage: www.frauen-in-arbeit.de	Recklinghausen
Broschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen“	<b>Kommunen Remscheid, Solingen, Wuppertal, Kreis Mettmann</b> <b>Kontakt:</b> Ralf Biló Telefon: 0212 - 2905244 E-Mail: r.bilo@solingen.de Homepage: www.solingen.de	Remscheid, Solingen, Wuppertal, Kreis Mettmann
SAFE – Serviceagentur für Familien und Eltern	<b>Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaft der Diakonie Ennepe-Ruhr/Hagen gGmbH - QuaBeD</b> <b>Kontakt:</b> Martina Meurer Telefon: 02302 - 28246-23 E-Mail: martinameurer@quabed.de Homepage: www.quabed.de	Witten
Familie im Nachbarschaftsheim	<b>Nachbarschaftsheim Wuppertal e.V.</b> <b>Kontakt:</b> Phillip Thelen Telefon: 0202 - 2451920 E-Mail: thelen@nachbarschaftsheim-wuppertal.de Homepage: www.nachbarschaftsheim-wuppertal.de	Wuppertal

## Muster für ein Einladungsschreiben zu einem Workshop

### „Koordination Familienunterstützender Dienstleistungen in der Kommune XY“

Sehr geehrte(r).....

immer mehr Familien wünschen sich maßgeschneiderte Dienstleistungen für den Haushalt, damit sie in ihrem Alltag entlastet werden. Stichworte in diesem Kontext sind zum Beispiel der demografische Wandel, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und die Alltagsbewältigung von Seniorinnen und Senioren. Geeignete „Familienunterstützende Dienstleistungen“ können einen wesentlichen Beitrag zur Unterstützung von Familien leisten.

Notwendig ist es, die Familien über vorhandene Dienstleistungsanbieter und deren Angebote zu informieren und auf ein abgestimmtes, bedarfsorientiertes und vernetztes Angebot an familienunterstützenden Dienstleistungen, das zu einem angemessenen Preis und in guter Qualität angeboten wird, hinzuarbeiten. Dieses Ziel lässt sich durch eine lokale Koordination erreichen. Hierauf hat auch das Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen in Nordrhein-Westfalen hingewiesen.

Wir sehen in unserer Kommune einen großen Handlungsbedarf bei der Weiterentwicklung der Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen und möchten, dass das Thema konkreter angegangen wird.

Wir laden ein:

Ort: .....

Zeit: .....

Die Einladung richtet sich konkret an Personen mit Gestaltungskompetenzen und -möglichkeiten bei Kommunen, der Freien Wohlfahrtspflege, der Verbraucherzentrale, der ARGE, der Industrie- und Handelskammer, der Handwerkskammer, der Wohnungswirtschaft, dem Lokalen Bündnis für Familie und der Freiwilligenagentur, die eine lokale Verortung Familienunterstützender Dienstleistungen forcieren bzw. lokale Koordinierungsstellen für „Familienunterstützende Dienstleistungen“ initiieren wollen.

Wir freuen uns auf eine anregende Diskussion mit weiterführenden Ergebnissen, die dazu beitragen sollen, dass Familien sich in unserer Kommune dauerhaft wohl fühlen.

## Muster für ein Workshop-Protokoll

### „Lokale Koordinierung Familienunterstützender Dienstleistungen“

**Wer hat teilgenommen (Name/Organisation/Mail/Telefon)?**

**Was wollen wir tun? (ggf. Anlage „Vereinbarungsliste“)**

**Wen müssen wir noch für die weitere Arbeit gewinnen?**

**Offene Fragen?**

**Worüber sind wir uns einig?**

**Die nächsten notwendigen Schritte :**

- 1.
- 2.
- 3.

**Vereinbarter Termin: Datum, Uhrzeit , Ort**

**Koordination/Moderation durch:**

Bitte kurz/klar/eindeutig und lesbar formulieren!

## Muster für eine Vereinbarungsliste mit einem Beispiel

### „Lokale Koordinierung Familienunterstützender Dienstleistungen“

<b>Themenaspekt</b>	Informationsbroschüre
<b>Relevanz für FUD</b>	Öffentlichkeitsarbeit
<b>Ziel</b>	Jeder Haushalt soll einfachen schnellen, qualitativen Zugang zu konkreten Angeboten vor Ort erhalten
<b>Beteiligte</b>	Mitarbeiter Familienbüro
<b>Zeit / Ort</b>	im Mai 2010
<b>Konkretisierung</b>	Mittels Erhebungsbogen an alle Anbieter von FUD, Verbraucherzentrale, IHK, Freie Träger....
<b>Sonstiges</b>	
<b>(z. B. Kooperationen / Stolpersteine)</b>	Kostenübernahme ggf. Sponsoring





**Städte- und Gemeindebund  
Nordrhein-Westfalen**

III Städte- und Gemeindebund NRW • Postfach 10 39 52 • 40030 Düsseldorf

Postfach 10 39 52 • 40030 Düsseldorf  
Kaiserswerther Straße 199 • 201  
40674 Düsseldorf  
Telefon 0211 • 4587-1  
Telefax 0211 • 4587-211  
e-mail: info@kommunen-in-nrw.de  
pers. e-mail:  
Internet: www.kommunen-in-nrw.de

Aktenzeichen: III  
Zuständig:  
Geschäftsführer Ernst Giesen  
Hauptreferent Horst-Heinrich Gerbrand  
Durchwahl 0211 • 4587-241, -234

