

# Hauswirtschaft ambulant in Niedersachsen

## Inhaltsübersicht

1. Begriffsklärung
2. Niedersächsische Fallstudie zu haushaltsbezogenen Dienstleistungen
3. Situation ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen
4. Anbieter ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in Niedersachsen
5. Informationsmöglichkeiten zu ambulanten Dienstleistungen
6. Qualifizierung und Qualitätssicherung
7. Mögliche Perspektiven

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# 1. Begriffsklärung



# Hauswirtschaft: Ungelernte Dienstleistung und Profession

## Hauswirtschaftliche Kompetenz wird erlangt über

- Prägung/Erfahrung im elterlichen und eigenen Haushalt
- Kindergarten, Kindertagesstätte, Hort, etc.
- Allgemeinbildende Schule: Pflichtfach, Wahlpflichtfach, Wahlfach, Projekt
- Berufsvorbereitungsjahr Berufsschule
- Inhalte in ähnlichen Berufen (Haus- und Familienpflege, Gastronomie, Pflege...)
- Assistenz-/Helferausbildung (Menschen mit Beeinträchtigung)
- Ausbildung Hauswirtschafter/in (personenbetreuend, serviceorientiert, ländl.-agr.)
- Fortbildung Hauswirtschaftliche Betriebsleiter/in
- Fortbildung Dorfhelfer/in
- Fortbildung Meister/in
- Studium Haushalts- und Ernährungswissenschaften (Bachelor)
- Einschlägige Vertiefung (Master)
- Promotion und Habilitation

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## Findet statt in verschiedenen Settings für unterschiedliche Zielgruppen

- Privathaushalte: Haus, Wohnung, Zimmer (Miete oder Eigentum)
- Wohngruppen/gemeinschaftliches Wohnen (therapeutisch, ambulant betreut, freiwillig...)
- Stationäre Einrichtungen (unterhalts- oder erwerbswirtschaftlich)

## Umfasst vielfältige Dienstleistungsangebote

- Versorgung und Betreuung von Menschen in einer Wohneinheit
- Arbeitet effektiv und effizient (Versorgung)
- Dient der Alltagsgestaltung von und mit Menschen (Betreuung)
- Hat Bezug zu verschiedenen Berufsfeldern, z.B. Diätetik, Medizin, Pädagogik, Pflege, Psychologie, Soziale Arbeit, therapeutische Berufe

**An- und Zugehörige?  
Ehrenamt?**



# Dienstleistung

---

**Dienstleistung:** Arbeitsprozess mit festgelegter Zielsetzung  
Abzugrenzen von der Produktion einer Ware

**Sachbezogene Dienstleistung:** Herstellen eines Zustandes oder einer Sache  
Kunden sind nicht an der Erbringung beteiligt.

Kundenkontakt nur bei Auftragserteilung und Leistungsbewertung.

**Ziel:** Effizient, effektiv, fachgerechte, qualitätsgesicherte Leistung in bestimmter Zeit

**Personenbezogene Dienstleistung:** Prozess in Anwesenheit der Kund/innen und individuell auf diese ausgerichtet.

Kund/innen sind durch gemeinsames Tun, Kommunikation oder Teilhabe (z. B. Gespräch oder Zuschauen) eingebunden.

**Ziel:** ggf. Aktivierung der Kund/innen, individuell abgestimmte, fachgerechte Leistung mit Erfüllung objektiven Bedarfs unter Berücksichtigung individueller Bedürfnisse

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Ambulante Dienstleistungen

---

- **Haushaltsnahe Dienstleistungen:** Begriff des Einkommenssteuerrechts mit bestimmten Regeln zur Entlastung, Teilhabe, Selbstbestimmung von Menschen in privaten Haushalten/dem direktem Umfeld, vor allem sachbezogen, gegen Entgelt
- **Haushaltsbezogene Dienstleistungen:** Fachwissenschaftlicher Begriff, spezifisch angewendet für hauswirtschaftliche Dienstleistungen im ambulanten Bereich, umfassen Versorgung (Sachbezug) und Betreuung/Sorge (Personenbezug) bzw. Mischformen als Querschnittsaufgabe (Assistenz), erbracht durch Ehrenamt, Angebote zur Unterstützung im Alltag, professionelle Hilfe
- **Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen:** Individuelle Betreuung und Versorgung mit hauswirtschaftlicher Fachkompetenz zur privaten Daseinsvorsorge durch Unterstützung, Förderung und Aktivierung, Erstellung der Leistungsprozesse nach objektivem Bedarf und zur Bedürfnisbefriedigung. Professionell, kompetenzorientiert

