

# Hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Überblick

Elisabeth Leicht-Eckardt

*Als Einführungsreferat wurden bei der Osnabrücker Fachtagung „Dienstleistungsspektrum in der Hauswirtschaft“ (siehe Kurzbericht auf S. 165) begriffliche Grundlagen und thematische Zusammenhänge vermittelt. Betrachtet werden in diesem Zusammenhang Rahmenbedingungen hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, Aspekte von Versorgungs- und Betreuungs-Dienstleistungen und Perspektiven für rurale und urbane Räume sowie aktuelle Aufgaben an der Hochschule Osnabrück.*

## 1 Rahmenbedingungen für hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Die aktuelle Flüchtlingswelle und der damit verbundene Zuzug nach Deutschland ist in den zur Verfügung stehenden Statistiken über Bevölkerungs- und Haushaltsentwicklung noch nicht enthalten. Insofern kann sich kurzfristig im Bereich der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen einiges wesentlich ändern, z. B. die Verfügbarkeit junger Arbeitskräfte sowie Quantität und Qualität der Nachfrage.

Unabhängig davon gibt es in Deutschland das Problem des seit Jahren bestehenden Geburtenrückgangs und der damit verbundenen Unterjüngung sowie des aktuellen Fachkräftemangels. Demgegenüber steht eine überalterte und überalternde Bevölkerung, die nach dem Eintritt in den Ruhestand statistisch vier Lebensphasen von je zehn Jahren (65 bis 105) erlebt. Ein-Personen-Haushalte überwiegen vor allem im städtischen Raum. Während die Bevölkerungszahl in Deutschland statistisch sinkend prognostiziert wird, nimmt die Anzahl der Privathaushalte zu. Damit verbunden ist eine Zunahme an potenziellem Bedarf für Versorgungs-, Betreuungs- und Pflegedienstleistungen, die auch durch die Zunahme der selbst organisierten Wohngemeinschaften mit gegenseitiger Unterstützung nicht aufgefangen werden kann. Viele Ältere sind weiblich und – infolge der Kriegsereignisse und der Familienphasen, die früher primär zu Lasten der Erwerbsarbeit von Frauen gingen – selbst finanziell nicht ausreichend abgesichert. Ein aktuelles Thema in unserer Gesellschaft ist der Trend zur Individualisierung, der sich durch alle Bevölkerungsgruppen und Altersstufen verbreitet (Statistische Ämter des Bundes und der Länder, 2011, S. 24; Cirkel et al. 2004).

Individualisierung drückt sich einerseits in einer unterschiedlichen Nachfrage aus, andererseits sind auch immer mehr ältere Menschen bereit, sich ehrenamtlich zu engagieren, also auf Bedarfe und Bedürfnisse von Menschen in ihrem Umfeld zu reagieren. Nach Ansicht vieler Expertinnen und Experten wird der Personalnotstand im Dienstleistungssektor nur durch eine Kombination von haupt- und ehrenamtlicher

Tätigkeit sowie gezieltem Technikeinsatz zu bewältigen sein. Während früher ehrenamtliche Arbeit häufig im Umfang einer vorherigen Erwerbstätigkeit stattfand, sind Menschen, die sich heute freiwillig engagieren, sehr viel differenzierter zu betrachten. Grundsätzlich ist eine ehrenamtliche Tätigkeit individuell und frei wählbar, erzielt kein Einkommen und unterliegt keiner Weisungsbefugnis, jedoch normativen Verhaltenserwartungen. Auch wenn Ehrenamt sehr unterschiedlich definiert wird (Behnen et al. 2013), kann durchgängig festgestellt werden, dass Menschen ihre persönliche Freiheit nur bedingt einer ehrenamtlichen Tätigkeit oder persönlichen Verpflichtungen unterordnen (Dinges 2009, S. 13; Wallraff 2010, S.13). Das bedeutet, dass Reisen oder Betreuungsaufgaben von Familienmitgliedern eine dauerhafte und regelmäßige ehrenamtliche Tätigkeit häufig unmöglich machen oder unterbrechen und die Einteilung bzw. Kombination von Haupt- und Ehrenamt häufig schwierig zu organisieren ist.

