



## Haushaltsnahe Dienstleistungen - Qualitätsstandards als Chance für Wachstum und legale Beschäftigung

Haushaltsnahe Dienstleistungen - Qualitätsstandards als Chance für Wachstum und legale Beschäftigung  
Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie hat heute die Ergebnisse der Studie "Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards" veröffentlicht. Die Studie untersucht, ob und wie einheitliche Qualitätsstandards dazu beitragen können, den Markt für haushaltsnahe Dienstleistungen zu professionalisieren und damit mehr legale Beschäftigungsverhältnisse zu schaffen. Zudem wurden auch die zunehmend am Markt verfügbaren online-basierten Geschäftsmodelle hinsichtlich ihrer Markteffekte und Qualitätskriterien untersucht. Die Studie belegt, dass Anbieter von haushaltsnahen Dienstleistungen gerade bei der Kundengewinnung und Marktpositionierung von Qualitätsstandards profitieren können. Für Kunden sind neben dem Preis vor allem Vertrauenswürdigkeit, Zuverlässigkeit und Sorgfalt zentrale Kriterien. Hier können Qualitätsstandards beschreiben, wie diese Kriterien konkret eingehalten werden und können zu mehr Kundenzufriedenheit und Kundenvertrauen sowie zu verbesserten Arbeitsbedingungen und höherer Attraktivität der Arbeitgeber führen. Eine höhere Qualität trägt zudem dazu bei, das Image der Branche zu verbessern und die Wertschätzung für haushaltsnahe Dienstleistungen zu steigern. Schließlich zeigt die Untersuchung auch, dass Kunden um so mehr bereit sind höhere Preise zu zahlen, je verbindlicher die Qualitätsstandards geregelt sind. Wesentlich für die erfolgreiche Etablierung festgelegter Qualitätsstandards am Markt ist es allerdings, dass die Dienstleistung dadurch nicht teurer wird und dass Standards für alle Anbieter gleichermaßen gelten. Eine Checkliste, die die wichtigsten Qualitätsaspekte zusammenfasst, gibt Hinweise, welche Maßnahmen hilfreich sind und soll Anbietern haushaltsnaher Dienstleistungen die Möglichkeit geben, sich selbst zu überprüfen. Der Markt für haushaltsnahe Dienstleistungen mit rd. 1 Mio. Beschäftigten ist längst zu einem wichtigen Wirtschaftszweig herangewachsen und gilt als Wachstumsmarkt. Das Nachfragepotenzial wird auf rund 16 Mio. Privathaushalte geschätzt. Seit Beginn des Jahres 2014 gerät der Markt für haushaltsnahe Dienstleistungen vor allem durch neue Online-Anbieter in Bewegung. Die bisher primär regional agierenden Klein- und Kleinstunternehmen konkurrieren nun mit international bzw. europaweit aufgestellten Online-Anbietern. Deshalb wurden im Rahmen der Studie auch online-basierte Geschäftsmodelle hinsichtlich ihrer Markteffekte und Qualitätskriterien in den Blick genommen. Ein positives Echo erhalten sie vor allem dafür, dass sie Tätigkeiten auf dem Schwarzmarkt durch legale Angebote starke Konkurrenz machen und damit einen positiven Beitrag für die Entwicklung der Branche leisten. Zudem ist die Buchung der Dienstleistung über die Plattformen für Kunden schnell und unkompliziert. Ein übergreifendes Problem der Online-Anbieter ist jedoch die Diskrepanz zwischen den beworbenen und dem tatsächlich angebotenen Leistungsumfang, rechtlichen Unklarheiten wie der steuerlichen Absetzbarkeit sowie dem Ausschluss von Gewährleistungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Checkliste sowie die Ergebnisse der Studie finden Sie hier (PDF: 428 KB).  
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)  
Scharnhorststr. 34-37  
11019 Berlin  
Deutschland  
Telefon: 030 18 615-6121  
Telefax: 030 18 615-7020  
Mail: [pressestelle@bmwi.bund.de](mailto:pressestelle@bmwi.bund.de)  
URL: <http://www.bmwi.de>

### Pressekontakt

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

11019 Berlin

[bmwi.de](http://bmwi.de)  
[pressestelle@bmwi.bund.de](mailto:pressestelle@bmwi.bund.de)

### Firmenkontakt

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi)

11019 Berlin

[bmwi.de](http://bmwi.de)  
[pressestelle@bmwi.bund.de](mailto:pressestelle@bmwi.bund.de)

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage