Mehr Generationen Haus

Fachtagung Haushaltsnahe Dienstleistungen und Benchlearning

TAGUNGSDOKUMENTATION



20. November 2012

Meistersingerhalle
Nürnberg



27. November 2012

Internationales Zentrum
Köln



29. November 2012

Reformationskirche
Berlin-Moabit

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland

EUROPÄISCHE UNION

Mehr Generationen Haus

Inhalt

Inhalt 2
Tagungsprogramm 3
Grußworte 4
Teil I - Haushaltsnahe Dienstleistungen 5
Präsentation: Herausforderungen und Schwerpunkte des Themas „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ ... 6
Haushaltsnahe Dienstleistungen aus Sicht ausgewählter Mehrgenerationenhäuser 7
Workshop – Ergebnisse 9
Teil II - Benchlearning 14
Präsentation: Einführung in das Benchmarking des Aktionsprogramms II 15
Benchmarking aus Sicht ausgewählter Mehrgenerationenhäuser 16
Planspiel Benchlearning 17
Planspiel – Ergebnisse 18
Fazit und Abschluss 20
Anlagen 21

Mehr Generationen Haus

Tagungsprogramm

Fachtagung

„Haushaltsnahe Dienstleistungen und Benchlearning“

PROGRAMM

9:30-10:00	Ankunft
10:00-10:05	Begrüßung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Referat 314) Moderation: Rambøll Management Consulting
10:05-10:15	Präsentation der wissenschaftliche Begleitung Herausforderungen und Schwerpunkte des Themas „Haushaltsnahe Dienstleistungen“
10:15-10:50	Impulsrunde Haushaltsnahe Dienstleistungen aus Sicht der Mehrgenerationenhäuser Moderation: Serviceagentur
10:50-11:40	Workshop Chancen und Entwicklungsperspektiven im Handlungsschwerpunkt „Haushaltsnahe Dienstleistungen“ Moderation: Rambøll Management Consulting
11:40-12:10	Ergebnispräsentation der Workshops Moderation: Rambøll Management Consulting
12:10-13:00	Mittagspause
13:00-13:15	Präsentation der wissenschaftlichen Begleitung Einführung in das Benchmarking des Aktionsprogramms II
13:15-13:45	Kurzinterviews Nutzen und Nutzung des Benchmarking aus Sicht der Mehrgenerationenhäuser Moderation: Serviceagentur
13:45-15:15	Planspiel zum Benchlearning Moderation: Rambøll Management Consulting
15:15-15:45	Ergebnispräsentation und Abschluss des Benchlearning Moderation: Rambøll Management Consulting
15:45	Verabschiedung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Referat 314)

Grußworte

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und Rambøll Management Consulting begrüßten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu den Fachtagungen „Haushaltsnahe Dienstleistungen und Benchlearning“.



Gudrun Scheithauer (BMFSFJ)

Frau Scheithauer (Leiterin des Referats 314 – Generationenbeziehungen, Mehrgenerationenhäuser) hob die Bedeutung hervor, die dem Thema Haushaltnahe Dienstleistungen im Rahmen der Demografie-Strategie der Bundesregierung zukommt. Die Ansätze und Angebote der Mehrgenerationenhäuser würden insbesondere dazu beitragen, die Transparenz im Bereich Haushaltsnaher Dienstleistungen regional zu erhöhen und für das Thema zu sensibilisieren. So könnte ein Beitrag dazu geleistet werden, Schwarzarbeit zu verhindern und Haushaltsnahe Dienstleistungen auch für „Geringverdienende“ zugänglich zu machen. Darüber hinaus ging sie auf die Herausforderungen des Benchmarking ein und betonte die damit verbundenen Chancen und Potenziale, die u.a. darin lägen, Erfolge der Mehrgenerationenhäuser nach außen sichtbar zu machen.

Herr Hackler (Leiter der Abteilung 3 – Ältere Menschen, Wohlfahrtspflege, Engagementpolitik) hob die Notwendigkeit des neuen Handlungsschwerpunktes Haushaltsnahe Dienstleistungen im Aktionsprogramm II hervor. Dabei machte er insbesondere auf die veränderten gesellschaftlichen Herausforderungen einer alternden Gesellschaft aufmerksam. Er betonte die Funktion der Mehrgenerationenhäuser als wichtige Anlaufstelle, um vor Ort zukunftsfähige Strukturen zu etablieren und zu festigen. Dies stellte er in den größeren Kontext der Entwicklung „sorgender Gemeinschaften“ auf lokaler Ebene. Abschließend hob Herr Hackler die Bedeutung der Fachtagungen für das Mit- und Voneinander-Lernen zwischen Mehrgenerationenhäusern und Programmpartnern hervor.



Dieter Hackler (BMFSFJ)

Teil I - Haushaltsnahe Dienstleistungen

Welche Aktivitäten und Angebote können im Handlungsschwerpunkt angeboten werden?

Wie ist der Handlungsschwerpunkt Haushaltsnahe Dienstleistungen zu Freiwilligem Engagement abzugrenzen?

Was sollte bei der Entwicklung des Handlungsschwerpunktes beachtet werden?

