

Zur Zukunft haushaltsnaher Dienstleistungen für Haushalte älterer Menschen

Angelika Sennlaub

Haushaltsnahe Dienste sollen ältere Menschen darin unterstützen, auch bei Hilfebedarf in ihrer angestammten Wohnung bleiben zu können. Bekannt ist, dass Ältere diejenigen Arbeiten besonders häufig vergeben, die für sie selbst zu schwer geworden sind. Weniger diskutiert sind zwei weitere Aufgabenbereiche: Erstens werden an die Leistungserbringerinnen und -erbringer viele Aufgaben übertragen, die im Alltag anfallen, im Leistungsspektrum der Altenhilfe aber nicht bedarfsgerecht abgerufen werden können; zweitens stehen haushaltsnahe Dienste oft auch für eine soziale Stabilisierung der Situation im privaten Haushalt. Das Angebot der haushaltsnahen Dienstleistungen ebenso wie die Qualifizierung der Personen müssen entsprechend weiterentwickelt werden, um der Situation Älterer in ihren privaten Haushalten gerecht zu werden.

1 Einleitung

Seit Mitte der 1980er Jahre wird in Deutschland mit der Maxime „ambulant vor stationär“ die Strategie verfolgt, älteren Personen so lange wie möglich das Wohnen in der eigenen Häuslichkeit zu ermöglichen. Damit gewinnen ambulante Dienste, die speziell für Haushalte Älterer angeboten werden, an Bedeutung. Aller Kundenorientierung zum Trotz scheint es manchmal, als seien weniger die Bedarfe der Älteren leitend für Angebote als vielmehr das Gewohnte, also das, was zu der Struktur der Anbieterinnen und Anbieter passt. Der Beitrag widmet sich deshalb der Frage, welche Dienstleistungen für Haushalte Älterer wichtig sind und in welcher Form sie erbracht werden

sollten, um der Wirklichkeit des Versorgungsalltags in Haushalten älterer Menschen gerecht zu werden.

Ausgehend vom Begriff „haushaltsnahe Dienstleistungen“ wird nachvollzogen, warum welche Dienstleistungen von Älteren in Anspruch genommen werden und was das für das Angebot bedeutet.

Nicht möglich ist es, anhand vorliegender Studien den Unterstützungsbedarf der tatsächlichen Situation im Haushalt zuzuordnen: Den Untersuchungen werden, wenn es überhaupt eine Differenzierung gibt, „Senioren“ zugrunde gelegt – meist Bevölkerungsgruppen ab 50, 60 oder 65 Jahren. Diese Altersgruppen bergen eine große Spanne von „fiten Alten“ bis hin zu pflegebedürftigen Personen, in ihnen liegt ein großes Spektrum an Haushaltswirklichkeiten vor. Oft werden die Bedarfe „Pflegebedürftigkeit“ und „Hilfe im Haushalt“ zusammen gedacht. Eingefügt sind deshalb drei Beispiele: Die beiden ersten Beispiele zeigen Haushalte verhältnismäßig „fitter“ Senioren, während das dritte Beispiel Einblick in den Alltag einer pflegebedürftigen Person gewährt.

The future of household-related services for elderly

The aim of household-related services is to enable the elderly to remain in their own apartments, even when assistance may be called for. It is a known fact that the elderly most often delegate those tasks which have become too strenuous for them physically. Two other factors, however, are not so often the subject of discussion. First, many everyday tasks assigned to the care providers cannot be called upon when required as they are not included in the service package for the elderly. Secondly, household-related services often contribute to stabilising the social situation in a private household. In order to satisfy the needs of the elderly in their private households both the range of household-related services and the professional qualifications of the personnel must continue to be developed accordingly.

2 Was sind haushaltsnahe Dienstleistungen?

Eine allgemeingültige Definition von „haushaltsnahen“ oder „haushaltsbezogenen“ Dienstleistungen existiert nicht. Dennoch gibt es eine klare Mehrheit an Fachleuten, die ein Spektrum bestimmter Charakteristika benennen (vgl. Küster 2000, Feuerbach et al. 2009, Weinkopf 2005, Prognos AG (Hrsg.) 2008). Kernpunkte sind:

- Es handelt sich bei haushaltsnahen Dienstleistungen um Arbeiten, die traditionell von Haushaltsmitgliedern – über-

wiegend von Frauen – selbst erbracht werden und die nun an (haushaltsfremde) Dritte vergeben werden.

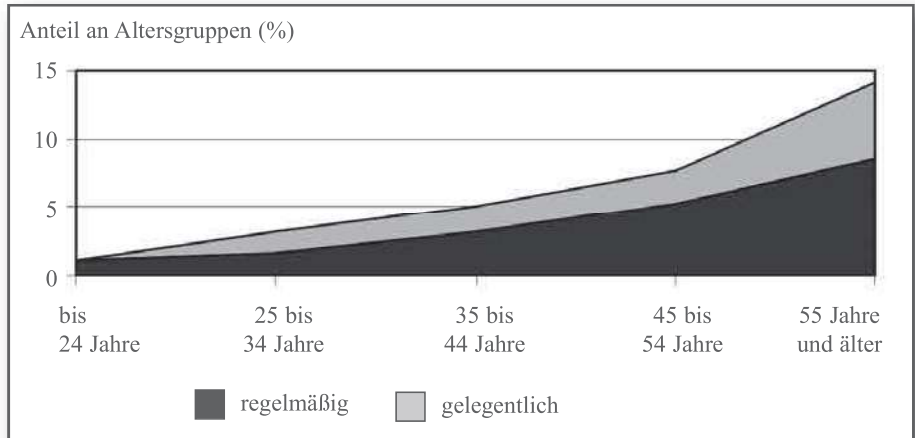
- Die Arbeiten werden häufig „schwarz“ geleistet.
- Eine berufliche Qualifikation ist nicht Voraussetzung. Die Arbeit wird von professionell Tätigen ebenso wie von ungelernten Personen erbracht.
- Anbieter können unterschiedlichste Unternehmensformen haben, von Personenunternehmen über Wohlfahrtsverbände bis hin zu privatwirtschaftlich organisierten Betrieben.
- Auftraggeber ist ein Haushaltsmitglied oder dessen Angehöriger.

• Ort der Leistungserbringung ist der private Haushalt: „Ausgeschlossen sind grundsätzlich alle Tätigkeiten für private Haushalte, die außerhalb des Haushalts (etwa in Institutionen wie Wohnheimen, Schulen, Kranken- oder Pflegestationen) erbracht werden“ (Prognos AG 2008, S. 7).

Konkret werden in den meisten Schriften die folgenden Tätigkeiten zu haushaltsnahen Dienstleistungen gezählt:

1. Hauswirtschaftliche Arbeit wie Reinigung, Wäscheversorgung, Einkaufen, Aufräumen;
2. Betreuungs- und Pflegeaufgaben wie Kinderbetreuung, Hausaufgabenhilfe, Fahrdienste, Betreuung von Senioren und Kranken, Betreuung von pflegebedürftigen Personen;
3. Handwerkliche Tätigkeiten wie einfache Reparatur- und Instandhaltungstätigkeiten und Gartenarbeiten (nach Pro-

Abb. 1: Nutzung von Haushaltshilfen nach Alter des ältesten Haushaltsmitglieds



Quelle: Weinkopf 2005, 13; Berechnung nach SOEP-Daten

gnos AG 2008, S. 7; weitgehende Übereinstimmung mit Küster 2000, Weinkopf 2005, KCR/iSPO 2007).

