Arbeitsmarktservice
Oberösterreich

Evaluierung des Haushalts-service der Volkshilfe OÖ und des Haus- und Heimservice des Hilfswerks OÖ

Projektleitung IBE:
Dr.in Martina Stadlmayr

Linz, Juli 2012

Impressum
Medieninhaber und Herausgeber:
Arbeitsmarktservice Oberösterreich
Landesgeschäftsstelle
A-4021 Linz, Europaplatz 9
Tel: (+43 732) 6963–0

Evaluierung des Haushalts-service der Volkshilfe OÖ und des Haus- und Heimservice des Hilfswerks OÖ

AMS Oberösterreich

Martina Stadlmayr
Karl Niederberger
Thomas Schmatz

Linz, Juli 2012

Abstract (english)

Actually the annual market volume of all services close to home in Austria is estimated by around €330 million respectively 37 million hours (Osl 2010, 174f). Services close to home are considered as services regarding room cleaning, shopping, errands, transports, care for pets, caretaking as well as meals on wheels, but do not include outpatient care.

Osl (2010) points out that the need for such services is much higher than the factual market volume. He estimates a potential market volume of around 550 million euros. The reason for this gap is seen in the high price elasticity as well as in the intransparency of the market. Therefore the potential growth develops only restrained.

The need for services close to home is highly correlated to the state of health (vgl. Osl 2010, 32), which is also confirmed by data for Upper Austria. Although quite recently the trend appeared that also (young) persons are making use of such services for the reason of comfort and/ or time saving (vgl. Osl 2010, 174).

Major arguments for the introduction and the extension of services close to home are an increase in professionalism, the creation of jobs and the support of clients to balance family and job. The offering of institutionalized services close to home could furthermore be contributory for the fight against black economy. A precondition in that context would be that those services are “affordable”, which could be achieved through synergistic effects in the structure of providers. This results not only in benefits for national economy and individuals, but also means big advantages in opposition to black labor or work freelance. Advantages regarding a workplace in institutionalized structures are (vgl. Holzmann-Jenkins o. J., 91f):

- professional acquirement of qualifications and experiences
- right to obtain social benefits
- adherence to occupational safety and health rules
- stipulation as work and cooperation basis
- protection against disproportional claims of clients
- support and consultation through colleagues and project management

The results of the client survey show that nearly all clients (around 94% strong agreement) appreciate that close to home services provide jobs as well as the possibility of making use of these services (→ growing awareness and recognition of the advantages for society). Besides a professionalized supply of services, a major advantage, also compared to black

labor or freelance-based service, seems to be the degree of reliance regarding the service: In case of leave or disease a substitute employee can be announced. Furthermore warranty claims can be declared in case of damage as well as the clients don't have to be concerned about organizational aspects (f.e. time coordination, accounting, compulsory insurance). (vgl. Weinkopf 2003, 136)

In a method-mixed research approach two organizing/ offering institutions – "Hilfswerk OÖ" and "Volkshilfe OÖ" – had been monitored. On the one hand clients had been polled and on the other hand labor market related data regarding the single service providers had been analysed. In the majority of cases the employment contracts of providers of services close to home are designed as transit-employment contracts up to 10 months and insofar as an active labor market policy measure.

Analysis of employment effects show that already six months after the ending of the transit-labor-contracts, the employment rate is higher than the unemployment rate. This amount is continually rising: 36 months "after measure" 56% of the service providers observed are employed. That means that 36 months "after measure" the lowest unemployment rate during the whole observation period can be noted (27% unemployed before the measure, 23% unemployed 36 months after measure). Moreover 43% of the transit-employees at the "Hilfswerk OÖ" and 38% of those at the "Volkshilfe OÖ" abort their contract within the limit of the 10 months measure period. Usually this is an indicator for a switch to regular employment.

The positive effects of the measure are also shown through the assessment basis for social insurance, which is an indicator for the earned income and in that perspective also for social participation. Also in that context a clear rising of values is observable: 36 months "before measure" the average assessment basis counts €11.70, but 36 months "after measure" the amount nearly doubles (€23.50).

These positive effects of the measure regarding employment, income and (equal) opportunities are independent of any tested structural indicators – the success of the project is independent from the service providers age as well as from the organizing/ offering institution (Hilfswerk OÖ, Volkshilfe OÖ).

A relevant disparity only apperas when it comes to the chances of switching to a regular employment within the organizing/ offering institution. During the period from 2005 to 2009 in average one-third of the transit-employees at "Hilfswerk OÖ" had been taken on. This fits only for one-fifth of those at "Volkshilfe OÖ".

Major profits are also shown from an economical point of view (through fiscal analysis). The government spendings are redeemed within the first year after measure-participation. After three years, the return flows top the spendings at around €650.000 and reach 10 years after the measure a level of nearly €1 million. That means that within 10 years a rate of return of 54% is generated.

Analysis of the client-structure show that the typical client is a retired female, who draws nursing allowance:

- 83% of the respondents are retired
- 58% draw nursing allowance (aspect of being dependent)
- only 15% are employed – those are mainly highly educated (aspect of being able to afford these services)
- 60% are living in single-households (aspect of social contacts)

85% of the respondents are absolutely satisfied with the services close to home, another 14% are rather satisfied. Only 10 persons (1%) are unsatisfied.

The clients of the "Hilfswerk OÖ" are older as well as they are drawing nursing allowance more often. This is also related to a higher probability of being very satisfied with the services. It also seems that the service providers are quite able to fulfill the social components of their work (communication with clients, social contact).

The much younger and also more critical clients of "Volkshilfe OÖ" are showing the tendency to be rather than very satisfied with the services. The major reason for that are much higher demands regarding individualized services – the individual expectations regarding quality of results as well as the handling of the service-process should be fulfilled.

According to the SERVQUAL-approach the following dimensions regarding quality of services can be outlined (Parasuraman et al. zit. n. Osl 2010, 39):

- RELIABILITY: reliability and trustability
- RESPONSIVENESS: individualized, flexible (also regarding time) and client-orientated services
- ASSURCANCES: competence (quality, tempo, education) and politeness (personal contact, continuity of service provider)
- EMPATHY: relation as social contact, recognition of client-wishes and understanding
- TANGIBLES: pleasantness in the environment of services (inconspicuousness of services)

The major need for action according to this study appears in the context of spring-clearing and therefor in the dimension RESPONSIVENESS. Furthermore it seems that there is potential for improvement when it comes to communication (EMPATHY) and continuity of service providers (ASSURCANCE) as well as smoothly flowing service (TANGIBLES). Major strengths and advantages are the dimension RELIABILITY (in this case: confidence, reliability) and to some extent also the dimensions ASSURANCES (in this case: friendliness) and EMPATHY (in this case: joy).

It seems to be interesting that the quality of performance (ASSURANCES) appears in other studies (Osl 2010, 46) as the major sign of quality, while the clients in this study are focusing on the dimension RESPONSIVENESS and there for on individualized quality service. So in this study the clients of services close to home seem to be more demanding, which leads to cut backs when it comes to continuity of services providers and time-flexibility.

An employment in the field of services close to home doesn't necessarily require a vocational training, but demands highly distinctive social competences and client-orientation (f. e. meeting the wishes and expectations of the clients, dealing with different facilities and interior), self-management competences (self-contained working, time management) and professional know-how of the service providers. (vgl. Weinkopf 2003, 141; Eichhorst/ Tobisch 2008, 2f)

99% of the clients are going to use the close to home services furthermore and would recommend it. Although the respondents expressed a lot of laud and thankfulness, also the following suggestions and wishes had been announced:

- ***Continuity of service providers***: Close to home services are supplied in quite private surroundings. This needs trust. There for usually social relationships develop (vgl. Blumberger/ Dornmayr 1997, 73), which also means that clients don't really want changes regarding that person. But, compared to other analysis in this study, it seems to be that an individualized service is still more important than continuity of service providers and flexibility. So the clients seem not only to trust the service providers but the offering organizations that in case of changes an appropriated replacement is engaged.
- ***Costs of close to home services:*** Especially the retirees are raising concerns if they are able to afford those services in the future. In far reaches also the aspect of the travelling allowance seems to be quite a strain.

- ***Flexibility:*** Some clients would be happy if the use of the services could be more flexible regarding time (more individually) or frequency (more often).
- ***Range of close to home services:*** Besides the existing services clients are thinking of services which are not necessary on a regular basis f. e. cleaning in the case of removal, help in the case of illness or support when it comes to minor repairs.

Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage 11
2 Analyse der Beschäftigungswirkungen 13
2.1 TeilnehmerInnen-Struktur 13
2.2 Beschäftigungsquoten 20
2.3 Durchschnittliche Bemessungsgrundlagen 21
2.4 Arbeitsmarktperformance nach Organisation 22
2.5 Arbeitsmarktperformance nach Alterskategorien bei Beschäftigungsantritt 26
3 Fiskalanalyse 28
3.1 Zielgruppe 29
3.2 Variablen im Berechnungsmodell 29
3.2.1 Diskontrate 29
3.2.2 Mitnahmeeffekte 30
3.2.3 Effektreduktion 30
3.2.4 Konsumquote und Mehrwertsteuer 30
3.2.5 Variablenwerte 31
3.3 Berechnung und Erläuterungen 32
3.3.1 Kosten 32
3.3.2 Nutzen 33
3.4 Ergebnis der Fiskalanalyse 36
4 Analyse der KundInnen-Zufriedenheit 39
4.1 KundInnen-Struktur 39
4.2 KundInnen-Zufriedenheit 47
4.3 Hauptfaktoren der Gesamtzufriedenheit 54
4.4 Offene Anregungen 64
5 Zusammenschau & Reflexion 68
6 Literatur/ Quellen 74
7 Verzeichnisse 75
7.1 Abbildungen 75
7.2 Tabellen 76
8 AutorInnen 77

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Erläuterung
AMS	Arbeitsmarktservice
AMS-BG	AMS-Betriebs-GesmbH
BMS	Berufsbildende mittlere Schulen
BSA	Bundessozialamt
HHS	Haushaltsservice der Volkshilfe OÖ sowie Haus- und Heimservice des Hilfswerks OÖ
IBE	Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung
MA	MitarbeiterIn, MitarbeiterInnen
o.g.	oben genannt
OÖ	Oberösterreich
PAQ	Pakt für Arbeit und Qualifizierung
PSA	Pflichtschulabschluss

1 Ausgangslage

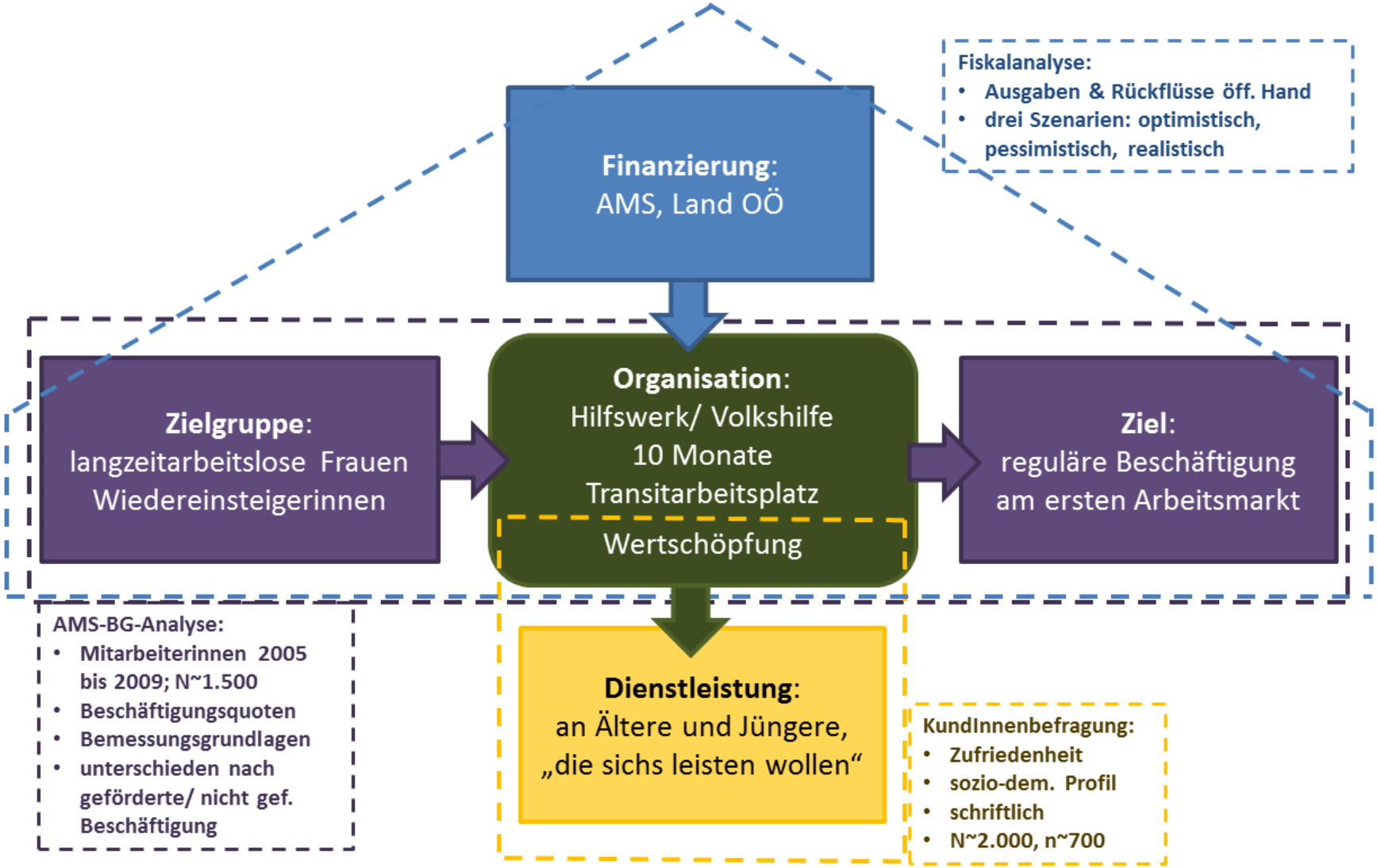
Das Haushaltsservice der Volkshilfe OÖ und das Haus- und Heimservice des Hilfswerks OÖ dienen dazu, langzeitarbeitslose Menschen und WiedereinsteigerInnen erneut an den Arbeitsmarkt heranzuführen und deren Beschäftigungschancen am regulären Arbeitsmarkt zu erhöhen. Die Beschäftigungsverhältnisse sind somit „Transitarbeitsplätze“, die den Übergang in den „ersten“ Arbeitsmarkt einleiten sollen. Die „TeilnehmerInnen“ dieser arbeitsmarktpolitischen Maßnahme erhalten ein 10-monatiges Beschäftigungsverhältnis, im Zuge dessen sie sozialversicherungsrechtliche Ansprüche erwerben. Das Projekt wird vom Arbeitsmarktservice (früher auch: von der Europäischen Union/ Europäischer Sozialfonds) und dem Land Oberösterreich über den Pakt für Arbeit und Qualifizierung (PAQ) gefördert.

Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice bieten nunmehr schon seit dem Jahr 1996 jedermann/ jederfrau diverse Unterstützungsleistungen (z.B. Putzen, Waschen, Bügeln, Botengänge) nach sozial gestaffelten Tarifen an. Insbesondere ältere Menschen, aber auch Personen mit Entlastungswunsch hinsichtlich Haushaltstätigkeiten zählen zur Zielgruppe für die angebotenen Dienstleistungen.

Vorliegende Evaluierung hat zum Ziel, das Dienstleistungs-Projekt aus drei wesentlichen Betrachtungswinkeln zu analysieren (siehe auch umseitige Abbildung), um eine gesamthafte Beurteilung vornehmen zu können:

1. Analyse der Beschäftigungseffekte auf „TeilnehmerInnen“ (ErbringerInnen der Dienstleistung, temporär Beschäftigte zur Ausübung der Dienstleistung) mittels Analyse von Sozialversicherungsdaten (TeilnehmerInnenstruktur, Beschäftigungsquoten, durchschnittliche Bemessungsgrundlage als Indikator für das erzielte Einkommen) der TeilnehmerInnen im Zeitraum 2005 bis 2009
2. Analyse des Gesamtprojekts hinsichtlich seiner Wirkungen auf öffentliche Haushalte anhand des exemplarischen Jahres 2009 (Fiskalanalyse, drei unterschiedliche Szenarien)
3. Analyse der KundInnenstruktur und -zufriedenheit (Personen, die die Dienstleistungen in Anspruch genommen haben)

Abbildung 1: Prozesse der Wertschöpfung und entsprechende Analyseschritte im Überblick



2 Analyse der Beschäftigungswirkungen

Die Analyse der Beschäftigungswirkungen wird auf Basis von Daten der AMS-BG vorgenommen. Die Datenanfrage wurde am 5.12.2011 für alle seitens der ausführenden Organisationen Volkshilfe und Hilfswerk OÖ bekannt gegebenen MitarbeiterInnen im Zeitraum 1.1.2005 bis 31.12.2009 gestellt.

Die Analyse macht sichtbar, welche Beschäftigungsquoten und Bemessungsgrundlagen die geförderten MitarbeiterInnen im Zeitverlauf – 36 Monate vor der Maßnahme bis 36 Monate nach der Maßnahme – erzielen konnten. Da einige MitarbeiterInnen von einem geförderten in ein nicht gefördertes Verhältnis übernommen worden sind, werden die Daten auch für die nicht geförderten Beschäftigten abgefragt. Somit wird auch ein Vergleich dieser beiden Gruppen möglich.

Insgesamt wurden die Daten von 1.377 Personen untersucht, die im o.g. Zeitraum für Volkshilfe bzw. Hilfswerk tätig waren.

In Einzelfällen waren die TeilnehmerInnen mehr als nur einmal als MitarbeiterInnen geführt. Für die Analysen hinsichtlich der Beschäftigungszahlen und durchschnittlichen Bemessungsgrundlagen wurden jeweils die aktuelleren, zeitlich näheren bzw. die längeren Beschäftigungsverhältnisse herangezogen.

In vielen Fällen wurden die TeilnehmerInnen über die geplanten zehn Monate hinaus beschäftigt und von der jeweiligen Organisation als reguläre MitarbeiterInnen übernommen. Zur Analyse der Beschäftigungszahlen der betroffenen Personen im Anschluss an das Transitarbeitsverhältnis wurde ein fiktives Übergangsdatum gewählt, das genau zehn Monate nach dem Eintrittsdatum liegt und somit die Vergleichbarkeit dieser TeilnehmerInnen mit den regulär ausgeschiedenen Personen gewährleistet.

2.1 TeilnehmerInnen-Struktur

Nur sechs der 1.377 analysierten TeilnehmerInnen waren Männer (s. Tabelle 1). Dementsprechend werden in weiterer Folge keine geschlechtsspezifischen Analysen der TeilnehmerInnen vorgenommen.

Tabelle 1: Geschlecht, Anzahl TeilnehmerInnen

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	1.371	99,6%
männlich	6	0,4%
Gesamtergebnis	**1.377**	**100,0%**

Ein großer Teil der TeilnehmerInnen war bei Antritt der Beschäftigung zwischen 30 und 39 Jahre alt (38%). Nur ein Zehntel der Personen (10%) war älter als 50 Jahre (s. Tabelle 2).

Tabelle 2: Alter bei Eintritt, Anzahl TeilnehmerInnen

Alter bei Eintritt	Anzahl	Prozent
unter 24 Jahre	117	8%
25 bis 29 Jahre	236	17%
30 bis 34 Jahre	260	19%
35 bis 39 Jahre	255	19%
40 bis 44 Jahre	222	16%
45 bis 49 Jahre	146	11%
50 bis 54 Jahre	107	8%
55 Jahre oder älter	34	2%
Gesamtergebnis	**1.377**	100%
Gesamtdurchschnitt	36,6	

Zwei von drei TeilnehmerInnen (67%) sind oder waren zumindest schon einmal verheiratet. Der Rest lebt entweder ledig (20%) oder in einer nicht ehelichen Lebensgemeinschaft (13%) (s. Tabelle 3).

Tabelle 3: Familienstand, Anzahl TeilnehmerInnen

Familienstand	Anzahl	Prozent
verheiratet	610	45%
geschieden	270	20%
verheiratet, aber getrennt	24	2%
ledig	276	20%
Lebensgemeinschaft	169	13%
gültige Werte	1.349	100%
fehlende Werte	28	
Gesamtergebnis	**1.377**	

Knapp 95% der TeilnehmerInnen sind österreichische StaatsbürgerInnen (s. Tabelle 4). Die übrigen Personen kommen zum größten Teil aus den Ländern des ehemaligen Jugoslawien, Osteuropa oder Deutschland.

Tabelle 4: Staatsbürgerschaft, Anzahl TeilnehmerInnen

Staatsbürgerschaft	Anzahl	Prozent
Österreich	1.302	94,7%
ehem. Jugoslawien	32	2,3%
Osteuropa	13	0,9%
Deutschland	20	1,5%
andere	8	0,6%
gültige Werte	1.375	100,0%
fehlende Werte	2	
Gesamtergebnis	**1.377**	

Etwa zwei von drei TeilnehmerInnen dieser Untersuchung (66%) wurden von der Volkshilfe beschäftigt, 34% vom Hilfswerk (s. Tabelle 5).

Tabelle 5: Organisation, Anzahl TeilnehmerInnen

Organisation	Anzahl	Prozent
Volkshilfe	907	66%
Hilfswerk	470	34%
Gesamtergebnis	**1.377**	**100%**

Hinsichtlich möglicher signifikanter Unterschiede im MitarbeiterInnen-Profil der beiden Organisationen konnten keine wesentlichen strukturellen Unterschiede bezüglich der verfügbaren demografischen Attribute festgestellt werden.

Tabelle 6 zeigt die historische Entwicklung der untersuchten TeilnehmerInnen hinsichtlich ihres Eintrittsdatums in die jeweilige Dachorganisation. Dabei fällt auf, dass die TeilnehmerInnen des Hilfswerks im Durchschnitt etwas später ihre Beschäftigung angetreten haben als jene der Volkshilfe.

Tabelle 6: Jahr des Eintritts nach Organisation, Anzahl TeilnehmerInnen

Jahr des Eintritts	Volkshilfe	Hilfswerk	Gesamt	Prozent
vor 2005	97		97	7%
2005	164	83	247	18%
2006	183	111	294	21%
2007	168	97	265	19%
2008	141	96	237	17%
2009	154	83	237	17%
Gesamtergebnis	**907**	**470**	**1.377**	**100%**

Viele der TeilnehmerInnen absolvieren nicht die ganzen zehn Monate im Rahmen ihrer Transitbeschäftigung. Ein gewisser Anteil bleibt sogar weniger als einen Monat beschäftigt (14%), mehr als ein Viertel (27%) nicht einmal die Hälfte der geplanten Zeit, also fünf Monate (s. Tabelle 7).

Der Gesamtdurchschnitt liegt dennoch mit 15,7 Monaten deutlich über der Zehn-Monats-Marke. Der Grund dafür sind jene TeilnehmerInnen, die zum Teil weit über die Zeit hinaus innerhalb der Organisation beschäftigt bleiben, und den Durchschnitt dementsprechend nach oben korrigieren.

Tabelle 7: Beschäftigungsdauer, Anzahl TeilnehmerInnen

Beschäftigungsdauer	Anzahl	Prozent
weniger als 1 Monat	195	14%
1 bis unter 5 Monate	183	13%
5 bis unter 10 Monate	169	12%
10 bis unter 11 Monate	471	34%
11 bis unter 24 Monate	83	6%
24 bis unter 36 Monate	124	9%
36 bis unter 60 Monate	89	6%
60 Monate oder mehr	63	5%
Gesamtergebnis	**1.377**	100%
Gesamtdurchschnitt	15,7	

Es zeigt sich, dass die älteren TeilnehmerInnen im Durchschnitt signifikant länger beschäftigt bleiben als die jüngeren. Bei 50- bis 59-Jährigen liegt der Durchschnitt bei 18,9 Monaten, bei 40- bis 49-Jährigen bei 16,5 Monaten.

Bewertet man jene 471 Personen, die zehn bis elf Monate innerhalb der Organisation beschäftigt waren, als regulär absolvierte und auch regulär beendete Transitarbeitsverhältnisse, so machen diese mit 34% etwas mehr als ein Drittel der bewerteten Beschäftigungen aus.

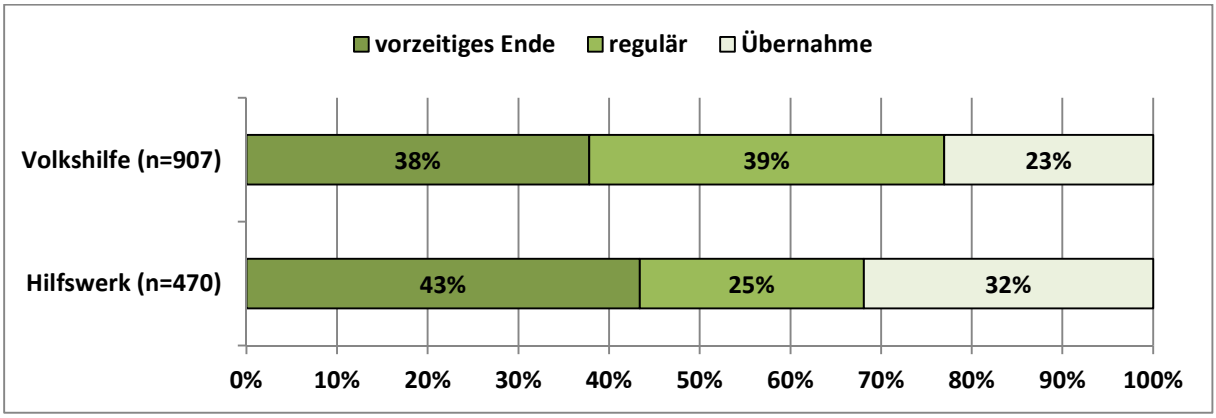
Für den weitaus größten Teil der TeilnehmerInnen (40%) endet ihr Beschäftigungsverhältnis bereits vorzeitig, etwas mehr als jede/-r Vierte wird über die Zeit hinaus innerhalb der jeweiligen Organisation beschäftigt (s. Tabelle 8).

