INSTITUT FÜR
SOZIALFORSCHUNG UND
GESELLSCHAFTSPOLITIK

Assistenz außerhalb Besonderer Wohnformen: Bestand und Bedarf an Beschäftigten in der Eingliederungshilfe Nordrhein-Westfalens

Teilbericht im Rahmen des Projekts „Bestands- und Bedarfsanalyse mit Blick auf die in der Eingliederungshilfe in NRW beschäftigten Fach- und Arbeitskräfte“ (2024-2026)

Studie des
ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH (ISG)

Im Auftrag des
Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales (MAGS) NRW

*Autor*innen*
Dr. Vanita Matta & Thorben Frie

Veröffentlichung
Oktober 2026

DOI
10.5281/zenodo.22079104

Zitiervorschlag
ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik: Assistenz außerhalb Besonderer Wohnformen: Bestand und Bedarf an Beschäftigten in der Eingliederungshilfe Nordrhein-Westfalens. Köln, Oktober 2026.

ISG Institut für Sozialforschung
und Gesellschaftspolitik GmbH
Weinsbergstraße 190, 50825 Köln

Inhalt

1 VORBEMERKUNG 1

2 EINLEITUNG 1

3 BESTAND UND BEDARF 4

3.1 Personaleinsatz und -struktur bei den befragten Leistungserbringern 4
3.2 Bestehende Personallücken und Versorgungsengpässe 13
3.3 Landesweiter Bedarf an Fach- und Arbeitskräften 21

4 HANDLUNGSOPTIONEN 29

4.1 Arbeitsbedingungen und -belastungen aus Sicht der Beschäftigten 29
4.2 Vertiefende Ergebnisse zur Arbeitszeitpraxis 37
4.3 Einschätzungen zur Erweiterung des Arbeitnehmerpotenzials 43
4.4 Einschätzungen zur Reduzierung des Arbeitsaufwands 46

5 ANHANG 50

5.1 Verzeichnis der Kästen 50
5.2 Verzeichnis der Tabellen 50
5.3 Verzeichnis der Abbildung 50

1 Vorbemerkung

Für eine bedarfsdeckende Angebotslandschaft in der Eingliederungshilfe (EGH) ist es zentral, dass ausreichend qualifizierte Fach- und Arbeitskräfte zur Verfügung stehen. Vor diesem Hintergrund hat das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) ein Forschungsprojekt beauftragt, das zum einen eine Bestandsanalyse der aktuellen Personalsituation in der EGH vornimmt und zum anderen bestehende sowie zukünftige Personalbedarfe und -lücken identifiziert. Darüber hinaus sollen auch Handlungsoptionen benannt werden, die den verschiedenen Akteuren im System offenstehen.

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts werden in mehreren Berichtsteilen veröffentlicht: Es gibt einen Hauptbericht, in welchem die Methoden und die zentralen Ergebnisse über alle betrachteten Angebotsarten hinweg dargestellt werden.[1] Ergänzend präsentieren sechs Teilberichte die spezifischen und detaillierten Ergebnisse für sechs zentrale Angebotsarten der EGH. Im vorliegenden Teilbericht werden die Ergebnisse für die *Assistenz außerhalb Besonderer Wohnformen* dargestellt.

2 Einleitung

Assistenzleistungen sind eine zentrale Angebotsart der EGH für erwachsene Menschen. In diesem Bericht sind damit alle Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen gemeint – also z.B. Assistenz in der eigenen Häuslichkeit, ambulant betreutes Wohnen (ABW) und Wohngruppen oder betreutes Wohnen (BeWo). Im Rest des Teilberichts bezeichnen wir Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen kurz als „Assistenzleistungen“ und „Assistenz“ und die Anbieter als „Assistenzdienstleister“. Menschen erhalten aufgrund von sehr unterschiedlichen Bedarfslagen Assistenz: Bspw. können Menschen mit körperlichen Einschränkungen im Alltag auf Assistenz angewiesen sein, weil sie bestimmte Bewegungen nicht ausführen können. Andere haben bspw. aufgrund einer psychischen Erkrankung Schwierigkeiten mit bestimmten alltäglichen Besorgungen. Entsprechend vielfältig sind die Aufgaben der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern und entsprechend unterschiedlich ist auch der Umfang der Assistenz, die die Betroffenen erhalten. Etwa die Hälfte der Erwachsenen, die in NRW EGH erhalten, erhalten Assistenzleistungen in diesem Sinne.[2]

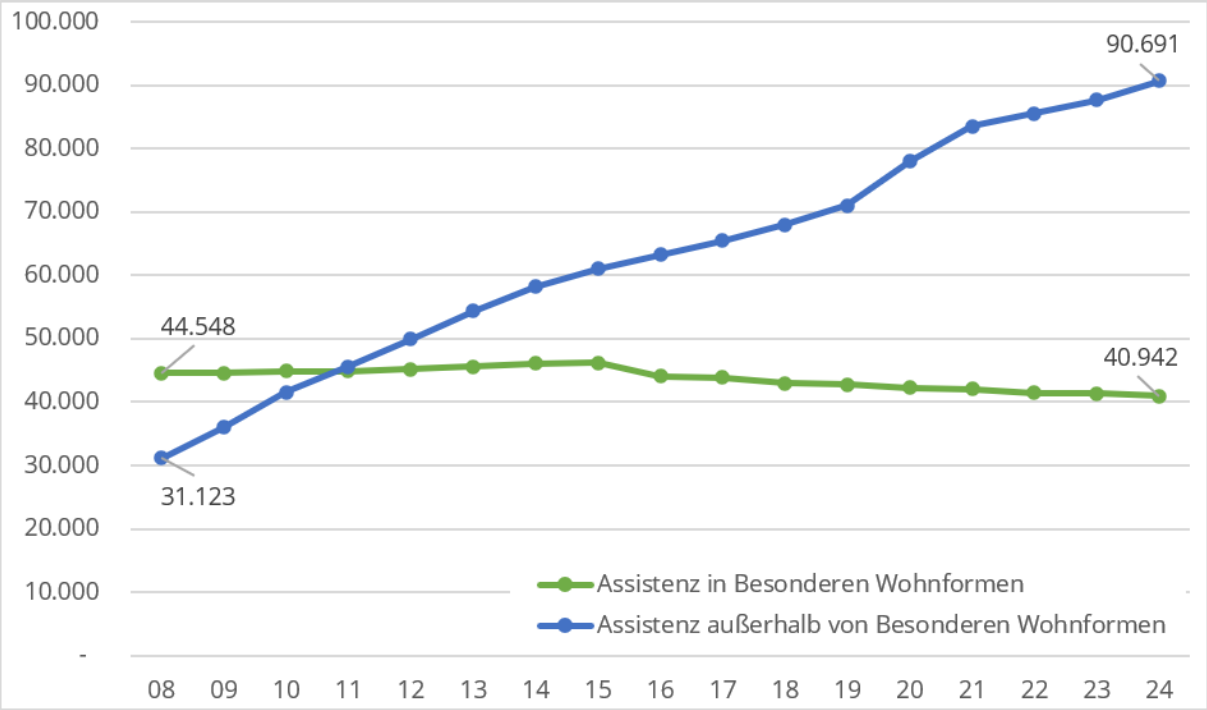
Betrachtet man einen längeren Zeitraum, so wird offensichtlich, dass sich die Anzahl der Menschen, die Assistenz als EGH erhalten, in den letzten 15 Jahren deutlich erhöht hat (Abbildung 1). Zwischen 2008 und 2024 hat sich die Zahl der Beziehenden nahezu verdreifacht. Während zwischen 2008 und 2021 im Schnitt jährlich rund 4.000 Leistungsberechtigte dazu kamen, verlangsamte sich dieser Zuwachs danach und betrug zuletzt im Schnitt rund 2.400 zusätzliche Leistungs-

[1] ISG Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik (2026): Bestand und Bedarf an Beschäftigten in der Eingliederungshilfe Nordrhein-Westfalens. Köln, Selbstverlag.

[2] *Schätzung des ISG:* Gemäß EGH-Statistik erhielten zum 31.12.2023 163.035 Erwachsene EGH nach SGB IX. Gemäß BAGüS-Kennzahlenvergleich 2026 (Berichtsjahr 2024) erhalten zum gleichen Stichtag 90.691 Erwachsene Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen, was 56 % von 163.035 entspricht.

berechtigte pro Jahr (2022 bis 2024). Ohne die Ursachen für diesen deutlichen Zuwachs näher zu beleuchten, ist offensichtlich, dass mit diesem gestiegenen und vermutlich weiterhin steigenden Bedarf eine entsprechende Ausweitung der Fach- und Arbeitskräfte einhergehen muss. Es stellt sich also die Frage, ob die Ausweitung in den letzten Jahren gelungen ist oder ob die Assistenzdienstleister bereits an Kapazitätsgrenzen stoßen. Weiterhin ist für eine bedarfsdeckende Angebotslandschaft der Blick in die Zukunft zu werfen: Mit welchen Zuwächsen sollte gerechnet werden, und welcher zusätzliche Bedarf an Fach- und Arbeitskräften würde sich daraus ergeben?

Abbildung 1 Assistenzleistungen in und außerhalb von Besonderen Wohnformen (Zeitreihe 2008 bis 2024)



Quelle: BAGüS-Kennzahlenvergleich, Jahresberichte 2016 sowie 2019-2026; Darstellung ISG

In diesem Teilbericht werden alle Ergebnisse, die im Rahmen des Projekts für Assistenzleistungen ermittelt wurden, gebündelt und ausführlich dargestellt. Er richtet sich an alle Menschen, die sich näher mit diesem zentralen Angebot der EGH befassen möchten. Dabei gehen wir von einem Fachpublikum aus, das in der EGH auf die eine oder andere Weise aktiv ist und daher keine näheren Erläuterungen für dort geläufige Begriffe wie „Leistungsträger", „Leistungserbringer" oder „Landesrahmenvertrag" braucht. Die Teilberichte haben immer die gleiche Struktur:

Zunächst werden Ergebnisse zum aktuellen Bestand an Fach- und Arbeitskräften berichtet. Das umfasst auch eine Analyse der Beschäftigtenstruktur – beispielsweise nach Altersgruppen oder Bildungshintergrund. Wir berechnen auf Basis unserer empirischen Daten auch, wie viele Fach- und Arbeitskräfte im Durchschnitt aktuell zur Versorgung der Leistungsberechtigten eingesetzt werden. (→ Kapitel 3.1)

Wenn wir von den aktuellen Verhältnissen auf Bedarfe in der Zukunft schließen möchten, dann dürfen wir nicht den Fehler machen, bereits bestehende Lücken fortzuschreiben. Deshalb werden im zweiten Schritt bestehende Personallücken und Versorgungsengpässe beschrieben. Wir wagen

hier auch eine vorsichtige Schätzung dazu, wie viel Personal aktuell durchschnittlich nötig wäre, um ohne Personalengpässe zu arbeiten. (→ Kapitel 3.2)

Im dritten Schritt erstellen wir auf Basis der ermittelten Daten und Schätzungen in Kombination mit unserer Prognose des Leistungsbezugs eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs an Fach- und Arbeitskräften. Zum zukünftigen Bedarf präsentieren wir aber auch Einschätzungen der Leistungserbringer selbst: Welche Qualifikationen, Kompetenzen und Berufsgruppen werden aus deren Sicht an Bedeutung gewinnen? (→ Kapitel 3.3)

Unser Auftrag besteht auch darin, Handlungsoptionen aufzuzeigen. Deshalb haben wir Beschäftigte nach ihren Arbeitsbedingungen und -belastungen befragt: Arbeitgeber*innen und Entscheidungsträger*innen sollen auf der Basis der Ergebnisse entscheiden können, wie sie das Berufsfeld attraktiver gestalten können (→ Kapitel 4.1). Einen vertiefenden Fokus haben wir auf Arbeitszeiten gerichtet und dazu sowohl die Leistungserbringer als auch die Beschäftigten befragt (→ Kapitel 4.2). Die Leistungserbringer wurden außerdem um ihre Expertise dazu gebeten, wie man aus ihrer Sicht den Kreis der potenziellen Beschäftigten erweitern könnte und wie man Aufwand einsparen könnte (→ Kapitel 4.3 und 4.4).

Ein Fazit enthalten die Teilberichte nicht: Dafür verweisen wir auf Kapitel 8 des Hauptberichts. Dort werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengetragen, Handlungsbedarfe identifiziert und Handlungsoptionen diskutiert.

Vorab möchten wir Ihnen kurz die Datenquellen für diesen Teilbericht vorstellen:

BAGüS-Kennzahlenvergleich

Der Kennzahlenvergleich der Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe und der Eingliederungshilfe (BAGüS) ist die zentrale Datenquelle für aktuelle Zahlen zum Leistungsbezug in Besonderen Wohnformen und bildet zugleich die Grundlage für Hochrechnungen der Befragungsergebnisse sowie die Vorausberechnung des zukünftigen Leistungsgeschehens (siehe Kapitel 3.3 dieses Berichts sowie Kapitel 4 im Hauptbericht). Er wird jährlich veröffentlicht und enthält die Zahl der Leistungsberechtigten, differenziert nach Leistungsarten und Altersgruppen.

Bevölkerungsstatistik und -prognose

Darüber hinaus wird die Bevölkerungsstatistik und -prognose herangezogen. Durch die Verknüpfung dieser Daten mit dem BAGüS-Kennzahlenvergleich lassen sich Leistungsbezugsquoten bilden, die für die Vorausberechnung des zukünftigen Leistungsgeschehens relevant sind (siehe Kapitel 3.3.2 dieses Berichts sowie Kapitel 4 im Hauptbericht). Die jährliche Fortschreibung des Bevölkerungsstandes wird vom Statistischen Landesamt IT.NRW veröffentlicht.[3] Für die Abschätzung des zukünftigen Bedarfs an Fach- und Arbeitskräften wird außerdem die Bevölkerungsvorausberechnung des Statistischen Landesamtes genutzt. [4] Sie enthält Projektionen der Bevölkerungsentwicklung bis zum Jahr 2050, differenziert nach Altersgruppen.

[3] IT.NRW 2025 – Fortschreibung des Bevölkerungsstandes.

[4] IT.NRW 2025 - Bevölkerungsvorausberechnung 2024 – 2050.

Befragung unter Leistungserbringern

Viele Ergebnisse basieren auf unserer Befragung unter Leistungserbringern (EGH-Leistungserbringerbefragung 2025). Hier haben sich insgesamt 152 Assistenzdienstleister zumindest mit Basisangaben beteiligt. Rund 13.300 Menschen erhalten von diesen Dienstleistern Assistenz und rund 3.000 Menschen arbeiten bei ihnen. Viele haben in der Befragung weitere Angaben gemacht; 46 Assistenzdienstleister haben Angaben zur genaueren Verteilung ihrer Beschäftigten beigetragen (z.B. nach Alter). Nähere Informationen zur Methodik enthält Abschnitt 3.2 des Hauptberichts. Die Ergebnisse werden in den Teilberichten, wie z.B. dem vorliegenden, im Detail dargestellt. Im Hauptbericht basiert insbesondere Kapitel 5 auf den Ergebnissen dieser Befragung und fasst sie für die EGH insgesamt zusammen.

Befragung unter Beschäftigten

Die Befragung von Beschäftigten soll vor allem aufzeigen, welche Arbeitsbedingungen und -belastungen die Beschäftigten erleben (EGH-Beschäftigtenbefragung 2025). Hier haben sich insgesamt 302 Personen beteiligt, die bei Assistenzdienstleistern arbeiten. Nähere Informationen zur Methodik stehen im Hauptbericht in Abschnitt 3.3. Die Ergebnisse werden im Hauptbericht in Kapitel 7 präsentiert und in diesem Teilbericht für Assistenzdienstleister in Abschnitt 4.1. Vertiefende Ergebnisse zu Arbeitszeiten finden sich zudem hier in Abschnitt 4.2. Vertiefende Ergebnisse zu bestimmten Ausbildungs- und Studiengängen werden in den entsprechenden Abschnitten von Kapitel 6 im Hauptbericht präsentiert.

3 Bestand und Bedarf

3.1 Personaleinsatz und -struktur bei den befragten Leistungserbringern

An der EGH-Leistungserbringerbefragung 2025 beteiligten sich insgesamt 152 Assistenzdienstleister mit Basisangaben zur Anzahl ihrer Leistungsberechtigten und Beschäftigten. Diese Basisangaben waren Teilnahmevoraussetzung und liegen somit für alle Befragten vor, deren Antworten in die Auswertungen miteinfließen. Alle anderen Angaben konnten auch übersprungen werden, sodass hier jeweils die Zahl der Leistungserbringer angegeben wird, die eine Antwort gegeben hat (Fallzahl oder kurz „N“). Die teilnehmenden Assistenzdienstleister gaben zu 87 % an, einen Tätigkeitsschwerpunkt in Hinblick auf die Beeinträchtigungen ihrer Klient*innen zu haben (N=148). Folgende Schwerpunkte wurden genannt, wobei auch mehrere genannt werden konnten (N=129):

- 12 % körperliche Beeinträchtigung
- 3 % Sinnesbeeinträchtigung
- 48 % kognitive oder mentale Beeinträchtigung
- 77 % psychische Beeinträchtigung (inkl. Suchterkrankungen)

67 % der Assistenzdienstleister gaben an, dass ihr Leistungsangebot Teil eines größeren Unternehmens ist, das teilweise „Overhead“- oder „Management“-Aufgaben für sie mitübernehme (N=147). Diese Teilnehmenden waren aufgefordert, Stellenanteile, die das Unternehmen für sie mitübernimmt, bei den Angaben zu ihren Beschäftigten nicht mitzuzählen. Dieser Aufwand wird im Forschungsprojekt aus methodischen Gründen durch Pauschalen abgebildet.

Tabelle 1 Leistungsberechtigte und Beschäftigte bei den befragten Assistenzdienstleistern

	Fall-zahl	arithm. Mittel	Standard-abweich.	Mini-mum	25. Perz.	Me-dian	75. Perz.	Maxi-mum	Summe
LB insg.	152	87	100	1	29	58	116	850	13.257
LB SGB IX	152	85	98	0	29	56	111	820	12.907
LB SGB VIII	152	1	5	0	0	0	0	50	173
LB Anteil EGH	152	99	4	53	99	100	100	100	-
LB U18	2	6	6	2	2	6	10	10	12
BE Personen	152	20	20	2	7	15	24	114	2.981
BE VZÄ	152	12	13	0,4	4	9	14	80	1.858
VZÄ Verwaltung	152	0,7	1,1	0,0	0,0	0,3	1,0	9,4	103
VZÄ Leitung	152	0,2	0,2	0,0	0,0	0,3	0,3	0,9	33
BE VZÄ inkl.	152	13	14	0,4	5	9	16	90	1.995
BE pro 100 LB	152	41	59	6	15	20	36	550	-
VZÄ pro 100 LB	152	22,4	29	4	9	12	19	250	-
VZÄ inkl. pro 100 LB	152	23,6	30	5	11	14	21	250	-

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025
Anm.: LB = Leistungsberechtigte, BE = Beschäftigte, U18 = Personen unter 18 Jahren, VZÄ = Vollzeitäquivalente, VZÄ inkl. = VZÄ inkl. pauschal berücksichtigte Verwaltungs- und Leitungsstellen

In Tabelle 1 werden die Basisangaben beschrieben. Insgesamt erhalten von den Assistenzdienstleistern, die an der Befragung teilgenommen haben, 13.257 Leistungsberechtigte (LB) Assistenzleistungen. Die Befragung richtete sich nur an Assistenzdienstleister, bei denen mindestens 50 % der Leistungsberechtigten von einem Kostenträger der EGH finanziert werden. Bei den befragten Assistenzdienstleistern beziehen die meisten Personen (97 %) die Leistungen nach SGB IX; ein paar weitere EGH nach SGB VIII (1 %); sodass insgesamt rund 99 % der Leistungsberechtigten bei den teilnehmenden Unternehmen EGH beziehen – in den meisten Unternehmen sind es alle. Die Befragung richtete sich nur an Assistenzdienstleister, die mehrheitlich im Erwachsenenbereich tätig sind und tatsächlich haben nur zwei teilnehmende Unternehmen 2 bzw. 10 minderjährige Leistungsberechtigte angegeben. Im Durchschnitt erhalten 87 Klient*innen Assistenzleistungen von den teilnehmenden Assistenzdienstleistern, wobei verschiedenste Größen zwischen 1 und 850 Klient*innen in der Stichprobe vertreten sind. Die teilweise sehr hohen Zahlen sollen nicht täuschen: Die Befragung richtete sich zwar an konkrete Assistenzdienstleister, aber einige Leistungserbringer haben in Absprache mit dem Forschungsteam ihre Angaben für mehrere Angebote gemeinsam erhoben und übermittelt. Es muss sich dabei also nicht um einzelne, überaus große Angebote handeln.

Insgesamt arbeiten bei den Assistenzdienstleistern 2.981 Personen, die dort in einem Gesamtumfang von 1.858 Vollzeitstellen (Vollzeitäquivalente oder kurz „VZÄ“) tätig sind. Auch mit Blick auf die Beschäftigten ist in der Stichprobe eine hohe Unterschiedlichkeit vertreten. Die Angaben der Teilnehmenden liegen zwischen 2 und 114 Beschäftigten sowie zwischen 0,4 und 80 VZÄ. Die „Overhead“- und „Management“-Aufgaben, die durch das übergeordnete Unternehmen mitübernommen werden, wurden im Projekt pauschal berücksichtigt. Dabei wurde eine Berechnung durchge-

führt, welche sich auf das sogenannte „Organisationsmodul" des Landesrahmenvertrags[5] bezieht.[6] Auf diese Weise wurden für Leitung durchschnittlich 0,2 und für Verwaltung durchschnittlich 0,7 VZÄ aufgeschlagen, was sich auf 136 VZÄ summiert. Die pauschal berücksichtigten Stellenanteile machen damit 7 % der nun insgesamt 1.995 VZÄ aus.

Mit diesen Basisangaben zu den Leistungsberechtigten und den Beschäftigten lässt sich bereits eine erste wichtige Frage beantworten: Aktuell werden durchschnittlich rund 41 Fach- und Arbeitskräfte mit einem Volumen von rund 22 VZÄ eingesetzt, um die vereinbarten Leistungen für 100 Klient*innen von Assistenzdienstleistern zu erbringen. Wenn „Overhead"- und „Management"-Aufgaben pauschal hinzugerechnet werden, sind es durchschnittlich rund 24 VZÄ für 100 Klient*innen. Diese Ergebnisse werden in Abschnitt 3.3 wieder aufgegriffen, um den aktuellen und zukünftigen Bedarf an Fach- und Arbeitskräften für ganz NRW hochzurechnen. Dort und auch im Rest des Berichts werden für alle Angaben zu den beschäftigten VZÄ jene inkl. der pauschal berücksichtigten „Overhead"- und „Management"-Aufgaben genutzt.

Die rechnerische Quote von Beschäftigten pro 100 Klient*innen ist sehr verschieden zwischen den teilnehmenden Assistenzdienstleistern, was grundsätzlich nicht überraschend ist, da die Angebote sehr unterschiedliche Leistungen umfassen dürften. Zwischen fünf und 95 VZÄ pro 100 Leistungsberechtigte werden alle möglichen Relationen beobachtet. Es gibt drei Ausreißer nach oben mit rechnerisch 121, 150 und 250 VZÄ pro 100 Klient*innen. Dabei handelt es sich um kleine Angebote mit offenbar sehr intensiver Betreuung (1, 4 und 7 LB). Die Durchschnittswerte wurden auch differenziert berechnet nach den unterschiedlichen (oder fehlenden) Tätigkeitsschwerpunkten der Assistenzdienstleister. Hierbei konnten nur Teilnehmende berücksichtigt werden, die dazu Angaben gemacht hatten. Dabei zeigt sich, dass bei Assistenzdienstleistern mit Schwerpunkt auf psychische Beeinträchtigungen oder auf Sinnesbeeinträchtigung eine deutlich geringere Relation zwischen Beschäftigten und Klient*innen eingesetzt wird (Tabelle 2). Die Unterschiede innerhalb der Gruppen nach Tätigkeitsschwerpunkten sind aber weiterhin sehr groß, was an den hohen Standardabweichungen festgestellt werden kann.

5 S. 77 in Landesrahmenvertrag nach § 131 SGB IX – Leistungen der Eingliederungshilfe nach SGB IX für Menschen mit Behinderungen. Anlagen. Stand: 23.07.2019

6 Es wurde hinsichtlich der Leitungs- und Verwaltungsstellen angenommen, dass zwei Drittel der im Organisationsmodul definierten VZÄ bereits im Leistungsangebot selbst tätig sind und ein Drittel dem „Overhead" / „Management" zugeordnet wurde. Somit musste im Forschungsprojekt dieses Drittel wieder hinzugerechnet werden. Für Unternehmen, die keine Angabe dazu gemacht hatten, wurden keine Aufschläge berechnet.