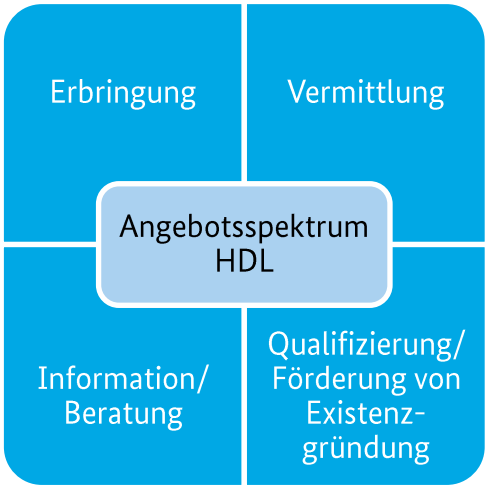
Was heißt Haushaltsnahe Dienstleistungen gegen Entgelt?

Wie kann der Handlungsschwerpunkt im ländlichen Raum mit einer dezentralen Versorgungsstruktur gestaltet werden?

Präsentation: Herausforderungen und Schwerpunkte des Themas „Haushaltsnahe Dienstleistungen“

Die wissenschaftliche Begleitung präsentierte erste Ergebnisse des aktuellen Selbstmonitorings zum Handlungsschwerpunkt Haushaltsnahe Dienstleistungen.

Im Vergleich zum Vorgängerprogramm, ist die Erbringung von Haushaltsnahen Dienstleistungen *gegen Entgelt* ist eine der zentralen Veränderungen im Aktionsprogramm II. Eine von vier möglichen Angebotsformen in diesem Handlungsschwerpunkt sind Dienstleistungen, die das Mehrgenerationenhaus selbst erbringt. Daneben können die Mehrgenerationenhäuser auch in den Bereichen Vermittlung, Information/ Beratung und Qualifizierung/ Förderung von Existenzgründung tätig sein. Nicht alle vier Bereiche müssen dabei umgesetzt werden.



Insgesamt ist der Handlungsschwerpunkt Haushaltsnahe Dienstleistungen bereits gut entwickelt. So bieten die Mehrgenerationenhäuser über 1.500 Angebote in diesem Bereich an. Die Hälfte dieser Angebote sind Dienstleistungen, die gegen Entgelt durch die Mehrgenerationenhäuser selbst erbracht werden. Überwiegend wird dabei eine einmalige Nutzungsgebühr fällig; diese liegt zumeist zwischen 3 und 10 Euro. Soweit ein Stundensatz verlangt wird, liegt dieser durchschnittlich bei 6,21 Euro. Dieser variiert jedoch stark, sodass bspw. ein Viertel der Häuser 10 Euro oder mehr für eine Dienstleistung verlangen kann. Am häufigsten werden Betreuungsdienste angeboten bzw. vermittelt. Zu den wichtigsten Zielgruppen zählen Familien mit minderjährigen Kindern. Für sie bedeutet die Unterstützung eine Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Die vollständige Präsentation finden Sie im Anhang (Anlage 1).

Haushaltsnahe Dienstleistungen aus Sicht ausgewählter Mehrgenerationenhäuser

Im Anschluss an die Präsentation moderierte die Serviceagentur eine Impulsrunde mit ausgewählten Mehrgenerationenhäusern, die über ihre Erfahrungen im Bereich der Haushaltsnahen Dienstleistungen berichteten. Bei der Auswahl der Häuser spielten vor allem spezifische Rahmenbedingungen, wie regionale Besonderheiten (Stadt vs. Land) und die Trägerschaft (kommunal vs. nicht kommunal) eine Rolle.

Nachfolgend sind die Themenpatinnen und -paten für den Bereich „Haushaltnahe Dienstleistungen“ über alle drei Veranstaltungsorte hinweg aufgeführt und die zentralen Ergebnisse festgehalten.



- **Frau Voigt (Koordinatorin, MGH AWO Treff, Bad Rodach)**

  Das Mehrgenerationenhaus bietet vor allem häusliche Hilfen zur Versorgung älterer Menschen zu einem Stundensatz von ca. acht Euro an. Das Angebot wurde dabei zusammen mit dem Seniorenbeauftragten der Stadt entwickelt. Die Kommune ist daher der wichtigste Kooperationspartner.

- **Herr Koch (Koordinator, MGH Nachbarschaftshaus, Wiesbaden)**

  Das Haus ist in der Kommune bereits seit Jahren im Bereich Haushaltnahe Dienstleistungen aktiv und erbringt diese seit jeher gegen Entgelt. Die Stadt Wiesbaden erkannte den großen Mehrwert dieser Leistungen und unterstützt das Mehrgenerationenhaus finanziell durch eine Subventionierung der Lohnkosten bzw. Stundensätze.

- **Frau Damaschke (Koordinatorin, MGH Heisenbergweg, Bielefeld)**

  In Bielefeld werden u.a. Handwerkerdienste gegen eine geringe Nutzungspauschale angeboten. Um nicht in eine Konkurrenzsituation mit anderen Dienstleistern zu kommen, arbeitet das Mehrgenerationenhaus eng mit der Handwerkskammer zusammen. So wurde eine Liste erstellt, die die Tätigkeiten der Handwerksbetriebe gegen die Handwerkerdienste des Mehrgenerationenhauses abgrenzen.

