

## Haushaltsnahe Dienstleistungsagenturen

### Neue Supportstrukturen für Familien

**A**uf dem Weg zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf bieten haushaltsnahe Dienstleistungsagenturen eine Vermittlungstätigkeit zwischen den Anbietern von Dienstleistungen auf der einen Seite und den „KundInnen“ auf der anderen Seite. Das Angebot reicht dabei von der reinen Vermittlung bis hin zu einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung von Arbeitskräften und anschließender Vermittlung an Privathaushalte. Familien können so von haushaltsnahen Regelarbeiten, wie Kinderbetreuung, Betreuung älterer Angehöriger, Haushaltsführung oder Reinigungsarbeit entlastet werden und erhalten damit mehr Flexibilität bei der Aufnahme einer Beschäftigung.



Bereits im Hartz-Konzept wurde den Wohlfahrtseinrichtungen als zukünftiges Betätigungsfeld vorgeschlagen, Agenturen für haushaltsnahe Dienstleistungen einzurich-

ten. Diese Agenturen würden eine zentrale Entlastung von Familien bedeuten, vor allem in den Familien, in denen Frauen und Männer aufgrund der familiären Arbeit sonst keiner regulären Beschäftigung nachgehen könnten. Auf der anderen Seite schafften Dienstleistungszentren oder -agenturen eine Struktur, durch die eine Dienstleistung, welche bislang oftmals als Schwarzarbeit durchgeführt wurde, legalisiert und damit versteuert und sozialversichert würde. Das Ausmaß der Schwarzarbeit besonders in diesem Bereich belegen die Zahlen des Sozioökonomischen Panels. Demnach haben im Jahr 2000 ca. 4 Millionen Privathaushalte regelmäßig oder gelegentlich eine Haushaltshilfe beschäftigt. Demgegenüber waren nur 39.800 Personen in privaten Haushalten sozialversicherungspflichtig beschäftigt und nur 22.944 Personen waren nach Angaben der Bundesanstalt für Arbeit geringfügig entlohnt.

Durch die gesetzlichen Neuerungen bei den geringfügig Beschäftigten, wie bei der Gründung von „Ich-AGs“ auf der einen Seite und der steuerlichen Abzugsfähigkeit haushaltsnaher Dienstleistungen durch Privathaushalte auf der anderen Seite wurden Grundlagen für eine Neustrukturierung dieses Beschäftigungsbereiches geschaffen. Dennoch stellt sich die Frage, ob eine selbständige Arbeit in diesem Bereich nachhaltig und auch finanziell interessant sein kann. Eine gute Alternative bieten hierzu Dienstleistungsagenturen. Hier werden Arbeitskräfte sozialversicherungspflichtig eingestellt und dann an die Privathaushalte vermittelt.

Entscheidend ist, dass die demografische Entwicklung und die Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt und in der Wirtschaft, der

Liebe Leserin, lieber Leser,



herzlich willkommen zum zweiten Newsletter diesen Jahres. Die politische Diskussion ist derzeit stark von der Frage der Veränderung sozialer Sicherungssysteme geprägt. Auch wir beschäftigen uns im ISS mit dieser Fragestellung und möchten Ihnen einen Eindruck unserer Arbeit vermitteln. So finden Sie unter anderem Beiträge zu demographischen Veränderungen und deren Auswirkungen auf die zukünftige Gestaltung von Angeboten und Organisationsstrukturen. Wir freuen uns über Ihre Anregungen. Haben Sie Wünsche zu inhaltlichen Fragestellungen, oder wollen Sie sich mit uns austauschen, treten Sie doch einfach mit uns in Kontakt. Eine spannende Lektüre und viele neue Anregungen wünscht Ihnen

Hans-Georg Weigel  
Direktor

Geschlechterrollen sowie im allgemeinen Zusammenhalt der Gesellschaft eine neue und zugleich tragfähige Balance zwischen Familienleben und Erwerbswelt erzwingen. Das Erreichen dieser Balance sowohl im Leben des Einzelnen als auch gesamtgesellschaftlich sind zentrale familienpolitische und arbeitsmarktrelevante Themen. Durch eine flächendeckende Ausweitung von familiennahen Dienstleistungsagenturen könnten vor allem Familien mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen, wie auch allein Erziehende den Spagat zwischen familiärer Verantwortung und Erwerbstätigkeit besser meistern.