Ein weiterer Aspekt, der im Kontext von Dienstleistungserstellung zu beachten ist, ist der politisch geforderte Inklusionsprozess, d. h. die Berücksichtigung von Menschen mit

### Home economics' services – a survey

The overaged society and family changes face limited availability of voluntary services and individualism. Quality of Services includes preparing, doing and result, only the latter mostly is seen from clients, who should be actively involved in the service process as much as possible and wanted. Service can take place in private households, homes/institutions or for people sharing a flat or house. Privacy, risks and services vary as well as working conditions, often there is a hidden zone of illicit care behind the door of a private flat or house. Employees often come from East European Countries, sharing accommodation with their employer, with good and bad examples.

Behinderungen für Erstellung und Annahme von Dienstleistungen. Während im allgemeinen Sprachgebrauch, vor allem im Bildungsbereich, pädagogische Aspekte mit dem Begriff Inklusion verbunden werden, akzeptiert eine soziale Inklusion Menschen in ihrer (sozio-kulturellen) Individualität und bietet diesen Menschen die Möglichkeit gesellschaftlicher Teilhabe in möglichst vollem Umfang (Leicht-Eckardt, Nachtwey, 2014, S. 43 – 55).

## 2 Kennzeichen von Dienstleistungen

Dienstleistungen kennzeichnen personenbezogene, von Dritten ausgeführte Tätigkeiten. Dienstleistungen sind immateriell, nicht transport- und lagerfähig (uno-actu-Prinzip). Die Bewertung einer Dienstleistung findet meist bereits während des Erstellungsprozesses statt, weshalb bei direkter personenbezogener Dienstleistungserstellung persönliche Kommunikation wichtig ist. Dienstleistungen sind komplex, einmalig und häufig mit Produkteinsatz oder -erstellung verbunden (z. B. Verarbeitung von Rohwaren zur Speisenherstellung).

Die Qualitätsbewertung von Dienstleistungen muss bei den Voraussetzungen zur Dienstleistungserstellung beginnen und kennzeichnet damit zunächst die Fähigkeit und Bereitschaft der bereitgehaltenen und bei Bedarf abrufbaren Ressourcen (Inputqualität). Nur wenn diese adäquat sind, kann weiter Qualität gesichert werden. Während einer Tätigkeit oder eines Dienstleistungserstellungsprozesses wird der Ablauf bewertet für die Bedarfsdeckung oder Bedürfnisbefriedigung (Prozessqualität). Entsprechend der Bewertung von Produkten bzw. Gütern werden häufig nur Dienstleistungsergebnisse bewertet (Outputqualität, z. B. eine saubere Oberfläche). Werden alle drei Qualitätsdimensionen betrachtet, spricht man von Servicequalität (Bruhn 2003, S. 30 f, S. 43; Dreyer/Dehner 2003, S. 33; Gorschlüter 2001, S. 21 ff; Küster 2000, S. 86 ff; Lehmann 1995, S. 17; Schubert 2003, S. 50; Spath/Ganz 2009).

### 2.1 Hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen unterstützen die Gestaltung eines möglichst selbst bestimmten und unabhängigen Lebensalltags durch Versorgung und Betreuung, also von regelmäßig anfallenden Tätigkeiten, die sonst von anderen Haushaltsmitgliedern erledigt werden können (Eichhorst 2007;

## Perspektiven an der Hochschule Osnabrück

Dienstleistungen sind Thema unterschiedlicher Lehrveranstaltungen an der Hochschule Osnabrück für die Studiengänge Ökotrophologie (Bachelor) und im Lehramt Berufliche Bildung Ökotrophologie (Bachelor und Master) sowie im Rahmen des kooperativen Masterstudiengangs „Nachhaltige Dienstleistungs- und Ernährungswirtschaft“ mit der Fachhochschule Münster.