- **Frau Hoffmann (Koordinatorin, MGH Haus International, Troisdorf)**

  Das Haus International befindet sich in kommunaler Trägerschaft und stand damit vor der Herausforderung, ob bzw. in welcher Weise Haushaltnahe Dienstleistungen gegen Entgelt angebo-

ten werden können. Um dem Neutralitätsgebot Rechnung zu tragen, wurde eine Genossenschaft „Tro Dienst“ mit Hilfe von Kooperationspartnern gegründet.

- **Frau Mainka (Koordinatorin, MGH Wesel)**

  Das Haus ist insbesondere in der Qualifizierung von Hauswirtschaftshelferinnen und -helfer aktiv. Zudem konnten mit dem Serviceangebot „HiT“ (Hauswirtschaft im Team) dauerhaft sozialversicherungspflichtige Stellen für Menschen mit besonderem Förderbedarf geschaffen werden.

- **Herr Weidner (Koordinator, Ostelbisches MGH, Arzberg)**

  Herr Weidner betonte vor allem die positive Dynamik, die der Entwicklungsprozess von Haushaltsnahen Dienstleistungen für das Mehrgenerationenhaus mit sich gebracht hat. Insbesondere die Nähstube sowie der Mittagstisch werden sehr gut angenommen und erwirtschaften Gewinn.

- **Frau Pfingst (Koordinatorin, MGH Kinder- und Jugendhaus „Free-Time“, Karsdorf)**

  Das Mehrgenerationenhaus ist seit etwa drei Jahren beim Jobcenter gelistet. Empfängerinnen und Empfänger von Arbeitslosengeld können mit einem Warengutschein in der Fundgrube des Mehrgenerationenhauses einkaufen. Das Geld wird anschließend durch das Jobcenter an das Haus ausgezahlt. Öffentlichkeitsarbeit spielt zudem zur Sensibilisierung für das Thema Haushaltsnahe Dienstleistungen und Gewinnung von Nutzerinnen und Nutzern eine entscheidende Rolle.

- **Herr Lehmann (Koordinator, MGH Phoenix, Berlin-Zehlendorf)**

  Um Angebote im Bereich Haushaltsnahe Dienstleistungen zu entwickeln, hat das Mehrgenerationenhaus eine Bedarfsanalyse im Umfeld des Hauses durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass insbesondere alleinerziehende Mütter eine zentrale Zielgruppe für Dienstleistungsangebote sind, um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu verbessern. So entstand ein Mittagstisch für Kinder, Hausaufgabenbetreuung sowie ein Betreuungsangebot in Randzeiten im Offenen Treff.

Für die Fachtagung in Nürnberg konnte zusätzlich **Frau Holzhauser, Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt der Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg**, gewonnen werden. Sie berichtete über Unterstützungsmöglichkeiten und Potenzial des Handlungsschwerpunktes aus Sicht der Bundes-agentur für Arbeit. Für das Frühjahr 2013 wird ein Curriculum für die Ausbildung und Qualifizierung im häuslichen Bereich erarbeitet. Zudem machte Frau Holzhauser u.a. darauf aufmerksam, dass Mehrgenerationenhäuser Zuschüsse von der BA bekommen können, wenn sie bspw. Menschen aus der Grundsicherung in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung überführen und diese qualifizieren. Darüber hinaus warb sie dafür, aktiv auf die Wirtschaft sowie Jobcenter zuzugehen, um neue Kooperationspartner sowie finanzielle Unterstützung zu gewinnen.

Ein Input-Papier der Bundesagentur für Arbeit (BA) mit Hinweisen zu Kooperationsmöglichkeiten im Bereich Haushaltsnahe Dienstleistungen zwischen BA und Mehrgenerationenhäusern finden Sie im Anhang (Anlage 2)

Workshop – Ergebnisse

Anschließend fanden sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmern in verschiedenen Workshops zusammen. Hier standen der gegenseitige Austausch und das Lernen von den Erfahrungen anderer im Fokus. Diskutiert wurden spezifische Herausforderungen und Lösungsansätze der Mehrgenerationenhäuser bei der Entwicklung von Angeboten im Bereich Haushaltsnaher Dienstleistungen. Zunächst standen dabei die strukturell unterschiedlichen Rahmenbedingungen städtischer und ländlicher Strukturen im Vordergrund, wobei sich die Unterscheidung zwischen Mehrgenerationenhäusern in kommunaler vs. nicht-kommunaler Trägerschaft als die entscheidendere herausstellte. Im Folgenden sind die zentralen Diskussionsstränge zusammengefasst:

Herausforderungen	Lösungsansätze
Potenzieller Zielkonflikt: Sozialverträgliche Preise vs. sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse	• Sozialverträgliche Preisgestaltung der angebotenen Dienstleistungen und sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse für die anbietenden Personengruppen müssen sich nicht ausschließen. • Eine Preisstaffelung, die den jeweiligen Nutzerinnen und Nutzern der Dienstleistung gerecht wird, ist hier denkbar. Prinzipiell sollte sich bei der Preisgestaltung an ortsüblichen Preisen und eigenen Erfahrungswerten orientiert werden. • Auf der Angebotsseite bestehen beim Einsatz von Personen mit Leistungsbezug (SGB II bzw. SGB III) verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten durch die Bundesagentur für Arbeit (BA). Um Kooperationsmöglichkeiten in diesem Bereich auszuloten, sollten die lokalen Jobcenter bzw. Agenturen für Arbeit angesprochen werden. Die Kooperationsvereinbarung zwischen Bundesagentur für Arbeit und BMFSFJ wirkt hier unterstützend. • Je nach eingesetztem Personal (u.a. Festangestellte in regulären Beschäftigungsverhältnissen, Maßnahmenkräfte, Freiwillig Engagierte) wird das angebotene Leistungsspektrum, aber auch die Preisgestaltung variieren. Dadurch lassen sich differenzierte Angebote zu differenzierten Preisen machen. • Haushaltsnahe Dienstleistungen entlasten die nachfragenden Personen von alltäglichen Aufgaben und fördern so deren Beschäftigungsfähigkeit.