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- Unterstützung, Förderung und Aktivierung zur privaten Daseinsvorsorge
- Fachkompetenz nötig zur Planung, Steuerung, Gestaltung und Überprüfung der Prozesse
- Erstellung der Leistungsprozesse nach objektivem Bedarf => Fachkompetenz!
- Individuelle Bedürfnisbefriedigung als zusätzliches Ziel => Persönliche und soziale Kompetenz

Unterschieden wird zwischen

**Versorgung:** z.B. Einkauf, Verpflegung, Vorrats- und Lagerhaltung, Reinigung und Pflege von Räumen, Wäsche und Textilien, Wechseln der Bettwäsche, Gestaltung von Wohnung und Umfeld, Haushaltsorganisation

**Betreuung:** Versorgung unter Einbeziehung der Dienstleistungsempfänger.

Zusätzlich z.B. gemeinsam Einkaufen bzw. Boten- und Fahrdienste, Betreuung von Haustieren, Freizeitgestaltung

**Im ambulanten Bereich mischen sich Versorgung und Betreuung fast immer!**

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Dienstleistungsqualität

---

## **Potenzialqualität (ambulant: individuelle Haushaltssituationen)**

Sachliches, organisatorisches und strukturelles Leistungspotenzial (Aufbauorganisation)

## **Prozessqualität (Versorgung/ Betreuung)**

Wenn alle Abläufe in allen Bereichen effektiv und effizient gestaltet sind

## **Ergebnisqualität (Überprüfung in privaten Haushalten?)**

Grad der Zielerreichung, beurteilt den Erfolg der Dienstleistung

## **Servicequalität**

Fähigkeit, die Leistung gemäß der Erwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Bereitschaft zur Sicherung eines bestimmten Qualitätsniveaus

## 2. Niedersächsische Fallstudie zu haushaltsbezogenen Dienstleistungen



# Projekt: Stärkung der Hauswirtschaft in Niedersachsen

## Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen

---



**Laufzeit** 01.01.2022 bis 31.12.2023

### Ziele

- Systematische Erfassung der Rahmenbedingungen existierender haushaltsbezogener Dienstleistungsangebote
- Ableitung praktisch umsetzbarer Empfehlungen zur Förderung von Existenzgründungen für hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Niedersachsen

### Aufgaben

- Online-Befragung verschiedener Zielgruppen zur Bewertung haushaltsbezogener Dienstleistungen
- Sieben Expertengespräche
- Zwei Fachtagungen
- Artikel in Hauswirtschaft und Wissenschaft, [www.lag-hw-nds.de/aktuelles.html](http://www.lag-hw-nds.de/aktuelles.html)
- Vorschläge zu Qualitätssicherungsmaßnahmen und –standards

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Projektergebnisse Expertengespräche

## Stärken

Systemrelevanz, großer Markt, hohe Nachfrage, Chance für Existenzgründungen, Anbieter als zentrale Ansprechpartner, Entlastung und Sicherheit von Angehörigen, Aufschub für stationäre Einrichtung, persönlicher Bezug, Erhalt von Haushalten und dörflichen Strukturen

## Chancen

Zunehmende Bedeutung ambulanter Lösungen, neue Wohnformen – Festanstellung hauswirtsch. Fachkräfte, kommunale oder genossenschaftliche Programme, Gutscheinmodell, attraktive Arbeitsplätze durch Mischung von Versorgung und Betreuung und flexible Arbeitseinsätze (Quartiers-, Dorfbezug), Qualifizierung von Beratungskräften, Einbinden von Migrant/innen, Frauen nach der Familienphase, Frührentner/innen, etc.