Tabelle 8: Beschäftigungsdauer, Anzahl TeilnehmerInnen

Beschäftigungsdauer	Anzahl	Prozent
vorzeitiger Ausstieg	547	40%
reguläres Beschäftigungsende	471	34%
Übernahme	359	26%
Gesamtergebnis	**1.377**	100%

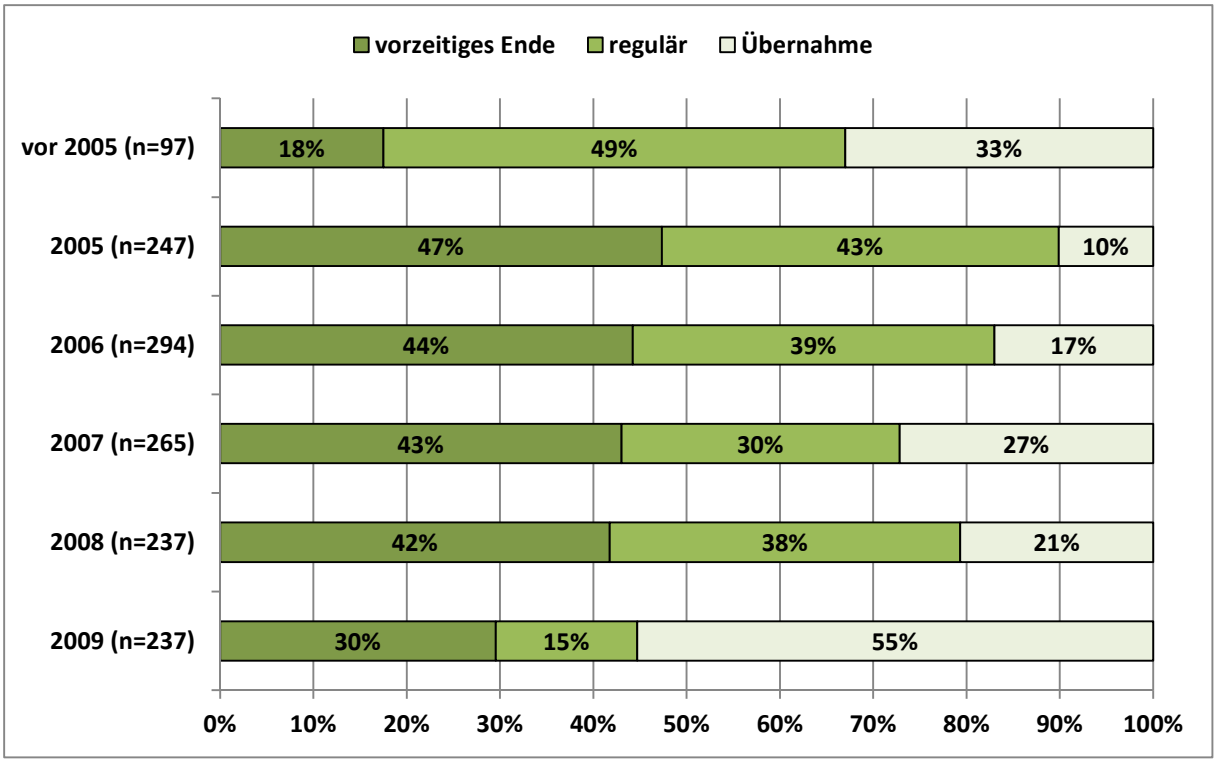
Deutlich mehr Übernahmen sind bei MitarbeiterInnen des Hilfswerks festzustellen (32% vs. 23% bei der Volkshilfe). Innerhalb dieser Personengruppe gibt es allerdings auch mehr vorzeitig beendete Dienstverhältnisse als dies bei der Volkshilfe der Fall ist (s. Abbildung 2).

Abbildung 2: Beschäftigungsdauer nach Organisation, Anteil TeilnehmerInnen



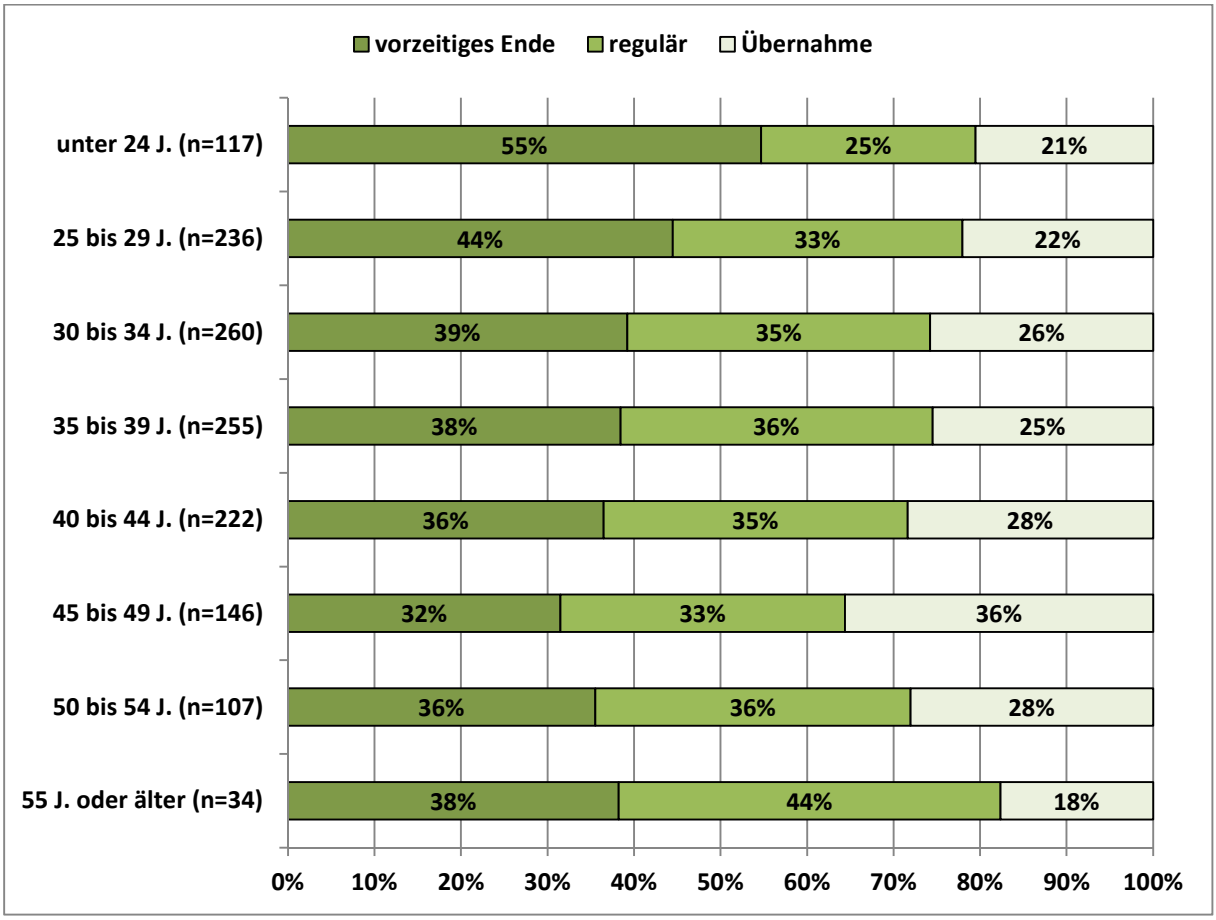
Hinsichtlich des Eintrittsjahres ist besonders das Jahr 2009 auffällig, da mehr als jede/-r Zweite der TeilnehmerInnen, die in diesem Jahr ihre Beschäftigung angetreten haben, über die Zeit hinaus beschäftigt wurden (55%). In vorangehenden Jahren konnten dagegen vergleichsweise viele vorzeitig beendete Dienstverhältnisse festgestellt werden (s. Abbildung 3).

Abbildung 3: Beschäftigungsdauer nach Jahr des Eintritts, Anteil TeilnehmerInnen



Am häufigsten wurden jene TeilnehmerInnen übernommen, die bei Antritt ihrer Beschäftigung zwischen 40 und 55 Jahre alt waren. Bei jenen unter 30 Jahren kommt dies vergleichsweise selten vor, diese beenden vermehrt ihre Transitbeschäftigung bereits vorzeitig (s. Abbildung 4).

Abbildung 4: Beschäftigungsdauer nach Alter bei Eintritt, Anteil TeilnehmerInnen

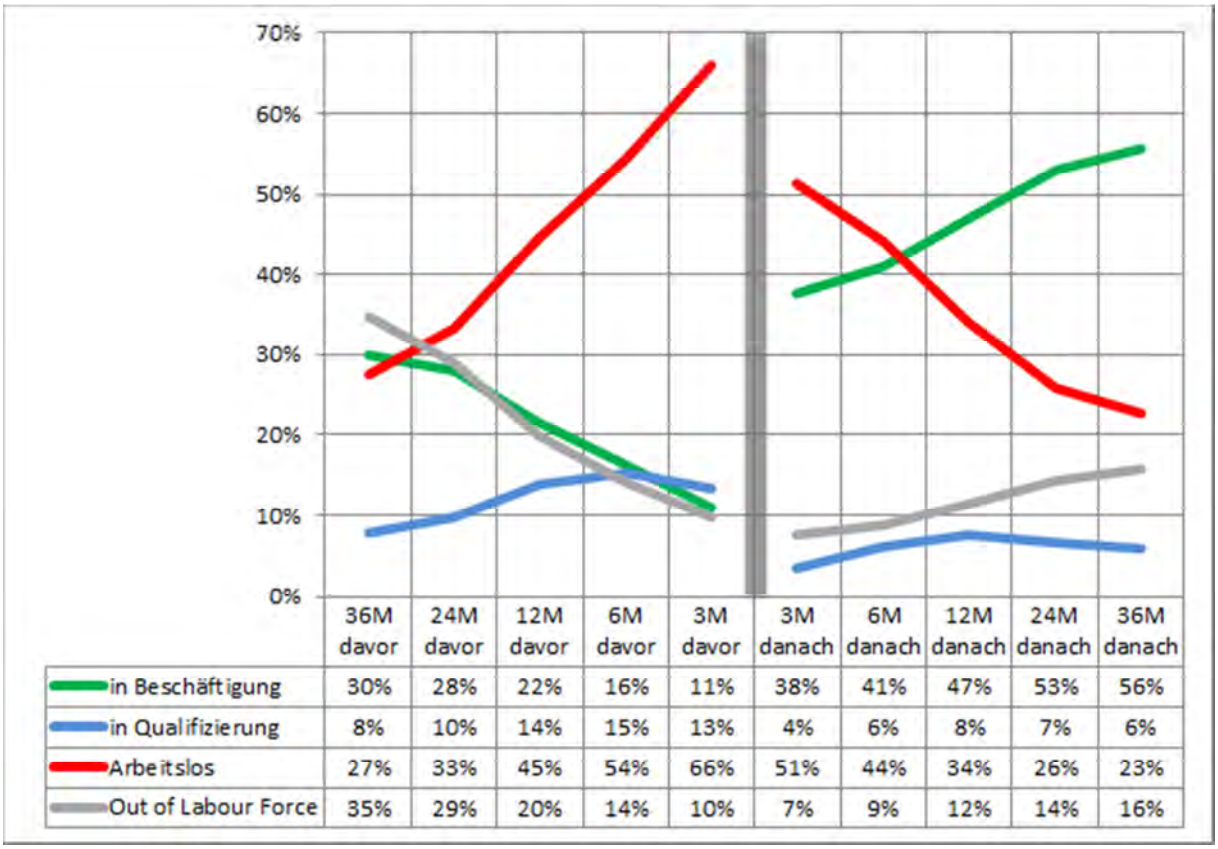


2.2 Beschäftigungsquoten

Im Betrachtungszeitraum nach Ausstieg aus der Maßnahme zeigen sich die nachhaltigen Auswirkungen der Maßnahme in einer stark ansteigenden Beschäftigungsrate (von 38% drei Monate nach der Maßnahme auf 56% zum Zeitpunkt 36 Monate nach der Maßnahme) auf der einen bzw. dem ebenso stark abfallenden Arbeitslosenanteil (von mehr als der Hälfte der betrachteten Personen auf gut ein Fünftel) auf der anderen Seite. Dieser Trend verstärkt sich bis hin zum Ende des Betrachtungszeitraums (drei Jahre nach Ende des geförderten Beschäftigungsverhältnisses).

Gegen Ende der Beobachtungsperiode steigt allerdings auch wieder die Zahl jener Personen an, die sich Out of Labour Force befinden, bleibt jedoch mit 14 bis 16% im Zeitraum 2 bis 3 Jahre nach der Maßnahme dennoch vergleichsweise moderat und trifft im Vergleich zum selben Zeitraum vor der Maßnahme nur etwa auf halb so viele Personen zu.

Abbildung 5: Beschäftigungsquoten im Vorher-Nachher-Vergleich, alle TeilnehmerInnen (n=1.377)



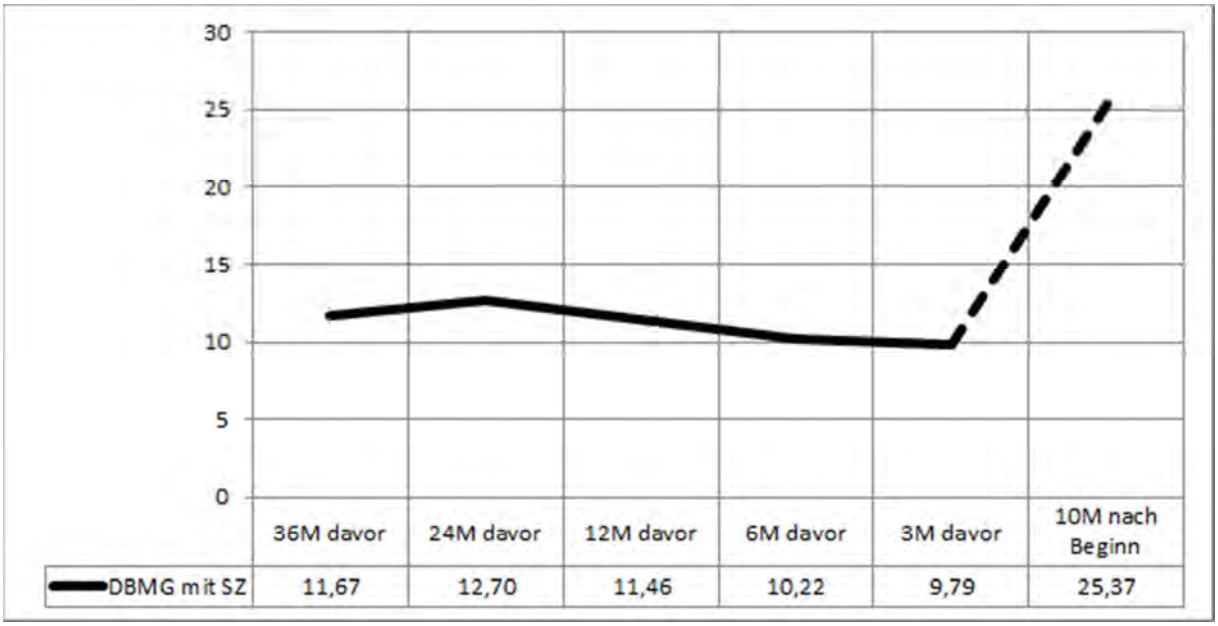
	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	3M danach	6M danach	12M danach	24M danach	36M danach
in Beschäftigung	30%	28%	22%	16%	11%	38%	41%	47%	53%	56%
in Qualifizierung	8%	10%	14%	15%	13%	4%	6%	8%	7%	6%
Arbeitslos	27%	33%	45%	54%	66%	51%	44%	34%	26%	23%
Out of Labour Force	35%	29%	20%	14%	10%	7%	9%	12%	14%	16%

2.3 Durchschnittliche Bemessungsgrundlagen

Abbildung 6 und Abbildung 7 zeigen einen deutlichen Anstieg der durchschnittlichen Bemessungsgrundlage nach Beginn der Beschäftigung als Transitarbeitskraft im HHS.

10 Monate nach Beginn der Dienstleistung (als Endzeitpunkt der maximal geplanten Laufzeit) zeigt sich eine deutliche Steigerung der täglichen Bemessungsgrundlage zur SV auf € 25,37. Dieser Wert ist beeinflusst durch die unterschiedlichen möglichen Status der TeilnehmerInnen und berücksichtigt nicht, ob Teilnehmende die maximale Laufzeit ausgeschöpft haben, vorzeitig aus dem Transitarbeitsverhältnis ausgestiegen sind oder als Fachkraft in den Regelbetrieb übernommen wurden.

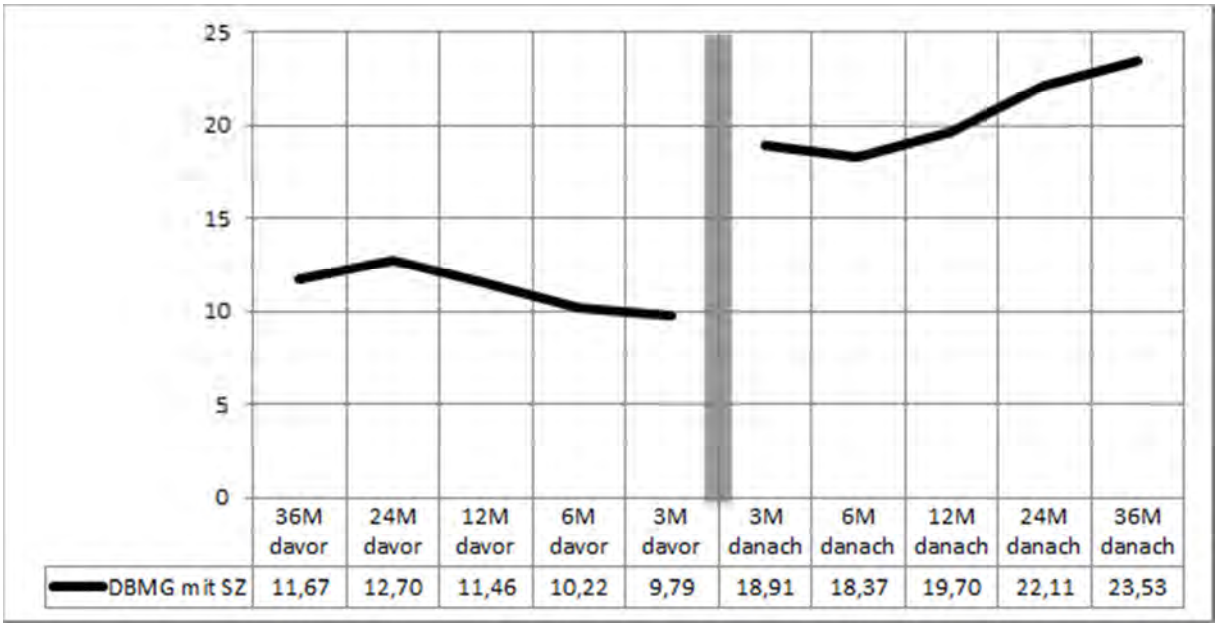
Abbildung 6: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. Sonderzahlungen), alle TeilnehmerInnen (n=1.377) zum Zeitpunkt 10 Monate nach Beginn der DL



Daher zeigt Abbildung 7 die Werte auf Berechnungsbasis des individuellen Maßnahmenendes. Dieser Betrachtung liegt als Ausgangsbasis der Tag des tatsächlichen vorzeitigen Ausscheidens (bei Austritt aus dem Transitverhältnis vor Ablauf der 10 Monate) oder der Tag des Ablaufens der maximalen Laufzeit von 10 Monaten (reguläres Ende oder Weiterbeschäftigung im Betrieb durch Übernahme ins „Stammpersonal“) zugrunde, weshalb sie die verlässlicheren Werte liefert.

Es zeigt sich analog zur Beschäftigungsquote ein positiver Trend in den täglichen Bemessungsgrundlagen. Während ihr Wert im Zeitraum bis 12 Monate nach dem individuellen Maßnahmenende knapp unter € 20 liegt, steigt dieser bis 36 Monate nach der Dienstleistung auf € 23,5 an. Im Vergleich zu den Werten desselben Zeitraums vor der Maßnahme zeigt sich eine deutliche Verbesserung der Einkommenssituation.

Abbildung 7: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. Sonderzahlungen), alle TeilnehmerInnen (n=1.377) nach individuellem Maßnahmenende der DL

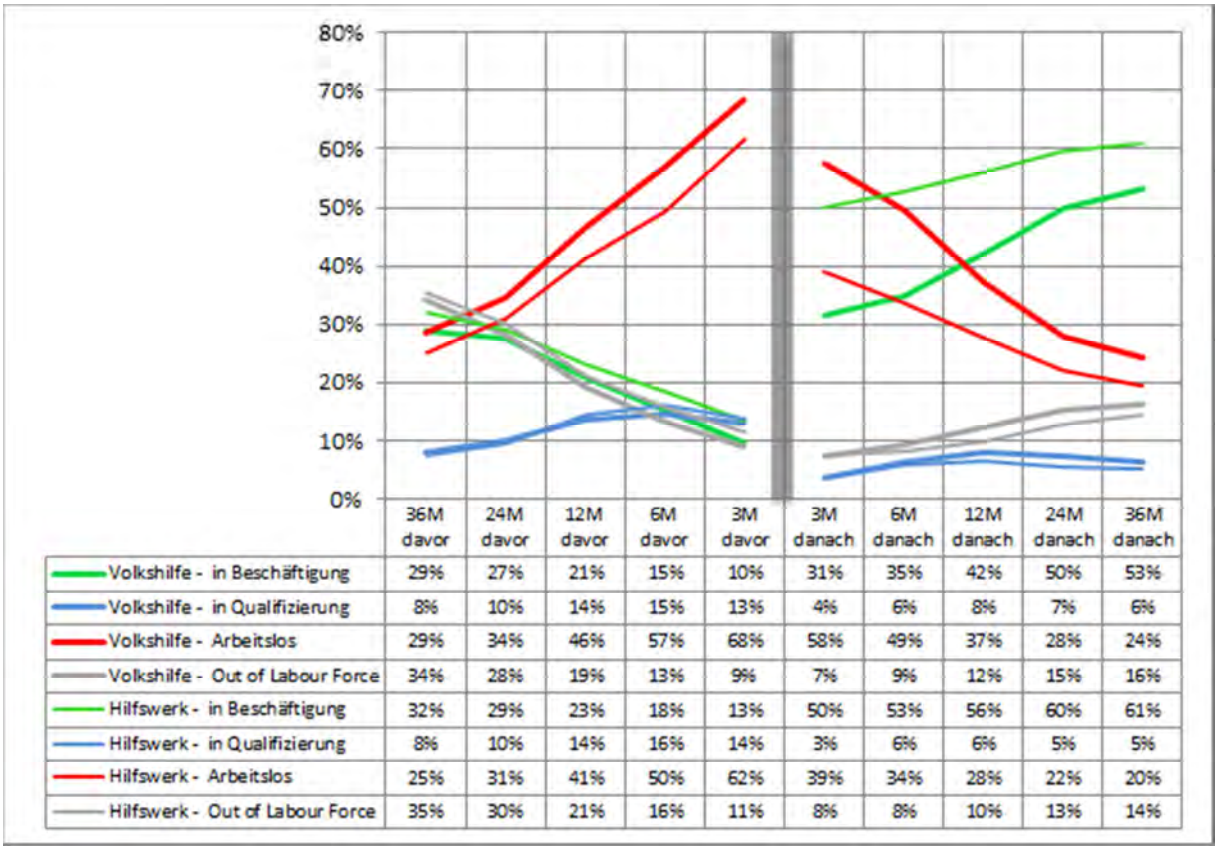


2.4 Arbeitsmarktperformance nach Organisation

Die gezeigten Trends hinsichtlich der Beschäftigungs- und Arbeitslosenanteile sowie der durchschnittlichen Bemessungsgrundlage der TeilnehmerInnen gelten im Wesentlichen sowohl für Transit-MitarbeiterInnen der Volkshilfe als auch für jene des Hilfswerks.

Es zeigt sich jedoch, dass jene TeilnehmerInnen, die beim Hilfswerk ihre Transitarbeitsverhältnisse absolviert haben, hinsichtlich ihrer Beschäftigungszahlen signifikant über jenen der von der Volkshilfe beschäftigten Personen liegen (s. Abbildung 8).

