



Empfohlen vom  
Bundesverband Hauswirtschaft e. V.  
und vom Bundesverband hauswirtschaftlicher  
Berufe MdH e. V.

M. Christine Klöber · Dr. Gabriele Mönicke  
Ralf Klöber · Frank Binnewies

# Erfolg ist messbar

Controlling und Kennzahlen für hauswirtschaftliche Führungskräfte



# Erfolg ist messbar



M. Christine Klöber · Dr. Gabriele Mönicke  
Ralf Klöber · Frank Binnewies

# Erfolg ist messbar

**Controlling und Kennzahlen für hauswirtschaftliche Führungskräfte**

*Dieses Buch bündelt praktisches und theoretisches Wissen zur Entwicklung von relevanten Kennzahlen für die Hauswirtschaft.*

*Die Darstellung betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge mit den Schwerpunkten Controlling und Kennzahleneinsatz bieten eine wertvolle Unterstützung, wenn die Wirtschaftlichkeit in den Bereichen Verpflegung, Reinigung und Wäsche überprüft und optimiert werden soll.*

*Die Gesamtwirtschaftlichkeit und die Außenwahrnehmung einer Einrichtung entscheiden über die Position auf dem Markt. Dabei nimmt die Kostenbelastung bei einem stetig steigenden Qualitätsbewusstsein der Kunden permanent zu. Um dieser Spirale entgegenzuwirken, ist eine klare Kostengliederung und Kostentransparenz in den einzelnen Leistungsbereichen erforderlich. Nur so können unterschiedliche Arbeitsfelder miteinander verglichen und präzise Entscheidungen getroffen werden.*

*Das Ziel des Buches ist, dass die Leser/innen eigene Kennzahlen erheben und berechnen können. Dies wird von dem erfahrenen Autorenteam durch die praktischen Beispiele und Modellrechnungen aus allen hauswirtschaftlichen Arbeitsbereichen erreicht. Die Umsetzung in den betrieblichen Arbeitsalltag ist einfach zu handhaben, da in dem Buch anhand einer fiktiven Beispieleinrichtung (Haus Herkulesblick) der Bezug zur Praxis durchgehend gewährleistet wird. Dadurch können im Bereich Hauswirtschaft betriebswirtschaftliche Transparenz erzeugt sowie Optimierungspotenziale erkannt und umgesetzt werden.*

*Die vorliegende zweite Auflage wurde vollständig überarbeitet. Alle Daten wurden überprüft und den aktuellen Entwicklungen angepasst.*

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek  
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2019 Verlag Neuer Merkur GmbH  
Verlagsort: Postfach 12 53, DE-82141 Planegg

Alle Urheberrechte vorbehalten. Vervielfältigungen bedürfen der besonderen Genehmigung.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Alle in dieser Veröffentlichung enthaltenen Angaben, Ergebnisse usw. wurden vom Autor nach bestem Wissen erstellt und von ihm und dem Verlag mit größtmöglicher Sorgfalt überprüft. Gleichwohl sind inhaltliche Fehler nicht vollständig auszuschließen. Daher erfolgen alle Angaben ohne jegliche Verpflichtung oder Garantie des Verlages oder des Autors. Sie garantieren oder haften nicht für etwaige inhaltliche Unrichtigkeiten (Produkthaftungsausschluss). Im Text sind Warennamen, die patent- oder urheberrechtlich geschützt sind, nicht unbedingt als solche gekennzeichnet. Aus dem Fehlen eines besonderen Hinweises oder des Zeichens ® darf nicht geschlossen werden, es bestehe kein Warenschutz.