Sicher Zuhause: Begleiten, Betreuen, Versorgen, Hannover, 26.10.2023

## Schwächen

Mobilität von Arbeitskräften, Bezahlung, Personalmangel, Image, Wartezeiten, oft unklare Finanzierung, hoher administrativer Aufwand, Fehlende Abgrenzung Profession – Ehrenamt, persönliche Hemmschwelle der Auftraggeber, Bedarf versus Bedürfnis

## Risiken

Arbeitsschutz, Sicherheit, Haftung, Konkurrenz, Schwarzarbeit/Qualifikation Ehrenamt, hohe Overheadkosten, Zuverlässigkeit, psychische Belastung, Kontrollmöglichkeit, fehlende Qualitätsstandards, fehlende Vernetzung der Anbieter

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Projektergebnisse Onlinebefragung

---

## Gemeinsam

- Gestiegene und aktuell stark steigende Nachfrage nach hauswirtschaftlichen Dienstleistungen
- Angebote und Nachfrage vor allem: Wohnungsreinigung, Begleitung außer Haus, Wäsche, Mahlzeitenzubereitung
- Einzugsbereich zum Teil mehr als 20 km - Fahrkostendiskussion
- Problem: Image der Hauswirtschaft und von haushaltsnahen Dienstleistungen

## Anbieter

Bezahlung nach Tariflohn (Gebäudereiniger, TVÖD) oder über Mindestlohn, v.a. Minijobs, Teilzeitarbeitsverhältnisse

## Beratungsstellen

Vor allem Teilqualifikationen für hauswirtschaftliche Dienstleistungen notwendig

## Pflegende Angehörige

Ansprechpartner und Selbsthilfegruppen (mit Unterstützung) sind wichtig, Entlastungsleistungen sind zu gering, müssten für privates Umfeld zugänglich sein

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

### 3. Situation ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen



# Rahmen für ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen

- Rückgang der Geburtenrate – Fachkräftemangel
  - Anstieg der Lebenserwartung – Überalterung
  - Zunahme der Sterbefälle – Sinkende Bevölkerungszahl – Zuwanderung
  - Negatives Image von (personenbezogenen) Dienstleistungsberufen
  - Mangelnde Infrastruktur im Ländlichen Raum
- 
- Ausdehnung der Altersphase: (65/75/85/95) – neue vierte Lebensphase
  - Singularisierung – mehr Alleinlebende – Wegzug von Angehörigen
  - Kaum hauswirtschaftliche Alltagskompetenz bei Jüngeren
  - Differenzierung und Individualisierung: Erfahrungen, Einstellungen, Verhaltensmuster, Konsumgewohnheiten
  - Feminisierung – höherer Frauenanteil im Alter, spezifisches Engagement
  - Altersarmut – vor allem bei Frauen und Neurentner/innen

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Herausforderungen ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen



**Angebot:** Fachkräftemangel, gewerbliche (Pflege)dienste, unzureichende Refinanzierung

**Mangelnde hausw. Kompetenz** bei Arbeitsvermittlern/Agenturen/Pflegediensten, Arbeitskräften

**Dienstleistungsempfänger:** Keine Erfahrung als Arbeitgeber, Erwartungshaltungen, individuelles Bedürfnis und objektiver Bedarf an Hauswirtschaft und Pflege; Absicherung/Versicherungen, Qualitätssicherung

**Geringe Wertschätzung** hausw. Tätigkeiten, Einsicht zu fairer, leistungsgerechten Bezahlung fehlt

**Kommunikation:** Sprache, Einarbeitung, Betreuung der Arbeitskräfte und Haushalte

**Finanzabwicklung:** Anträge, Abrechnung, Verwendungsnachweis

**Wohnung:** Standard, Nutzung sowie Reinigungs- und Pflegebedarf von Ausstattung und Einrichtung

**Beschaffung:** Lebensmittel, Gegenstände des täglichen Bedarfs (z.B. Reinigungsmittel, Medikamente) vor allem im ländlichen Raum!