Abbildung 8: Beschäftigungsquoten nach Organisation

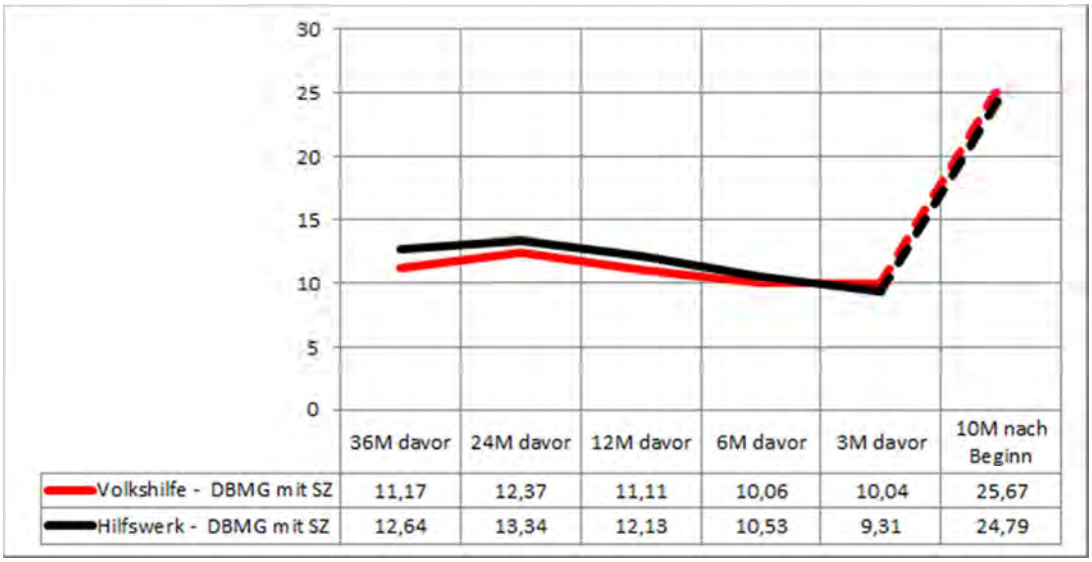


	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	3M danach	6M danach	12M danach	24M danach	36M danach
Volkshilfe - in Beschäftigung	29%	27%	21%	15%	10%	31%	35%	42%	50%	53%
Volkshilfe - in Qualifizierung	8%	10%	14%	15%	13%	4%	6%	8%	7%	6%
Volkshilfe - Arbeitslos	29%	34%	46%	57%	68%	58%	49%	37%	28%	24%
Volkshilfe - Out of Labour Force	34%	28%	19%	13%	9%	7%	9%	12%	15%	16%
Hilfswerk - in Beschäftigung	32%	29%	23%	18%	13%	50%	53%	56%	60%	61%
Hilfswerk - in Qualifizierung	8%	10%	14%	16%	14%	3%	6%	6%	5%	5%
Hilfswerk - Arbeitslos	25%	31%	41%	50%	62%	39%	34%	28%	22%	20%
Hilfswerk - Out of Labour Force	35%	30%	21%	16%	11%	8%	8%	10%	13%	14%

Die Unterschiede sind in zweierlei Hinsicht zu interpretieren: Wie aus der Abbildung ersichtlich, war einerseits die Klientel der Volkshilfe bereits vor Eintritt in die Maßnahme häufiger arbeitslos und weniger häufig in Beschäftigung. Andererseits kommt im Auseinanderklaffen der Beschäftigungsquoten nach der Maßnahme im Zeitraum bis 6 Monate nach der Maßnahme auch eine Übernahme in eine reguläre Beschäftigung als Fachschlüsselkraft zum Tragen, die beim Hilfswerk signifikant häufiger erfolgte (siehe Abbildung 2). Möglicherweise üben darüber hinaus regionale Disparitäten einen Einfluss (Volkshilfe operiert stark flächendeckend, Hilfswerk schwerpunktmäßig im Zentralraum sowie der Region Innviertel/ Hausruck).

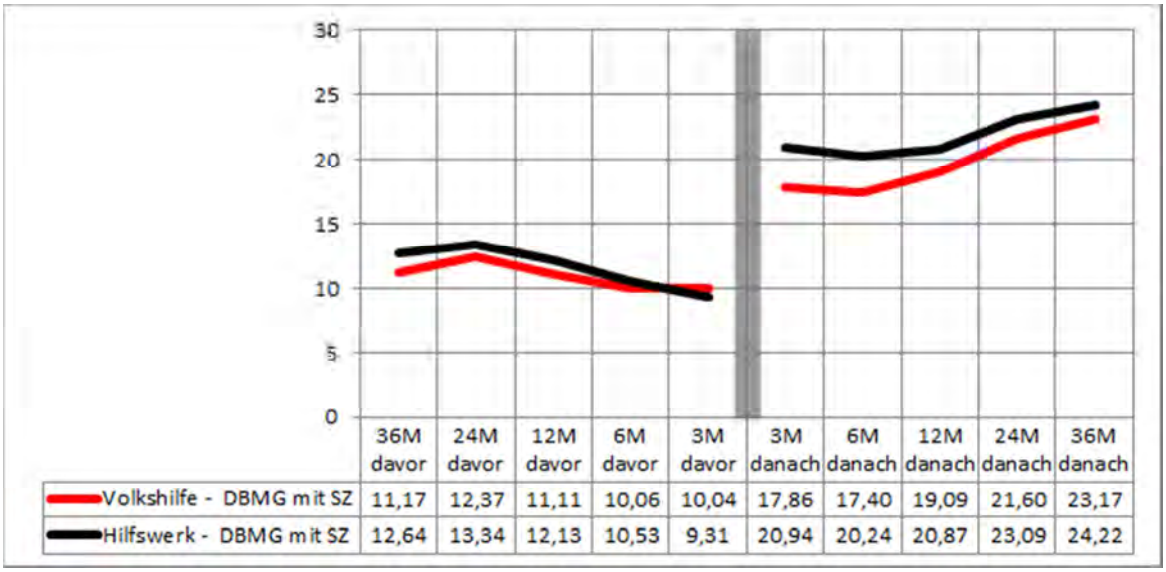
Etwas weniger deutlich zeigt sich der Unterschied hinsichtlich der durchschnittlichen Bemessungsgrundlage der TeilnehmerInnen der beiden Organisationen. Im ersten Jahr nach Beendigung ihres Transitarbeitsverhältnisses liegen MitarbeiterInnen des Hilfswerks noch deutlich über jenen der Volkshilfe, mit fortschreitender Zeit wird dieser Unterschied allerdings immer geringer (siehe Abbildung 10).

Abbildung 9: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Organisation, 10 Monate nach Beginn der Maßnahme



	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	10M nach Beginn
Volkshilfe - DBMG mit SZ	11,17	12,37	11,11	10,06	10,04	25,67
Hilfswerk - DBMG mit SZ	12,64	13,34	12,13	10,53	9,31	24,79

Abbildung 10: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Organisation nach individuellem Maßnahmenende



	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	3M danach	6M danach	12M danach	24M danach	36M danach
Volkshilfe - DBMG mit SZ	11,17	12,37	11,11	10,06	10,04	17,86	17,40	19,09	21,60	23,17
Hilfswerk - DBMG mit SZ	12,64	13,34	12,13	10,53	9,31	20,94	20,24	20,87	23,09	24,22

Weitere erfasste Faktoren (Bildungsstand der Teilnehmenden, Altersgruppen, Staatsbürgerschaft) wurden ebenfalls hinsichtlich möglicher Einflüsse getestet:

- Der Bildungsstand der Teilnehmenden verteilt sich je Organisation gleich, es finden sich jeweils gut die Hälfte der Teilnehmenden mit Pflichtschulabschluss (Hilfswerk und Volkshilfe je 53%), der überwiegende Rest verfügt über einen Lehrabschluss (36% beim Hilfswerk, 35% bei der Volkshilfe). Nicht weiter überraschend zeigt sich, dass vor Eintritt in die Maßnahme bei PflichtschulabsolventInnen im Vergleich zu LehrabsolventInnen höhere Arbeitslosenanteile vorliegen. Dieser Unterschied schreibt sich 3 Monate nach Abschluss des Transitarbeitsverhältnisses fort, ab 6 Monaten nach der Maßnahme zeigt sich jedoch kein signifikanter Einfluss des Bildungsstandes auf die Beschäftigungsperformance mehr.

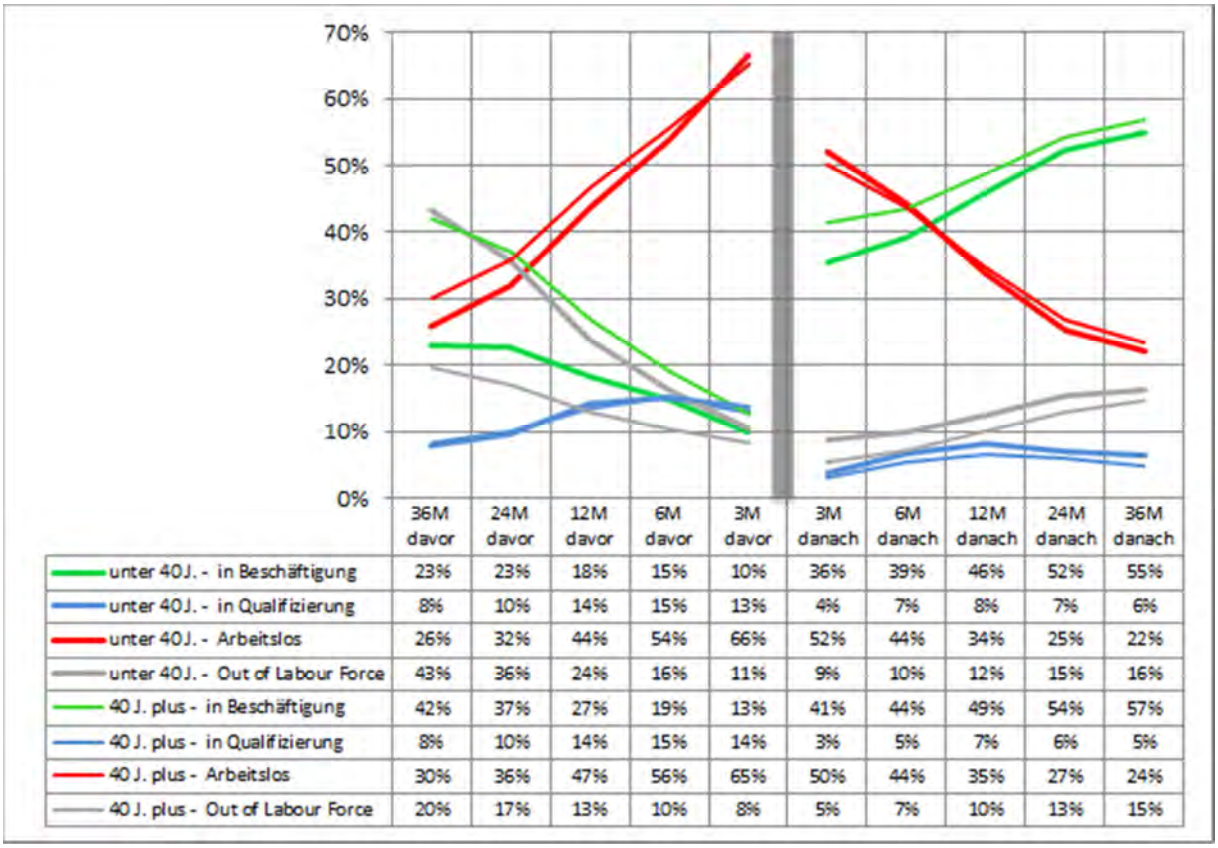
- Nach der Staatsbürgerschaft finden sich ebenfalls keine signifikanten Unterschiede in der Zusammensetzung der Teilnehmenden. Transitarbeitskräfte mit einer anderen als der österreichischen Staatsbürgerschaft machen in beiden Organisationen einen statistisch vernachlässigbaren, sich nicht signifikant unterscheidenden Anteil aus, wobei darauf verwiesen werden muss, dass dieser Indikator nur unzureichend über einen möglichen Migrationshintergrund Auskunft liefert, der als „Träger-Variable von Diskriminierung“ mögliche Anschlussschwierigkeiten nach Ende der Transitarbeitszeit mitbegründen könnte.

- Die Altersstruktur der Transitarbeitskräfte zum Zeitpunkt der Teilnahme unterscheidet sich nur in einzelnen Alterskategorien signifikant zwischen den beiden Organisationen: Während beim Hilfswerk signifikant häufiger 35- bis 39-Jährige teilnehmen, sind bei der Volkshilfe die Gruppen der 25- bis 34-Jährigen sowie der Personen über 55 Jahre signifikant stärker vertreten. Diese Unterschiede sind jedoch nur knapp signifikant (Chi-Quadrat-Wert von 0,047). Hinsichtlich Beschäftigung finden die mittleren Altersgruppen leichter und schneller in Beschäftigung (30 bis 59 Jahre), am leichtesten in ungeförderte Beschäftigung die Gruppe der 40- bis 49-Jährigen (Kontrastierung nach zwei Altersgruppen nachfolgendes Kapitel 2.5).

2.5 Arbeitsmarktperformance nach Alterskategorien bei Beschäftigungsantritt

Die älteren TeilnehmerInnen zeigen kurzfristig höhere Beschäftigungsraten als ihre jüngeren KollegInnen. Mit fortschreitender Zeit können die TeilnehmerInnen unter 40 Jahren diesen Unterschied mehr und mehr ausgleichen und befinden sich drei Jahre nach Ende ihres Transitbeschäftigungsverhältnisses hinsichtlich ihrer Beschäftigungszahlen auf annähernd demselben Niveau wie die über 40-jährigen TeilnehmerInnen (s. Abbildung 11).

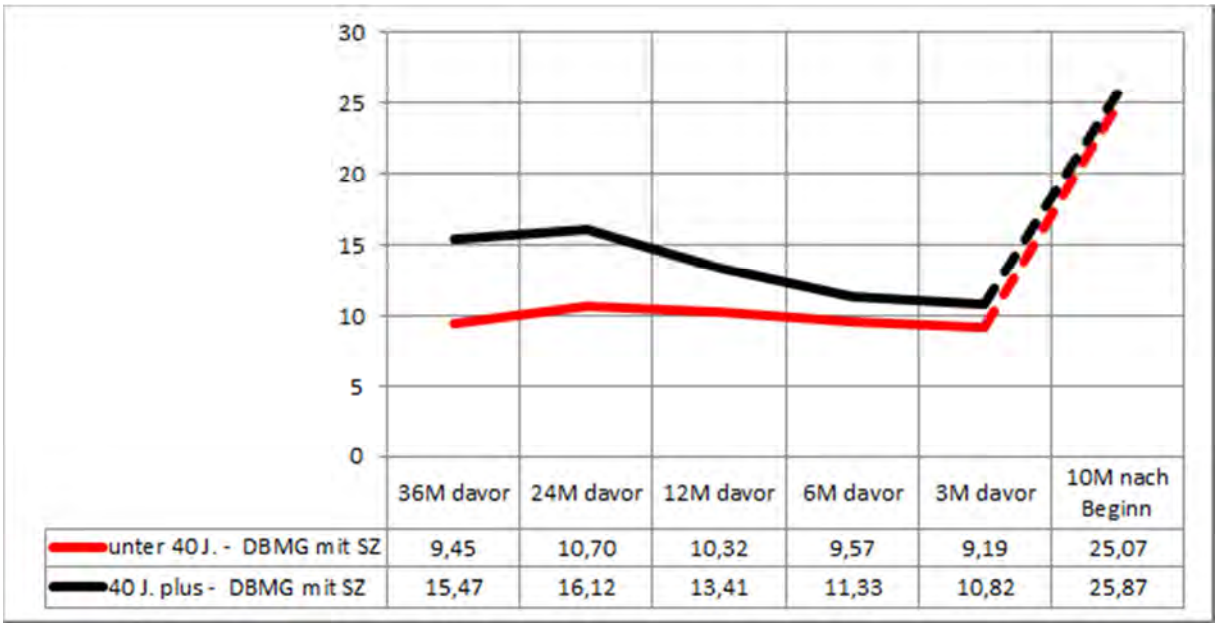
Abbildung 11: Beschäftigungsquoten nach Alterskategorien bei Beschäftigungsantritt



	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	3M danach	6M danach	12M danach	24M danach	36M danach
unter 40J. - in Beschäftigung	23%	23%	18%	15%	10%	36%	39%	46%	52%	55%
unter 40J. - in Qualifizierung	8%	10%	14%	15%	13%	4%	7%	8%	7%	6%
unter 40J. - Arbeitslos	26%	32%	44%	54%	66%	52%	44%	34%	25%	22%
unter 40J. - Out of Labour Force	43%	36%	24%	16%	11%	9%	10%	12%	15%	16%
40 J. plus - in Beschäftigung	42%	37%	27%	19%	13%	41%	44%	49%	54%	57%
40 J. plus - in Qualifizierung	8%	10%	14%	15%	14%	3%	5%	7%	6%	5%
40 J. plus - Arbeitslos	30%	36%	47%	56%	65%	50%	44%	35%	27%	24%
40 J. plus - Out of Labour Force	20%	17%	13%	10%	8%	5%	7%	10%	13%	15%

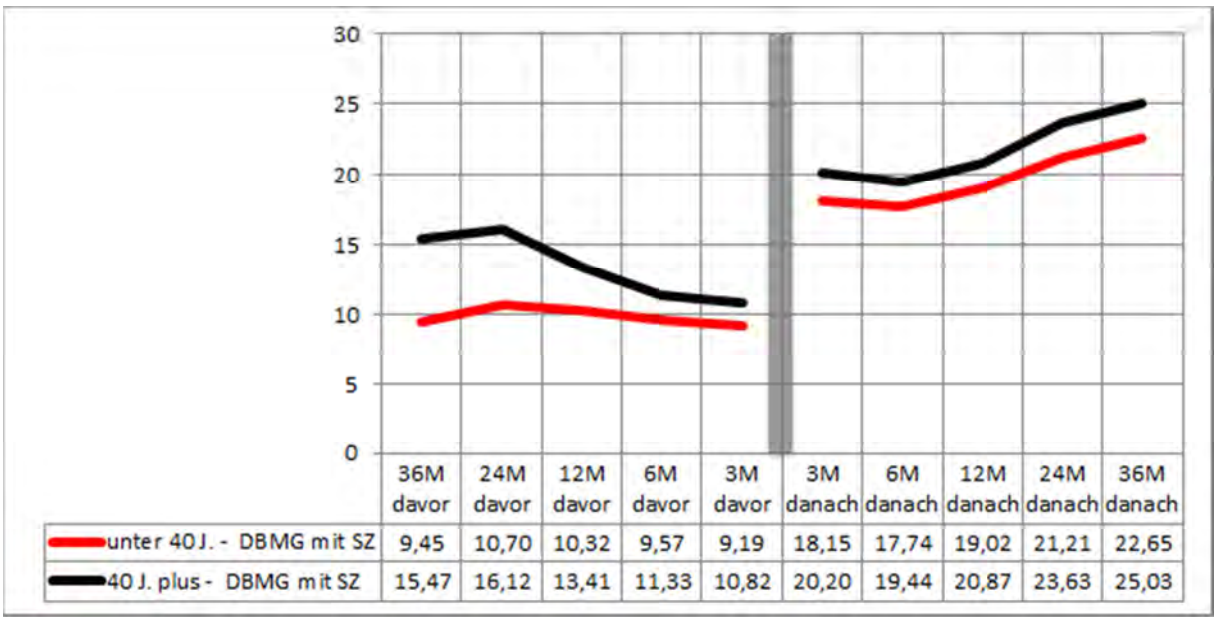
Lediglich hinsichtlich der durchschnittlichen Bemessungsgrundlagen zeigt sich speziell nach Beendigung keine Annäherung zwischen jüngeren und älteren TeilnehmerInnen. Der Unterschied wird etwa zwei Jahre später sogar wieder etwas größer als unmittelbar nach Ende der Beschäftigung bei Volkshilfe oder Hilfswerk (s. Abbildung 12, Abbildung 13).

Abbildung 12: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Alter, 10 Monate nach Maßnahmenbeginn



	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	10M nach Beginn
unter 40 J. - DBMG mit SZ	9,45	10,70	10,32	9,57	9,19	25,07
40 J. plus - DBMG mit SZ	15,47	16,12	13,41	11,33	10,82	25,87

Abbildung 13: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Alter, nach individuellem Maßnahmenende



	36M davor	24M davor	12M davor	6M davor	3M davor	3M danach	6M danach	12M danach	24M danach	36M danach
unter 40 J. - DBMG mit SZ	9,45	10,70	10,32	9,57	9,19	18,15	17,74	19,02	21,21	22,65
40 J. plus - DBMG mit SZ	15,47	16,12	13,41	11,33	10,82	20,20	19,44	20,87	23,63	25,03

Der insgesamt positive Trend in der Beschäftigungswirkung sowie den Bemessungsgrundlagen zeigt sich unabhängig von der Einflussgröße, ob ein vorzeitiges Ende der Maßnahme oder eine unbefristete Übernahme in die Organisationen Volkshilfe bzw. Hilfswerk erfolgte.

3 Fiskalanalyse

Die Fiskalanalyse stellt wirtschaftliche Kosten (Ausgaben) und Nutzen (Einnahmen) der öffentlichen Hand gegenüber und berechnet daraus den **Saldo für die öffentliche Hand** innerhalb verschiedener Zeitfenster sowie in welchem Zeitraum nach der Förderung sich die Kosten der Maßnahme amortisiert haben. Die Kosten der Maßnahme bestehen aus

- Personal- und Sachkosten für die Maßnahme (teilfinanziert mit Förderungen der öffentlichen Hand),
- den Opportunitätskosten der öffentlichen Hand für die Administrierung des Programms (Kosten, die dadurch entstehen, dass der Arbeitseinsatz der öffentlich Bediensteten nicht für andere Zwecke genutzt werden kann),
- den finanziellen Ansprüchen der TeilnehmerInnen während der Maßnahme und neuen Ansprüchen nach der Maßnahme.

Förderungen der öffentlichen Hand stehen also bei einer zeitlichen Betrachtung zu einem Zeitpunkt Null (Maßnahmenbeginn) als erstes zu Buche. Das heißt, dass diese getroffenen Ausgaben sich mithilfe der oben beschriebenen Einnahmen der öffentlichen Hand zu amortisieren haben. Da manche Werte nur geschätzt werden können, errechnet die Fiskalanalyse diesen Amortisationszeitpunkt in drei Szenarien (pessimistisch, realistisch und optimistisch) und kann Erträge für die öffentliche Hand zu gewissen Zeitpunkten nach der Maßnahme (5 Jahre, 10 Jahre) prognostizieren.

Bei der Fiskalanalyse werden folgende Faktoren berücksichtigt:

- Mitnahmeeffekte (TeilnehmerInnen können auch unabhängig von der Maßnahme eine Beschäftigung finden),
- eine Effektreduktion (die Wirkung der Maßnahme lässt im Laufe der Jahre nach),
- Konsumquoten des Personals und der TeilnehmerInnen sowie
- Diskontraten (Kosten und Nutzen fallen nicht zum gleichen Zeitpunkt an)

Nicht miteinbezogen werden können **nicht-pekuniäre Effekte**, wie etwa die gesteigerte Motivation und Reduktion der Resignation der ProgrammteilnehmerInnen durch die Maßnahme, sodass aktiver ein Arbeitsplatz gesucht wird, eine geringere Krankheitsanfälligkeit, was eine Reduktion öffentlicher Gesundheitsausgaben nach sich

zieht, positive Effekte auf das soziale Umfeld der TeilnehmerInnen, die Sicherung des sozialen Friedens (Reduzierung von Kriminalität) und der Integration, positive psychosoziale Effekte von erhöhter Erwerbstätigkeit und Verdrängungseffekte (inwieweit verdrängen am ersten Arbeitsmarkt integrierte Personen andere vom Arbeitsmarkt).

Die Fiskalanalyse vernachlässigt also vor allem nicht messbare positive Effekte für die öffentliche Hand und berücksichtigt alle bewertbaren Kosten und Nutzen, die durch Förderungen anfallen.

3.1 Zielgruppe

Es werden alle TeilnehmerInnen in Betracht gezogen, die im Laufe des Jahres 2009 im Rahmen des Haushalts- bzw. Haus- und Heimservices bei Volkshilfe oder Hilfswerk tätig waren. Dies beinhaltet auch Personen, die entweder bereits 2008 ihr Dienstverhältnis angetreten haben oder bis über das Jahr 2009 hinaus beschäftigt waren.

In Summe kommen dementsprechend 375 Personen für die hier vorliegende Fiskalanalyse[1] in Betracht, von denen 238 Personen bei der Volkshilfe und 137 Personen beim Hilfswerk tätig waren. Durchschnittlich waren diese Personen 258 Tage (8,48 Monate) im Rahmen der geförderten Dienstleistung beschäftigt, davon 141 Tage innerhalb des Jahres 2009 (4,62 Monate).

Das bedeutet, dass sich innerhalb des Jahres 2009 täglich durchschnittlich 144 Personen aktiv in der sozialen Dienstleistung befanden (Berechnung: 375 Personen x 141 Tage des Jahres 2009 / 365 Tage eines Jahres).

3.2 Variablen im Berechnungsmodell

3.2.1 Diskontrate

Da Kosten und Erträge zu unterschiedlichen Zeitpunkten anfallen, ist es erforderlich, die für die Berechnung notwendigen Beträge auf einen bestimmten Zeitpunkt hin zu diskontieren.

[1] Kosten-Nutzenanalyse, die letztendlich das Ergebnis des monetären Return on Investment liefert

Als Zeitpunkt wurde das durchschnittliche Dienstleistungsende der Zielgruppe im November 2009 gewählt. Als Diskontrate diente die Sekundärmarktrendite des Bundes[2], die im Beobachtungszeitraum zwischen 2008 (4,11%), 2009 (3,28%) und 2010 (2,47%) starken Schwankungen unterlegen ist.