27. November 2009

### **Kommunale Rolle bei familienunterstützenden haushaltsnahen Dienstleistungen**

*Beschluss des Ausschusses für Jugend, Soziales und Gesundheit am 04.11.2009*

1. Der Ausschuss unterstreicht die Empfehlungen des Aktionsbündnisses für familiengerechte Kommunen zur Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen als einem relevanten Baustein auch kommunaler Strategien im Bereich ihrer Familien- und Sozialpolitik.
2. Nach Auffassung des Ausschusses sollte sich die Gestaltung familienunterstützender haushaltsnaher Dienstleistungen an der örtlichen bzw. regionalen Infrastruktur, den spezifischen sozialräumlichen Bedingungen sowie den daraus resultierten Potenzialen und Bedarfen ausrichten. Konkret empfiehlt sich, gemeinsam mit der freien Wohlfahrtspflege, ehrenamtlich Engagierten und der Wirtschaft förderliche Rahmenbedingungen zu schaffen, z.B. über die Einrichtung von Informationspools oder den Ausbau von Netzwerken und lokalen Plattformen sowie die Herstellung von Transparenz und Öffentlichkeit.
3. Aufgrund ihrer Nähe und Kontakte zu Verbänden, Organisationen und Unternehmen wird sich vielfach eine Funktion der Kommunen als moderierende und mitsteuernde Instanzen ergeben. Schon unter Wettbewerbsgesichtspunkten sollten die Städte und Gemeinden Zurückhaltung bei der unmittelbaren Vermittlung oder Erbringung einzelner Dienstleistungen üben. Dies schließt nicht aus, dass in Abstimmung der Beteiligten vor Ort bzw. in der Region Serviceagenturen, Vereine, lokale Bündnisse, Mehrgenerationenhäuser, Familienzentren oder Stadtteilzentren neben gewerblichen Anbietern familienunterstützende haushaltsnahe Dienstleistungen anbieten.

#### **Begründung:**

Auf der Basis des Memorandums für familiengerechte Kommunen im Rahmen der Landesinitiative „Familie kommt an. In Nordrhein-Westfalen“ hat unter Federführung des Ministeriums für

Generationen, Familie, Frauen und Integration NRW das vom Städte- und Gemeindebund NRW mitgetragene Aktionsbündnis für familiengerechte Kommunen jüngst die Empfehlungen „Familienunterstützung durch haushaltsnahe Dienstleistungen“ verabschiedet. Neben einer begrifflichen Abgrenzung der haushaltsnahen Dienstleistungen spricht sich das Aktionsbündnis vor allem für die Bildung lokaler Netzwerke zur Beförderung passgenauer Lösungen, zur Schaffung von Transparenz und zur Ermöglichung von Interessenausgleichen bei Information, Vermittlung und Erbringung familienunterstützender haushaltsnaher Dienstleistungen aus.

Die Bundesregierung hatte bereits mit dem Gesetz zur steuerlichen Förderung von Wachstum und Beschäftigung im Jahr 2006 auf den zunehmenden Bedarf nach haushaltsnahen Dienstleistungen reagiert und sowohl die steuerliche Berücksichtigung erwerbsbedingter Kinderbetreuungskosten als auch die Erweiterung der steuerlichen Absetzbarkeit insbesondere für Handwerkerleistungen oder Betreuungsleistungen für pflegebedürftige Personen eingeführt. Im Jahr 2008 wurden diese Regelungen durch das Gesetz zur Förderung von Familien und haushaltsnahen Dienstleistungen erneut erweitert. Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge hatte in seiner Stellungnahme zu diesem Gesetz allerdings darauf hingewiesen, dass Familien und Senioren mit geringem oder mittlerem Einkommen durch die Ausweitung der Möglichkeiten zur Inanspruchnahme von Steuerermäßigungen zu wenig erreicht werden und festgehalten, dass familienunterstützende haushaltsnahe Dienstleistungen bislang überwiegend von einkommensstarken Haushalten nachgefragt werden.

Ein bereits im Herbst 2007 vorgelegter Entwurf für ein Diskussionspapier des Deutschen Vereins zu familienunterstützenden haushaltsnahen Dienstleistungen konnte mangels Einvernehmen im Vorstand nicht verabschiedet werden, vor allem auch weil aus Sicht der kommunalen Spitzenverbände die Rolle von Anbietern der gewerblichen Seite zu wenig Berücksichtigung fand. Zur Funktion der Kommunen wurde in dem Entwurf darauf hingewiesen, dass sie im Rahmen ihrer verfassungsrechtlich garantierten Zuständigkeit für die Daseinsvorsorge den Auftrag haben, eine verlässliche und bedarfsgerechte Infrastruktur bereitzustellen. Sie nähmen aus diesem Grunde geradezu eine Schlüsselstellung für kreative Gestaltungsmöglichkeiten ein. Durch den Ausbau familienunterstützender haushaltsnaher Dienstleistungen könnten die Kommunen nicht nur einen familienpolitischen Imagegewinn erreichen, sondern auch die Chance nutzen, ein politisches Bewusstsein für legale Arbeitsverhältnisse zu schaffen und geeigneten Personen den Zugang zum Arbeitsmarkt zu erleichtern. Insgesamt werde den Familien die Möglichkeit geboten, durch den schnellen und einfachen Einkauf der Dienstleistungen den Alltag zu entlasten oder mehr Zeit in die eigentlichen Fürsorgeleistungen zu investieren.

Über die Moderation des Workshops „Lokale Koordinierung und Marketing“ und die Beteiligung an der Podiumsdiskussion durch das Wirtschafts- und Sozialdezernat des StGB NRW im MGFFI-Fachkongress „Worauf Familien sich verlassen können – Dienstleistungen für den Haushalt“ am 09.09.2009 ist deutlich herausgestellt worden, dass familienunterstützende haushaltsnahe Dienstleistungen eine Vernetzung auf lokaler bzw. regionaler Ebene und die Einbettung in das vorhandene Dienstleistungssetting benötigen. Vor diesem Hintergrund ist die Förderung lokaler Plattformen vor allem zur Herstellung von mehr Transparenz und Öffentlichkeit förderlich. Kommunal unterstützte Netzwerke stellen eine Möglichkeit der Bündelung der Kommunikationsprozesse dar, anzustreben sei allerdings ein Nebeneinander von kommunalem, gemeinnützigem, gewerblichem und bürgerschaftlichem Engagement, das insbesondere auch die berechtigten Belange der lokalen Wirtschaft berücksichtige.