Klöber/Mönicke/Binnewies/Klöber

**Erfolg ist messbar**

– **Controlling und Kennzahlen für hauswirtschaftliche Führungskräfte**

2. Auflage 2019 – ISBN 978-3-95409-803-3

Konzeption, Umschlaggestaltung und Layout: Dagmar Papić

Lektorat: Ulrich Bartel

# Inhalt

Einführung	15
<b>1</b> Vorstellung der Einrichtung <i>Haus Herkulesblick</i>	19
<b>2</b> Betriebswirtschaft und Controlling	21
<b>2.1 Grundbegriffe der Betriebswirtschaftslehre</b>	21
2.1.1 Wirtschaften	21
2.1.2 Entscheidungen	22
2.1.3 Ökonomisches Prinzip	23
<b>2.2 Management und Führungsaufgaben         in Unternehmen und Einrichtungen</b>	25
2.2.1 Unternehmensziele	28
2.2.2 Unternehmensstrategien	31
2.2.3 Personalführung – das Menschenbild in der Betriebswirtschaftslehre	35
<b>2.3 Einführung in das Controlling</b>	40
2.3.1 Formen des Controllings	45
2.3.2 Instrumente des Controllings	46
2.3.3 Aufbau eines Controllingystems	47
<b>2.4 Kosten- und Leistungsrechnung         als Teilbereich des Controllings</b>	50
2.4.1 Kostenartenrechnung	52
2.4.2 Kostenstellenrechnung	57
2.4.3 Kostenträgerrechnung	61

<b>3</b>	<b>Arbeiten mit Kennzahlen</b>	65
3.1	Chancen und Risiken, Arten und Klassen von Kennzahlen	68
3.2	Vier Perspektiven der hauswirtschaftlichen Kennzahlenuhr <sup>®</sup>	69
3.3	Sechs Schritte zur ersten Kennzahlenuhr <sup>®</sup>	72
3.4	Überprüfungspunkte eines guten Kennzahlensystems	77
3.5	Prozessorientierter Ansatz zur Auswahl von Kennzahlen	78
3.6	Arten und Klassen von Kennzahlen	79
3.7	Reinigung	83
3.7.1	Strukturdaten	84
3.7.2	Kosten und Erträge	92
3.7.3	Produktivität	99
3.7.4	Qualität	104
3.8	Wäscherei	107
3.8.1	Strukturdaten	108
3.8.2	Kosten und Erträge	111
3.8.3	Produktivität	121
3.8.4	Qualität	126
3.9	Verpflegung	130
3.9.1	Strukturdaten	131
3.9.2	Kosten und Erträge	136
3.9.3	Produktivität	138
3.9.4	Qualität	144



<b>4</b>	<b>Benchmark</b>	149
<b>5</b>	<b>Balanced Scorecard</b>	155
	5.1 Entwicklung einer Balanced Scorecard in hauswirtschaftlichen Bereichen	157
	5.2 Nutzen und Grenzen einer Balanced Scorecard	161
<b>6</b>	<b>Acht Schritte zum Arbeiten mit Kennzahlen</b>	165
	Begriffserläuterungen	171
	Stichworte	193
	Autoren	198

### Vorwort zur 1. Auflage

Das ausgezeichnete Buch Erfolg ist planbar – Qualitätsmanagement für hauswirtschaftliche Führungskräfte, das 2004 vom Verlag Neuer Merkur GmbH aufgelegt wurde und das im selben Jahr bereits in zweiter Auflage gedruckt wurde, spricht für die große Qualität des Buches.

Als Past President des Internationalen Verbandes für Hauswirtschaft und eine Verfechterin für Hauswirtschaft im Allgemeinen freut es mich, dass ein neues Buch für die Bewertung von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und Dienstleistungen von den so kompetenten Autorinnen und Autoren aufgelegt wird.

Auf nationaler wie auch auf internationaler Ebene gewinnen hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebote von verschiedenen Dienstleistungseinrichtungen zunehmend an Bedeutung.

Private Haushalte sind vielfach nicht mehr in der Lage, Versorgungsleistungen für ihre Familien zu erbringen. Die Berufstätigkeit von Frauen bzw. der Mangel an hauswirtschaftlichen Kompetenzen verlangt, dass hauswirtschaftliche Tätigkeiten außer Haus vergeben bzw. eingekauft werden müssen, zum Beispiel Pflege- und Betreuungsfunktionen älterer Menschen, Kinderbetreuung, Reparatur- und Reinigungstätigkeiten, Wäschepflege u. a. mehr.