3.2.2 Mitnahmeeffekte

Unter „Mitnahme“ versteht man den Umstand, dass ein bestimmter Anteil der TeilnehmerInnen auch unabhängig von der Dienstleistung einen Arbeitsplatz gefunden hätte bzw. finden hätte können. Die fiskalische Konsequenz eines solchen Mitnahmeeffekts besteht in der Tatsache, dass wohl die Kosten der Dienstleistung zu Buche schlagen, allerdings nicht 100% der Erträge als Folgeleistung der Dienstleistung interpretiert werden dürfen. Auf Basis von Erfahrungswerten vergleichbarer Studien (z.B. Osterkorn/ Niederberger/ Sepp 2009) mit ähnlichen Teilnehmenden-Gruppen wurde dieser Anteil auf 35% der TeilnehmerInnen im realistischen Szenario geschätzt.

3.2.3 Effektreduktion

Eine weitere für die Fiskalanalyse wesentliche Annahme beschäftigt sich mit der Frage, in welchem Zeitraum nach Dienstleistungsende die Dienstleistung beschäftigungswirksam bleibt. Innerhalb dieser Studie wird in weiterer Folge von einer Effektreduktion von jährlich 20%[3] im realistischen Szenario ausgegangen.

3.2.4 Konsumquote und Mehrwertsteuer

Aufgrund der relativ geringen Höhe des Einkommens wurde angenommen, dass die TeilnehmerInnen zwischen 90% und 100% ihres zusätzlichen Einkommens während und nach der Dienstleistung verausgabt haben. Beim Stammpersonal wurde dieser Anteil dementsprechend niedriger auf 80% bis 90% geschätzt.

In beiden Fällen schlägt ein Steueranteil auf Konsumgüter von durchschnittlich 15% bis 17% zu Buche.

---

[2] Quelle: Statistik Austria, Statistisches Jahrbuch 2012, S. 450

[3] in Anlehnung an: Mitterauer, Reiter, Riesenfelder, Wilsberger: Evaluierung der Arbeitstrainingszentren (ATZ) 1998

3.2.5 Variablenwerte

Folgende Werte wurden auf Basis der dargelegten Überlegungen für die einzelnen Variablen verwendet:

Tabelle 9: Variable Faktoren für die Kosten-Nutzen-Analyse

Variable Faktoren	optimistisch	realistisch	pessimistisch
Konsumquote TeilnehmerInnen	100%	95%	90%
Konsumquote Stammpersonal	90%	85%	80%
Mehrwertsteuer	17%	16%	15%
jährlicher Mitnahmeeffekt	30%	35%	40%
jährliche Effektabnahme	15%	20%	25%
jährliche Diskontrate	2,58%	3,28%	3,98%

Da alle diese Annahmen einen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben, wurden Sensitivitätsanalysen[4] erstellt, um die Stabilität des Modells zu kontrollieren.

Am stärksten wirkt dabei der jährliche Mitnahmeeffekt, der bei einer Veränderung von 10% nach oben (10 Prozentpunkte) das Ergebnis um gut 24% verändert. Mit dem Ansetzen dieses Faktors bei 35% im realistischen Szenario entspricht der Wert aber einem gesicherten Niveau, da bei ähnlichen Zielgruppen Werte in dieser Größenordnung verwendet werden (siehe auch 3.2.2) und damit einem Prinzip zur vorsichtigen Bewertung Rechnung getragen ist.

Tabelle 10: Sensitivität der variablen Faktoren

Sensitivitätsanalyse bei Veränderung um 10%-Punkte	Veränderung
Opportunitätskosten der Verwaltung	0,4%
jährlicher Mitnahmeeffekt	24,3%
jährliche Effektabnahme	8,6%
jährliche Diskontrate	1,2%
Konsumquote TeilnehmerInnen	2,5%
Konsumquote Stammpersonal	0,2%
Mehrwertsteuer	2,7%

[4] Sensitivitätsanalysen geben den Prozentwert an, um den sich das Gesamtergebnis eines Modells – bei Veränderung einer Variablen um 10 Prozentpunkte – verändert.

3.3 Berechnung und Erläuterungen

3.3.1 Kosten

Förderung an die Dienstleistung:

Die Förderungen an die Dienstleistung seitens Arbeitsmarktservice (AMS), Bundessozialamt (BSA) sowie der oö. Landesregierung betrugen im Jahr 2009 in Summe € 1.569.665.

Tabelle 11: Förderung an die Dienstleistung 2009

Förderung 2009	Volkshilfe	Hilfswerk	Gesamt
Kostenersatz AMS/ BSA	842.643,0 €	435.656,0 €	1.278.299,0 €
Pauschalersatz oö. Landesregierung	165.876,0 €	125.490,0 €	291.366,0 €
Gesamt	**1.008.519,0 €**	**561.146,0 €**	**1.569.665,0 €**

Opportunitätskosten der Verwaltung:

Die Opportunitätskosten der Verwaltung werden mit € 38.000,- geschätzt. Dieser Wert basiert auf einer Einschätzung (Anfragebeantwortung im Zuge der vorliegenden Untersuchung) der Projektbeteiligten und wird im Rahmen dieses Projektes als Konstante angenommen, da dieser Kostenpunkt im Verhältnis zu den Förderungskosten einen sehr geringen Stellenwert auf der Kostenseite und somit nur marginale Auswirkungen auf das Gesamtergebnis hat.

Neue Ansprüche an das System der sozialen Sicherung während der Dienstleistung:

Während der Dienstleistung werden von den TeilnehmerInnen neue Ansprüche an das System der sozialen Sicherung erworben, es entstehen somit für den Kostenträger neue Kosten.

Die Kosten der 375 TeilnehmerInnen innerhalb der Dienstleistung belaufen sich laut AMS-BG Daten auf AMS-Zahlungen von in Summe € 158.955,-. Pro TeilnehmerIn und Tag beträgt dieser Betrag € 1,64 (Berechnung: € 158.955 / 375 TeilnehmerInnen / 258 Tage durchschnittliche Verweildauer in der Dienstleistung → siehe 3.1 Zielgruppe). Innerhalb des Jahres 2009 belaufen sich die Kosten dementsprechend auf € 86.662,-.

Im Wesentlichen handelt es sich dabei um Zahlungen zur Deckung des Lebensunterhalts (DLU)[5] und Fahrtkostenpauschalen.

Neue Ansprüche an das System der sozialen Sicherung nach der Dienstleistung:

Nach der Dienstleistung entstehen neue Ansprüche an das System der sozialen Sicherung wie erhöhtes Arbeitslosen- oder Notstandshilfengeld.

Aus dem Vergleich der Werte drei Monate vor bzw. nach der Dienstleistung zeigt sich eine deutliche Erhöhung der durchschnittlichen Bemessungsgrundlage, die sich hinsichtlich des Anteils nach der Dienstleistung wieder arbeitsloser TeilnehmerInnen auf der Kostenseite niederschlägt.

Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts, der Effektabnahme und eines Diskontsatzes ergeben sich im realistischen Szenario zusätzliche Kosten von € 176.620,- im ersten Jahr, € 47.296,- im zweiten Jahr und € 23.787,- im dritten Jahr nach der Dienstleistung.

3.3.2 Nutzen

Einsparung an Transferleistungen während der Dienstleistung:

Durch die Teilnahme der MitarbeiterInnen am Haushaltsservice gab es seitens des AMS Einsparungen auf Seiten des nicht ausbezahlten Arbeitslosengeldes während der Laufzeit der sozialen Dienstleistung.

Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts ergeben sich im Bereich der TeilnehmerInnen im realistischen Szenario Einsparungen für das Jahr 2009 von € 342.442,-.

Darüber hinaus sind auf Seiten des Stammpersonals bei Volkshilfe und Hilfswerk zusätzliche Einsparungen zu vermerken, da ein Teil des Personals (Volkshilfe 8,43 Personeneinheiten, Hilfswerk 6,85 Personeneinheiten, insgesamt 15,28 Personeneinheiten) ohne Beschäftigung wäre bzw. andere ArbeitsmarktteilnehmerInnen verdrängen würde, wenn die Dienstleistung nicht existieren würde.

---

[5] DLU bedeutet, dass das Arbeitslosengeld auf einen Mindestbetrag von € 18,50 angehoben wird, sofern TeilnehmerInnen einen geringeren Anspruch aufweisen.

Auf Basis der Angaben der beiden Organisationen zum Gehalt des Stammpersonals ergeben sich wiederum unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts im realistischen Szenario Einsparungen von € 145.923,-.

Einsparung an Transferleistungen nach der Dienstleistung:

Durch den nach der Dienstleistung erhöhten Anteil (nicht geförderter) Beschäftigter innerhalb der TeilnehmerInnen können Einsparungen im Bereich des Arbeitslosen- bzw. Notstandshilfengeldes ausgemacht werden.

Berücksichtigt wird dabei der Anteil der im Anschluss an die Dienstleistung in Beschäftigung befindlichen TeilnehmerInnen, die auf Basis der im Vorfeld der Dienstleistung festgestellten durchschnittlichen Bemessungsgrundlage Anrecht auf Arbeitslosen- bzw. Notstandshilfengeld hätten, dieses aber aufgrund ihres Beschäftigungsverhältnisses nicht in Anspruch nehmen.

Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts, der Effektabnahme und eines Diskontsatzes belaufen sich die Einsparungen im realistischen Szenario für das erste Jahr auf € 369.632,-, für das zweite Jahr auf € 186.474,- und für das dritte Jahr auf € 96.181,-.

Rückflüsse an die Sozialversicherung:

Aufgrund der Gehälter und Löhne von TeilnehmerInnen, die sich nach der Dienstleistung in (nicht geförderten) Beschäftigungsverhältnissen befinden, ebenso wie auch jene des Stammpersonals, sind seitens der öffentlichen Hand Rückflüsse im Bereich der Sozialversicherung auf der Nutzenseite zu erwarten, die sowohl Arbeitgeber- als auch Arbeitnehmeranteile beinhalten.

Grundsätzlich ist die Basis für die Berechnung dieser Anteile die Summe der Bruttogehälter der jeweiligen Personengruppe im Jahr 2009. Auf Seiten der TeilnehmerInnen muss diese Summe für dieses Jahr jedoch um jenen Betrag reduziert werden, von dem angenommen werden darf, dass er auch ohne das Angebot von Volkshilfe und Hilfswerk in eine vergleichbare Dienstleistung etwaiger privater Anbieter in den freien Markt geflossen wäre.

Auf Basis der Angaben der beiden Trägerorganisationen hinsichtlich Personalkosten und bezogener Fördergelder wird dieser Betrag[6] in Summe auf € 500.000,- geschätzt.

Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts ergeben sich somit für das Jahr 2009 im Rahmen des realistischen Szenarios zusätzliche Rückflüsse an die Sozialversicherung von € 211.316,- auf Seiten der TeilnehmerInnen sowie € 158.810,- auf Seiten des Stammpersonals.

Im weiteren Zeitverlauf dürfen auch Rückflüsse jener TeilnehmerInnen als Nutzen in die Gesamtrechnung einfließen, die aufgrund erhöhter Beschäftigung nach der Dienstleistung zusätzliche Einnahmen für die Sozialversicherung lukrieren.

Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts, der Effektabnahme und eines Diskontsatzes belaufen sich diese Gelder im realistischen Szenario für das erste Jahr auf € 352.932,-, für das zweite Jahr auf € 167.836,- und für das dritte Jahr auf € 87.434,-.

Direkte Steuerleistungen:

Weitere Einnahmen auf Seiten der öffentlichen Hand beziehen sich auf direkte Steuerleistungen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern, also Lohnsteuer auf der einen Seite bzw. die entsprechenden Dienstgeberbeiträge, Kommunalsteuern, etc. auf der anderen Seite.
Diese zusätzlichen Einnahmen schlagen sich auf der Nutzenseite bereits im Jahr der Dienstleistung nieder. Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffektes und der wiederum abzuziehenden € 500.000,-, die ohne die Dienstleistung in anderer Form in den Markt geflossen wären, liefert die Berechnung der Steuern im realistischen Szenario für die TeilnehmerInnen Rückflüsse von € 54.087,- an Arbeitgeberbeiträgen und für das Stammpersonal € 69.049,- an Arbeitnehmer- wie Arbeitgeberabgaben.

In den weiteren Jahren wurden zusätzliche Steuereinnahmen lediglich auf Seiten jener TeilnehmerInnen verbucht, die zusätzlich durch Beschäftigung im Anschluss an die Dienstleistung für Einnahmen auf Steuerseite sorgen. Berücksichtigt wurden dabei Mitnahmeeffekt, Effektreduktion und Diskontsatz.

---

[6] Gelder, die auch ohne betreffende soziale Dienstleistung von den KundInnen für eine vergleichbare Dienstleistung aufgewendet worden wären

Indirekte Steuerleistungen:

Zusätzliche indirekte Steuereinnahmen basieren auf der Annahme, dass TeilnehmerInnen wie Stammpersonal aufgrund des Verdienstes während der Dienstleistung sowie bei TeilnehmerInnen aufgrund des erhöhten Beschäftigungsvolumens und damit des erhöhten Verdienstes nach der Dienstleistung, einen in Summe erhöhten Betrag an Geldern in Form von Konsumgütern wieder in den Markt und über die Mehrwertsteuer an die öffentliche Hand zurückfließen lassen.

Auf Basis des Vergleichs der durchschnittlichen Bemessungsgrundlagen vor und während der Dienstleistung ergeben sich im realistischen Szenario unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts zusätzliche Einnahmen an indirekten Steuern von € 84.902,-. (TeilnehmerInnen) bzw. € 16.237,- (Stammpersonal).

In weiterer Folge wurden analog zu den Rückflüssen an die Sozialversicherung und direkten Steuern lediglich die zusätzlichen indirekten Steuerleistungen auf Seiten der TeilnehmerInnen verbucht. Unter Berücksichtigung eines Mitnahmeeffekts, einer Effektreduktion und eines Diskontsatzes belaufen sich diese Steuerleistungen im realistischen Szenario im ersten Jahr auf € 76.606,-, im zweiten Jahr auf € 35.046,- und im dritten Jahr auf € 18.381,-.

3.4 Ergebnis der Fiskalanalyse

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass das in Haushalts- bzw. Haus- und Heimservice der Volkshilfe bzw. des Hilfswerks investierte Kapital mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit innerhalb relativ kurzer Zeit an die öffentliche Hand zurückfließt und sogar einen pekuniären Gewinn erwirtschaftet.

Im realistischen Szenario amortisieren sich die Förderungen für die Dienstleistung bereits nach einem Jahr. Nach zehn Jahren beläuft sich der Gewinn auf schätzungsweise € 952.855,-.

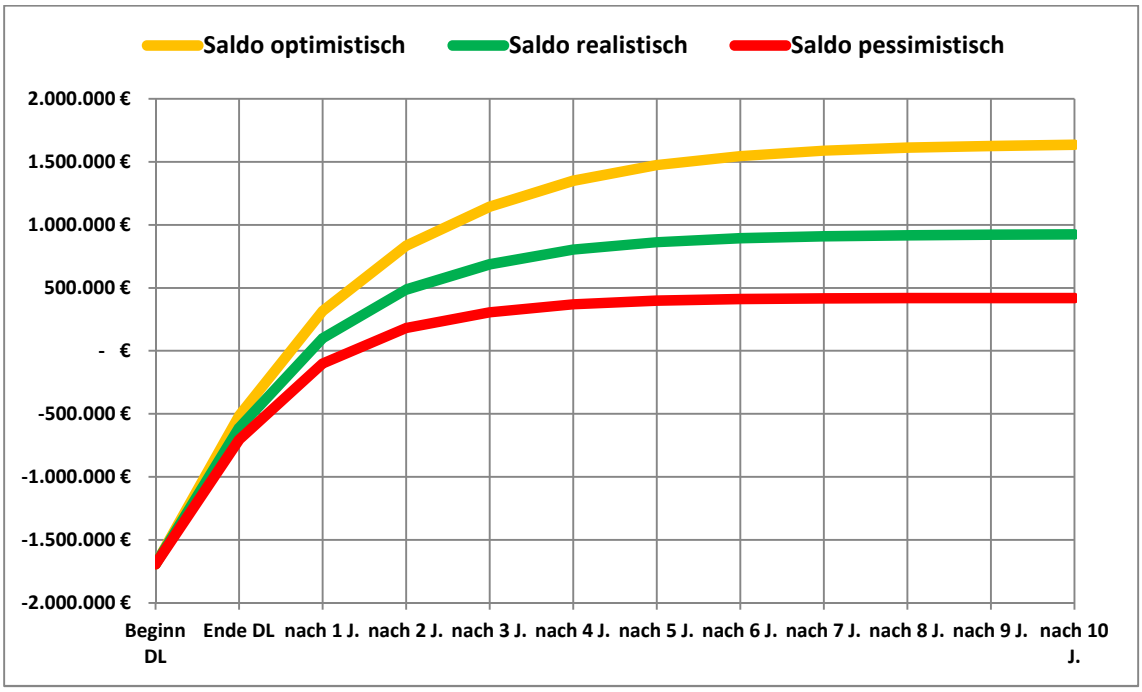
Lediglich bei pessimistischer Sichtweise ist eine positive Bilanzierung auf Kosten-Nutzen-Basis erst nach zwei Jahren zu erwarten, diese Variante erscheint allerdings - ebenso wie die optimistische - sehr unwahrscheinlich, da in allen Punkten, die variable Anteile beinhalten, mit Extremwerten in die pessimistische Richtung gerechnet wurden.

Darüber hinaus wurde bei der Festlegung sämtlicher verwendeter Parameter darauf geachtet, die möglichst „sichere“ Position einzunehmen, das heißt, der Nutzen der Dienstleistung wird eher unterschätzt.

Zudem sei an dieser Stelle nochmals erwähnt, dass diesen Berechnungen ausschließlich messbare Indikatoren zugrunde liegen. Viele nicht-pekuniäre Effekte blieben in den Berechnungen unberücksichtigt.

Abbildung 14 zeigt die Entwicklung des Saldos von Kosten und Nutzen von Beginn der Dienstleistung bis zehn Jahre nach deren Ende. Dabei ist im Besonderen der Zeitpunkt von Interesse, an dem der Nutzen die Ausgaben überschreitet. Dieser Punkt wird im optimistischen und im realistischen Szenario bereits innerhalb des ersten Jahres nach der Teilnahme am Angebot erreicht. Wendet man ein pessimistisches Szenario an, wird dieser Punkt im zweiten Jahr nach dem Angebot erreicht.

Abbildung 14: Fiskale Dienstleistungswirkung



Drei Jahre nach der Dienstleistung umfasst die fiskalische Dienstleistungswirkung in Euro ausgedrückt bereits einen Überschuss an Nutzen von circa € 650.000 (im pessimistischen Szenario ca. € 300.000, im optimistischen ca. € 1.100.000).

Nach fünf bis sieben Jahren stabilisiert sich der Rückfluss an Nutzen bei knapp unter einer Million Euro im realistischen Szenario.

Abbildung 15: ROI - Return on Investment

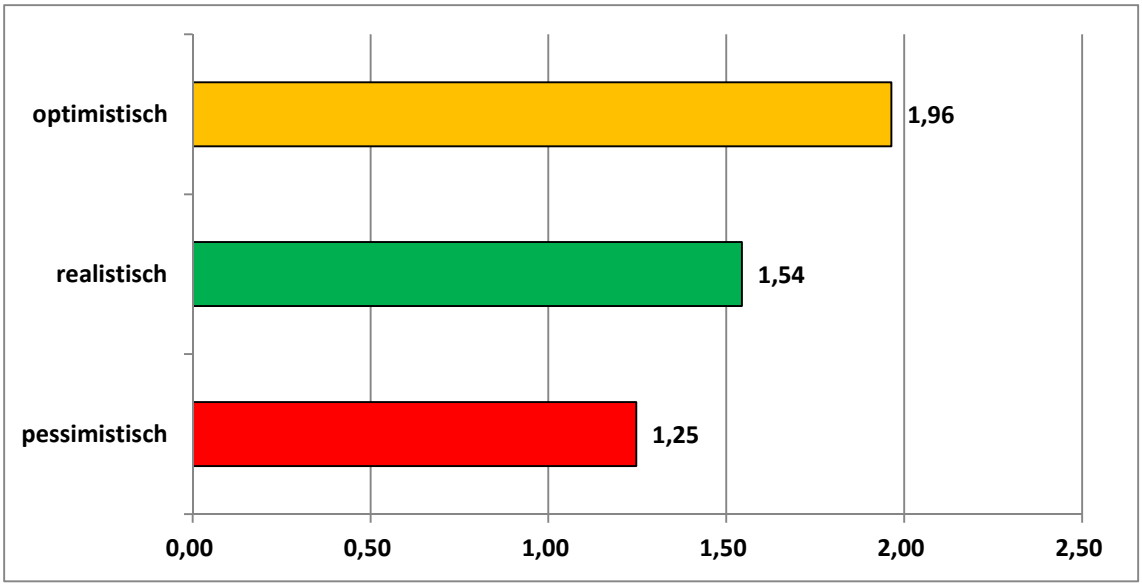


Abbildung 15 beschreibt den ROI = Return on Investment für die drei erwähnten Szenarien nach zehn Jahren. Das realistische Szenario weist dabei einen Wert von 1,54 auf, das bedeutet, dass die Investitionen in die soziale Dienstleistung innerhalb von zehn Jahren mit einer monetären Rendite von 54% vergütet werden.

4 Analyse der KundInnen-Zufriedenheit

Um die KundInnen-Zufriedenheit zu erheben, wurde in Abstimmung mit den Organisationen im Zeitraum Dezember 2011 bis Februar 2012 allen KundInnen (insgesamt N=2.000; N=1.300 bei der Volkshilfe, N=700 beim Hilfswerk entsprechend den KundInnenzahlen) ein Kurzfragebogen vorgelegt.

In der Gestaltung des Fragebogens wurde darauf geachtet, dass dieser möglichst kurz, leicht verständlich und gut leserlich ist (sichergestellt über n=3 Pretests), um auch für die Zielgruppe der älteren KundInnen eine Teilnahme attraktiv zu machen. Der Fragebogen-entwurf wurde in der Arbeitssitzung vom 21.11.2011 durchbesprochen und auf Basis der Rückmeldungen leicht geändert.

Der Fragebogen wurde über die/ den MitarbeiterIn mit der Bitte um Teilnahme ausgehändigt bzw. hinterlegt. Zur Wahrung der Anonymität wurden Kuverts mit ausgegeben. Der Rücklauf der Fragebögen erfolgte durch Einsammeln der verschlossenen und beschrifteten Kuverts, wiederum durch die MitarbeiterInnen des Service. Es konnte ein Rücklauf von n=1.082 Fragebögen erzielt werden, das entspricht einer Rücklaufquote von 54,1%. Der maximale Stichprobenfehler beträgt dementsprechend ± 2,0%.

4.1 KundInnen-Struktur

Etwas weniger als vier von fünf befragten Personen (79%) waren Frauen. Der Männeranteil fällt mit 21% relativ gering aus (s. Tabelle 12). Die fehlenden Werte beziehen sich in der Regel auf inanspruchnehmende Organisationen des Service (z.B. Jugendzentren).

Tabelle 12: Geschlecht, Anzahl KundInnen

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	824	79%
männlich	215	21%
gültige Werte	1.039	100%
fehlende Werte	43	
Gesamtergebnis	1.082	

Ein Viertel der KundInnen (25%) ist weniger als 60 Jahre alt. Mit 42% ist dagegen der Anteil der über 80-Jährigen innerhalb der Befragten vergleichsweise groß (s. Tab. 10).

Tabelle 13: Alter in Kategorien, Anzahl KundInnen

Alter	Anzahl	Prozent
unter 50 Jahre	148	15%
50 bis 59 Jahre	99	10%
60 bis 69 Jahre	117	12%
70 bis 79 Jahre	223	22%
80 bis 84 Jahre	189	19%
85 bis 89 Jahre	166	17%
90 Jahre oder älter	64	6%
gültige Werte	1.006	100%
fehlende Werte	76	
Gesamtergebnis	1.082	
Gesamtdurchschnitt	71,1	

Hinsichtlich möglicher geschlechtsspezifischer Unterschiede konnten bezüglich des Alters keine signifikanten Unterschiede zwischen Männern und Frauen festgestellt werden.

Ein Großteil der befragten Personen (40%) hat lediglich einen Pflichtschulabschluss als höchste abgeschlossene Ausbildung vorzuweisen. Das mittlere Bildungssegment (Lehre, BMS) ist mit 39% etwa gleich groß. Relativ klein fällt dagegen mit 18% die Gruppe der MaturantInnen und AkademikerInnen aus (s. Tabelle 14).