Ansprechpartnerin:  
Brigitte Rehling, Tel.: 069 957 89-139,  
E-Mail: [brigitte.rehling@iss-fm.de](mailto:brigitte.rehling@iss-fm.de)



## Qualitätsentwicklung von lokaler Netzwerkarbeit

**D**er AWO-Bundesverband startete ein Modellprojekt zum Thema „Qualitätsentwicklung von lokaler Netzwerkarbeit im Programm E & C“. Dieses Projekt ist auf drei Jahre angelegt und wird vom ISS wissenschaftlich begleitet. Ziel ist es, an fünf Standorten beispielhaft stabile Strukturen und professionelle Verfahrensweisen zu installieren, die eine adäquate sozialräumliche Vernetzung dauerhaft etablieren.

Den Anlass für dieses Vorhaben liefert das Programm „Entwicklung und Chancen junger Menschen in sozialen Brennpunkten (E & C)“, das eine Herausforderung für Träger der Kinder- und Jugendhilfe darstellt. Es konzentriert sich auf die Partnerschaft aller Akteure und unterstreicht die Notwendigkeit der Umsetzung des Prinzips der sozialräumlichen Vernetzung sowie der damit verbundenen Reform der Strukturen zwischen Öffentlichen und Freien Trägern.

Die Hauptaufgabe der wissenschaftlichen Begleitung durch das ISS in der ersten Projektphase bestand in der Erarbeitung eines der Komplexität und Modellhaftigkeit dieses Projekts angemessenen Analyseinstruments. Im ersten Zwischenbericht des ISS werden dieser Leitfaden ausführlich erläutert und zudem erste Ergebnisse des Projekts skizziert. In der nun folgenden Projektphase dient dieses Analyseraster als Grundlage für eine umfassende Analyse der Netzwerkarbeit an den fünf Projektstandorten. Diese Untersuchung soll einerseits wichtige Erkenntnisse über den Stand des Projektes liefern, andererseits können vorhandene Schwachstellen aufgezeigt und gemeinsam mit den Fachkräften analysiert werden. Darüber hinaus ist dieser Leitfaden so konzipiert, dass er von den Projektbeteiligten zur Selbstevaluation ihrer Aktivitäten und Maßnahmen eingesetzt werden kann.

**Ansprechpartner:**

Dirk Groß, Tel.: 069 957 89-155,

E-Mail: [dirk.gross@iss-ffm.de](mailto:dirk.gross@iss-ffm.de) ■

## Organisationsgestaltung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD)

### Verringerung der Komplexität von Arbeitsprozessen

**I**m Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) werden Organisationsentwicklungsprozesse in der Regel von dem Thema Arbeitsbe- und Arbeitsüberlastung überlagert. Tatsächlich ist das Anforderungsprofil im ASD kontinuierlich gewachsen. Die Gründe sind vielfältig: Weitgehende Verrechtlichung der Leistungsangebote, die Einführung neuer Settings wie der Hilfeplanung, die Zunahme komplexer Problemkonstellationen, Methoden sozialräumlichen Arbeitens sowie ein stetig wachsender Kostendruck verursachen zunehmende Belastungen. MitarbeiterInnen reagieren hierauf häufig mit Vereinzelung, Abschottung und Widerständen gegen Veränderungsprozesse.

Zur Reduktion komplexer Arbeitszusammenhänge haben sich aufgrund der Erfahrungen durch Begleitprojekte des ISS zwei Verfahren als besonders wirksam herauskristallisiert: Einerseits wurde die Klärung, Vereinfachung und Standardisierung von Abläufen und Leistungsketten im Sinne der Reorganisation bearbeitet, andererseits wurden thematische Schwerpunkte gebildet, die die Interessen und Neigungen der Fachkräfte bei gleichzeitiger Auflösung der Bezirkszuständigkeit integrieren.

Die Definition zentraler Leistungsketten im ASD ermöglicht zum einen Transparenz, zum anderen lassen sich die Abläufe über Standardisierungen im Sinne des Qualitätsmanagements zumindest in der Grundstruktur festlegen. Eine zentrale Rolle bei diesem Vorgehen spielen Schnittstellen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen. Insbesondere interne Schnittstellen gelten als potentielle Problemstellen, da hier am ehesten Übertragungsfehler, Verzögerungen oder Kommunikationsprobleme auftreten können. Besondere Bedeutung liegt in einer Herangehensweise, die die NutzerInnenperspektive in den Mittelpunkt stellt und die Prozesse aus deren Sicht gestaltet.