Dieses Buch wird es ermöglichen, dass wir für hauswirtschaftliche Tätigkeiten Kennzahlen berechnen und damit auch den finanziellen Wert, den zeitlichen Aufwand von einzelnen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten kalkulieren können. Über Kennzahlen lassen sich die Wirtschaftlichkeit, das Arbeits- und Zeitmanagement eines Betriebs besser und effizienter gestalten. Der gesamte Ressourceneinsatz eines Betriebs (Humanressourcen, Zeit, Geld, Ware) ist ökonomisch, aber auch ökologisch besser zu planen und umzusetzen.

In Finnland können die Inanspruchnahme von externen hauswirtschaftlichen Dienstleistungen (Reinigung, Pflege, Gartenarbeit u. a.) steuerlich berücksichtigt werden. Vielleicht lässt sich in Zukunft dieses Modell auch auf andere europäische Länder übertragen. Um diese Leistungen kalkulieren zu können, sind Daten bzw. Kennzahlen sehr wertvoll.

Das vorliegende Buch vermittelt nicht nur wertvolle theoretische Grundlagen über den Erwerb von Kennzahlen, sondern bietet einen hohen Praxisbezug, um in beiden Richtungen entsprechende Handlungskompetenz zu erlangen. Für hauswirtschaftliche Führungskräfte ist diese Publikation eine sehr wertvolle Weiterentwicklung ihrer Berufskompetenzen.

Für alle deutschsprachigen hauswirtschaftlichen Bildungs- und Beratungseinrichtungen, für hauswirtschaftliche Dienstleistungsbetrieben und deren Management wird dieses Buch eine weitere fundamentale Grundlage bieten. Verantwortliche in hauswirtschaftlicher Bildung, Beratung, Forschung und in Dienstleistungsbetrieben benötigen immer wieder gute Argumente, warum hauswirtschaftliche Kompetenzen für jedes Mitglied unserer Gesellschaft so wichtig sind.

Erfolg in der Hauswirtschaft ist nicht nur planbar, sondern muss auch messbar gemacht werden!

Den Autorinnen und Autoren darf ich besonders danken, dass sie ihre Expertisen vielen hauswirtschaftlichen Führungskräften anbieten.

*Min.-Rätin Dr. Gertraud Pichler  
Past President des Internationalen Verbandes für Hauswirtschaft*

Es spricht für sich, dass das Buch „Erfolg ist messbar“ überarbeitet und neu aufgelegt wurde.

Im Rahmen unserer Tätigkeit für die Mitglieder des Berufsverbandes Hauswirtschaft e. V. wissen wir um die steigende Bedeutung wirtschaftlichen Handelns gerade im Bereich der Hauswirtschaft und insbesondere in sozialen Einrichtungen.

### **„Zwischen Haus und Wirtschaft passt kein Oder“**

Dieses Motto des DHWIR (Deutscher Hauswirtschaftsrat) symbolisiert, wofür die Hauswirtschaft steht.

Alle notwendigen Leistungen müssen erbracht werden, und zwar so, dass die Menschen sich in ihrem Haus – wo auch immer das ist – zu Hause und wohlfühlen. Dabei die Wirtschaftlichkeit nicht aus den Augen zu verlieren, ist oft schwer zu gewährleisten.

Zusätzlich zum Kriterium der Wirtschaftlichkeit bekommt heute der Begriff der Nachhaltigkeit einen immer größer werdenden Stellenwert. Aber nachhaltig und wirtschaftlich zu haushalten setzt voraus, dass ich Vorgänge immer wieder hinterfrage, kontrolliere und zahlenmäßig erfasse. Ohne die oft zu Unrecht ungeliebten Zahlen geht es nun einmal nicht. Nur sie erlauben uns die Feststellung der Wirtschaftlichkeit, den Vergleich mit anderen, die Vorbereitung von wichtigen Entscheidungen.