Abgrenzung von Haushaltsnahen Dienstleistungen und Freiwilligem Engagement im Aktionsprogramm II	• Grundsätzlich fallen alle Angebote, die für Freiwillig Engagierte erbracht werden, unter den Handlungsschwerpunkt Freiwilliges Engagement (Beispiel: Qualifizierung von Engagierten). Werden Haushaltsnahe Dienstleistungen durch Freiwillig Engagierte erbracht, können sie unter den Handlungsschwerpunkt Haushaltsnahe Dienstleistungen subsumiert werden, wenn Nutzerinnen und Nutzer für diese Dienstleistung ein Entgelt entrichten. • Darüber hinaus können mit Freiwillig Engagierten eigene Regelungen gefunden werden, inwieweit diese von dem entrichteten Entgelt z.B. in Form einer Aufwandsentschädigung profitieren.
Führungszeugnis als vermeintliches Hemmnis für Freiwilliges Engagement	• Ein polizeiliches Führungszeugnis sichert das Mehrgenerationenhaus sowie Freiwillig Engagierte wechselseitig ab und ist Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. • Ein Führungszeugnis ist ein zentrales Qualitätskriterium für die Erbringung von Dienstleistungen, insbesondere bei der Arbeit mit Kindern und Älteren. • Sinn und Zweck eines Führungszeugnisses sollte mit (interessierten) Freiwillig Engagierten gemeinsam geklärt und besprochen werden.
Gewinnung von Nutzerinnen und Nutzern von Haushaltsnahen Dienstleistungen	• Es bietet sich für die Mehrgenerationenhäuser an, Bedarfsanalysen zu erstellen und entsprechend der Nachfrage passgenau Angebote zu entwickeln. • Es sollte eine aktive Öffentlichkeitsarbeit (Präsentation und Bewerbung der Angebote) betrieben werden. • Der Mehrwert von Haushaltsnahen Dienstleistungen sollte herausgestellt und die Nutzerinnen und Nutzer sollten auf die steuerliche Absetzbarkeit hingewiesen werden. • Nützlich kann die Durchführung von Informationsveranstaltungen sein, bei denen sich Anbieter/innen von Haushaltsnahen Dienstleistungen vorstellen (schafft Vertrauen, baut Berührungsängste ab). • Auf (weitere) Angebote im Bereich Haushaltsnahe Dienstleistungen sollte im Rahmen anderer Aktivitäten hingewiesen werden (z.B. bei der Ausfahrt des Mittagstisches für ältere Menschen auf Einkaufservice o.ä. aufmerksam machen). • In Kooperation mit Unternehmen können Haushaltsnahe Dienstleistungen gezielt mit dem Hinweis beworben werden, bei der Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf zu unterstützen.

Konkurrenzsituationen mit anderen Anbietern	• Generell gilt, dass Haushaltsnahe Dienstleistungen der Mehrgenerationenhäuser vorhandene regionale Angebote sinnvoll und bedarfsorientiert ergänzen sollen. • Zur Vermeidung von Konkurrenz sollten relevante Akteure (Dienstleister, Handwerkskammer, etc.) in die eigene Angebotsentwicklung eingebunden werden. • Darüber hinaus sollte eine Vernetzung mit relevanten Akteuren zur Abgrenzung von Angeboten und zur Identifizierung von Angebotslücken angestrebt werden (ggf. Öffentlichkeitsarbeit „Wer macht was“). • Jenseits der eigenen Erbringung von Haushaltsnahen Dienstleistungen können – bei vorhandenem Angebot vor Ort – auch die Vermittlung, die Information und Beratung sowie Qualifizierungsangebote wichtige Beiträge der Mehrgenerationenhäuser zur lokalen Dienstleistungsinfrastruktur sein.
Gewinnerzielung durch Haushaltsnahe Dienstleistungen/Umsatzsteuer	• Wenn ein Mehrgenerationenhaus als gemeinnütziger Verein oder als gGmbH agiert ist zu prüfen, ob die Gemeinnützigkeit laut Satzung gefährdet sein könnte, sobald Gewinn erzielt wird. • So lange ein Mehrgenerationenhaus mit seinen Tätigkeiten und Angeboten im satzungsgemäßen Auftrag bleibt, wird die Gemeinnützigkeit nicht berührt. Einnahmen und Überschüsse dürfen in einem angemessenen Rahmen erwirtschaftet werden. • Gegebenenfalls ist die Gründung eines Zweckbetriebs, einer GmbH oder Genossenschaft angeraten. Beispiele: MGH Troisdorf (Genossenschaft), MGH Wesel (Zweckbetrieb). Als wirtschaftlicher Zweckbetrieb wird zudem lediglich ein ermäßigter Umsatzsteuersatz fällig. • In die Angebotsentwicklung sollten entsprechende Expert/innen eingebunden werden (vereins- und steuerrechtliche Beratung im Vorfeld, abschließend Klärung mit dem Finanzamt).