Die Auseinandersetzung über Standards und die verbindliche Festlegungen am Ende eines gemeinsamen Kommunikationsprozesses schafft Klarheit über zu leistende Arbeitspakete, weist die Schnittstellen zu Leistungsdelegationen aus und erhöht die Transparenz.

Ein zweites erprobtes Verfahren zur Reduzierung überkomplexer Arbeitsabläufe ist die Bildung von inhaltlichen Schwerpunkten. Dieses Arbeitsprinzip ermöglicht eine bewusster Zuordnung der Fälle über eine institutionalisierte Fallverteilung. Die Fallklärung erhält dadurch einen höheren Stellenwert als in der Einzelverantwortung der jeweiligen Fachkraft. Durch die intersubjektive Vorgehensweise können frühzeitig sozialräumliche Ansätze in die Bearbei-



tung aufgenommen werden. Die deutlich flexibleren Verfahren ermöglichen einen anderen Umgang mit Bereitschaftsdiensten und die Vorhaltung bindender Sprechzeiten. Im günstigen Fall treffen die zugeordneten Schwerpunkte Interessen und Neigungen der Fachkraft, was zu einer höheren Arbeitszufriedenheit führt.

**Ansprechpartner:**

Hans-Georg Weigel, Tel.: 069 957 89-112,

E-Mail: [hans-georg.weigel@iss-ffm.de](mailto:hans-georg.weigel@iss-ffm.de) ■



## Alter und Migration

### Evaluation eines Modellprojektes zur interkulturellen Öffnung der Altenhilfe

**B**is zum Jahr 2010 wird die Anzahl von MigrantInnen an der Gesamtzahl der über 60-jährigen Menschen in Deutschland auf 6,4% (1,3 Millionen) ansteigen. Von den Migrationssozialdiensten wird schon heute ein zunehmender Bedarf an Beratung zum Thema „Altwerden“ und „Pflege“ registriert. Dieser Trend wirft die Frage nach den daraus resultierenden Anforderungen an das bundesdeutsche Altenhilfesystem auf. Trotz der seit den 1990er Jahren begonnenen Fachdiskussion, insbesondere innerhalb der Migrationssozialarbeit, über das Älterwerden der „Gastarbeiter“, sowie zahlreicher Modellprojekte und Studien zum Thema „Migration und Alter“ hat sich das bundesdeutsche Altenhilfesystem bis heute nicht ausreichend auf die Bedürfnisse und die Pflege älterer MigrantInnen eingestellt.

Um die gleichberechtigte Teilhabe älterer MigrantInnen zu verwirklichen und eine adäquate Versorgung hilfe- und pflegebedürftiger MigrantInnen sicher stellen zu können, sind Konzepte der interkulturellen Öffnung der Sozialen Dienste und Einrichtungen der Altenhilfe notwendig. Die Entwicklung von Angeboten muss sich an der Lebenssituation älterer MigrantInnen orientieren, die sowohl durch altersbedingte wie auch migrationspezifische Merkmale gekennzeichnet ist. In der „Charta für eine kultursensible Altenpflege“ wird gefordert, bestehende Barrieren zwischen den Institutionen der Altenhilfe und älteren MigrantInnen über partizipative Ansätze zu überwinden. Kultursensible Pflege sollte dazu beitragen, dass eine pflegebedürftige Person entsprechend ihrer individuellen Werte, kulturellen und religiösen Prägungen und Bedürfnisse leben kann. Der Prozess der interkulturellen Öffnung ist kein Zusatzangebot, sondern betrifft die ganze Organisation und erfordert einen

transparenten und langfristigen Entwicklungsprozess auf allen Ebenen. Die interkulturelle Öffnung der Altenpflege ist daher eine Aufgabe der Personal- und Teamentwicklung. Auch die Institutionen der Aus-, Fort- und Weiterbildung sind aufgefordert, kultursensible Pflege als Querschnittsthema zu verankern. Institutionen und Verbände, die sich auf den Weg der interkulturellen Öffnung der ambulanten und stationären Altenpflege und Altenarbeit begeben, brauchen politische, fachliche sowie finanzielle Unterstützung. Migrantenselbstorganisationen sind dabei als Potential und Ressource anzuerkennen und bei politischen Entscheidungen sowie der Verteilung von Geldern zu berücksichtigen.