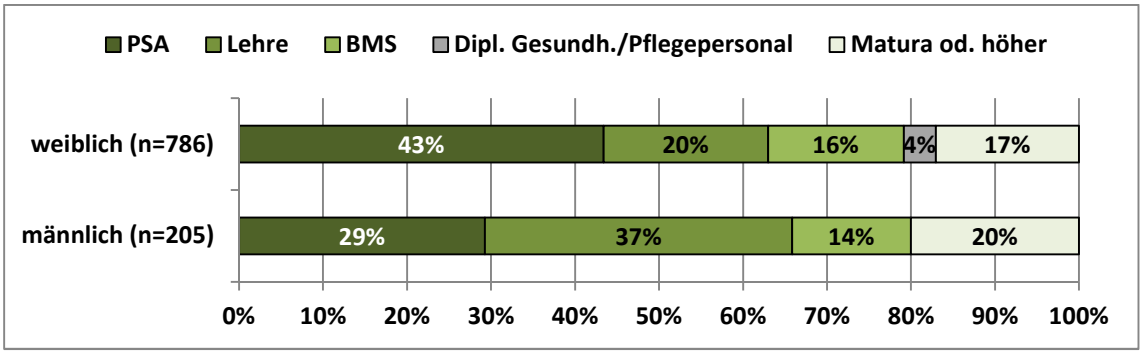
Tabelle 14: Bildung, Anzahl KundInnen

Bildung	Anzahl	Prozent
Pflichtschule	407	40%
Lehre	237	23%
Fachschule/ Handelsschule (BMS)	162	16%
Dipl. Gesundheits- oder Pflegepersonal[7]	31	3%
Matura (AHS, BHS)	94	9%
Universität, Hochschule, Akademie	87	9%
gültige Werte	1.018	100%
fehlende Werte	64	
Gesamtergebnis	1.082	

[7] Diese Kategorie wird hier – wie auch in der ISCED-Klassifizierung – als eigene Kategorie geführt, da ihre Zuordnung schwierig erscheint (die Dauer der Ausbildung spricht gegen eine Zurechnung zu mittlerer Bildung, da keine Berechtigung zu tertiärer Bildung erworben wird, ist eine Zurechnung zur Kategorie Matura ebenfalls kaum zulässig).

Im Besonderen sind es die Frauen, die aus dem bildungsbenachteiligten Segment der PflichtschulabsolventInnen kommen. Im Gegensatz dazu haben die Männer innerhalb der Befragten beinahe doppelt so häufig eine Lehre absolviert (s. Abbildung 16).

Abbildung 16: Bildung nach Geschlecht, Anteil KundInnen



Darüber hinaus zeigt sich erwartungsgemäß ein im Durchschnitt deutlich niedriger Bildungsgrad bei den älteren Befragten über 70 Jahren. Während der Anteil der bildungsfernen Personen innerhalb der jüngeren Kategorien bei nur 18% liegt, verfügt innerhalb der höheren Altersgruppen lediglich etwa die Hälfte der Befragten über einen Ausbildungsabschluss, der über die Pflichtschule hinausgeht (s. Abbildung 17).

Abbildung 17: Bildung nach Alterskategorien, Anteil KundInnen

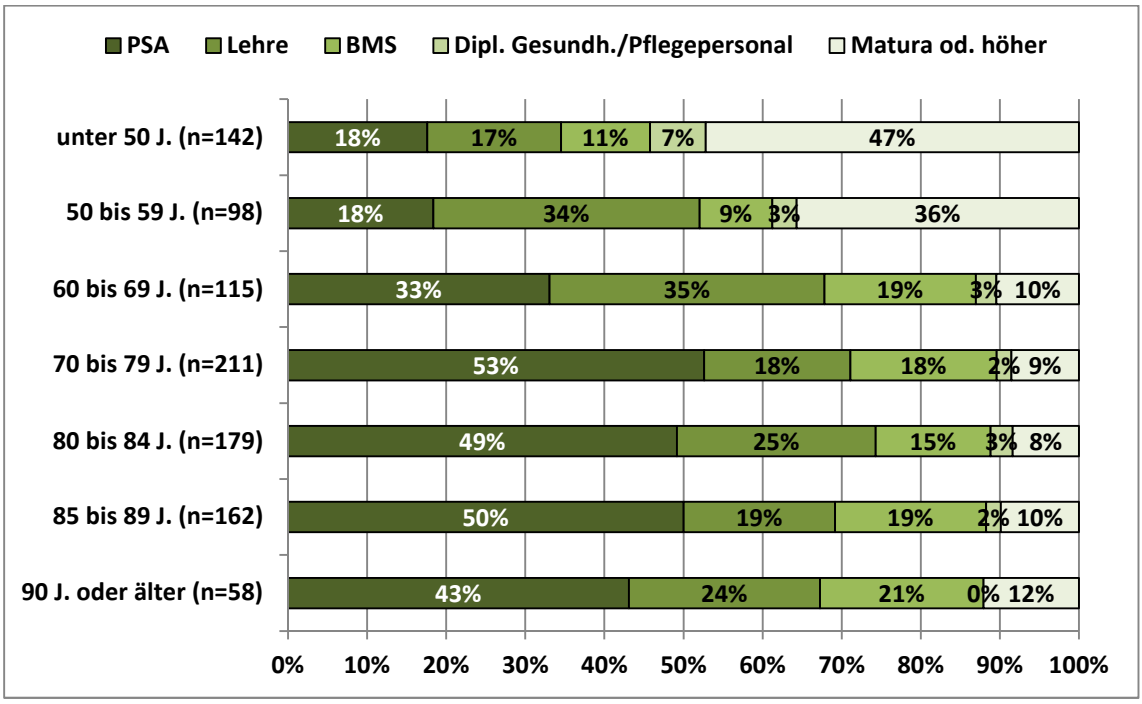


Tabelle 15 zeigt die regionale Verteilung der antwortenden KundInnen des Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice hinsichtlich des Wohnortes. Auf Bezirksebene leben die meisten der Befragten in den Bezirken Linz und Steyr. Für regionale Analysen werden in weiterer Folge ausschließlich die angeführten Wohnregionen herangezogen werden, die zum einen auf Basis der Teilnehmerzahlen und zum anderen auf Basis statistischer Ähnlichkeiten hinsichtlich der Zufriedenheit der betroffenen Personen zusammengeführt wurden, um noch Vergleiche der Gruppen untereinander zuzulassen.

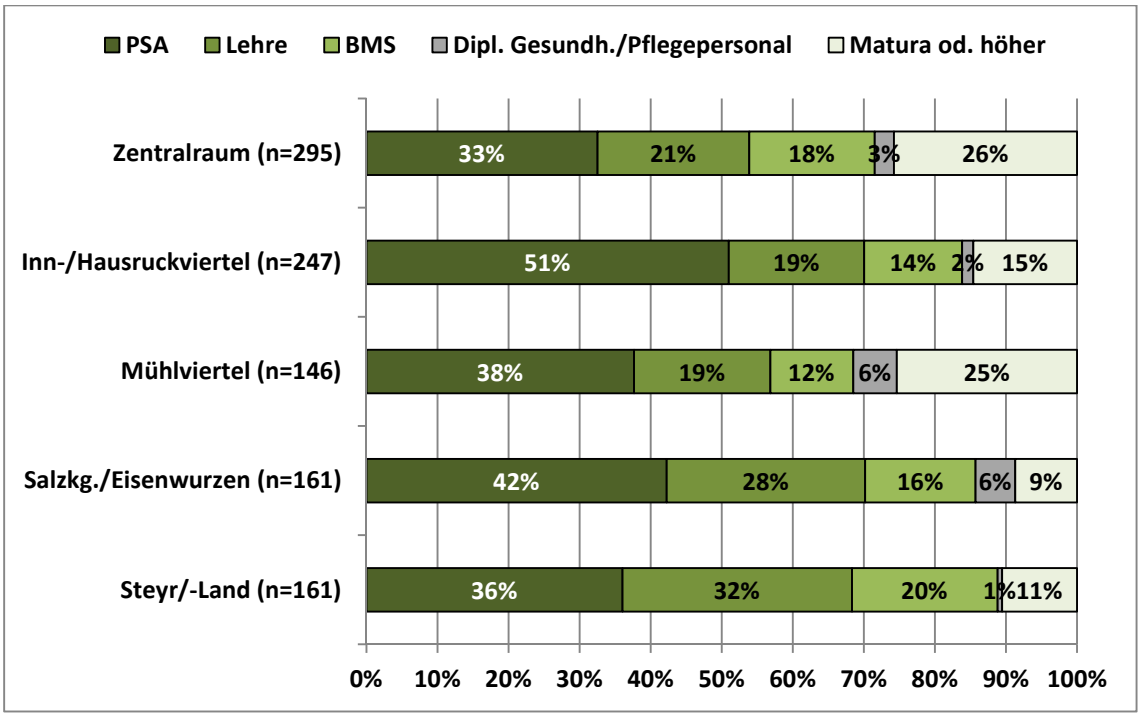
Tabelle 15: Wohnregion, Anzahl KundInnen

Wohnregion	Anzahl	Prozent
Zentralraum	315	30%
- Linz	189	18%
- Linz-Land	65	6%
- Wels	43	4%
- Wels-Land	18	2%
Innviertel/ Hausruckviertel	256	24%
- Braunau	16	2%
- Eferding	75	7%
- Grieskirchen	112	11%
- Ried im Innkreis	53	5%
Mühlviertel	150	14%
- Freistadt	55	5%
- Perg	46	4%
- Rohrbach	35	3%
- Urfahr-Umgebung	14	1%
Salzkammergut/ Eisenwurzen	171	16%
- Gmunden	106	10%
- Kirchdorf	42	4%
- Vöcklabruck	23	2%
Steyr/ -Land	170	16%
- Steyr	130	12%
- Steyr-Land	40	4%
gültige Werte	1.062	100%
fehlende Werte	20	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Weiterführende Analysen ergeben folgende signifikante, strukturelle Unterschiede auf Basis der angeführten Wohnregionen:

- Geschlecht: Ein hoher Anteil an Frauen ist in den Regionen Inn-/ Hausruckviertel und Mühlviertel festzustellen (83%). Im Vergleich sehr niedrig ist der Anteil der weiblichen KundInnen in der Region Steyr/-Land (71%).
- Die Wohnregion mit den mit Abstand jüngsten KundInnen ist im Mühlviertel zu finden. Hier liegt das Durchschnittsalter der befragten TeilnehmerInnen bei 61,6 Jahren. Innerhalb der anderen Regionen liegt dieses im Vergleich bei 72,8 Jahren.
- Aufgrund der bereits gezeigten Zusammenhänge zwischen Alter und Bildung hat der große Anteil jüngerer TeilnehmerInnen einen signifikant höheren Bildungsgrad innerhalb dieser Regionen zur Folge, das gilt im Speziellen im Mühlviertel, aber auch im oberösterreichischen Zentralraum (Linz, Wels) (s. Abbildung 18).

Abbildung 18: Bildung nach Wohnregion, Anteil KundInnen



Die Mehrheit der befragten KundInnen ist nicht (mehr) berufstätig (85%). Die meisten Personen sind bereits in Pension, nur wenige arbeitsuchend oder in Karenz o. ä.

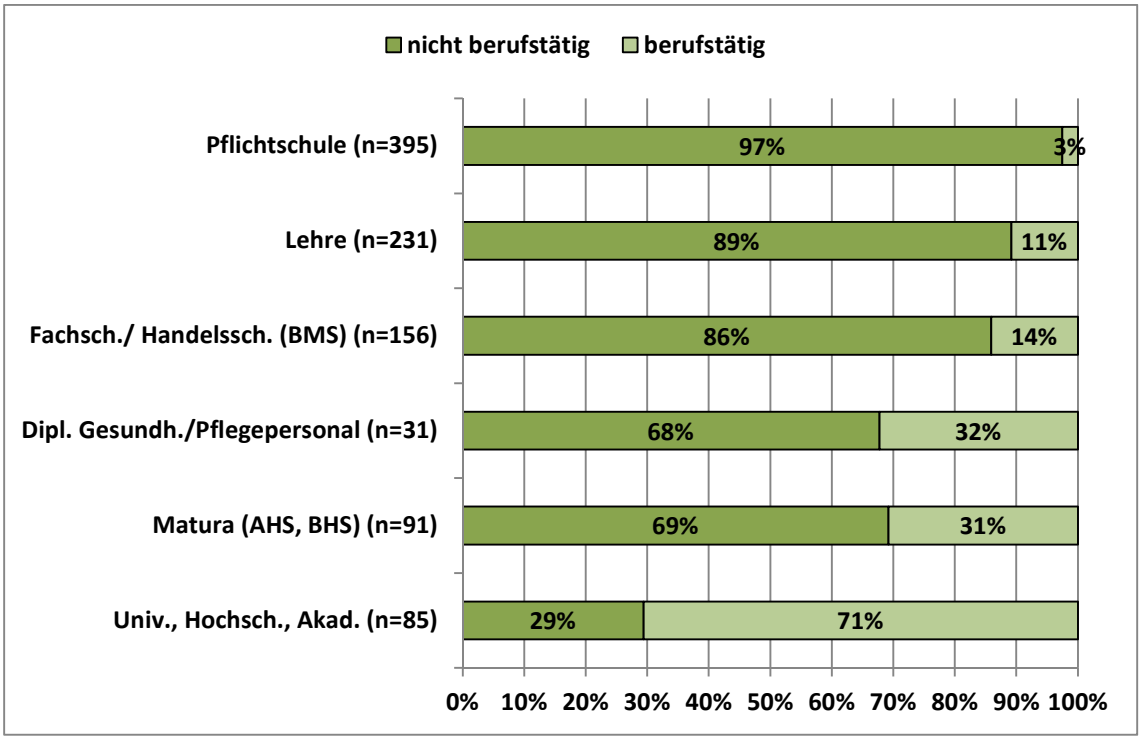
Innerhalb der berufstätigen Personen befindet sich der Großteil in unselbständigen Beschäftigungsverhältnissen, dazu zählt auch der öffentliche Dienst (s. Tabelle 16).

Tabelle 16: Beruflicher Status, Anzahl KundInnen

Beruflicher Status	Anzahl	Prozent
nicht berufstätig	879	85%
- in Pension	861	83%
- arbeitsuchend	2	0%
- in Karenz, Weiterbildung oder anderes	16	2%
berufstätig	157	15%
- unselbständig beschäftigt, auch: öffentl. Dienst	123	12%
- selbständig tätig, auch: LandwirtIn	34	3%
gültige Werte	1.036	100%
fehlende Werte	46	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Nicht zuletzt aufgrund der bereits mehrfach erwähnten speziellen Altersstruktur findet sich im Mühlviertel der höchste Anteil an berufstätigen KundInnen (33%).

Abbildung 19: Beruflicher Status nach Bildung, Anteil KundInnen



Je höher der Bildungsgrad der befragten Personen, umso eher sind diese auch (noch) berufstätig (s. Abbildung 19). Auch hier spielt der höhere Bildungsgrad jüngerer Personen eine signifikante Rolle und hat Auswirkungen auf deren Beschäftigungsgrad.

Sechs von zehn der befragten KundInnen (60%) geben an, alleine in ihren Haushalten zu leben. Etwa jede/-r Sechste (16%) lebt in Haushalten mit drei oder mehr Personen zusammen (s. Tabelle 17).

Tabelle 17: Personen im Haushalt, Anzahl KundInnen

Personen im Haushalt	Anzahl	Prozent
eine	617	60%
zwei	256	25%
drei	49	5%
vier	71	7%
fünf oder mehr	38	4%
gültige Werte	1.031	100%
fehlende Werte	51	
Gesamtergebnis	**1.082**	
Gesamtdurchschnitt	**1,78**	

Je älter die befragten Personen waren, umso kleiner die angegeben Haushaltsgrößen. Bei unter 50-Jährigen leben im Durchschnitt 3,65 Personen im Haushalt, bei den über 80-Jährigen sind es nur 1,28 Personen.

Die starke Korrelation mit dem Alter schlägt in weiterer Folge auch bei anderen, stark zusammenhängenden Einflussgrößen durch. So leben beispielsweise im Mühlviertel (Region mit dem niedrigsten Durchschnittsalter) die Befragten mit der höchsten Anzahl Personen im Haushalt (2,41 Personen), im Zentralraum sind es beispielsweise lediglich 1,5 Personen pro Haushalt.

Weitere Vergleichsgruppen mit KundInnen in (aufgrund der Altersstruktur) signifikant größeren Haushalten sind höher Gebildete und berufstätige Personen.

Etwas mehr als die Hälfte der befragten KundInnen (58%) gibt an, aktuell Pflegegeld zu beziehen (s. Tabelle 18).

Tabelle 18: Bezug von Pflegegeld, Anzahl KundInnen

Bezug von Pflegegeld	Anzahl	Prozent
ja	602	58%
nein	437	42%
gültige Werte	1.039	100%
fehlende Werte	43	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Strukturelle Vergleiche ergeben, dass Pflegegeld häufiger von Frauen als von Männern (59% vs. 50%) und eher von älteren Personen bezogen wird (78% bei über 80-Jährigen).

Klarerweise gibt es Pflegegeld in erster Linie für nicht berufstätige Personen (67,8%) und kommt bei Berufstätigen so gut wie gar nicht (3,3%) vor.

Knapp drei von vier befragten Personen (72%) nehmen das Haushaltsservice der Volkshilfe in Anspruch, der weitaus kleinere Teil (28%) wird über das Haus- und Heimservice des Hilfswerks betreut (s. Tabelle 19).

Tabelle 19: Organisation, Anzahl KundInnen

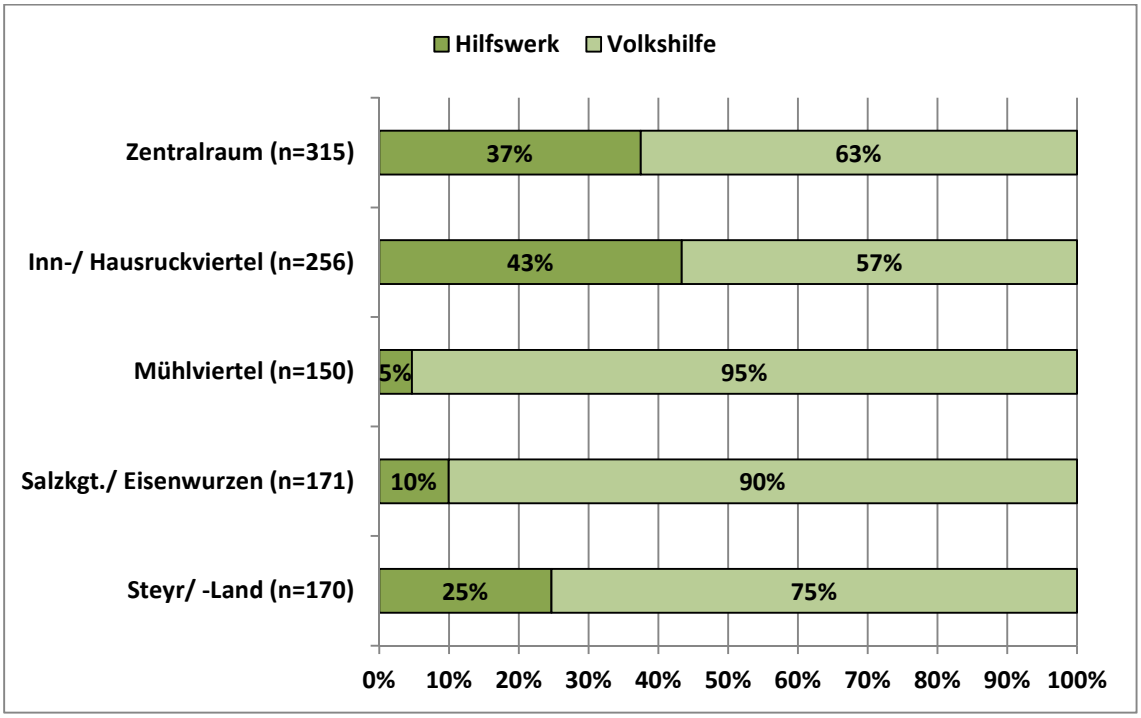
Organisation	Anzahl	Prozent
Hilfswerk	301	28%
Volkshilfe	781	72%
Gesamtergebnis	**1.082**	100%

Die KundInnen der Volkshilfe sind im Durchschnitt signifikant jünger als jene des Hilfswerks. Der Anteil der unter 70-Jährigen liegt hier bei 39% (vs. 28% bei den KundInnen des Hilfswerks).

Dies impliziert weitere strukturelle Unterschiede hinsichtlich des beruflichen Status (Volkshilfe 83% nicht berufstätig, Hilfswerk 89%) und dem Bezug von Pflegegeld (Volkshilfe 56% mit Pflegegeldbezug vs. Hilfswerk 63%).

Hinsichtlich der regionalen Verteilung der KundInnen ist ein deutlich erhöhter Anteil an KundInnen des Hilfswerks im oö. Zentralraum und im Inn- und Hausruckviertel zu verzeichnen. In den anderen Regionen sind die KundInnen des Hilfswerks eher unterdurchschnittlich stark vertreten (s. Abbildung 20).

Abbildung 20: Organisation nach Wohnregion, Anteil KundInnen



4.2 KundInnen-Zufriedenheit

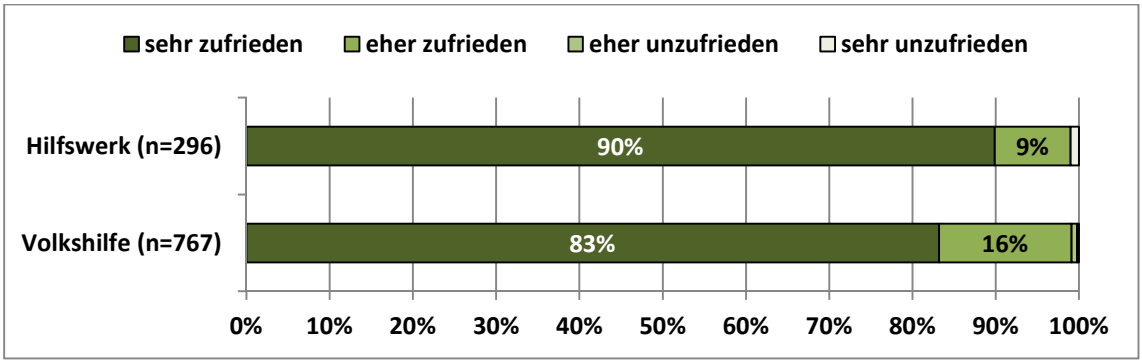
Ein überragender Teil der befragten KundInnen zeigt sich in Summe mit dem Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice sehr zufrieden (85%). Nur 1% der Befragten gab an, eher oder sogar sehr unzufrieden zu sein (s. Tabelle 20).

Tabelle 20: Gesamtzufriedenheit mit Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice, Anzahl KundInnen

Gesamtzufriedenheit	Anzahl	Prozent
sehr zufrieden	904	85,0%
eher zufrieden	149	14,0%
eher unzufrieden	5	0,5%
sehr unzufrieden	5	0,5%
gültige Werte	1.063	100,0%
fehlende Werte	19	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Hinsichtlich möglicher struktureller Unterscheidungen sind lediglich auf Basis der Wohnregionen signifikante Unterschiede, wenn auch auf sehr hohem Niveau, festzustellen. In den Regionen Mühlviertel und Steyr/-Land gibt es dabei etwas weniger sehr zufriedene und etwas weniger „nur“ eher zufriedene KundInnen. Der Anteil der Unzufriedenen ist allerdings auch in diesen Regionen verschwindend gering. In diesen beiden genannten Regionen leben jeweils vergleichsweise weniger KundInnen des Hilfswerks, von daher ist es nicht verwunderlich, dass in Summe die Zufriedenheit innerhalb dieser Befragten signifikant über den KundInnen der Volkshilfe liegt. Die Unterschiede liegen jedoch auch hier wiederum lediglich in der Nuance des Ausmaßes einer grundsätzlichen Zufriedenheit. Unzufriedene KundInnen sind innerhalb beider KundInnen-Gruppen äußerst selten.

Abbildung 21: Gesamtzufriedenheit nach Organisation, Anteil KundInnen



Darüber hinaus ist die Zufriedenheit vom Alter abhängig. Ältere KundInnen, die stärker im KundInnenstamm des Hilfswerks gegeben sind, geben eine stärkere Zufriedenheit an. Altersbereinigt zeigt sich kein signifikanter Bewertungsunterschied zwischen den beiden Organisationen.

Der Großteil der KundInnen (82%) nimmt etwa einmal pro Woche bis mehrmals pro Monat die Dienste des Haushaltsservices bzw. Haus- und Heimservices in Anspruch (s. Tabelle 21). Besonders häufige (tägliche) Betreuung ist dagegen ebenso wie unregel-mäßige Inanspruchnahme vergleichsweise selten.