Aspekte hauswirtschaftlicher Dienstleistung fließen aber auch ein in Forschungsvorhaben der Fakultät Agrarwissenschaften und Landschaftsarchitektur an der Hochschule Osnabrück. So werden Aspekte der häuslichen und gemeinschaftlichen Lebensmittelverarbeitung behandelt im Rahmen des interdisziplinären Binnenforschungsprojekts „Urbane Agrikultur“ (Heuschkel et al. 2015). Im Teilprojekt „Urbane Interventionen“ werden in zwei Osnabrücker Stadtteilen innovative Formen der Bewohneraktivierung erprobt.

Im Projekt „Green Care“ werden Konzepte entwickelt für hochschulspezifische Aus- und Weiterbildungsangebote sowie mögliche Forschungsprojekte zur Förderung des ländlichen Raums. Green Care umfasst klientenspezifische, landschafts- und naturgestützte Angebote im Bereich Agrarwirtschaft, Gartenbau und Hauswirtschaft, um individuelle oder gruppenspezifische Bedarfe und Bedürfnisse nach Förderung mentaler oder physischer Gesundheit und sozialer Verhaltensweisen zu erfüllen. Auch hier hat Hauswirtschaft, haben hauswirtschaftliche Dienstleistungen einen unbestrittenen Stellenwert.

Fachausschuss Großhaushalt der dgh, 2004, S. 21; Ritterbach 2001).

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen können bedarfs- oder/und bedürfnisbezogen nachgefragt, in Voll- oder Teilzeit angeboten werden (siehe auch Leicht-Eckardt 2006).

Unterschieden wird nach dem Standort der Dienstleistungserbringung zwischen einer haushaltsbezogenen und einer haushaltsnahen Dienstleistung. Während erstere Dienstleistungen für Haushaltsmitglieder nicht an deren Standort gebunden sind (z. B. ein Restaurant), finden haushaltsnahe Dienstleistungen ortsbezogen in einem Haus, einer Wohnung, einem Zimmer, im Garten oder Hof statt (Fachausschuss Großhaushalt der dgh 2004, S.14; Leicht-Eckardt 2014, S. 4 ff).

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden ehrenamtlich übernommen, z. B. von Partner, Partnerin, Angehörigen (Familie, Verwandtschaft, „virtuelle Familie“), Nachbarn (Haus, Ort) Freunden, Freundinnen, Bekannten, aber auch – dann meist gegen Entgelt – von öffentlichen Einrichtungen, gemeinnützigen Verbänden oder Vereinen oder gewerblichen Anbietern (Dienste, Einzelpersonen).

Für selbst organisierte Hilfen in Privathaushalten, die häufig „schwarz“, d. h. illegal und strafbar tätig sind, besteht aus Sicht des Haushalts das Risiko einer aufgabengerechten Auswahl, das Problem der Qualitätssicherung und Kontrolle. Für die Arbeitskräfte bestehen alle Risiken eines ungeschützten Arbeitsverhältnisses (z. B. Versicherung bei Krankheit, Unfall). Bei Anmeldung einer Haushaltshilfe bei der Berufsgenossenschaft und über Agenturen lassen sich die Risiken für beide Seiten mindern, allerdings sind die Kosten höher und ggf. der Nettolohn niedriger. An dieser Stelle sei schon einmal darauf

verwiesen, dass bei anderen Dienstleistungen, z. B. Handwerkerrechnungen, adäquate Löhne selbstverständlich entrichtet werden. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen wollen aber häufig – da die meisten Menschen sie ohne Ausbildung zuhause irgendwie erledigen – nicht entsprechend honoriert werden.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden nicht nur für Singles, Familien, Kinder und Jugendliche, alte Menschen und Menschen mit Behinderungen in Privathaushalten erbracht.

Auch hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetriebe bieten stationär, teilstationär oder ambulant (z. B. im Rahmen eines Quartiersmanagements) hauswirtschaftliche Dienstleistungen für Bewohnerinnen und Bewohner, für Gäste oder externe Kundinnen und Kunden an.