Das ISS hat die wissenschaftliche Begleitung des „Modellprojektes zur Anpassung des Versorgungssystems der Altenhilfe an die Bedürfnisse älterer Migrantinnen und Migranten in Köln“ übernommen. Ange-



Foto: AbuGindy, Frankfurt

strebt wird in dem zweijährigen Projekt der Arbeiterwohlfahrt, Kreisverband Köln in Kooperation mit dem Bezirksverband Mittelrhein, der nachhaltige Aufbau eines Kooperationsnetzes von migrationsrelevanten Fachdiensten, Einrichtungen der Altenhilfe und anderen relevanten Akteuren, welche die Öffnung des Altenhilfesystems befördern.

**Ansprechpartnerin:**  
Vanessa Schlevogt, Tel. 069 957 89-116,  
E-Mail: [vanessa.schlevogt@iss-ffm.de](mailto:vanessa.schlevogt@iss-ffm.de) ■

## Zweiter Freiwilligensurvey

**F**ünf Jahre nach der ersten Erhebung soll nun ein zweiter Freiwilligensurvey durchgeführt werden. Dies zielt auf eine Verbreiterung des empirischen Wissens um freiwilliges und ehrenamtliches Engagement und ist zugleich die Voraussetzung, um Veränderungen in den Strukturen und Ausprägungen des Engagements zu erfassen.

Mit dem ersten Freiwilligensurvey sind empirisch fundierte Daten vorgelegt worden, die einen breiten Überblick zum freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement der bundesdeutschen Bevölkerung geben. Dabei wird in der Untersuchung von einem weiten Engagementbegriff ausgegangen, der sowohl die sporadischen Engagementformen und Spenden, als auch die langfristig angelegten, hoch verbindlichen Tätigkeiten in Vereinen und Verbänden differenziert erfasst.

Die Durchführung eines zweiten Freiwilligensurveys zielt darauf, mit einer sich regelmäßig wiederholenden Befragung eine Dauerbeobachtung des freiwilligen Engagements zu etablieren. Um die Vergleichbarkeit zu sichern, wird deshalb ein Kernbereich von Fragen erneut gestellt. Darum herum werden einzelne Module eingefügt, in denen besondere politisch oder wissenschaftlich relevante Themen einer genaueren Analyse unterzogen werden. Solche Module könnten z. B. die Zusammenhänge zwischen Erwerbsarbeit, Familie und Engagement, oder auch einzelne Engagementbereiche wie die Schule sein.

Die Aktivitäten zur Vorbereitung und Durchführung des zweiten Freiwilligensurveys sowie zur Koordinierung ergänzender Forschungsarbeiten werden vom ISS-Projektbüro Berlin koordiniert, das dabei eng mit dem Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend als dem Auftraggeber der Untersuchung zusammenarbeitet.

**Ansprechpartnerin:** Dr. Gisela Jakob,  
Tel.: 030 206 55-1617, E-Mail:  
[gisela.jakob.iss@bmfsfj.bund.de](mailto:gisela.jakob.iss@bmfsfj.bund.de) ■





**Dr. Gisela Jakob**

Diplom-Pädagogin und Erziehungswissenschaftlerin seit dem 15. Juli 2003 im ISS.

Tätigkeitsbereich: Leitung des Projektbüros 2. Freiwilligensurvey; Koordination der zweiten Welle des Freiwilligensurveys als einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage zum freiwilligen Engagement; Anregung und Vernetzung von Forschungsaktivitäten zum bürgerschaftlichen Engagement; Kooperation mit dem BMFSFJ



**Nicole Wagner**

seit September 2002 Mitarbeiterin des ISS in der Zentralen Verwaltung



**Rosi Batija**

Auszubildende seit September 2002

### Impressum

Herausgeberschaft: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V., Am Stockborn 5-7, 60439 Frankfurt am Main, [www.iss-ffm.de](http://www.iss-ffm.de).

Das ISS e.V. erhält durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bonn/Berlin, eine institutionelle Förderung.

Verantwortlich i.S.d.P.: Georg Weigel, Direktor  
Redaktionsteam: Achim Puhl, Dirk Groß,  
Marina Maier, E-Mail: [achim.puhl@iss-ffm.de](mailto:achim.puhl@iss-ffm.de),  
Tel.: 069 95789-140

Gestaltung: DingeldeinDesign, 65779 Kelkheim  
Druck: DruckSache Dimant GmbH, 61271 Wehrheim  
Auflage: 1.500; Erscheinungsdatum: Juli 2003

Diese Publikation kann in einer Printversion über das ISS e.V. bezogen oder als pdf-Datei unter [www.iss-ffm.de](http://www.iss-ffm.de) heruntergeladen werden.

