

Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen

Unter dem Titel „Qualität sichern – Etablierung von Qualitätsstandards für haushaltsnahe Dienstleistungen“ lud das Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen (PQHD) der Justus-Liebig-Universität Gießen in Kooperation mit DIN – Deutsches Institut für Normung e. V. am 19.06.2015 zu einem Fachforum nach Berlin ein.

Professionelle haushaltsnahe Dienstleistungen können – trotz der landläufig gegensätzlichen Meinung – nicht von jedermann und jederfrau erbracht werden. Für die Anerkennung und Professionalisierung setzen sich daher hauswirtschaftliche Expertinnen und Experten seit Jahren und Jahrzehnten ein. Zusätzlich erschwert die Vielzahl unterschiedlicher Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen (von Solo-Selbstständigen, Dienstleistungsunternehmen, Pflegediensten, Nachbarschaftshilfen bis hin zu Online-Anbietern) den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen Überblick über Vor- und Nachteile verschiedener legaler Dienstleistungsangebote zu behalten.

dgh-Curriculum kann zukünftig als Maßstab dienen

Die Etablierung von Qualitätsstandards für diesen wachsenden Markt war daher Thema des Fachforums in Berlin, zu dem rund 80 interessierte Teilnehmende reisten.

Thomas Fischer vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) betonte in seinem Impulsvortrag die Notwendigkeit einer erhöhten Transparenz, eines verbesserten Images und der Förderung der Nachfrage nach professionellen Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen. Einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung kann durch eine adäquate Qualifizierung erfolgen, wobei das dgh-Curriculum „Qualifizierung für haushaltsbezogene Dienstleistungen“ zukünftig als Maßstab dienen kann.

Einen wesentlichen Schritt zur Etablierung von Qualitätsstandards bedeutet die Einführung von Normen: So stellten Dr. Markus Solf (famPLUS GmbH) und Annette Angermann (VDI/VDE Innovation + Technik GmbH) die im April 2015 erschienene DIN SPEC 77003 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung“ vor. Diese soll Anbietende (etwa aus den Bereichen Hauswirtschaft, Kinderbetreuung, Begleitung und Pflege) zur Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen befähigen.

Ziele der DIN SPEC 77003

Wesentliche Ziele der DIN SPEC 77003 sind insbesondere die Schaffung von Transparenz und die Einführung von Qualitätsstandards; zudem soll sie den Kundinnen und Kunden eine eigenverantwortliche Auswahl und Entscheidung der Dienstleistung ermöglichen. Die Erstellung einer weiteren DIN SPEC für den Prozess der Dienstleistungserbringung wurde von den Teilnehmenden als wünschenswert angesehen.

Auch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) hat sich bereits dem Thema angenommen. Dr. Kirstin Pukall (Ministerialrätin im Bundesministerium für Wirtschaft und Energie) und Janina Henning (IFOK, ein Unternehmen, das laut Homepage seit 1995 an verschiedenen Standorten in Deutschland Veränderungsprozesse in Gesellschaft, Politik und Unternehmen gestaltet; d. Red.) präsentierten die Ergebnisse der Studie „Professionalisie-

rung haushaltsnaher Dienstleistungen durch die Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards“. Die Studienergebnisse verdeutlichen u. a., dass fachlich geschulte Arbeitskräfte, der professionelle Umgang mit den Kundinnen und Kunden sowie die qualifizierte Beratung seitens des Dienstleistungsunternehmens besondere Qualitätsmerkmale darstellen.

Positive Effekte von einheitlichen Qualitätsstandards

Des Weiteren arbeitet die Untersuchung positive Effekte von einheitlichen Qualitätsstandards heraus: Dazu zählen neben der verbesserten Transparenz und Sicherheit eine höhere Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden sowie die Akquise und Gewinnung neuer Nutzerinnen und Nutzer. Gleichzeitig können einheitliche Qualitätsstandards zu einer Verbesserung des Branchenimages und der Arbeitsbedingungen beitragen, sofern sie für Kundinnen und Kunden sowie Unternehmen nicht zu deutlichen Mehrkosten führen.

Nach der Mittagspause wurde die Bedeutsamkeit von Qualitätsstandards anhand von Beispielen verschiedener Dienstleistungsanbieter verdeutlicht. Dabei stellte Birgit Mahlzahn von Casa Blanka in Düsseldorf die Arbeit eines etablierten regionalen Dienstleistungsanbieters vor. Kai Koch und Sandra Hallbauer aus dem Management-Team der Firma Helping präsentierten das Geschäftsmodell eines der führenden Anbieter von Onlineplattformen zur Vermittlung von haushaltsnahen Dienstleistungen. Stephan Scherfenberg und Sebastian Brauns von der Stiftung Warrentest ergänzten dies mit den Ergebnissen einer Reportage, in der sie im Jahr 2014 in einer Art Selbsttest die Dienste verschiedener Online-Anbieter testeten – mit allerdings eher ernüchternden Ergebnissen.

Neue Wege nicht ignorieren

Es folgte eine lebendige und durchaus konstruktive Diskussion, die v. a. die Herausforderungen im Online-Segment

fokussierte. Dabei ging es um Fragen der verbraucherunfreundlichen Bewerbung der Vermittlungsdienste, die Fachlichkeit der vermittelten Dienstleistungen sowie Fragen zum Selbständigenstatus und nach existenzsichernden Einkommen durch diese Form der Beschäftigung.