### Mindestanforderungen an „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW“ aus Sicht der Kundinnen und Kunden

#### Anforderung an die Organisation der Dienstleistung

1. Vor dem Vertragsabschluss erfolgt ein kostenloses und unverbindliches Erstgespräch. Sofern die Kundinnen und Kunden nichts anderes wünschen, erfolgt das Gespräch in deren Haushalt. Das Erstgespräch dient insbesondere der Klärung der Wünsche der Kundinnen und Kunden. Darüber hinaus werden Leistungen und Preise besprochen und ein individuelles Dienstleistungsangebot erstellt. Der Vertrag wird mündlich erläutert. Es besteht keine Verpflichtung, unmittelbar nach dem Erstgespräch den Vertrag zu unterschreiben. Kundinnen und Kunden werden keine weiteren Leistungen aufgedrängt.
2. Es ist sichergestellt, dass die Wünsche der Kundinnen und Kunden, vor allem Besonderheiten zur Erledigung der Dienstleistung, den Personen mit Kundenkontakt bekannt sind und weitestmöglich umgesetzt werden.
3. Auf Wunsch der Kundinnen und Kunden werden bei regelmäßigen Einsätzen möglichst dieselben Personen beschäftigt.
4. Die Kundinnen und Kunden können einen Wechsel des/der Mitarbeiters/in verlangen, wenn kein Vertrauensverhältnis zwischen beiden hergestellt werden kann.<sup>1</sup>
5. Sofern die Kundinnen und Kunden es wünschen, wird die Durchführung der Dienstleistung auch sichergestellt, wenn die ursprünglich dafür eingeplante Person ausfällt.
6. Terminzusagen werden eingehalten. Sollte dies im Ausnahmefall nicht möglich sein, erfolgt frühestmöglich eine telefonische Ankündigung und es wird eine alternative Absprache zwischen Kundinnen und Kunden und Dienstleister getroffen.
7. Es gibt feste Ansprechpartner beim Dienstleister, die zu den üblichen Geschäftszeiten telefonisch / persönlich erreichbar sind (ein Anrufbeantworter genügt nicht). Hier können Kundinnen und Kunden auch kurzfristige Änderungen klären, Wünsche äußern, Rückfragen stellen und auch Beschwerden einreichen.
8. Sofern die Kundinnen und Kunden dies wünschen, erfolgt eine Schlüsselaufbewahrung beim Dienstleister. Er stellt sicher, dass die Aufbewahrung ohne Namenszuordnung erfolgt.
9. Der Dienstleister bzw. seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gegen Schäden, die im Rahmen der Erbringung der Dienstleistung entstehen, haftpflichtversichert.
10. Der Dienstleister hat ein schriftliches Informationsmaterial mit Leistungen, Preisen und Kontaktdaten, das für die Öffentlichkeit zugänglich sind. Diese Infomaterialien werden auch an Beratungs- und Koordinierungsstellen versandt.
11. Der Dienstleister hat Kontakt zu lokalen Koordinations- und Beratungsstellen im Kontext Familie bzw. ältere Menschen. Der Dienstleister ist bereit, sich in lokale Strukturen einzubringen und in örtlichen Netzwerken mitzuarbeiten.

<sup>1</sup> Gilt nicht für Selbstständige und Kleinunternehmen mit bis zu 2 Beschäftigten

12. Kundinnen- und Kundendaten werden nicht an Dritte weitergegeben und ausschließlich zur Sicherstellung der Dienstleistung verwendet.

#### Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen<sup>2</sup>

- Die Regelungen zu 3., 4., und 8. entfallen
- Anstelle von 1. gilt die folgende Anforderung:  
Vor Beauftragung der Dienstleistung werden die Kundinnen und Kunden in einem persönlichen oder telefonischen Gespräch über Leistungen und Preise des Dienstleisters informiert.

#### Anforderungen an die Personen, die Kontakt zu den Kundinnen und Kunden haben

##### Der Dienstleister verpflichtet sich, dass die Person/en ...

1. so qualifiziert ist/sind, dass sie die vereinbarten Tätigkeiten selbstständig und sachgerecht durchführen kann/können.
2. Kenntnisse über Maßnahmen zur Unfallvermeidung im Rahmen der vereinbarten Tätigkeit hat/haben.
3. geschult ist/sind im kundenorientierten Umgang mit dem Auftraggeber (z. B. Auftreten, Umgangsformen, Eingehen auf Kundinnen und Kundenwünsche) und die Kenntnisse anwendet/n.
4. geschult ist/sind je nach Kundenzielgruppe im Umgang mit älteren Menschen bzw. mit Familien und die Kenntnisse anwendet/n.
5. flexibel ist/sind, um vor Ort auf Wünsche der Kundinnen und Kunden, z. B. zur Art und Weise der Durchführung einer Tätigkeit oder Wechsel von Aufgaben, eingehen zu können.
6. die das Erstgespräch führt/en, das Angebotsportfolio, die Preise und Einsatzmöglichkeiten der Mitarbeiter kennt/en.
7. mit dem Kundinnen und Kunden entweder auf deutsch oder alternativ in der Muttersprache der Kundinnen und Kunden kommunizieren kann/können. Dies gilt insbesondere dann wenn die Kundinnen und Kunden bei der Durchführung der Dienstleistung angewendet sind bzw. wenn sie diese Sprachkompetenz ausdrücklich wünschen.