**Arbeitskräfte im Live-in:** Qualifikation, Arbeitsschutz, Vertrag, Versicherungen, Trennung von Arbeits-/Wohnung und Wohnbereich, Regelung von Haushalts- und Taschengeld

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

# Finanzierung ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Kundengruppe	Finanzierung
<p><b>Personen <u>ohne</u> Pflegegrad, z.B.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alleinerziehende</li> <li>• Dinkies – double income no kids</li> <li>• Haushalte mit erwerbstätigen Eltern</li> <li>• Haushalte mit Personen mit Unterstützungs-, Hilfe-, Pflegebedarf</li> </ul>	<p>Staatliche Unterstützungssysteme Privat Steuer § 35a Abs. 2 Satz 1 EStG</p> <p>Entlastungsmanagement § 38 Abs. 1 Satz 3 und 4 SGB V (Haushaltshilfe über Krankenkassen) Privat</p>
<p><b>Personen <u>mit</u> Pflegegrad</b>  <b>PG 1-2: Hilfe durch Unterstützung (Einkauf, Reinigung)</b>  <b>PG 3-5: Unterstützung dient vor allem den pflegenden Angehörigen</b></p>	<p>Alle Pflegegrade: § 45b SGB XI: über den Entlastungsbetrag                  Ab Pflegegrad 2: § 36 SGB XI: Haushaltshilfe als Pflegesachleistung                  Ab Pflegegrad 2: § 39 Abs. 3 SGB XI: im Rahmen der Verhinderungspflege</p>

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## 4. Anbieter ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in Niedersachsen



# **Anbieter ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in Nds.**

**Ausgebildete ehrenamtliche DUO-Seniorenbegleiterinnen und -begleiter**  
unterstützen ältere Menschen in ihrem Alltag und nehmen Anteil an ihrem Leben  
([www.freiwilligenserver.de/qualifizierung/duo-ehrenamtliche-seniorenbegleitung](http://www.freiwilligenserver.de/qualifizierung/duo-ehrenamtliche-seniorenbegleitung))

**Angebote zur Unterstützung im Alltag , Nds. Ministerium für Soziales, Arbeit,  
Gesundheit und Gleichstellung (AZUA)**  
Entlastungsbetrag und Angebote zur Unterstützung im Alltag nach dem Sozialgesetzbuch XI  
Entlastungsbetrag von bis zu 125 Euro monatlich ([www.soziales.niedersachsen.de](http://www.soziales.niedersachsen.de))

**Agenturen und Anbieterverbände**  
Pflegedienste, Anbieter von Hilfen im Haushalt, Dorfhelfer/innen, Wohlfahrtsverbände,  
Freiwilligenagenturen, etc.

**Einzelpersonen** (zugelassen über Nds. Landesamt für Soziales, Jugend und Familie),  
**Nachbarschaftshilfe, Schwarzarbeit**

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## 5. Informationsmöglichkeiten zu ambulanten Dienstleistungen



## Informationen für Anbieter 1/3

---

### Deutsches Institut für Normung (DIN) (Hrsg.): **DIN SPEC (PAS) 77003**, Berlin 2015

- Information, Beratung und Vermittlung personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen
- Definition von Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstandards für **Beratungsgespräche**
- Soll die Akzeptanz für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen erhöhen.

### Deutsches Institut für Normung (DIN) (Hrsg.): **DIN SPEC (PAS) 77004**, Berlin 2018

- „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“
- Anforderungen an **Prozesse und Vorgehensweisen** für die Dienstleistungserbringung
- Wichtig für Hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebote

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## Informationen für Anbieter 2/3

---

### Verbände (Auswahl)

- Allianz haushaltsnahe Dienstleistungswirtschaft e.V. (AHDW): [www.ahdw.de](http://www.ahdw.de)
- Berufsverband für Angestellte und Selbstständige in der Hauswirtschaft e.V. (bkh): [www.bkhev.de](http://www.bkhev.de)
- Berufsverband Hauswirtschaft: [www.berufsverband-hauswirtschaft.de](http://www.berufsverband-hauswirtschaft.de)
- Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen (BHDU): [www.bhdu](http://www.bhdu.de)
- Deutscher Hauswirtschaftsrat (DHWiR): [www.hauswirtschaftsrat.de](http://www.hauswirtschaftsrat.de)
- DHB-Netzwerk Haushalt: [www.dhb-netzwerk-haushalt.de](http://www.dhb-netzwerk-haushalt.de)
- Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Nds. e.V. (LAG HW Nds.): [www.lag-hw-nds.de](http://www.lag-hw-nds.de)
- LandFrauenverbände
- VDOe Berufsverband Oecotrophologie e. V.: [www.vdoe.de](http://www.vdoe.de)

