

Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara PRAMMER

Parlament  
1017 Wien

XXIII. GP.-NR  
1796 IAB

03. Jan. 2008

zu 1733 IJ

Wien, am ~~27~~-Dezember 2007

Geschäftszahl:  
BMWA-10.101/0202-1K/1a/2007

In Beantwortung der schriftlichen parlamentarischen Anfrage Nr. 1733/J betreffend "Megaflop Dienstleistungsscheck", welche die Abgeordneten Karl Öllinger, Kolleginnen und Kollegen am 5. November 2007 an mich richteten, stelle ich einleitend fest:

Zu den in der Beantwortung genannten Zahlen ist anzumerken, dass Arbeitnehmer/innen, die im Rahmen des Dienstleistungsscheckgesetzes Dienstleistungen für den Monat Oktober bzw. November 2007 erbracht haben, die Möglichkeit einer um einen Monat verzögerten Einlösung von Dienstleistungsschecks besitzen und daher im Folgemonat Dienstleistungsschecks einreichen können, die auch noch abgerechnet werden. Die in der Beantwortung dargestellten Zahlen stellen somit die bisher verkauften, eingereichten bzw. abgerechneten Dienstleistungsschecks dar.

**Antwort zu den Punkten 1 bis 4 der Anfrage:**

Die Evaluation wurde von der Firma TQS (Team für Qualitätsentwicklung und Servicemanagement) in vier Modulen durchgeführt. TQS ist ein interdisziplinäres Arbeitsteam von Forscher/inne/n und Praktiker/inne/n in den Bereichen Arbeits- und Organisationspsychologie, Marketing und Veränderungsmanagement. Die Gesamtkosten der Evaluation werden sich voraussichtlich auf € 38.900,-- belaufen.

Die Evaluation brachte folgende wesentliche Ergebnisse:

### 1. Modul „Die Sekundäranalyse vorhandener Daten“

Von anfänglichen 836 Dienstnehmer/inne/n und 932 Dienstgeber/inne/n im 1. Quartal 2006 stieg die Zahl der Nutzer/innen bis Jahresende 2006 auf 2.060 Dienstnehmer/innen und 2.310 Dienstgeber/innen. Über die ersten fünf ausgewerteten Quartale hindurch ist eine stetige Zunahme der Nutzer/innen (Dienstgeber/innen und Dienstnehmer/innen) zu verzeichnen. Diese Zahlen entsprechen so den ursprünglichen Erwartungen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit: Für das Jahr 2006 wurde von einer Nutzung des DLS von 4.000 Personen ausgegangen.

Für die nähere Zukunft kann auf der Basis der bisherigen Entwicklung ein vergleichbares Wachstum wie in den ersten Quartalen (ohne mediale Maßnahmen vermutlich weniger stark) erwartet werden.

Bei der Geschlechtsverteilung der Nutzer/innen, sowohl bei den Dienstgeber/inne/n als auch bei den Dienstnehmer/inne/n, lässt sich ein überproportionaler Anteil weiblicher Nutzer beobachten. In der Altersverteilung liegen die Dienstnehmer/innen mit DLS etwas über dem Altersdurchschnitt der berufstätigen Bevölkerung. Bei den Dienstgeber/inne/n ist die Gruppe der über 65-jährigen überproportional vertreten.

Die geografische Verteilung der Nutzung weicht geringfügig von der Bevölkerungsverteilung ab. Eine etwas stärkere Nutzung findet sich in der Steiermark und in Niederösterreich. Grundsätzlich wird die Nutzung des DLS sowohl im städtischen als auch im ländlichen Bereich durch Akademiker/innen und Nichtakademiker/innen beobachtet. Allerdings zeigt sich, dass die Dienstgeber/innen zu einem relativ hohen Prozentanteil akademische Titel haben und, wie am Beispiel Oberösterreich ersichtlich wird, dass die Nutzung im städtischen Bereich relativ betrachtet deutlich stärker ist. „Typische“ Nutzer/innen sind daher tendenziell städtische Haushalte aus den höheren Bildungs- und Einkommenschichten.

Der jeweils eingelöste Wert der DLS ist relativ gering.

Im Evaluationszeitraum stellten 39% der Dienstnehmer/innen einen Antrag auf § 19a ASVG – Versicherung (freiwillige Selbstversicherung in KV und PV).

## 2. Modul „Die Kund/inn/enbefragung“

Insgesamt ergibt sich eine sehr positive Beurteilung des Konzepts des DLS, sowohl aus der Sicht der Dienstgeber/innen, als auch der Dienstnehmer/innen:

Vor allem durch die Medienberichterstattung wird die Aufmerksamkeit auf den Dienstleistungsscheck als Beschäftigungsform und Möglichkeit der Bezahlung von haushaltsnahen Dienstleistungen gelenkt.