Davon abweichend, gibt es einen großen Interpretationsspielraum: In einigen Quellen werden haushaltsnahe Dienstleistungen als überwiegend hauswirtschaftliche Leistungen verstanden; entsprechend wird zwischen (kranken-)pflegerischen Leistungen, haushaltsnahen Leistungen und sozialer Unterstützung unterschieden (z. B. Gersson 1999). Andere beziehen auch größere handwerkliche Tätigkeiten ein (Hessen-Agentur 2008).

Oft wird der Begriff im Zusammenhang bestimmter Fragestellungen, etwa für spezifische Zielgruppen, modifiziert: Beispielsweise zählen nach Margarete Sobotka zu familienergänzenden Dienstleistungen „Betreutes Wohnen, Pflege, Essen auf Rädern, Hilfe im Haushalt, Betreuung zur Unterhaltung, Vorbereitungen und Begleitung bei Behördengängen und weiteren Aktivitäten“ (Sobotka 2000).

Wie viele Haushalte nutzen haushaltsnahe Dienstleistungen? Nach Berechnungen des Sozioökonomischen Panels (SOEP) gibt mit 14,1 % derjenigen Haushalte, in denen die älteste Person 55 Jahre oder älter ist, etwa jeder siebte Haushalt an, Hilfen in Anspruch zu nehmen (Weinkopf 2005, S.13) (Abb. 1). Der Befund ist umso interessanter, als hier durch die Altersgrenze Erwerbstätige einbezogen sind, die am Höhepunkt ihrer beruflichen Laufbahn (und ihres Einkommens) stehen. Nach einer repräsentativen Umfrage in Hessen (Hessen-Agentur 2008) nutzen fast 45 % der

Tab. 1: Inanspruchnahme von haushaltsnahen Dienstleistungen in Haushalten Älterer in Hessen

	Anzahl
Haushalte, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen	60
Haushalte, die planen, Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen	31
... davon Haushalte, die bereits mindestens eine Dienstleistung in Anspruch genommen haben	20
Bisher keine Dienstleistung nachgefragt	11
Haushalte ohne Interesse an Dienstleistung	63
Alle Haushalte	134

Quelle: Hessen-Agentur 2008

N = 134 Haushalte, 203 Personen; 129 Personen 65 bis 74 Jahre alt, 74 Personen 75 Jahre oder älter

Haushalte, in denen alle Mitglieder mindestens 65 Jahre alt sind, Dienstleistungen (Tab. 1). Die unterschiedlichen Zahlen rühren einerseits von den verschiedenen Untersuchungsdesigns her; andererseits liegen sie in der oben skizzierten Unschärfe des Begriffs begründet: So werden in der Umfrage aus Hessen auch „größere handwerkliche Tätigkeiten“ berücksichtigt, während diese Leistungen in der erstgenannten nicht einbezogen sind.

Seit dem Jahr 2003 sind Aufwendungen für haushaltsnahe Dienstleistungen in der Einkommensteuererklärung absetzbar (EStG § 35a), zudem wurde die sozialrechtliche Begünstigung geringfügiger Beschäftigungsverhältnisse in Privathaushalten (§ 8a SGB IV) eingeführt. Seitdem hat sich die Zahl der gemeldeten geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse („Minijobs“) in Privathaushalten mehr als verfünffacht (Prognos AG 2008, S. 10). Die neue Regelung sorgt dafür, dass heute mehr Informationen vorliegen: Fast neun von zehn Minijobberinnen – die überwiegende Mehrheit ist weiblich – erledigen Reinigungsarbeiten (89 %), während, vermutlich gleichzeitig, von 53 % die Wäsche gewaschen wird. Fast jede vierte angemeldete Minijobberin pflegt oder betreut eine kranke oder pflegebedürftige Person (24 %); dazu scheint auch die Essenszubereitung zu gehören, denn knapp jede fünfte gibt an, Mahlzeiten zuzubereiten (Prognos AG 2008, S. 13).

Dennoch ist bis heute nicht bekannt, wie viele private Haushalte in Deutschland Dienstleistungsangebote in welchem Umfang nutzen. 2005 wurde geschätzt, dass etwa drei Millionen Haushalte illegal haushaltsnahe Dienstleistungen in Anspruch nehmen; Ketttschau und Methfessel sprechen

entsprechend von einem „schwunghaften Schwarzmarkt“ (Ketttschau, Methfessel 2005, S. 60). Sicher sind allein zwei Erkenntnisse:

- Die wesentlichen Nachfrage-Haushalte sind zwei Gruppen: Familienhaushalte mit berufstätigen Eltern und Haushalte Älterer (Prognos AG 2008, Hessen-Agentur 2008, Nordmann 2008).
- Die Zahl derer, die Leistungen gegen Bezahlung erledigen lassen, steigt mit zunehmendem Alter der Haushaltsmitglieder an.

3 Inanspruchnahme von Dienstleistungen

Das Zusammentreffen der Zunahme des Anteils an Haushalten älterer Personen mit altersbedingten physischen Problemen führt dazu, dass Haushalte Älterer überproportional unter denjenigen vertreten sind, die Arbeiten an Dritte vergeben. Die beiden jüngsten großen Studien (Prognos AG 2008, Hessen-Agentur 2008) belegen, dass Haushalte, in denen nur Menschen im Alter von 65 Jahren oder älter wohnen, die größte Nachfragegruppe bilden; nach der Hessenstudie fragen sie alle haushaltsnahen Dienstleistungen bis auf Pflege und Kinderbetreuung stärker nach als Haushalte Jüngerer. Dabei sind es wohl vor allem Haushalte alleinstehender älterer Menschen, die Unterstützung in Anspruch nehmen (Prognos AG 2008, S. 34). Das ist umso gravierender, als mit zunehmendem Alter die Zahl der alleinlebenden Menschen steigt: Wohnt unter den 60- bis 64-Jährigen gut jeder zehnte Mann und mehr als jede fünfte Frau allein, sind

Beispiel I: Frau A.

Frau A., 73 Jahre alt, lebt gemeinsam mit ihrem Mann, 77 Jahre alt, in einer Mittelstadt. Frau A. ist körperlich und geistig verhältnismäßig fit. Herr und Frau A. sind vor zwei Jahren vom Dorf in die etwa 40 km entfernte Stadt gezogen, um die Abhängigkeit vom Auto in der täglichen Versorgung zu reduzieren.