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## Informationen für Anbieter 3/3

---

### Einschlägige Veröffentlichungen (Auswahl) von

- Bundesministerium für Arbeit, Wirtschaft, Familie, Gesundheit
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh): [www.dghev.de](http://www.dghev.de) und Hauswirtschaft und Wissenschaft (HuW): [www.haushalt-wissenschaft.de](http://www.haushalt-wissenschaft.de)
- Deutscher Hauswirtschaftsrat: (DHWiR): [www.hauswirtschaftsrat.de](http://www.hauswirtschaftsrat.de)
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands (kfd) – Profi Hauswirtschaft (Plattform für Neugründer/innen im Bereich der haushaltsbezogenen Dienstleistungen): [www.kfd-bundesverband.de/profi-hauswirtschaft/](http://www.kfd-bundesverband.de/profi-hauswirtschaft/)
- Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen (PQHD): [www.hs-fulda.de](http://www.hs-fulda.de)
- Verbraucherzentralen, z.B. [www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege](http://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege)

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## Informationen für Nachfragende zu Anbietern

---

- Mund zu Mund Propaganda
- Ärzte, Krankenhäuser, Rehaeinrichtungen, Sozialstationen
- Werbematerial der Anbieter (Flyer, Anzeigen)
- Internet (Homepage der Anbieter), Social Media
- Branchenverzeichnis, Telefonbuch
- Senioren- und Pflegestützpunkte
- Suchmaschinen der Pflegekassen, z.B. AOK-Pflegenavigator, BKK-Pflegefinder, vdek-Pflegelotse
- Seniorenverbände (Beiräte der Kommunen, Freiwilligenagenturen, etc.)
- Verbraucherberatungsstellen/ Verbraucherzentrale

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## 6. Qualifizierung und Qualitätssicherung



# Qualifizierung und Qualitätssicherung

- Hauswirtschaftliches Grundlagenwissen Informationen für die Senioren- und Pflegestützpunkte Niedersachsen (SPN), [www.lag-hw-nds.de/aktuelles/aktuelles-handreichung-hauswirtschaft-2022-09-08.html](http://www.lag-hw-nds.de/aktuelles/aktuelles-handreichung-hauswirtschaft-2022-09-08.html)
- Basisqualifikation Hauswirtschaft für ehrenamtlich im Privathaushalt erbrachte Dienstleistungen (Konzept der LAG HW Nds.)
- Anerkannte Teilqualifizierung einzelner hauswirtschaftlicher Schwerpunktthemen in Modulen (PQHD, BBiB)
- Hauswirtschaftliche Ausbildung für Führungsaufgaben, z.B. bei Pflegediensten zur Beurteilung des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbedarfs, zur Einsatzplanung der ausführenden Kräfte und für Fortbildungen
- Vielfältige Fortbildungen
- Instrumente zur Qualitätssicherung von Angebot und Ausführung (in Arbeit, LAG HW Nds.)

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz

## 7. Mögliche Perspektiven



# Mögliche Perspektiven für Niedersachsen

---

- Einheitliches Vorgehen für Niedersachsen
- Kooperation der Ministerien – Hauswirtschaft mitdenken (Quartiersentwicklung, Gleichstellung, Arbeitsplatzsicherung, Gesundheit, Ernährung...)
- Finanzierungsverhandlungen unter Beteiligung hauswirtschaftliche Fachkompetenz
- Regionale Unterschiede der Vergütung – Verhandlungen der Pflegedienste
- Hauswirtschaftliche Fachkräfte in Pflegekassen zur Entscheidung des Bedarfs in Haushalten gefordert
- Beteiligung von Hauswirtschaft bei Pflegekonferenzen auf allen Ebenen (Kommune... Land) und bei der Nds. Pflegevergütungskommission
- Werbung und Unterstützung für Hauswirtschaft auf allen Ebenen
- Hauswirtschaftliche Allgemeinbildung – Basis für Wertschätzung
- Entwicklung von Qualitätsstandards und –kontrolle für ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen (Hauswirtschaft, Forschung)

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Ernährung, Landwirtschaft  
und Verbraucherschutz