Eine relativ neue Zielgruppe für haushaltsnahe Dienstleistungen sind nichtstationäre, selbst organisierte Haus- oder Wohngemeinschaften: Beim Zusammenschluss mehrerer Haushalte kann die Beschäftigung einer hauswirtschaftlichen Fachkraft für haushaltsnahe Dienstleistungen besser finanzierbar sein als bei einem einzelnen Haushalt. Dies könnte geschützte und finanziell tragfähige Beschäftigungsverhältnisse bieten.

## 2.2 Hauswirtschaftliche Dienstleistungsbereiche

Während die klassische hauswirtschaftliche Versorgung Güter und Dienstleistungen für hauswirtschaftliche Tätigkeiten bereitstellt, befähigt hauswirtschaftliche Betreuung für Menschen mit einem Hilfebedarf, die Aufgaben des Alltags so eigenständig wie möglich wahrzunehmen und damit Normalität, Teilhabe, Stärkung der Selbstständigkeit, Individualität, Mitwirkung und Beteiligung zu realisieren. Basis hierfür ist der personenbezogene Wohn- und Lebenskontext, Lebens- sowie Krankengeschichte und die Erfassung und Einbeziehung der vorhandenen Kompetenzen. Das bedeutet, dass die nachfolgend genannten Tätigkeitsbereiche unter diesen Gesichtspunkten partizipativ bearbeitet werden, d. h. dass – sofern Kunden oder Kundinnen und Dienstleistungserbringer gleichzeitig an der Dienstleistungserstellung beteiligt sind – die Dienstleistungsempfänger möglichst aktiv eingebunden werden; das bedeutet eine weitere Dimension der Servicequalität.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen umfassen nach diesem Verständnis also im sozialen Kontext neben oder mit der Versorgungsleistung auch die Betreuung beispielsweise von Bewohnern, Angehörigen und Gästen und erfordern damit auch eine kommunikative Kompetenz für die klassischen hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbereiche:

- Reinigung: Haus/Zimmer, Ausstattung, Einrichtung, Geschirr
- Versorgung i. e. S. : Beschaffung, Einkauf
- Verpflegung: Vorbereitung, Vorratshaltung, Herstellung, Verzehr, Entsorgung
- Wäschepflege: Sammeln, Sortieren, Waschen, Trocknen, ggf. Bügeln, ggf. Reparieren/Aussortieren, Einräumen
- Pflege von Garten, Blumen, Haustieren

- Haushaltstechnik/Haustechnik: Heizungen einstellen, Leuchtkörper auswechseln

- Management als Querschnittsaufgabe für Ressourceneinsatz/Finanzen/Versicherungen: Information, Planung, Organisation, Kontrolle.

Vor allem Letzteres ist in Privathaushalten ein Problem. Professionelles Managen privater Angelegenheiten durch Externe erfordert viel Vertrauen, Einblicke in private Angelegenheiten werden fremden Personen ungerne gegeben.

## 2.3 Dienstleistungen im ländlichen und städtischen Raum

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen beschränken sich nicht unbedingt auf einen Privathaushalt, Haus- oder Wohngemeinschaften oder Dienstleistungsbetriebe. Durch den Gedanken einer Dorfgemeinschaft oder eines Quartiersmanagements können Dienstleistungen über Haushalte oder Betriebe hinaus soziale Funktionen im ländlichen und städtischen Bereich übernehmen, z. B. durch Vernetzung von Dienstleistungsempfängern oder die Angebote haushaltsnaher Dienstleistungen in Gemeinschaftsräumen.

Wichtig hierfür ist, Informations- und Anbieternetzwerke aufzubauen, Stützpunkte oder Zentren – speziell im ländlichen Raum kombiniert mit Mobilitätskonzepten – einzurichten, generationsübergreifende Sozialstrukturen zu nutzen und auf lokaler Ebene Eigenverantwortung und Engagement zu stärken. Das bedeutet, dass professionelle hauswirtschaftliche Kräfte unter Umständen nicht nur Versorgungs- und Betreuungsdienstleistungen selbst erbringen, sondern ehrenamtliche Tätige in ihre Arbeitsprozesse einbinden. Technische Entwicklungen sowie innovative Hilfe- und Unterstützungsmodelle können hierfür hilfreich und eventuell Basis neuer Geschäfts- oder Gründungsmodelle für Selbstständigkeit sein.