„Umwandlung“ kostenfreier in kostenpflichtige Angebote	• Haushaltsnahe Dienstleistungen gegen Entgelt müssen nicht notwendig zur Gewinnerzielung beitragen; Dienstleistungen können auch gegen geringe Nutzungsgebühr angeboten werden, um bspw. angefallene Aufwendungen oder Anschaffungskosten abzudecken. • Die Offenlegung von Aufwendungen bzw. Anschaffungskosten (z.B. Kostenaufstellung für den Mittagstisch) gegenüber den Nutzerinnen und Nutzern kann eine Möglichkeit sein, die Akzeptanz eines (geringen) Entgelts zu erhöhen. • Durch die Kostenpflichtigkeit der Angebote steigert sich deren Wertschätzung. • Die Zielsetzung des Angebots sollte über Entgeltregelung entscheiden (ein kostenfreies Angebot kann bspw. zunächst wichtig sein, um bestimmte Zielgruppen zu erreichen). • Kostenbeiträge von sozial schwachen Kindern können bspw. über das Bildungs- und Teilhabepaket abgedeckt werden (Informationen dazu sind bei den entsprechenden kommunalen Stellen erhältlich).
Bezahltes Freiwilliges Engagement bei Haushaltsnahen Dienstleistungen widerspricht ehrenamtlicher Arbeit	• Aber: Tatsächlich erhalten Freiwillig Engagierte oftmals in gewissem Umfang Geldzahlungen in vielen Bereichen (Aufwandsentschädigung, Übungsleiterpauschale, Taschengeld). • Anregung: Entgelt (für die erbrachte Dienstleistung) und evtl. Geldzahlungen an Freiwillig Engagierte sollten voneinander getrennt werden. Freiwillig Engagierte erhalten ggf. eine Aufwandsentschädigung; der Großteil des erzielten Entgelts kommt dem Mehrgenerationenhaus zugute.
Erbringung von Haushaltsnahen Dienstleistungen durch Mehrgenerationenhäuser in kommunaler Trägerschaft	• Mehrgenerationenhäuser in kommunaler Trägerschaft sind aufgrund von Neutralitäts- und Gleichbehandlungsgeboten in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt. Geprüft werden muss, ob das Haus überhaupt als Anbieter von Haushaltsnahen Dienstleistungen auftreten kann. • Denkbar ist hier, dass in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern Lösungen gefunden werden, etwa die Gründung einer Genossenschaft (Beispiel: MGH Troisdorf). • Sinnvoll ist ggf. die Konzentration auf andere Angebotsarten, wie Information, Beratung oder Qualifizierung im Bereich Haushaltsnahe Dienstleistung.

Fehlender ÖPNV/Mobilität	• Angebote und Aktivtäten sollten auf die Fahrpläne des ÖPNV abgestimmt sein. • Möglichkeiten der Anschaffung bzw. des Leasings eines eigenen Fahrzeuges sollten geprüft werden, z.B. finanziert über Spenden. • Bei der Etablierung eines Fahrdienstes sollten klare Abgrenzungen zu anderen Fahrdiensten vorgenommen werden. Ggf. Angebot einer gezielten bedarfsorientierten Ergänzung zu Lücken im ÖPNV-Netz.
Schwarzarbeit verhindern	• Zentral ist eine kontinuierliche Begleitung der erbringenden Personen sowie der Nutzerinnen und Nutzer von Haushaltsnahen Dienstleistungen (z.B. über Beratungsgespräche, Zufriedenheitsabfragen, etc.). • Mehrgenerationenhäuser können zur Sensibilisierung und Aufklärung beitragen (bspw. Flyer/Formulare der Minijobzentrale nutzen bzw. verbreiten). • Mit Freiwillig Engagierten, die Dienstleistungen erbringen, sollten entsprechende Vereinbarungen getroffen werden (Bsp.: Ein Teil des Entgelts fließt in eine Aufwandsentschädigung der Freiwillig Engagierten, ein Teil kommt dem Haus zugute). • Die Verantwortung der Mehrgenerationenhäuser hat Grenzen. Eine Kontrollpflicht möglicher Schwarzarbeit „hinter dem Rücken der Mehrgenerationenhäuser“ besteht nicht und ist im Einzelfall auch nicht leistbar.
Versicherungsschutz in Abhängigkeit der leistungserbringenden Personen	• In einigen Bundesländern werden auf Länderebene Pauschalversicherungen für Freiwillig Engagierte angeboten (vgl. dazu. die Broschüre des BMAS „Zu ihrer Sicherheit“). • Bei großen Trägern sind Freiwillig Engagierte z.T. über diesen mitversichert. • Beschäftige Personen in „Arbeitsgelegenheiten“ sind über die Jobcenter versichert (Nachweis gegenüber dem Jobcenter über die hauptamtliche Ansprechperson im Mehrgenerationenhaus). • Mit Versicherungen sollte Kontakt aufgenommen werden, um ggf. Lücken im Versicherungsschutz der Mehrgenerationenhäuser zu prüfen.
Vermittlung von Haushaltsnahen Dienstleistungen – Qualitätssicherung durch die Mehrgenerationenhäuser	• Die Vermittlungsdatenbank gibt Fragebögen für die Aufnahme von Angeboten und Gesuchen vor; diese können als Instrument zur Qualitätssicherung genutzt werden. • Zur weiteren Orientierung kann bspw. bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eine Checkliste mit Mindestanforderungen an die Anbieter von Haushaltsnahen Dienstleistungen bezogen werden.