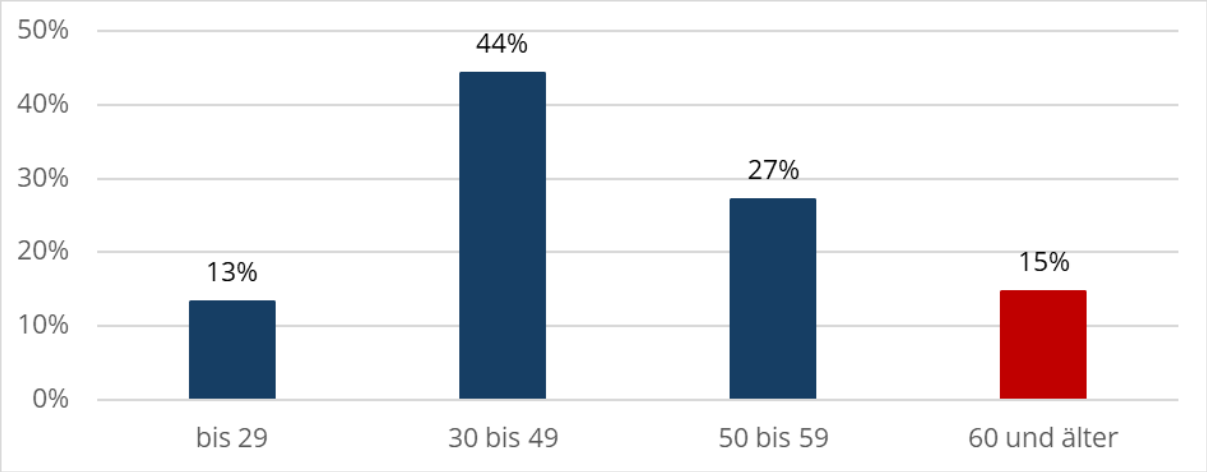
Tabelle 2 VZÄ pro 100 Klient*innen nach Tätigkeitsschwerpunkten

	Fall-zahl	arithm. Mittel	Standard-abweich.
ohne Tätigkeitsschwerpunkt	19	19,4	19,5
mit Tätigkeitsschwerpunkt	129	21,6	21,1
körperliche Beeinträchtigung	16	38,8	23,4
Sinnesbeeinträchtigung	4	16,9	4,2
kognitive oder mentale Beeinträchtigung	62	29,3	25,4
psychische Beeinträchtigung (inkl. Suchterkrankungen)	99	14,7	12,0

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025

Einige Teilnehmende der Befragung haben in einem ergänzenden Erhebungsinstrument (Exceltabelle) die Verteilung ihrer Beschäftigten nach verschiedenen Merkmalen übermittelt. Als erstes wird die Altersstruktur der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern betrachtet (Abbildung 2). Von besonderem Interesse ist dabei der Anteil derjenigen, die mit 60 Jahren oder älter kurz vor der Rente stehen dürfte. Bei den Assistenzdienstleistern sind das 15 % der Beschäftigten. Unter allen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in NRW liegt dieser Anteil im Dezember 2024 bei 12%.[7]

Abbildung 2 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Altersgruppen



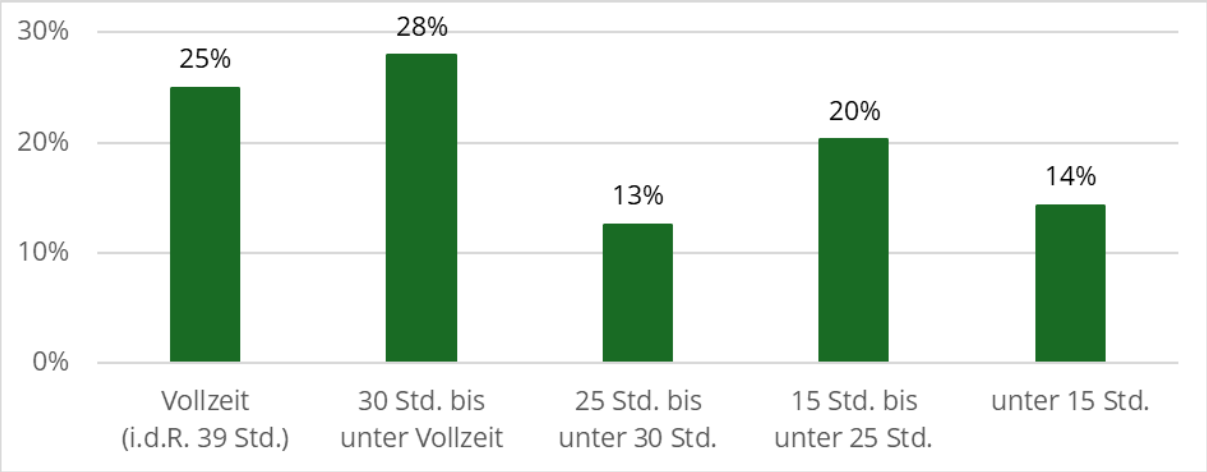
Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=757 beschäftigte Personen und 35 VZÄ aus 37 Befragungen

Eine Vollzeitstelle umfasst bei den meisten Assistenzdienstleistern 39 Stunden pro Woche (77 %); auch 40 Stunden sind zu einem relevanten Anteil üblich (17 %) und in einigen Fällen sind es auch 38,5 Stunden pro Woche (4 %, N=132). Die Beschäftigten bei Assistenzdienstleistern arbeiten zu verschiedensten Arbeitspensen (Abbildung 3). Etwa jede*r Vierte arbeitet Vollzeit, ein weiteres gutes Viertel arbeitet mit mindestens 30 Wochenstunden vollzeitnah. Auch kleinere Stellenumfänge werden von großen Anteilen der Beschäftigten genutzt. Hier könnte es ein zusätzliches Potenzial geben, wenn in Erfahrung gebracht wird, warum diese Menschen in Teilzeit arbeiten. Sollte dies

7 IT.NRW 2025 - Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte.

zum Teil an den Arbeitsumständen liegen, könnte ein Hebel sein, die Arbeitsumstände zu verändern.

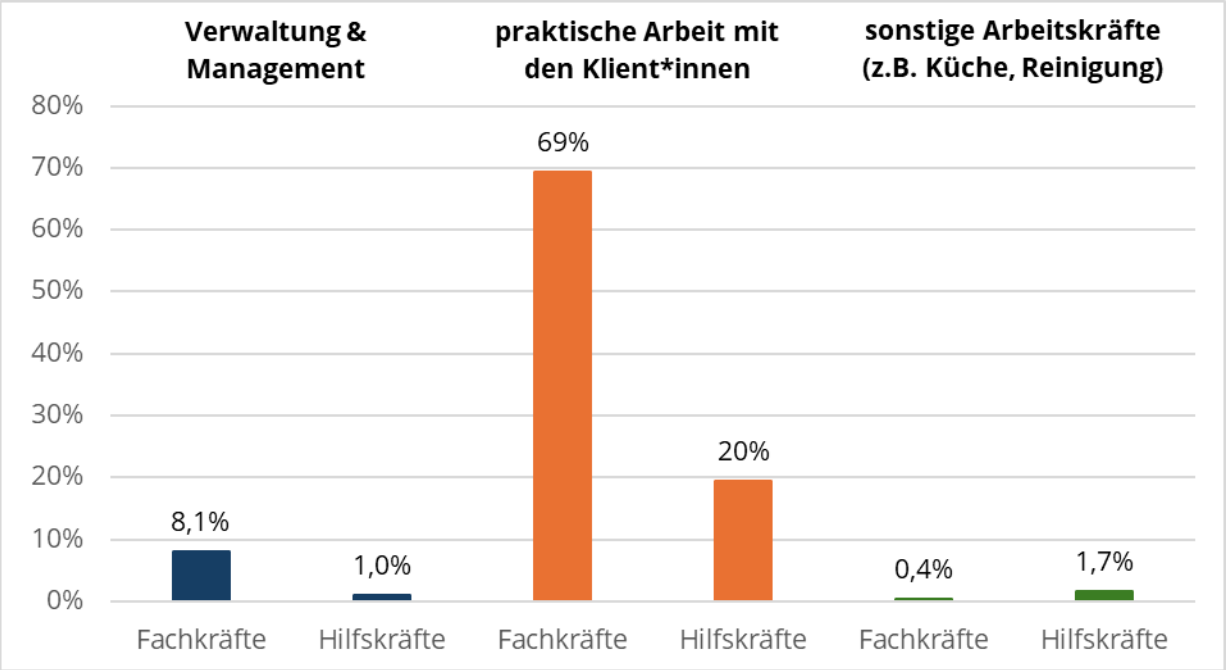
Abbildung 3 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitspensum



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=698 beschäftigte Personen und 8 VZÄ aus 35 Befragungen

Bei Assistenzdienstleistern sind 89 % der Beschäftigten in der praktischen Arbeit mit den Klient*innen tätig (Abbildung 4). 69 % sind Fachkräfte und 20 % sind Hilfskräfte in diesem Arbeitsbereich. Abgefragt wurden auch Fach- und Hilfskräfte in Verwaltung und Management sowie Fach- und Hilfskräfte für sonstige Arbeiten, wie z.B. Küche, Reinigung oder Fahrdienste. Während in Verwaltung und Management Hilfskräfte offenbar keine Rolle spielen, werden bei den sonstigen Arbeiten kaum Fachkräfte eingesetzt.

Abbildung 4 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitsbereich

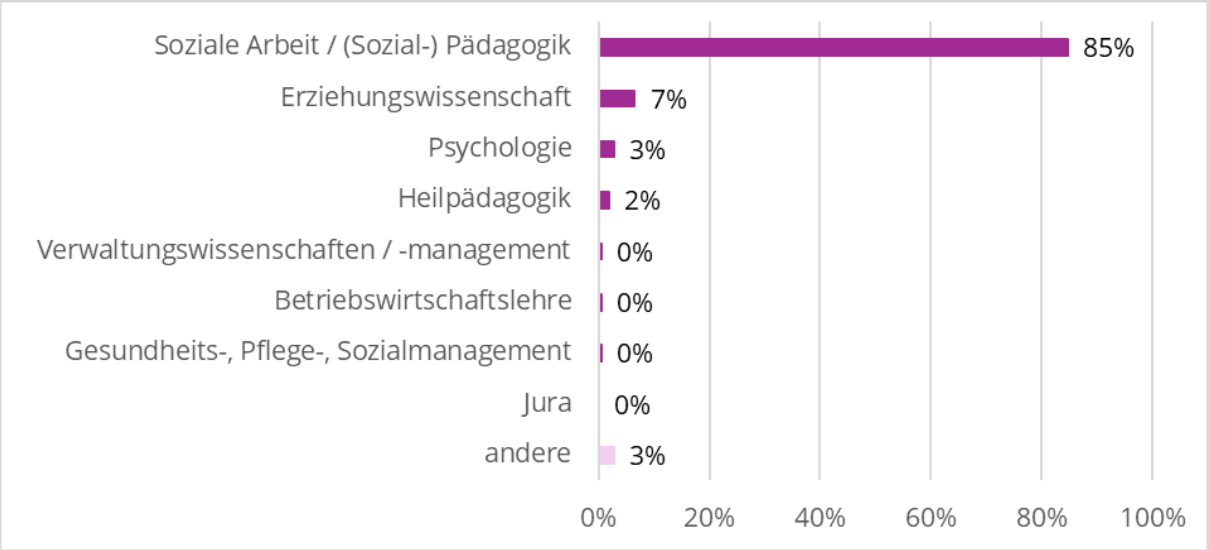


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=554 beschäftigte Personen und 192 VZÄ aus 40 Befragungen

Es ist bisher nicht im Detail bekannt, wie sich die Beschäftigten von Assistenzdienstleistern nach ihren Bildungsabschlüssen zusammensetzen. Nach den Verteilungsangaben in den übermittelten Exceltabellen kann man davon ausgehen, dass aktuell etwa 38 % ein Studium absolviert, etwa 44 % eine vollqualifizierende Ausbildung, etwa 7 % eine Helferausbildung und etwa 11 % gar keine Ausbildung haben.[8]

Die studierten Fachkräfte verteilen sich wie folgt auf die einschlägigen und deshalb zur Auswahl angebotenen Studiengänge (Abbildung 5): Soziale Arbeit / (Sozial-) Pädagogik ist der mit Abstand gängigste Bildungshintergrund einer studierten Fachkraft bei Assistenzdienstleistern. Etwa sechs von sieben studierten Fachkräften haben Soziale Arbeit / (Sozial-) Pädagogik studiert. Weitere Studiengänge, die in nennenswertem Umfang vertreten sind, sind die Erziehungswissenschaft, die Psychologie sowie die Heilpädagogik.

Abbildung 5 Studierte Fachkräfte von Assistenzdienstleistern nach Studiengang

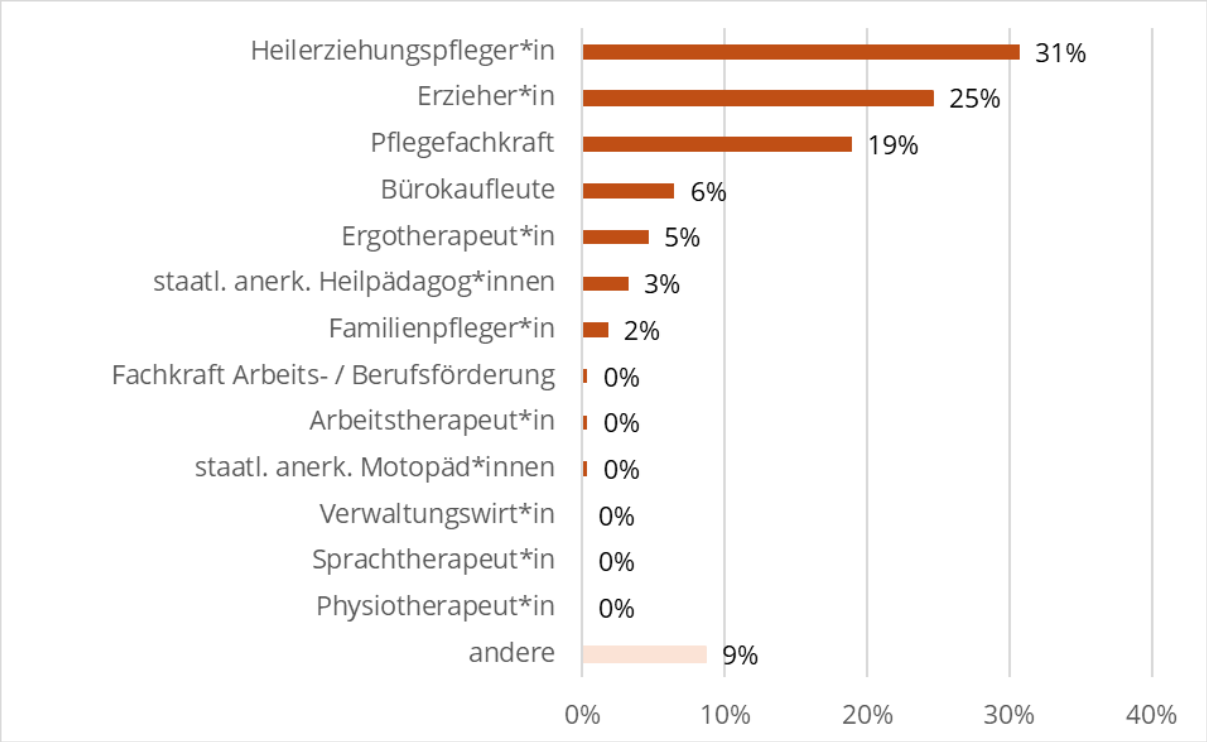


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=215 beschäftigte Personen aus 31 Befragungen

Fast die Hälfte der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern haben einen vollqualifizierenden Ausbildungsabschluss. Die einschlägigen Ausbildungsabschlüsse machen dabei auch den größten Anteil aus (Abbildung 6): Mit Abstand die größten Gruppen der voll ausgebildeten Fachkräfte sind Ausgebildete in Heilerziehungspflege (31 %), Erzieher*innen (25 %) und Pflegefachkräfte (19 %). In nennenswertem Umfang sind weiterhin Bürokaufleute (6 %), Ergotherapeut*innen (5 %), staatlich anerkannte Heilpädagog*innen (3 %) sowie Familienpfleger*innen (2 %) vertreten. Andere in der EGH einschlägige Ausbildungsberufe spielen eine untergeordnete Rolle. Etwa 9 % der voll ausgebildeten Beschäftigten haben Ausbildungsabschlüsse, die in der Befragung nicht aufgeführt wurden.

[8] Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=697 beschäftigte Personen und 3 VZÄ aus 35 Befragungen; Berechnung und Darstellung des ISG

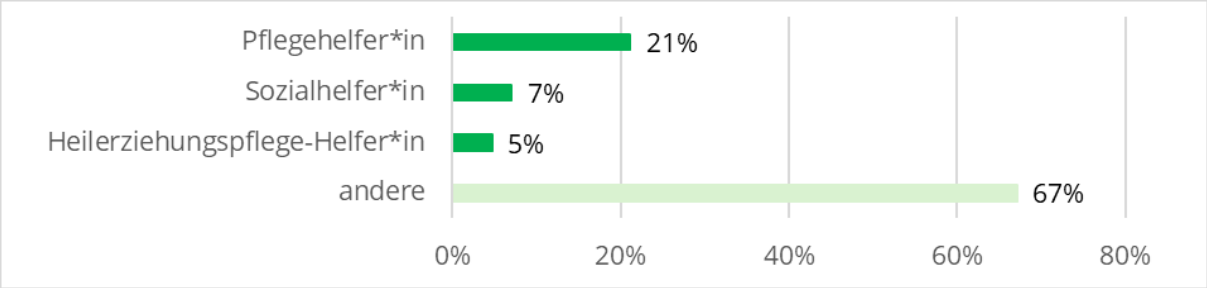
Abbildung 6 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach vollqualifizierendem Ausbildungsgang



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=278 beschäftigte Personen und 2,2 VZÄ aus 31 Befragungen

Helfer*innen-Ausbildungen spielen in der aktuellen Zusammensetzung der Beschäftigten noch eine untergeordnete Rolle. Nur etwa jeder Vierzehnte (7 %) hat eine Helfer*innen-Ausbildung abgeschlossen. Es fällt zunächst ins Auge, dass etwa zwei von drei Personen eine Helfer*innen-Ausbildung abgeschlossen haben, die nicht zu den vorab als einschlägig definierten Helfer*innen-Ausbildungen gehört (Abbildung 7). Die einschlägigen Helfer*innen-Ausbildungen – Heilerziehungspflege, Sozialhilfe und Pflege – machen bei den aktuellen Beschäftigten mit Helfer*innen-Ausbildung insgesamt nur 33 % aus, wobei die Pflegehelfer*innen-Ausbildung am häufigsten vertreten ist.

Abbildung 7 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Helfer*innen-Ausbildungsgang

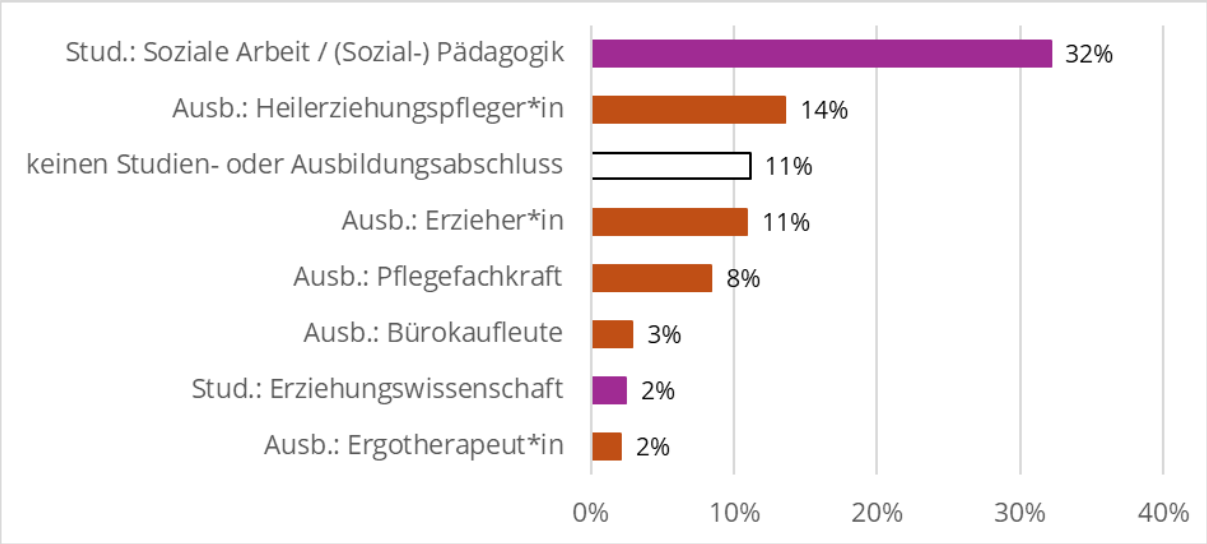


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=42 beschäftigte Personen und 0,6 VZÄ aus 16 Befragungen

In der Gesamtbetrachtung sind damit bei Assistenzdienstleistern mit knapp einem Drittel am häufigsten Personen mit einem Studium der Sozialen Arbeit / (Sozial-) Pädagogik beschäftigt (Abbildung 8). Darauffolgen (mit großem Abstand) die ausgebildeten Heilerziehungspfleger*innen mit

14 % sowie die ausgebildeten Erzieher*innen und die Nicht-Fachkräfte mit jeweils 11 %. Pflegefachkräfte machen gemäß der Erhebung 8 % aus. Zu den Top-9 zählen weiterhin mit kleineren Anteilen ausgebildete Bürokaufleute sowie Ergotherapeut*innen und Erziehungswissenschaftler*innen.[9]

Abbildung 8 Hauptberufsgruppen bei Assistenzdienstleistern

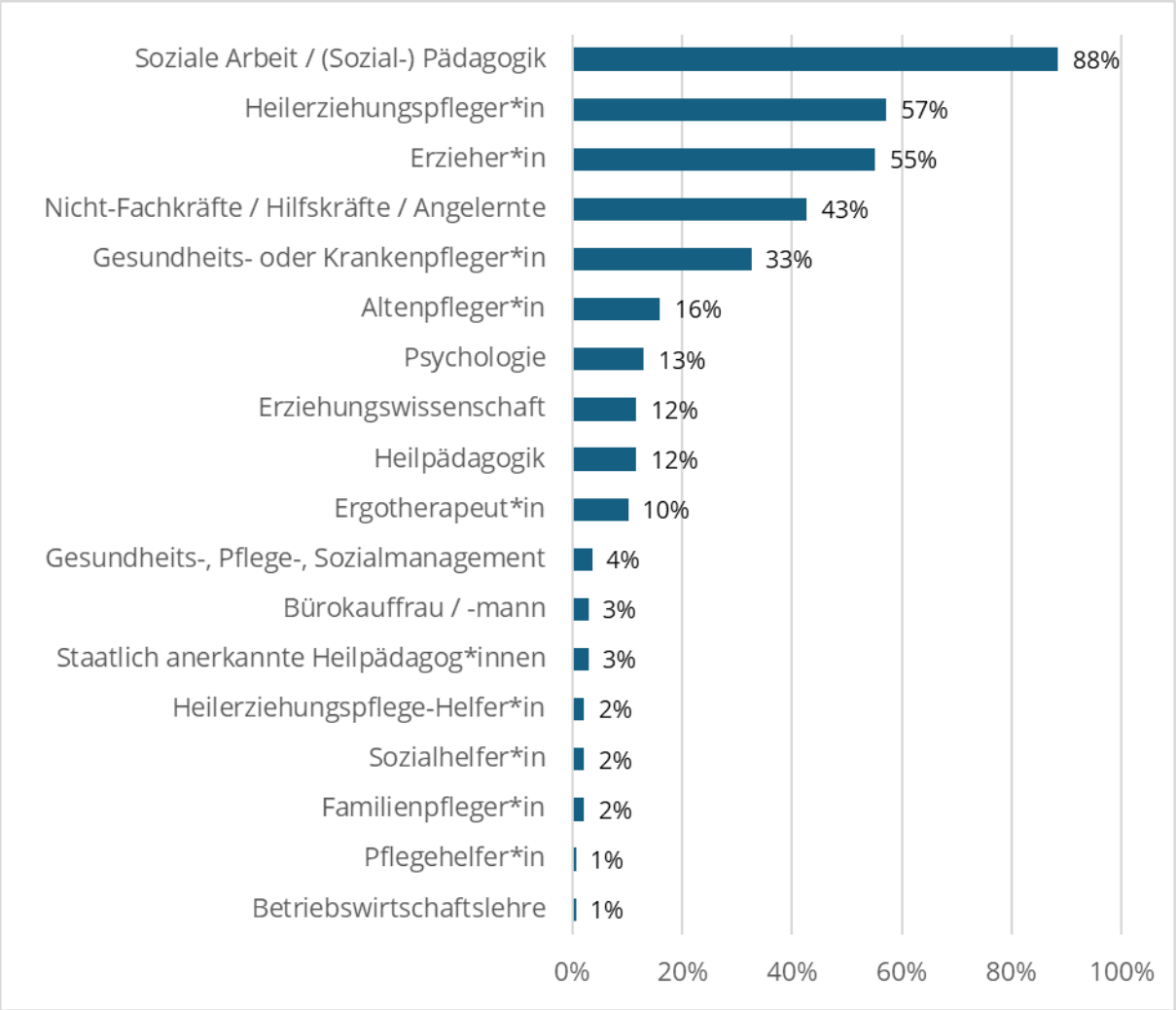


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Berechnung des ISG; alles ab 2 % dargestellt

Viele der Befragten, die keine Excel-Tabelle übermittelt hatten, beteiligten sich an einer deutlich einfacheren Abfrage (N=138). Gefragt wurde, welche vier Berufsgruppen die Assistenzdienstleister aktuell in der direkten Arbeit mit den Klient*innen am häufigsten einsetzen. Es konnten alle Berufsgruppen gewählt werden, die in den vorangegangenen Abbildungen aufgeführt wurden, sowie zusätzlich die Berufsgruppe „Nicht-Fachkräfte / Hilfskräfte / Angelernte“. Die Ergebnisse spiegeln hinsichtlich der wichtigsten Berufsgruppen die vorherigen Ergebnisse wider: Unter den vier häufigsten Berufsgruppen sind bei 88 % der teilnehmenden Assistenzdienstleister Beschäftigte mit einem Studienabschluss in Soziale Arbeit / (Sozial-) Pädagogik. Danach folgen die ausgebildeten Heilerziehungspfleger*innen (57 %) und Erzieher*innen (55 %), die bei mehr als der Hälfte der Assistenzdienstleistenden zu den vier häufigsten Berufsgruppen gehören. Nicht-Fachkräfte und Ausgebildete in Gesundheits-, Kranken- oder Altenpflege gehören ebenfalls bei sehr vielen zu den Hauptberufsgruppen.

[9] *Methodischer Hinweis:* Die Anteilswerten in Abbildung 5, Abbildung 6, Abbildung 7 sowie zur Verteilung nach Bildungsgang (S. 9) basieren jeweils auf leicht unterschiedlichen Befragungen, weshalb es nicht möglich war, die Verteilung „insgesamt“ aus den Originaldaten zu errechnen. Da diese aber von besonderem Interesse ist, wurde sie auf Basis der ermittelten Anteilswerte geschätzt; Bsp. für Rechenweg: 38 % studiert, davon 85 % Soziale Arbeit / (Sozial-) Pädagogik ergibt insgesamt 32 % Soziale Arbeit / (Sozial-) Pädagogik (Rundungsdifferenzen, da das Forschungsteam mit Nachkommastellen rechnete); ausgelassen wurden jeweils die Kategorien für „andere“ Bildungswege.

Abbildung 9 Vier häufigste Berufsgruppen bei Assistenzdienstleistern (Anteil Nennungen)



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=138
Anm.: aufgeführt sind alle Berufsgruppen, die mind. von 1 % der Befragten genannt wurden

Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob es weitere Studien- oder Ausbildungsabschlüsse gebe, die sich für ihre Personalrekrutierung als relevant erwiesen haben. So wurde es ermöglicht, andere als die standardisiert angebotenen Antworten zu geben. Einigen Teilnehmenden ging es tatsächlich so (30 %, N=105). Sie konnten maximal drei weitere Berufsgruppen angegeben. Häufig enthielten diese Nennungen die Berufsgruppen, die bereits angeboten wurden. Das Forschungsteam geht davon aus, dass diese Nennungen die fünft- oder sechsthäufigsten Berufsgruppen bei den Teilnehmenden sind. Einige nannten aber auch Berufsgruppen, die nicht von vornherein angeboten waren (s. Kasten 1).

Die Teilnehmenden wurden ebenfalls gefragt, ob es Studien- oder Ausbildungsabschlüsse gebe, die sie relevant fänden, die aber für sie durch Gesetze, Verordnungen oder Leistungsvereinbarungen für ihr spezifisches Angebot ausgeschlossen sind. 23 % der Befragten antworte darauf mit „Ja“ (N=88) und nannten zum Großteil die aus ihrer Sicht wichtigsten (s. Kasten 2). Hier wurden auch Berufsgruppen genannt, die grundsätzlich bei Assistenzdienstleistern eingesetzt werden, wie z.B. Erziehungswissenschaftler*innen, die aber offenbar für manche – zumindest als Fachkraft – offenbar ausgeschlossen sind.