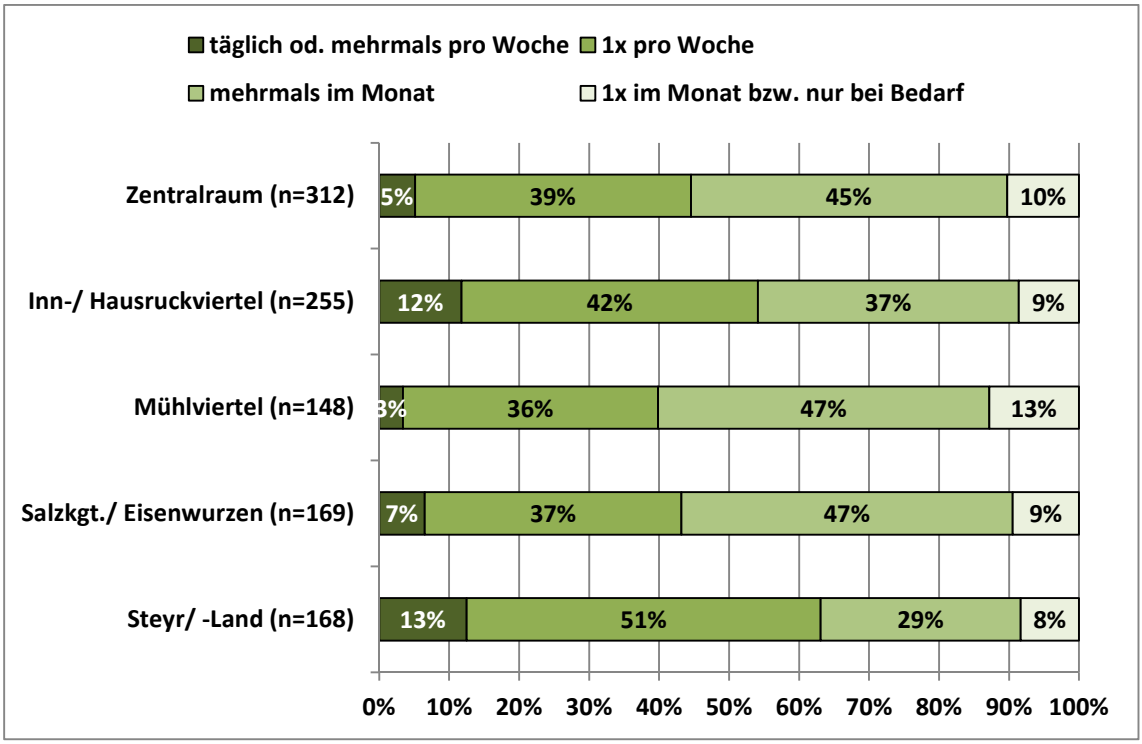
Tabelle 21: Regelmäßigkeit der Inanspruchnahme, Anzahl KundInnen

Regelmäßigkeit	Anzahl	Prozent
täglich	12	1%
mehrmals pro Woche	74	7%
einmal pro Woche	441	41%
mehrmals im Monat	438	41%
einmal im Monat	91	8%
nur bei Bedarf, unregelmäßig	15	1%
gültige Werte	1.071	100%
fehlende Werte	11	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Zunächst ist festzustellen, dass die Häufigkeit der Inanspruchnahme keinerlei Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit dem Service von Volkshilfe und Hilfswerk zulässt. Leichte - wenn auch ebenso nicht signifikante - Tendenzen zeigen eine unwesentlich erhöhte Nutzung bei älteren Personen im Vergleich zu jüngeren.

Signifikante Unterschiede konnten allerdings lediglich auf Basis regionaler Vergleiche festgestellt werden. In den Regionen Steyr/-Land sowie im Inn- und Hausruckviertel wird der Service häufiger in Anspruch genommen als in den anderen Regionen (s. Abbildung 22). Da in diesen Regionen die KundInnen des Hilfswerks vergleichsweise stark vertreten sind, zeigt sich auch innerhalb dieser Kundengruppe eine signifikant häufigere Nutzung als bei Volkshilfe-KundInnen im Vergleich.

Abbildung 22: Regelmäßigkeit der Inanspruchnahme nach Wohnregion, Anteil



Im Rahmen der Betreuung werden von den Volkshilfe- und Hilfswerk-MitarbeiterInnen vielfältige Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche übernommen. Am häufigsten werden Putz- bzw. Reinigungsarbeiten (von 94% der KundInnen in Anspruch genommen) sowie speziellere Reinigungsarbeiten wie etwa Fenster putzen (60%) erledigt (s. Tabelle 22).

Tabelle 22: Aufgabenbereiche (Mehrfachnennungen möglich), Anzahl KundInnen

Aufgaben	Anzahl	Prozent
Putzen, Reinigung	1.019	94%
Speziellere Reinigungsarbeiten (z.B. Fenster, Großputz)	645	60%
Wäsche und Bügeln	210	19%
Einkaufen, Botengänge	131	12%
Sonstiges	46	4%

Darüber hinaus konnten diverse strukturelle Unterschiede bezüglich der in Anspruch genommenen Servicetätigkeiten innerhalb der Vergleichsgruppen festgestellt werden:

- Geschlecht: Bei männlichen Kunden wird der Aufgabenbereich Wäsche und Bügeln vermehrt vom Haushaltsservice übernommen (33% vs. 16% bei Frauen).
- Beruf: Berufstätige Personen nehmen häufiger Putz- und Reinigungsdienste in Anspruch, während nicht Berufstätige vermehrt den Einkauf oder diverse Botengänge durchführen lassen.
- Wohnregion: Es zeigen sich gewisse regionale Unterschiede, die in erster Linie durch die unterschiedliche Klientel in den jeweiligen Regionen erklärbar sind, sich in weiterer Folge auch auf zum Teil unterschiedliche Verteilungen der Aufgabenbereiche in Volkshilfe und Hilfswerk auswirken.
  Auffällig sind diesbezüglich wiederum die Regionen Steyr/-Land und das Inn- und Hausruckviertel, in denen insgesamt die Servicebereiche Wäsche/Bügeln und Einkäufe/Botengänge vermehrt in Anspruch genommen werden.

In Summe trägt jeder einzelne, weitere Servicebereich letztendlich zu einer Steigerung der Gesamtzufriedenheit der KundInnen bei. Dementsprechend gilt, je mehr Bereiche durch den Haushaltsservice abgedeckt werden, umso höher liegt die Zufriedenheit der KundInnen.

Daher nimmt wohl auch ein Großteil der Kunden mehr als nur einen Teilbereich der möglichen Dienstleistungen in Anspruch (64% mit zwei oder mehr Aufgabenbereichen). Mehr als jede/-r Fünfte der Befragten gibt sogar an, drei oder mehr der genannten Dienstleistungen vom Haushaltsservice erledigen zu lassen (s. Tabelle 23).

Tabelle 23: Anzahl Aufgabenbereiche, Anzahl KundInnen

Anzahl Aufgabenbereiche	Anzahl	Prozent
eine	386	35,7%
zwei	462	42,7%
drei	181	16,7%
vier	42	3,9%
fünf	6	0,6%
keine Angabe	5	0,5%
Gesamtergebnis	**1.082**	**100,0%**
Gesamtdurchschnitt	**1,9**	

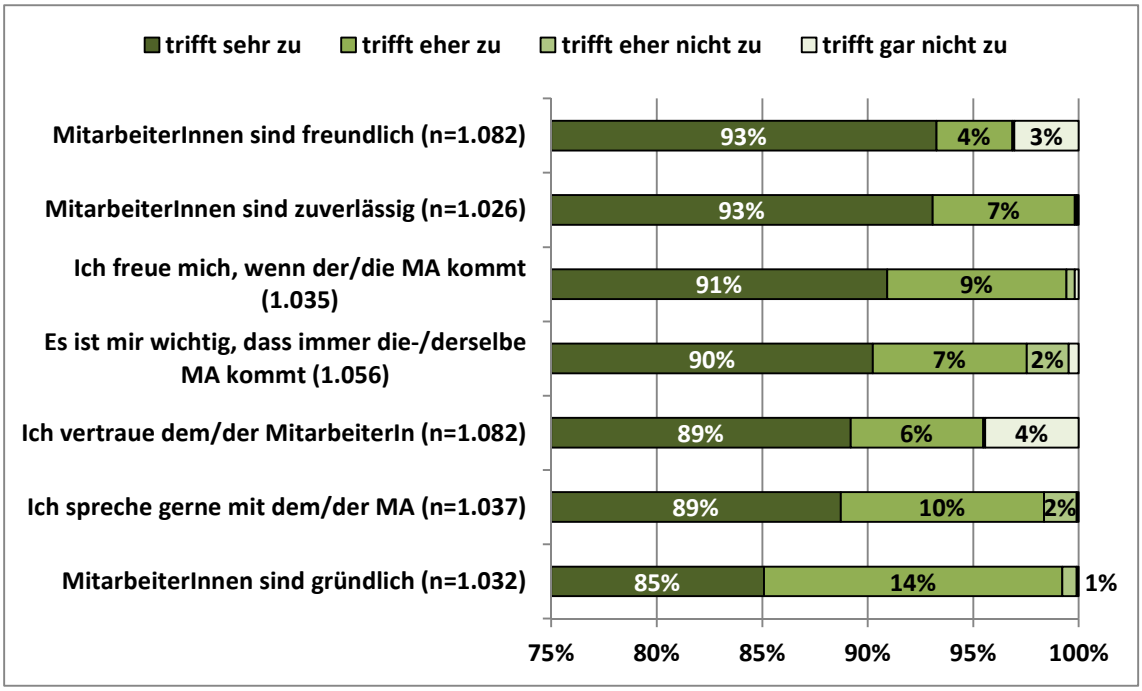
Durchschnittlich werden pro Person 1,9 der Servicebereiche in Anspruch genommen, in einzelnen Regionen liegt dieser Wert sogar über zwei. In diesem Bereich zum wiederholten Male auffällig sind die Gebiete Steyr/-Land (Durchschnitt 1,98) und Inn- und Hausruckviertel (2,09), die zudem einen hohen Anteil vom Hilfswerk betreuter KundInnen aufweisen.

Die KundInnen wurden in weiterer Folge zur ihrer Einschätzung hinsichtlich diverser Aussagen bezüglich des Haushaltsservices im Allgemeinen, der MitarbeiterInnen im Speziellen und ihrer eigenen Situation im Gesamtkontext befragt.

Abbildung 23 zeigt die Einschätzungen der KundInnen hinsichtlich der Aussagen bezüglich der MitarbeiterInnen, denen die meisten Fragen innerhalb dieser Fragenbatterie gewidmet sind.

Auch hier zeigt sich die große Zufriedenheit der KundInnen mit dem Service von Hilfswerk und Volkshilfe. Die MitarbeiterInnen werden durchwegs als freundlich und zuverlässig beurteilt. Negative Rückmeldungen gibt es, wenn überhaupt, nur in Einzelfällen (Freundlichkeit 3% negative Bewertung, Vertrauen 4%).

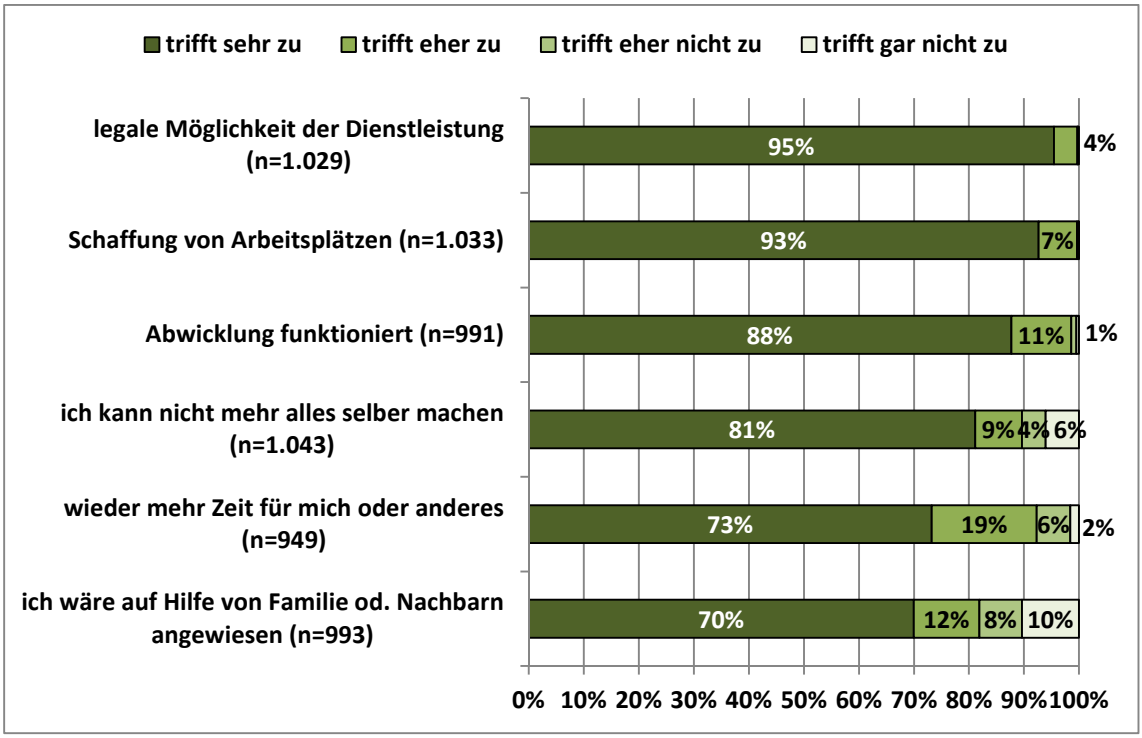
Abbildung 23: Aussagen über MitarbeiterInnen, Anteil KundInnen



Besonders hoch ist die Zustimmung der KundInnen auch hinsichtlich der positiven Wirkung des Haushaltsservice aus einem arbeitspolitischen Aspekt. Die Vermeidung von Schwarzarbeit sowie die Schaffung von Arbeitsplätzen wird in diesem Zusammenhang als besonders positiv gesehen.

Darüber hinaus geben die KundInnen Auskunft über ihre persönliche Situation und die Beweggründe für die Inanspruchnahme des Haushaltsservices. Die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten hinsichtlich der eigenen Hilflosigkeit in gewissen Bereichen, gewisse Aufgaben nicht mehr selbst erledigen zu können, sowie der nicht gewollten Abhängigkeit von Familie oder Nachbarn oder auch der Wunsch nach mehr Zeit für sich selbst, werden von einem überragenden Teil der Befragten als zutreffend bewertet (s. Abbildung 24).

Abbildung 24: Aussagen über Haushaltsservice und die eigene Situation, Anteil KundInnen



4.3 Hauptfaktoren der Gesamtzufriedenheit

Eine über alle 13 bewerteten Aussagen bezüglich der Teilbereiche der Zufriedenheit und Nutzungsmotive durchgeführte Faktorenanalyse[8] ergab drei Hauptfaktoren, auf die sich die Beurteilung im Wesentlichen reduzieren läßt[9]. Die angeführten Merkmale laden jeweils in hoher Intensität auf der angegebenen Dimension.

Dabei erwiesen sich die drei bereits genannten Bereiche MitarbeiterIn, gesellschaftlicher Nutzen und die eigene Situation als die wesentlichen Hauptfaktoren in Hinblick auf die Gesamtzufriedenheit.

Strukturelle Unterschiede hinsichtlich der Hauptfaktoren und einzelnen Aussagen:

- Geschlecht: Die weiblichen Kundinnen bewerten die Zuverlässigkeit der MitarbeiterInnen besser als die männlichen Kunden. Darüber hinaus legen sie mehr Wert auf Vertrauen und Kontinuität in der Betreuung und geben eher als Männer an, jetzt mehr Zeit für sich selbst zu haben.

- Alter: Je älter die befragten TeilnehmerInnen, umso eher spielt der Faktor der eigenen, zunehmend schwierigen, Situation eine Rolle. Ältere KundInnen können vermehrt nicht mehr alle Aufgaben des täglichen Lebens selbst erledigen und sind froh, durch den Service von Hilfswerk und Volkshilfe nicht von Nachbarn oder Familie abhängig zu sein.
  Darüber hinaus legen die KundInnen mit zunehmendem Alter mehr Wert auf Gründlichkeit, gute Kommunikation und Kontinuität in der Betreuung, und geben auch vermehrt an, sich sehr zu freuen, wenn der/die MitarbeiterIn zu ihnen kommt (soziale Komponente).
  Dementsprechend gelten diese Zusammenhänge besonders für Gruppen mit überdurchschnittlich vielen älteren Personen, also z.B. PensionistInnen, Pflegegeld-bezieherInnen, usw.

---

[8] Hauptkomponentenanalyse, Extraktion bei Eigenwert > 1, Varimax-Rotation

[9] Das Gütekriterium Kaiser-Meyer-Olkin-Maß (KMO) = 0,775 kann als „gut“ eingestuft werden und ist lt. Bartlett-Test auf Sphärizität hochsignifikant (Sign=0,000)

Tabelle 24: Hauptfaktoren der Gesamtzufriedenheit

HAUPTFAKTOREN	LADUNG AUF HAUPTKOMPONENTE[10]	DURCHSCHNITTLICHE ZUSTIMMUNG[11]
MITARBEITERIN		
ZUVERLÄSSIGKEIT	0,802	3,93
GRÜNDLICHKEIT	0,741	3,84
VERTRAUEN	0,735	3,93
FREUDE	0,721	3,90
FREUNDLICHKEIT	0,714	3,96
KOMMUNIKATION	0,642	3,87
PERSÖNLICHE SITUATION		
NICHT MEHR ALLES SELBST	0,901	3,65
SONST ABHÄNGIGKEIT	0,893	3,41
MEHR ZEIT	0,469	3,64
GESELLSCHAFTLICHER NUTZEN		
ARBEITSPLATZ SCHAFFEN	0,799	3,92
VERMEIDUNG SCHWARZARBEIT	0,792	3,95

.

[10] Der Wert liefert Auskunft über die Stärke der Ladung auf die jeweilige Hauptkomponente, z.B. sehr starke Ladung der Variable Zuverlässigkeit auf der Komponente Mitarbeiterin.
[11] Skalierung: 4= sehr gut, 3= eher gut, 2= eher schlecht, 1= sehr schlecht

Weitere strukturelle Unterschiede:

- Region: Die Problematik der immer schwieriger werdenden eigenen Situation verspüren vermehrt KundInnen in den Regionen Inn- und Hausruckviertel, Steyr/-Land sowie Salzkammergut/Eisenwurzen. Hier sind auch signifikant stärker die älteren KlientInnen zuhause bzw. eine weniger dichte Versorgungsstruktur als im Zentralraum gegeben. Besonders starkes Lob für eine reibungslose Abwicklung gab es innerhalb der Regionen Inn- und Hausruckviertel sowie im oö. Zentralraum.

- Organisation: Das positive Bild über MitarbeiterInnen und die Schwierigkeit der eigenen Situation fallen bei KundInnen des Hilfswerks stärker ins Gewicht als bei jenen der Volkshilfe. Dabei ist jeder einzelne der darunterliegenden Aspekte (Fragen bzw. Subdimensionen) für sich ebenso signifikant. In erster Linie ist für die Zufriedenheitsunterschiede die abweichende Altersstruktur der KundInnen der beiden Organisationen verantwortlich[12].

Handlungsrelevanz

Die bisherigen Analysen in diesem Kapitel bezogen sich auf die Beurteilung der einzelnen Aspekte und Leistungen des Haushaltsservices bzw. Haus- und Heimservices. Zusätzlich konnte die Fülle der abgefragten Bereiche mittels Faktorenanalyse auf einzelne, dahinter liegende, Hauptkomponenten reduziert werden.

Die Betrachtung der Bewertungen allein ermöglicht es jedoch nicht, einen realen Handlungsbedarf abzuleiten. Erst die Zusammenführung von Bewertungen und Wichtigkeit kann dies leisten. So kann es beispielsweise ein Fehler sein, Verbesserungen in bestimmten, ungünstiger bewerteten Teilbereichen in Angriff zu nehmen, wenn diese für das Wohlbefinden der Menschen an sich gar nicht wichtig sind.

---

[12] Sämtliche Aussagen wurden mittels hinsichtlich signifikanter Unterschiede zwischen den beiden Organisationen getestet. Innerhalb der Alterskategorien („altersbereinigt“) konnten die o.g. Unterschiede nicht festgestellt werden, demnach macht die Altersstruktur und nicht die Organisation den Unterschied.

Um die Zufriedenheit der KundInnen nachhaltig zu erhöhen, sollte in jenen Bereichen gehandelt werden, die unterdurchschnittlich bewertet und den befragten TeilnehmerInnen sehr wichtig sind.

In den folgenden Grafiken sind Punktwolken zu sehen, in der jeder einzelne Punkt für einen Teilbereich der Zufriedenheit steht. Die Position der Punkte richtet sich einerseits nach der durchschnittlichen Bewertung wie im Fragebogen angegeben (y-Achse, vertikal) und andererseits nach seiner Wichtigkeit hinsichtlich der Gesamtzufriedenheit (x-Achse, horizontal), die mittels Korrelationsanalyse ermittelt wurde.

Die beiden Striche markieren die jeweiligen Durchschnittswerte aller einzelnen Angebote in diesen beiden Bereichen: Zufriedenheit (Durchschnitt 3,90[13]), Wichtigkeit (Durchschnitt 0,35). Dadurch ergeben sich vier Felder, aus denen in weiterer Folge eine mögliche Handlungsrelevanz visuell abgeleitet werden kann.

- **Handlungsbedarf**: Teilbereiche hoher Wichtigkeit bezüglich der Gesamtzufriedenheit und vergleichsweise niedriger Zustimmung (mehr Tendenz zu eher hoch) im einzelnen Bereich
- **Kernstärken**: Teilbereiche hoher Wichtigkeit bezüglich der Gesamtzufriedenheit und hoher Zustimmung im einzelnen Bereich
- **Handlungsoption**: Teilbereiche geringer Wichtigkeit bezüglich der Gesamtzufriedenheit und vergleichsweise niedriger Zustimmung (mehr Tendenz zu eher hoch) im einzelnen Bereich
- **Vorteil behalten**: Teilbereiche geringer Wichtigkeit bezüglich der Gesamtzufriedenheit und hoher Zustimmung im einzelnen Bereich

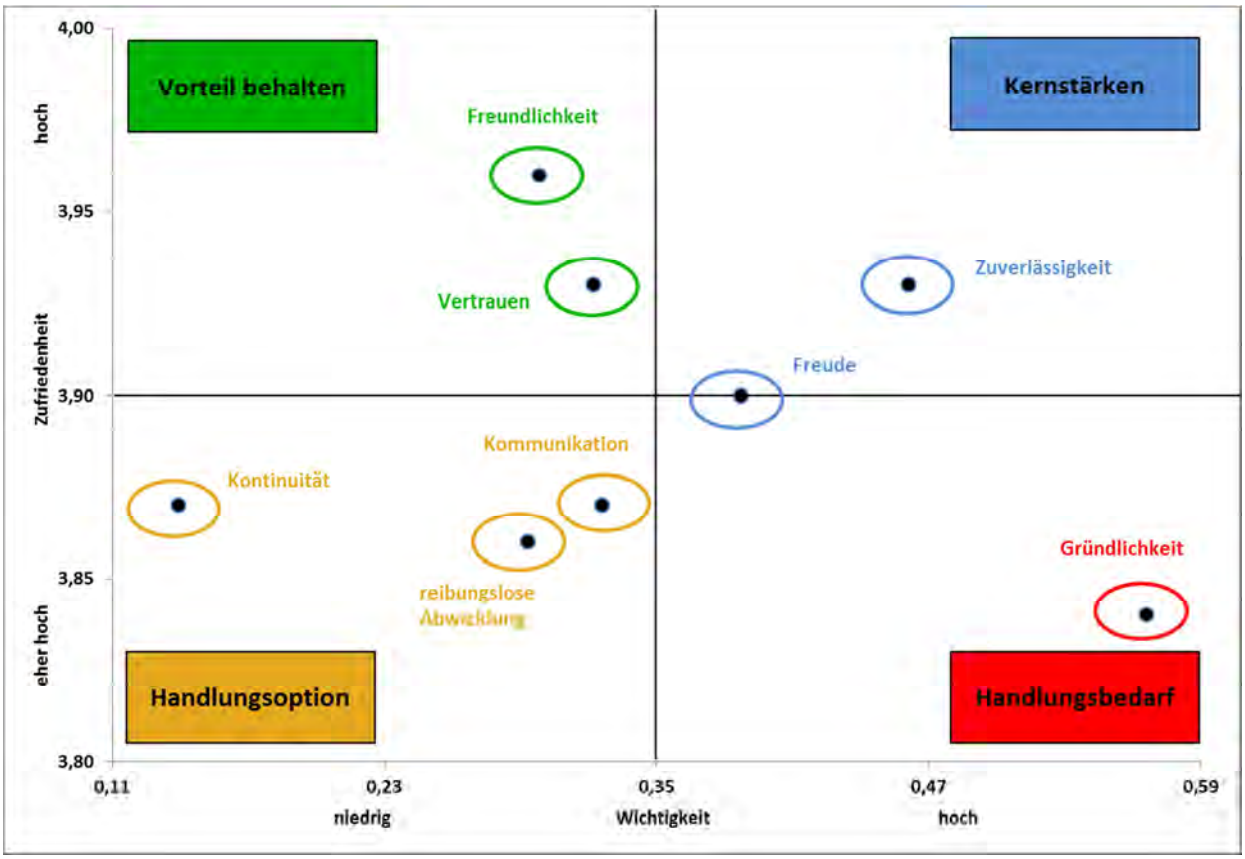
Handlungsfelder und Kernstärken liegen oftmals eng beisammen und unterscheiden sich nur knapp durch die Zufriedenheit im einzelnen Bereich. Das Ziel abgeleiteter Maßnahmen muss es demnach sein, die Zufriedenheit in diesen Bereichen zu heben und somit aus einem Handlungsfeld eine Kernstärke zu machen. Die Zuordnung der Punkte zu den Feldern erfolgt nicht strikt nach den Koordinaten, die sich rein technisch nach den Mittelwerten richten,

[13] Das ist ein sehr hoher Wert mit fast ausschließlich sehr zufriedenen Personen. 4,0 würde bedeuten, dass alle mit „sehr zufrieden“ geurteilt hätten.

sondern farblich und logisch nach den Abständen bzw. sichtbar werdenden Clustern. Grün eingekreiste Punkte werden dem Feld „Vorteil behalten“ zugeordnet, blau markierte Punkte den „Kernstärken“. Rot gekennzeichnete Punkte stellen „Handlungsbedarf“, orange markierte „Handlungsoptionen“ dar.