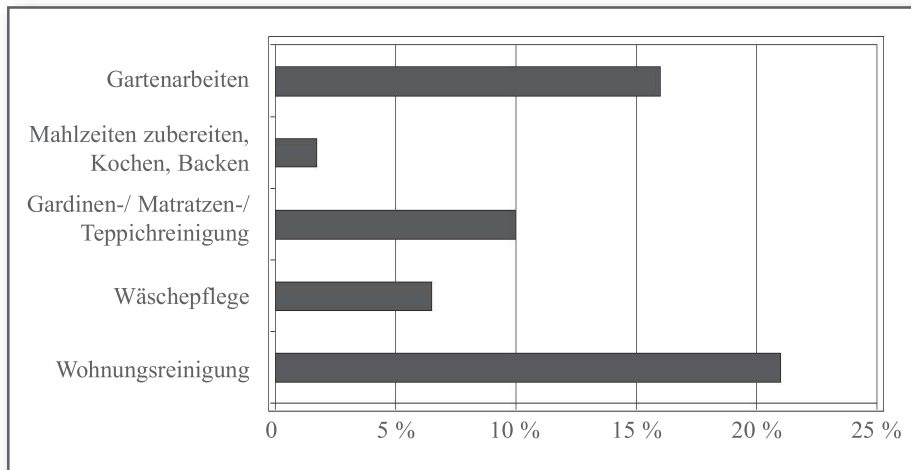
Zur Unterstützung im Haushalt kommt seit gut zehn Jahren eine Hilfe ins Haus, Frau B. Damals lebte das Ehepaar noch dörflich und hatte einen großen Garten, den Frau A. bewältigen musste. Durch Schmerzen aufgrund einer fortschreitenden Arthrose

und starken Osteoporose fiel ihr die Arbeit immer schwerer, und sie war froh, von Frau B. zu hören, die im selben Dorf wohnte. Frau B. war damals arbeitslos und verdiente sich mit der Arbeit etwas „auf die Hand“ dazu; sie behielt die Tätigkeit bei, als sie zwischenzeitlich einer regulären Erwerbsarbeit nachging. Frau A. hatte zunächst Bedenken, Schwarzarbeit zu vergeben; sie scheute aber auch vor der Inanspruchnahme eines Wohlfahrtsträgers zurück, weil sie nicht pflegebedürftig war; ein neutraler Diensteanbieter existierte vor Ort nicht.

Wenn Frau B. zu Frau A. kommt, arbeiten Auftraggeberin und Auftrags-

nehmerin gemeinsam: Während Frau B. die körperlich schweren Arbeiten übernimmt (vor allem Böden wischen, Fenster und Bad reinigen), wischt Frau A. Staub, räumt auf und bereitet das Mittagessen für sich und ihren Mann vor. Bei jedem „Besuch“ trinken die beiden etwa in der Mitte der Arbeitszeit Kaffee miteinander; dazu gibt es immer ein Stück Kuchen oder Kekse, die Frau A. für diesen Zweck besorgt. Als Frau A. vor zwei Jahren aus dem Dorf in die Großstadt zog, bat sie Frau B., weiterhin zu ihr zu kommen. Frau B. kommt seitdem statt wöchentlich jede zweite Woche und bleibt entsprechend länger; das Fahrgeld wird ihr erstattet.

Abb. 2: In Anspruch genommene Dienstleistungen in Haushalten Älterer



Quelle: Eigene Darstellung nach Hessen-Agentur 2008

N = 134 Haushalte, 203 Personen; 129 Personen 65 bis 74 Jahre alt, 74 Personen 75 Jahre oder älter

es unter denjenigen, die 80 Jahre und älter sind, knapp jeder dritte Mann und mehr als sieben von zehn Frauen (Wahl, Heyl 2004, S. 24). Es wird erwartet, dass sich an der starken Nachfrage Älterer auch zukünftig nichts ändern wird – eher werden wohl mittelfristig mehr Dienste benötigt: Prognose und auch die Hessen-Agentur kommen übereinstimmend zu dem Ergebnis, dass nicht zuletzt aufgrund der demografischen Veränderungen mit einer robusten Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen gerechnet werden kann.

Lässt man die handwerklichen Tätigkeiten außer Acht, nehmen Ältere vor allem diejenigen Leistungen in Anspruch, die körperlich zu schwer für sie geworden sind: Die Mehrheit der befragten Seniorenhaushalte der Hessenstudie (Hessen-Agentur 2008) gibt an, Dienstleistungen aufgrund eigener körperlicher Einschränkungen zu nutzen, während Zeitersparnis, fehlende Kenntnisse oder eine Steigerung der Lebensqualität eine untergeordnete Rolle spielen. Diejenigen Dienste, die nachgefragt werden, sind entsprechend die schweren Arbeiten im privaten Haushalt (Abb. 2): allen voran die Wohnungsreinigung, gefolgt von Gartenarbeiten und der Reinigung von Teppichen, Gardinen oder Matratzen.

In Hessen wurden diejenigen 74 Haushalte, die Dienstleistungen nicht nutzen, dazu befragt, warum sie auf die Inanspruchnahme verzichten (Hessen-Agentur 2008). Sicherlich steht hinter einer solchen Entscheidung ein ganzer Komplex an Beweggründen, welche die Situation im Haushalt ausmachen. In der Befragung war jedoch nur eine Antwort zugelassen – und mit gut vier von fünf Haushalten gab die überwiegende Mehrheit als vorrangiges Motiv an, die Arbeit selbst erledigen zu können. Finanzielle Erwägungen sind hingegen nur für ein Fünftel ausschlaggebend, feh-

lende Informationen zu Angeboten können als nachrangig eingeschätzt werden.

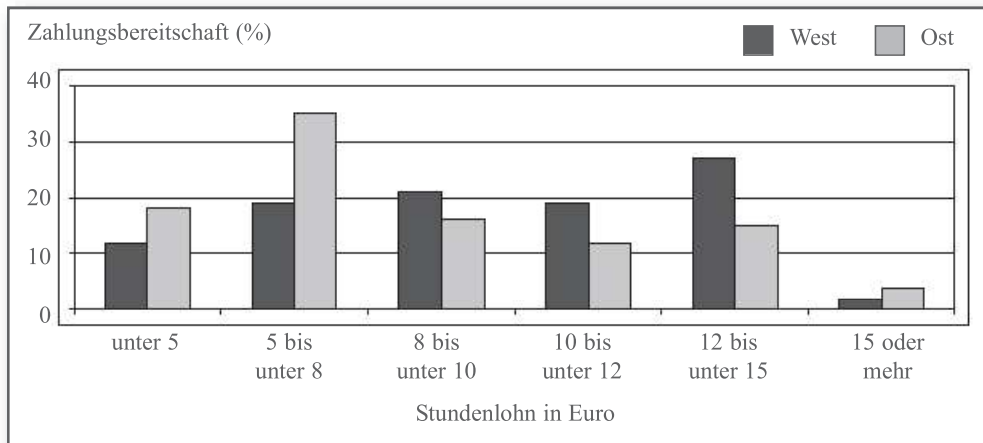
Im Vordergrund steht deshalb wohl bei vielen der Wunsch, die Arbeit so lange wie möglich selbst zu erledigen. Gestützt wird diese These durch eine zehn Jahre alte Untersuchung. Diese kam zu dem Schluss, Ältere würden so lange wie möglich die haushälterischen Aufgaben selbst erledigen wollen, „da die eigene Verrichtung von Tätigkeiten Selbstbestätigung der eigenen Lebensführung ist“ (Meyer et al. 1999, zitiert nach Weinkopf 2005, S. 31). Möglicherweise wird sich dieser Beweggrund mittelfristig abschwächen, wenn die Seniorengeneration auf eine

eigene Geschichte zurückblickt, in der das Nutzen von Diensten üblicher gewesen ist als in der heutigen Generation der Älteren. Notwendig für ein Umdenken ist aber wohl auch, in der Argumentation von der Defizitorientierung abzurücken und mehr die Vorteile, die sich durch die Inanspruchnahme ergeben, zu betonen (Nordmann 2008): Statt „Wir helfen, wenn Sie nicht mehr können“ vielmehr „Bewahren Sie Ihre Selbstständigkeit“.