(Hauswirtschaftliche) Dienstleistungen können erfolgreich sein und Stammkunden sowohl im städtischen wie auch im ländlichen Raum generieren, wenn ein professioneller Auftritt mit Engagement und Empathie das Vertrauen zwischen Dienstleistungserbringer und Dienstleistungsabnehmer schafft, Anbieter Zeit und Aufmerksamkeit für Kundinnen und Kunden haben, sowie professionelle, zuverlässige Qualität erbringen (Fueglistaller et al. 2008).

## Quellen

- Behnen, J., Laukamp, A., Leicht-Eckardt, E.: Einsamkeit und Ehrenamt im Alter (2014). In: Hauswirtschaft und Wissenschaft 1/2014, S. 45-50
- Bruhn, M. (2013): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. Berlin, Heidelberg
- Cirkel, M., Hilbert, J., Schalk, C. (2004): Produkte und Dienstleistungen für mehr Lebensqualität im Alter, Gelsenkirchen
- Dinges, S. (Hrsg.) (2009): Freiwillige dringend gesucht: Ehrenamtliches Engagement in Altenpflegeheimen, Hannover, S. 13
- Dreyer, A., Dehner, C. (2003): Kundenzufriedenheit im Tourismus. München.



- Eichhorst, W., Tobsch, V. (2007): Familienunterstützende Dienstleistungen, Internationale Benchmarking-Studie, IZA Research Report No. 17, hrsg. vom BMSFJF, Berlin
- Fachausschuss Großhaushalt der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hrsg.) (2004): Management des hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbetriebs. München
- Fueglistaller, U., Müller, C., Volery, T. (2008): Entrepreneurship, Modelle- Umsetzung- Perspektiven, mit Fallbeispielen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz, Wiesbaden
- Gorschlüter, P. (2001): Das Krankenhaus der Zukunft. Stuttgart
- Heuschkel, Z., Leicht-Eckardt, E., Petermann, C. (2015): Urbanes Leben und Erleben – vom Gestaltungswillen und Gestaltungshandeln der Stadtmenschen. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft, 3/2015, S. 2 – 6
- Küster, C. (2000): Haushaltsnahe Dienstleistungen, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft, Heft 2, S. 86 – 89
- Lehmann, A. (1995): Dienstleistungsmanagement: Strategien und Ansatzpunkte zur Schaffung von Servicequalität. Stuttgart
- Leicht-Eckardt, E. (Hrsg.) (2006): Bewohnerorientierte Hauswirtschaft. Praktische Konzepte und ihre Umsetzung in Einrichtungen der Altenhilfe, München
- Leicht-Eckardt, E. (2014): Haushaltsnahe Dienstleistungen und Wohnen. In: Alltagsversorgung im ländlichen Raum – alles Privatsache? Dokumentation der Fachtagung, hrsg. vom Fachausschuss Haushalt und Wohnen der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft, Görlitz, S. 4 – 15
- Leicht-Eckardt, E., Nachtwey, T. (2013): Inklusion durch Schulverpflegung. In: Jahrbuch Ganztagschule 2014: Inklusion. Der pädagogische Umgang mit Heterogenität, Schwalbach, S. 43 – 55
- Ritterbach, U. (2001): Dienstleistung – kundenorientiert. In: Fundus, 4/2001, S. 2 f
- Schubert, H.-J. (Hrsg.) (2003): Management von Gesundheits- und Sozial- einrichtungen. Neuwied, Köln, München
- Spath, D., Ganz, W. (2009): Die Zukunft der Dienstleistungswirtschaft, München
- Statistische Ämter des Bundes und der Länder (Hrsg.) (2011): Demografischer Wandel in Deutschland, Heft 1
- Wallraff, B. (Hrsg.) (2010): Professionelles Management von Ehrenamtlichen: Eine empirische Studie am Beispiel von Greenpeace Deutschland, Opladen

Prof. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt  
Hochschule Osnabrück  
Am Krümpel 31  
49090 Osnabrück  
e.leicht-eckardt@hs-osnabrueck.de.