Abbildung 25 zeigt die Handlungsfelder über alle KundInnen hinweg. Die Gründlichkeit der MitarbeiterInnen ist dabei der herausragende Aspekt der Gesamtzufriedenheit. Nicht nur, dass dieses Merkmal den größten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit zeigt und somit das gewichtigste aller Attribute ist, es ist auch – bei zwar im Durchschnitt guter Zufriedenheit – die am ungünstigsten bewertete Eigenschaft der MitarbeiterInnen und stellt somit einen Handlungs-bedarf dar. In der Umsetzung mag „mehr Gründlichkeit“ jedoch schwierig erscheinen, da etwa anhand der offenen Frage (siehe unten) und auch diverser Fachliteratur deutlich wird, dass unterschiedliche Erwartungen an die Art der Erbringung der Dienstleistung bestehen.

Abbildung 25: Handlungsfelder, alle KundInnen (n=1.063)

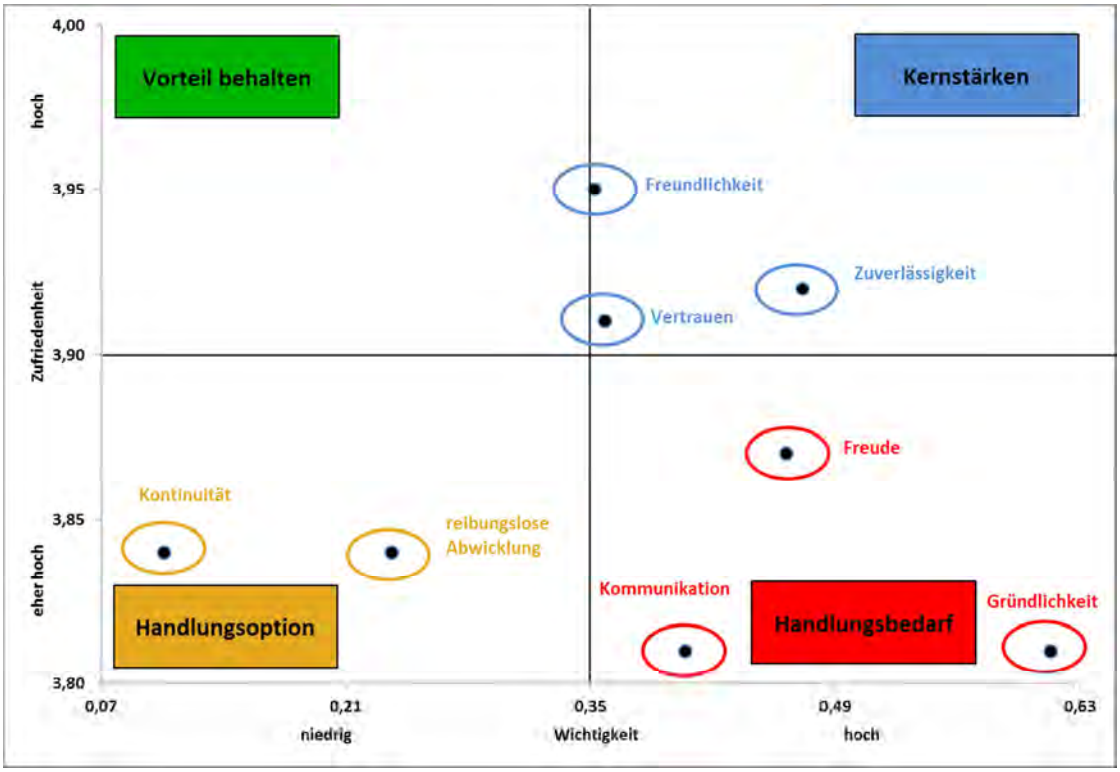


Darüber sind Handlungsoptionen hinsichtlich der Kommunikation mit den KundInnen und der reibungslosen organisatorischen Abwicklung der Betreuung sowie der Betreuungskontinuität ableitbar, obgleich diese als Einflussfaktor auf die Zufriedenheit nur eine untergeordnete Rolle spielt[14].

Als Kernstärken und Vorteile zeigen sich Zuverlässigkeit und Freundlichkeit der MitarbeiterInnen auf der einen Seite sowie Vertrauen zum/zur MitarbeiterIn und die Freude der KundInnen, wenn er/sie kommt (soziale Komponente).

Betrachtung nach Altersgruppen der KlientInnen

Abbildung 26: Handlungsfelder, KundInnen bis 75 Jahre (n=471)

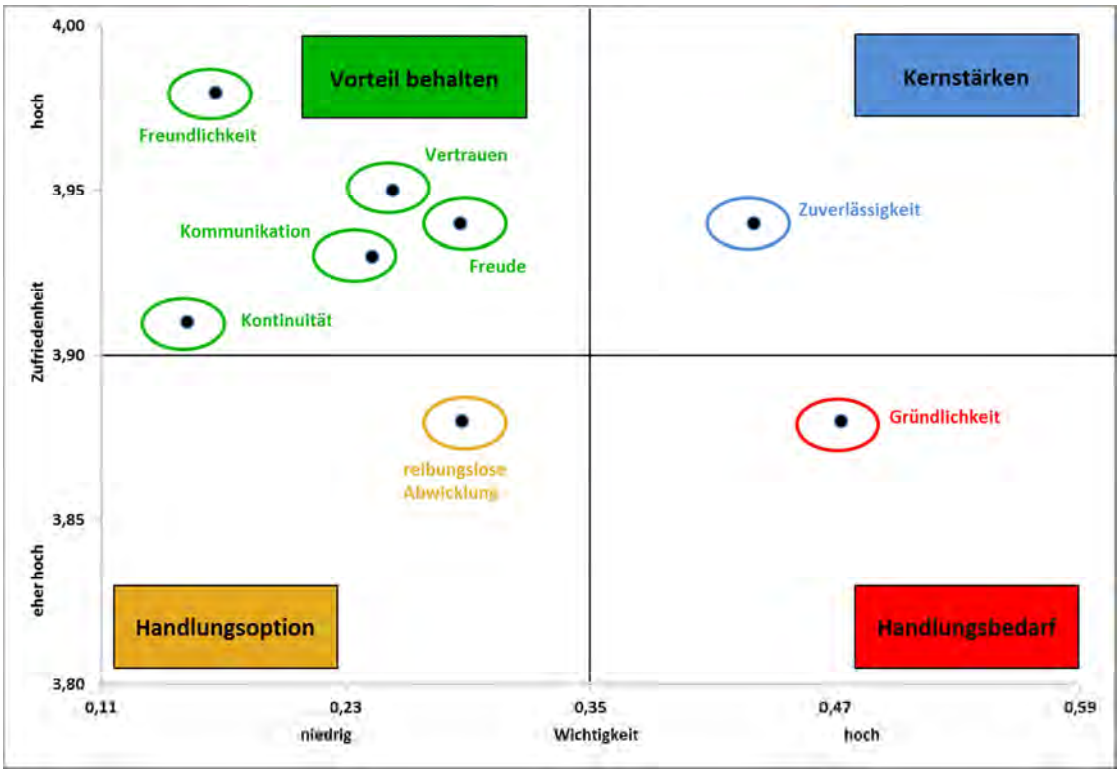


[14] Dies steht im Gegensatz zum Bild, das sich im Rahmen der offenen Frage zeigt. Es scheint hier zu wirken, dass die Betreuungskontinuität insgesamt zwar nicht als Hauptfaktor im Vordergrund steht, für einige Personen aber von ganz zentraler Bedeutung ist, besonders jene, die auf die soziale Komponente („Besuch“ durch die Mitarbeiterin, Ansprache) großen Wert legen und eine entsprechende soziale Beziehung zu diesen Personen aufbauen.

Die jüngeren KundInnen unter 75 Jahre zeigen sich im Vergleich deutlich kritischer als der Durchschnitt der älteren Befragten. Zur Gründlichkeit der MitarbeiterInnen kommen als mögliche Handlungsfelder nach Altersstruktur die Kommunikation mit den KundInnen und die als vergleichsweise wichtig erachtete Freude, die den KundInnen vermittelt werden kann, wenn die MitarbeiterInnen zu ihnen kommen (s. Abbildung 26).

Anders bei den älteren KundInnen: Fünf der acht genannten Teilaspekte werden von den über 75-Jährigen im Gesamtvergleich als Vorteile gesehen und sollten behalten werden. Die wichtigsten Punkte sind wiederum die Gründlichkeit und Zuverlässigkeit der MitarbeiterInnen, wobei lediglich die Gründlichkeit Anlass möglichen Handels geben sollte.

Abbildung 27: Handlungsfelder, KundInnen über 75 Jahre (n=519)

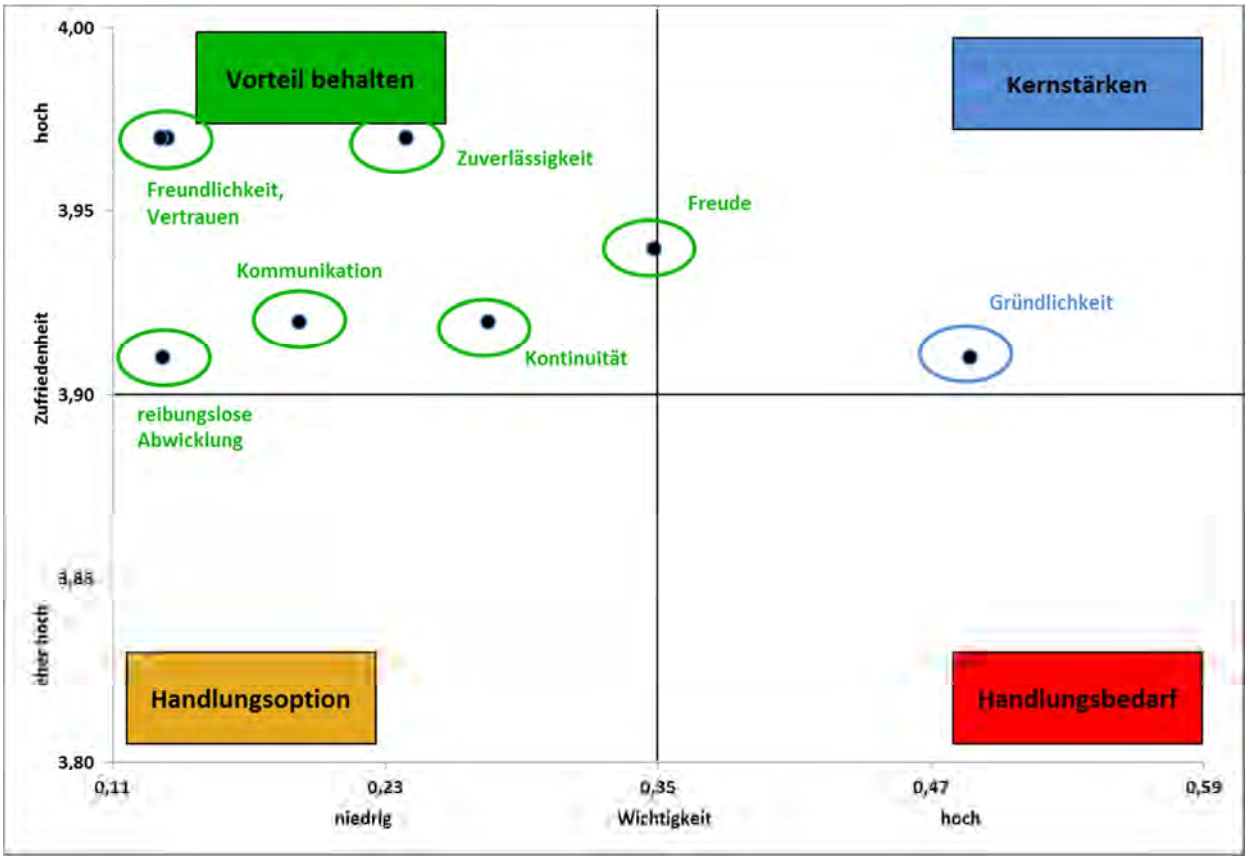


Betrachtung nach anbietender Organisation

Geprägt von der Struktur innerhalb der KundInnen des Hilfswerks erweist sich im Gesamtkontext kein einziger der genannten Teilaspekte als handlungsrelevant.

Sämtliche Aussagen werden als überdurchschnittlich zutreffend bewertet. Die für die Gesamtzufriedenheit wichtigste Eigenschaft ist wiederum die Gründlichkeit der MitarbeiterInnen, auf der weiterhin ein Fokus liegen sollte (s. Abbildung 28).

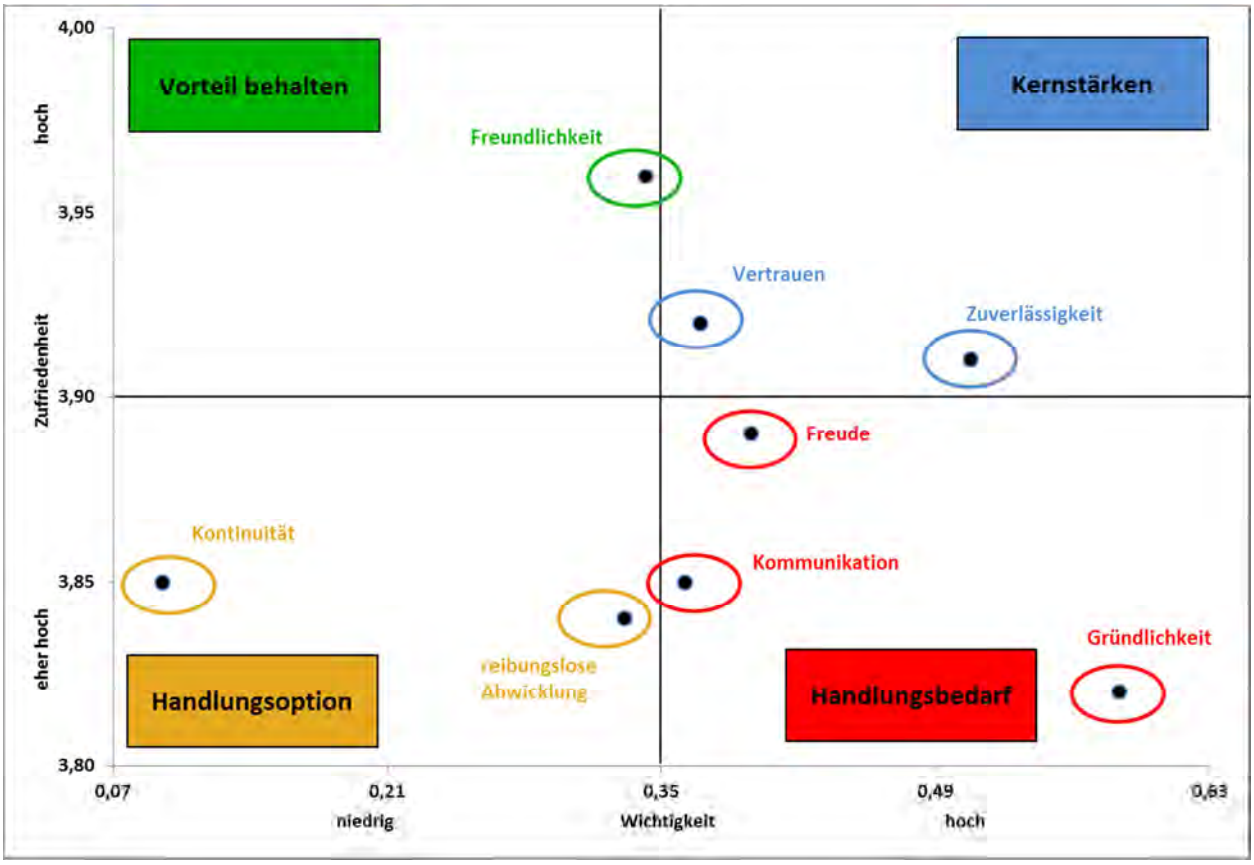
Abbildung 28: Handlungsfelder, KundInnen des Hilfswerks (n=296)



Beinahe als Ebenbild der Handlungsfelder der jüngeren KundInnen (s. Abbildung 26) stellt sich die Matrix der Volkshilfe-KundInnen dar (s. Abbildung 29).

Dem obersten Prinzip Gründlichkeit folgen im Bereich Handlungsbedarf/Handlungsoption die Kommunikation, die reibungslose Abwicklung sowie die Gabe der MitarbeiterInnen, mit ihrem Besuch den KundInnen Freude zu bereiten.

Abbildung 29: Handlungsfelder, KundInnen der Volkshilfe (n=767)



Es ist an dieser Stelle nochmals darauf hinzuweisen, dass die unterschiedlichen Bewertungen der KundInnen der beiden Organisationen auf Altersunterschieden beruhen. Altersbereinigt würde sich – wie oben bereits erwähnt – kein signifikanter Unterschied zwischen den Bewertungen nach Organisation zeigen.

Annähernd 100% der befragten Personen haben auch in Zukunft vor, das Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice von Volkshilfe bzw. Hilfswerk zu nutzen (s. Tabelle 25). Nur in Einzelfällen wird dieses zukünftig nicht mehr weiter in Anspruch genommen werden.

Tabelle 25: Nutzung in Zukunft, Anzahl KundInnen

Nutzung in Zukunft	Anzahl	Prozent
trifft sehr zu	995	94,3%
trifft eher zu	57	5,4%
trifft eher nicht zu	2	0,2%
trifft gar nicht zu	1	0,1%
gültige Werte	1.055	100,0%
fehlende Werte	27	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Je älter die befragten TeilnehmerInnen, umso weniger können diese sich vorstellen, in Zukunft auf das Haushaltsservice zu verzichten.

Ein weiterer Faktor der an sich schon überragend hohen Zustimmung in diesem Bereich liegt in der Gesamtzufriedenheit sowie der positiven Bewertung sämtlicher in der Befragung erhobenen Teilaspekte. Zufriedene KundInnen werden laut eigener Aussage praktisch vollständig als KundInnen erhalten bleiben, und das unabhängig von der Regelmäßigkeit der bisherigen Inanspruchnahme sowie der Art der übernommenen Aufgabenbereiche.

Dementsprechend kann das Haushaltsservice von den KundInnen guten Gewissens auch an andere weiterempfohlen werden (s. Tabelle 26).

Tabelle 26: Weiterempfehlung, Anzahl KundInnen

Weiterempfehlung	Anzahl	Prozent
trifft sehr zu	978	94,1%
trifft eher zu	58	5,6%
trifft eher nicht zu	2	0,2%
trifft gar nicht zu	1	0,1%
gültige Werte	1.039	100,0%
fehlende Werte	43	
Gesamtergebnis	**1.082**	

Wiederum gelten hinsichtlich einer möglichen Weiterempfehlung dieselben Zusammenhänge wie bei der eigenen Nutzung in Zukunft.

Je zufriedener die KundInnen sich zeigen, umso eher können sie das Service auch an andere weiterempfehlen. Die Häufigkeit der Inanspruchnahme sowie die Art der übernommenen Tätigkeiten spielen dabei keine Rolle.

4.4 Offene Anregungen

Die Auswertung der offenen Frage zeigt, dass gut jede/r fünfte KundIn die Chance genutzt hat, in diesem Rahmen explizites Lob für den Service bzw. die MitarbeiterInnen des Services auszusprechen. Die MitarbeiterInnen werden als „gute Fee“ oder „Perle“ bezeichnet und als große Unterstützung wahrgenommen:

> *„Ganz großes Lob an meine "gute Fee", ohne sie hätte ich bei Weitem nicht so viel Zeit für mich selber, als auch für etwas anderes. Großartig, dass es diesen Service gibt, weiter so!“ (Kundin der Volkshilfe, FB-Nr. 1002)*

Vereinzelt beschreiben ältere KundInnen, nur dank der MitarbeiterInnen weiterhin würdevoll und unabhängig leben zu können, zwei erwähnen explizit, dass sie ohne diese Hilfe wohl ins Heim ziehen müssten. So schildern Befragte:

> *„Wir sind der Volkshilfe sehr dankbar, dass sie derartige Arbeiten übernimmt! Der Zustand der betreffenden Wohnung ist meist derartig schlimm, dass wir sehr froh sind, dass dieser Auftrag überhaupt übernommen wird. Wir wüssten sonst nicht, wie wir ihr ein menschenwürdiges Wohnen ermöglichen könnten! Vielen herzlichen Dank!“ (Angehörige einer Kundin der Volkshilfe, FB-Nr. 312)*

> *„Danke für das gute Service! Ich bin froh, dass mir, da ich schon 84 Jahre bin, jemand hilft, mein gewohntes, gepflegtes Umfeld zu erhalten! Es ist schwer, wenn man auf einmal merkt, dass man viele Dinge im Alter (und bei mir nach Operationen und Rheuma) nicht mehr schafft - was vor Jahren leicht ging. Ich bin froh über die Hilfe.“ (Kundin der Volkshilfe, FB-Nr. 573)*

„Ich betrachte es als großes Glück, dass Frau [NAME] einmal in der Woche zu mir kommt. Sie ist freundlich und lieb. Sie arbeitet sehr genau und flink, sie ist sehr intelligent und hilfsbereit. Letzten Juli war ich bereits 80 Jahre alt. Ich leide an einer Nervenkrankheit, verursacht durch die abgenützte Wirbelsäule. Meine 10 Finger und mein rechter Fuß sind halb taub. Dies ist der Grund, warum ich nicht mehr alles selbst putzen kann. Frau [NAME] braucht keine Anweisung von mir, sie macht alles besser, als ich es gemacht hätte. Hoffentlich kann sie noch lange Zeit zu mir kommen!" (Kundin des Hilfswerks, FB-Nr. 11)

Auch mit der Qualität der Erledigung der übertragenen Aufgaben sind viele sehr zufrieden, nur vereinzelt werden höhere Ansprüche an die Qualität der Arbeit thematisiert, die bislang nicht erfüllt werden können, darüber hinaus geben drei Personen an, dass die den MitarbeiterInnen zur Verfügung stehende Zeit zu knapp bemessen sei, um eine qualitativ hochwertige Serviceleistung zuzulassen. Einige Befragte betonen auch einen Zusammenhang mit der personellen Kontinuität: So würde sich das Arrangement mit einer bestimmten Person nach einer gewissen Anfangs- bzw. Einarbeitungszeit gut einspielen und die Qualität dann jedenfalls stimmt.

„Ich bin sehr zufrieden. Die Mitarbeiter vom Haushaltsservice sind immer gut gelaunt und lustig. Die Arbeiten werden immer ordentlich und gewissenhaft durchgeführt." (Kunde der Volkshilfe, FB-Nr. 984)

„Meine Haus- und Heimhelferin erledigt alle Arbeiten genau, verlässlich und gewissenhaft. Ich vertraue ihr; sie hat auch meinen Wohnungsschlüssel (wird im Hilfswerk aufbewahrt), damit sie in meiner Wohnung putzen kann, auch wenn ich nicht zu Hause bin (nach Vereinbarung). Vielen Dank an meine Haushaltshilfe und an das Hilfswerk!" (Kundin des Hilfswerks, FB-Nr. 3)

Kritik wird dementsprechend vor allem bei Vertretungen laut, der **Wunsch nach personeller Kontinuität wird als zweitstärkstes Themenfeld der offenen Frage** insgesamt sichtbar. Diese würde nicht nur die Dienstleistungsqualität gewährleisten, es werden auch Vorteile rund um das Thema Vertrauen und die positivere Situation der Mitarbeiterin selbst (legales Arbeitsverhältnis, Versicherungszeiten) genannt:

> *„Einziges Manko: Wechselnde Mitarbeiterinnen. Es dauert doch geraume Zeit, bis die Mitarbeiterin alles weiß, kann… (Einarbeitungsphase) bis man dann zufrieden ist. Auch Vertrauen, Persönlichkeit, … alles aufgebaut ist. Fix angestelltes Personal wäre für alle Beteiligten das Beste!“ (Kundin der Volkshilfe, FB-Nr. 645)*

> *„Großen Dank an Frau [NAME] für ihr Engagement bei der Arbeit. Toll, dass sie endlich fix angestellt wurde und somit ein ständiger Wechsel (sehr nervig) entfällt.“ (Kundin der Volkshilfe, FB-Nr. 654)*

Ein **weiteres Problemfeld** wird anhand des drittstärksten Themas der offenen Fragen, der Leistbarkeit des Service, deutlich. Insgesamt nehmen 22 Personen explizit im Rahmen der offenen Frage Bezug zur Leistbarkeit als **finanzielle Belastung**. Die Nennung tritt vor allem im Zusammenhang mit Fahrtkostenzuschlägen oder einem niedrigen Einkommen (Mindestpension) auf.

Vereinzelte Nennungen zu erlebten Problemen und Ärgernissen bestehen darüber hinaus im Zusammenhang mit der Verständigung und Terminvereinbarung bei Ersatzpersonen, bei der Abrechnung sowie in Zusammenhang mit bestimmten Personen an MitarbeiterInnen (keine Sympathie, mangelndes Vertrauen, keine guten Deutschkenntnisse etc.).

An Wünschen treten neben der personellen Kontinuität vor allem bestimmte Erweiterungen des Services auf andere Aufgaben im Bedarfsfalls zutage:

- Wäschedienste/Kleidung ausbessern,
- Reinigung bei Übersiedelungen/Malerarbeiten,
- Hilfe bei Krankheit,
- Postservices,
- Heimwerkerservice.