Führungskräfte in der Hauswirtschaft wissen um die Bedeutung und finden in diesem Buch mit seinem hohen Praxisbezug Unterstützung, Anleitung und Anregung, sich mit Zahlen auseinanderzusetzen und sie als wichtiges Hilfsmittel bei der Durchsetzung guter hauswirtschaftlicher Standards in ihren Einrichtungen und Dienstleistungsbetrieben zu nutzen.

Haushaltsnahe Dienstleistungen werden auch aufgrund unserer demografischen Entwicklung immer mehr in Anspruch genommen und in Zukunft ein starker eigenständiger Wirtschaftsfaktor sein. Eine Kalkulation dieser Dienstleistungen für einen angemessenen Preis/Lohn setzt die Erfassung der Kennzahlen voraus und wird damit für die Zukunft dieses Bereiches von eminenter Bedeutung sein.



Nutzen wir also das Potenzial des Controllings und der Kennzahlen und folgen dem Motto im Buch von Lucius Annaeus Seneca (ca. 1–65 n. Chr.): „Nicht weil es schwer ist, wagen wir’s nicht, sondern weil wir’s nicht wagen, ist es schwer.“

Wir danken allen Autoren und Autorinnen für die betriebs- und hauswirtschaftlich fundierte, dabei aber sehr praxisnahe Aufbereitung des Themas.

*Frank Wickert-Meuser*  
(Präsident)

*Ursula Neugebauer*  
(Vizepräsidentin)

Erfolg ist messbar – und das gilt auch im ganz Besonderen für das vorliegende Werk. Die Riege der zufriedenen Leser ist groß und längst ist es zum Standardwerk der hauswirtschaftlichen Führungskräfte geworden. Darüber hinaus orientieren sich Lehrer und zukünftige Meister und Meisterinnen in der Vorbereitung auf den Prüfungsteil *Betriebs- und Unternehmungsführung* am Fachbuch der erfolgreichen Autoren.

Schließlich „soll der Prüfling nachweisen, dass er wirtschaftliche, rechtliche und soziale Zusammenhänge im Betrieb erkennen, analysieren und bewerten sowie Entwicklungsmöglichkeiten aufzeigen kann. Dabei sind auch Grundsätze des Personal- und Qualitätsmanagements zu berücksichtigen“ (Auszug aus der Verordnung über die Anforderungen in der Meisterprüfung).

Die Aufgaben im hauswirtschaftlichen Management sind überaus komplex. Umso mehr kommt es darauf an, den Managementprozess sorgfältig zu strukturieren. Denn nur, wenn die Entscheidungsträger tatsächlich Ziele formuliert, die Prozesse geplant und sich für die beste Möglichkeit entschieden haben, können die Vorhaben erfolgreich umgesetzt werden. Der Bundesverband hauswirtschaftlicher Berufe MdH freut sich sehr, dass die Autoren die Führungskräfte der Hauswirtschaft im Blick haben. Diese haben die besondere Verantwortung, ihre Entscheidungen nicht nur aufgrund von Zahlen, Daten und Fakten zu treffen, sondern immer auch ihr Augenmerk auf die Menschen zu richten, für die sie verantwortlich sind: Das sind die Mitarbeiter, die Kunden, Gäste oder Bewohner. In der Zusammenarbeit mit den zahlreichen Schnittstellenpartnern ist es wichtig, Argumente und klare Ziele formuliert zu haben. So gelingt die Arbeit der Verantwortlichen und wird zu einem messbaren Erfolg!