Abschließend arbeitete Professorin Uta Meier-Gräwe die Bedeutsamkeit und Herausforderungen in der Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen auf und appellierte an eine faire Gestaltung der Arbeitsbedingungen, insbesondere von Selbständigen, die Online-Vermittlungsdienste nutzen. Letztlich sollten jedoch neue Wege der Kommunikation und auch der Dienstleistungsgestaltung nicht ignoriert und vielmehr konstruktiv in die Weiterentwicklung dieses Marktes eingebunden werden. Vor dem Hintergrund des enormen gesellschaftlichen Potenzials von alltagsunterstützenden, haushaltsnahen Dienstleistungen gilt es, Qualitätsstandards in diesem Bereich zu etablieren und so verlässliche und hochwertige Dienstleistungsangebote vorzuhalten.

M. Sc. Mareike Bröcheler

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftslehre des Privathaushalts und Familienwissenschaft der Universität Gießen und Projektmitarbeiterin im Kompetenzzentrum „PQHD“

Mareike.broecheler@haushalt.uni-giessen.de

M. Sc. Nina Klünder

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für Wirtschaftslehre des Privathaushalts und Familienwissenschaft der Universität Gießen und Projektmitarbeiterin im Kompetenzzentrum „PQHD“

Nina.kluender@haushalt.uni-giessen.de

Berufsfeldlehre „Ernährung und Hauswirtschaft“

Fegebank, Barbara: Berufsfeldlehre „Ernährung und Hauswirtschaft“. Reihe: Diskussion Berufsbildung, 2. überarb. Aufl., 230 Seiten, kartoniert. Bandnr.: 5. Schneider Verlag Hohengehren, Baltmannsweiler 2015. 19.80 €. ISBN: 978-3-8340-1509-9

Das Buch bietet ein Fundament für die Ausbildung und Lehre im Berufsfeld Ernährung und Hauswirtschaft, wobei die Berufsfeldlehre gleichermaßen zum Auftrag der Lehrer/innenausbildung wie der Lehrer selbst wird. Die Lehre für ein und in einem Berufsfeld wird in drei Hauptkapiteln thematisiert: „Das Arbeitsfeld der Lehrenden“, „Berufsfelddidaktik“ und „Berufsfelddidaktischen Aufgaben der Lehrenden“. Kern ist dabei die Berufsfelddidaktik als universitäres Lehr- und Forschungsgebiet, durch das gleichermaßen die theoretische Basis für die berufliche Tätigkeit der Lehrenden geschaffen wird, die in ihrem Feld nicht nur „Unterricht“ betreiben, sondern heute vor vielfältige Aufgaben der Beratung, Entscheidung und des Managements gestellt sind.

Die Autorin, Prof. Dr. Dr. Barbara Fegebank, ist Seniorprofessorin an der Technische Universität Dresden, Fakultät Erziehungswissenschaften, Institut für Berufspädagogik und Berufliche Didaktiken und langjähriges dgh-Mitglied.

Visionen statt Illusionen

Dieter Korczak (Hrsg.): Visionen statt Illusionen. Wie wollen wir leben? Roland Asanger Verlag GmbH, Kröning 2014. 187 Seiten, 19,00 € (582-3)

Menschen benötigen Ideen bzw. Visionen, um Perspektiven für ihr zukünftiges Leben zu entwickeln. Kritische Reflexion und Empathie sind die Voraussetzung für echte Visionen. In diesem Sinne äußern sich in diesem Band Vertreter verschiedener Disziplinen zu Zukunfts-

entwürfen im Allgemeinen und zu den Entwicklungen der Stadt, der Mobilität, in der Medizin, in der digitalen Welt sowie bei dem Einsatz neuer technologischer Möglichkeiten. Die Beiträge richten sich gegen die illusorische Verwirklichung von Partikularinteressen. Sie plädieren gegen Transhumanismus, gegen eine Industrialisierung der Medizin, gegen die Aushöhlung der Privatsphäre und für eine nachhaltigere Verkehrs-, Mobilitäts- und Stadtentwicklung, für Open Source Software und vor allem für eine Politisierung der Zivilgesellschaft.

Mit Beiträgen von:

- Dieter Korczak: Von der Tat zur Idee
 - Gunnar Berg: Die Frühgeschichte der Leopoldina – Vision und Wirklichkeit
 - Richard Saage: Die klassische Utopietradition und die Herausforderung des Transhumanismus
 - Helmwart Hierdeis: Der „Neue Mensch“ – Notwendigkeit oder Obsession?
 - Frank Bertsch: Strukturwandel der Städte mit einer neuen Städtepolitik
 - Thilo Becker und Susan Hübner: Nachhaltigere Entwicklungen im Verkehr: eine Vision
 - Julia Schramm: Netzwerkgesellschaft – reale Virtualität, Potentiale und Risiken
 - Christoph Schneider: Laser Cutter trifft Ernst Bloch: Open Design als konkrete Utopie
 - Jörg Baltzer: Quo vadis Gesundheitswesen, Gesundheitswirtschaft und Medizin?
 - Thomas Zimmermann und Martin Scherer: Zukunft der hausärztlichen Versorgung
- Der Herausgeber, Dieter Korczak, leitet ein sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut, ist 1. Vorsitzender der ISG Studiengesellschaft und Mitglied der dgh.