Allerdings ist die Bereitschaft, für eine Leistung im Haushalt Geld auszugeben, eher gering, so dass „in der Tendenz (...) Einigkeit darüber (herrscht), dass der Bereich in den am BAT orientierten Tarifstrukturen kaum marktfähig zu organisieren ist“ (KCR/iSPO 2007, S. 31). Dahinter steht eine gesellschaftliche „Geringschätzung“ der Tätigkeiten im Haushalt, die als „unproduktive, lediglich viel Geld ‚verschlingende‘ (Einfach-)Dienstleistung (...) im Akt des Konsums zwischen Anbieter und Nachfrager vernichtet werden“ (Meier-Gräwe 2008, 129).

Informationen zur Zahlungsbereitschaft liegen leider nicht gesondert für die Gruppe der Älteren vor, sondern nur mit Bezug auf die gesamtdeutsche Bevölkerung; bei den folgenden Angaben muss deshalb berücksichtigt werden, dass Ältere möglicherweise aufgrund ihres höheren Bedarfs eher bereit wären, mehr zu zahlen. Nach einer Befragung der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) aus dem Jahr 2002 sind fast zwei Drittel (62 %) derjenigen in Deutschland, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, nicht bereit, mehr als 125 Euro monatlich zu zahlen – nahezu ein Viertel der Befragten (24 %) gibt an, die Grenze liege bei maximal 50 Euro monatlich (GfK 2002, zitiert nach Weinkopf 2005, S. 8).

Abb. 3: Zahlungsbereitschaft für haushaltsnahe Dienstleistungen in Deutschland



Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10015, Januar 2008, zit. in Prognos 2008, S. 32

Generell wird vermutet: Je eher eine Arbeit selbst ausgeführt werden könne oder früher selbst ausgeführt worden sei, desto geringer sei die Bereitschaft, dafür zu zahlen. So antworten in einer gesamtdeutschen Umfrage vom Januar 2008 (IfD-Umfrage 10015, zitiert in Prognos AG 2008, S. 32; vgl. Abb. 3) auf die Frage, wieviel der Haushalt bereit wäre, für eine Haushaltshilfe auszugeben, nur etwa ein Drittel der westdeutschen Haushalte, sie seien bereit, einen Stundenlohn von mehr als 12 Euro zu zahlen – in Ostdeutschland ist die Bereitschaft mit etwa 20 % aller Haushalte deutlich geringer. Die überwiegende Mehrheit der Haushalte will weniger zahlen; immerhin 12 % der westdeutschen und 18 % der ostdeutschen Haushalte nennen eine Obergrenze

Unternehmen in Nordrhein-Westfalen ergab, dass ein Stundenlohn von 7,50 Euro für haushaltsnahe Dienste als realistisch erachtet wird (KCR/iSPO 2007, S. 50 und 57-61). Interessant ist ein Modellversuch aus dem Saarland: Auch hier wird für eine Leistung, die über eine Dienstleistungsagentur bezogen wird, ein durchschnittlicher Netto-Stundenpreis von gut 10 Euro für die privaten Haushalte angesetzt; allerdings werden die Beschäftigungsverhältnisse zusätzlich mit öffentlichen Mitteln bezuschusst, so dass die Beschäftigte 8 Euro in der Stunde verdienen kann (vgl. Prognos AG 2008, S. 16).

Nordmann (2008) weist dennoch darauf hin, dass die Zahlungsbereitschaft von der Qualität und Zuverlässigkeit

von 5 Euro, die eine Leistungsstunde kosten darf.

Regionale Studien bestätigen die geringe Zahlungsbereitschaft für Haushaltstätigkeiten: In der Hessenstudie wurde danach gefragt, welches Entgelt für eine Stunde gezahlt wird (Hessen-Agentur 2008): Für Dienstleistungen im und rund ums Haus wird merklich weniger Stundenlohn gezahlt als für handwerkliche Leistungen oder für Leistungen, die mit Gesundheit und Pflege zu tun haben. Die Befragung von 58

der Leistung beeinflusst wird: Wer bereits eine Dienstleistung in Anspruch nehme und gute Erfahrungen damit gemacht habe, sei eher bereit, einen höheren Preis zu zahlen; zudem seien diejenigen, die schlechte Erfahrungen mit „Billiganbietern“ hätten, gerne bereit, mehr für ein gutes Angebot zu zahlen.

4 Soziale Beziehungen

Besonders hoch ist die Bereitschaft, mehr Arbeiten an Dritte zu vergeben, bei denjenigen, die bereits für Dienstleistungen zahlen: Mehr als die Hälfte der befragten hessischen Haushalte plant, zukünftig die Vergabe auszuweiten: „Die Ergebnisse zeigen, dass gerade Haushalte, die die Vorzüge einer Inanspruchnahme externer Dienstleister ken-

Beispiel II: Frau C.

Frau C. ist 93 Jahre alt, verwitwet und lebt alleinstehend in einer Mittelstadt. Sie ist für ihr Alter außerordentlich rüstig: Sie legt viele Strecken zu Fuß oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurück und fährt zudem noch Auto.

Frau C. betont, in der eigenen Wohnung bleiben zu können, sei für sie das Wichtigste. Seit einer Operation vor zwölf Jahren kommt eine Reinigungskraft zu ihr. Als sie damals vom Krankenhaus nach Hause gekommen war, war sie aufgrund der frischen Operation nicht in der Lage, sich selbst ausreichend um

den Haushalt zu kümmern. Die Hilfe ist geblieben und kommt inzwischen im 14-täglichen Rhythmus; sie hat dauerhaft die schweren Arbeiten wie Fensterputzen und Bödenreinigen übernommen.

Frau C. sagt, ihre Haushaltshilfe sei eine ganz liebe Person. Der Kontakt wird verstärkt dadurch, dass sie beide verwitwet sind und es damit Parallelitäten in ihrer Lebenssituation gibt. Frau C. ist manchmal besorgt, wie sie zurechtkommen sollte, falls sie größere körperliche Beschwerden hätte, aber die Hilfe hat sie beruhigt: Sie käme dann öfter und würde auch andere Arbeiten erledigen, die anfielen; sie sei „immer für sie da“.

nengelernt haben, überdurchschnittlich häufig weitere Dienstleistungen nachfragen. Dies gilt insbesondere für Haushalte, in denen ausschließlich Personen in einem Alter von 65 oder mehr Jahren leben“ (Hessen-Agentur 2008, S. 31; in Übereinstimmung mit Nordmann 2008, KCR/iSPO 2007). Dabei bleiben die Haushalte so weit es geht „ihren“ Anbietern treu: Die meisten möchten nach Möglichkeit alle Dienste „aus einer Hand“ beziehen, und wenn zusätzliche Arbeiten erledigt werden müssen, bietet es sich für Dienstleister an, diese Dienste zu organisieren und im Verbund mit den eigenen, originären Arbeiten abzurechnen (Nordmann 2008). Das entlastet die Haushalte und trägt zur stabilen Kundenbindung bei. Wenn zusätzlich die Personalleitung sporadisch den Kontakt zum Haushalt hält, für ein persönliches Gespräch im Haushalt vorbeischaud oder sich telefonisch meldet, dann wird der Kontakt zusätzlich gefestigt (KCR/iSPO 2007, S. 28).

Welche weiteren Vorzüge sind Älteren besonders wichtig? Seit nun gut zehn Jahren wissen wir, dass gerade Seniorinnen und Senioren Arbeiten nur ungern an anonyme Anbieter vergeben, weil ihnen Vertrauen und das soziale Verhältnis besonders wichtig sind (Meyer et al. 1999, zitiert nach Weinkopf 2005). Das weist darauf hin, dass nicht allein die Qualität der Leistung (zum Beispiel Sauberkeit) ausschlaggebend ist, sondern ebenso die guten Erfahrungen, wenn das Privat-Intime Fremden gegenüber geöffnet wird: das nicht missbrauchte Vertrauen, das notwendig ist, wenn Fremde im eigenen Haushalt Schlafzimmer wischen, die Toilette reinigen oder auch die Leibwäsche waschen.