<sup>2</sup>sporadische Einzeldienstleistungen: Dienstleistungen, die nach Bedarf einmalig in Anspruch genommen werden. Die Dienstleistung ist nicht auf Dauer angelegt, sondern nach Erbringung abgeschlossen. Die Einzelleistungen können auch mehrfach abgerufen werden, aber nicht in geplanten, regelmäßigen Abständen. Beispiele: Lieferdienste, Begleit- und Fahrdienste, Entrümpelung, Grundreinigung, spezielle Gartenarbeiten, Haustiervervice bei Bedarf, Gardinenreinigung (inkl. Ab-/Aufhängen)

#### **Anforderungen an die Preise / Rechnungsstellung**

1. Die Dienstleistung wird je nach Vereinbarung nach Zeit oder pauschalen Leistungspaketen abgerechnet. Bei einer Abrechnung nach Zeit wird nach tatsächlichem Arbeitsaufwand in 15-Minutenschritten abgerechnet, nicht nach vollen Stunden.  
Die Preise sind in einer aktuellen Preisliste übersichtlich zusammengestellt und werden den (potentiellen) Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt.  
Evtl. anfallende Zusatzkosten (z. B. Fahrtkosten) werden gut erkennbar und verständlich ausgewiesen.
2. Vor der Erbringung der Dienstleistung erhalten die Kundinnen und Kunden einen Kostenvoranschlag, der den voraussichtlichen Endpreis ausweist (inkl. Zusatzkosten und Mehrwertsteuer).
3. Preiserhöhungen werden schriftlich, wenigstens 4 Wochen vorher angekündigt.
4. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich, nach Erbringung der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).
5. Die Rechnung und die Zahlungsabwicklung erfüllen die Voraussetzungen, damit die Kundinnen und Kunden ihre Ausgaben für die haushaltsnahe Dienstleistung steuerlich absetzen können.

#### **Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen**

- Zu 2.: Es reicht eine mündliche Mitteilung über den voraussichtlichen Endpreis.
- Die Regelung zu 3. entfällt
- Anstelle von 4. gilt die folgende Anforderung:  
Werden die Rechnungen nicht bar bezahlt, erfolgt die Rechnungsstellung nach Erbringung der Dienstleistung innerhalb von zwei Wochen nach Abschluss der Dienstleistung. Es werden keine Vorauszahlungen verlangt (Ausnahme: Gutscheine).

#### **Anforderungen an den Vertrag**

1. Vor Erbringung der Dienstleistung wird ein schriftlicher Vertrag geschlossen. Dieser ist in übersichtlicher, gut lesbarer Form abgefasst. Auf Wunsch erhalten Kundinnen und Kunden einen Mustervertrag und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) vorab zugeschickt.
2. Der Vertrag umfasst Art, Umfang und Häufigkeit der vereinbarten Dienstleistungen sowie die dafür anfallenden Kosten. Sonderwünsche der Kundinnen und Kunden werden ebenfalls Vertragsbestandteil.
3. Im Vertrag sind Ansprechpartner für Beschwerden genannt, a) beim Dienstleister, b) Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale, c) ggf. weitere lokale Beschwerdestellen
4. Der Vertrag hat eine Grundlaufzeit von maximal zwei Monaten. Dienstleister können Angebote „zur Probe“ machen; ggf. gegen Entgelt.
5. Die Kundinnen und Kunden können den Vertrag nach Ablauf der Grundlaufzeit mit einer Frist von fünf Werktagen kündigen. Für die Dienstleister gilt eine Frist von 4 Wochen. Davon unbenommen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund.
6. Der Kunde hat ein Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen.

7. Sagen die Kundinnen und Kunden dem Dienstleister bis 12 Uhr am vorherigen Werktag einen vereinbarten Arbeitseinsatz ab, werden ihnen vom Dienstleister dafür keine Kosten in Rechnung gestellt.  
Erfolgt die Absage ungeplant und kurzfristig, können maximal 50% des für den Einsatz vereinbarten Entgeltes sowie tatsächlich angefallene Wegkosten berechnet werden. Ersparte Aufwendungen müssen bei der Berechnung berücksichtigt werden.
8. Der Dienstleister übernimmt die Haftung für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung entstehen, inkl. Verlust eines überlassenen Haus-/Wohnungsschlüssels. Es gibt keine Einschränkung der Haftung auf grobe Fahrlässigkeit.
9. Der Dienstleister verwendet keine Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Inhalten der Selbstverpflichtung entgegenstehen.

#### **Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen**

- Für 1. und 2. gilt die folgende Anforderung:  
Vor Erbringung der Dienstleistung kann der Vertrag mündlich geschlossen werden.
- Die Regelungen zu 3., 4., 5. entfallen.

#### **Qualitätsbegleitung**

1. Nach dem ersten Einsatz im Haushalt des Kunden erfolgt eine Rückfrage nach der Kundenzufriedenheit, idealerweise durch die Person, die das Erstgespräch durchgeführt hat. Wenn nötig wird die Dienstleistung entsprechend angepasst.
2. Der Kunde kann sich bei Verstößen gegen die Mindestanforderungen oder anderen Problemen mit dem Dienstleister bei der Beschwerdestelle der Verbraucherzentrale melden. Der Dienstleister verpflichtet sich, aktiv an den Schlichtungsversuchen zur Beseitigung der Missstände mitzuwirken.

#### **Sonderregelungen für sporadisch anfallende Einzeldienstleistungen**

- Die Regelung zu 1 entfällt.

Das Anforderungsprofil wurde erstellt im Rahmen des Projekts „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“ gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen.

---

## Erläuterungen zu einzelnen Punkten der Qualitätskriterien

### Anforderungen an die Organisation der Dienstleistung:

#### Punkt 10 und 11:

Mit Beratungs- und Koordinierungsstellen sind z.B. örtliche Pflege- und Seniorenberatungsstellen, Familienzentren, Mehrgenerationenhäuser, Kinder- und Jugendzentren gemeint. Die lokalen Strukturen und Besonderheiten sind zu beachten und ausschlaggebend. Kontakt zu diesen Stellen muss nicht unbedingt eine regelmäßige Teilnahme in sämtlichen Arbeitskreisen o.ä. bedeuten. Der Dienstleister soll sich in die lokalen Strukturen einbringen und somit auch vorhandene Vernetzungsmöglichkeiten nutzen.

### Anforderungen an die Person, die Kontakt zu den Kundinnen und Kunden hat:

#### Punkt 1:

Die Person soll die Aufgaben gemäß Auftrag und der Sache angemessen durchführen und dementsprechend qualifiziert sein. Damit sind keine Tätigkeiten gemeint, die unter die Handwerksordnung fallen.