## Fachtagung „Dienstleistungsspektrum in der Hauswirtschaft“

**D**ienstleistungsspektrum in der Hauswirtschaft war das Motto der Fachtagung am 28.10.15 an der Hochschule Osnabrück. Moderiert vom neu berufenen Professor für Berufliche Didaktik, Prof. Dr. Michael Martin, waren vor allem die Studierenden des Bachelor- und Masterstudiengangs „Lehramt für Berufliche Schulen – Ökotrophologie“ gekommen. Für sie, die im Studium – im Gegensatz zu anderen Bundesländern – fachwissenschaftlich auf Hauswirtschaft mit dem Fokus auf Versorgung und Betreuung ausgerichtet sind, gaben die Referentinnen und Referenten einen kompetenten, praxisorientierten Überblick über Dienstleistungen für unterschiedliche Zielgruppen. In den Referaten wurden nach einer theoretischen Einführung und einem Überblick über betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement Dienstleistungen für Senioreneinrichtungen, Kitas und Privathaushalte vorgestellt sowie technikhorientierte Dienstleistungen. Verschiedene Beiträge sind für die Zeitschrift HAUSWIRTSCHAFT UND WISSENSCHAFT aufbereitet, auf die deshalb hier nicht näher eingegangen wird.

Markus Biedermann machte in seinem Beitrag „Wenn der Mensch vergisst, was er is(s)t“ faszinierend deutlich, dass eine systematische, professionelle und gut funktionierende Nahtstelle von Hauswirtschaft und Pflege mit engagierten, gut ausgebildeten und empathischen Mitarbeitenden essenziell ist für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner in stationären Einrichtungen. „Fingerfood“ und „Smoothfood“ kann für Menschen mit demenzieller Veränderung hilfreich sein, Speisen genussvoll und stressfrei aufzunehmen und gleichzeitig die notwendige Energiezufuhr gewährleisten. An-

hand zahlreicher Praxisbeispiele zeigte Biedermann auf, wie eine aktive Partizipation auch von Menschen mit Demenz umsetzbar ist und zur Freude von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Mitarbeitenden beitragen kann. Nähere Informationen unter [www.esskultur.ch](http://www.esskultur.ch) und [www.smoothfood.ch](http://www.smoothfood.ch)

Sven Franz, wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Technische Assistenzsysteme der Jade Hochschule Wilhelmshaven/Oldenburg/Elsfleth zeigte anschaulich die Zielsetzung und Bandbreite technischer Assistenzsysteme auf. Vielfältige Anwendungen sind heute schon im Alltag vorhanden, ohne dass damit der Begriff AAL verbunden ist, z. B. bei PKW-Einparkhilfen. Systematische (z. B. Haustechnik) und individuelle Unterstützung (z. B. bei spezifischer Behinderung) kann heute vielfach technisch problemlos realisiert werden. Schwierig sind einerseits Vernetzungen/Nahtstellen unterschiedlicher Systembereiche (z. B. Energie/Information, Gerät, Bedienelement) sowie die individuelle Kenntnis und Akzeptanz. Nähere Informationen unter [www.jade-hs.de/itas](http://www.jade-hs.de/itas)

Der kompakte fachwissenschaftliche Überblick über hauswirtschaftliche Anwendungs- und Berufsfelder fand großes Interesse bei den Anwesenden. Der Fachtag hat gezeigt, dass hauswirtschaftliche Dienstleistungen heute und in Zukunft notwendig und marktfähig sind und die hauswirtschaftliche Auseinandersetzung mit diesen Themen spannend und vielseitig ist.

Weitere Informationen können bei der Verfasserin eingeholt werden: Prof. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt, Hochschule Osnabrück, Adresse s. o.