Kasten 1 Berufsgruppen, die sich für Assistenzdienstleister als relevant erwiesen haben

6x Sozial- und Gesellschaftswissenschaftler*innen	Genesungsbegleiter*innen
4x Rehabilitationspädagog*innen	Gesundheitspsycholog*innen
2x Lehramt (Allg.)	Hauswirtschaftskräfte
2x Gender Studies / Diversity	Motopäd*innen
2x Gesundheitswissenschaftler*innen	Pädagogische Fachausbildungen
2x Psychotherapeut*innen	Sonderpädagog*innen
Arbeitspädagog*innen	Sportwissenschaftler*innen
Ausländische Studienabschlüsse	Theologie

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025
Anm.: aufgeführt sind alle Berufe, die nicht bereits standardisiert angeboten wurden; insg. gab es 47 Nennungen von 30 Teilnehmenden

Kasten 2 Berufsgruppen, die für Assistenzdienstleister relevant wären, aber ausgeschlossen sind

4x Physiotherapeut*innen	Gebärdendolmetscher*innen
4x Sozialwissenschaftler*innen	Gesundheitspädagog*innen
3x Erziehungswissenschaftler*innen	Handwerkliche Ausbildungen
3x Hauswirtschaftskräfte	Heilpraktiker Psychotherapie
2x Arbeitspädagog*innen	Krankenpflegende
2x Genesungsbegleiter*innen	Kunsttherapeut*innen
2x Psycholog*innen	Landwirtschaftliche Ausbildung
2x Familienpflegende/ - therapeut*innen	Pflegehelfer*innen - Heilerziehungshelfer*innen
Altenpflegehelfer*innen	Theologie
Freizeitpädagog*innen	

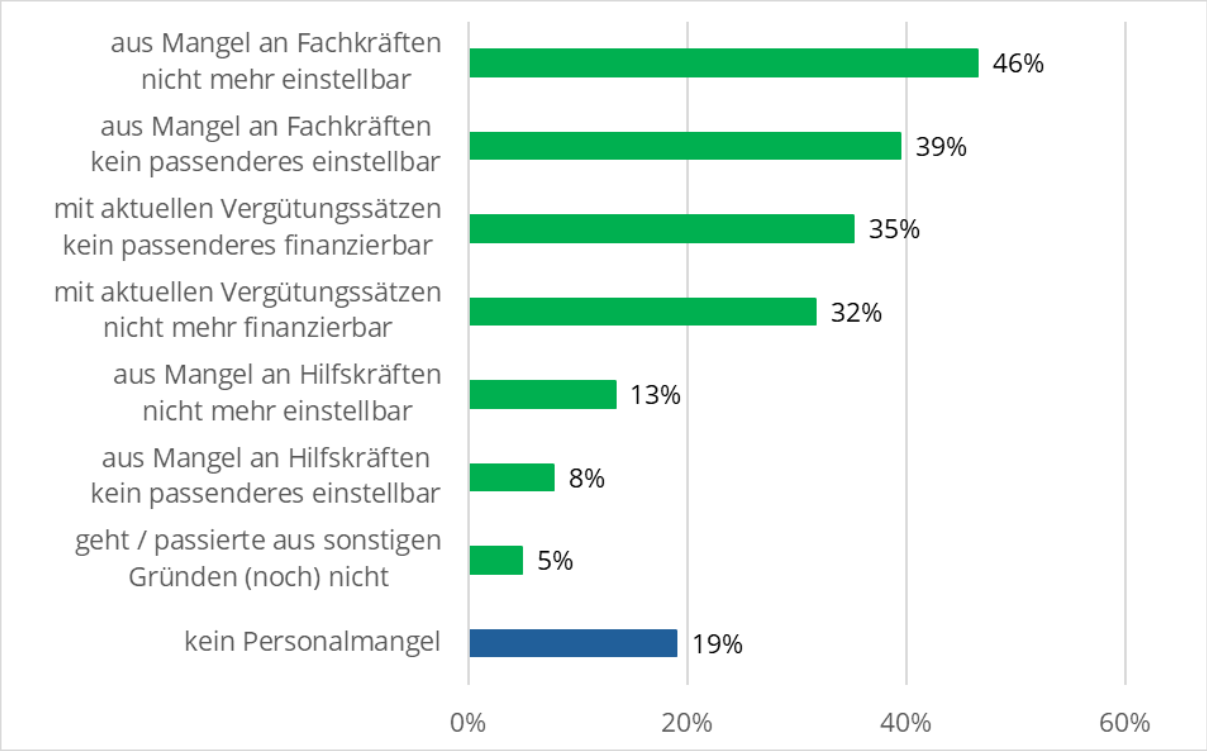
Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025
Anm.: aufgeführt sind alle Berufe, die genannt wurden, d.h. 33 Nennungen von 19 Teilnehmenden

3.2 Bestehende Personallücken und Versorgungsengpässe

Wenn von den aktuellen Verhältnissen auf Bedarfe in der Zukunft geschlossen werden soll, dann darf nicht der Fehler gemacht werden, bereits bestehende Lücken fortzuschreiben. Deshalb werden nun bestehende Personallücken und Versorgungsengpässe beschrieben. In der Befragung wurden die Teilnehmenden gefragt, ob ihr Leistungsangebot aktuell mehr oder auch passenderes Personal einstellen würde, wenn das ginge. Eine Antwortoption war „Nein, bei uns reicht das aktuell angestellte Personal aus“. Sie wurde von nur 19 % der Teilnehmenden gewählt (Abbildung 10). Teilnehmende, die „Ja“ wählten, wurden gebeten, auch die Gründe auszuwählen, warum das aktuell nicht möglich ist. Der häufigste Grund, den fast die Hälfte der Assistenzdienstleister wählte, lautet, dass aus Mangel an Fachkräften nicht mehr Personal eingestellt werden kann. Weiterhin würden zwei von fünf Teilnehmenden *passendere* Fachkräfte einstellen, wenn es solche auf dem Arbeitsmarkt gäbe. Diese Angaben machen deutlich, dass ein Problem am Arbeitsmarkt besteht. Etwa ein Drittel der Assistenzdienstleister gibt auch jeweils an, dass mit den aktuellen Vergütungssätzen kein zusätzliches oder kein passenderes Personal finanzierbar ist. Dieser Grund für Personalmangel drückt die Einschätzung der Teilnehmenden aus, dass eigentlich mehr oder anderes Personal zur angemessenen Erfüllung ihrer Aufgaben notwendig wäre, als auf Basis der aktuellen

Vergütungssätze finanziert werden kann. Einen Mangel an (passenden) Hilfskräften sieht nur eine Minderheit der Teilnehmenden. Nur 5 % geben an, dass sie zwar einen Personalmangel haben, dass es dafür aber andere Gründe gibt.

Abbildung 10 Gründe für Personalmangel bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=142

Um darzustellen, welche Folgen der Personalmangel hat, wurden alle Teilnehmenden mit Personalmangel gebeten anzugeben, inwieweit bestimmte mögliche Auswirkungen bei ihnen zutreffen (Tabelle 3). Die am häufigsten genannte Folge ist, dass Leistungsangebote trotz Bedarfslage nicht ausgeweitet werden können (89 %). Zusätzlich stellen vier Fünftel aller Teilnehmenden mit Personalnot fest, dass das aktuell beschäftigte Personal überlastet wird (81 %). Weiterhin kann die Qualität der Leistungen vielfach nicht verbessert werden, obwohl es finanzierbar wäre (56 %) und auch die vereinbarte Qualität der aktuell finanzierten Leistungen kann von vielen Assistenzdienstleistern mit Personalmangel nicht durchgehend erbracht werden (37 %). Leidtragende des Personalmangels sind also zum einen die Beschäftigten (Überlastung), aber insbesondere die Menschen mit Behinderungen, denen die erforderlichen Leistungsangebote fehlen oder diese in einer schlechteren Qualität erhalten, als es nach den aktuellen Rahmenverträgen sowie Leistungs- und Vergütungsvereinbarungen sein sollte.

Tabelle 3 Folgen von Personalmangel bei Assistenzdienstleistern

	Fall-zahl	trifft nicht zu	trifft eher nicht zu	trifft eher zu	trifft zu
Die vereinbarte Qualität der aktuell finanzierten Leistungen kann nicht durchgehend erbracht werden.	110	25 %	37 %	26 %	11 %
Die Qualität der Leistungen oder der Leistungsumfang kann (z.B. in Hinblick auf Personenzentrierung) nicht verbessert werden, obwohl dies finanzierbar wäre.	99	22 %	22 %	39 %	16 %
Das Leistungsangebot kann trotz Bedarfslage nicht auf mehr Leistungsberechtigte ausgeweitet werden.	106	5 %	7 %	25 %	64 %
Das derzeitige Personal wird überlastet.	112	3 %	16 %	46 %	36 %

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025

Wenn Leistungserbringer von einem Personalmangel berichten, impliziert das, dass sie unter veränderten Umständen mehr Personal einstellen würden. Die obige Abfrage der Gründe zeigte bereits auf, dass nicht nur finanzielle Einschränkungen für den wahrgenommenen Personalmangel verantwortlich sind. Mit Blick auf die Fachkräfte scheint auch deren begrenzte Verfügbarkeit auf dem Arbeitsmarkt ein wichtiger Faktor zu sein. Um diesen Faktor näher zu beleuchten, hat das Forschungsteam den Teilnehmenden eine hypothetische Frage gestellt (Kasten 3):

Kasten 3 Hypothetische Frage zur Erfassung des Personalmangels aufgrund von Arbeitsmarktbeschränkungen

Wenn alles genauso wäre wie jetzt: Sie hätten also die gleichen Leistungsberechtigten wie jetzt und die gleichen Finanzierungszusagen wie jetzt. Und plötzlich fiele der „Super-Arbeitsmarkt" vom Himmel:

Wie viele Leute würden Sie dann sofort einstellen?

Def. „Super-Arbeitsmarkt":
Menschen jeglicher Ausbildungsstufen und -gänge wollen unbedingt am liebsten für Sie arbeiten.

Beispiele zu Vollzeit-Äquivalenten (VZÄ):
zwei halbe Stellen = 1 VZÄ; eine halbe + eine ganze Stelle = 1,5 VZÄ; zehn 40 %-Stellen = 400 % = 4 VZÄ

Bitte Null eintragen**, falls das die Antwort ist. **Freilassen bedeutet „keine Antwort".

____ VZÄ würden wir für die praktische Arbeit mit den Leistungsberechtigten sofort einstellen.

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Formulierung von Frage 19a

In der Frage wird eine hypothetische Situation definiert, in der fast alles genauso wäre, wie es aktuell ist. Die einzige Veränderung besteht darin, dass Beschränkungen des Arbeitsmarktes vollständig aufgehoben wären. Die Stellen, die unter diesen Bedingungen sofort besetzt würden, können vollständig auf aktuelle Arbeitsmarktbeschränkungen zurückgeführt werden, wenn die Frage wie intendiert verstanden wurde. Es sollte sich also um die aktuellen Personallücken handeln, die ab-

gesehen von ggf. notwendigem Kapazitäts- und Qualitätsausbau bestehen. Eine anschließende hypothetische Frage verändert *zusätzlich* noch den Faktor Geld und soll in Erfahrung bringen, inwieweit aus der fachlichen Perspektive der Teilnehmenden mehr Personal notwendig wäre (Kasten 4). Bei beiden Fragen werden Personallücken nur mit Blick auf die Menge, nicht aber mit Blick auf die Passgenauigkeit analysiert.

Kasten 4 Hypothetische Frage zur Erfassung des Personalmangels aufgrund von fachlichen Qualitätsansprüchen

Und wenn Sie dann zusätzlich noch ausreichend Geld bekämen, um Ihre fachlichen Qualitätsansprüche nach Ihrer Einschätzung *angemessen* umsetzen zu können:

Wie viele Leute würden Sie dann sofort einstellen?

Sie hätten weiterhin die gleichen Leistungsberechtigten wie jetzt.

____ VZÄ würden wir für die praktische Arbeit mit den Leistungsberechtigten sofort einstellen.

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Formulierung von Frage 19b

Insgesamt wurden die Fragen 115 Teilnehmenden präsentiert, die zuvor angegeben hatten, dass sie unter Personalmangel leiden. Der Großteil beteiligte sich auch an diesen Fragen. Nach einigen Plausibilitätschecks verblieben noch jeweils 83 Antworten.[10]

Insgesamt 12 % antworteten auf die erste Frage, dass sie in der hypothetischen Situation, so wie sie umrissen wurde, niemanden einstellen würden. Sie erleben einen Personalmangel also entweder in anderen Bereichen als der praktischen Arbeit mit den Klient*innen, aus anderen Gründen als den Einschränkungen, die sich aus dem Arbeitsmarkt ergeben, oder nicht bei der Versorgung der bestehenden Leistungsberechtigten. Anteilig zu ihren bestehenden VZÄ würden die Teilnehmenden im Durchschnitt 17 % mehr Personal für die praktische Arbeit mit den Klient*innen einstellen, wenn der Arbeitsmarkt das zulassen würde. Der Anteil liegt bei drei Vierteln der Teilnehmenden unter 26 %. In diese Berechnung fließen allerdings kleinere und größere Assistenzdienstleister gleichermaßen ein. Ein realistischeres Bild für die Lücke ergibt sich, wenn man die aufsummierten VZÄ zueinander in Bezug setzt: In der Summe würden die Teilnehmenden 169 VZÄ einstellen, was bezogen auf die Summe ihrer bestehenden VZÄ einen Anteil von 14 % zusätzlichem Personal ergibt. Bisher wurden allerdings nur jene Assistenzdienstleister in die Berechnung einbezogen, die einen Personalmangel erleben, denn nur diesen wurde die Frage gestellt. Wenn man auch

[10] Von den ursprünglich 109 Teilnehmenden, die zumindest eine Frage beantwortet hatten, wurden zehn ausgeschlossen, weil sie bei der ersten Frage einen höheren Wert angaben als bei der zweiten Frage, was auf ein nicht-intendiertes Frageverständnis hindeutet. Weiterhin wurden 13 ausgeschlossen, weil sie bei der ersten Frage in einem anteiligen Ausmaß einstellen würden, das unrealistisch erschien: Er war höher als 50 % der bestehenden VZÄ. Vermutlich haben diese Teilnehmenden die Anzahl der Personen eingetragen, die sie einstellen würden, und nicht die VZÄ. Sie wurde für beide Fragen ausgeschlossen. Nach diesen Ausschlüssen verblieben 83 Antworten für die erste und 85 Antworten für die zweite Frage.

jene einbezieht, denen die Frage gar nicht gestellt wurde, dann ergibt sich ein etwas geringerer notwendiger Zuwachs von 12 %.[11]

Es war zu erwarten, dass die sofortigen Einstellungen in der zweiten hypothetischen Situation höher ausfallen würden. Und tatsächlich gibt es bei dieser Frage keine Teilnehmenden, die gar kein weiteres Personal einstellen würden. Die Angaben der Teilnehmenden lassen in den meisten Fällen auf wohlüberlegte Antworten schließen, denn sie fallen anteilig zum bestehenden Personal relativ moderat aus: Durchschnittlich würden die Teilnehmenden unter diesen (völlig unrealistischen) hypothetischen Umständen sofort 27 % mehr VZÄ für die praktische Arbeit mit den Klient*innen einstellen. Dabei liegt der Wert für 75 % der Teilnehmenden unter 35 %. Auch hier ergibt sich ein realistischeres Bild für die Personallücke, wenn mit den aufsummierten Angaben gerechnet wird. Die Teilnehmenden würden in der zweiten hypothetischen Situation zusätzliche 271 VZÄ einstellen, was einem Personalzuwachs von 22 % entspräche. Auch diese Analysen ergeben einen etwas geringeren Zuwachs, wenn auch jene einbezogen werden, denen die Frage gar nicht gestellt wurde, weil sie zu Beginn angegeben hatten, dass sie keinen Personalmangel erleben: Dann läge der notwendige Personalzuwachs bei 18 %.

Betrachtet man die beiden Ergebnisse zusammen, so ergibt sich folgendes Fazit: Für die aktuellen Leistungsberechtigten mit den aktuellen Finanzierungszusagen fehlen aufgrund von Beschränkungen des Arbeitsmarktes akut und sofort 12 % Personal für die direkte Arbeit mit den Klient*innen. Weitere 6 % Personal würden dort jetzt sofort gebraucht, damit die Menschen, die bei Assistenzdienstleistern arbeiten, ihre fachlichen Qualitätsansprüche angemessen umsetzen können, d.h. dass die Bewohner*innen aus Sicht der Beschäftigten vor Ort angemessen versorgt werden könnten. Der Personaleinsatz sähe also bei Schließung der Lücken wie folgt aus:

- Schließung arbeitsmarktbedingter Lücken:
  26,4 VZÄ / 100 Leistungsberechtigte
- Schließung arbeitsmarktbedingter *und* finanziell bedingter Lücken:
  27,9 VZÄ / 100 Leistungsberechtigte

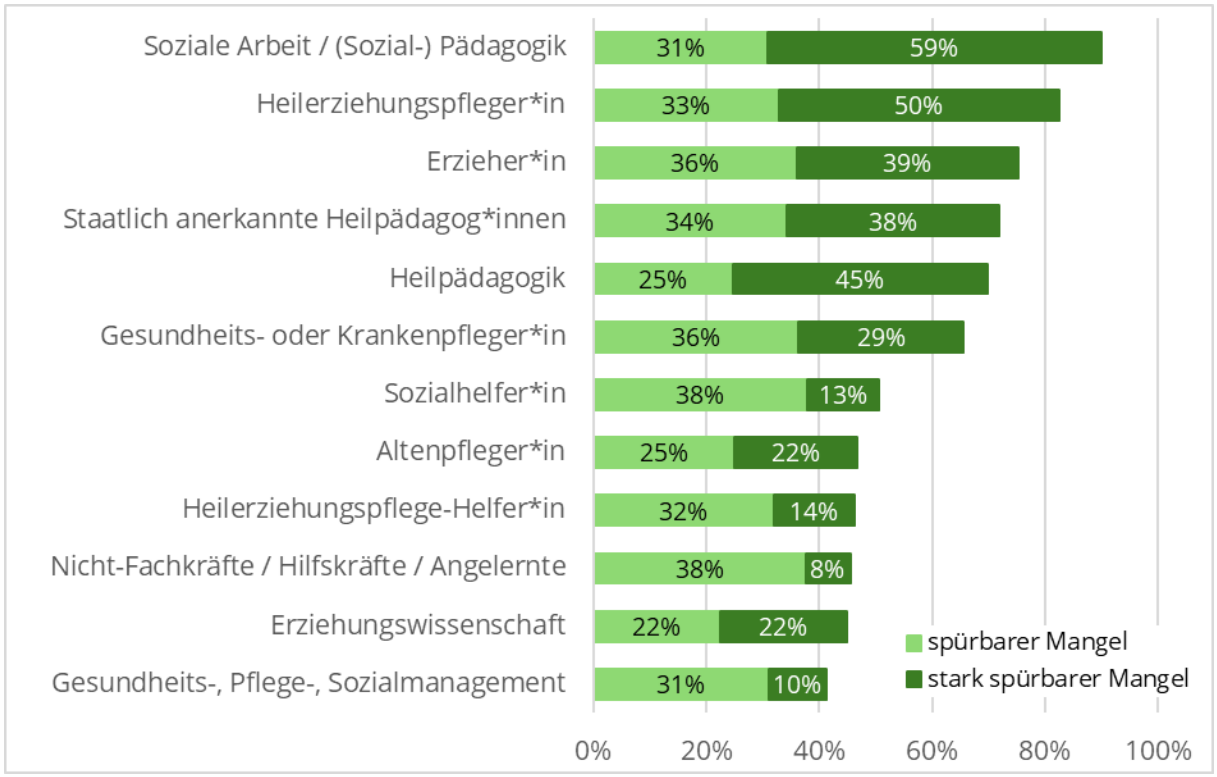
Diese Ergebnisse werden in Abschnitt 3.3 wieder aufgegriffen, um den aktuellen und zukünftigen Bedarf an Fach- und Arbeitskräften für ganz NRW hochzurechnen.

Die teilnehmenden Assistenzdienstleister wurden auch danach gefragt, für welche konkreten Berufsgruppen bei Assistenzdienstleistern ihrer Erfahrung nach ein Mangel spürbar sei. In Abbildung 11 werden alle Berufsgruppen dargestellt, für die mindestens 40 % der Teilnehmenden von einem Mangel ausgehen. Angeführt wird diese Liste von den Arbeitskräften mit einem Studium in Sozialer Arbeit / (Sozial-) Pädagogik, für die fast alle Befragten einen Mangel am Arbeitsmarkt sehen (90 %). Drei von fünf Befragten sehen sogar einen *stark* spürbaren Mangel an dieser Berufsgruppe. Ein Mangel wird fast ebenso häufig für die Ausbildungsberufe der Heilerziehungspfleger*innen (83 %) gesehen, gefolgt von Erzieher*innen (75 %), den staatlich anerkannten Heilpädagog*innen (72 %)

[11] Methodisch wurde dies wie folgt umgesetzt: Alle die zuvor angegeben hatten, dass sie *keinen* Personalmangel erleben, wurden mit der Angabe „Null" einbezogen (27 Teilnehmende). Alle die einen Personalmangel angegeben hatten, aber sich an der Frage nicht oder offensichtlich fehlerhaft beteiligt hatten, wurden mit einem durchschnittlichen Personalmangel einbezogen (23 Teilnehmende). Wenn nur „Nullen" ergänzt worden wären, wäre der Personalmangel offensichtliche unterschätzt worden.

und studierten Heilpädagog*innen (70 %), Gesundheits- oder Krankenpfleger*innen (66 %), Sozialhelfer*innen (51 %), Altenpfleger*innen (47 %), sowie die Heilerziehungspflege-Helfer*in (46 %). Erst danach folgen weitere studierte Fachkräfte der Fachrichtungen Erziehungswissenschaft (45 %) und Gesundheits-, Pflege- oder Sozialmanagement (41 %). Bemerkenswert ist, dass der Anteil der Teilnehmenden, die einen Mangel an ungelernten Hilfskräften sehen, bei 46 % liegt. Für diese Gruppe geben allerdings gleichzeitig 37 % der Teilnehmenden explizit an, dass hier *kein* Mangel bestehe. Eine solch gespaltene Einschätzung der Teilnehmenden ist für keine der anderen Berufsgruppen erkennbar gewesen, weshalb die weiteren Antwortkategorien „kein Mangel" sowie „Berufsgruppe nicht relevant" auch nicht berichtet werden.

Abbildung 11 Mangelberufe bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=111
Anm.: Berufe mit weniger als 40 % Mangelanzeige nicht dargestellt.

Es gibt verschiedentlich Berichte darüber, dass (teure) Leiharbeit oder Zeitarbeit genutzt wird, um Personalmängel kurzfristig zu beheben. Deshalb wurde in der Befragung auch ermittelt, wie häufig und in welchem Umfang Leiharbeit bei Assistenzdienstleistern zum Einsatz kommt. Von den Teilnehmenden haben 6 % in den letzten fünf Jahren Leiharbeit eingesetzt (N=139). Diese Assistenzdienstleister wurden auch danach gefragt, in welchem Umfang sie *aktuell* Leiharbeit einsetzen. Die Leiharbeit macht bei den Assistenzdienstleistern, die aktuell Leiharbeit einsetzen, 5,5 % der gesamten VZÄ aus (N=4). Wenn auch jene einbezogen werden, die aktuell *keine* Leiharbeit einsetzen, dann liegt der Anteil bei 0,4 % der gesamten VZÄ (N=139).[12] Jene, die in den letzten fünf Jahren Leiharbeit

12 Methodisch wurde dies wie folgt umgesetzt: Alle die zuvor angegeben hatten, dass sie in den letzten fünf Jahren *keine* Leiharbeit eingesetzt hatten, wurden mit der Angabe „Null" einbezogen (130 Teilneh-

eingesetzt hatten, wurden gefragt, wie sich der Umfang von Leiharbeit in den letzten fünf Jahren bei ihnen entwickelt hat und wie sich der Umfang von Leiharbeit bei ihnen nach ihrer aktuellen Einschätzung in den nächsten fünf Jahren entwickeln wird. Aufgrund der geringen Fallzahlen werden die Antworten hier nicht berichtet. Insgesamt scheint Leiharbeit keine hervorgehobene Rolle bei Assistenzdienstleistern zu spielen.

Bisher wurden Personallücken in der Versorgung der Menschen näher beleuchtet, die aktuell Leistungen beziehen. Fach- und Arbeitskräftemangel kann aber ebenso dazu führen, dass überhaupt nicht allen Menschen mit einem Bedarf der Bezug einer Leistung angeboten werden kann. Eine Folge von Personalmangel kann also bei den Unternehmen sein, dass Leistungsangebote trotz Bedarfslage nicht ausgeweitet werden können oder sogar eingeschränkt werden müssen. Weiter oben wurde bereits berichtet, dass 88 % der Assistenzdienstleister mit Personalmangel ihr Leistungsangebot trotz bestehender Bedarfe nicht ausweiten können (Tabelle 3). In der Umfrage wurde auch dieses Thema vertieft und zwar in der Annahme, dass die Beschäftigten vor Ort wissen, wie häufig sie Anfragen ablehnen müssen und wie lang die Wartelisten sind. Zum einen wurden alle Teilnehmenden gebeten für *ihren Kreis / ihre kreisfreie Stadt* die Versorgungslage für Menschen einzuschätzen, die *ihrer eigenen Zielgruppe* entsprechen. Dabei wurde erläutert, dass mit Zielgruppe jene gemeint sind, die ihr Leistungsangebot in Anspruch nehmen könnten. Die Versorgungslage wurde definiert als ausreichende oder eben nicht ausreichende Kapazitäten in der Gesamtheit der bestehenden Angebote vor Ort. Es wurden fünf Stufen zur Beschreibung der Versorgungslage angeboten:

- **hohe Reservekapazitäten** (z.B. Kapazitäten können leicht erhöht werden; Anfragen können so gut wie immer bald bedient werden)
- **gewisse Reservekapazitäten** (z.B. Kapazitäten können erhöht werden; Anfragen können in der Regel bald bedient werden)
- **in etwa ausgelastet** (z.B. Kapazitäten können nicht gut erhöht werden, aber Zu- und Abgänge halten sich die Waage)
- **zu geringe Kapazitäten** (z.B. Kapazitäten können nur schwer erhöht werden; Betroffene müssen teilweise warten)
- **deutlich zu geringe Kapazitäten** (z.B. Kapazitäten können kaum erhöht werden; Betroffene müssen teilweise längere Zeit warten)

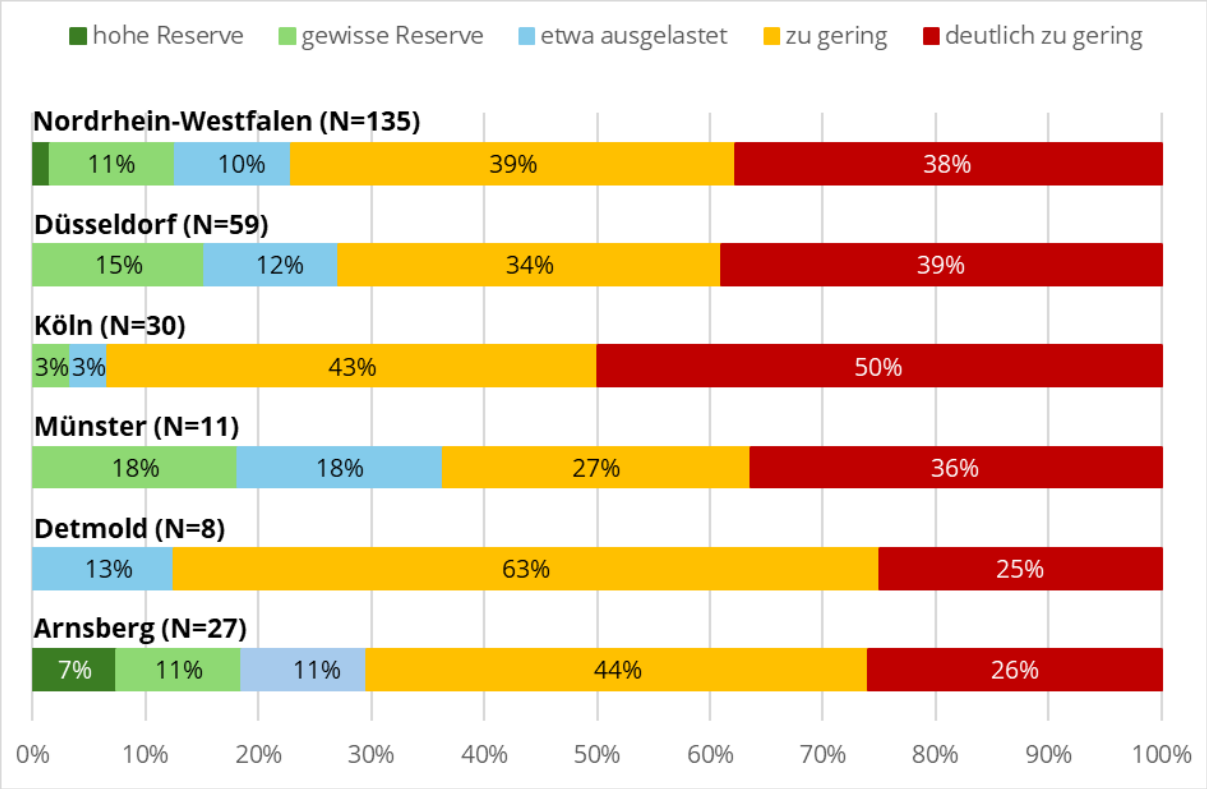
Anschließend wurde auch danach gefragt, ob es nach Einschätzung der Teilnehmenden andere Zielgruppen gebe, für welche die Versorgungslage vor Ort schlecht sei.