#### Punkt 3 und 4:

Der Begriff „geschult“ ist hier absichtlich nicht genau definiert. Das können bedarfsgerechte interne Fortbildungen, Kenntniserwerb durch Literaturrecherche, praktische kollegiale Anleitung, Einweisungen etc. sein. Es ist auch nicht festgelegt, in welchen Zeiträumen die Mitarbeiter geschult werden sollen, da jeder Dienstleister individuell entscheiden soll, ob die Notwendigkeit besteht. Der Dienstleister muss sicherstellen, dass die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeitendurch „Schulungen“ aktualisiert und gefestigt werden.

#### Punkt 7:

Es soll sichergestellt werden, dass der Kunde und die Mitarbeiter miteinander kommunizieren können. Deutsch sollte Voraussetzung sein. Ist im Einzelfall ein Mitarbeiter im Haushalt tätig, der die Muttersprache des Kunden spricht, wäre das ideal. Hiermit ist aber nicht gemeint, dass die Mitarbeiter zwingend die Muttersprache des Kunden beherrschen müssen.

### Anforderungen an die Preise / Rechnungsstellung

#### Punkt 5:

Voraussetzung zur steuerlichen Absetzbarkeit:  
Steuerlich anerkannt werden nur die Lohn-, nicht jedoch die Materialkosten. Daher müssen in der Rechnung Material- und Personalkosten getrennt ausgewiesen werden.  
Die Kosten müssen nicht mehr automatisch durch eine detaillierte Rechnung und den Überweisungsbeleg oder Kontoauszug nachgewiesen werden. Doch für den Zweifelsfall sollte man diese Belege vorhalten können.

---

## Anforderungen an den Vertrag

#### Punkt 5:

Fristlose Kündigung aus wichtigem Grund:

Grundlage ist § 626 BGB:

„(1) Das Dienstverhältnis kann von jedem Vertragsteil aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden, wenn Tatsachen vorliegen, auf Grund derer dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsteile die Fortsetzung des Dienstverhältnisses bis zum Ablauf der Kündigungsfrist oder bis zu der vereinbarten Beendigung des Dienstverhältnisses nicht zugemutet werden kann.

(2) Die Kündigung kann nur innerhalb von zwei Wochen erfolgen. Die Frist beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kündigungsberechtigte von den für die Kündigung maßgebenden Tatsachen Kenntnis erlangt. Der Kündigende muss dem anderen Teil auf Verlangen den Kündigungsgrund unverzüglich schriftlich mitteilen.“

Ein wichtiger Grund kann z.B. sein:

Diebstahl, plötzlicher längerer Krankenaufenthalt, notorische Unpünktlichkeit, Arbeitsverweigerung.

### Qualitätsbegleitung:

#### Punkt 2:

Unter dem Begriff „Schlichtung“ ist in diesem Fall keine außergerichtliche Vertretung durch die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale gemeint. Bei Beschwerden durch den Kunden verpflichtet sich der Dienstleister, aktiv an der Klärung des Problems mitzuwirken und Missstände zu beseitigen.

Das Anforderungsprofil wurde erstellt im Rahmen des Projekts „Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen in NRW“ gefördert vom Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen.

**HAUSHALTSSCHECK**  
(nur für Privathaushalte)

Erstanmeldung  
Folgescheck (auch Abmeldung)

04

**Arbeitgeber (Auszahlender)**

Name, Vorname, Titel  Tel.:

Strasse und Hausnummer

Postleitzahl  Wohnort

Betriebsnummer  ja  nein  Steuernummer

**Beschäftigte/r (Empfänger/in)**

Name, Vorname, Titel  Tel.:

Strasse und Hausnummer

Land  Postleitzahl  Wohnort

1. Versicherungs-Nr. der/des Beschäftigten  Geschlecht  männlich  weiblich

2. mehrfach beschäftigt ja  nein

3. Versicherung in gesetzlicher Krankenkasse ja  nein

4. Geburtsort

5. Geburtsname

6. voller Beitrag zur Rentenversicherung ja  nein

**Dauer der Beschäftigung und Arbeitsentgelt**

- bei monatlich gleich bleibendem Arbeitsentgelt -

7. ab  bis auf weiteres  8. monatliches Arbeitsentgelt  EUR

- oder bei monatlich wechselndem Arbeitsentgelt oder Teilzeiträumen -

9. vom  bis  10. tatsächlich erzieltes Arbeitsentgelt  EUR Beschäftigung dauert an  ja  nein

11. Beschäftigung beendet am:

12. Hiermit bestätige ich die Richtigkeit der Angaben

Unterschriften sind im Ausdruck erforderlich -

Datum und Unterschrift Arbeitgeber  Datum und Unterschrift Beschäftigter

**13. Einzugsermächtigung**  
- gemäß § 28a Abs. 7 Sozialgesetzbuch Viertes Buch (SGB IV) zwingend erforderlich -

Hiermit ermächtige ich die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See/Minijob-Zentrale als zentrale Einzugsstelle für geringfügige Beschäftigungen widerruflich, die Abgaben im Rahmen des Haushaltsscheckverfahrens von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Wenn mein Konto die erforderliche Deckung nicht aufweist, besteht seitens des kontoführenden Kreditinstituts keine Verpflichtung zur Einlösung.