Die Initiative zur Nutzung liegt derzeit eher bei den Dienstgeber/inne/n. Die Dienstnehmer/innen stellen aber eine ebenso wichtige Zielgruppe dar.

Aus der Kund/inn/enbefragung lässt sich ein beträchtliches Potenzial für den DLS im Dienstleistungsbereich „Reinigung, Putzen, Bügeln“ ableiten: Mehr als 50% der DLS-Dienstnehmer/innen führen an, in diesem Bereich „regelmäßig“ Tätigkeiten anzubieten. 80% der Dienstgeber/innen geben an, regelmäßig oder zumindest ab und zu derartige Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Wenn der DLS für die Bezahlung von haushaltsnahen Tätigkeiten genutzt wird, dann meist für Tätigkeiten in vollem Ausmaß und nicht nur für einen Teil der Arbeit.

Das Konzept des DLS und seine Nützlichkeit werden von beiden Seiten (Dienstgeber/innen und Dienstnehmer/innen) als sehr hoch eingestuft. Mehr als zwei Drittel der Kund/inn/en, die Erfahrungen mit dem DLS haben, geben an, „sehr zufrieden“ damit zu sein und ein weiteres Fünftel führt an, „eher zufrieden“ zu sein.

Auch die Wiedernutzungsabsicht wird als sehr hoch beurteilt. Generell empfinden die Kund/inn/en den DLS als sehr nützlich. Sowohl Dienstgeber/innen als auch Dienstnehmer/innen weisen eine sehr hohe Produktloyalität bzw. –treue auf. Drei Viertel der Befragten würden den DLS sehr wahrscheinlich an Freunde und Bekannte weiterempfehlen.

Die Hauptgründe für die Nutzung liegen in der Legalisierung der Arbeit sowie in der Unfall- und Selbstversicherung der Dienstnehmer/innen.

Bei bestehenden Kund/inn/en herrscht ein guter Informationsstand über das Konzept bzw. das Produkt vor. Rund 80% der Kund/inn/en (Dienstnehmer/innen sowie Dienstgeber/innen) fühlen sich sehr gut bzw. gut informiert.

Auf Dienstgeber/innen-Seite konzentriert sich die Nutzung auf Trafiken und Postämter als Vertriebsstellen: Rund drei Viertel der Dienstgeber/innen kaufen ihren DLS in der Trafik und ein Fünftel im Postamt.

Beinahe die Hälfte der Dienstgeber/innen gibt an, den DLS einmal pro Monat zu erwerben. Ein Viertel der Befragten erwerben ihn unregelmäßig, 13% alle 14 Tage und 11% einmal pro Woche. Daraus lässt sich schließen, dass ein Großteil der Dienstgeber/innen bereits im Voraus weiß, welchen Betrag sie in Form von DLS benötigen werden.

Die Wegzeiten zur nächsten DLS-Vertriebsstelle sind eher gering. 57% der DG kaufen ihre DLS ganz in der Nähe ein, dennoch würden rund 60% der Dienstgeber/innen den Kauf über das Internet in Anspruch nehmen. Hinsichtlich der Optimierung des Verkaufs über das Internet sollte auf eine möglichst unbürokratische Abwicklung Wert gelegt werden.

Hinsichtlich der Informationsbroschüre (samt Beiblatt) werden sehr gute Beurteilungen seitens der Dienstgeber/innen abgegeben: 66% der Befragten beurteilen den Informationsgehalt mit „sehr gut“, 72% beurteilen die Verständlichkeit mit „sehr gut“.

Mehr als 60% der Dienstnehmer/innen reichen ihre DLS persönlich in der Gebietskrankenkasse ein. Die Abgabe der DLS durch die Dienstnehmer/innen funktioniert weitgehend reibungslos. Probleme bei der Zahlungsabwicklung tauchen kaum oder nur selten auf.

Die Zufriedenheit mit der Auskunftserteilung zeigt sich sowohl bei der GKK als auch beim Kompetenzzentrum DLS. Die Auskunftserteilung wird jeweils für beide Stellen hervorragend beurteilt. Rund drei Viertel der Kund/inn/en sind mit der Auskunftserteilung und Bearbeitung sehr zufrieden.