*Brigitte Weniger,  
Bundesbüro, Bundesverband  
hauswirtschaftlicher Berufe MdH e. V.*





## Einführung

„Ratlosigkeit und Unzufriedenheit sind  
die ersten Vorbedingungen des Fortschritts.“

*Thomas Alva Edison, amerikanischer Erfinder, 1847 – 1931*

Guten Tag liebe Leserinnen und Leser,

mit diesem Buch über hauswirtschaftliche Kennzahlen soll es gelingen, praktisches und theoretisches Wissen über betriebswirtschaftliche Zusammenhänge mit dem Schwerpunkt des Kennzahleneinsatzes zu vermitteln.

Die Gesamtwirtschaftlichkeit und die Außenwahrnehmung einer Einrichtung entscheiden über die Position auf dem Markt. Dabei nimmt die Kostenbelastung bei einem stetig steigenden Qualitätsbewusstsein der Kunden permanent zu. Um dieser Spirale entgegenzuwirken, ist eine klare Kostengliederung und Kostentransparenz in den einzelnen Leistungsbereichen erforderlich. Nur so können unterschiedliche Arbeitsfelder miteinander verglichen und präzise Schritte gegangen werden. Ihnen eine Unterstützung zu bieten, um die Wirtschaftlichkeit in den Bereichen

- Verpflegung
- Reinigung und
- Wäsche

zu optimieren, ist Anspruch unseres Buches.

Es gibt eine Menge von möglichen zu bildenden Kennzahlen. Welche Kennzahlen sinnvoll sind und was von ihnen abgeleitet werden kann, wird Ihnen dieses Buch vorstellen. Durch die praktischen Beispiele aus den hauswirtschaftlichen Arbeitsbereichen ist die Umsetzung in den betrieblichen Arbeitsalltag einfach zu handhaben. Dadurch können im Bereich der Hauswirtschaft betriebswirtschaftliche Transparenz erzeugt sowie Optimierungspotenziale erkannt und umgesetzt werden.



Sofern Sie darauf hoffen, hier fertige und sofort anwendbare Kennzahlen zu finden, müssen wir Sie enttäuschen. Wir können Ihnen im vorliegenden Buch das nötige Handwerkszeug vermitteln, damit Sie Ihre eigenen Kennzahlen errechnen können.

Das Buch *Erfolg ist messbar* soll Ihnen als Nachschlagewerk dienen, um eigene aktuelle betriebswirtschaftliche Fragestellungen besser bearbeiten zu können.

In Zeiten wie diesen bleibt auch der Sozial- und Gesundheitsbereich nicht vor der ständigen Suche nach Einsparpotenzialen verschont. Viele Beratungsprojekte zeigen uns immer wieder deutlich die Notwendigkeit auf, sich mit den betriebsinternen Abläufen und Gesamtprozessen, im Speziellen den definierten betriebswirtschaftlichen Aussagen und Grundlagen, auseinanderzusetzen. Die hauswirtschaftliche Qualität darf dabei nicht auf der Strecke bleiben, ebenso wenig die Ansprüche und Erwartungen der Klienten. Auch die Motivation der Mitarbeiterinnen darf bei allen betrieblichen Aktivitäten nicht vernachlässigt werden. Sie sind es, die die Ergebnisqualität maßgeblich beeinflussen.

Dies alles bedingt, dass Sie Ihre Abteilung betriebswirtschaftlich analysieren und entsprechend der gewonnen Erkenntnisse neu aufstellen müssen. Die Voraussetzung dazu ist, dass das entsprechende Zahlenmaterial vollständig und zeitnah vorliegt und entsprechend aktuell aufbereitet wird. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung, Finanzabteilung, Controlling, Verwaltung und Hauswirtschaftsleitung ist dringend erforderlich, um wechselseitig die Prozesse besser zu verstehen und entsprechend planen und handeln zu können.