Teil II - Benchlearning

In welchem Verhältnis stehen das Benchmarking und Selbstmonitoring zueinander?

Wie wurde das Benchmarking im Aktionsprogram II weiterentwickelt?

Was sagen die einzelnen Kennzahlen aus? Wie können diese sinnvoll genutzt werden?

Was unterscheidet die drei Berichtsformen (Haus-, Land-, Bundesbericht)?

Wofür kann das Benchmarking insgesamt genutzt werden?

Präsentation: Einführung in das Benchmarking des Aktionsprogramms II

Im zweiten Teil der Fachtagungen wurde das Thema „Benchmarking“, also die kennzahlenbasierte und vergleichende Darstellung von Entwicklungen, näher beleuchtet. Dazu führte die wissenschaftliche Begleitung in das Benchmarking des Aktionsprogramms II ein. Dieses besteht aus insgesamt drei Berichten: einem Haus-, Landes- und Bundes-Benchbericht. Zentral für die Mehrgenerationenhäuser ist der Haus-Benchbericht. Die Benchberichte sind in der Datenbank für jedes Haus hinterlegt und werden nach jedem Selbstmonitoring aktualisiert.

Die wissenschaftliche Begleitung erläuterte die Struktur der neuen Benchberichte und stellte exemplarisch dar, wie diese zu lesen sind. Zudem wurde auf den Nutzen des Benchmarking eingegangen. Damit steht ein zentrales Instrument zur Verfügung, um die vielfältigen Angebote und Aktivitäten der Mehrgenerationenhäuser im Aktionsprogram II nach innen und nach außen darzustellen.



Die vollständige Präsentation finden Sie im Anhang (Anlage 1)

Benchmarking aus Sicht ausgewählter Mehrgenerationenhäuser

In anschließenden Kurzinterviews diskutierte die Serviceagentur mit ausgewählten Häusern den Nutzen und die Anwendungsmöglichkeiten des Benchmarking. Die Häuser griffen hier auf ihre Erfahrungen aus dem Aktionsprogramm I zurück.

Gesprächspartnerinnen und -partner auf den Fachtagungen in Nürnberg, Köln und Berlin waren:

- **Frau Leithner** (Koordinatorin, MGH Bürgerhaus der Stadt Ingolstadt)
- **Frau Zobel** (Koordinatorin, MGH Treffpunkt Zech)
- **Frau Bestgen-Perino** (Koordinatorin, MGH Kath. Forum für Erwachsenen- und Familienbildung, Düren)
- **Frau Köppel** (Koordinatorin, MGH MOBILE - Verein für Gesundheits- und Familienbildung e.V., Pattensen)
- **Herr Palm** (Koordinator, MGH Interkulturelles Familienzentrum AVA 47, Berlin-Reinickendorf)
- **Frau Düsberg** (Koordinatorin, MGH Bernsdorf)

Zentrale Ergebnisse der Kurzinterviews

Das Benchmarking kam bei den Mehrgenerationenhäusern am häufigsten zum Einsatz:

- zur Beschreibung der aktuellen Situation und Entwicklung des Hauses,
- als Grundlage für weitere Planung und Abstimmung innerhalb des Teams,
- als Instrument, um einen Überblick über die Gesamtheit der vielfältigen Aktivitäten des Mehrgenerationenhauses zu behalten,
- bei der Überprüfung des Qualitätsmanagements,
- bei der Außendarstellung.



Insgesamt wurde die gute und kompakte Darstellung zentraler relevanter Zahlen in den neuen Benchberichten hervorgehoben. Zudem stellt das Benchmarking nach Aussage der Interviewpartnerinnen und -partner ein gutes Reflexionsinstrument für die eigene Arbeit dar, um Erfolge und ggf. Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Das Benchmarking eigne sich darüber hinaus auch als Grundlage für den Austausch mit anderen Häusern bspw. in Moderationskreistreffen. Ein entscheidender Mehrwert des Benchmarking wurde ferner darin gesehen, dass es eine Möglichkeit bietet, den Entwicklungsstand bzw. Erfolge gegenüber der Kommune, Kreis, Land oder Sponsoren darzustellen, um für weitere Unterstützung zu werben.

Planspiel Benchlearning

Um exemplarisch mit den neuen Benchberichten zu arbeiten, fanden sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Arbeitsgruppen zusammen. Anhand eines ausgewählten Benchberichtes wurde zunächst eine Präsentation erarbeitet, um die Arbeit und die Aktivitäten des entsprechenden Mehrgenerationenhauses vorzustellen. Dazu wurde ein fiktives Setting und folgender Arbeitsauftrag vorgegeben:

- Ihre Kommune möchte eine „Demografie-Strategie“ entwickeln.
- Als Akteur mit viel Erfahrung wurden Sie gebeten, in der AG „Unterstützung im Alltag“ mitzuarbeiten.
- Dieser Aufforderung kommen Sie gerne nach. Für die erste Sitzung der AG bereiten Sie gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen eine Präsentation für Ihr Haus vor und verwenden dazu die Kennzahlen des Benchmarking.