Die Servicedienste des Kompetenzzentrums DLS bzw. die Servicehotline (Telefonnummer 0810 555 666) werden weniger in Anspruch genommen bzw. sind auch nur einem Teil der Nutzer/innen bekannt. Jene Nutzer/innen, die über Serviceerfahrung mit dem Kompetenzzentrum DLS verfügen, geben allerdings ein äußerst positives Feedback. Mehr als 80% der Befragten sind beinahe in allen Bereichen „sehr zufrieden“ mit dem Kompetenzzentrum DLS.

### 3. Modul „Die Fokusgruppen“

Der DLS weist in der Gruppe der Dienstnehmer/innen einen gewissen Bekanntheitsgrad auf, es besteht jedoch nicht ausreichend Motivation zur Verwendung und es sind wenige Detailkenntnisse vorhanden. Eine stärkere kommunikative Unterstützung sowie Kampagnisierung des DLS im Rahmen von Marketingmaßnahmen wären deshalb zu empfehlen.

Bei den Dienstnehmer/inne/n ist nur wenig Unrechtsbewusstsein hinsichtlich nicht legaler Beschäftigung vorhanden: Haushaltsnahe Dienstleistungen werden von den Dienstnehmer/inne/n als private Leistungen betrachtet.

Bezüglich des Themas „Unfallversicherung der Dienstnehmer/innen“ herrscht allerdings ein deutliches Problembewusstsein vor.

Aufgrund des fehlenden Rollenverständnisses, als „Dienstgeber/in“ in Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen in Privathaushalten tätig zu werden, wird der DLS als zu bürokratisch erlebt. Man wünscht sich eine noch einfachere Anwendung sowie einen rascheren und direkteren Zugang zur Bezahlung.

Studierende sehen sich, auch wenn sie Leistungen anbieten, die mit dem DLS abgerechnet werden könnten (Babysitten etc.), einhellig nicht als Zielgruppe für den DLS:

Aufgrund ihrer spezifischen (Rahmen-)Bedingungen (z.B. Zuverdienstgrenzen im Zusammenhang mit dem Erhalt der Familienbeihilfe) wird in der Regel eine nicht legale Beschäftigung bzw. Abrechnung bevorzugt.

Auch in dieser Gruppe zeigt sich wenig Unrechtsbewusstsein bezüglich nicht legaler Beschäftigung im Haushalt; allerdings wird auch hier die Problematik von fehlenden Unfall- und Haftpflichtversicherungen erkannt.

Dienstgeber/innenseitig zeigt sich, dass hauptsächlich Reinigungsleistungen und Bügeln sowie zum Teil auch Kinderbetreuung nachgefragt werden. Reinigungsleistungen und Bügeln werden in einer größeren Stundenzahl, allerdings zu einem geringen Stundenlohn, als vergleichsweise Lernbetreuung eingekauft.

In den Gruppen der Dienstgeber/innen und Dienstnehmer/innen wird deutlich, dass haushaltsnahe Dienstleistungen häufig von Personen erbracht werden, die aufgrund ihrer Nationalität derzeit keine rechtliche Grundlage vorfinden und so für den Einsatz des DLS nicht zur Verfügung stehen.

#### 4. Modul „Die Haushalts-Befragung (MTU)“

Die Unterstützung im Haushalt wird von einem relativ großen Anteil von Personen vor allem für den Bereich „Reinigung/Putzen/Bügeln“ in Anspruch genommen: Rund 13% der Befragten (+/-2% Schwankungsbreite) nehmen solche Leistungen zumindest fallweise in Anspruch. 6% der Befragten (+/-2% Schwankungsbreite) geben bekannt, dass sie regelmäßig Unterstützung in diesem Bereich gegen Entgelt beanspruchen. Andere haushaltsnahe Dienstleistungen, für die der DLS eingesetzt werden könnte, werden im Vergleich deutlich weniger genannt.

Deshalb und aufgrund signifikanter Befragungsergebnisse wird in Folge auf den Bereich „Reinigung/Putzen/Bügeln“ konzentriert Bezug genommen; zentrale Aussagen dieser Befragung betreffen:

- **Alter:** Der Prozentsatz der über 50-jährigen Personen, die diese Unterstützung in Anspruch nimmt, ist signifikant höher als der Prozentsatz der bis 30-jährigen Personen.
- **Beruf:** Der Prozentsatz der Pensionisten sowie der der Selbständigen, Freiberufler und leitenden Angestellten, die diese Unterstützung in Anspruch nehmen, ist signifikant höher als der Prozentsatz der Arbeiter sowie der Beamten und Angestellten.
- **Schulbildung:** Personen mit Matura oder Hochschulabschluss nehmen den Bereich „Reinigung/Putzen/Bügeln“ signifikant mehr in Anspruch als Personen mit Berufsschulabschluss oder Fachschulabschluss.
- **Einkommen:** Personen mit einem Einkommen von € 3.300,-- und darüber fragen diesen Bereich signifikant mehr nach als Personen mit darunter liegenden Einkommen.
- **Region/Bundesland:** Bundesländerbezogene Auswertungen zeigen, dass dieser Bereich vor allem in Wien stark nachgefragt wird.