Die Ergebnisse offenbaren eine angespannte Situation hinsichtlich der Kapazitäten von Assistenzdienstleistern (Abbildung 12). 77 % der Teilnehmenden stufen die Kapazitäten bei ihnen vor Ort für ihre eigene Zielgruppe als zu gering ein – 38 % sogar als deutlich zu gering. Eine kleinteilig regionale Auswertung für alle 53 Kreise und kreisfreien Städte ist mit den Teilnehmendenzahlen nicht möglich gewesen. Eine Auswertung auf Ebene der Regierungsbezirke war aber vertretbar: Nach

mende). Alle die Leiharbeit angegeben hatten, aber sich an der Frage nach dem aktuellen Umfang nicht beteiligt hatten, wurden mit einem durchschnittlichen Anteil an Leiharbeit einbezogen (5 Teilnehmende). Wenn nur „Nullen“ ergänzt worden wären, wäre der Anteil an Leiharbeit offensichtliche unterschätzt worden.

Einschätzung der Teilnehmenden sind die Kapazitäten in allen Bezirken zu gering oder deutlich zu gering. Zwar schätzen in den Regierungsbezirken Münster (18 %), Arnsberg (18 %) und Düsseldorf (15 %) auch einige Assistenzdienstleister die Lage für ihre Zielgruppe in ihrem konkreten Kreis bzw. ihrer konkreten Stadt als entspannt ein. Dennoch ist das Bild eindeutig: Nach Einschätzung aktiver Assistenzdienstleister aus dem ganzen Land sind die Kapazitäten aktuell an vielen Orten und für viele Zielgruppen (deutlich) zu gering. Das heißt entlang der Formulierung der Antwortkategorien, dass die verfügbaren Kapazitäten nur noch schwer oder kaum erhöht werden können, und dass manche Betroffene – mitunter auch längere – Wartezeiten erleben.

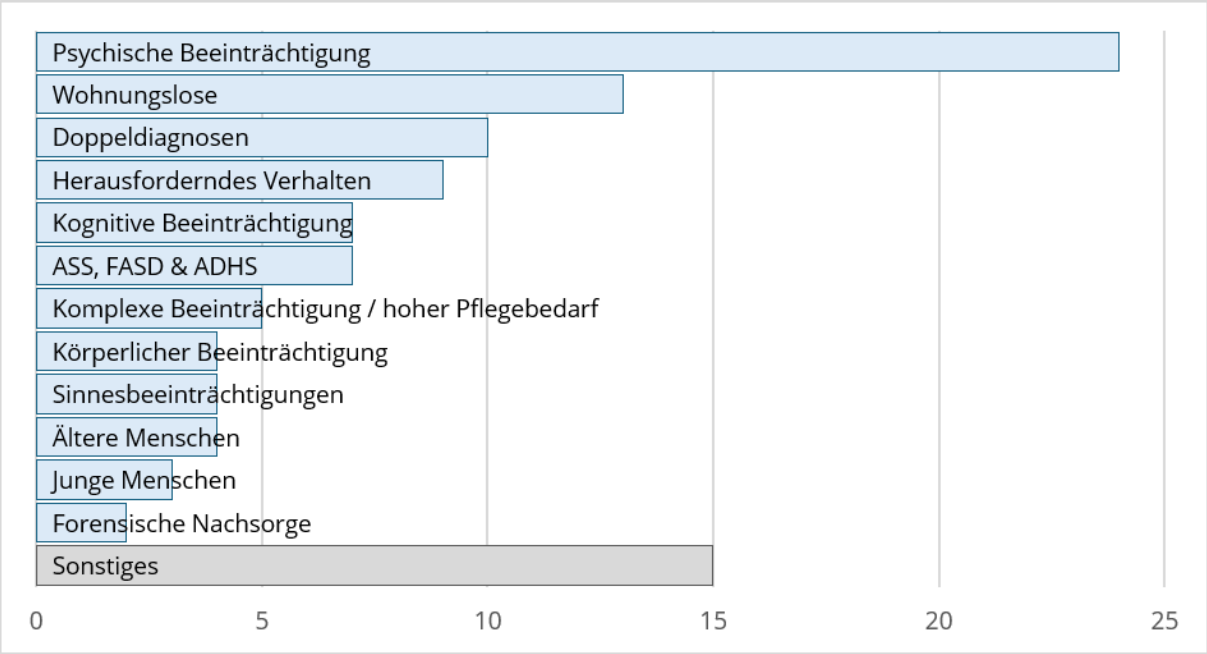
Abbildung 12 Versorgungslage mit Plätzen bei Assistenzdienstleistern für NRW und Regierungsbezirke



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025

Die zweite Frage nach anderen Zielgruppen, für welche die Versorgungslage vor Ort schlecht sei, wurde von 52 Assistenzdienstleistern ausgefüllt, die insgesamt 105 Angaben machten (Abbildung 13). Die Rückmeldungen der Assistenzdienstleister*innen zeigen, dass insbesondere Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen bzw. Erkrankungen als unterversorgte Zielgruppe wahrgenommen werden. Insgesamt 24 Nennungen beziehen sich auf diesen Personenkreis, darunter insbesondere Menschen mit Suchterkrankungen. Mehrfach werden auch Menschen genannt, die zusätzlich zu anderen Beeinträchtigungen auch psychische Erkrankungen aufweisen. Diese werden unter der Kategorie „Doppeldiagnosen“ geführt (n=10). Ebenfalls häufig genannt werden wohnungslose Menschen bzw. Personen in sozialen Notlagen. Mit zwölf Nennungen zeigt sich hier ein deutlicher Hinweis auf eine unzureichende Versorgungssituation, insbesondere an der Schnittstelle zwischen EGH und Hilfen nach § 67 SGB XII.

Abbildung 13 Zielgruppen mit schlechter Versorgungslage



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, 105 Nennungen von 52 Teilnehmenden

Weitere Zielgruppen, die als unzureichend versorgt beschrieben werden, sind Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen (n=7) sowie Personen mit Autismus-Spektrum-Störung (ASS), Fetale Alkoholspektrumstörung (FASD), Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung (ADHS) (n=7). Menschen mit komplexen bzw. Schwerstmehrfachbeeinträchtigungen oder einem hohen Pflegebedarf wurden fünfmal als unterversorgt benannt, dicht gefolgt von körperlichen Beeinträchtigungen, Sinnesbeeinträchtigungen und älteren Menschen, die jeweils viermal genannt wurden. Auch junge Menschen – insbesondere Jugendliche und junge Erwachsene mit psychischen oder sozialen Problemlagen – wurden in drei Rückmeldungen als unzureichend versorgt beschrieben. In zwei Fällen wurde die forensische Nachsorge explizit genannt. Unter „Sonstiges“ wurden 15 weitere Nennungen erfasst, darunter zum Teil Hinweise auf einen allgemeinen Versorgungsengpass und zum Teil auf spezifische Zielgruppen, wie Menschen mit Migrationshintergrund und LGBTQ*-Personen, d.h. Lesben, Schwule, Bisexuelle, Transgender und Queere sowie andere Personen mit nicht-heterosexueller Orientierung oder nicht-cisgender Geschlechtsidentität.

3.3 Landesweiter Bedarf an Fach- und Arbeitskräften

In Abschnitt 3.1 wurden Ergebnisse zum aktuellen Personaleinsatz bei Assistenzdienstleistern berichtet. Dabei wurde berechnet, wie viele Fach- und Arbeitskräfte im Durchschnitt aktuell zur Versorgung der Leistungsberechtigten eingesetzt werden. In Abschnitt 3.2 wurde dann beschrieben, welche Personallücken und Versorgungsengpässe aus Sicht der Leistungserbringer bereits jetzt bestehen. Auf Basis von Angaben der Assistenzdienstleister wurde dabei auch eine Schätzung vorgenommen, wie viel zusätzliches Personal aktuell durchschnittlich nötig wäre, um ohne Personalengpässe zu arbeiten. Im dritten Schritt kombinieren wir nun diese Schätzungen mit dem Bestand an Leistungsberechtigten und unserer Prognose der Leistungsberechtigten für 2030 (s. Hauptbericht, Abschnitt 4.3). Auf diese Weise wird der aktuelle und zukünftig anzunehmende Bedarf an

Fach- und Arbeitskräften bei Assistenzdienstleistern für ganz NRW hochgerechnet. Im folgenden Kasten werden zunächst die Grundlagen dieser Schätzungen noch einmal zusammengetragen:

Kasten 5 Ausgangswerte der Bestands- und Bedarfsschätzung für Fach- und Arbeitskräfte bei Assistenzdienstleistern

Beschäftigte in Personen pro 100 Leistungsberechtigte (s. Tabelle 1, S. 5)	40,9
Beschäftigte in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) inkl. Overhead pro 100 Leistungsberechtigte (s. s. Tabelle 1, S. 5)	23,6
Aktueller Personalmangel aufgrund von Beschränkungen des Arbeitsmarktes (s. Abschnitt 3.2, S. 15ff.)	12,0 %
Aktueller Personalmangel aufgrund von Beschränkungen des Arbeitsmarktes und zusätzlich aufgrund finanzieller Beschränkungen (s. Abschnitt 3.2, S. 15ff.)	18,3 %
Leistungsberechtigte zum 31.12.2024 (s. Abbildung 1 auf S. 2)	90.691
Erwartete Leistungsberechtigte in 2030 (s. Hauptbericht, Abschnitt 4.3.3)	105.400

3.3.1 Aktueller Bestand und Bedarf

Anhand dieser Ausgangswerte wird in einem ersten Schritt der aktuelle Personalbestand und der aktuelle Personalmangel auf ganz NRW hochgerechnet. Dafür wird die Anzahl der aktuellen Leistungsberechtigten zunächst mit dem ermittelten Personaleinsatz multipliziert. Auf dieser Basis schätzt das Forschungsteam die Zahl der Beschäftigten bei Assistenzdienstleistern, die für erwachsene Leistungsberechtigte nach SGB IX tätig sind, landesweit auf rund 37.100 Personen bzw. rund 21.400 Vollzeitäquivalente (Tabelle 4).

Es ist schwierig für diese Schätzung eine externe Validierung vorzunehmen. Ein Versuch wurde auf Basis der Gesamtstatistik der BAGfW[13] unternommen. Dort werden für die EGH bundesweit die Anzahl der Einrichtungen und Beschäftigten der Mitgliedsverbände ermittelt. Die aktuellste Veröffentlichung bezieht sich leider auf das Berichtsjahr 2020. Bundesweit wurden hier 2.393 „ambulante Dienste“ mit 25.637 beschäftigten Personen ermittelt, die dem entsprechen dürften, was heute die Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen sind. Dabei fallen unter „stationäre Einrichtungen“ jedoch auch „Außenwohngruppen / Betreutes Wohnen“, die heute in der Regel ebenfalls den Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen zugeordnet werden dürften. Für NRW ist dies allerdings unklar, da hier zwischen „anbieterverantwortetem“ Wohnen und „eigenverantwortetem“ Wohnen unterschieden wird. Ersteres wird zu den Assistenzleistung innerhalb und letzteres zu den Assistenzleistung außerhalb von Besonderen Wohnformen gezählt. Wenn man die „Außenwohngruppen / Betreutes Wohnen“ hinzuzählt, dann werden in der BAGfW-Gesamtstatistik 46.937 Beschäftigte gezählt. Dem BAGüS-Kennzahlenvergleich kann entnommen werden, dass Ende 2020 bundesweit etwa 231.000 Personen Assistenzleistungen außer-

13 S. 28-32 in Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e. V.: Gesamtstatistik 2020. Einrichtungen und Dienste der Freien Wohlfahrtspflege. Berlin, Dezember 2023.

halb von Besonderen Wohnformen bezogen.[14] Aus diesen Zahlen ergibt sich rechnerisch, dass 2020 auf 100 Leistungsberechtigte mindestens 11 Beschäftigte entfielen. Wenn man die „Außenwohngruppen / Betreutes Wohnen" zu den „ambulanten Diensten" dazu zählt, dann ergibt sich eine Relation von 20 Beschäftigten je 100 Leistungsberechtigte. Diese Relationen liegen beide deutlich unter jener, die in der Leistungserbringerbefragung in NRW 2025 ermittelt wurde (40,9 Beschäftigte pro 100 Leistungsberechtigte). Umgelegt auf die Leistungsberechtigten in NRW zum Jahresende 2020 (77.963) ergeben sich entsprechend unterschiedliche Beschäftigtenzahlen: rund 8.700 bzw. 15.800 Beschäftigte auf Basis der BAGfW-Gesamtstatistik und rund 31.900 Beschäftigte auf Basis der in NRW jüngst ermittelten Relation zwischen Beschäftigten und Leistungsberechtigten.

Tabelle 4 Hochrechnung der aktuellen Beschäftigten und des aktuellen Personalmangels bei Assistenzdienstleistern in NRW

	Personen	VZÄ
Beschäftigte unter Annahme des ermittelten Personaleinsatzes	37.100	21.400
arbeitsmarktbedingte bestehende Personallücke	4.500	2.600
arbeitsmarkt- & finanziell bedingte bestehende Personallücke	6.700	3.900

Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025; BAGüS-Kennzahlenvergleich, Jahresbericht 2026; Berechnung & Darstellung des ISG
Anm.: Vollzeitäquivalente inkl. pauschal berücksichtigte Verwaltungs- und Leitungsstellen; Schätzungen auf volle Hundert gerundet

Man könnte also schlussfolgern, dass die 2025 ermittelte Relation die Realität überschätzt. Es könnte aber auch sein, dass die Relation, die sich auf Basis der BAGfW-Gesamtstatistik für 2020 ergibt, die aktuelle Realität unterschätzt: Zum einen dürfte die BAGfW-Gesamtstatistik eine Unterschätzung der Beschäftigten beinhalten, da nicht ausnahmslos alle Leistungserbringer einem Mitgliedsverband angehören. Zum anderen ist für die BAGfW-Gesamtstatistik unklar, wie mit Nicht-Meldungen der Mitglieder verfahren wird: Falls Nicht-Meldungen schlicht zu niedrigeren Zahlen führen, unterschätzt die Statistik ebenfalls die Realität. Weiterhin bleibt unklar, inwieweit vom Bundesdurchschnitt auf die Realität in NRW geschlossen werden kann: Es könnte durchaus sein, dass in NRW mehr Beschäftigte pro 100 Leistungsberechtigten eingesetzt werden als im Bundesdurchschnitt– zum Beispiel aufgrund unterschiedlicher Teilzeitquoten. Zuletzt bleibt unklar, inwieweit von der Relation 2020 auf die Relation 2025 geschlossen werden kann: Spätestens seit 2020 finden Bemühungen statt, die Personenzentrierung in EGH voranzubringen, was auch mit Personalaufwüchsen einhergehen müsste. Das Wahlrecht wurde insbesondere mit Blick auf den Wunsch nach einem Leben in einer eigenen Wohnung durch das BTHG gestärkt, sodass ggf. mehr Menschen Assistenzleistungen beziehen, die zuvor in Besonderen Wohnformen lebten. Insgesamt kann es also als plausibel betrachtet werden, dass eine höhere Relation ermittelt wurde, als anhand der

14 BAGüS-Kennzahlenvergleich 2024 (Berichtsjahr 2022), S. 20

BAGfW-Gesamtstatistik errechnet wird. Ob die Höhe der Abweichung jedoch plausibel ist, kann hingegen nur schwer bewertet werden.

In Abschnitt 3.2 wurde auf Basis der Angaben aus der Leistungserbringerbefragung eingeschätzt, wie viel Personal in der praktischen Arbeit mit den Klient*innen aktuell akut auf Grund von Beschränkungen des Arbeitsmarktes fehlt. Hier wurde ermittelt, dass die teilnehmenden Assistenzdienstleister für ihre aktuellen Klient*innen und unter den aktuellen Finanzierungszusagen sofort 12,0 % mehr VZÄ einstellen würden, wenn sie dafür ausreichend viele und passend qualifizierte Bewerber*innen hätten. Um zu ermitteln, was das hochgerechnet auf ganz NRW bedeutet, wurde der anteilige Personalmangel auf die Schätzung der bestehenden VZÄ bezogen. So ergibt sich eine Personallücke in Höhe eines Arbeitsvolumens von rund 2.600 VZÄ bei Assistenzdienstleistern. Wenn man die in unseren Erhebungen ermittelte Relation von VZÄ zu beschäftigten Personen unterstellt (s. Kasten 5: 40,9 / 23,6 = 1,74), dann fehlen derzeit 4.500 Personen bei Assistenzdienstleistern in NRW.

In der Leistungserbringerbefragung konnten die Assistenzdienstleister auch angeben, wie viel Personal sie einstellen würden, wenn nicht nur die Arbeitsmarktbeschränkungen wegfallen würden, sondern zusätzlich die finanziellen Mittel ausreichen würden, um ihre fachlichen Qualitätsansprüche für ihre aktuellen Klient*innen angemessen umsetzen zu können. In diesem Fall würden die Assistenzdienstleister sofort 18,3 % – also weitere 4,3 % – zusätzliches Personal einstellen. Hochgerechnet auf NRW würde es sich bei diesen zusätzlichen 4,3 % um weitere 1.300 Vollzeitäquivalente und 2.200 Personen handeln.

In Abschnitt 3.2 wurden auch Ergebnisse dazu präsentiert, wie gut oder schlecht die Leistungserbringer die aktuelle Versorgungslage mit Assistenzdienstleistungen einschätzen. Die Ergebnisse offenbaren eine sehr angespannte Situation (s. Abbildung 12 auf S. 20): 77 % der Teilnehmenden stufen die Kapazitäten bei ihnen vor Ort für ihre eigene Zielgruppe als zu gering ein – davon 38 % sogar als deutlich zu gering. Viele sehen Versorgungslücken für weitere Zielgruppen (s. Abbildung 13 auf S. 21). Ein Grund für fehlende Kapazitäten ist offenbar Personalmangel: 81 % der befragten Assistenzdienstleister erleben Personalmangel (s. Abbildung 10 auf S. 14) und 89 % von diesen geben als eine Folge davon an, dass sie ihr Leistungsangebot trotz bestehender Bedarfslage nicht auf mehr Leistungsberechtigte ausweiten können (s. Tabelle 3 auf S. 15).

Bis zu diesem Punkt wurde nur der Fach- und Arbeitskräftebedarf für die Versorgung der Menschen geschätzt und hochgerechnet, die aktuell Leistungen beziehen, denn nur diese gehen in die Statistiken zum Leistungsbezug ein. Fach- und Arbeitskräftemangel kann aber ebenso dazu führen, dass nicht allen Menschen mit einem Bedarf ein Angebot gemacht werden kann. Die angeführten Erhebungen weisen darauf hin, dass es Menschen mit Behinderungen gibt, die keine Leistungen beziehen können, weil es an Angeboten fehlt. In welchem Umfang das der Fall ist, kann das Forschungsteam zum aktuellen Zeitpunkt nicht seriös abschätzen. Deshalb ist es auch nicht möglich, die Anzahl der Fach- und Arbeitskräfte zu schätzen, die für die Versorgung dieser Menschen erforderlich wäre.

3.3.2 Zukünftiger Bedarf

Um den zukünftigen Bedarf an Fach- und Arbeitskräften abzuschätzen, werden nun analoge Hochrechnungen auf Basis der prognostizierten Zahl der Leistungsberechtigten im Jahr 2030 präsen-

tiert. Wie das Forschungsteam zu dieser Prognose kommt, wird im Hauptbericht in Abschnitt 4.3 detailliert berichtet. In diesem Teilbericht wird die Prognose genutzt, um den zukünftigen Bedarf an Fach- und Arbeitskräften bei Assistenzdienstleistern abzuschätzen. Dabei werden drei Schätzungen gemacht: erstens entlang des ermittelten aktuellen Verhältnisses von Leistungsberechtigten zu Beschäftigten; zweitens inkl. der 12,0 % akut fehlendem Personal aufgrund von Arbeitsmarktbeschränkungen sowie drittens inkl. der insgesamt 18,3 % fehlendem Personal, die nach Einschätzung der Praktiker*innen bei Assistenzdienstleistern ein qualitativ angemessenes Arbeiten erlauben würden.

In Tabelle 5 sind die Ergebnisse zusammengestellt. Gemäß der Prognose müsste der Leistungsbezug von Assistenzleistungen außerhalb von Besonderen Wohnformen und damit auch der Bedarf an Fach- und Arbeitskräften zukünftig weiter steigen. Führt man den zuletzt beobachteten Trend bis 2030 fort, so wäre der Leistungsbezug bereits 2030 um 21 % höher als 2023. Setzte man diesen Trend unverändert fort, würde der Leistungsbezug bis 2040 um 50 % steigen. Die Basisprognose nimmt aber für die weiteren zukünftigen Zeitpunkte (2035 und 2040) die gleiche Quote des Leistungsbezugs in der Bevölkerung an, wie sie für 2035 prognostiziert wurde. Dementsprechend verändert sich die Prognose für die weiter entfernt liegende Zukunft nur noch gemäß der Bevölkerungsprognose und sinkt nach diesen Berechnungen dann wieder auf ein Niveau, das 19 % über dem von 2023 liegt. Bei der Abschätzung des entsprechenden Fach- und Arbeitskräftebedarfs muss vorerst angenommen werden, dass die sonstigen Rahmenbedingungen, Versorgungsstandards und Qualitätsmaßstäbe gleichbleiben. Trifft man diese Annahmen, so müssten bis 2030 bereits 7.600 zusätzliche Beschäftigte mit einem Arbeitsvolumen von rund 4.400 VZÄ in diesem Bereich der EGH gewonnen werden. Wenn man berücksichtigt, dass bereits heute offenbar 12 % mehr VZÄ gebraucht würden, dann käme man bei den prognostizierten Beziehendenzahlen für 2035 auf 4.800 zusätzliche VZÄ, was etwa 8.400 zusätzlichen Personen entsprechen würde. Unter der Annahme, dass sich der Trend im Leistungsbezug ab 2030 nicht mehr fortsetzt, sondern im Verhältnis zur Bevölkerungszahl stabilisiert, müsste dann in der Folge mit einem leichten Rückgang des Fach- und Arbeitskräftebedarfs gerechnet werden.

Tabelle 5 Schätzung des Bedarfs an Beschäftigten bei Assistenzdienstleistern in NRW für 2030

	Personen	vgl. mit 2024	VZÄ	vgl. mit 2024
Fortführung des aktuellen Personaleinsatzes	43.100	+16,2%	24.900	+16,4%
Auffüllen arbeitsmarktbedingter Lücken	48.100	+29,6%	27.800	+29,9%
Auffüllen arbeitsmarkt- & finanziell bedingter Lücken	50.900	+37,2%	29.400	+37,4%

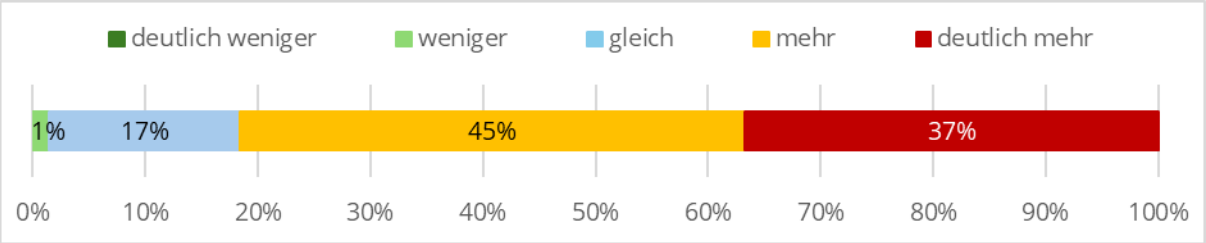
Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025; Prognose des Leistungsbezugs bei Assistenzdienstleistern (s. Hauptbericht, Abschnitt 4.3, begründete Trendvariante); Berechnung & Darstellung des ISG
Anm.: Vollzeitäquivalente inkl. pauschal berücksichtigte Verwaltungs- und Leitungsstellen; Schätzungen auf volle Hundert gerundet

Mit Blick auf den notwendigen *Einstellungsbedarf bis 2030* sind weiterhin die zu erwartenden Verrentungen zu berücksichtigen. Etwa 15 % der aktuellen Beschäftigten sind 60 Jahre alt oder älter (s. Abbildung 2 auf S. 7), was hochgerechnet rd. 5.600 Personen entspricht, die in den nächsten

fünf bis sieben Jahren ersetzt werden müssen. Wenn nun bis 2030 neben dem Ersatz von verrenteten Beschäftigten auch die arbeitsmarktbedingte Personallücke geschlossen werden sollte, müssten rd. 16.600 Personen eingestellt werden, was rd. 45 % des geschätzten Personalbestandes Ende 2024 entspricht.

Auch die Umfrage-Teilnehmenden wurden nach ihrer Einschätzung gefragt: Werden in NRW in Zukunft insgesamt mehr oder weniger Assistenzdienstleister gebraucht? Dabei wurde spezifiziert, dass in der Frage die tatsächlichen Bedarfe der Menschen mit Beeinträchtigungen gemeint seien und nicht, inwieweit in Zukunft amtlich festgestellte Bedarfe zu einer Leistungsberechtigung führen werden. Die Assistenzdienstleister gehen in der großen Mehrheit (82 %) von einem steigenden Bedarf aus – davon 37 % von einem deutlich steigenden Bedarf (Abbildung 14), den auch die Prognosen auf Basis der Entwicklung des vergangenen Leistungsbezugs und der Bevölkerungsprognose erwarten lassen.

Abbildung 14 Einschätzungen zur Bedarfsentwicklung nach Assistenzdienstleistern

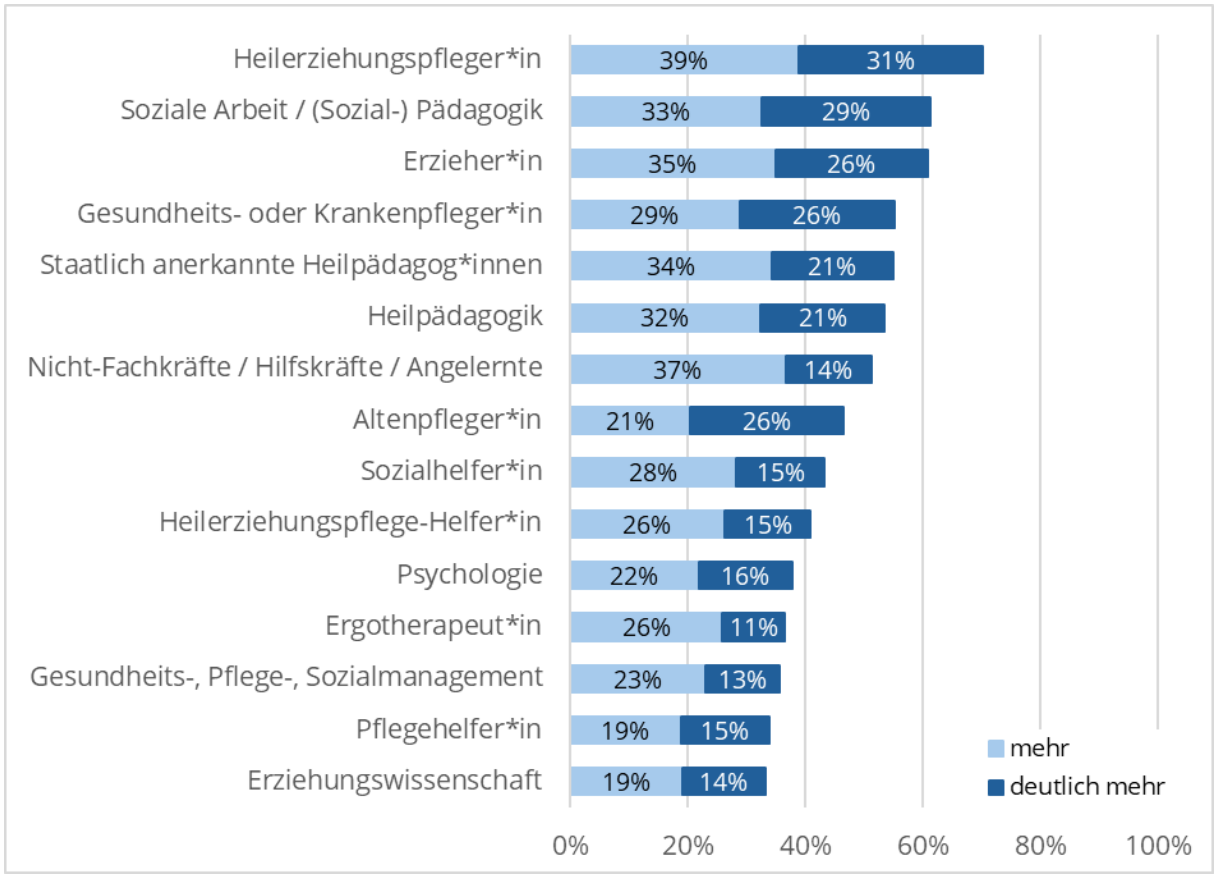


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=136

Die Teilnehmenden der EGH-Leistungserbringerbefragung wurden auch um ihre Einschätzung gebeten, wie sich der Bedarf an einschlägigen Berufsgruppen für Assistenzdienstleister in den kommenden zehn Jahren entwickeln wird: Wird der Bedarf steigen, sinken oder gleichbleiben? Die Ergebnisse zu dieser Frage (Abbildung 15) spiegeln insgesamt die Einschätzungen zu den aktuellen Mangelberufen (Abbildung 11). Die zehn am häufigsten genannten Berufe sind exakt die gleichen wie jene, für die aktuell am häufigsten von einem Mangel ausgegangen wird. Von einem steigenden Bedarf gehen aber durchweg weniger Assistenzdienstleister aus als jene, die aktuell einen Mangel wahrnehmen. Angeführt werden beide Listen von den Heilerziehungspfleger*innen, Erzieher*innen und studierte Sozialarbeiter*innen / (Sozial-) Pädagog*innen. Hier nehmen jeweils 75 bis 90 % aktuell einen Mangel wahr und 61 bis 70 % erwarten zudem einen zukünftig steigenden Bedarf. An Platz 4 folgt die Gesundheits- oder Krankenpflege, für die 65 % aktuell einen Mangel wahrnehmen und 55 % von einem steigenden Bedarf ausgehen. Es folgen die staatlich anerkannten und die studierten Heilpädagog*innen, die mit Blick auf den aktuellen Mangel häufiger genannt wurden als die Gesundheits- oder Krankenpflege. Auf Platz 7 folgen die Nicht-Fachkräfte, Hilfskräfte oder Angelernten, was im Vergleich zum aktuellen Mangel ein Bedeutungszuwachs ist, da für sie aktuell seltener ein Mangel gesehen wird als für die Altenpfleger*innen sowie die Sozial- und Heilerziehungshelfer*innen, die auf den Plätzen 8 bis 10 folgen. Mit Blick auf die studierten Sozialarbeiter*innen und (Sozial-) Pädagog*innen fällt auf, dass neben den vielen, die hier von einem steigenden Bedarf ausgehen, auch ein bedeutender Anteil von einem sinkenden Bedarf ausgeht (23 %, ohne Abbildung). Eine solch gespaltene Einschätzung der Teilnehmenden ist für keine

der anderen Berufsgruppen erkennbar gewesen, weshalb die weiteren Antwortkategorien „gleich", „weniger", „deutlich weniger" sowie „Berufsgruppe nicht relevant" nicht berichtet werden.

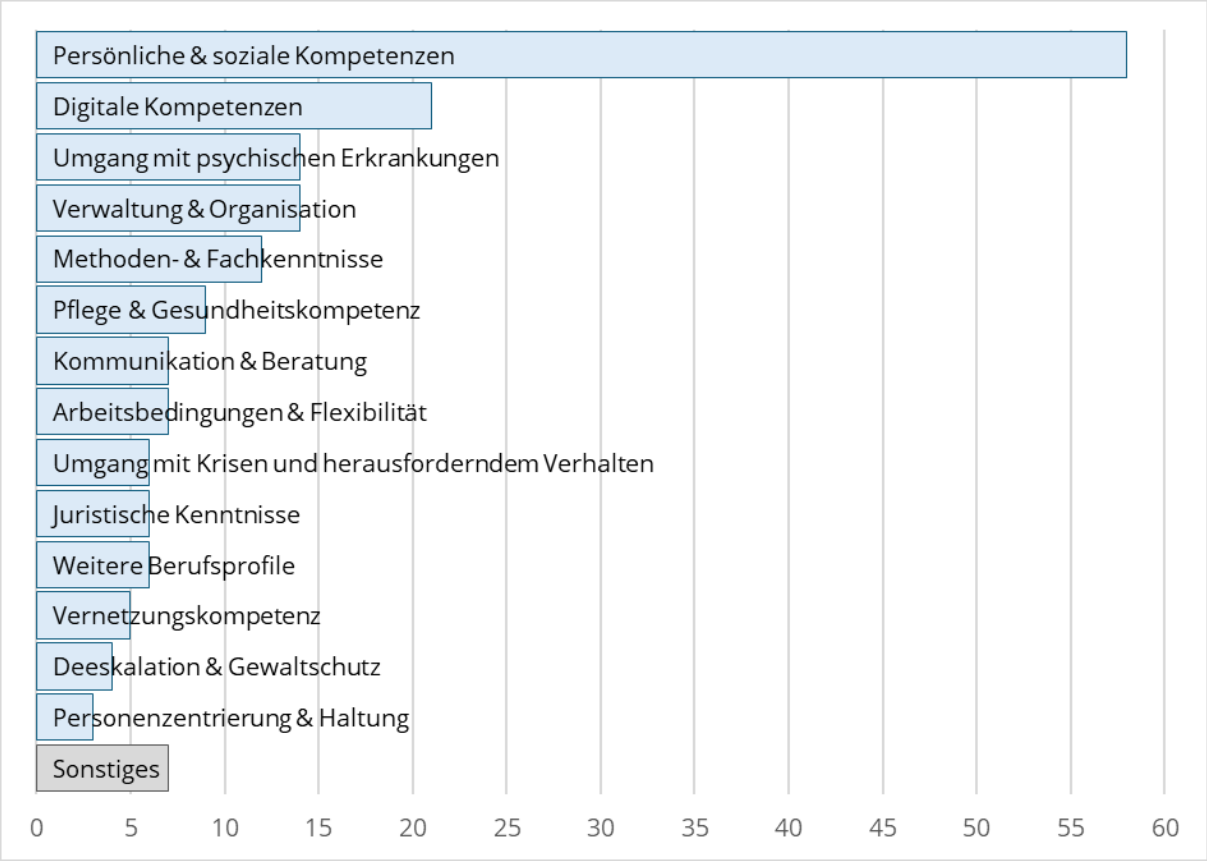
Abbildung 15 Einschätzungen zur Bedarfsentwicklung für bestimmte Berufsgruppen bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=132
Anm.: Berufe mit weniger als 30 % „steigender Bedarf" nicht dargestellt.

Die Teilnehmenden der EGH-Leistungserbringerbefragung wurden außerdem gefragt, welche Qualifikationen oder Kompetenzen unter den Mitarbeitenden von Assistenzdienstleistern zukünftig verstärkt benötigt werden. Hierzu gibt es 179 Nennungen von 72 Diensten (Abbildung 16). Die Rückmeldungen der Assistenzdienstleister zeigen deutlich, dass vor allem persönliche und soziale Kompetenzen künftig eine noch zentralere Rolle spielen werden. Mit 58 Nennungen bildet dieser Bereich den mit Abstand größten Cluster. Besonders hervorgehoben werden Selbstständigkeit (n=13), soziale und emotionale Kompetenzen sowie Empathie (n=11), Belastbarkeit und Resilienz (n=10), Selbstfürsorge (n=4), Verantwortungsbewusstsein (n=4) Flexibilität (n=4), Motivation (n=3) und Selbstreflexionsfähigkeit (n=3).

Abbildung 16 In Zukunft vermehrt benötigte Qualifikationen und Kompetenzen von Mitarbeitenden von Asssitenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, 179 Nennungen von 72 Teilnehmenden

Ebenfalls bedeutsam sind digitale Kompetenzen (n=21). Dazu zählen sowohl der allgemeine Umgang mit digitalen Werkzeugen als auch Fähigkeiten im Hinblick auf Dokumentation, digitale Assistenzsysteme oder den Einsatz von KI. Viele Dienste sehen hier einen erheblichen Entwicklungsbedarf, da digitale Anforderungen im Arbeitsalltag kontinuierlich zunehmen. Mit 14 Nennungen wurden Kompetenzen im Umgang mit psychischen Erkrankungen betont. Gemeint sind hier fachliche Kenntnisse zu Störungsbildern, Belastungsreaktionen und entsprechenden Interventionsmöglichkeiten. Ebenso häufig (n=14) wurden Fähigkeiten im Bereich Verwaltung & Organisation genannt, darunter allgemeine organisatorische Kompetenzen sowie eine sichere Bearbeitung von Dokumentationen und Antragsverfahren. Weitere Nennungen beziehen sich auf Methoden- und Fachkenntnisse (n=12). Diese werden vielfach nicht näher beschrieben, einige Aussagen benennen jedoch Fähigkeiten im Sozial- und Casemanagement sowie Kenntnisse über bestimmte Beeinträchtigungsbilder.

Kompetenzen im Bereich Pflege und Gesundheit wurden neunmal genannt. Kommunikation & Beratung spielen ebenfalls eine Rolle (n=7). Dies umfasst etwa Kenntnisse in unterstützter Kommunikation oder den Ansatz der systemischen Beratung. Mit ebenfalls sieben Nennungen wurden Aspekte der Arbeitsbedingungen & Flexibilität hervorgehoben, darunter insbesondere die Bereitschaft für Schicht- und Wochenenddienste. Kompetenzen im Umgang mit Krisen und herausforderndem Verhalten wurden sechsmal benannt. Ebenfalls sechs Nennungen fallen auf juristische Kenntnisse, insbesondere im Sozialrecht sowie in Bezug auf Leistungsansprüche und Verfahren.

Weitere sechs Nennungen betrafen Berufsprofile, für die ein Bedarf gesehen wird, darunter Psychologie, Ergotherapie oder Heilerziehungspflege. Vernetzungskompetenzen – etwa der Austausch mit anderen Anbietern oder sonstigen Akteuren im Sozialraum wurden fünfmal betont. Deeskalation & Gewaltschutz wurden viermal als zentrale Anforderung hervorgehoben. Schließlich wurde eine personenzentrierte Haltung dreimal genannt. Weitere sieben Angaben ließen sich inhaltlich keiner eindeutigen Kategorie zuordnen und wurden unter Sonstiges aufgeführt.

4 Handlungsoptionen

4.1 Arbeitsbedingungen und -belastungen aus Sicht der Beschäftigten

Zum Auftrag des Forschungsprojektes gehörte es auch, Handlungsoptionen aufzuzeigen: Deshalb wurden Menschen, die in der EGH tätig sind, in einer breit angelegten Online-Umfrage nach ihren Arbeitsbedingungen und -belastungen befragt. Arbeitgeber und Entscheidungsträger sollen auf Basis der Ergebnisse erkennen können, wie sie das Berufsfeld attraktiver gestalten können. Dabei soll auch deutlich werden, was Menschen, die in der EGH beschäftigt sind, an ihrer Tätigkeit schätzen. Kern der „EGH-Beschäftigtenbefragung 2025“ war deshalb ein etabliertes Instrument zur Bewertung der Arbeitsqualität: der DGB-Index Gute Arbeit.[15]

Der DGB-Index Gute Arbeit basiert auf der Abfrage von 42 konkreten Fragen zur Arbeitssituation einer Person. Die Fragen decken elf Kriterien für gute Arbeit ab und diese Kriterien wiederum werden jeweils drei größeren Bereichen der Arbeitsqualität zugeordnet: Ressourcen, Belastungen sowie Einkommen & Sicherheit. Dabei wird jeweils zum einen abgefragt, wie häufig bestimmte Arbeitsbedingungen auftreten, und zum anderen, inwiefern diese Arbeitsbedingungen von den Befragten subjektiv als belastend empfunden werden. Neben den einzelnen Antworten werden bei der Auswertung des DGB-Index Gute Arbeit vor allem *Indexwerte* betrachtet: also verrechnete und standardisierte Gesamtergebnisse über die einzelnen Fragen hinweg. Beim DGB-Index Gute Arbeit gibt es einen Gesamtindex über alle 42 Fragen, aber auch Indexwerte für die elf Kriterien sowie für die drei Kriterienbereiche. Alle Indexwerte liegen zwischen Null und 100, wobei eine höhere Punktzahl auf bessere Arbeitsbedingungen hindeutet. Das Forschungsteam des DGB-Index Gute Arbeit bewertet einheitlich Indexwerte unter 50 als „Schlechte Arbeit“ und Werte ab 80 als „Gute Arbeit“. Werte dazwischen bilden die Qualitätsstufen „unteres Mittelfeld“ (50-64) sowie „oberes Mittelfeld“ (65-79). Die Indexwerte und Qualitätsstufen abstrahieren von Einzelergebnissen und erleichtern so Vergleiche über die Zeit oder über verschiedene Branchen und Berufsfelder hinweg. Ein letzter Hinweis muss noch vorangestellt werden: Nach Auskunft des Instituts DGB-Index Gute Arbeit fallen die Antworten in Online-Umfragen etwas negativer aus als in telefonischen Befragungen. Es gibt aber noch keine klaren Erkenntnisse zu Umfang und Hintergründen dieses Methodeneffekts.

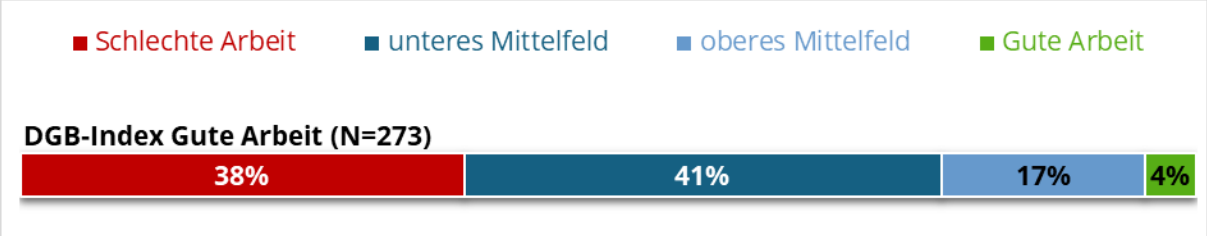
Im Folgenden werden die Ergebnisse des DGB-Index Gute Arbeit für Beschäftigte von Assistenzdienstleistern im Detail dargestellt. Außerdem werden Ergebnisse zu Diskriminierungserfahrungen unter den Beschäftigten vorgestellt, welche der DGB-Index nicht umfasst. In Kapitel 7 des Hauptberichts liegt hingegen der Fokus darauf, die Ergebnisse aus verschiedenen Feldern der EGH

15 Nähere Infos zum DGB-Index Gute Arbeit unter: https://index-gute-arbeit.dgb.de/

mit Befragungsergebnissen aus angrenzenden Berufsfeldern zu vergleichen. Dazu werden ausschließlich die Indexwerte dargestellt und es wird nicht auf detaillierte Ergebnisse zu einzelnen Fragen eingegangen.

Der DGB-Index Gute Arbeit liegt bei den befragten Beschäftigten von Assistenzdienstleistern im Durchschnitt bei 54 Punkten (N=273). Damit fällt der Wert im Durchschnitt in die Qualitätsstufe „unteres Mittelfeld". Verglichen mit einer Stichprobe aller Beschäftigten in NRW ist dieses Ergebnis schlechter: Im Durchschnitt liegt der Wert in NRW bei 65 Punkten (s. Kapitel 7 im Hauptbericht). Diese Einstufung gilt jedoch nicht für alle Beschäftigten. In Abbildung 17 wird die Verteilung der Beschäftigten auf die vier Qualitätsstufen dargestellt. 38 % der Befragten, die bei Assistenzdienstleistern arbeiten, erleben insgesamt „Schlechte Arbeit". Weitere 41 % fallen mit ihren Aussagen und Bewertungen in die Qualitätsstufe „unteres Mittelfeld". Nur 17 % erleben Arbeit im „oberen Mittelfeld" und lediglich 4 % erleben nach dem Gesamtindex die Arbeitsqualität „Gute Arbeit".

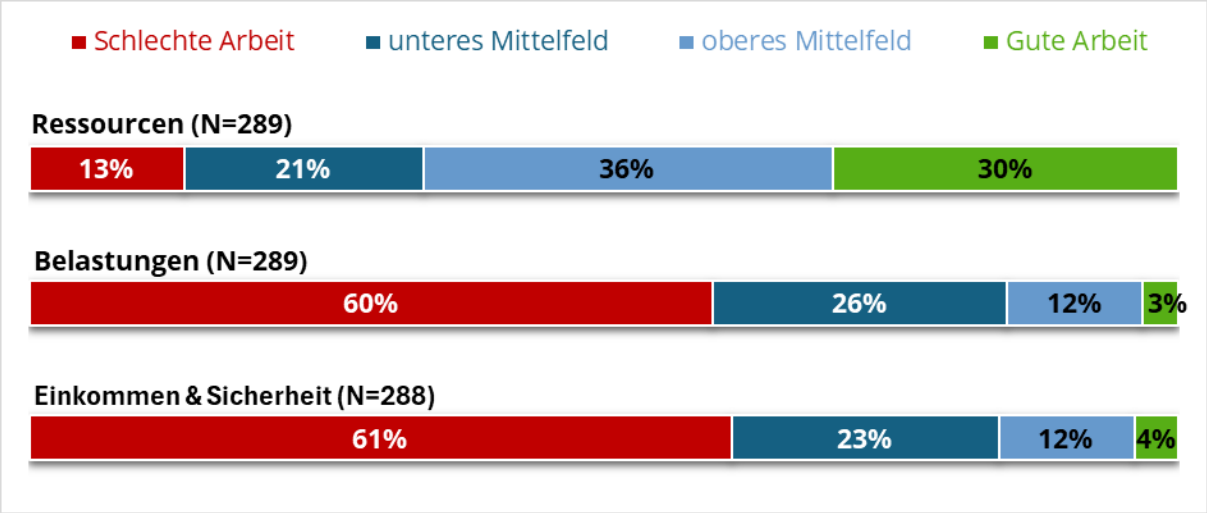
Abbildung 17 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen der Arbeit



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025

Die Verteilung der Beschäftigten auf die Qualitätsstufen von Arbeit wird in Abbildung 18 für die drei Teilindizes zu Belastungen, Ressourcen sowie Einkommen & Sicherheit dargestellt. Beschäftigte von Assistenzdienstleistern sind demnach hohen *Belastungen* ausgesetzt. Die Belastungen resultieren aus hohen Anforderungen an Körper und Geist, einer hohen Arbeitsintensität und belastenden Arbeitszeiten. Drei von fünf der Befragten arbeiten unter Bedingungen, die hinsichtlich der erlebten Belastungen in die Qualitätsstufe „Schlechte Arbeit" fallen. Lediglich 16 % der Befragten von Assistenzdienstleistern erleben hinsichtlich der Belastungen Arbeit im „oberen Mittelfeld" oder sogar „Gute Arbeit". Der Teilindex *Einkommen & Sicherheit* fasst die Bedingungen hinsichtlich Einkommen, Rente, betrieblicher Sozialleistungen sowie Beschäftigungssicherheit und -perspektive zusammen. In diesem Bereich sind die Arbeitsbedingungen bei Assistenzdienstleistern ähnlich schlecht. Drei von fünf der Beschäftigten arbeiten unter Bedingungen, die als „Schlechte Arbeit" eingestuft werden und nur 15 % erleben Arbeit im „oberen Mittelfeld" oder sogar „Gute Arbeit". Mit Blick auf die zur Verfügung stehenden *Ressourcen*, wie Weiterbildungs- und Gestaltungsmöglichkeiten, Arbeitsklima sowie die Sinnhaftigkeit der Arbeit, sind die Arbeitsbedingungen und -belastungen bei Assistenzdienstleistern deutlich besser: In diesem Bereich erleben mit gut einem Achtel deutlich weniger der Befragten „Schlechte Arbeit". Mit zwei Dritteln berichtet die Mehrheit von Arbeitsbedingungen, die mindestens im „oberen Mittelfeld" liegen und ein knappes Drittel sogar von Bedingungen, die als „Gute Arbeit" bewertet werden.

Abbildung 18 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen in drei Bereichen der Arbeitsqualität



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025

Im Folgenden wird im Detail betrachtet, wie sich diese Ergebnisse für Assistenzdienstleister zusammensetzen. Dazu wird einerseits in Abbildung 19 dargestellt, welche Qualitätsstufen von Arbeit die Beschäftigten in den elf einzelnen Kriterien von Arbeitsqualität erleben. Zum anderen werden in Tabelle 6 die Antworten zu den 42 einzelnen Fragen wiedergegeben. Für alle elf Kriterien wird dargestellt, auf welchen Fragen sie basieren, und was die auffälligsten Ergebnisse sind – beginnend mit dem Kriterium, für welches das schlechteste Ergebnis festgestellt wird:

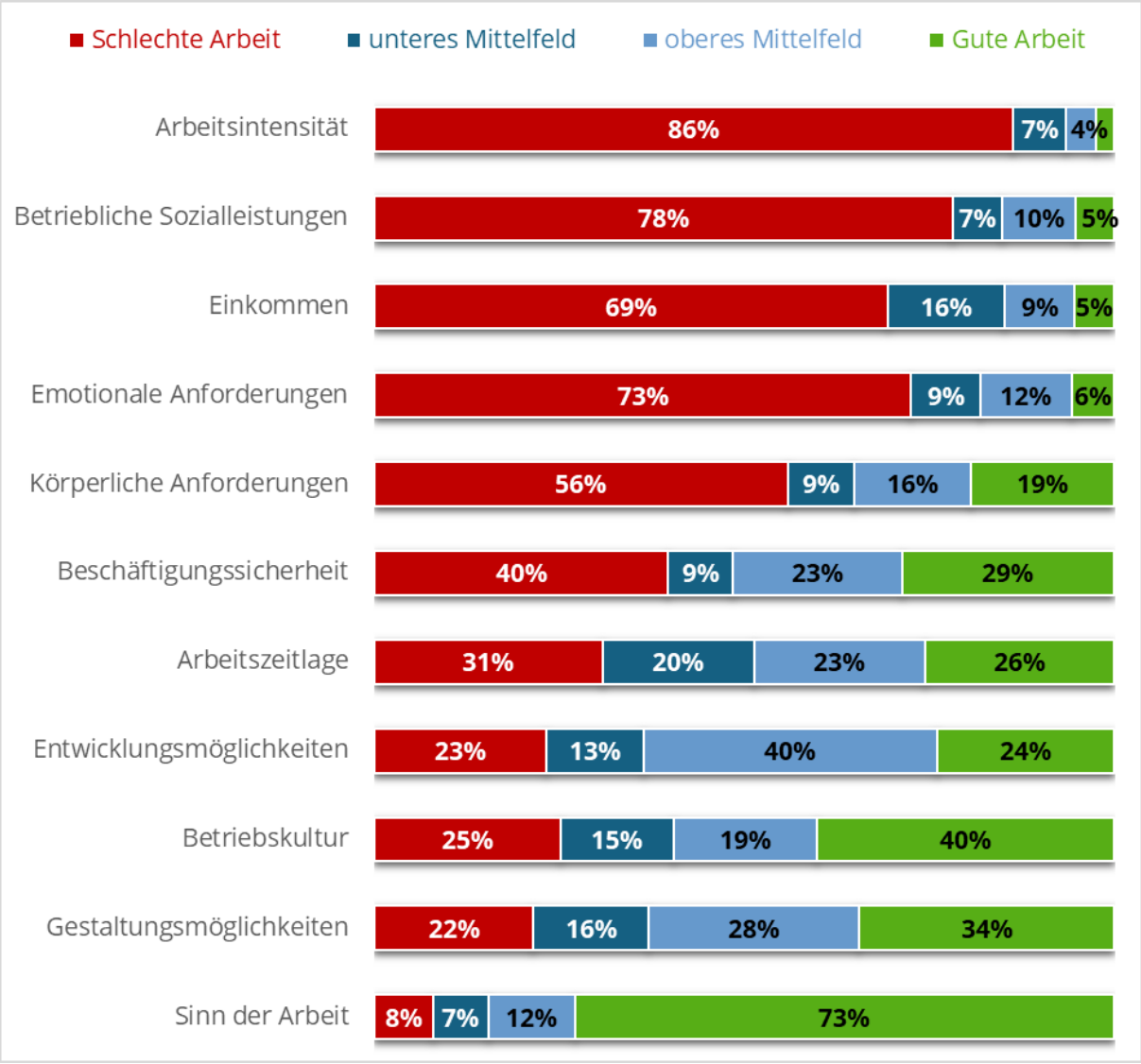
Beim Kriterium *Arbeitsintensität* ist der Anteil der Beschäftigten, die „Schlechte Arbeit" – und damit starke Belastungen – erleben mit 86 % am größten. Das bedeutet im Einzelnen, dass Beschäftigte von Assistenzdienstleistern, oft oder sehr oft Qualitätsabstriche machen müssen (37 %), dass ihnen wichtige Informationen für ihren Arbeitsalltag fehlen (28 %), dass widersprüchliche Anforderungen an sie gestellt werden (41 %), sie in ihrer Arbeit gestört bzw. unterbrochen werden (59 %) oder sie sich gehetzt oder unter Zeitdruck fühlen (66 %). Nur eine Minderheit der Beschäftigten erleben derartige Arbeitsbedingungen nie (jeweils 4-13 %) und die meisten, die diese Bedingungen zumindest manchmal erleben, empfinden sie auch als (eher) stark belastend (jeweils 43-66 %).