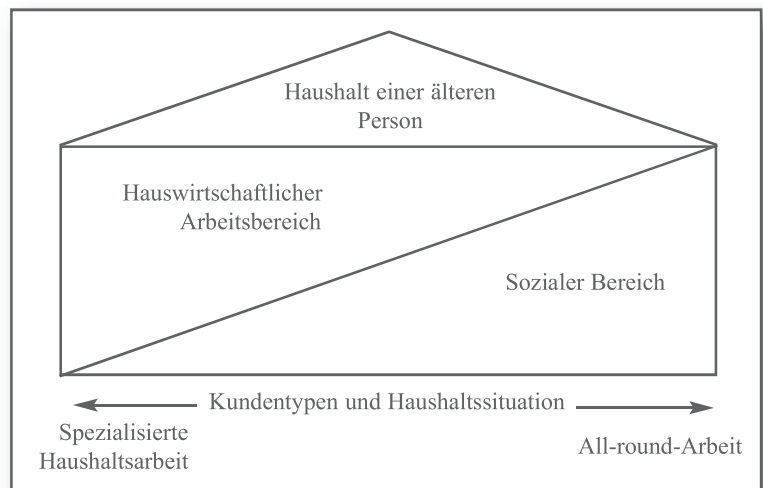
So wird die Aussage von Meyer und anderen aus dem Jahr 1999 nachvollziehbar: „Gewünscht werden feste Bezugspersonen, die verschiedene Tätigkeiten im Haushalt übernehmen (keine spezialisierten Dienste für unterschiedliche Tätigkeiten) oder gemeinsam mit dem Senioren ausführen (Kochen, Einkaufen, Putzen etc.)“ (Meyer et al. 1999, zitiert nach Weinkopf 2005, S. 31). Die Studiengemeinschaft KCR/iSOP bestätigte diese Einschätzung acht Jahre später: „Es geht um konkrete Verrichtungen, aber ‚in Tateinheit‘ mit anregender Kommunikation und einem Beziehungsangebot sowie angereichert um den Aspekt der Absicherung vor Unvorhergesehenem“ (KCR/iSOP 2007, S. 26). In der Arbeit im privaten Haushalt geht es also immer um zweierlei: Es geht um konkrete Verrichtungen, aber zusammen mit Kommunikation und einem Beziehungsangebot. Zusätzlich werden die Anteile flexibel erbracht: Die Dienstleister reagieren

auf Unvorhergesehenes, das in der privaten Situation im Haushalt gerade akut ist.

Wie viel Gewicht jeweils der soziale und der hausarbeitsbezogene Aspekt der Tätigkeit haben, ist kundenabhängig – je nach Typ, Haushaltssituation und Tagesbefinden werden die Ansprüche an die Arbeitsinhalte deswegen variieren. Jede haushaltsnahe Dienstleistung im privaten Haushalt wird aber immer beide Anteile umfassen: So wie sie nicht ohne hauswirtschaftliche Tätigkeit denkbar ist, ist ein Angebot gerade auch im Haushalt Älterer ohne soziale Kommunikation undenkbar (Abb. 4).

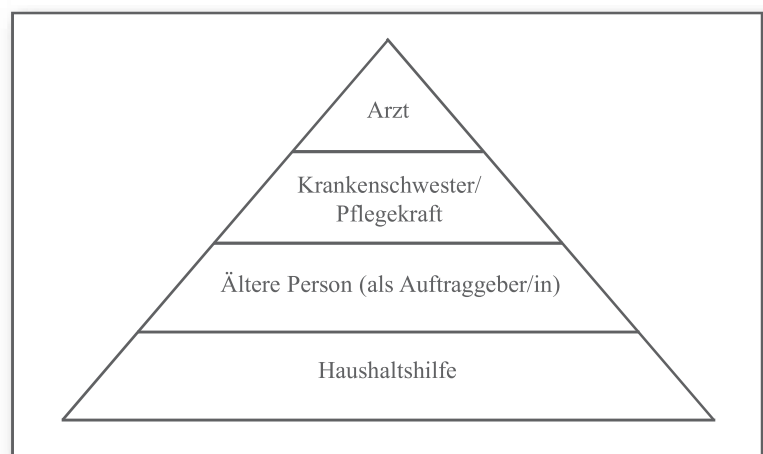
Der Begriff Bezugsperson stammt aus der Sozialpsychologie: Eine Bezugsperson ist eine Person, an der sich das Denken und Verhalten einer anderen orientiert, ein Mensch,

Abb. 4: Anteile sozialer und hauswirtschaftlicher Aufgaben im privaten Haushalt Älterer



Quelle: Eigene Darstellung, inspiriert von von Schweitzer 1991, S. 164

Abb. 5: Wer hat die Fäden in der Hand? Hierarchien im privaten Haushalt älterer, pflegebedürftiger Personen



Quelle: Eigene Darstellung

auf den sich andere, häufig Kinder oder Jugendliche, in ihrem Alltag und ihrer Entwicklung beziehen können. Wenn also in Haushalten Älterer „feste (!) Bezugspersonen“ gewünscht werden, dann macht das deutlich, wie wichtig über das Vertrauen hinaus das soziale Moment der Dienstleistungserbringung ist, die Beziehung der fremden Person gegenüber, die in den privaten Haushalt kommt und dort tätig wird. Gerade wenn ältere Frauen oder Männer allein wohnen, in ihrer Mobilität stark eingeschränkt sind und dadurch vermehrt Zeit im privaten Zuhause verbringen und durch vielfältige physische Beeinträchtigungen verunsichert sind, dann sind Menschen, die regelmäßig ins Haus kommen, besonders wichtig. Dabei bieten sich diejenigen, die haushälterische Tätigkeiten verrichten, für eine soziale Beziehung geradezu ideal an:

- Die Hauswirtschafterin berührt viele intime Bereiche: Sie erledigt die Wäsche inklusive der Leibwäsche; sie richtet das Bett; sie reinigt die Toilette und macht ganz allgemein „den Dreck weg“. Sie ist damit prädestiniert dafür, Lücken im Versorgungssystem zu füllen: Wenn der Pflegedienst den Zeitplan einhalten muss und die Freundinnen für die angenehmen Dinge um Unterstützung gebeten werden, kommt sie der klassischen Familienrolle am nächsten und springt ein.

- Dazu kommt ein Fakt, der besonders für ältere Frauen von Bedeutung ist: Weil diese Arbeit vormals im eigenen Haushalt meist selbst verrichtet worden ist, ist die empfundene soziale Distanz weniger groß als zu anderen Fachkräften, die regelmäßig ins Haus kommen. Bei Pflegebedarf handelt es sich etwa um Pflegekräfte oder Ärzte (Abb. 5): Während zu den medizinischen Fachkräften eine Abhängigkeit besteht und die Hilfebedürftige deren Vorgaben folgen sollte, weiß die ältere Person über die Haushaltstätigkeit gut Bescheid und steht als Arbeitgeberin hierarchisch über der Arbeitnehmerin. Die ältere Frau hält also die Fäden in der Hand: Sie bestimmt, welches soziale Verhältnis herrschen soll; sie kann die Arbeitnehmerin als Gleichwertige behandeln und damit „zu sich hochheben“, sie kann aber auch auf der Hierarchie bestehen – und zwar kann sie das von Situation zu Situation neu entscheiden. Die Arbeitnehmerin hingegen hat als Abhängige weniger Entscheidungsmöglichkeiten, das soziale Verhältnis zu gestalten.