Folgende Trends lassen sich erkennen:

Häufigere Nutzungsgrade von haushaltsnahen Dienstleistungen finden sich vor allem bei älteren Personen, bei Selbständigen / Freiberufler/inne/n sowie bei Personen mit höherer Bildung und/oder höherem Einkommen: Haushaltsnahe Dienstleistungen werden von Haushalten mit höherer Bildung und/oder höherem Einkommen vergleichsweise rund drei Mal häufiger in Anspruch genommen. Im Zusammenhang damit ist ebenfalls die im Vergleich häufigere Nutzung im städtischen Bereich zu vermuten.

Ein überwiegender Teil der befragten Dienstgeber/innen (62%) gibt an, die im Haushalt beschäftigten Personen nicht anzumelden. Auch die befragten Dienstnehmer/innen sind oft nicht angemeldet: 79% der Dienstnehmer/innen führen an, für diese Tätigkeiten im Haushalt nicht „offiziell“ angemeldet gewesen zu sein.

Der Bekanntheitsgrad des DLS in der Bevölkerung ist relativ hoch: Rund die Hälfte der Befragten kennt den DLS. Der Bekanntheitsgrad steht in einer klaren Beziehung mit dem Nutzungspotenzial des DLS: Wenn das Nutzungspotenzial höher ist (z.B. in

Haushalten mit höherem Einkommen und/oder Bildung ist das der Fall), ist auch der Bekanntheitsgrad höher. Im Osten Österreichs ist der Bekanntheitsgrad höher als im Westen Österreichs.

Die Attraktivitätseinschätzungen liegen im mittleren Bereich: Beinahe 50% der Befragten finden das Konzept des DLS zumindest „eher attraktiv“. Der Grund dafür liegt darin, dass der weitaus überwiegende Teil haushaltsnaher Dienstleistungen ohne offizielle Anmeldung durchgeführt wird, ein nur geringes Unrechtsbewusstsein hinsichtlich nicht legaler Beschäftigung vorhanden ist und eine wesentliche Gruppe der potenziellen Dienstnehmer/innen für den DLS nicht in Frage kommt. Frauen finden den DLS im Vergleich zu Männern etwas attraktiver.

Eine Schätzung des derzeit möglichen realistischen Nutzungspotenzials zeigt eine partielle Ausschöpfung dieses Potenzials. Immerhin 35% der Personen, die den DLS derzeit nicht nutzen, können sich eine „eher wahrscheinliche“ Nutzungsbereitschaft vorstellen. Insbesondere Selbständige / Freiberufler/innen / leitende Angestellte sowie Beamte / Angestellte zeigen eine höhere Nutzungsbereitschaft.

Hinsichtlich der Beantwortung der Fragen nach Vorteilen und Nützlichkeit des DLS in diesem Modul waren vor allem die Punkte „Legalisierung“ und „Versicherung“ sowie „Hilfe im Haushalt“ von Bedeutung: Die Thematik „Legalisierung“ ist insbesondere bei den Berufsgruppen der Selbständigen, Freiberufler/innen, Angestellten und Beam/inn/e/n von größerer Bedeutung. Dieses Thema wird von Personen mit höherer Schulausbildung (Matura-/Universitätsabschluss) wiederum wichtiger und höher bewertet als von Personen mit Pflichtschulausbildung. Ähnlich verhält es sich in diesem Zusammenhang beim Thema „Versicherung“.

Mögliche Nachteile werden zum einen im Zusammenhang mit finanziellen Aspekten (vermutete Kosten/Steuern), zum anderen in der Vermutung hoher Aufwände (komplizierte Abläufe, bürokratische Vorgänge) geäußert.

Hinsichtlich Änderungs-/Verbesserungserfordernisse zur vermehrten Nutzung / Verwendung des DLS wurden nur wenige Angaben gemacht: Die Befragten wünschen



sich eine günstigere bzw. keine Versteuerung, eine Legalisierung ohne Folgekosten sowie einfachere und unbürokratische Abläufe.

**Antwort zu Punkt 5 der Anfrage:**

Gemäß § 6 (3) DLSG sind einmalige Kosten von € 323.266,55 aus der Gebarung Arbeitsmarktpolitik getragen worden.