Daran anknüpfend hatten die Arbeitsgruppen die Aufgabe, die Arbeit mit den Kennzahlen des Benchmarking zu reflektieren. Die verschiedenen Möglichkeiten des Umgangs mit dem Benchmarking sollten so verdeutlicht werden.





Die genaue Aufgabenstellung des Planspiels finden Sie im Anhang (Anlage 3)

Planspiel – Ergebnisse

Handhabung und Nutzungsmöglichkeiten des Benchmarking

Eigene Ausgangslage analysieren

Die Häuser-Benchberichte können in der Datenbank des Aktionsprogramms II heruntergeladen werden. Die Zahlenwerden nach jedem Selbstmonitoring aktualisiert und geben eine Übersicht zu den Entwicklungen und zum Ist-Zustand des Mehrgenerationenhauses.

Bevor mit dem Benchbericht gearbeitet wird, sollte sich zunächst mit diesem vertraut gemacht werden. Hierzu können folgende Fragen berücksichtigt werden:

- Welche Kennzahlen/Indikatoren befinden sich im Bericht und was sagen diese im Einzelnen aus?
- Wie kommen die Zahlen zustande? Welche Rahmenbedingungen beeinflussen das Ergebnis des Benchberichtes und welche Zahlen sind für die eigene Arbeit besonders aussagekräftig?
- Müssen regionale Besonderheiten, Trägerschaft, Rechtsform o.ä. bei der Interpretation der Zahlen berücksichtigt werden?
- Wo steht das Mehrgenerationenhaus im Landes- und Bundesvergleich oder differenziert nach Standortkommune und Finanzvolumen besonders gut da und wo gibt es noch Entwicklungsbedarf?
- Was sind Gründe für das jeweilige Abschneiden beim Benchbericht?

Für die weitere Arbeit mit dem Benchbericht sollten folgende übergeordnete Fragen gestellt werden:

- Was ist das Profil des Mehrgenerationenhauses (d.h. eigene Schwerpunkte, Merkmale)?
- Welcher Teil der Arbeit soll dargestellt werden? Welche Geschichte soll erzählt werden?
- Welche Kennzahlen können herangezogen werden, um das Profil des Hauses darzustellen?
- Wie sollen die Kennzahlen in die Argumentation und Darstellung eingebettet werden?

Interpretation der Kennzahlen

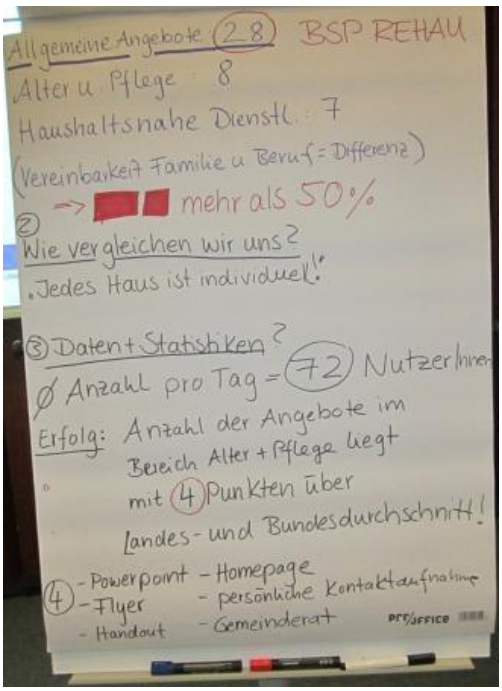
Bei den Kennzahlen handelt es sich um Vergleichswerte des jeweiligen Hauses mit den Durchschnittswerten auf Landes- und Bundesebene. Im Bundes-Benchbericht werden darüber hinaus nach Standortgröße und Finanzvolumen differenzierte Gruppen sowie Häuser in kommunaler vs. nicht-kommunaler Trägerschaft unterschieden. Die Zahlen geben Auskunft darüber, ob das Mehrgenerationenhaus in dem jeweils betrachteten Bereich über oder unter dem Durchschnitt liegt. Die Zahlen sollten nicht als eine positive oder negative Bewertung des eigenen Hauses interpretiert

werden, sondern als Indikator für Erfolge bzw. offene Entwicklungspotentiale. Der Benchbericht ist ein Instrument, mit dem der Entwicklungsstand sichtbar und für die weitere Arbeit nach innen und/oder außen nutzbar gemacht werden kann.

Eine Lesehilfe zum Benchbericht finden Sie im Anhang (Anlage 4)

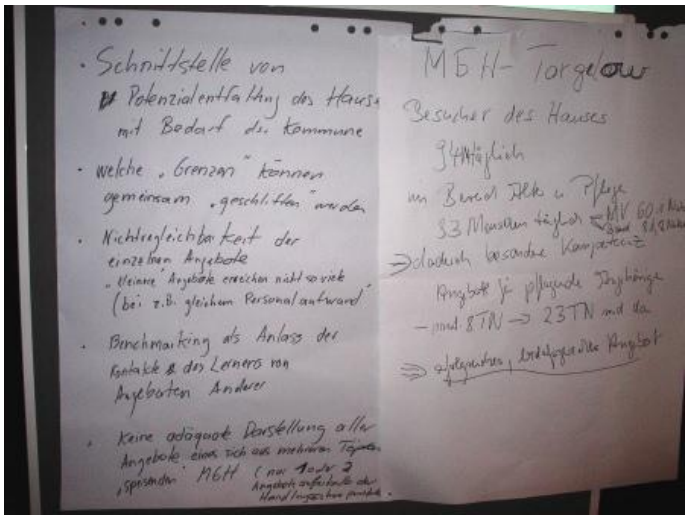
Darstellungsmöglichkeiten:

a) **innerhalb** des Mehrgenerationenhauses



Für die Innendarstellung eignet sich der Benchbericht, um einen Überblick über die eigene Arbeit und Aktivitäten zu erhalten und Erfolge sowie mögliche Entwicklungspotentiale zu identifizieren. Auch der Vergleich zur Ebene des Gesamtprogramms und zum jeweiligen Bundesland hilft, das eigene Mehrgenerationenhaus einordnen zu können. Das Team des Mehrgenerationenhauses kann identifizieren, wo das Haus bereits besonders gut aufgestellt ist und wo ggf. Verbesserungsbedarf besteht. Auf dieser Basis kann diskutiert werden, wie es zu diesen Entwicklungen gekommen ist, welche Faktoren zum bisherigen Erfolg beigetragen haben und welche sich evtl. auch auf andere Bereiche übertragen lassen. Der Blick auf die Bereiche, in denen ein Mehrgenerationenhaus weniger gut dasteht, kann Anlass sein zu fragen, in welcher Weise hier eine Weiterentwicklung möglich ist und was dazu nötig wäre. Auf diese Weise kann der Benchbericht bei der internen Steuerung der Mehrgenerationenhäuser unterstützen.

b) **außerhalb** des Mehrgenerationenhauses



Bei der Darstellung der Arbeit nach außen, z.B. in kommunalen Gremien oder bei Kooperationspartnern, sollten bei der Wahl geeigneter Kennzahlen Prioritäten gesetzt bzw. Highlights hervorgehoben werden. Noch stärker als bei der Innendarstellung sollten die Kennzahlen zudem in Beziehung zum Umfeld und zu den Strukturbedingungen des Mehrgenerationenhauses gesetzt werden. So lassen sich vermeintlich negative Vergleichswerte besser begründen und erklären. Um das Profil

des Hauses darzustellen, sind allgemeine Kennzahlen wie bspw. Anzahl der Kooperationspartner oder der Anteil Freiwillig Engagierter an allen Aktiven besonders geeignet und häufig einsetzbar. Durch die Einbindung von Kennzahlen erhält die Darstellung mehr Überzeugungskraft. Der Vergleich erleichtert dem Gegenüber die Einordnung der beschriebenen Arbeit. Die Zahlen sollten möglichst immer in den Kontext der geleisteten Arbeit gesetzt werden. Es sollten vor allem diejenigen Zahlen verwendet werden, die für den jeweiligen Zweck aussagekräftig sind. Auf diese Weise stehen die Zahlen nicht für sich, sondern illustrieren die Geschichte, die vom betreffenden Mehrgenerationenhaus erzählt werden soll. Die Kennzahlen des Benchberichtes können vielfältig eingesetzt werden. Neben einer Darstellung der Arbeit des Mehrgenerationenhauses gegenüber Dritten können die Zahlen auch für Broschüren, Flyer, Homepages, Informationsveranstaltungen oder insgesamt in der weiteren Öffentlichkeitsarbeit Verwendung finden.

Fazit und Abschluss

Mehrgenerationenhäuser leisten im Bereich der Haushaltnahen Dienstleistungen Pionierarbeit. Hier gilt es, Schwerpunkte entsprechend der regionalen Bedarfe und der eigenen Möglichkeiten zu setzen und weiter zu entwickeln. Zusammen mit den drei anderen Handlungsschwerpunkten des Aktionsprogramms II tragen Haushaltsnahe Dienstleistungen zu einer vielfältigen und ganzheitlichen Angebotsstruktur als einem wichtigen Alleinstellungsmerkmal der Mehrgenerationenhäuser bei.

Das Benchmarking bietet die Möglichkeit, den eigenen Entwicklungsstand auf verschiedenen Vergleichsebenen zu betrachten und für die Weiterentwicklung und Außendarstellung zu nutzen. Nichts ist so überzeugend wie gute Zahlen. Allerdings sprechen Zahlen selten für sich allein. Der Benchbericht ist nur ein Teil des Werkzeugkastens. Ebenso kommt es darauf an, die Kennzahlen in den Kontext der Rahmenbedingungen des jeweiligen Hauses zu stellen. Erst dann werden die Zahlen lebendig und veranschaulichen, was die Mehrgenerationenhäuser bisher im Aktionsprogramm II geleistet haben.



Anlagen

- Anlage 1: Präsentationen Haushaltsnahe Dienstleistungen und Benchmarking
- Anlage 2: Bundesagentur für Arbeit – Inputpapier Haushaltsnahe Dienstleistungen
- Anlage 3: Planspiel Benchlearning
- Anlage 4: Lesehilfe zum Benchbericht