Für den Fall, dass, wie im obigen Zitat gefordert, Tätigkeiten gemeinsam ausgeführt werden, wird ein solches Verhältnis noch gefestigt. Da die Hilfen zudem für einen moderaten Stundensatz beschäftigt werden, bleibt nicht selten Zeit für eine gemeinsame Tasse Kaffee, bei der bei längerer

Beispiel III: Frau D.

Frau D., 69 Jahre, lebt in einer deutschen Mittelstadt. Sie ist seit dem Tod ihres Mannes vor mehr als 20 Jahren alleinstehend. Aufgrund eines Sturzes mussten ihr in zwei Operationen neue Hüftköpfe eingesetzt werden. Während der erste Eingriff unproblematisch verlief, gab es beim zweiten Probleme – in der Folge ist sie heute physisch stark eingeschränkt. Im Laufe der Erkrankung verschlechterte sich das Verhältnis zu den Familienangehörigen so weit, dass sie heute kaum Kontakt zu ihren Angehörigen hat; allein von einem Neffen wird sie regelmäßig unterstützt. Dennoch ist sie in ein gut funktionierendes Netz an Hilfen und informeller Unterstützung eingebettet. Die Basis der Unterstützung zur selbstständigen Lebensführung wird durch

einen großen Wohlfahrtsträger gesichert: Täglich wird sie vom ambulanten Pflegedienst versorgt, zudem kommt jeden Tag eine Hauswirtschafterin des Verbands, eine Ehrenamtliche besucht sie einmal wöchentlich für zwei Stunden; dann unterhalten sie sich, gehen in das Café im Erdgeschoss des Hauses, oder die Frau begleitet sie zu verschiedenen Stellen.

Darüber hinaus gibt es eine Vielzahl an informellen Beziehungen. Trotz dieser vielfältigen Kontakte stößt Frau D. in ihrem Alltag immer wieder an Grenzen. Es bleiben viele Aufgaben, die privat nicht geleistet werden können oder mit denen sie die Freundinnen und die ehrenamtlich tätige Frau nicht belasten möchte. Diese Herausforderungen meistert sie überwiegend gemeinsam mit der täglich anwesenden Hauswirtschafterin, die die zusätzliche Zeit mit der regulären

Arbeitszeit verrechnet, aber teilweise auch etwas Geld dafür bekommt oder ehrenamtlich leistet: Frau D. kann sich zwar mit Mühe die Haare selbst waschen, ihr fehlt aber fürs Färben das Geld – also hilft ihr die Frau beim Färben der Haare. Sie kann nicht allein zur Bank gehen, um Bargeld abzuholen – die Hauswirtschafterin erledigt den Gang für sie und kauft auch ein. Die Frau begleitet sie zum Arzt, weil sie allein mit ihrer Kleidung nicht zurechtkommt: Die Hauswirtschafterin erledigt die Aufgaben, die aus dem Pflegekatalog fallen, die als besonders intim empfunden werden und die ein besonderes Vertrauen erfordern. Frau D. ist seit 1996 hilfebedürftig; seitdem erhält sie regelmäßige ambulante Unterstützung und ist ihrem Wohlfahrtsträger, mit dem sie zufrieden ist, treu. Der Anbieter achtet auf eine personelle Kontinuität.

Beschäftigung auch persönliche Gespräche geführt werden – von Seiten der älteren Person handelt es sich dann leicht um ein symmetrisches Verhältnis, das mehr durch eine persönliche Ebene gekennzeichnet ist als durch die Auftraggeber-Auftragnehmer-Rollen.

Eine solche vertrauensvolle Beziehung wird möglicherweise zu älteren Dienstleisterinnen eher aufgebaut werden können als zu jungen Personen. Diese Einschätzung wird gestützt durch Erfahrungen, die im Rahmen von sogenannten „Supermärkten 50plus“ gemacht werden: In Österreich hat die Supermarktkette ADEG spezielle Seniorensupermärkte eingerichtet, die ihre Kunden zum einen physisch unterstützen, indem sie größere Preisschilder als üblich anbringen und Einkaufswagen zur Verfügung stellen, die auch zum Sitzen geeignet sind. Außerdem stellt die Kette bevorzugt älteres Personal ein: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über 50 bekommen 10 % mehr Gehalt, was den Anteil der Älteren spürbar erhöht (Evangelisches Seniorenwerk 2004, S. 55), „denn ältere Mitarbeiter werden von den Kunden als kompetenter und geduldiger wahrgenommen“ (Buchegger o. J.).

Wesentlich scheint die Frage nach der Leitung eines solchen Angebots zu sein: „Die allgemeine Managementerkennntnis, ‚wenn ein Arbeitsbereich in der Leitung topp besetzt ist, bedeutet dies die halbe Miete‘, gilt für die Mobilen Dienstleistungen für Alltag und Haushalt (...) in besonderer Weise“ (KCR/iSOP 2007, S. 25). Ziel ist die „passgenaue Paarbildung zwischen Kunden und den Helferinnen und Helfern, die sie unterstützen“ (ebd., S. 25, 29), nicht der optimierte Arbeitsablauf, in dem Arbeiten als Minutenwerte verkauft werden. Das bedeutet: Die Qualifikation derjenigen, die im Kundenkontakt die Leistung (möglichst für einen langen Zeitraum) ausführen, ist wichtig; ebenso wichtig ist aber die Qualifikation derjenigen, die sie führen, die über die Passgenauigkeit entscheiden und für die notwendigen Weiterbildungen des Personals Sorge tragen. Es müssen Fachkräfte sein, die für die Bedarfe in privaten Haushalten kompetent sind: Das umfasst im Kern Hauswirtschaft, aber ebenso soziale Fragen und Fragen zu lebenszyklusspezifischen Bedarfen und Besonderheiten.

5 Folgerungen für das Angebot haushaltsnaher hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

„Die Lebensqualität (...) hängt in Zukunft ganz entscheidend von einem flexiblen und vielfältigen Angebot an solchen Diensten und einer bedarfsorientierten Qualifizierung des Personals mit hoher Schnittstellenkompetenz ab“ (Meier-Gräwe 2008, S. 135).

Was heißt das konkret? „Entlastung in allen möglichen, täglich anfallenden Handhabungen und Verrichtungen im Haushalt, aber auch in den mit der Haushaltsführung einher-

gehenden Dingen; das Bedürfnis nach Sicherheit und Schutz in – ‚hoffentlich nie eintretenden‘ – Krisensituationen; generell individuelle und passgenaue Angebote sowie Unterstützung zu den Zeiten, die der Einzelne will; kaum ein Wechsel der Mitarbeiter/-innen; die gute Erreichbarkeit des Unternehmens; das Vertrauensverhältnis zum Dienstleister – das sind die zentralen Bedürfnisse der Kunden“ (KCR/iSPO 2007, S. 68).