Für knapp vier von fünf der Befragten fallen die *betrieblichen Sozialleistungen* in die Qualitätsstufe „Schlechte Arbeit". Das liegt zum einen daran, dass betriebliche Gesundheitsförderung, aber auch „sonstige" betriebliche Sozialleistungen für die große Mehrheit nicht oder nur in geringem Maße angeboten werden (80 %, 85 %). Betriebliche Altersvorsorge wird zwar etwas häufiger angeboten, ist aber ebenfalls für einen Großteil der Befragten höchstens in geringem Maße verfügbar (69 %). Das wiederum wird von der Mehrheit, die es betrifft, als (eher) starke Belastung empfunden (64 %).

Eng damit verbunden ist das Kriterium *Einkommen,* bei dem 69 % der befragten Beschäftigten „Schlechte Arbeit" erleben. Mehr als die Hälfte der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern schätzt ihre spätere Rente als nicht auskömmlich ein (57 %) und 36 % denken, dass es „gerade ausreichend" sein wird. Damit sind die befragten Beschäftigten in besonderem Maße von Altersarmut bedroht. Für knapp zwei Drittel ist ihr aktuelles Einkommen gar nicht oder in geringem Maße angemessen und für neun bzw. 40 % reicht die Einkommenshöhe nicht bzw. gerade so zum Leben

aus. Wie wichtig ein angemessenes Einkommen ist, welches zum Leben reicht und später eine ausreichende Rente sicherstellt, zeigt sich in den Belastungsempfindungen der Beschäftigten, bei denen dies nicht oder nur im geringen Maße gegeben ist: Jeweils mindestens 77 % dieser Beschäftigten empfinden es als (eher) stark belastend, wenn eine der drei genannten Bedingungen höchstens im geringen Maße vorliegt.

Abbildung 19 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen für elf Kriterien guter Arbeit



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025, N=270-285

Mit Blick auf Belastungen durch *emotionale Anforderungen* erlebt mit 73 % eine große Mehrheit „Schlechte Arbeit". Darunter fällt, dass sich 93 % der befragten Beschäftigten zumindest manchmal in Konflikten mit den Klient*innen wiederfinden – ein Viertel erlebt das oft oder sehr oft. Jedoch empfinden diese Konflikte lediglich 30 % als (eher) stark belastend. Dagegen empfinden 42 % der Beschäftigten, auf die dies zumindest manchmal zutrifft (70 %), herablassendes sowie respektloses Verhalten ihnen gegenüber als (eher) stark belastend. 38 % finden es (eher) stark belastend, wenn sie ihre Gefühle verbergen müssen, was auf 84 % zumindest manchmal zutrifft.

Auch hinsichtlich der Belastungen durch *körperliche Anforderungen* arbeitet mehr als die Hälfte der Befragten in der Qualitätsstufe „Schlechte Arbeit" (56 %). Ein knappes Drittel nimmt oft oder sehr oft während der Arbeit ungünstige Körperhaltungen ein oder ist widrigen Umgebungsbedingungen ausgesetzt (z.B. Kälte, Hitze, Nässe, Feuchtigkeit oder Zugluft). Von allen, die diese Arbeitsbedingungen zumindest manchmal erleben, empfindet das aber die Mehrheit eher wenig oder überhaupt nicht als belastend (62 %, 64 %). Ein Viertel der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern ist oft oder sehr oft Lärm oder lauten Umgebungsgeräuschen ausgesetzt, während ein Achtel (sehr) oft körperlich schwere Arbeit verrichtet. Jedoch empfinden auch hier von allen, die das zumindest manchmal erleben, die Mehrheit eher wenig oder überhaupt nicht als belastend (59 %, 68 %).

Das Kriterium der *Beschäftigungssicherheit* ist das erste Kriterium, bei dem weniger als die Hälfte der Befragten „Schlechte Arbeit" erlebt. Es wird danach bewertet, wie häufig sich die Beschäftigten hinsichtlich ihrer beruflichen Situation Sorgen machen. Beschäftigte von Assistenzdienstleistern machen sich mehrheitlich „nie" Sorgen um ihre berufliche Zukunft (61 %) oder darüber, dass ihr Arbeitsplatz überflüssig werden könnte (53 %). Allerdings machen sich zwei Drittel zumindest manchmal Sorgen um den Verlust ihres Arbeitsplatzes, was für knapp die Hälfte (eher) stark belastend ist.

Die Belastungen durch die *Arbeitszeitlage* sind für ein knappes Drittel der befragten Beschäftigten von Assistenzdienstleistern als „Schlechte Arbeit" und für knapp die Hälfte als „oberes Mittelfeld" oder sogar als „Gute Arbeit" zu bewerten. Das liegt vor allem daran, dass die Befragten es mehrheitlich als eher wenig oder überhaupt nicht als belastend empfinden, wenn sie zumindest manchmal unbezahlte Arbeit leisten oder ständig erreichbar sein müssen sowie nachts, abends oder am Wochenende arbeiten. Tatsächlich arbeiten vier von fünf Beschäftigte zumindest manchmal und ein Drittel sogar (sehr) oft in den Abendstunden; auch Wochenendarbeit ist verbreitet. In der Nacht arbeiten hingegen die meisten nie (84 %).

Für 64 % der Befragten fallen die *Entwicklungsmöglichkeiten* in die Qualitätsstufen „oberes Mittelfeld" oder sogar „Gute Arbeit" und lediglich für ein knappes Viertel in „Schlechte Arbeit". Dabei ist es den Befragten besonders wichtig, das eigene Wissen und Können weiterentwickeln zu können, da es für 74 % (eher) stark belastend ist, wenn das kaum möglich ist, was aber nur auf ein Viertel zutrifft. Für 81 % gibt es keine oder kaum Aufstiegschancen, was jedoch die Mehrheit als wenig oder überhaupt nicht belastend bewertet (73 %). Eigene Ideen einbringen zu können oder sich weiterqualifizieren zu können ist für einige kaum möglich (18 % bzw. 25 %) und das wird von ihnen häufig auch als Belastung empfunden (59 % bzw. 69 %).

Hinsichtlich der *Betriebskultur* fällt ein Viertel in die Qualitätsstufe „Schlechte Arbeit", aber gleichzeitig erleben zwei von fünf der Befragten „Gute Arbeit". Die Betriebskultur wird im DGB-Index mit sechs Merkmalen erfasst: Der Betrieb fördert Kollegialität; die Vorgesetzten planen gut; die Beschäftigten erhalten Informationen rechtzeitig; es herrscht ein offenes Meinungs-Klima; die Beschäftigten erhalten Hilfe und Unterstützung von ihren Kolleg*innen und Wertschätzung durch ihre Vorgesetzten. Hier fällt auf, dass das Fehlen jeder dieser Ressourcen von besonders vielen als Belastung empfunden wird. Wenn beispielsweise kein oder kaum ein offenes Meinungs-Klima herrscht, was 40 % der Befragten so angeben, dann wird das von 69 % dieser Beschäftigten als Belastung empfunden. Wenn Beschäftigte kaum bzw. nicht fristgerecht mit relevanten Informationen versorgt werden, was ebenfalls 40 % angeben, empfinden das sogar 83 % als Belastung. Wei-

tere Ergebnisse sind, dass 61 % die Planungen ihrer Vorgesetzten gut finden und 70 % von ihren Vorgesetzten in (sehr) hohem Maße Wertschätzung erhalten. Positiv ist weiterhin die Kollegialität bei Assistenzdienstleistern hervorzuheben, die vom Betrieb auch gefördert wird: 89 % erhalten in (sehr) hohem Maße Hilfe und Unterstützung von Kolleg*innen und 72 % geben an, dass in ihrem Betrieb Kollegialität gefördert wird.

Neben der Arbeitszeitlage werden auch die *Gestaltungsmöglichkeiten* über die Arbeitszeit mit einem eigenen Kriterium gemessen. Hier erlebt ein Drittel der Befragten „Gute Arbeit" und weitere 28 % fallen in die Qualitätsstufe „oberes Mittelfeld". Das resultiert daraus, dass jeweils mehr als drei Viertel der Befragten (sehr) hohen Einfluss auf ihre Arbeitszeitgestaltung haben bzw. ihre Arbeit selbstständig planen und einteilen können. Gleichzeitig hat mit 60 % die Mehrheit keinen oder nur geringen Einfluss auf die Arbeitsmenge, was 63 % auch als (eher) stark belastend empfinden. In Abschnitt 4.2 dieses Teilberichts wird das Thema Arbeitszeiten weiter vertieft.

Die wichtigste Ressource, die Beschäftigte bei Assistenzdienstleistern erleben, ist der *Sinn der Arbeit*. Mit 73 % erlebt dahingehend die überwiegende Mehrheit „Gute Arbeit". Jeweils mindestes 85 % der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern können sich nach eigenen Angaben in (sehr) hohem Maße mit der Arbeit identifizieren und haben das Gefühl, einen wichtigen Beitrag für den Betrieb sowie für die Gesellschaft zu leisten.

Einzelne Themen, die durch den DGB-Index Gute Arbeit nicht abgedeckt werden, aber für den Forschungsauftrag in Abstimmung zwischen Auftraggeber, Beirat und Forschungsteam besondere Bedeutung haben, wurden in der Umfrage zusätzlich erhoben. Dazu gehören vertiefende Informationen zu Arbeitszeiten (s. Abschnitt 4.2) sowie zu Ausbildung und Studium (s. Kapitel 6 im Hauptbericht), aber auch die Frage, wie häufig und aufgrund welcher Merkmale Beschäftigte in der EGH Diskriminierungserfahrungen machen.

Die Beschäftigten wurden gefragt, ob sie in den letzten zwölf Monaten bei der Arbeit diskriminiert wurden. Damit sei gemeint, ob sie aufgrund ihrer Person oder bestimmter Eigenschaften benachteiligt oder unfair behandelt wurden. Unter den Beschäftigten von Assistenzdienstleistern antworteten hierauf 14 % mit „Ja" (N=118).[16] Das waren 17 Befragte, die anschließend auch gefragt wurden, aufgrund welchen Merkmals oder welcher Merkmale sie ihrer Einschätzung nach diskriminiert wurden. Daraufhin wurde sechsmal das *Geschlecht* gewählt, fünfmal eine *Behinderung* dreimal das *Aussehen* und jeweils einmal die *Nationalität* und die *Geschlechtsidentität.* In einem Freifeld für andere Merkmale wurde außerdem zweimal das *Alter* jeweils einmal eine *politisch „linksgerichtete" Einstellung,* eine *Depressionserkrankung* sowie eine *Schwangerschaft* genannt.

[16] Die Fallzahl liegt deutlich niedriger als bei anderen Fragen, weil den Befragungsteilnehmenden nach den Fragen zum DGB-Index angeboten wurde, Befragungsteile zu überspringen.

Tabelle 6: Antworten der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern zu den 42 Fragen des DGB-Index Gute Arbeit

	gar nicht	*in geringem Maße*	*in hohem Maße*	*in sehr hohem Maße*	*(eher) stark belas-tend*
Gestaltungsmöglichkeiten	→	→			
Arbeit selbstständig planen / einteilen	2 %	15 %	50 %	33 %	54 %
Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung	1 %	23 %	47 %	29 %	64 %
Einfluss auf die Arbeitsmenge	7 %	53 %	36 %	4 %	63 %
Entwicklungsmöglichkeiten	→	→			
Aufstiegschancen	28 %	53 %	17 %	2 %	27 %
Wissen / Können weiterentwickeln können	2 %	24 %	60 %	14 %	74 %
Eigene Ideen einbringen können	1 %	17 %	57 %	25 %	59 %
Weiterqualifizieren können	3 %	22 %	56 %	20 %	69 %
Betriebskultur	→	→			
Betrieb fördert Kollegialität	3 %	24 %	49 %	23 %	59 %
Vorgesetzte planen gut	7 %	32 %	51 %	9 %	62 %
Rechtzeitige Information	2 %	38 %	48 %	12 %	83 %
Offenes Meinungs-Klima	7 %	33 %	45 %	15 %	69 %
Hilfe / Unterstützung von Kollegen	0 %	12 %	47 %	42 %	69 %
Wertschätzung durch Vorgesetzte	6 %	24 %	45 %	25 %	70 %
Sinn der Arbeit	→	→			
Mit der Arbeit identifizieren	1 %	13 %	56 %	30 %	38 %
Wichtigen Beitrag für Betrieb leisten	2 %	13 %	55 %	30 %	47 %
Wichtigen Beitrag für Gesellschaft leisten	1 %	12 %	49 %	39 %	57 %
	sehr oft	*oft*	*selten*	*nie*	*(eher) stark belas-tend*
Arbeitszeitlage	→	→	→		
Unbezahlte Arbeit leisten	6 %	19 %	43 %	32 %	33 %
Ständig erreichbar sein	8 %	16 %	35 %	41 %	37 %
Nachts arbeiten (23 bis 6 Uhr)	2 %	3 %	12 %	84 %	20 %
Abends arbeiten (18 bis 23 Uhr)	10 %	24 %	46 %	20 %	25 %
Wochenendarbeit	5 %	17 %	40 %	38 %	25 %
Emotionale Anforderungen	→	→	→		
Konflikte mit Kunden / Klienten	1 %	23 %	69 %	7 %	30 %
Gefühle verbergen	9 %	42 %	33 %	16 %	38 %
Herablassend / respektlos behandelt	2 %	10 %	58 %	29 %	42 %
Körperliche Anforderungen	→	→	→		
Lärm / laute Umgebungsgeräusche	6 %	19 %	41 %	34 %	41 %
Körperlich schwer arbeiten	3 %	9 %	47 %	41 %	32 %
Widrige Umgebungsbedingungen	5 %	26 %	43 %	26 %	36 %
Ungünstige Körperhaltung	10 %	23 %	42 %	25 %	38 %
Arbeitsintensität	→	→	→		

Qualitätsabstriche machen müssen	6 %	31 %	50 %	13 %	52 %
Fehlende Information	6 %	22 %	61 %	11 %	43 %
Widersprüchliche Anforderungen	7 %	34 %	48 %	11 %	44 %
Gestört / unterbrochen werden	17 %	42 %	35 %	5 %	49 %
Gehetzt / unter Zeitdruck stehen	23 %	43 %	30 %	4 %	66 %
Einkommen	→	→			
	gar nicht	*in geringem Maße*	*in hohem Maße*	*in sehr hohem Maße*	*(eher) stark belas-tend*
Einkommen angemessen	11 %	53 %	34 %	2 %	77 %
	reicht nicht aus	*reicht gerade*	*reicht gut aus*	*kann sehr gut da-von leben*	*(eher) stark belas-tend*
Einkommenshöhe reicht zum Leben	7 %	44 %	40 %	9 %	86 %
	wird nicht ausrei-chen	*wird gerade ausrei-chen*	*wird gut ausrei-chen*	*werde sehr gut da-von leben können*	*(eher) stark belas-tend*
Wird spätere Rentenhöhe ausreichen	57 %	36 %	7 %	0 %	85 %
Betriebliche Sozialleistungen	→	→			
	kein Angebot vorhan-den	*in geringem Maße*	*in hohem Maße*	*in sehr hohem Maße*	*(eher) stark belas-tend*
Sonstige betriebliche Sozialleistungen	34 %	51 %	13 %	2 %	40 %
Betriebliche Gesundheitsförderung	39 %	41 %	16 %	3 %	42 %
Betriebliche Altersvorsorge	17 %	52 %	26 %	5 %	64 %
Beschäftigungssicherheit	→	→	→		
	sehr oft	*oft*	*selten*	*nie*	*(eher) stark belas-tend*
Sorgen um berufliche Zukunft	1 %	8 %	30 %	61 %	29 %
Sorgen um Arbeitsplatzverlust	6 %	18 %	42 %	33 %	48 %
Sorgen, dass Arbeitsplatz überflüssig wird	3 %	6 %	37 %	53 %	42 %

Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025, N=298-302
Anm.: → alle, die diese Antwort gaben, wurden gefragt „Wie stark belastet Sie das?“

4.2 Vertiefende Ergebnisse zur Arbeitszeitpraxis

Im Kontext eines Fach- und Arbeitskräftemangels stellt sich die Frage, ob Teilzeitkräfte für eine Erhöhung ihres Arbeitspensums gewonnen werden könnten. Eine mitarbeiterfreundliche Arbeitszeitpraxis gilt im Allgemeinen als ein wichtiger Faktor für die Attraktivität eines Berufsfeldes und auch jedes konkreten Arbeitgebers. Sollte hier ein Verbesserungspotenzial bestehen, könnte dies also genutzt werden, um das Berufsfeld insgesamt ansprechender zu gestalten. Deshalb wurde die Arbeitszeitpraxis sowohl in der Befragung der Leistungserbringer als auch in der Befragung der Beschäftigten vertieft. Die Ergebnisse werden in diesem Abschnitt gemeinsam präsentiert.

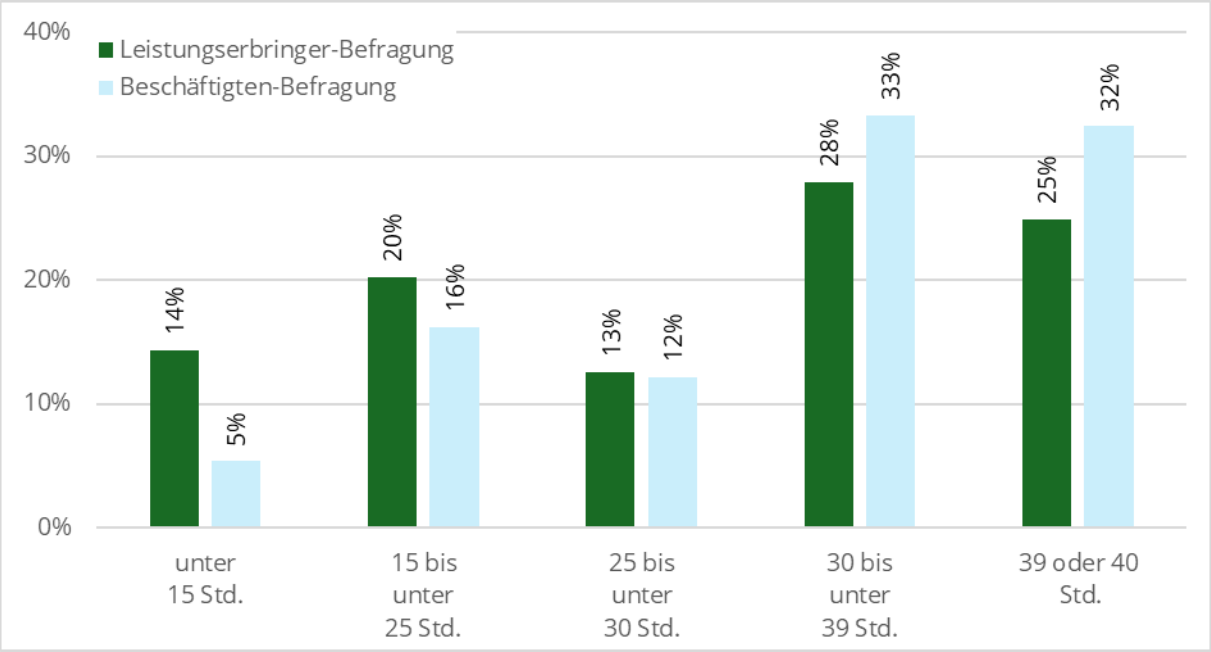
Die Teilnehmenden der Beschäftigtenbefragung wurden gebeten, ihre vertraglichen, tatsächlichen und gewünschten Arbeitszeiten anzugeben, um damit Abweichungen zwischen diesen Angaben auszuwerten.[17] Zunächst wurde aber die Verteilung der vertraglichen Arbeitsstunden mit der entsprechenden Verteilung verglichen, die auf Basis der Leistungserbringerbefragung ermittelt wurde (s. Abbildung 3 auf S. 8). Die Verteilung aus der Leistungserbringerbefragung basiert zwar auf Angaben aus nur 35 Unternehmen, umfasst aber deutlich mehr Beschäftigte. Außerdem mussten die teilnehmenden Assistenzdienstleister hier Angaben zu allen Beschäftigten machen, während die Teilnahme an der Beschäftigtenbefragung für die Beschäftigten freiwillig war. Das Forschungsteam geht deshalb davon aus, dass die Verteilung aus der Leistungserbringerbefragung der Realität besser entspricht. Aus der Leistungserbringerbefragung ist auch bekannt, dass bei der großen Mehrheit der Assistenzdienstleister eine Vollzeitstelle 39 Stunden pro Woche umfasst (79 %, s. S. 8). In Abbildung 20 ist gut zu erkennen, dass an der Beschäftigtenbefragung anteilig etwas weniger Menschen mit kleinen Arbeitspensen teilgenommen haben und damit unterrepräsentiert sind; umgekehrt sind höhere Arbeitspensen in der Befragung etwas überrepräsentiert. Es erscheint nachvollziehbar, dass sich insbesondere Menschen, die zu höheren Stellenumfängen in der EGH beschäftigt sind, an der Beschäftigtenbefragung beteiligten. Das Forschungsteam hält es bei Assistenzdienstleistern insgesamt für legitim Gesamtergebnisse zu betrachten, differenziert aber immer dann, wenn dies von Interesse sein könnte, auch nach dem Stellenumfang.

Da für viele Befragungsteilnehmer*innen Angaben zu den vertraglichen, den tatsächlichen und den gewünschten Wochenstunden vorliegen, kann die Übereinstimmung nun individuell ausgewertet werden. Aus Abbildung 21 wird schnell ersichtlich, dass sich nur sehr wenige Beschäftigte von Assistenzdienstleistern höhere Wochenstunden wünschen, als sie tatsächlich derzeit arbeiten (orange). Weite Teile der Beschäftigten sind in Hinblick auf ihre Wochenstunden passend beschäftigt (grün). Dabei wurde auch als passend beschäftigt betrachtet, wer nur eine Wochenarbeitsstunde von seiner Wunscharbeitszeit abweicht. Tatsächlich sind viele Beschäftigte, die mit vollzeitnahem Pensum oder in Vollzeitstellen arbeiten, überbeschäftigt (rot): Sie arbeiten derzeit mehr als sie sich unter Berücksichtigung der entsprechenden Verdienstveränderungen wünschen würden.

[17] Dabei wurde sich an gängigen Formulierungen großer Umfrageprogramme orientiert; die Frage nach den gewünschten Stunden entspricht jener des Sozio-oekonomischen Panels. Frageformulierung: Wie viele Stunden pro Woche sind bei Ihnen derzeit vertraglich vereinbart? Und wie viele Stunden pro Woche arbeiten Sie *tatsächlich* im Durchschnitt? Wenn Sie den Umfang Ihrer Arbeitszeit selbst wählen könnten und dabei berücksichtigen, dass sich Ihr Verdienst entsprechend der Arbeitszeit ändern würde: Wie viele Stunden in der Woche würden Sie dann am liebsten arbeiten?

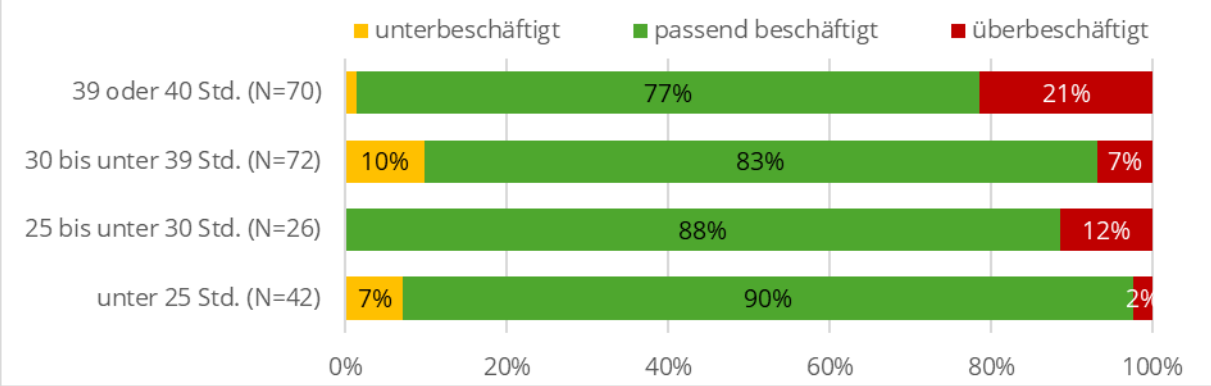
Das Forschungsteam hat zwischen geringfügig unpassenden Arbeitsstunden (2 bis 5 Std.) und deutlich unpassenden Arbeitsstunden (6 und mehr Std.) unterschieden. Bei den Beschäftigten von Assistenzdienstleistern kommen keine deutlich unpassenden Arbeitsstunden vor (ohne Abbildung). Letztlich kann festgehalten werden, dass unter den aktuellen Beschäftigten von Assistenzdienstleistern unter den derzeitigen Umständen in der Summe kaum Potenzial zur Ausweitung der Arbeitsstunden besteht, sondern vielmehr einige Beschäftigte auf Entlastung durch weitere Kolleg*innen hoffen dürften, da sie gerne weniger arbeiten würden.

Abbildung 20 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitspensum (Leistungserbringerbefragung vs. Beschäftigtenbefragung)



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025, N=222; EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=706 Beschäftigte aus 35 Unternehmen

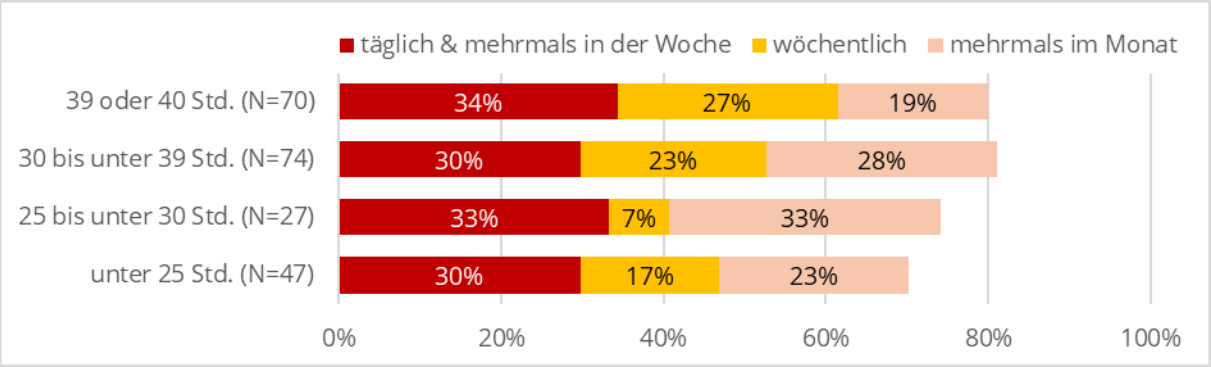
Abbildung 21 Übereinstimmung von tatsächlichen und gewünschten Wochenstunden von Beschäftigten von Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025
Anm.: passend beschäftigt definiert als Übereinstimmung +/- 1 Std.