Um zu zeigen, wie Kennzahlen für die Hauswirtschaft abgeleitet werden können, dient unsere fiktive Einrichtung Haus Herkulesblick. Die Daten, die wir für Haus Herkulesblick verwendet haben, sind entsprechend fiktiv, die Ergebnisse entsprechend zu bewerten! Die Problematik des Bereichs Hauswirtschaft zieht sich als roter Faden durch das Buch, um damit die Theorie mit praktisch nachvollziehbaren Musterberechnungen darzustellen. So wird es für Sie recht einfach, die Berechnungen, die Sie gerade für Ihre Abteilung benötigen, nachzuvollziehen. Fallbeispiele und Musterberechnungen unterstützen Sie dabei. Die eingesetzten Werte und Kennzahlen müssen nicht realen Werten entsprechen und können

natürlich auch von Ihren ermittelten Werten abweichen. Sie dienen als exemplarische Daten und sind nicht als Anhaltzahlen zum direkten Vor-Ort-Vergleich gedacht.

Im ersten Kapitel stellen wir Ihnen Haus Herkulesblick mit seiner hauswirtschaftlichen Aufgabenstellung vor.

Damit die Begrifflichkeiten keine „böhmischen Dörfer“ für Sie sind, werden die Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre und des Controllings im zweiten Kapitel ausführlich erläutert.

Im dritten Kapitel werden die hauswirtschaftlichen Teilbereiche mit ihren typischen Kennzahlen erklärt.

Das vierte Kapitel stellt Ihnen die Methode des Benchmarkings vor. Im Rahmen des Benchmarkings werden Orientierungspunkte für das eigene Handeln bzw. die internen Prozesse ermittelt.

Das Thema Balanced Scorecard vervollständigt im fünften Kapitel das interne Arbeiten mit einem Kennzahlensystem. Die Balanced Scorecard bietet Ihnen ein übersichtliches System zur Leistungsmessung, das Ziel und Messgrößen aus unterschiedlichen Bereichen zusammenführt.

Die acht Schritte zur eigenen Entwicklung von Kennzahlen erfahren Sie in einer Zusammenfassung in Kapitel 6.

Normalerweise sind Anhänge eher langweilig, hier nicht. Die Übersetzung von betriebswirtschaftlichen Fachbegriffen können Sie im Begriffsglossar gezielt nachschlagen. Sie finden zu den wichtigsten Begriffen aus Betriebswirtschaft/Controlling und Kennzahlen dort die Antworten.

Das abschließende Schlagwortverzeichnis hilft Ihnen, schnell das richtige Kapitel für Ihre aktuelle Frage zu finden.

Sie werden Wiederholungen von Berechnungen in den einzelnen hauswirtschaftlichen Bereichen finden. Wir möchten damit eine Vertiefung des Wissens bewirken und ermöglichen, dass Sie die Kapitel auch „durcheinander“ lesen können. Jedes Kapitel ist in sich abgeschlossen.



Wir wünschen Ihnen anregende Stunden beim Lesen dieses Buches und viele Ideen dafür, wie Sie Ihren Arbeitsbereich durch den Einsatz von fundierten Kennzahlen richtig positionieren können. Wir wünschen Ihnen auch, dass Sie durch Ihre partnerschaftlichen Abteilungen die dazu nötige Unterstützung finden werden.

Um eine Geschlechtergleichberechtigung bemüht haben wir zwischen weiblicher und männlicher Anrede gewechselt.

Über Anregungen und Ihre Erfahrungen zum vorliegenden Buch und hauswirtschaftlichen Kennzahlen freuen wir uns sehr. Sie erreichen uns unter [www.kloeber-kassel.de](http://www.kloeber-kassel.de).

Unser Fortbildungsangebot finden Sie ebenfalls unter dieser Adresse. Für eine individuelle Unterstützung oder Beratungsdienstleistung nehmen Sie einfach telefonisch oder per Mail Kontakt mit uns auf.