Die Zusammenschau der verschiedenen Ergebnisse zeigt deutlich auf, was ausgebaut werden muss: Ein breites Angebot an haushaltsnahen Diensten, die den Älteren umfassende Leistungen von einem Anbieter, so weit wie möglich von ein und derselben (älteren) Person, bieten. Im Kern besonders betroffen ist das Aufgabengebiet der Hauswirtschaft, weil dieser Tätigkeitsbereich vor allen anderen dazu geeignet ist, den Älteren Anknüpfungspunkte zu bieten – meist sind es Frauen, die im Alter allein leben. Damit ergeben sich zwei generelle Stränge für haushaltsnahe Angebote:

- Erstens spezialisierte Dienste für unterschiedliche Tätigkeiten, die auf Effizienz und Wirtschaftlichkeit ausgerichtet sind. Diese Angebote entsprechen in gerader Linie der Entwicklung, die in den vergangenen gut 100 Jahren stattgefunden hat, der zunehmenden Differenzierung und Spezialisierung von Tätigkeiten.
- Daneben werden zweitens ganzheitliche Angebote für diejenigen benötigt, die das wünschen und darauf angewiesen sind: Für eine würdige Versorgung Älterer brauchen wir Generalistinnen und Generalisten, die unterschiedliche Tätigkeiten ausführen wollen und können und die zudem die soziale Komponente der Aufgabe schätzen. Diese dienstleistungserbringenden Personen sollten nicht allein fachlich breit geschult werden, sondern zudem soziale Kompetenzen erwerben und ausbauen. So können haushaltsnahe Dienstleistungen im Kern die vielfältigen Aufgaben übernehmen, die ursprünglich von Familienmitgliedern geleistet wurden und die mehr und mehr fehlen.

Die Entwicklung der ambulanten Versorgungskonzepte der älteren Bevölkerung verläuft damit parallel zur Entwicklung der stationären und teilstationären Angebote. Hier „stehen die Achtung und Wertschätzung der Persönlichkeit im Mittelpunkt und nicht die Vorgaben aus normativen Konzepten ohne Alltags- und Lebensweltbezug (dgh (Hrsg.) 2006, S. 11). In der stationären Versorgung sollte es „darum gehen, die traditionellen Qualitäten der Hauswirtschaft mit dem heutigen Wissen und der Erfahrung zusammenzubringen: In Erinnerung an den Ursprung, die Versorgung im Lebensalltag wieder von Fachkräften für und mit wenigen Menschen auszuüben und damit eine zentrale auch soziale

Rolle im Wohnen zu übernehmen“ (Sennlaub 2007, S. 79). Entsprechend findet sich seit zehn Jahren dieser Strang auch in der hauswirtschaftlichen Ausbildungsordnung wieder. „Mit diesem Handlungsansatz wird deutlich, dass die Hauswirtschaft den einzelnen Menschen, die Personengruppe, für die sie tätig wird, darin unterstützen möchte, möglichst selbstbestimmt und eigenständig über ihre private Daseinsvorsorge zu entscheiden und gegebenenfalls für sich selbst tätig zu werden“ (Feulner 2000, S. 306).

Was bedeutet das aber für die ambulante Versorgung? Haushaltsarbeit beschränkt sich nicht allein auf die originären Tätigkeiten wie Reinigung, Waschen oder Nahrungszubereitung, sondern umfasst ebenso die Gewährung von Gesprächen, sozialer Teilhabe, einen Teil des Sorge-Tragens für die Hilfebedürftigen – von Menschen für Menschen.

Dienstleisterinnen und -erbringer im privaten Haushalt

Notwendig ist die Qualifizierung in spezifischen Kommunikationsanforderungen und Verhaltensweisen älteren Menschen gegenüber – die Situation im privaten Haushalt muss ebenso bekannt sein wie diejenigen Spezifika, die alterstypische Krankheiten mit sich bringen, um empathisch und wertschätzend im „privaten Reich“ der Auftraggeberinnen und Auftraggeber arbeiten zu können. Zusätzlich ist es geboten, ihnen das soziale Beisammensein, besonders Fragen von Nähe, Ferne und Abgrenzung, bewusst zu machen, damit die im Haushalt Tätigen über Strategien verfügen, mit denen sie auf das Verhalten der Älteren angemessen und professionell reagieren können.

Organisation

Vor dem Hintergrund der Preisdiskussion scheint es unrealistisch, für eine solche Aufgabe qualifizierte Fachkräfte, etwa Hauswirtschaftlerinnen, einsetzen zu wollen. Organisatorisch ist es wohl eher sinnvoll, hoch qualifizierte Fachkräfte in der Leitungsebene anzusiedeln. Sie sollten zum einen die privaten Haushalte zu Beginn der Auftragnahme besuchen, um herauszufinden, welcher Bedarf genau besteht. Dazu zählt etwa: Welche Arbeiten sollen wie exakt erledigt werden? Wie ist die Haushaltsstruktur? Wie hoch ist der soziale Bedarf? Hierzu passend wird die Personalentscheidung getroffen. Entsprechend muss zum anderen den im privaten Haushalt Tätigen die grundlegende Haltung vermittelt werden; sie sollten zu Beginn eines Einsatzes begleitet werden, um die Passgenauigkeit der Personalentscheidung zu überprüfen; gegebenenfalls sollte die Dienstleisterin in der Ausübung ihrer Tätigkeit mental unterstützt werden, um so die Basis für eine langfristige Zusammenarbeit zu schaffen. Für eine solche Aufgabe sind Fachhauswirtschaftlerinnen besonders gut geeignet, weil sie

sowohl über die hauswirtschaftlichen Kenntnisse als auch über das Wissen von altersspezifischen Bedarfen verfügen.

Ausbildung

Damit muss hinsichtlich der hauswirtschaftlichen Ausbildung vor allem diskutiert werden: Ist es denkbar, zwei Grade anzustreben – eine niedrigqualifizierte Maßnahme für diejenigen, die im privaten Haushalt tätig werden, und eine hochqualifizierte Ausbildung für Managementaufgaben? Welche Inhalte müsste eine solche niedrigere Qualifikation zur „Helferin“ im Haushalt aufweisen, wie könnte eine bundesweite Regelung aussehen? Ist ein solches Modell vereinbar mit dem Wunsch nach Überwindung der gesellschaftlichen Geringschätzung, die mit der (weiblichen) Sorgearbeit verbunden wird? Im Bereich der Hochqualifizierung ist die Frage: Wie hoch sollte der Anteil an Wissensvermittlung über den Alltag im privaten Haushalt für die Ausbildung zur Hauswirtschaftlerin sein? Die aktuelle Ausbildung fokussiert auf die stationäre Versorgung, für das Aufgabengebiet des privaten Haushalts sind aber Kenntnisse über Spezifika dieses Arbeitsgebiets von grundlegender Bedeutung, um Personal schulen und vor allem richtig einsetzen zu können. Perspektivisch ist für den Arbeitsbereich des privaten Haushalts darüber hinaus denkbar, in die hauswirtschaftliche Ausbildung die Kompetenzvermittlung für zusätzliche Aufgaben, etwa leichte handwerkliche Tätigkeiten, aufzunehmen, so dass der Beruf der Hauswirtschaft gewissermaßen „passgenau generalistisch“ auf die aktuellen Bedarfe zugeschnitten wird.

Mit solchen ganzheitlichen Angeboten wird es am ehesten gelingen, eine hohe Kundenbindung zu erreichen: Da „feste Bezugspersonen“ gewünscht werden, sollten die hauswirtschaftlichen Generalistinnen und Generalisten, die die hauswirtschaftliche Basisversorgung sicherstellen, in der Lage sein, ein möglichst breites Spektrum an täglichen Anforderungen im privaten Haushalt abzudecken.