Name, Vorname

Konto-Nr.  Bankleitzahl

Kreditinstitut

Datum  Unterschrift

Bitte im Ausdruck ausfüllen

**Formular drucken**

Für die Minijob-Zentrale

**So füllen Sie den Haushaltsscheck aus:**

- Als Arbeitgeber im Haushaltsscheckverfahren kommen nur natürliche Personen in Betracht. Beschäftigten in privaten Haushalten, die durch Dienstleistungsagenturen oder andere Unternehmen begründet sind, fallen nicht unter diese Regelung. Dies gilt auch für Beschäftigungsverhältnisse, die mit Wohnungseigentümergeinschaften (im Sinne des Gesetzes über das Wohnungseigentum und das Dauerwohneigentum - WEG) oder mit Hausverwaltungen geschlossen werden. Eine Beschäftigung kann auch nur dann im Haushaltsscheckverfahren gemeldet werden, wenn der Arbeitnehmer für denselben Arbeitgeber keine weiteren Dienstleistungen, wie z. B. in den dem Privathaushalt angeschlossenen Geschäftsräumen, erbringt.
- Erstanmeldung/Folgescheck:** Bitte stets kennzeichnen, ob Sie erstmalig einen Haushaltsscheck einreichen (Erstanmeldung) oder ob es sich bei bereits gemeldeter Beschäftigung z. B. wegen sich ändernder Bezüge, Adresse oder Bankverbindung um einen neuen Scheck (Folgescheck) handelt. Bitte nutzen Sie den Folgescheck auch, wenn Sie uns das Beschäftigungsende unter Punkt 15 mitteilen.
- Telefonnummer.** Die Angabe der Telefonnummer ist freiwillig, jedoch würde sie die Arbeit der Minijob-Zentrale für eventuelle Rückfragen sehr erleichtern.
- Betriebsnummer eintragen.** Bitte keine gewerblichen Betriebsnummern benutzen. Sie haben keine (andere)? Die Minijob-Zentrale wird diese für Sie vergeben und nachtragen. Wenn Sie unter Punkt 2 „Folgescheck“ angekreuzt haben, tragen Sie bitte unbedingt die für Ihren Privathaushalt vergebene Betriebsnummer ein.
- Ja.** Wenn Sie unter Verzicht auf die Lohnsteuerkarte der Haushaltshilfe die Pauschalsteuer in Höhe von 2 v.H. des Arbeitsentgelts an die Minijob-Zentrale zahlen.  
**Nein.** Wenn Sie die anfallende Lohnsteuer entsprechend der Steuerklasse über die Lohnsteuerkarte der Haushaltshilfe erheben und an das zuständige Wohnsitzfinanzamt abführen.
- Steuernummer** nur eintragen, wenn Sie Punkt 5 mit „Ja“ beantwortet haben. Die Steuernummer entnehmen Sie bitte dem letzten Steuerbescheid.
- Versicherungsnummer.** Nicht bekannt? Tragen Sie bitte das Geburtsdatum, das Geschlecht, den Geburtsort und den Geburtsnamen der/des Beschäftigten ein.
- Ja.** Wenn Ihre Haushaltshilfe mehrere Arbeitsplätze hat. Auch eine versicherungspflichtige (Haupt-)Beschäftigung ist hiermit gemeint.  
**Nein.** Wenn Ihre Haushaltshilfe keine weiteren Arbeitsplätze hat.
- Ja.** Wenn Ihre Haushaltshilfe in einer gesetzlichen Krankenkasse pflicht-, freiwillig oder familienversichert ist.  
**Nein.** Wenn Ihre Haushaltshilfe privat oder gar nicht krankenversichert ist.
- Ja.** Wenn Ihre Haushaltshilfe zum Erwerb vollwertiger Rentenansprüche auf die Versicherungsfreiheit in der Rentenversicherung verzichten und den von Ihnen zu zahlenden fünfprozentigen Beitragsanteil zur Rentenversicherung durch einen Eigenanteil bis zum vollen Rentenbeitrag **aufstocken** will. Falls Ihre Haushaltshilfe einen späteren Zeitpunkt für den Beginn der Rentenversicherungspflicht bestimmt, ist dieser in dem unter Punkt 10 stehenden Feld „ab...“ einzutragen. Sollte die Haushaltshilfe bei Ihnen - bzw. bei mehreren Beschäftigten insgesamt - weniger als 155 EUR verdienen, wird der Gesamtbeitrag mindestens von 155 EUR berechnet. In jedem Fall ist der Haushaltshilfe im Vorfeld zu empfehlen, beim zuständigen Rentenversicherungsträger nachzuzufragen, ob und ggf. welche Vorteile für sie mit dieser Regelung verbunden sind.  
**Nein.** Wenn nur die Pauschalbeiträge zur Rentenversicherung (5 v.H.) von Ihnen gezahlt werden sollen.
- Beschäftigungsbeginn** bei monatlich gleich bleibender Bezahlung.
- Beginn und Ende des Entgeltabrechnungszeitraumes** bei monatlich wechselndem Arbeitsentgelt oder Teilzeiträumen (z.B. vom 01.04. bis 18.04.200X).
- Arbeitsentgelt eintragen.** Das ist der ausgezahlte Betrag plus eventuell einbehaltener und über die Steuerkarte abgerechneter Steuern. Bitte den Verdienst kaufmännisch auf volle EUR-Beträge runden (bis 49 Cent abrunden, ab 50 Cent aufrunden).
- Beschäftigung dauert an** bitte kennzeichnen, wenn Sie Punkt 12 ausfüllen.  
**Ja.** Die Beschäftigung ist nicht beendet, im nächsten Monat kommt ein neuer Folgescheck.  
**Nein.** Mit dem unter Punkt 12 eingegebenen „bis-Datum“ wurde die Beschäftigung beendet.
- Bei **Beschäftigung beendet am** das Datum eintragen und den Folgescheck (vgl. 2) an die Minijob-Zentrale schicken.
- Unterschriften** sind von Ihnen und der/dem Beschäftigten erforderlich.
- Einzugsermächtigung** ist nur bei erstmaliger Verwendung des Haushaltsschecks oder bei Änderung der Bankverbindung zu erteilen. Hiermit ermächtigen Sie die Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See/Minijob-Zentrale, die Pauschalbeiträge zur Krankenversicherung (vgl. 9) und Rentenversicherung, die Beiträge zur Unfallversicherung (ab 01.01.2006), die Umlagen zum Ausgleich der Arbeitgeberaufwendungen bei Krankheit und Mutterschaft sowie ggf. die einheitliche Pauschalsteuer (vgl. 5) von Ihrem Konto einzuziehen.