Tabelle 27: Übersicht über offenen Nennungen im Fragebogen

OFFENE ANGABEN	gesamt	HW	VH
positive Hervorhebungen			
Lob und Dankbarkeit, auf Service und konkrete MitarbeiterIn bezogen	**233**	54	179
Legalität des Service	6	0	6
Angesprochene Probleme/ Verbesserungsvorschläge			
finanzielle Belastung (durch niedrige Pension oder hohe Fahrkostenzuschläge)	**22**	11	11
Ersatz (HW/VH), neuer Termin (HW), Verständigung bei Ausfall (VH)	11	5	6
im Zusammenhang mit personellen Wechseln	8	3	5
Problem mit Person der Mitarbeiterin	6	1	5
Abrechnung	4	0	4
Hervorhebungen hinsichtlich Professionalität			
Anspruch an Qualität und Art der Leistungserbringung kann nicht Genüge getan werden	8	0	8
zu wenig Zeit für qualitativ bessere Erledigung der Aufgaben	4	0	4
Wünsche			
personelle Kontinuität	**38**	0	38
bestimmte Aufgabenerweiterungen (Wäschedienste/Kleidung ausbessern, Reinigung bei Übersiedelungen/Malerarbeiten, Hilfe bei Krankheit, Postservices, Heimwerkerservice)	6	0	6
Inanspruchnahme zu ganz bestimmten Wunschzeiten	4	0	4
öftere Inanspruchnahme	2	0	2
mehr Zeit zum Reden	3	1	2
Qualitätskontrolle bei Neuangestellten	2	0	2
Verrechnung mittels Bankeinzug	1	0	1
Möglichkeit, Trinkgeld zu geben	1	0	1

Gewünscht würde vereinzelt im Falle der Volkshilfe eine öftere Inanspruchnahme des Service oder die Inanspruchnahme zu ganz bestimmten Zeiten. Darüber hinaus finden sich die Anregungen, dass mehr Zeit zum Reden verfügbar sein sollte, eine Qualitätskontrolle bei Neuangestellten gemacht werden sollte, die Verrechnung mittels Bankeinzug bei der Volkshilfe sowie die Möglichkeit, Dank und Anerkennung auch über Trinkgeld ausdrücken zu dürfen.

5 Zusammenschau & Reflexion

Das gegenwärtige jährliche **Marktvolumen** für alle haushaltsnahen Dienstleistungen (neben Reinigungsservices auch: Essensdienste, Einkaufsdienste, Fahrservices, Botengänge, Haustierbetreuung, Hauswarte, Kosmetikdienste etc., nicht jedoch: ambulante Pflege) in Österreich schätzt Osl (2010, 174f) auf ca. 330 Mio. Euro bzw. 37 Mio. Stunden. Interesse besteht für Leistungen im Wert von ca. 550 Mio. Euro, die hohe Preiselastizität der Nachfrage sowie die Intransparenz des Marktes bedingen jedoch, dass dieser **potenzielle Wachstumsbereich** nur verhalten zulegt.

Das Interesse an haushaltsnahen Dienstleistungen steht in engem **Zusammenhang mit der gesundheitlichen Verfassung** (vgl. Osl 2010, 32), wie sich auch in vorliegendem Datenmaterial für Oberösterreich zeigt. Erst in den letzten Jahren zeigt sich ein **Trend** dazu, dass auch jüngere Personen bzw. Personen aus **Komfort- bzw. Zeitgründen** derartige Serviceleistungen in Anspruch nehmen (vgl. Osl 2010, 174).

Argumente für die Einführung bzw. den Ausbau derartiger Dienstleistungen waren neben einer **Professionalisierung** der Dienstleistungen, der Schaffung von **Beschäftigungsmöglichkeiten** und der Steigerung der **Vereinbarkeit von Familie und Beruf** für KundInnen auch der **Kampf gegen die Schattenwirtschaft** bei einem „leistbaren“ Preis des Services, der durch Synergieeffekte in der AnbieterInnenstruktur erzielt werden kann. Dabei entstehen nicht nur volkswirtschaftlich und individuell, sondern auch für MitarbeiterInnen erhebliche Vorzüge gegenüber einer selbstständigen oder „schwarz“ ausgeübten Beschäftigung. Die Ausübung der Tätigkeit über eine organisierte Struktur hat folgende **Vorteile für MitarbeiterInnen** (vgl. Holzmann-Jenkins o.J., 91f):

- Professionalisierter Qualifikations- und Erfahrungserwerb
- Erwerb von Ansprüchen in sozialen Sicherungssystemen
- Einhaltung von ArbeitnehmerInnen-Schutzbestimmungen
- Vertragliche Zusicherungen als Kooperations- bzw. Arbeitsbasis
- Schutz vor unangebrachten Ansprüchen von KundInnen
- Rückhalt und Rücksprache in der Kollegschaft bzw. bei der Projektleitung

Anhand der KundInnenbefragung wird sichtbar, dass fast alle derzeitigen KundInnen es schätzen (93% bzw. 95% starke Zustimmung), dass der Service Arbeitsplätze schafft und die legale Möglichkeit der Dienstleistungs-Inanspruchnahme darstellt (→ steigende Bewusstheit und Erkennen der Vorzüge **gesellschaftlicher Nutzen**). Neben der grundsätzlich professionelleren Erbringung der Dienstleistung ist ein weiterer, gravierender Vorteil im Vergleich zur Schwarzarbeit oder Selbstorganisation (z.B. mittels Dienstleistungsscheck) in der **Zuverlässigkeit des Service** an sich zu sehen: Bei Urlaub oder Krankheit der zugeteilten Mitarbeiterin nimmt eine Ersatzkraft die anfallenden Tätigkeiten wahr. Außerdem bestehen Gewährleistungsansprüche im Falle von Beschädigungen und die KundInnen sind von den Organisationstätigkeiten (zeitliche Koordination, Abrechnung, Versicherungspflichten) entbunden. (vgl. Weinkopf 2003, 136)

Bei der in der Regel hohen, gegebenen **Kostenempfindlichkeit der KundInnen** (Konkurrenz zur Eigenerbringung der Leistung: Make or Buy-Entscheidung) ist in Zusammenhang mit haushaltsbezogenen Dienstleistungen die Schwarzarbeit/ **Schattenwirtschaft** ein nicht zu vernachlässigender Faktor[15], die im Rahmen vorliegender Evaluierung nicht Berücksichtigung finden konnte und mittel- bis langfristig stark die Beschäftigungswirkungen beeinträchtigen könnte (vgl. Weinkopf 2003).

In vorliegenden Daten, die immerhin die Beschäftigungswirkungen bis 36 Monate nach Ende des Transitarbeitsverhältnisses betrachten, kann darauf kein struktureller Hinweis festgestellt werden: Die **Quote „out of laborforce“** steigt zwar auf 16% an, bleibt aber deutlich hinter dem Wert von 35% im selben Zeitraum vor der Maßnahme und ist für diese Altersgruppe insgesamt in einer moderaten Höhe – so liegt etwa die Quote von Transitarbeitskräften in SÖBs und GBP anderen IBE-Analysen zufolge (vgl. Osterkorn/ Niederberger/ Sepp 2009, 96) bei 23%.

[15] Nach Schneider (2009 zit.n. Osl 2010, 166) zeichnet der Sektor „sonstige Gewerbebetriebe und haushaltsnahe Dienstleistungen“ in Österreich für 17% der gesamten Schattenwirtschaft verantwortlich.

Die weiteren Beschäftigungswirkungsanalysen zeigen, dass bereits 6 Monate nach Ende des Transitarbeitsverhältnisses der **Beschäftigungsanteil** den **Arbeitslosenanteil** übersteigt und die Beschäftigung weiter ansteigt bis auf einen Anteil von 56% zum Zeitpunkt 36 Monate nach der Maßnahme. Der Arbeitslosenanteil fällt hingegen im selben Zeitraum auf 23% ab und erreicht einen niedrigeren Wert als der gesamte Betrachtungszeitraum (bis 36 Monate) vor Maßnahmeneintritt – hier lag der Wert für den Anteil der von Arbeitslosigkeit Betroffenen bei 27%.

Überdies beenden 43% der Transitarbeitskräfte beim Hilfswerk und 38% bei der Volkshilfe ihr befristetes Arbeitsverhältnis vorzeitig, was in der Regel ein Hinweis darauf ist, dass diese Personen durch die Erfahrung **bereits vor Ablauf der 10 Monate eine reguläre Beschäftigung** finden konnten.

Die **positive Wirkung der Maßnahme** zeigt sich nicht nur entlang der Quoten unterschiedlicher Arbeitsmarktstatus, sondern auch in den Bemessungsgrundlagen zur Sozialversicherung, die einen Indikator für das erzielte Erwerbseinkommen und somit auch für Armutsbestimmung und soziale Teilhabe bilden. Wiederum zeigt sich eine deutliche Steigerung in den Werten: Während die durchschnittliche tägliche **Bemessungsgrundlage** 36 Monate vor der Maßnahme bei 11,7 Euro liegt, liegt dieser Indikator 36 Monate nach der Maßnahme mehr als doppelt so hoch bei einem Wert von 23,5 Euro (siehe Abbildung 7).

Die beschäftigungs-, einkommens- und somit chancensteigernde Wirkung der Maßnahme zeigt sich unabhängig von den getesteten Strukturvariablen – der **Erfolg** des Projekts wird **unabhängig vom Alter der Teilnehmenden und unabhängig von der anbietenden Organisation** (Hilfswerk OÖ, Volkshilfe OÖ) erzielt.

Einziger relevanter Unterschied zwischen den beiden Anbieterorganisationen sind die Perspektiven hinsichtlich einer Übernahme in ein reguläres Dienstverhältnis bei der Anbieterorganisation selbst. Hier wird sichtbar, dass im Durchschnitt der betrachteten Jahre 2005 bis 2009 beim Hilfswerk fast ein Drittel der Transitarbeitskräfte nach Ablauf in eine reguläre Beschäftigung übernommen wurden, bei der Volkshilfe stand diese Chance im selben Zeitraum nur einem Fünftel der Transitarbeitskräfte zur Verfügung.

Auch volkswirtschaftlich betrachtet zeigt sich im Rahmen der durchgeführten **Fiskalanalyse** ein beachtlicher Erfolg des Angebots. Die seitens der öffentlichen Hand aufgewendeten **Kosten amortisieren sich innerhalb des ersten Jahres** nach der Angebotsteilnahme.

Nach drei Jahren übersteigt der rückfließende Nutzen an die öffentliche Hand die Kosten bereits um circa **€ 650.000** und erreicht zum Zeitpunkt 10 Jahre nach Ende des Angebots ein Niveau von knapp unter € 1 Million. Somit kann eine **Rendite von 54% in 10 Jahren** erzielt werden.

Die Analyse der KundInnenstruktur zeigt, dass **die typische Kundin** weiblich und Pensionistin ist sowie allein und mit Pflegegeldbezug lebt:

- 83% der Befragten sind in Pension, 58% beziehen Pflegegeld (Aspekte von Angewiesenheit),
- nur 15% sind berufstätig – diese wiederum überwiegend höher gebildet (Aspekt der Leistbarkeit),
- 60% leben allein im Haushalt (Zusatzaspekt sozialer Kontakt).

85% der Befragten sind mit den Serviceleistungen sehr zufrieden, 14% eher zufrieden. Nur 10 Personen (1%) zeigen sich unzufrieden. Anhand der sozio-demografischen Struktur der Befragten wird sichtbar, dass die KundInnenstruktur beim Hilfswerk signifikant älter ist und eher Pflegegeld bezieht, was eine größere Wahrscheinlichkeit nach sich zieht, anzugeben, sehr zufrieden mit dem Service zu sein. Der **sozialen Komponente** (Kommunikation mit den KundInnen vor Ort, sozialer Kontakt) können die MitarbeiterInnen gut nachkommen. Für die jüngere, vergleichsweise kritischere Klientel der Volkshilfe zeigt sich stärker die Tendenz dazu, eher zufrieden zu sein. Die Gründe sind in höheren **Ansprüchen an die Individualisierung des Service** zu sehen - eigene Vorstellungen von Ergebnisqualität und Prozesserledigung sollen umgesetzt werden und werden von jüngeren Altersgruppen tendenziell stärker eingefordert.

Nach dem SERVQUAL-Ansatz lassen sich folgende Dimensionen zur wahrgenommenen Dienstleistungsqualität festhalten (Parasuraman et al. zit.n. Osl 2010, 39):

- RELIABILITY: Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit
- RESPONSIVENESS: individualisierte Erbringung, Flexibilität (auch zeitlich), kundenspezifische Wünsche erfüllen
- ASSURANCES: Kompetenz (Qualität des Ergebnisses, Geschwindigkeit, Ausbildungsstand) und Höflichkeit (persönlicher Kontakt, Personal-Kontinuität)
- EMPATHY: Einfühlungsvermögen (Erkennen von KundInnenwünschen und Verständnis), Beziehung als sozialer Kontakt
- TANGIBLES: Annehmlichkeiten im Umfeld der Leistungserbringung (Unauffälligkeit der Dienstleistungserbringung)

In der in den Handlungsrelevanzmatrizen sichtbar gewordenen Bedarfskategorie „Gründlichkeit" treten Ansprüche an die Dimension RESPONSIVENESS in den Fokus. Faktoren der **RELIABILITY (hier: Zuverlässigkeit, Vertrauen) teilweise auch ASSURANCES (hier: Freundlichkeit) und EMPATHY (hier: Freude) treten als Kernstärken und Vorteile zutage**. **Kommunikation (EMPATHY) und Personalkontinuität (ASSURANCES) erscheinen noch steigerungsfähig, ebenso wie TANGIBLES (hier: eine reibungslose Abwicklung).**

Interessant erscheint, dass sich in anderen Erhebungen (Osl 2010, 46) stets die Qualität des Ergebnisses (ASSURANCE) als wichtigstes Qualitätsmerkmal zeigt, hier jedoch eher die RESPONSIVENESS einer Erfüllung der **individuell erwarteten Dienstleistungsqualität**. Diese Individualisierung fällt im Allgemeinen in der Regel erst hinter der Kontinuität beim Personal als dritter Faktor ins Gewicht. Die KundInnen des Haushalts- bzw. Haus- und Heimservice sind somit anspruchsvoll und erwarten individuelles Service (zahlenmäßig relevant vor allem bei der Volkshilfe, aber auch beim Hilfswerk), wofür dann auch eher auf personelle Kontinuität der/ des ausführenden MitarbeiterIn oder zeitliche Flexibilität verzichtet wird.

Umso deutlicher sind daher die Anforderungen an die MitarbeiterInnen der Services als herausfordernd einzustufen. Die Tätigkeiten im Bereich haushaltsbezogener Dienstleistungen erfordern zwar nicht unbedingt eine abgeschlossene Berufsausbildung, stellen aber **hohe Anforderungen an die Sozialkompetenz** (Umsetzen einer hohen KundInnenorientierung z.B. im Eingehen auf Wünsche, Erwartungen und unterschiedliche Ausstattung), die **Organisationskompetenz** (eigenständiges Arbeiten, Zeitmanagement in knappem

Zeitkorsett) und an die **fachlichen Kenntnisse** der MitarbeiterInnen. (vgl. Weinkopf 2003, 141; Eichhorst/ Tobisch 2008, 2f)

99% der KundInnen werden das Service weiterhin nutzen und empfehlen es weiter. Im Rahmen der im Fragebogen geschaffenen Möglichkeit, sich offen zu äußern, wurde zahlreich die Möglichkeit genutzt, **Lob und Dankbarkeit** auszudrücken.

Folgende Anregungen und Wünsche wurden darüber hinaus formuliert:

- *Personalkontinuität*: Die MitarbeiterInnen dringen in die „Privatsphäre" der eigenen Wohnung/ des Hauses ein, dies erfordert Vertrauensbildung und es entsteht eine Bindung an den sozialen Kontakt (vgl. Blumberger/ Dornmayr 1997, 73). Daher wird gewünscht, möglichst keine Wechsel zu vollziehen.[16] Verglichen mit den Ergebnissen aus den Handlungsrelevanzmatrizen bleibt jedoch, dass Individualisierung stärker gewünscht wird als Personalkontinuität und Flexibilität. Dies ist ein Hinweis darauf, dass das **Vertrauen nicht nur in die MitarbeiterInnen, sondern auch in die anbietenden Organisationen an sich** gegeben ist und ein Vertrauen besteht, dass im Falle einer Neubesetzung wiederum eine geeignete Person geschickt wird.
- ***Kosten*** der Inanspruchnahme: Unter den PensionistInnen wurden gehäuft Bedenken hinsichtlich einer künftigen Leistbarkeit des Service genannt, in entlegeneren Regionen werden Fahrkostenzuschüsse besonders belastend erlebt.
- ***Flexibilität***: Einige KundInnen würden sich eine zeitlich flexiblere Inanspruchnahme (z.B. zu einer bestimmten, individuell gut passenden Zeit) oder auch die häufigere Inanspruchnahme wünschen.
- ***Angebotspalette***: Neben den bestehenden Aufgaben sind Erweiterungen denkbar, die sich auf bestimmte Bedarfslagen beziehen, die nicht regelmäßig anfallen, z.B. Reinigungsservice bei Umzug, Hilfe bei Krankheit (Einkauf, Botengang, Essen) oder Unterstützung bei kleineren Reparaturen („Heimwerkerservice", „Wäscheservice").

[16] Inwiefern dieser zeitliche **Befristungsdruck** auch MitarbeiterInnen unzufrieden macht, wurde hier nicht erhoben. Es erscheint jedoch gut möglich, dass sich diese nach einer Eingewöhnungsphase gerade dann „wohl" und in ihrem Tun sowie der Integration ins Team gefestigt fühlen, wenn der Endtermin der Beschäftigung schon wieder näher rückt.

6 Literatur/ Quellen

Blumberger, Walter/ Dornmayr, Helmut (1997): Dienstleistungen für private Haushalte. Möglichkeiten der Schaffung zusätzlicher Beschäftigung. Studie im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich.

Eichhorst, Werner/ Tobsch, Verena (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie. I Z A Research Report No. 17

Osl, Philipp (2010): Dienstleistungen für Independent Living. Kundenanforderungen, Potenzialbewertungen und Handlungsempfehlungen. Dissertation.

Weinkopf, Claudia (2003): Förderung haushaltsbezogener Dienstleistungen – Sinnvoll, aber kurzfristige Beschäftigungswirkungen nicht überschätzen. In: Vierteljahrshefte zur Wirtschaftsforschung, Nr. 72 (2003), 1, S. 133–147

Holzmann-Jenkins, Andrea (o.J.): Evaluation der Arbeitsmarktpolitischen Maßnahme HomeService in Wien.

Osterkorn, Maria/ Niederberger, Karl/ Sepp, Renate (2009): Bedeutung und Wirksamkeit eines zweiten Arbeitsmarktes. Unveröffentlichter Projektbericht im Auftrag des Vereins zur Förderung von Arbeit und Beschäftigung (FAB).

7 Verzeichnisse

7.1 Abbildungen

Abbildung 1: Prozesse der Wertschöpfung und entsprechende Analyseschritte im Überblick 12
Abbildung 2: Beschäftigungsdauer nach Organisation, Anteil TeilnehmerInnen 17
Abbildung 3: Beschäftigungsdauer nach Jahr des Eintritts, Anteil TeilnehmerInnen 18
Abbildung 4: Beschäftigungsdauer nach Alters bei Eintritt, Anteil TeilnehmerInnen 19
Abbildung 5: Beschäftigungsquoten im Vorher-Nachher-Vergleich, alle TeilnehmerInnen (n=1.377) . 20
Abbildung 6: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ), alle TeilnehmerInnen (n=1.377) 21
Abbildung 7: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ),nach indiv. MN-Ende (n=1.377) 22
Abbildung 8: Beschäftigungsquoten nach Organisation 23
Abbildung 9: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. Sonderzahlungen) nach Organisation .. 24
Abbildung 10: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Org., indiv. MN-Ende 24
Abbildung 11: Beschäftigungsquoten nach Alterskategorien bei Beschäftigungsantritt 26
Abbildung 12: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Alter 27
Abbildung 13: Durchschnittliche Bemessungsgrundlage (inkl. SZ) nach Alter, indiv. MN-Ende 27
Abbildung 14: Fiskale Dienstleistungswirkung 37
Abbildung 15: ROI - Return on Investment 38
Abbildung 16: Bildung nach Geschlecht, Anteil KundInnen 41
Abbildung 17: Bildung nach Alterskategorien, Anteil KundInnen 41
Abbildung 18: Bildung nach Wohnregion, Anteil KundInnen 43
Abbildung 19: Beruflicher Status nach Bildung, Anteil KundInnen 44
Abbildung 20: Organisation nach Wohnregion, Anteil KundInnen 47
Abbildung 21: Gesamtzufriedenheit nach Organisation, Anteil KundInnen 48
Abbildung 22: Regelmäßigkeit der Inanspruchnahme nach Wohnregion, Anteil 50
Abbildung 23: Aussagen über MitarbeiterInnen, Anteil KundInnen 52
Abbildung 24: Aussagen über Haushaltsservice und die eigene Situation, Anteil KundInnen 53
Abbildung 25: Handlungsfelder, alle KundInnen (n=1.063) 58
Abbildung 26: Handlungsfelder, KundInnen bis 75 Jahre (n=471) 59
Abbildung 27: Handlungsfelder, KundInnen über 75 Jahre (n=519) 60
Abbildung 28: Handlungsfelder, KundInnen des Hilfswerks (n=296) 61
Abbildung 29: Handlungsfelder, KundInnen der Volkshilfe (n=767) 62

7.2 Tabellen

Tabelle 1: Geschlecht, Anzahl TeilnehmerInnen 14
Tabelle 2: Alter bei Eintritt, Anzahl TeilnehmerInnen 14
Tabelle 3: Familienstand, Anzahl TeilnehmerInnen 14
Tabelle 4: Staatsbürgerschaft, Anzahl TeilnehmerInnen 15
Tabelle 5: Organisation, Anzahl TeilnehmerInnen 15
Tabelle 6: Jahr des Eintritts nach Organisation, Anzahl TeilnehmerInnen 16
Tabelle 7: Beschäftigungsdauer, Anzahl TeilnehmerInnen 16
Tabelle 8: Beschäftigungsdauer, Anzahl TeilnehmerInnen 17
Tabelle 9: Variable Faktoren für die Kosten-Nutzen-Analyse 31
Tabelle 10: Sensitivität der variablen Faktoren 31
Tabelle 11: Förderung an die Dienstleistung 2009 32
Tabelle 12: Geschlecht, Anzahl KundInnen 39
Tabelle 13: Alter in Kategorien, Anzahl KundInnen 40
Tabelle 14: Bildung, Anzahl KundInnen 40
Tabelle 15: Wohnregion, Anzahl KundInnen 42
Tabelle 16: Beruflicher Status, Anzahl KundInnen 44
Tabelle 17: Personen im Haushalt, Anzahl KundInnen 45
Tabelle 18: Bezug von Pflegegeld, Anzahl KundInnen 46
Tabelle 19: Organisation, Anzahl KundInnen 46
Tabelle 20: Gesamtzufriedenheit mit Haushaltsservice bzw. Haus- und Heimservice, Anzahl KundInnen 48
Tabelle 21: Regelmäßigkeit der Inanspruchnahme, Anzahl KundInnen 49
Tabelle 22: Aufgabenbereiche (Mehrfachnennungen möglich), Anzahl KundInnen 50
Tabelle 23: Anzahl Aufgabenbereiche, Anzahl KundInnen 51
Tabelle 24: Hauptfaktoren der Gesamtzufriedenheit 55
Tabelle 25: Nutzung in Zukunft, Anzahl KundInnen 63
Tabelle 26: Weiterempfehlung, Anzahl KundInnen 63
Tabelle 27: Übersicht über offenen Nennungen im Fragebogen 67

8 AutorInnen

Martina Stadlmayr, Dr.in rer. soc. oec.

Studium der Sozialwirtschaft an der Johannes Kepler Universität Linz (Schwerpunkte: Gesellschafts- und Sozialpolitik, Public Management, Arbeits- und Sozialrecht). Diplomarbeit zur Situation berufstätiger Frauen in Oberösterreich, Dissertation im Themenfeld Migration und Arbeitsmarkt. Seit Oktober 2007 am IBE als wissenschaftliche Mitarbeiterin beschäftigt. Arbeitsschwerpunkte in den Themenfeldern Arbeitsmarkt, Migration, Pflege, Armut.

Karl Niederberger, Mag. rer. soc. oec.

Studium der Sozial- und Wirtschaftsstatistik an der Universität Wien und Linz mit Schwerpunkt Demographie. 1999 Mitarbeit am Familien- und Fertilitätssurvey, einem in Genf organisiertes Großprojekt der Europäischen Wirtschaftskommission (ECE). Seit Mai 2000 als wissenschaftlicher Mitarbeiter am IBE. Arbeitsschwerpunkte: Methoden der angewandten und theoretischen Statistik, Aufbereitung und Analyse von Datenbanken, Demographie, Soziographie, Fiskalanalysen, Monitorings, Marktanalysen, Modellbildungen.

Thomas Schmatz, Mag. rer. soc. oec.

Studium der Sozial- und Wirtschaftsstatistik an der Universität Wien und Johannes Kepler Universität Linz. Von 2000 bis 2006 Teamleitung der Kundenanalyse bei einem österreichischen Mobilfunkanbieter. Seit 2007 selbständiger Unternehmensberater im Bereich Data Mining, aCRM, Database Marketing, Business Intelligence. Seit 2010 als externer Mitarbeiter am IBE. Arbeitsschwerpunkte: Methoden der angewandten und theoretischen Statistik, Aufbereitung und Analyse von Datenbanken, Demografie, Soziografie, Modellbildungen.