6 Fazit

Welche Dienstleistungen sind für Haushalte Älterer wichtig und in welcher Form sollten sie erbracht werden? Haushaltsnahe Dienstleistungen für Haushalte Älterer betreffen zuvorderst Aufgaben, die von den Haushaltsmitgliedern früher selbst erledigt worden sind, nun aber zu schwer geworden sind. Darüber hinaus gibt es in privaten Haushalten älterer hilfebedürftiger Personen eine Vielzahl von alltäglichen Aufgaben, die durch reguläre Dienste zunächst nicht abgedeckt sind und deren Einsatz nur schwer planbar ist. Das betrifft vor allem die Erledigung vieler Kleinigkeiten, die aus unterschiedlichen Gründen anderen Akteuren des Versorgungssystems nicht zugeordnet werden

können. Neben dieser Dienstleistung leisten haushaltsnahe Dienstleistungen aber auch einen Beitrag zur Gewährleistung einer sozialen Sicherheit im Alltag: Die dienstleistungsbereitenden Personen im privaten Haushalt werden zu sozialen Bezugspersonen, ihnen werden Aufgaben übertragen, die ein besonders hohes Maß an Vertrauen erfordern, und sicherlich wird von ihnen oft mehr gefordert, als sie zu leisten bereit sind.

Damit liegt eine zentrale Frage auf dem Tisch, die diskutiert werden muss: Welche Rolle sollen Erbringerinnen und Erbringer von haushaltsnahen Leistungen einnehmen – und welche Rolle sehen sie selbst für sich? Darauf aufbauend ist es geboten, die Angebote so zu gestalten, dass den Bedürfnissen sowohl der älteren Menschen in ihren privaten Haushalten als auch denen des Personals gerecht wird.

Literatur

- Buchegger, Otto (o. J.): Seniorenfreundliche Einkaufszentren. Ein futuristisches Szenario. www.seniorenfreundlich.de/einkaufszentrum.html, zuletzt eingesehen am 25.05.2009
- [dgh] Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V. (Hrsg.) (2006): Die Potenziale der Hauswirtschaft nutzen. Leitlinie der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit sozialer Einrichtungen. Erarbeitet vom Fachausschuss hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe. Wallenhorst
- Evangelisches Seniorenwerk (2004): Informationsbrief Nr. 42/4-2004. www.evangelisches-seniorenwerk.de/fileadmin/downloads/esw-info-4-2004-BAGSO.pdf, zuletzt eingesehen am 25.05.2009
- Feuerbach, S., et al. (2009): Unabhängige Lebensgestaltung bis ins hohe Alter. vzbv-Seminar: Haushaltsnahe Dienstleistungen und innovative Technik. In: HuW 57, 1. S. 27-28
- Feulner, M. (2000): Hauswirtschaftliche Berufe in der Bundesrepublik Deutschland – Im Blickpunkt ein neugeordneter Beruf: Die Hauswirtschaftlerin. In: Ketsch, I., et al. (Hrsg.): Familie 2000. Bildung für Familien und Haushalte zwischen Alltagskompetenz und Professionalität. Europäische Perspektiven. Dokumentation der 3. europäischen Fachtagung. Baltmannsweiler. S. 304-312
- Gersson, R. (1999): Innovative Dienstleistungen für Private Haushalte – der Workshop im Überblick. In: Innovative Dienstleistungen für private Haushalte. Ein Materialband zum Workshop. Hrsg. von zukunft im zentrum (ziz), Service-Gesellschaft für Beschäftigungs- und Qualifizierungsberatung gGmbH. Berlin. S. 6-16. www.ziz-berlin.de/media/de/innovative_dl.pdf, zuletzt eingesehen am 25.05.2009
- Hessen-Agentur (Hrsg.) (2008): Haushaltsnahe Dienstleistungen in Hessen. www.hessen-agentur.de/dynasite.cfm?dssid=75&dsmid=1786&dspaid=61162, zuletzt eingesehen am 25.05.2009
- [KCR/iSPO] Konkret Consult Ruhr und Institut für Sozialforschung, Praxisberatung und Organisationsentwicklung (2007): Mobile Dienstleistungen für Alltag und Haushalt. Projektbericht. Bearbeitet von Andreas Born et al. Gelsenkirchen. www.ihk-nordwestfalen.de/dienstleistungsbranchen/bindata/Abschlussbericht_STUDIE_092007.pdf, zuletzt eingesehen am 25.05.2009
- Ketsch, I.; Methfessel, B. (2005): Neue Haushalts- und Familienarbeit. 2. Modul der Sammlung: Neue Hauswirtschaft. Ein Material für Multiplikator/innen der familien- und haushaltsbezogenen Bildung. Hrsg. von Verbraucherzentrale Bundesverband. Berlin. S. 38-61
- Küster, C. (2000): Haushaltsnahe Dienstleistungen. In: HuW 48, 2. S. 86-88
- Meier-Gräwe, U. (2008): Der lange, aber notwendige Abschied vom Industrialismus. In: Leggewie, C.; Sachße, C. (Hrsg.): Soziale Demokratie, Zivilgesellschaft und Bürgertugenden. Festschrift für Adalbert Evers. Frankfurt, New York. S. 129-138
- Nordmann, H. (2008): Qualitätsanforderungen an haushaltsnahe Dienstleistungen aus KundInnen-sicht. Ein Projektbericht. Vortrag auf der Fachtagung „Haushaltsnahe Dienstleistungen und innovative Technik – Basis für unabhängige Lebensgestaltung!“ vom 1. bis 3. Dezember 2008 in Duisburg, veranstaltet von Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.
- Prognos AG (Hrsg.) (2008): Familien unterstützende Dienstleistungen – Förderung haushaltsnaher Infrastruktur. Erstellt im Auftrag des Kompetenzzentrums familienbezogene Leistungen im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Autoren: Michael Steiner, Dr. Michael Böhmer unter Mitarbeit von Thomas Fischer. Basel, Berlin
- Schweitzer, R. von (1991): Einführung in die Wirtschaftslehre des privaten Haushalts. Stuttgart
- Sennlaub, A. (2007): Vom Siechen über König Kunde zum normalen Menschen? Über sich wandelnde Aufgaben der Hauswirtschaft in der stationären Versorgung alter Menschen in Deutschland. In: HuW 55, 2. S. 69-80
- Sobotka, M. (2000): Familienergänzende Dienstleistungen: Anspruch, Rahmenbedingungen, Realisierungschancen. In: Ketsch, I., et al. (Hrsg.): Familie 2000. Bildung für Familien und Haushalte zwischen Alltagskompetenz und Professionalität. Europäische Perspektiven. Dokumentation der 3. europäischen Fachtagung. Baltmannsweiler. S. 207-209
- Wahl, H.-W.; Heyl, V. (2004): Gerontologie – Einführung und Geschichte. Stuttgart
- Weinkopf, C. (2005): Haushaltsnahe Dienstleistungen für Ältere. Expertise für den 5. Altenbericht der Bundesregierung im Auftrag des Deutschen Zentrums für Altersfragen. Institut Arbeit und Technik/Wissenschaftszentrum NRW. Gelsenkirchen

Dr. Angelika Sennlaub

Wohnforschung & Beratung
Bornheimer Landstr. 36
60316 Frankfurt am Main
Tel. +49-69-43059696
as@alltagvonmorgen.de
www.alltagvonmorgen.de