Die tatsächlich geleisteten Stunden sind bei vielen befragten Beschäftigen höher als die vertraglich vereinbarten Stunden (35 %) und nur bei wenigen niedriger (8 %, N=219). Es werden also Überstunden geleistet. Überstunden sind ein zentrales Flexibilitätsinstrument für Unternehmen. Für die Beschäftigten kommt es dabei sehr darauf an, ob sie Überstunden ablehnen können, und, ob und wie die Überstunden ausgeglichen werden. In der Beschäftigtenbefragung wurde gefragt, wie häufig es vorkommt, dass die Beschäftigten Überstunden leisten. Bei 23 % der Befragten kommen Überstunden selten vor, das heißt maximal ein Mal pro Monat (N=220). Die nähere Auswertung erfolgt wieder separat nach Beschäftigungsumfang (Abbildung 22). Demnach leisten insbesondere Vollzeitkräfte und vollzeitnah Beschäftigte mit rund 80 % der Befragten regelmäßig – d.h. mehrmals monatlich oder häufiger – Überstunden. Beschäftigte mit einem Pensum von unter 30 Wochenstunden leisten aber fast ebenso häufig regelmäßig Überstunden. Der Anteil jener, die mehrmals wöchentlich Überstunden leisten ist zudem vergleichbar hoch.

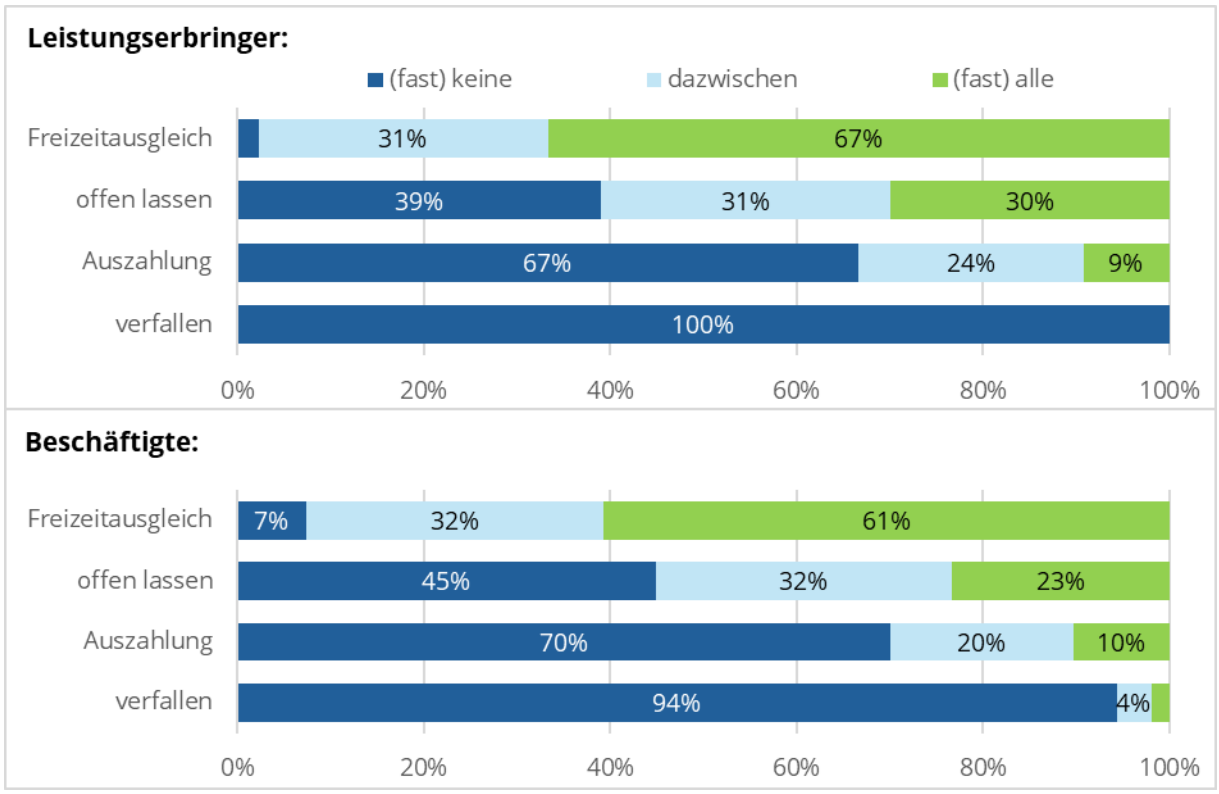
Abbildung 22 Häufigkeit regelmäßiger Überstunden bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025

Sowohl in der Beschäftigtenbefragung als auch in der Leistungserbringerbefragung wurde danach gefragt, wie Überstunden ausgeglichen werden. Die Antworten der teilnehmenden Assistenzdienstleister und der teilnehmenden Beschäftigten von Assistenzdienstleistern fallen dabei sehr ähnlich aus (Abbildung 23). Die meisten Überstunden werden durch Freizeit wieder ausgeglichen: Bei 67 % der Assistenzdienstleister wird mit allen oder fast allen Überstunden so verfahren; auch 61 % der Beschäftigten geben an, dass bei ihnen alle oder fast alle Überstunden durch Freizeit ausgeglichen werden. Für einen relevanten Teil der Überstunden wird zunächst eine Weile offengelassen, wie der Ausgleich erfolgen soll – sie werden z.B. „mit ins nächste Jahr genommen“. Eine Auszahlung erfolgt für einen kleineren Teil der Überstunden. Aber bei immerhin rund jedem zehnten Assistenzdienstleister werden (fast) alle Überstunden ausgezahlt. In der Beschäftigtenbefragung gaben 10 % der Teilnehmenden an, dass das bei ihren Überstunden so ist. Dass Überstunden gar nicht ausgeglichen werden und somit verfallen, gibt keiner der teilnehmenden Assistenzdienstleister an. In der Beschäftigtenbefragung gibt es aber einen kleinen Teil der Beschäftigten, der auch das für einen Teil seiner Überstunden schon erlebt hat (6 %).

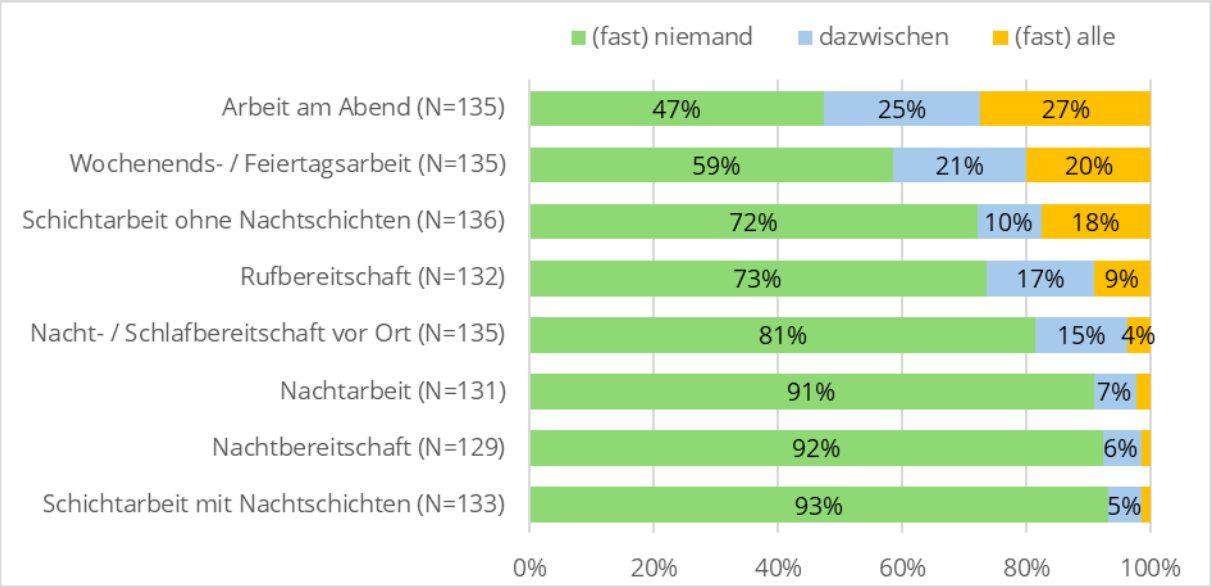
Abbildung 23 Umgang mit Überstunden bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=87; EGH-Beschäftigtenbefragung 2025, N=107 (jeweils eingeschränkt auf Teilnehmende, die alle vier Optionen beantwortet hatten)
Anm.: Antwortkategorien: „keine“, „fast keine“, „weniger als die Hälfte“, „etwa die Hälfte“, „mehr als die Hälfte“, „fast alle“ und „alle“

Ungünstige Arbeitszeiten können die Attraktivität eines Berufsfeldes erheblich mindern – oft lassen sie sich jedoch nicht vollständig vermeiden. In solchen Fällen liegt es an den Arbeitgebenden, durch geeignete Ausgleichsmaßnahmen und andere Vorteile ein attraktives Gesamtpaket zu schaffen. Es kann aber auch vorkommen, dass unattraktive Arbeitszeiten in einem Berufsfeld vermutet werden, in denen sie aber tatsächlich gar nicht so verbreitet sind. In der EGH-Leistungserbringerbefragung wurden alle Teilnehmenden gefragt, wie viele ihrer Beschäftigten von bestimmten, häufig als unattraktiv geltenden Arbeitszeiten betroffen sind (Abbildung 24). Viele als unattraktiv geltende Arbeitszeiten betrifft nur eine Minderheit der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern. Nachtarbeit, Nachtbereitschaft und Schichtarbeit mit Nachschichten betrifft bei jeweils über 90 % der Assistenzdienstleister (fast) niemanden. Nur die Nacht- oder Schlafbereitschaft vor Ort kommt bei immerhin 19 % der befragten Unternehmen vor. Insbesondere Arbeitseinsätze am Abend, am Wochenende und an Feiertagen kommen bei Assistenzdienstleistern regelmäßig vor, betreffen aber auch nur bei einem kleineren Teil der Unternehmen (fast) alle Beschäftigten. Weiterhin wird in einem relevanten Teil der Unternehmen in Schichten gearbeitet, wobei auch hier gleichzeitig bei fast drei Vierteln der Assistenzdienstleister (fast) niemand in Schichtarbeit tätig ist.

Abbildung 24 Verbreitung unattraktiver Arbeitszeiten bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025
Anm.: Antwortkategorien: „niemand“, „fast niemand“, „weniger als die Hälfte“, „etwa die Hälfte“, „mehr als die Hälfte“, „fast alle“ und „alle“

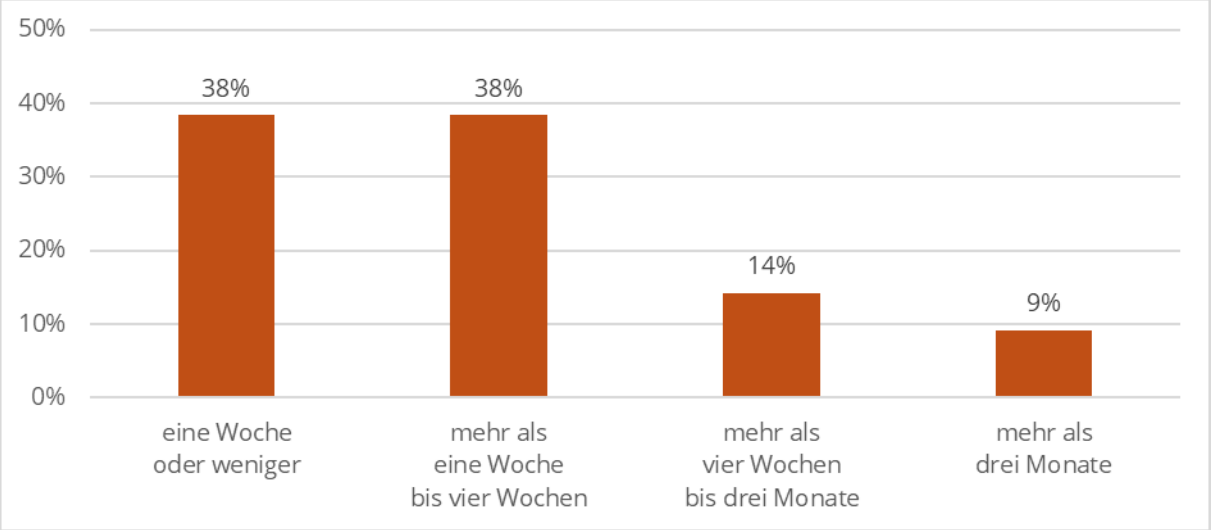
Auch in der Beschäftigtenbefragung wurde abgefragt, ob die Teilnehmenden im Schichtdienst tätig sind. Insgesamt gaben hier 15 % an, dass sie Schichtarbeit ohne Nachtschichten leisten; 5 % arbeiten in Schichtarbeit mit Nachtschichten und 80 % arbeiten nicht im Schichtdienst (N=220). Die Beschäftigten wurden auch gefragt, wie häufig sie in Bereitschaft tätig sind. Dabei wurde Nachtbereitschaft, Nacht- / Schlafbereitschaft vor Ort und Rufbereitschaft (tagsüber) unterschieden.[18] Die große Mehrheit der Beschäftigten gibt jeweils an, dass sie nie derartige Bereitschaftsdienste ableisten, was den Angaben der Arbeitgeber entspricht: Nachtbereitschaft: 87 %, Nacht- / Schlafbereitschaft vor Ort: 90 %, Rufbereitschaft (tagsüber): 68 %. Entsprechend niedrig sind die Anteile jener, die vergleichsweise häufig - d.h. mehrmals im Monat bis mehrmals wöchentlich – in Bereitschaft sind: Nachtbereitschaft: 2 %, Nacht- / Schlafbereitschaft vor Ort: 5 %, Rufbereitschaft (tagsüber): 11 %.

Bei den Assistenzdienstleistern, die an der EGH-Leistungserbringerbefragung teilnahmen, wird sowohl nach Dienstplan gearbeitet als auch selbstgesteuert. Bei 53 % der Assistenzdienstleister steuern alle Mitarbeitenden ihre Arbeitszeiten selbst; bei weiteren 21 % sind es fast alle (N=137). Bei etwa 20 % arbeiten (fast) alle Mitarbeitenden nach Dienstplan. Dass nach Dienstplan gearbeitet wird, kommt bei Assistenzdienstleistern also deutlich seltener vor. Wenn die Arbeitszeit nach Dienstplänen festgelegt wird, sind für Beschäftigte wichtige Faktoren, inwieweit dabei ihre Bedürfnisse und privaten Verpflichtungen Berücksichtigung finden können und welche Planbarkeit für ihr Privatleben besteht – also wie weit im Voraus sie ihre Einsatzzeiten kennen. Das gilt allerdings auch für selbstgesteuerte Arbeitszeiten, denn auch wenn die Beschäftigten ihre Arbeitszeiten selbst einteilen und planen, müssen sie sich dabei auch nach den Erfordernissen ihrer Aufgabe richten. In

[18] Fallzahlen: Nachtbereitschaft: 197, Nacht- / Schlafbereitschaft vor Ort: 189, Rufbereitschaft (tagsüber): 205

der Beschäftigtenbefragung geben insgesamt immerhin 38 % an, dass sie ihre Einsatzzeiten weniger als eine Woche im Voraus kennen (Abbildung 25). Ein Planungshorizont von unter einer Woche dürfte für die wenigsten Menschen eine gute Vereinbarkeit der privaten Interessen mit den beruflichen Verpflichtungen bieten. Andererseits kann es sich bei selbstgesteuerten Arbeitszeiten auch um Flexibilität im Sinne der Beschäftigten handeln. Weitere 38 % der Befragten kennen ihre Einsatzzeiten ein bis vier Wochen im Voraus. Auch dieser Planungshorizont dürfte für manche von diesen Beschäftigten suboptimal sein. Nur 14 % der Beschäftigten kennt seine Einsatzzeiten ein bis drei Monate im Voraus und nur knapp jede*r Zehnte (9 %) mehr als drei Monate im Voraus. Die Einsatzzeiten werden also häufig kurzfristig festgelegt oder geändert. Offen bleibt an dieser Stelle, inwieweit die Kurzfristigkeit den Beschäftigten entgegenkommt und inwieweit umgekehrt die Beschäftigten Flexibilität einbringen (müssen), um ihre Klient*innen gut zu begleiten.

Abbildung 25 Vorabkenntnis der Einsatzzeiten bei Assistenzdienstleistern



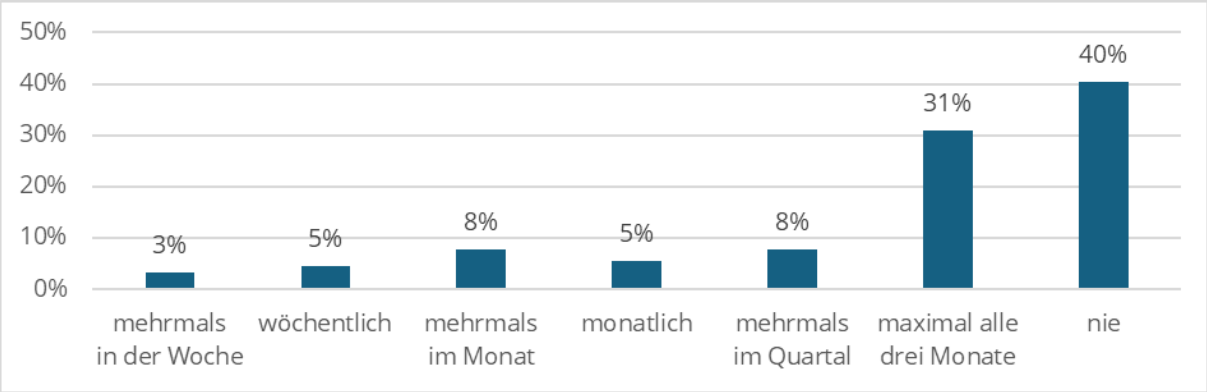
Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025

Die Beschäftigten wurden auch danach gefragt, wie oft man von ihnen in den letzten 12 Monaten verlangt hat, außerplanmäßig zur Arbeit zu kommen. Das kam bei 8 % wöchentlich oder sogar mehrmals wöchentlich vor, was problematische Auswirkungen auf das Privatleben und die Arbeitszufriedenheit haben kann (Abbildung 26). Bei weiteren 13 % kam das monatlich oder mehrmals monatlich vor. Die meisten erlebten das aber nie oder maximal alle drei Monate (71 %).

Als subjektive Gesamtbewertung der Arbeitszeitpraxis wurden die Beschäftigten auch danach gefragt, wie gut sich ihre Arbeitszeiten im Allgemeinen mit ihren familiären oder sozialen Verpflichtungen außerhalb des Berufs vereinbaren lassen (sog. „Work-Life-Balance“, s. Abbildung 27). Insgesamt antwortete hier deutlich mehr als die Hälfte mit „gut“ (46 %) oder sogar sehr gut (26 %). Ein Viertel findet, dass das „nicht sehr gut“ geht (24 %), aber nur 4 % finden, dass das für sie „überhaupt nicht gut“ klappt. Dieses sehr positive Ergebnis widerspricht auf den ersten Blick der Tatsache, dass die große Mehrheit mindestens wöchentlich Überstunden aufbaut (Abbildung 22) und viele ihre Einsatzzeiten maximal eine Woche im Voraus kennen (Abbildung 25). Da allerdings die Beschäftigten von Assistenzdienstleistern mehrheitlich ihre Arbeitszeit selbst steuern, gelingt es offenbar vielen, die Flexibilität, die sie hier bieten, mit ihren privaten Bedürfnissen in Einklang zu bringen. Über-

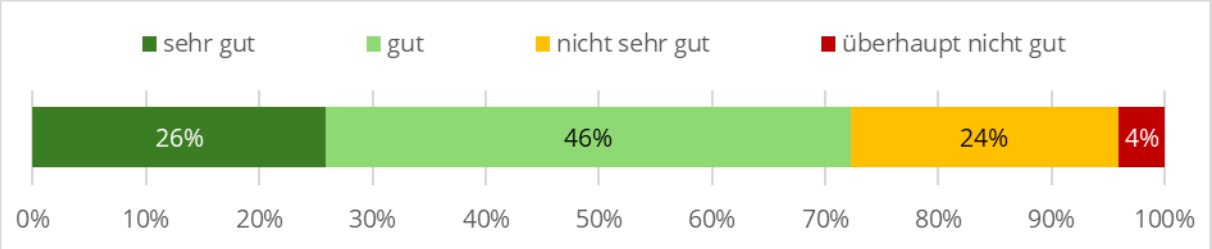
stunden werden jedenfalls überwiegend mit Freizeit wieder ausgeglichen (Abbildung 23) und zu außerplanmäßigen Einsätzen kommt es selten (Abbildung 26). Viele als unattraktiv geltende Arbeitszeiten betreffen außerdem nur eine Minderheit (Abbildung 24) und eine große Mehrheit arbeitet zu einem Stundenvolumen, dass ihren Wünschen entspricht (Abbildung 21).

Abbildung 26 Häufigkeit außerplanmäßigen Arbeitens bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025

Abbildung 27 Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben bei Beschäftigten von Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Beschäftigtenbefragung 2025, N=220

4.3 Einschätzungen zur Erweiterung des Arbeitnehmerpotenzials

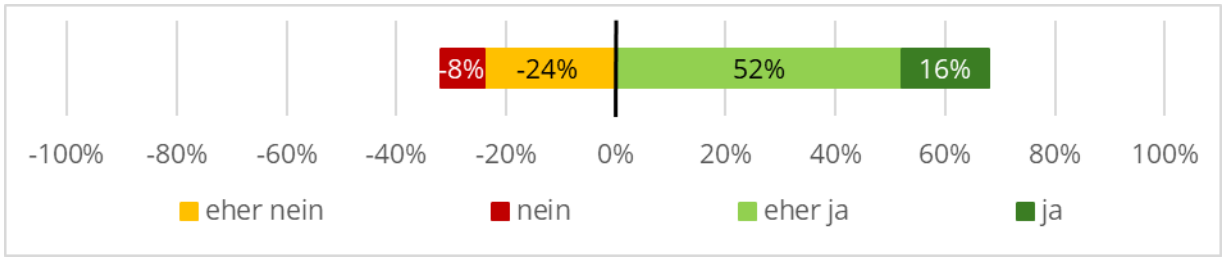
Die Umfrage enthielt einen separaten Einschätzungs- und Expertisenteil, den die Teilnehmenden auf Wunsch überspringen konnten. Dadurch sollte die Teilnahmebereitschaft insgesamt erhöht werden. Diesen Teil haben 98 der 152 teilnehmenden Assistenzdienstleister beantwortet (64 %). In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse zu vier Themen präsentiert, die mit der Frage zu tun haben, ob und wie der Personenkreis erweitert werden könnte, der für eine Beschäftigung bei Assistenzdienstleistern in Frage käme:

- Öffentlichkeitsarbeit
- Ausbildungs- / Studienförderung sowie Kooperationen mit Berufs- / Hochschulen
- Einbindung von Quereinsteiger*innen
- Einbindung von Menschen mit keinen oder geringen Deutschkenntnissen

Eine mögliche Maßnahme, um mehr Personen für eine Beschäftigung für Assistenzdienstleister zu gewinnen, liegt in Öffentlichkeitsarbeit. Öffentlichkeitsarbeit kann von übergeordneten Stellen, wie bspw. Ministerien oder Verbänden für das gesamte Feld durchgeführt werden, sie kann aber auch (eher lokal) von den Unternehmen selbst betrieben werden. Wie erfolgreich solche Maßnahmen

sind, ist aber nicht bekannt. Von den teilnehmenden Assistenzdienstleistern setzen knapp zwei Drittel „besondere oder neuartige Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit ein, um Personal zu gewinnen“ – wie die Frage danach formuliert war (41 %, N=75). Diese wurden anschließend gefragt, ob sie auf diese Weise dann auch tatsächlich leichter Personal gewinnen. Die Einschätzungen dazu sind gespalten (Abbildung 28): 6 von 25 Antwortenden sagen, dass ihre Maßnahmen eher nicht zu einer leichteren Personalgewinnung führen; ein eindeutiges „Nein“ kommt von zwei Antwortenden. 13 von 25 sagen hingegen „eher ja“, aber nur vier geben ein klares „Ja“.

Abbildung 28 Einschätzungen zur Wirksamkeit von besonderer / neuartiger Öffentlichkeitsarbeit zur Personalgewinnung für Assistenzdienstleister

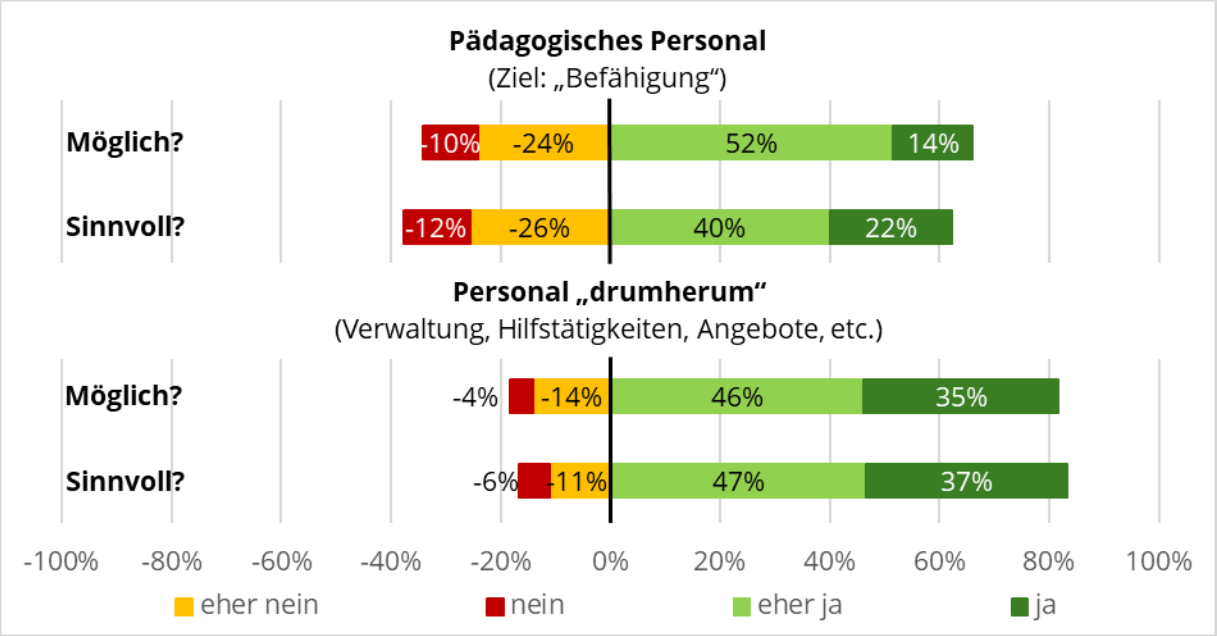


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=25, absolute statt %uale Auswertung wegen geringer Fallzahl

Es gibt immer wieder Gespräche darüber, inwieweit und in welchen Bereichen es möglich wäre, fachfremde Menschen im Sinne eines Quereinstiegs in der EGH einzusetzen. Deshalb wurden mit der EGH-Leistungserbringerbefragung 2025 die Menschen aus der Praxis um ihre Einschätzungen dazu gebeten. Die Teilnehmenden der Befragung wurden jeweils für „ihren“ Tätigkeitsbereich um Einschätzungen gebeten und nicht für die EGH insgesamt. Sie wurden einerseits gefragt, ob es in ihrem Tätigkeitsbereich *möglich* wäre, mehr fachfremde Menschen – sogenannte Quereinsteiger*innen – einzubeziehen. Sie wurden anschließend aber auch gefragt, ob sie das überhaupt für *sinnvoll* halten würden. Für Assistenzdienstleister halten sehr viele Teilnehmende den Einbezug von mehr fachfremden Menschen für möglich – und zwar sowohl für das Pädagogische Personal als auch für das Personal, das für andere Arbeiten eingesetzt wird (Abbildung 29). Insbesondere mit Blick auf das pädagogische Personal gibt es aber auch bedeutende Anteile, die den Einbezug von mehr Quereinsteiger*innen für nicht möglich oder nicht sinnvoll halten.