E-Mail: [c.kloeber@kloeber-kassel.de](mailto:c.kloeber@kloeber-kassel.de)

Telefon: 0561-58 58 03 58

Besonderer Dank gilt allen Hauswirtschaftsleitungen, Einrichtungsleitungen und Geschäftsführungen, deren Datengrundlagen wir verarbeiten durften. All die, die unser Vorhaben durch kritisches Hinterfragen immer wieder auf den Prüfstand stellten, haben uns ebenfalls sehr geholfen, das Projekt Kennzahlen in der Hauswirtschaft und damit den Inhalt dieses Fachbuches eher praxisnah als wissenschaftlich zu schreiben. Jetzt ist es für uns geschafft und für Sie heißt es hoffentlich: Auf geht's!

Wir wünschen Ihnen gute Ideen und Ausdauer für die Entwicklung Ihrer hauswirtschaftlichen Kennzahlen und die nötige Unterstützung durch Ihre Vorgesetzten und Mitarbeiterinnen.

Ihr Autorenteam von KlöberKASSEL – Wissen für die Hauswirtschaft.

*M. Christine Klöber*

*Dr. Gabriele Mönicke*

*Nina Mohnkern*

*Ralf Klöber*

*Frank Binnewies*

# 1 Vorstellung der Einrichtung *Haus Herkulesblick*

„Handeln schafft mehr Vermögen als Vorsicht.“

*Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues,  
französischer Philosoph, Moralist und Schriftsteller, 1715–1747*

Wir haben eine fiktive Altenhilfeeinrichtung als Musterhaus ausgewählt, da in diesem Bereich die Fragestellung der hauswirtschaftlichen Betriebswirtschaft zurzeit besonders stark thematisiert wird. Natürlich sind die Erkenntnisse auf andere Sozial- und Gesundheitsbereiche übertragbar.

Rahmenbedingungen *Haus Herkulesblick*

*Haus Herkulesblick* liegt am Waldrand und gehört zum Einzugsgebiet der Stadt Kassel. Es ist in privater Trägerschaft und wurde 1985 gebaut. *Haus Herkulesblick* hat vier Wohnbereiche im ersten und zweiten Obergeschoss für jeweils 20 Bewohner.

In jedem Wohnbereich gibt es 20 Einzelzimmer, alle mit eigenem Sanitärbereich. Jeweils zwei Bewohnerzimmer sind pro Wohnbereich für Kurzzeitpflegen vorgesehen. Für die gemeinschaftliche Nutzung gibt es weitere sanitäre Einrichtungen, kleine Aufenthaltsnischen und Wohnbereichsküchen sowie ein Ess- und Wohnzimmer.

Im Erdgeschoss befinden sich die Verwaltungsräume, der Andachtsraum und eine öffentlich nutzbare Cafeteria mit Vorbereitungsküche. Die Cafeteria wird auch als Kiosk für die Bewohner eingesetzt, in dem sie selbst einkaufen können. Es gibt einen zentralen Speiseraum. Hier werden auch Gäste von außerhalb bewirtet. Zudem gibt es ein erweitertes Serviceangebot mit Frisör, Fußpflege sowie einen Ergotherapieraum im Erdgeschoss. Im Obergeschoss steht ein Wohlfühl- und Entspannungsraum für die Bewohner zur Verfügung.

Für den Reinigungsbereich stehen im Erdgeschoss das Zentrallager und in den Wohnbereichen separate Reinigungsräume zur Verfügung. Zum Aufgabengebiet der Mitarbeiterinnen der Reinigung gehört auch der allgemeine jahreszeitliche Raumschmuck.

Der Textilbereich wird noch in Eigenleistung bewirtschaftet. Durch die räumliche Beengtheit und die zum Teil veraltete technische Ausstattung stößt die Wäscherei häufig an ihre Grenzen. Hier steht eine Entscheidung darüber an, ob die mittlerweile 23 Jahre alte technische Ausstattung der Wäscherei ersetzt wird, oder ob die Wäscheleistungen komplett extern vergeben werden sollen.

Bei einer Vollbelegung von maximal 80 Bewohnern steigt die Auslastung der Einrichtung seit vier Jahren wieder an – von 96,3 % im Jahr 2017 auf derzeit 97,5 %. Das Ziel liegt bei 98,5 % Ende 2019.