## Demographischer Wandel

### Auswirkungen auf Soziale Dienste

**D**ie demographische Entwicklung hin zu einer „alternden Gesellschaft“ wird die Sozialen Dienste mit veränderten Fragestellungen konfrontieren. Die Verschiebungen in den Bedarfslagen können nur dann angemessen beantwortet werden, wenn man schon heute beginnt, Folgerungen konkret zu beschreiben, um auf dieser Basis Veränderungsziele zu formulieren.

Die sich verlängernde Lebenserwartung auf der einen und die niedrige Geburtenrate auf der anderen Seite werden in den nächsten Jahren für Verschiebungen bei der Altersverteilung der Bevölkerung sorgen.

Soziale Dienste werden in Zukunft verstärkt mit Problemlagen umzugehen haben, die mit spezifischen Betreuungs- und Pflegebedürfnissen alter Menschen, verschärft durch materielle Armut und soziale Isolation, einhergehen. Notwendig wird dadurch eine Erweiterung des Kompetenzspektrums der Fachkräfte, welches zur Zeit überproportional an Fragestellungen der Erziehungshilfe orientiert ist. Zu verstärken sind auch solche Leistungen, die dazu beitragen, dass alte Menschen möglichst lange in ihrer gewohnten Umgebung leben können. Dazu kann

z.B. die intelligente Vernetzung von hauswirtschaftlichen, pflegerischen und wohnungsgestaltenden Maßnahmen gehören.

Ein wachsender Anteil der SeniorInnen wird nicht mehr in familiäre Systeme eingebunden sein, die heute noch in der Lage sind, notwendige unterstützende Leistungen zur Verfügung zu stellen. Die alternde Gesellschaft wird sich eine Kompensation der Leistungen, die derzeit noch in den familiären Netzwerken erbracht werden, allein über die institutionelle Soziale Arbeit nicht leisten können. Umso wichtiger ist es, dass Soziale Dienste proaktiv dazu beitragen, neben der einzelfallbezogenen Tätigkeit die Herausbildung überfamiliärer, nachbarschaftlicher und bürgerschaftlicher Netzwerke zu stützen, mit zu initiieren und mit der professionellen Sozialen Arbeit zu verknüpfen.

Durch eine stärkere strukturelle und personelle Absicherung einer sozialraumbezogenen Netzwerkarbeit können die Sozialen Dienste dazu beitragen, die Wirksamkeit notwendiger sozialpolitischer Weichenstellungen zu sichern.

**Ansprechpartnerin:**

Brigitte Rehling, Tel.: 069 957 89-139,

E-Mail: [brigitte.rehling@iss-ffm.de](mailto:brigitte.rehling@iss-ffm.de) ■

## Seminare und Tagungen

**Motivierende Beratung** bei alkohol-, medikamenten- und drogenabhängigen Menschen, 03.-05.09.2003

**Existenzgründung in der Sozialen Arbeit**, 06.-07.10.2003

**Wissensmanagement in sozialen Organisationen**, 20.-21.10.2003

**Längerfristige Zusatzqualifikation:** Das Anti-Aggressivitäts-Training/Coolness-Training (AAT/CT©), 1. Seminar: 15.-17.12.2003

**Hat der Hort noch eine Zukunft?** – Perspektiven der Bildung, Erziehung und Betreuung von SchülerInnen, 31.10.2003 von 10:00-17:30 Uhr

Anmeldungen: S. Kühnemund, Tel.: 069 95789-114, E-Mail: [steffi.kuehнемund@iss-ffm.de](mailto:steffi.kuehнемund@iss-ffm.de)

## Veröffentlichungen

**Holz, G./Skoluda, S.:** Armut im frühen Grundschulalter, Pontifex 1/2003

**Schlevogt, V.:** Monheim für Kinder, 1/2003

Erster Sachstandsbericht der wissenschaftlichen Begleitung, ISS-Aktuell 2/2003

**Schlevogt, V.:** Integration im Kreis Offenbach, ISS-Aktuell 3/2003

**Vandamme, R.:** Zum Nutzen von Unternehmen aus Corporate Citizenship, Workshop 25.6.2002, ISS-Aktuell 4/2003

**Simmedinger, R.:** Suchthilfe in Erfurter Allgemeinkrankenhäusern, ISS-Aktuell 5/2003

**Schlevogt, V.:** Child Poverty in Germany, ISS-Aktuell 6/2003

**Puhl, A.:** Auswirkung der Hartz-Beschlüsse auf die Soziale Arbeit, ISS-Referat 2/2003