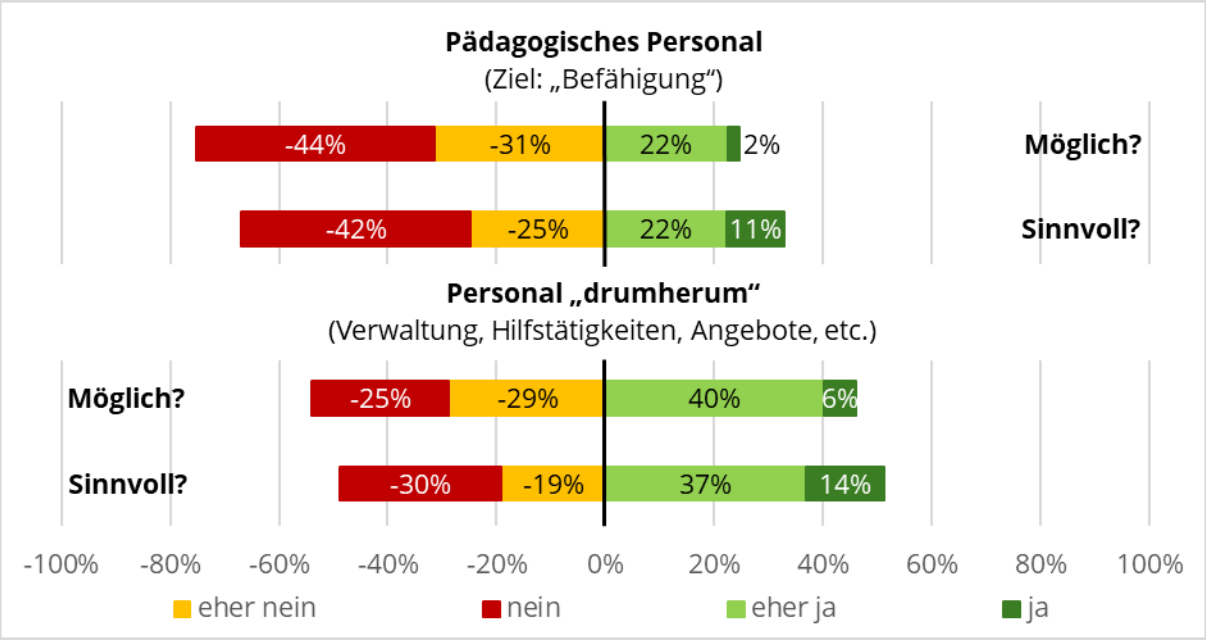
In ähnlicher Weise wurden die Teilnehmenden auch gefragt, ob sie denken, dass es Assistenzdienstleistern möglich wäre, mehr Menschen mit (zu Beginn) geringen oder keinen Deutschkenntnissen einzusetzen (Abbildung 30). Hier unterscheiden die Teilnehmenden klar zwischen dem pädagogischen Personal, wo das eine große Mehrheit weder für möglich noch für sinnvoll hält, und dem Personal „drumherum“, wo etwa die Hälfte das für möglich und sinnvoll halten. Es gibt aber auch bedeutende Anteile, die den Einbezug von Menschen mit (zu Beginn) geringen oder keinen Deutschkenntnisse beim pädagogischen Personal für möglich und sinnvoll halten. Umgekehrt gibt es auch bedeutende Anteile, die das für das sonstige Personal *nicht* für möglich und *nicht* für sinnvoll halten. Es kann angenommen werden, dass es für beide Personalbereiche Situationen gibt, die dafürsprechen, und solche, die dagegensprechen. Für das pädagogische Personal, das nach Ergebnissen aus der gleichen Umfrage 89 % des Personals ausmacht (s. Abbildung 4 in Abschnitt 3.1), scheint hier jedenfalls ein gewisses Potenzial zu liegen, das vielleicht aber nur bei ausgesuchten Arten von Assistenzdienstleistern bzw. Klient*innen besteht.

Abbildung 29 Einschätzungen zur Einbindung von mehr fachfremden Menschen („Quereinstieg“) bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Fallzahlen: 90-93

Abbildung 30 Einschätzungen zur Einbindung von mehr Menschen mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen bei Assistenzdienstleistern

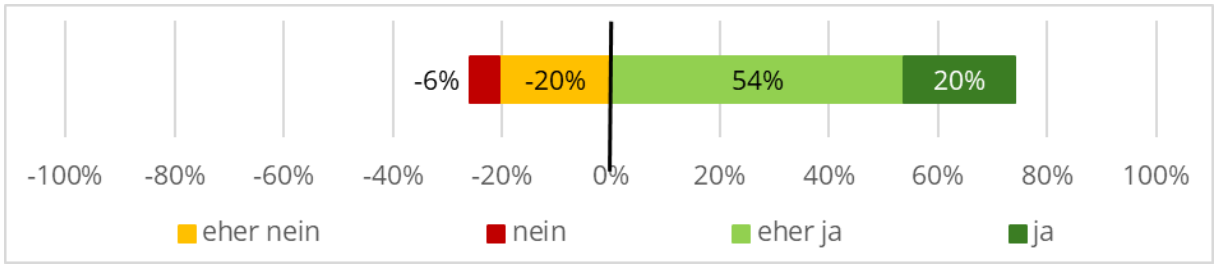


Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Fallzahlen: 84-89

Um junge Menschen für eine Tätigkeit in der EGH zu gewinnen, nutzen manche Unternehmen den Anreiz einer Ausbildungs- bzw. Studienförderung. Das ist in vielen Branchen etabliert und in der EGH gerade in Hinblick auf die Ausbildungen auf den ersten Blick eine sinnvolle Ergänzung, da es sich bei den einschlägigen Ausbildungsgängen nicht um praxisintegrierte „duale“ Ausbildungs-

gänge handelt, bei denen die Auszubildenden einen Lohn erhalten. Die Menschen lernen den Beruf in der Regel in Fachschulen (für näheres s. Kapitel 6 im Hauptbericht). Von den teilnehmenden Assistenzdienstleistern nutzen einige diesen Anreiz (35 %, N=51). Von jenen Teilnehmenden, die dazu eine Antwort gaben, geht auch die große Mehrheit davon aus, dass sie dadurch leichter junge Leute für sich gewinnen (16 von 18 Antworten). Mit einem klaren „Ja" antworteten davon allerdings nur wenige (4x „ja", 12x „eher ja"). Verbreiteter sind unter den Teilnehmenden Kooperationen mit Berufs- / oder Hochschulen. 67 % geben an, eine solche Kooperation zu unterhalten (N=87). Diese Assistenzdienstleister nehmen es auch zu etwa drei Vierteln so wahr, dass ihnen diese Kooperation dabei hilft, junge Leute für sich zu gewinnen (Abbildung 31). Etwa ein Viertel sieht das eher oder eindeutig nicht so.

Abbildung 31 Einschätzungen zur Wirksamkeit von Kooperationen mit Berufs- / Hochschulen zur Personalgewinnung für Assistenzdienstleister



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=54

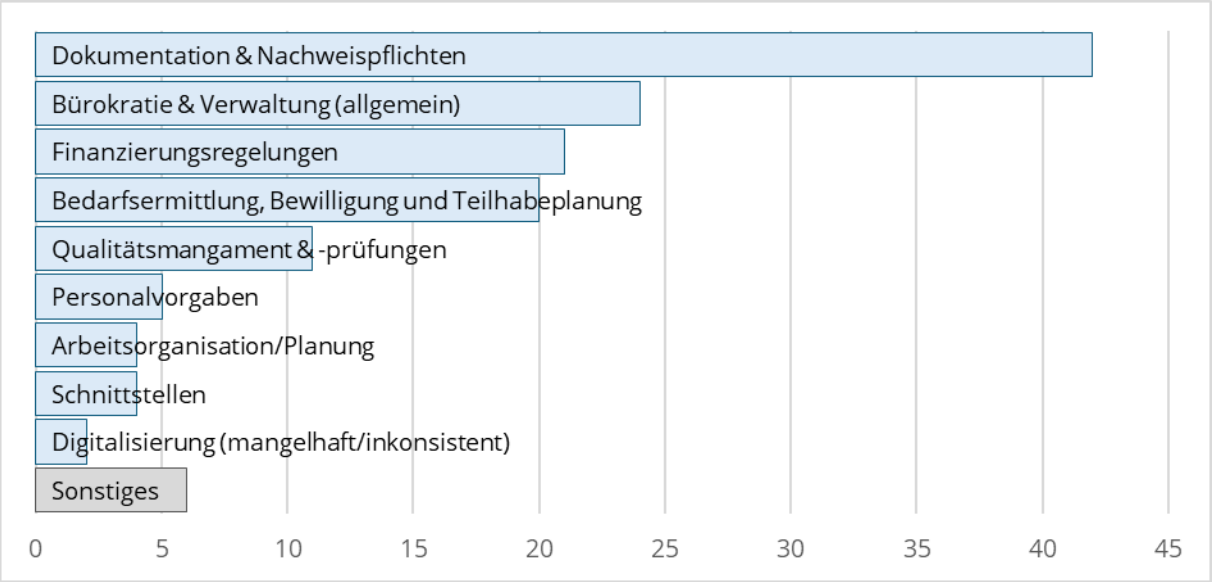
4.4 Einschätzungen zur Reduzierung des Arbeitsaufwands

In diesem Abschnitt wird ebenfalls aus dem Einschätzungs- und Expertisen-Teil der Umfrage berichtet. Hier werden nun die Ergebnisse zu drei Themen präsentiert, die mit der Frage zu tun haben, ob und wie der Arbeitsaufwand für die bezahlten Fach- und Arbeitskräfte reduziert werden könnte:

- Personalbindende Regelungen
- Einsatz von Ehrenamtlichen
- Innovative Techniken oder digitalisierte Abläufe

Im Rahmen der Befragung wurden die Assistenzdienstleister gebeten, Regelungen zu benennen, die ihrer Einschätzung nach zu einem unnötig hohen Personaleinsatz führen und daher überdacht werden sollten. Insgesamt 66 Dienste beantworteten diese Frage und nannten 140 einzelne Aspekte (Abbildung 32). Die Rückmeldungen der Assistenzdienstleister zeigen deutlich, dass insbesondere Dokumentations- und Nachweispflichten als unnötig hoch wahrgenommen werden. Mit 42 Nennungen ist dieser Bereich mit Abstand am häufigsten benannt worden. Kritisiert wird vor allem die Menge, Detailtiefe und Frequenz der geforderten Dokumentation – etwa tagesaktuelle Einträge, umfangreiche Nachweise zur Wirksamkeit und Quittierungsbelege mit engen Fristen. Viele Befragte beschreiben die Dokumentation als unverhältnismäßig zeitintensiv und fachlich wenig gewinnbringend, da sie oftmals von der direkten Arbeit mit Klient*innen ablenke. Weitere 24 Antworten thematisieren allgemein bürokratische und administrative Vorgaben, ohne diese genauer zu benennen.

Abbildung 32 Als zu personalintensiv wahrgenommene Regelungen & Vorgaben



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=66 (139 Nennungen)

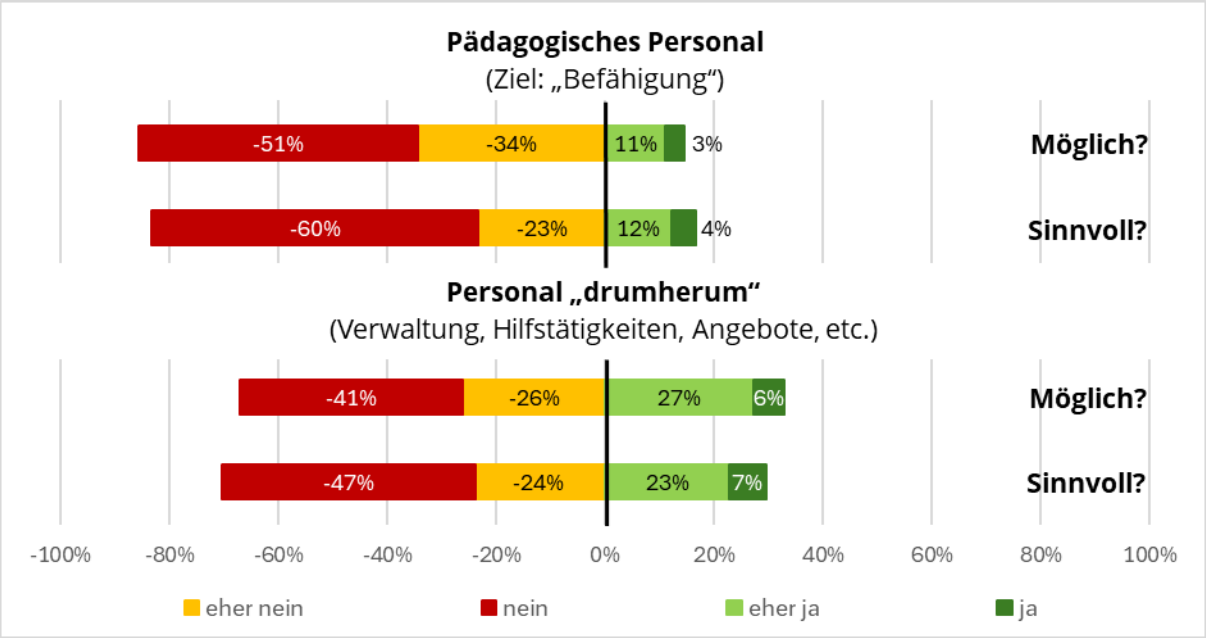
Mit 21 Nennungen wurden Finanzierungsregelungen kritisiert, darunter die nicht ausreichend gegebene Refinanzierbarkeit von Fahrtzeiten sowie Terminausfällen. Außerdem wird das Fachleistungsstundensystem und die „70/30-Regelung“[19] kritisiert. Diese Vorgaben werden als wenig flexibel erlebt und passen vielen Antworten zufolge nicht zu den realen Bedarfen der Klient*innen. Ein weiterer großer Themenkomplex betrifft Bedarfsermittlung, Bewilligung und Teilhabeplanung (n=20). Hier wird insbesondere auf die Komplexität und Häufigkeit von BEI_NRW-Verfahren, Gesamtplanprozessen und Fortschreibungen verwiesen. Viele Dienstleister*innen empfinden die Verfahren als fachlich sinnvoll, aber deutlich zu aufwendig, zu kleinteilig oder zu eng getaktet. Die daraus resultierenden Wiederholungs- und Prüfprozesse binden viel Arbeitszeit, die an anderer Stelle fehlt.

Auch Qualitätsmanagement und -prüfungen spielen eine spürbare Rolle (n=11). Gemeint sind Qualitätskontrollen der Landschaftsverbände, QM-Standards, sowie Zertifizierungs- und Schulungspflichten. Diese werden teils als zu streng oder zu formalisiert erlebt. Personalvorgaben wurden in fünf Nennungen thematisiert, insbesondere Anforderungen an Fachkraftpräsenz, die Definition von Fachkräften sowie Vorgaben bezüglich Pflichtschulungen. Weitere vier Nennungen beziehen sich auf Arbeitsorganisation und Planung, etwa komplexe Dienstplangestaltung und kurze Fristsetzungen (z. B. bei Gewaltschutzkonzeptüberarbeitung). Ebenfalls viermal wurden Schnittstellenprobleme genannt, beispielsweise zwischen verschiedenen Kostenträgern, Leistungssystemen oder Behörden. Hier entstehen durch unklare Zuständigkeiten, redundante Anforderungen oder mangelnde Abstimmung oft zeitintensive Schleifen und Koordinationsaufwände. In die Kategorie Digitalisierung (mangelhaft / inkonsistent) fallen zwei Nennungen. Gemeint sind unzureichend funktionierende oder schlecht integrierte digitale Verfahren, die statt Arbeitsentlastung zusätzlichen Aufwand erzeugen.

19 Verteilung von qualifizierten Fachkraft- und kompensatorischen Assistenzleistungen.

Der Einbezug von Ehrenamtlichen in Tätigkeitsbereiche der EGH wird immer wieder diskutiert. Denken die Teilnehmenden, dass es „bei Assistenzdienstleistern möglich wäre, durch die Einbindung von Ehrenamtlichen mittel- oder langfristig Personal einzusparen?“ Die allermeisten sehen hier kein Potenzial (Abbildung 33): Insbesondere für das pädagogische Personal sind die Einschätzungen sehr eindeutig, da rund vier von fünf das klar für *nicht möglich* oder für *nicht sinnvoll* halten. Etwas weniger deutlich, aber doch sehr deutlich wird das Potenzial von Ehrenamtlichen für die sonstigen Arbeiten verneint. Hier gibt es aber immerhin etwa ein Drittel, dass ein Potenzial zur Einsparung von bezahltem Personal sieht. Wenn die Teilnehmenden hier kein Potenzial zur Einsparung von bezahlten Fach- und Arbeitskräften sehen, heißt dies mitnichten, dass das Engagement von Ehrenamtlichen grundsätzlich ausgeschlossen wird. Der Fokus der Frage lag darauf, ob mithilfe von Ehrenamtlichen Arbeitsaufwand für die professionell tätigen Arbeitskräfte eingespart werden kann. Ein solches Potenzial wird nur von wenigen gesehen.

Abbildung 33 Einschätzungen zur Einbindung von Ehrenamtlichen bei Assistenzdienstleistern



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, Fallzahlen: 104-108

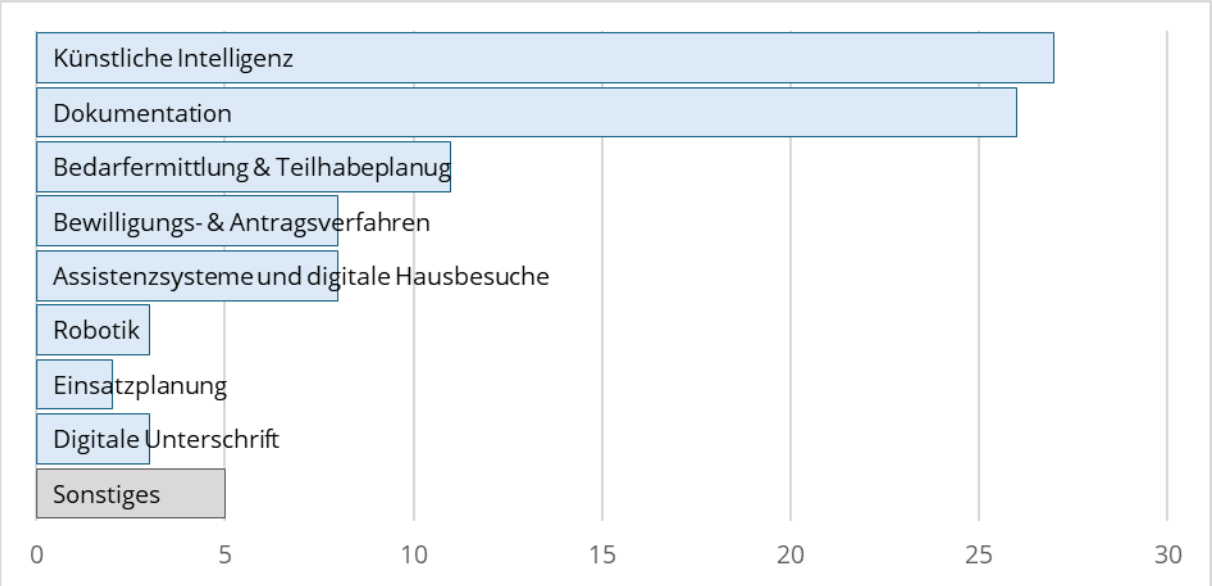
Weitere Möglichkeiten zur Reduzierung des Personalbedarfs bzw. zur Entlastung des bestehenden Personals ergeben sich durch die Digitalisierung von Arbeitsprozessen und den Einsatz innovativer Technologien. Die befragten Assistenzdienstleister wurden gebeten, einzuschätzen, in welchen Bereichen sie entsprechende Chancen sehen. Insgesamt machten 63 Dienste hierzu Angaben (Abbildung 34). Besonders häufig wurde künstliche Intelligenz (KI) als technische Option genannt, um Arbeitsabläufe zu erleichtern und dadurch das Personal zu entlasten (n=27). Die beschriebenen Einsatzfelder sind vielfältig und umfassen unter anderem Dokumentationstätigkeiten, die Erstellung der Bedarfsplanung, die Abwicklung von Verfahrensabläufen mit Leistungsträgern sowie die Dienstplangestaltung.

Als Bereich, mit besonders großem Entlastungspotenzial wurden Digitalisierungsprozesse in der Dokumentation hervorgehoben – nicht nur im Zusammenhang mit KI, sondern auch durch Sprach-

eingabe oder mobile Dokumentenscans (n=26). Auch im Bereich Bedarfsermittlung und Teilhabeplanung sehen einige Dienste Chancen für effizientere Abläufe (n=11). Gleichzeitig wird mehrfach betont, dass eine grundsätzliche Verschlankung der Prozesse wünschenswert sei. Darüber hinaus nennen acht Befragte Möglichkeiten, die digitalen Abläufe mit Kostenträgern – etwa Kostenzusagen oder Abrechnungen – zu vereinfachen und dadurch administrative Aufwände zu reduzieren.

Ebenfalls acht Dienste verweisen auf digitale Assistenzsysteme, beispielsweise Smart-Home-Technologien und Notrufsysteme, sowie digitale Hausbesuche, als potenzielle Entlastung für das Personal. Nur drei Befragte nennen das Thema Robotik als potenziellen Innovationsbereich für Personaleinsparungen. Ebenso viele sehen in digitalen Unterschriften eine spürbare Erleichterung administrativer Prozesse. Zwei Dienste erwähnen das Potenzial digital unterstützter Einsatz- bzw. Routenplanung. Weitere Nennungen beziehen sich eher allgemein auf die Reduzierung bürokratischer Prozesse durch Digitalisierung, ohne dabei konkrete technische Lösungen zu benennen.

Abbildung 34 Digitalisierte Prozesse und Techniken mit Potenzial zur Reduzierung des Personalbedarfs



Quelle: EGH-Leistungserbringerbefragung 2025, N=63 (teilweise mehrere Nennungen pro Teilnehmendem)

5 Anhang

5.1 Verzeichnis der Kästen

Kasten 1 Berufsgruppen, die sich für Assistenzdienstleister als relevant erwiesen haben .. 13
Kasten 2 Berufsgruppen, die für Assistenzdienstleister relevant wären, aber ausgeschlossen sind ... 13
Kasten 3 Hypothetische Frage zur Erfassung des Personalmangels aufgrund von Arbeitsmarktbeschränkungen ... 15
Kasten 4 Hypothetische Frage zur Erfassung des Personalmangels aufgrund von fachlichen Qualitätsansprüchen ... 16
Kasten 5 Ausgangswerte der Bestands- und Bedarfsschätzung für Fach- und Arbeitskräfte bei Assistenzdienstleistern ... 22

5.2 Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1 Leistungsberechtigte und Beschäftigte bei den befragten Assistenzdienstleistern. 5
Tabelle 2 VZÄ pro 100 Klient*innen nach Tätigkeitsschwerpunkten ... 7
Tabelle 3 Folgen von Personalmangel bei Assistenzdienstleistern ... 15
Tabelle 4 Hochrechnung der aktuellen Beschäftigten und des aktuellen Personalmangels bei Assistenzdienstleistern in NRW ... 23
Tabelle 5 Schätzung des Bedarfs an Beschäftigten bei Assistenzdienstleistern in NRW für 2030 ... 25
Tabelle 6: Antworten der Beschäftigten von Assistenzdienstleistern zu den 42 Fragen des DGB-Index Gute Arbeit ... 35

5.3 Verzeichnis der Abbildung

Abbildung 1 Assistenzleistungen in und außerhalb von Besonderen Wohnformen (Zeitreihe 2008 bis 2024) ... 2
Abbildung 2 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Altersgruppen ... 7
Abbildung 3 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitspensum ... 8
Abbildung 4 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitsbereich ... 8
Abbildung 5 Studierte Fachkräfte von Assistenzdienstleistern nach Studiengang ... 9
Abbildung 6 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach vollqualifizierendem Ausbildungsgang ... 10
Abbildung 7 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Helfer*innen-Ausbildungsgang ... 10
Abbildung 8 Hauptberufsgruppen bei Assistenzdienstleistern ... 11
Abbildung 9 Vier häufigste Berufsgruppen bei Assistenzdienstleistern (Anteil Nennungen) ... 12
Abbildung 10 Gründe für Personalmangel bei Assistenzdienstleistern ... 14
Abbildung 11 Mangelberufe bei Assistenzdienstleistern ... 18

Abbildung 12 Versorgungslage mit Plätzen bei Assistenzdienstleistern für NRW und Regierungsbezirke 20
Abbildung 13 Zielgruppen mit schlechter Versorgungslage 21
Abbildung 14 Einschätzungen zur Bedarfsentwicklung nach Assistenzdienstleistern 26
Abbildung 15 Einschätzungen zur Bedarfsentwicklung für bestimmte Berufsgruppen bei Assistenzdienstleistern 27
Abbildung 16 In Zukunft vermehrt benötigte Qualifikationen und Kompetenzen von Mitarbeitenden von Asssitenzdienstleistern 28
Abbildung 17 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen der Arbeit 30
Abbildung 18 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen in drei Bereichen der Arbeitsqualität 31
Abbildung 19 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Qualitätsstufen für elf Kriterien guter Arbeit 32
Abbildung 20 Beschäftigte von Assistenzdienstleistern nach Arbeitspensum (Leistungserbringerbefragung vs. Beschäftigtenbefragung) 38
Abbildung 21 Übereinstimmung von tatsächlichen und gewünschten Wochenstunden von Beschäftigten von Assistenzdienstleistern 38
Abbildung 22 Häufigkeit regelmäßiger Überstunden bei Assistenzdienstleistern 39
Abbildung 23 Umgang mit Überstunden bei Assistenzdienstleistern 40
Abbildung 24 Verbreitung unattraktiver Arbeitszeiten bei Assistenzdienstleistern 41
Abbildung 25 Vorabkenntnis der Einsatzzeiten bei Assistenzdienstleistern 42
Abbildung 26 Häufigkeit außerplanmäßigen Arbeitens bei Assistenzdienstleistern 43
Abbildung 27 Vereinbarkeit von Arbeits- und Privatleben bei Beschäftigten von Assistenzdienstleistern 43
Abbildung 28 Einschätzungen zur Wirksamkeit von besonderer / neuartiger Öffentlichkeitsarbeit zur Personalgewinnung für Assistenzdienstleister 44
Abbildung 29 Einschätzungen zur Einbindung von mehr fachfremden Menschen („Quereinstieg“) bei Assistenzdienstleistern 45
Abbildung 30 Einschätzungen zur Einbindung von mehr Menschen mit geringen oder keinen Deutschkenntnissen bei Assistenzdienstleistern 45
Abbildung 31 Einschätzungen zur Wirksamkeit von Kooperationen mit Berufs- / Hochschulen zur Personalgewinnung für Assistenzdienstleister 46
Abbildung 32 Als zu personalintensiv wahrgenommene Regelungen & Vorgaben 47
Abbildung 33 Einschätzungen zur Einbindung von Ehrenamtlichen bei Assistenzdienstleistern 48
Abbildung 34 Digitalisierte Prozesse und Techniken mit Potenzial zur Reduzierung des Personalbedarfs 49