**Antwort zu Punkt 6 der Anfrage:**

Im Jahr 2006 sind der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau, die im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit als DLS-Kompetenzzentrum tätig ist, sowie den Gebietskrankenkassen die für die ersten elf Monate abgerechneten laufenden Kosten zur Abdeckung des Personal- und Sachaufwandes in Höhe von € 184.976,98 ersetzt worden.

**Antwort zu Punkt 7 der Anfrage:**

Dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit sind bis zum Einlangen der Anfrage (neben den bereits in den Beantwortungen der Anfragen 4045/J und 4636/J der XXII. GP genannten Kosten für Öffentlichkeitsarbeit im Zusammenhang mit dem Dienstleistungsscheck) weitere Kosten in Höhe von € 477.742,60 verrechnet worden. Darunter fallen u.a. der Verwaltungsaufwand bis dahin, die Kosten für die Herstellung (Layout und Druck) der DLS, Informationsbroschüre, Beiblätter und die Programmierung des E-loading-Systems.

**Antwort zu Punkt 8 der Anfrage:**

Wie aus dem Evaluationsbericht hervorgeht, sind die Annahmen des Ressorts für das Jahr 2006 sehr wohl plausibel und liegen mit einer Nutzung des DLS durch 2.060 Dienstnehmer/innen und 2.310 Dienstgeber/innen über den Schätzungen.

Die in der Evaluationsstudie enthaltene Potenzialeinschätzung bestätigt weitere Steigerungen; ein entsprechendes Ausschöpfungspotenzial steht zur Verfügung.

**Antwort zu Punkt 9 der Anfrage:**

Bis zum Einlangen der Anfrage am 5.11.2007 haben 3.227 Personen Dienstleistungsschecks eingelöst.

**Antwort zu Punkt 10 der Anfrage:**

Die Summe der eingelösten Dienstleistungsschecks beträgt wertmäßig zum Stichtag 5.11.2007 insgesamt € 2,221.772,---. Auf Basis von € 10-Stückelungen ist in den einzelnen Monaten folgende Anzahl an Dienstleistungsschecks eingelöst worden: Jänner 2006: 2.859, Februar 2006: 4.903, März 2006: 7.144, April 2006: 6.768, Mai 2006: 8.018, Juni 2006: 8.271, Juli 2006: 7.827 Stück, August 2006: 8.049, September 2006: 9.543, Oktober 2006: 10.852, November 2006: 10.759, Dezember 2006: 9.963, Jänner 2007: 11.715, Februar 2007: 11.622, März 2007: 13.364, April 2007: 12.356, Mai 2007: 13.611, Juni 2007: 13.240, Juli 2007: 12.826, August 2007: 12.322, September 2007: 13.203, Oktober 2007: 12.353 und November 2007: 610 Stück.

**Antwort zu Punkt 11 der Anfrage:**

Änderungen sind insbesondere im Sinne einer weiteren Verbesserung sowie kundenfreundlicheren Bedienung und Funktionalität des bisher schon gut funktionierenden Systems geplant.

Geplant sind etwa Aufbau, Installation und Umsetzung einer „DLS-Job-Onlinebörse“. Unter der Adresse „www.dls-jobboerse.at“ soll so eine noch einfachere, effizientere und direktere Kontaktnahme zwischen potenziellen DLS-Dienstgeber/inne/n und DLS-Dienstnehmer/inne/n gewährleistet werden, indem das „Matching“ (Herstellen des Kontaktes, rascheres Zusammenfinden) verbessert und vereinfacht wird. Die Jobbörse soll als allgemein zugängliche und offen gestaltete Informationsplattform dienen.

**Antwort zu Punkt 12 der Anfrage:**

Ich teile diese Einschätzung nicht. Die Einführung des Dienstleistungsschecks ist ein wichtiger Schritt zur Legalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen unter Einbeziehung sozialer Absicherung, insbesondere der Gewährleistung von Unfallversicherung und der Möglichkeit zum Erwerb von Kranken- und Pensionsversicherungszeiten.

Die Verkaufs- und Einlösezahlen sowie insbesondere auch die Daten und Zahlen der Evaluation, insbesondere der Kund/inn/enbefragung, zeigen den Erfolg dieses Pilotprojektes. Das erfolgreiche Projekt wird zukünftig mit verbessertem Service und noch kundenfreundlicheren Zugangs- und Bedienungsmöglichkeiten fortgeführt werden.

**Antwort zu Punkt 13 der Anfrage:**

Ja.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long, sweeping tail that ends in a small flourish.