## Arbeitsvertrag

(Zu den einzelnen Arbeitsbedingungen sind teilweise mehrere Alternativen genannt, das Nichtzutreffende ist zu streichen.)

Zwischen \_\_\_\_\_  
(Name und Anschrift, im Folgenden Arbeitgeber genannt)  
und  
Frau/Herr \_\_\_\_\_ geboren am \_\_\_\_\_  
wohnhaft in \_\_\_\_\_ Telefon \_\_\_\_\_  
(im Folgenden Arbeitnehmer genannt)

wird folgender Arbeitsvertrag geschlossen:

### 1. Tätigkeit

Der Arbeitnehmer wird vom \_\_\_\_\_ an als Haushaltshilfe/Hausangestellte(r)  
unbefristet/befristet bis zum \_\_\_\_\_ eingestellt.

### 2. Arbeitszeit

Die regelmäßige Arbeitszeit beträgt wöchentlich/monatlich \_\_\_\_\_ Stunden.

Als Arbeitszeiten werden festgelegt:

\_\_\_\_\_ (z.B. Mo bis Fr von 8.00 bis 16.00 Uhr = Vollzeitbeschäftigung)

\_\_\_\_\_ (z.B. Mo von 9.00 bis 12.00 Uhr, Mi von 14.00 bis 16.00 Uhr = Teilzeitbeschäftigung)

Leistet der Arbeitnehmer auf Anordnung des Arbeitgebers Überstunden, werden diese mit einem zusätzlichen Zuschlag von \_\_\_\_\_% vergütet.

### 3. Probezeit und Kündigung

a) Die ersten \_\_\_\_\_ Wochen/Monate gelten als Probezeit, in der das Arbeitsverhältnis von beiden Seiten mit einer Frist von zwei Wochen (kürzeste gesetzliche Frist) gekündigt werden kann.

b) Nach Ablauf der Probezeit kann das Arbeitsverhältnis von beiden Parteien mit einer Frist von (normale gesetzliche Frist: vier Wochen zum 15. des Monats oder zum Monatsende) gekündigt werden. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

c) Bei einer ordentlichen Kündigung ist der Arbeitgeber berechtigt, den Arbeitnehmer während der Kündigungsfrist ganz oder teilweise von der Arbeit freizustellen.

### 4. Allgemeine Pflichten

a) Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, ihm übertragene Arbeiten sorgfältig auszuführen, nach Bedarf auch andere Arbeiten zu übernehmen, die üblicherweise von einer/einem Haushaltshilfe/Hausangestellten verrichtet werden oder ihr/ihm sonst zumutbar sind.

b) Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, Verschwiegenheit über die ihm bekannt werdenden Angelegenheiten des Arbeitgebers zu wahren.

### 5. Arbeitsentgelt

a) Das Arbeitsentgelt beträgt je Monat/Woche/Stunde \_\_\_\_\_ EUR brutto.

b) Die Bezüge werden nachträglich am Ende des Monats/der Woche/des Tages (Verrechnungszeitraum) durch Barzahlung/durch Überweisung auf das vom Arbeitnehmer benannte Konto Nr. \_\_\_\_\_ bei \_\_\_\_\_ (Bankinstitut), Bankleitzahl \_\_\_\_\_ überwiesen.

### 6. Sonderzuwendungen

Der Arbeitgeber zahlt als Sonderzuwendung (z.B. Weihnachtsgeld, Urlaubsgeld) in Höhe von \_\_\_\_\_ EUR. Auch wenn sie wiederholt gezahlt werden, sind sie als freiwillige Leistungen des Arbeitgebers jederzeit widerrufbar.

### 7. Urlaub

a) Der Urlaub richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Er beträgt zur Zeit 24 Werktage (4 Wochen) im Jahr<sup>1)</sup> oder

b) der Urlaub beträgt vereinbarungsgemäß \_\_\_\_\_ Werktage (es ist mindestens die gesetzliche Urlaubsdauer zu gewähren).<sup>1)</sup>

### 8. Arbeitsverhinderung und Krankheit

a) Arbeitsverhinderung ist dem Arbeitgeber möglichst frühzeitig unter Angabe der Gründe mitzuteilen.

b) Bei einer Arbeitsunfähigkeit wegen Krankheit hat der Arbeitnehmer seine Arbeitsverhinderung dem Arbeitgeber anzuzeigen und – sofern die Arbeitsunfähigkeit länger als drei Kalendertage dauert – eine ärztliche Bescheinigung über das Bestehen der Arbeitsunfähigkeit sowie deren voraussichtliche Dauer spätestens an dem darauf folgenden Arbeitstag vorzulegen. (Auf Verlangen des Arbeitgebers ist die ärztliche Bescheinigung früher vorzulegen.) Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als in der Bescheinigung angegeben, so ist der Arbeitnehmer verpflichtet, eine neue ärztliche Bescheinigung vorzulegen.

c) Der Arbeitgeber zahlt im Falle einer unverschuldeten Arbeitsunfähigkeit infolge Krankheit für sechs Wochen das regelmäßige Arbeitsentgelt weiter (so genannte Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall).

### 9. Vertragsänderungen

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

**Hinweis für geringfügig Beschäftigte:** Der Arbeitnehmer kann in der Rentenversicherung die Stellung eines versicherungspflichtigen Arbeitnehmers erwerben, wenn er dem Arbeitgeber erklärt, dass er auf die Versicherungsfreiheit als geringfügig Beschäftigter verzichtet.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift Arbeitgeber \_\_\_\_\_ Unterschrift Arbeitnehmer \_\_\_\_\_

### Erläuterungen:

1) Als Werkzeuge gelten die Tage Montag bis Samstag. Bei Teilzeitarbeitnehmern, die nur einzelne Tage in der Woche arbeiten, werden die arbeitsfreien Tage bei der Feststellung des Urlaubsanspruchs mitgerechnet. Nimmt der Teilzeitarbeitnehmer nur einzelne Tage als Urlaub, wird der Urlaubsanspruch im gleichen Umfang gekürzt, wie die Arbeitszeit des Teilzeitarbeitnehmers gegenüber der Arbeitszeit einer Vollzeitkraft vermindert ist.

Beispiel:  $2$  (individuelle Arbeitstage pro Woche)  $\times$   $24$  (Urlaubsanspruch in Werktagen)  $= 8$  (Urlaubstage)  
 $6$  (übliche Arbeitstage, Montag bis Samstag)

## Steuerliche Einordnung Tauschringe

Quelle:

[http://www.bundesfinanzministerium.de/nm\\_508/DE/BMF\\_\\_Startseite/Service/Downloads/Abt\\_III/FAQs\\_Bekaempfung\\_Schwarzarbeit\\_templateId=raw.property=publicationFile.pdf](http://www.bundesfinanzministerium.de/nm_508/DE/BMF__Startseite/Service/Downloads/Abt_III/FAQs_Bekaempfung_Schwarzarbeit_templateId=raw.property=publicationFile.pdf)

letzte Recherche 30. April 2010

## Auszüge

BMF

Stand: 7. Juli 2004

## Gesetz zur Intensivierung der Bekämpfung der Schwarzarbeit und damit zusammenhängender Steuerhinterziehung

### Fragen und Antworten zum Gesetz zur Intensivierung der Bekämpfung der Schwarzarbeit und damit zusammenhängender Steuerhinterziehung

Nach erfolgreichem Vermittlungsverfahren hat der Bundestag am 02. Juli 2004 das „Gesetz zur Intensivierung der Bekämpfung der Schwarzarbeit und damit zusammenhängender Steuerhinterziehung“ beschlossen. Der Bundesrat hat am 09. Juli dem Gesetz zugestimmt.

Mit dem Gesetz wurden gesetzliche Regelungen zur Schwarzarbeit gebündelt und effektivere Strukturen zur Verfolgung von Schwarzarbeit mit klarem Schwerpunkt auf die gewerbliche Wirtschaft geschaffen.

Mit dem Gesetz soll zudem ein gesellschaftlicher Diskussionsprozess angestoßen werden, um schlussendlich zu mehr legaler Beschäftigung durch eine Verringerung illegaler Aktivitäten zu kommen. Das nutzt allen Bürgerinnen und Bürgern: Denn mehr legale Beschäftigung schafft auch den Raum für niedrigere Steuern und Abgaben.

Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Gesetz:

## Fragen und Antworten:

**Frage:** Wie sind Tauschbörsen, z.B. im Internet, einzustufen, in denen nach dem Motto verhandelt wird „Ich bügle deine Hemden, dafür mäht du meinen Rasen“? Fällt dies unter Schwarzarbeit?

**Antwort:** Bei einem gegenseitigen Austausch von Leistungen liegt kein Beschäftigungsverhältnis vor, so dass sich keine Pflichten aus der Sozialversicherung ergeben. In steuerlicher Hinsicht ist der gegenseitige Austausch von Leistungen zwischen Privatpersonen auch außerhalb der Nachbarschaftshilfe unbedenklich, sofern diese einmalig erbracht werden. Steuerlich relevant wird der gegenseitige Austausch von Leistungen, wenn dabei eine gewisse Nachhaltigkeit erkennbar ist. Bei einem nur gelegentlichen Austausch ist das aber nicht der Fall.

## Fragebogen für die Erstellung der Informationsbroschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen“

**Bitte den Fragebogen ausgefüllt senden an:**

Fax: 0212/290-745221  
Stadt Solingen  
Stadtdienst Soziales 50-42  
Rathausplatz 1  
42651 Solingen

### 1. Welche Dienstleistungen bieten Sie an?

- Begleitdienste (z. B. Behördengänge, Ärzte, Fahrdienste)
- Einkaufsdienste (z. B. Einkauf nach Einkaufszettel, Begleitung zum Einkauf)
- Freizeitaktivitäten (z. B. Ausflüge, kulturelle Veranstaltungen, Vorlesen, Gesellschaft & Gespräche, Spiele etc.)
- Garten- und Außenarbeiten (z. B. Rasenmähen, Winterdienst, Kehrdienst)
- Handwerkerdienste (kleinere Reparaturen)
- Haushaltsauflösungen, Entrümpelungen, Umzüge
- Hausnotruf
- Hilfen im Haushalt (z. B. Kochen, Reinigungsarbeiten, Wäschedienst, Versorgung der Wohnung bei Abwesenheit, Haustierversorgung)
- Sonstige Dienstleistungen (z. B. Entspannung, Gymnastik, Gedächtnistraining, Schreibarbeiten, etc.)

### 2. Wie teuer ist Ihr Angebot

von \_\_\_\_/Stunde bis \_\_\_\_/Stunde (z. B. von 11,00 bis 18,00 €)

\_\_\_\_ Abrechnungstakt (z. B. ½ Std.)

\_\_\_\_ Anfahrtskosten                      \_\_\_\_ Wochenendzuschlag

**Anbieter:** (Name des Dienstes, Anschrift, Tel., Fax)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Mit einer Veröffentlichung der Daten in der Broschüre „Haushaltsnahe Dienstleistungen in der Region“ sowie im Rahmen der Pflegeplanung Solingen bin ich einverstanden.

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Anbieters

gefördert vom:

**Ministerium für Generationen,  
Familie, Frauen und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen**



**RUHR-UNIVERSITÄT BOCHUM**

**ZEFIR - Zentrum für interdisziplinäre Regionalforschung**

**Gebäude** LOTA 38 | Universitätsstraße 150 | D-44780 Bochum

**Fon** +49 (0)234 32-24675 | **Fax** +49 (0)234 32-14253

[zefir@rub.de](mailto:zefir@rub.de)

[www.rub.de/zefir](http://www.rub.de/zefir)